

# **סקר מעמסה**

## **לתפקיד עו"ס לעניין סדרי דין**

**מוגש ע"י מרים שמחי הגדי**  
**יו"ר תא העו"ס לעניין סדרי דין**

**למר יוסי סילמן - מנכ"ל משרד הרווחה**  
**לגבי סימונה שטיינמץ - עו"ס ראשית לעניין סדרי דין**  
**לגבי צפרא דוויק - יו"ר איגוד העובדים הסוציאליים**

**יולי 2014**

לכבוד

מר יוסי סילמן – מנכ"ל משרד הרווחה  
גב' סימונה שטיינמץ – עו"ס ראשית לעניין סדרי דין  
גב' צפרא דוויק - יו"ר איגוד העובדים הסוציאליים

שלום רב,

**הנדון: עמדת תא העו"ס לעניין סדרי דין – בעקבות סקר מעמסה אפריל-יוני 2014**

**מבוא**

אני מבקשת להביא בפניכם את עמדת תא העו"ס לעניין סדרי דין, בעניין המעמסה האובייקטיבית והסובייקטיבית, ממנה נגזרות המלצותינו, בנוגע לתנאי העבודה של העו"ס לעניין סדרי דין. מסמך זה מוגש בהמשך למסמך שהוגש לגב' סימונה שטיינמץ – מרכזת צוות סדרי דין (מיום 15.6.14) ולגב' אהובה קרקובר – מרכזת צוות הגנה על עו"סים (מיום 30.6.14). המלצות נוספות, הובאו בפני צוות פיתוח מענים, בראשות גב' איילה מאיר וגב' דליה לב-שדה – כל אלה, במסגרת וועדת ההיגוי ליישום המלצות דו"ח סילמן.

אנו מודאגות מכך, שעפ"י העולה מדו"ח סילמן, מעמסת העו"ס לעניין סדרי דין, כלל אינה עומדת על הפרק (בשונה ממעמסת העו"ס לפי חוק הנוער, האמורה להיבדק עפ"י המלצות הדו"ח).

העו"ס לעניין סדרי דין מתמודדים עם מורכבות ועם גורמי לחץ מכריעים, אשר יפורטו במסמך זה. על רקע עלייה מתמדת בשיעור הגירושין ובמספר הצווים לתסקירים, ובהיעדר תגבור הולם במשרות עו"ס לעניין סדרי דין, מתקיימות ותופחות רשימות המתנה מכבידות של תסקירים, במרבית המחלקות לשירותים חברתיים ברחבי הארץ. נושא זה, מהווה גורם לחץ נוסף על כתפי העו"ס לעניין סדרי דין ופוגע בלקוחות.

**העו"ס לעניין סדרי דין מצופים לעמוד במכסה של כ-55 תסקירים לשנה, לעו"ס ס"ד במשרה מלאה. בפועל, הם אינם מסוגלים לכך, ולרוב אינם עומדים במכסה זו – נושא שמהווה גורם מתח נוסף בעבודתם.**

יש להוסיף לכך את העובדה, שרבים מהם עוסקים בתחומי עיסוק נוספים, ולרוב, אין הגדרה ברורה לשיעור המשרה המוקצה לסדרי דין, מצב התורם למתח בין-תפקידי.

מסמך זה מתבסס על סקר שנערך בימים אלה בקרב עו"ס לעניין סדרי דין ברחבי הארץ, ביוזמת תא העו"ס לעניין סדרי דין באיגוד העובדים הסוציאליים.

המענים המילוליים בשאלון שהעברנו, אפשרו הבעת עמדה באופן פתוח, ועולה מהם תחושת מצוקה כללית והרגשה, לעתים, שהעו"סים לעניין סדרי דין משועים להקשבה למצוקתם.

תחושת העומס הרגשי הנה מטרידה; עולה חשש לפגיעה ברווחתו של העו"ס לעניין סדרי דין, ולא פחות מכך, באיכות המקצועית של עבודתו, ומכאן, גם בטובת הלקוחות.

מעבר למעמסה האובייקטיבית, מדובר בהתערבות הכרוכה במעמסה רגשית, הכרוכה בהתמודדות העו"ס לעניין סדרי דין עם משפחות ברמת קונפליקט גבוהה, על-רקע הסלמה המתרחשת בשנים האחרונות בתחום זה, שביטויה, ביו השאר, הפניית אצבע מאשימה, הכוללת האשמות והכפשות בתקשורת, מצד הלקוחות ומצד באי כוחם. הכפשות ותלונות, באות לידי ביטוי גם בתלונות אישיות וכן במסגרת בתי המשפט.

העו"ס לעניין סדרי דין נעדרי כלים משפטיים, לצורך התמודדותם עם סוגיות מורכבות המצריכות זאת ועם הזרקור המופנה לעברם, וחשים, לא אחת, חשופים ובלתי מוגנים. בנוסף, עולים צרכים בגיבוי מצד המערכות הרלוונטיות, בעיבוי ההכשרה המקצועית בתחומים שונים ובביסוס נושא ההדרכה, וכן, בפיתוח שירותים טיפוליים נלווים לעבודת העו"ס לעניין סדרי דין.

נושא נוסף שעולה באינטנסיביות מתוך המענים המילוליים בשאלון, נוגע במכסת שעות הכוונות המשולמות לעו"ס לעניין סדרי דין, הנמוכה מאוד לעומת המוקצה לעו"ס לפי חוק הנוער.

סוגיות נוספות, הנגזרות מתחושת המצוקה והמעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין, יובאו במסמך זה.

בכבוד רב,  
מרים שמחי הגדי  
יו"ר תא העו"ס לעניין סדרי דין

#### תודה והוקרה:

- לכל העו"ס לעניין סדרי דין, אשר נרתמו לעניין והקדישו זמן ומחשבה, לצורך מענה על השאלון.
- לפעילות בתא העו"ס לעניין סדרי דין - אירנה אוזנה (דימונה), אסנת בלס רביב (קריית ביאליק), הדס סטמקר (חדרה), ופא עסלי (ערערה), טל גופנא (חולון), מיכל ליבנה (נשר), מירי בר און (תל אביב), מור ישי איברי (פתח-תקווה), ניבה מילנר (משרד הרווחה, מחוז מרכז), שירה ברק (הרצליה) – השותפות לרעיון ולעשייה.
- לעו"ס המחוזיים לעניין סדרי דין ולצירי איגוד העובדים הסוציאליים, אשר סייעו בהעברת פנייתנו יחד עם השאלון לידי ציבור העובדים הסוציאליים לעניין סדרי דין.
- לאיגוד העובדים הסוציאליים, על העלאת השאלון שלנו באתר האיגוד.
- לשגית שניידר קונץ – מנהלת קהילת הידע של סדרי דין, על העלאת השאלון שלנו בקהילת הידע.
- לנעמה אל-יגון, עו"ס מנהלת מרכז לשלום המשפחה (בדימוס), על הערותיה החשובות ביחס למסמך זה.
- לפרופ' מיכל שמאי, אוניברסיטת חיפה, על המשוב.
- לתום לנדאו, מתכנת, שהעלה את השאלון לאינטרנט ועמד לרשותנו לתיקון כל תקלה, לאורך כל התהליך.

### תוכן העניינים:

עמ' 5	תפקיד העו"ס לעניין סדרי דין לחץ בעבודה – התיאוריה
עמ' 7	סביבת העבודה של העו"ס לעניין סדרי דין
עמ' 9	סקר מעמסה - תפקיד עו"ס לעניין סדרי דין – 2014; לוגיסטיקה
עמ' 10	נתונים ומעמסה אובייקטיבית ממצאי סקר מעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין:
עמ' 11	גורמי לחץ הקשורים בהתמודדות עם קונפליקט ועם איום
עמ' 12	סמכויות
עמ' 13	לחץ הקשור בגורמים מובנים בהתערבות
עמ' 14	לחץ הקשור בחוסרים במערך העבודה וההכשרה
עמ' 15	לחץ הקשור בהיעדר גיבוי
עמ' 16	עריכת התסקיר
עמ' 18	עיסוק בתפקידים נוספים, פרט לסדרי דין; מעמסה ותקינה, כוונות הגנה – ייעוץ וייצוג משפטי, אבטחה במצבים עם פוטנציאל לאלימות סיכום והמלצות:
עמ' 19	1. משמעות סקר המעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין
עמ' 20	2. מכסת המעמסה הנדרשת
	3. תקינה של משרות עו"ס לעניין סדרי דין
	4. עיסוק בתחומים נוספים ומתח בין-תפקידי
עמ' 21	5. העבודה מול עורכי דין ובתי המשפט
	6. מעמד ודימוי העו"ס לעניין סדרי דין בציבור
עמ' 22	7. צורך בתמיכה, גיבוי והדרכה
	8. עבודה בצמדים במקרים מורכבים
עמ' 23	9. וועדות תסקירים
	10. היעדר תגמול הולם והוגן לעו"ס לעניין סדרי דין
	11. מדיניות משרד הרווחה בנושאים מקצועיים מעוררי מחלוקת
עמ' 24	12. ייעוץ פסיכיאטרי זמין במקרים מורכבים
	13. עיבוי והרחבת ההכשרה המקצועית
	14. עריכת התסקיר – לקראת התסקיר החדש
	15. משמעות ביטול סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוסטרופסות
	16. שירותים משלימים לעבודת העו"ס לעניין סדרי דין
עמ' 25	17. אבטחה במקרים עם פוטנציאל אלימות
עמ' 26	מקורות ממצאי השאלון:
עמ' 27	נספח 1 נספח 2 – המענים המילוליים:
עמ' 35	א' - הערות והארות בנושא מעמסת תפקידים נוספים, פרט לסדרי דין
עמ' 37	ב' - הערות והארות בנושא מעמסת סדרי דין

### תפקיד העו"ס לעניין סדרי דין

העו"ס לעניין סדרי דין מקבל מינוי לתפקידו משר הרווחה, לאחר הכשרה מתאימה. מתפקידו, הגשת חוות דעת (תסקיר) לבית המשפט והמלצות בסוגיות הורות, לאור טובת הקטינים, ובדילמות הקשורות בהגנה על קורבנות אלימות במשפחה, חסויים, לרבות חולי נפש וחסרי ישע, הזקוקים להגנה ולאפטרופסות. מכאן, אחריותו הכבדה של העו"ס לעניין סדרי דין, לאור היותו משפיע על גורלם של פרטים במשפחה ועל המשפחה כולה (אופק, 2002).

מתוקף תפקידם, העו"סים לעניין סדרי דין עובדים לפי מספר חוקים. הם נקראים או יוזמים\* מתן חוות דעת והמלצות בסוגיות הורים וקטינים (חוק הכשרות המשפטית והאפטרופסות התשכ"ב-1962; חוק הסעד סדרי דין (בענייני קטינים, חולי נפש ונעדרים) התשט"ו 1955), בכלל זה, המלצות בנושא משמורת וסדרי ראייה; מגישים חוות דעת בנושא אלימות במשפחה (החוק למניעת אלימות במשפחה התשנ"א-1991); חוות דעת בתחום האפטרופסות, בנוגע לחסויים ולחסרי ישע (חוק הכשרות המשפטית והאפטרופסות); חוות דעת לגבי ילדים חטופים (חוק אמנת האג – החזרת ילדים חטופים התשנ"א-1991); נדרשים ללוות ולסייע באכיפת פסקי דין להעברת קטינים (חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967); תסקירים וחוות דעת בעניין היתרי נישואין לקטינים (חוק גיל הנישואין התש"י-1950); חוות דעת בנושאים הקשורים לקטינים – ביחס לבדיקת רקמות, הצהרת אבהות ושינוי שם. כמו-כן, הם אמורים ליזום הליכים לטובת קטינים (בתי המשפט לענייני משפחה התשנ"ה-1995); (הרמל, 2002). \*\*

עבודת העו"ס לעניין סדרי דין מחייבת ראייה והערכה של טובת המשפחה כולה על מרכיביה, תוך כדי דיאלוג מתמשך עם המשפחה כולה על פרטיה, ועם כל הגורמים המעורבים בה – גורמים מקצועיים, חינוכיים וטיפוליים.

העו"ס לעניין סדרי דין כפוף למנהל המחלקה לשירותים חברתיים, מחויב לנוהלי משרד הרווחה ולדרישותיו, וכן, לחוקים ולדרישות בית המשפט. כל זאת, תוך מחויבות ללקוחות – הקטינים וחסרי הישע, כשהוא נדרש לקחת בחשבון, כאמור, את המערך המשפחתי כולו, בתוכו עולים – בהקשרים בהם מעורב העו"ס לעניין סדרי דין – מחלוקות וקונפליקטים, אשר בגינם הובא עניינה של המשפחה לפתחו של בית המשפט, ולמעורבותו של העו"ס לעניין סדרי דין.

\* ייזום הליך נעשה רק בנושא אפטרופסות, ובאמצעות ב"כ היועץ המשפט לממשלה.

\*\*תחומים שהתווספו בשנים האחרונות: התערבות רפואית, בדיקת התרת נישואין, חוות דעת לוועדות ההומניטריות של רשות ההגירה והאוכלוסין, בקשות להגירה בתוך הארץ ולחו"ל, חוות דעת בעניין החזרת נשק במסגרת דיונים של צווי הגנה. (\*, \*\*, \*), נוסף לאחר הגשת המסמך, לאור הערות עו"ס ראשית לעניין ס"ד).

### לחץ בעבודה – התיאוריה

לחץ נפשי בעבודה הוא אחת הבעיות המרכזיות הקשורות בעבודה, עמן מתמודדים עובדים. "לחץ נפשי בעבודה עולה בעקבות מצב בו העובד מתמודד עם מטלות שלא תואמות את הידע, המיומנויות או היכולות שלו, מצב המציב אתגר ליכולת ההתמודדות שלו. כאשר מתקיים חוסר איזון בין דרישות מהעובד למשאבים אישיים או סביבתיים שלו, הוא נמצא בלחץ נפשי. חוסר האיזון משמעותו, שהעובד מרגיש שאינו מסוגל להתמודד עם עבודתו... עבודה מלחיצה, במיוחד עם דרישות גבוהות ויכולת שליטה נמוכה, נמצאת בקשר חיובי עם עליה בתמותה, דיכאון ואובדן כושר עבודה..."

"...למרות שלחץ בעבודה נרשם כסיבה רשמית ראשונה להיעדרות בשל מחלה, רבים המעסיקים שלא מקשרים בינו לבין נושא הבריאות והבטיחות בעבודה. כל מקרה חדש של לחץ בעבודה גורם לאובדן

של 29 ימי עבודה בממוצע בשנה... קיים קשר חיובי בין בריאות ורווחת העובד לתפקוד הארגון...” (מאיר, האגודה לבריאות הציבור).

לפי (Lundberg, 2007), **עובדים הנחשפים לדרישות כמותניות ואיכותניות גבוהות, עם ציפייה לייצר יותר, עם פחות עובדים, חווים חוויות של דחק בגלל גירוי-יתר, בעל השלכות למצבם הבריאותי.** בשנים האחרונות הצטברו ראיות לקשר משמעותי בין התנאים הפסיכו-סוציאליים בעבודה לבין מספר גדול של בעיות בריאות. **מחקרים רבים ציינו שלא רק לדחק הגופני, אלא גם לדחק הפסיכו-סוציאלי בעבודה, יש תפקיד חשוב בהתפתחותן של בעיות בריאות חמורות בימינו.** נמצא קשר בין תנאים פסיכו-סוציאליים שליליים במקום העבודה, כמו שביעות רצון נמוכה מהעבודה וחוסר השפעה ושליטה, לבין סיכונים בריאותיים שונים. **עומס עבודה, התנגשות בין תפקידים ומחסור בזמן למנוחה ולהחלמה, מהווים גורמי סיכון מוגבר לדחק.**

כמה מודלים הוצעו כהסבר לסיבות לדחק הקשור לעבודה. (Frankenhaeuser & Gunn, 2008) תיארו מודל, לפיו **הדחק מוגדר כחוסר איזון בין דרישות הסביבה, לבין תפיסת הפרט את המשאבים שעומדים לרשותו, בכדי למלא את אותן דרישות.** חוסר האיזון עלול להיגרם על-ידי עומס עבודה כמותני (קצב עבודה גבוה, עומס עבודה).

מודל נוסף המתאר דחק או לחץ בעבודה, הוא מודל דרישה-שליטה (Demand-Control Model), (Pretson, 2007). על פי מודל זה, **שילוב של דרישות גבוהות, חוסר שליטה והיעדר השפעה על תנאי העבודה, גורם ללחץ גבוה בעבודה.** לעומת זאת, שילוב של דרישות גבוהות עם רמה גבוהה של שליטה, שמאפיין משרות רמות-דרג רבות, מתואר כסביבת עבודה פעילה, שאינה מגבירה את הסיכונים הבריאותיים.

Johannes Siegrist (2008) הציע מודל חדש לדחק בעבודה - מודל חוסר האיזון בין מאמץ לבין תגמול (Effort-Reward Imbalance). על-פי מודל זה, **העדר תגמולים הולמים בתגובה למאמצים ההישגיים של הפרט, תורם לעלייה ברמת הדחק ולהתגברות הסיכונים הבריאותיים.** התגמול צריך להתבטא בהטבות כלכליות, כגון העלאה בשכר, אך גם במונחים של הערכה, תמיכה הולמת מעמיתים ומהממונים וקבלת מעמד חברתי גבוה יותר במקום העבודה.

לחץ (דחק) בעבודה (ויקיפדיה) הוא תגובה פיזית ורגשית מזיקה המתרחשת, כאשר דרישות העבודה אינן תואמות את היכולות, המשאבים או הצרכים של העובד.

בין גורמי הלחץ שנובעים מהם, ניתן לזהות את הקטגוריות הבאות: **”התפקיד - תפקיד שמקיים אחד או יותר מהתנאים הבאים: ...מכיל דרישות עמומות או סותרות, מטיל על העובד אחריות רבה מדי... דורש מהעובד למלא מספר תפקידים שונים, לא תואם את כישורי העובד או יוצר עומס יתר על העובד. תפקיד המשלב עבודת רגשות, עשוי אף הוא להוביל לתחושת לחץ אצל העובד. תנאי העבודה - עומסי עבודה כבדים... וכן משימות שגרתיות וקדחתניות, שאינן הולמות את כישורי העובד, לא מספקות תחושת שליטה...”**

לחץ דווח כגורם השני הנפוץ ביותר לפגיעה בבריאות העובדים במקום העבודה במדינות האיחוד האירופי. כמו כל לחץ, לחץ בעבודה עשוי להתבטא אצל הפרט בסימפטומים פיזיולוגיים, התנהגותיים ורגשיים.

הסממן הפסיכולוגי הבולט ביותר ללחץ בעבודה, הוא חוסר שביעות רצון של העובד. כאשר אנשים עובדים בעבודה בעלת דרישות מרובות או מנוגדות, או בעבודה שבה קיימת אי בהירות לגבי הגדרת

התפקיד, הסמכות והשליטה – עולים הלחץ וחוסר שביעות הרצון. באופן דומה, גם חוסר בקרה על קצב העבודה, מעלה אצל העובד את הלחץ ואת חוסר שביעות הרצון.

הקשר בין רמת הלחץ לבין הביצוע מראה, כי רמה נמוכה מדי או גבוהה מדי של לחץ, גורמת לביצועים נמוכים; אך רמה סבירה של לחץ, מביאה את ביצועי העובד למקסימום.

לחצים הם מצטברים. לחץ בודד יכול לא להפריע כשלעצמו, אך כשהוא מצטרף ללחצים נוספים, הוא מעלה את רמת הלחץ של הפרט ועלול להפריע לתפקודו. חשיפה ממושכת ללחץ, עשויה להוביל לשחיקה.

כאשר עובדים רבים נתונים ללחץ בעבודה, הארגון עלול לסבול מעלייה בתלונות הלקוחות, איבוד מחויבות העובדים להצלחת הארגון, ריבוי תאונות והיעדרויות, תחלופה גבוהה של עובדים וירידה ברמת הביצוע (ויקיפדיה).

השלב הראשון בכל אסטרטגיה להפחתת לחץ, הוא זיהוי הגורמים לו. בשלב השני, לאחר זיהוי גורמי הלחץ, יש לתכנן וליישם התערבות למניעת הלחץ (ויקיפדיה).

### סביבת העבודה של העו"ס לעניין סדרי דין

כמצוין במבוא למחקר הערכה - פקידי סעד לסדרי דין (אופק, 2002), "עבודתם של פקידי הסעד לסדרי דין מתפתחת מקצועית, לרוחב ולעומק באופן מאוד מיוחד ובקצב מואץ... בסביבה משתנה בגלל חקיקה חדשה, שינוי בדרכי העבודה של השופטים השונים, שינוי במודעות הציבור... שינויים אלו משפיעים על פקידי הסעד ומכניסים משתנים חדשים המשפיעים על התפקיד..."

"עם הקמת בתי המשפט לענייני משפחה, ניכרת עליה דרמטית במספר הצווים לעריכת תסקירים המופנים אל פקידי הסעד לסדרי דין ברשויות המקומיות. כמו כן, בדיקת הנתונים הסטטיסטיים מצביעה על מגמת עליה במספר המקרים המתמשכים ובעקבות זאת בתי המשפט נוטים להשאיר את פקידי הסעד 'בתמונה' לאורך זמן, דבר המשפיע על פקידי הסעד ועבודתם.

"בתחום אפיון המשפחות המטופלות, ניכרת בשנים האחרונות עליה במורכבות המשפחות המופנות לטיפולם של פקידי הסעד..."

"פקידי הסעד נמצאים זמן רב במאבק מקצועי שאינו מושך הרבה תשומת לב. עובדת מאבקם מאותנת על קשיים שחווים פקידי הסעד" והיא זו שהובילה לעריכת מחקר ההערכה של עבודת פקידי הסעד לסדרי דין, במהלך 2001.

בוועדה לבדיקת גבולות התפקיד של פקידי הסעד לסדרי דין (הרמל, 2002), אשר הסתמכה על המחקר הנ"ל, הודגש: "אין ספק בדבר חשיבות ומרכזיות תפקיד פקידי הסעד לסדרי דין, במערך שירותי הרווחה במדינת ישראל. התפקיד, המעמד והסמכויות הנרחבות מחייבים התגייסות כוללת ומאומצת לשיפור תנאי העבודה, תגבור המשאבים העומדים לבצוע התפקיד, כדי להיענות לדרישות המערכת המשפטית. חיוני להעמיק ההכשרות וההשתלמויות כדי לשפר את היכולת המקצועית, לקבוע נהלים ברורים ואחידים (עם גמישות בהתאם לצורך) לעבודה ולגבולות התפקיד.

"יחד עם זאת יש לקחת בחשבון כי העיצומים המתמשכים והשינויים בהגדרה ובגבולות התפקיד מחייבים גם קיום דיאלוג עם הערכאות המשפטיות בדבר מיון המקרים המועברים לפקידי הסעד..."

מאז, חלף למעלה מעשור. בפועל, העו"סים לעניין סדרי דין מתמודדים עם עלייה מתמשכת בכמות התסקירים, ללא תקינה הולמת, לצד הסלמה בעוצמות הקונפליקט, במורכבות המשפחות המגיעות אליהם ובמעמסה המוטלת על כתפיהם.

המאבק המקצועי של העו"ס לעניין סדרי דין נזנח כלא היה, ואנו חשות שהגיעה העת לעורר אותו מחדש!

**אנו חרדות לגורל תפקיד העו"ס לעניין סדרי דין, לאור חשש כבד לפגיעה במקצועיות שלנו. לא פחות מכך, אנו מבקשות להדגיש את החשש לפגיעה בשלומם של העו"סים עצמם, הכורעים תחת כובד המעמסה, האובייקטיבית והרגשית כאחד.**

העו"סים לעניין סדרי דין ניצבים מול לחצים קשים ביותר, הקשורים במשפחות "קרועות", לרוב במשברי גירושין – המדורגים כגורם דחק שני, לאחר מות אדם קרוב. המתגרשים מוצפים רגשית, עם רמות חרדה גבוהות, ומשתמשים במנגנוני הגנה הישרדותיים של פיצול והשלכה, הן ביחס להורה השני והן כלפי העו"ס לעניין סדרי דין.

העו"ס לעניין סדרי דין נדרשים לעמוד בלוח זמנים שנקבע ע"י בית המשפט, אך אינם יכולים לעמוד בו, לאור הפער הקיים בין המעמסה לבין היעדר די משרות של עו"ס לעניין סדרי דין.

כתוצאה מכך, קיימות במרבית המחלקות לשירותים חברתיים רשימות המתנה ההולכות ותופחות. רשימות המתנה לכשעצמן, דורשת משאבי כח-אדם, לצורך ניהולן, נוכח פניות חוזרות של הורים ו/או של בתי המשפט, ומהוות לכשעצמן גורם לחץ עצום. זאת, לצד החלטות שיפוטיות, הדורשות התייצבות העו"ס לעניין סדרי דין בבית המשפט, במידה ולא מועבר תסקיר כנדרש. מצב זה יוצר גם מערך של תלונות, מצד הורים הממתינים לכניסת העו"ס לעניין סדרי דין לתמונה, ומצד באי כוחם.

למותר לציין, כי ההמתנה אינה מיטיבה עם מערכת המשפחה, ותורמת להסלמת הקונפליקט ולהעמקת הפגיעה בקטינים. כך, מגיעות לפתחנו משפחות עם קונפליקט ברמה עוד יותר גבוהה, וההתערבות המורכבת ממילא, הופכת לסוערת עוד יותר.

העלייה בשיעור הגירושין, והרחבת מערך בתי המשפט והשופטים לענייני משפחה, תורמים לעלייה מתמשכת ומשמעותית במספר הצווים לתסקירים. לצד זה, ישנה, כאמור, הסלמה ברמת הקונפליקט בין הזוגות המופנים אל העו"ס לעניין סדרי דין, יחד עם מורכבות המעמסה והלחצים, עמם מתמודד העו"ס לעניין סדרי דין, ללא תגבור הולם בכח-אדם.

היעדר מענים טיפוליים בקהילה, המיועדים למשפחות הללו, מעצים את הלחץ המופעל על העו"ס לעניין סדרי דין, וההתערבות המתמשכת על-ידו משמשת, לא אחת, זירה למאבק בין ההורים.

העו"ס לעניין סדרי דין נכנס לעובי הקורה של הקונפליקט במערכת המשפחתית, כשתפקידו לאבחן את המערכת ולגבש המלצות לטובת קטינים וחסרי הישע, כאשר הוא משתמש בכלים הטיפוליים והסמכותיים העומדים לרשותו. לצד זה, הוא נדרש, לא אחת, להתמודד עם סוגיות משפטיות, מול עורכי דין ובבתי המשפט לענייני משפחה, בהיעדר כלים משפטיים או ליווי וייצוג משפטיים הנדרשים לשם כך.

המצב המתואר, יוצר לחץ בלתי אפשרי על העו"ס לעניין סדרי דין, החווים גם היעדר גיבוי מצד המערכת, הלחוצה כמותם, ומבקשת לקצר את ההמתנות לתסקירים. העו"סים מתמודדים עם דרישות לעמוד בציפייה למכסת תסקירים בלתי סבירה.

מצב זה, מעמיד את העו"ס לעניין סדרי דין כבתוך מלחצים. תחושת הלחץ הזו, עלולה לפגוע בעו"ס עצמו ובבריאותו, ובוודאי גם במקצועיות שלו ובטובת הלקוחות.



**לסיכום - ההתמודדות עם מורכבות התפקיד, עם עוצמות הקונפליקט, עם הלחץ מצד המערכת בה אנו פועלים, מצד בתי המשפט ובתי הדין, מצד עורכי הדין ומצד הלקוחות שלנו, שוחקת וקשה מיום ליום. נוסף לכך, כאמור, העומס על רקע רשימות המתנה של תסקירים, בהיעדר תקינה הולמת ובאין יכולת של העו"סים לעניין סדרי דין לעמוד בציפיות מהם, הנחוות לרוב כבלתי סבירות.**

נוסף נוסף מתווסף על רקע המאבק התופס תאוצה במדיה, באמצעי התקשורת השונים וברשת, במסגרתו מוכפשים העובדים הסוציאליים בכלל והעו"ס לעניין סדרי דין בפרט, כמי שנתפסים כגורם מתערב ומכריע בנושאים הנוגעים בלב לבה של מערכת המשפחה. זאת, יש להדגיש, על-אף שההכרעה השיפוטית נתונה בידי בית המשפט.

**במצב הקיים, העו"סים לעניין סדרי דין חשים חשופים ובלתי מוגנים. התחושה, כפי שעולה אף מהסקר ויפורט להלן, כי הגיבוי הניתן ע"י המנהלים, משרד הרווחה ואיגוד העו"ס, אינו מספק. כל זה מחייב היערכות לשינוי, להפחתת גורמי הלחץ בסביבת העבודה, לתגמול הולם ולהבניית תנאים שיפחיתו את השחיקה ואת הפגיעה בנותני השירות - העו"ס לעניין סדרי דין. אין לנו ספק, כי כל זה עולה בקנה אחד עם טובתם של הלקוחות.**

#### **סקר מעמסה - תפקיד עו"ס לעניין סדרי דין (2014) - לוגיסטיקה**

**רציונל:** הצורך לבדוק את המעמסה האובייקטיבית והסובייקטיבית של העו"ס לעניין סדרי דין, עלה נוכח ההתרשמות, שמדובר בהתמודדות מורכבת ביותר, מול לחצים כבדים, הקשורים הן בתחום העיסוק והן בדרישות כמותיות ובדרישות זמן לוחצות - אשר אינן לוקחות בחשבון את המעמסה הרגשית הכרוכה בתפקיד ואת התהליך הנדרש במסגרת התערבות מסוג זה. הצורך הודגש נוכח העובדה, שעפ"י העולה מדו"ח סילמן, נושא מעמסת העו"ס לעניין סדרי דין, אינו עומד כיום על הפרק.

**בניית השאלון:** השאלון נבנה ביוזמה ובשיתוף פעולה של הפעילות בתא העו"ס לעניין סדרי דין באיגוד העובדים הסוציאליים, אשר הוקם בראשית פברואר 2014, והועבר בשלב הניסיוני בין הפעילות. איננו מתיימרות לתקפות מדעית של כלי זה. עם זאת, הוא מאפשר לנו להעלות את הלך הרוח בקרב ציבור העו"ס לעניין סדרי דין.

#### **השאלון:**

העו"ס לעניין סדרי דין התבקשו לציין מעמסה אובייקטיבית, המתייחסת לשנת העבודה 2013. עו"סים מחוזיים לעניין סדרי דין (מתחום הפיקוח), לא התבקשו לפרט את המעמסה האובייקטיבית, ועברו לפרק הדן בתחושת המעמסה.

השאלון כולל 5 פרקים. בפרק המרכזי, הנוגע בגורמים לתחושת הלחץ שחווים העו"ס לעניין סדרי דין, 43 שאלות, אודות גורמי לחץ שונים, שהמענה עליהן הינו בגדר רשות. תשובה חיובית על השאלה, מחייבת בחירה בדרגת הלחץ, ממשפיע מעט ביותר, די משפיע, משפיע, ועד למשפיע ביותר.

2 מהשאלות בשאלון מאפשרות מענה מילולי חופשי.

**אופן העברת השאלון:** מכתב פנייה ולינק לשאלון, הועברו באמצעות המפקחים לעניין סדרי דין ובאמצעות צירי האיגוד. בנוסף, הם מופיעים בקהילת הידע של העו"ס לעניין סדרי דין ובאתר איגוד העובדים הסוציאליים.

השאלון מקוון, מולא באופן עצמאי ונשלח אוטומטית.

**זמנים:** השאלונים מולאו בתקופה 25.4.14-25.6.14.

**בעיות בשאלון ובניתוחו:**

1. 3 מהתשובות, לפיהן המעמסה הנדרשת מהעו"ס לעניין סדרי דין הנה סבירה, מתייחסות למעמסה של 40 תסקירים (במקום 55 תסקירים) מעו"ס לעניין סדרי דין במשרה מלאה. בניית התשובות, נלקחו בחשבון כאילו התייחסו למעמסה של 55 תסקירים.
2. בשל תקלה בשאלון, על השאלה – האם העבודה בתפקידים נוספים מקלה או מקשה על תחושת העומס, השיבו רק 81 מהנשאלים (70%).
3. בשל תקלה בשאלון, ל-5 המשיבים הראשונים אשר התנסו בעריכת התסקיר החדש, לא התאפשר לציין האם הוא מקל או מכביד עליהם.
4. 2 השאלות הנוגעות לתחושת לחץ בגין תסקיר אפוטרופסות או תסקיר אחר, נוספו רק במהלך העברת השאלון, החל משאלון מס' 62. לפיכך, בניית התונים שהתקבלו כמענה לשאלות הללו, נעשתה התייחסות לשאלונים 62 ועד 115, כאל 100% של המשיבים.
5. בדיעבד, נראה כי חסרה בשאלון האפשרות לדרוג כל גורמי הלחץ שנמנו; נתון שיכול היה לתת בידינו מידע רלוונטי נוסף לזה שהתקבל.
6. במיעוטם של השאלונים, עלו שאלות ביחס למהימנות התשובות (למשל, במצב של דיווח על כ-100 תסקירים בשנה, בנוסף לתפקידי ניהול). בניית התוצאות, נלקחו בחשבון כל הממצאים שהתקבלו.
7. המשיבים התבקשו למסור פרטים מזהים (כניסיון לגבש מאגר פרטים לצורך קשר ישיר של תא העו"ס לעניין סדרי דין עמם). קיימת אפשרות, שחלקם של העו"ס לעניין סדרי דין, נמנעו מלהשיב על השאלון מסיבה זו, על אף שהובטחה סודיות ביחס למענה האישי.
8. כאמור, אין כאן יומרה למחקר מדעי, אלא לסקר המבטא את הלך הרוחות ואת המגמה הקיימת בקרב ציבור העו"ס לעניין סדרי דין.

### **נתונים ומעמסה אובייקטיבית**

מספר שאלונים שמולאו: 115 שאלונים מולאו ע"י עו"סים לעניין סדרי דין, מהפיקוח וכן מ-64 מחלקות לשירותים חברתיים ברחבי הארץ: אור יהודה, אלעד, אשדוד, באר-שבע, בודל, ביענה, בית-דגן, בית-שאן, בת-ים, גבעת-שמואל, גן-יבנה, דייר חנא, דימונה, הוד השרון, הרצליה, חדרה, חולון, חיפה, טירת הכרמל, יהוד-מונוסון, ירוחם, ירושלים, מגד אלכרום, כאבול, כוכב יאיר, כפר-יונה, כפר-סבא, כרמיאל, לוד, מ.א. אשכול, מ.א. חוף השרון, מ.א. זבולון, מ.א. חוף הכרמל, מ.א. יואב, מ.א. לב השרון, מ.א. מבואות החרמון, מ.א. מגידו, מ.א. מנשה, מ.א. מרחבים, מ.א. עמק המעינות, מ.א. רמת הנגב, מ.א. שער הנגב, מגדל העמק, מודיעין, מיתר, מעלה אדומים, נס-ציונה, נשר, נתניה, סחנין, עכו, ערערה, פתח-תקווה, פרדס חנה-כרכור, צפת, קדימה-צורן, קריית אתא, קריית שמונה, ראש-פינה, ראשון לציון, רמת-גן, שדרות, שפרעם, תל-אביב.

תחומי עיסוק: 8 מהנשאלים (7%) בתפקיד פיקוח בתחום סדרי דין, 107 (93%) בתפקיד עו"ס לעניין סדרי דין - מתוכם 6 מנהלים.

26 מהמשיבים (24%) עוסקים רק בסדרי דין, 89 (76%) עוסקים בתחומים נוספים, פרט לסדרי דין. מתחום עיסוק נוסף אחד, ועד לחמישה תחומי עיסוק נוספים. תחומי העיסוק הנוספים מגוונים וכוללים את מכלול העיסוקים בתחום העבודה הסוציאלית במחלקות לשירותים חברתיים.

וותק בסדרי דין: ממתלמדת בקורס סדרי דין ועד לוותק של 30 שנה בתפקיד.

הקף משרה כוללת: מ-25% ועד 100%.

הקף משרה בסדרי דין: אצל רבים – לא ניתן להגדיר, השאר – מ-20% ועד 100% משרה.

מעמסה אובייקטיבית ב-2013 בתחום של סדרי דין:

מספר משפחות שטופלו ב-2013 במסגרת סדרי דין: מ-5 משפחות ועד 85 משפחות לעו"ס לעובד.  
מספר תסקירים שהוגשו (כאמור, ע"י מי שאינם מפקחים): מ-3 תסקירים ועד 107 תסקירים לעובד.  
21 מהמשיבים (20%) כתבו מעל 40 תסקירים. 49 מהם (46%), כתבו 30 תסקירים ומטה.  
מספר המשפחות לגביהן הוענקו סמכויות: מ-0 משפחות ועד 60 משפחות לעובד.  
בהיעדר הגדרה לגבי הקף המשרה בתחום סדרי דין, של רבים מהעו"ס העוסקים בתחום נוסף, פרט לסדרי דין, לא ניתן לכמת את המעמסה האובייקטיבית ביחס להיקף המשרה.  
התייחסות להשלכות מצב זה, תבוא בהמשך. אין ספק, שנושא זה, מחייב שינוי.

### ממצאי סקר מעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין

#### גורמי לחץ הקשורים בהתמודדות עם קונפליקט ועם איום

##### ממצאי הסקר:

1. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקושי בהתנהלות מול קונפליקט ברמה גבוהה, השיבו בחיוב 95%. מתוכם, 67% מונים גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בעוינות מצד ההורים, השיבו בחיוב 100%. מתוכם, 67% מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
3. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה באיומים מצד ההורים, השיבו בחיוב 97%. כמחציתם (54%) מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
4. על השאלות, האם תחושת הלחץ קשורה באלימות, או בהטרדות אישיות מצד ההורים, השיבו בחיוב 91%. מעל מחצית מהם, מנו גורמים אלה כמשפיעים עד משפיעים ביותר.
5. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהכפשות מצד ההורים, השיבו בחיוב 95%. מהם, 57% מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
6. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה במכתבי תלונה מצד ההורים ו/או עורכי הדין, השיבו בחיוב 97%. מתוכם, 56% מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
7. 95% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהכפשות כלליות כלפי העובדים הסוציאליים בתקשורת. 60% מהם, ציינו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
8. 97% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהכפשות כלפי עו"ס לפי חוק בתקשורת. 61% מהם, מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
9. 96% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ העיקרית קשורה בהכפשות כלפי עו"ס לעניין סדרי דין בתקשורת. 62% מהם, מנו זאת כגורם משפיע עד משפיע ביותר.
10. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהכפשה אישית שלי בתקשורת, השיבו בחיוב 79%. מעל מחציתם (54%), מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
11. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהכפשה אישית בתקשורת, כלפי קולגות מוכרות לי: השיבו בחיוב 87%. מהם, 60% מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.

## **סיכום:**

ממצאי הסקר מצביעים על תחושת לחץ ברמה גבוהה ביותר, הקשורה בהתמודדות עם קונפליקט גבוה, עם תלונות, הטרדות, איומים והכפשות. אין ספק, שלמסע הדה-לגיטימציה המתנהל כנגד העו"ס לפי חוק בכלל וכלפי העו"ס לעניין סדרי דין בפרט, השלכות חמורות על תחושתם ועל התמודדותם של העו"ס לעניין סדרי דין.

מציאות כזו, יש בה כדי לפגוע בתחושת הביטחון האישי ובתפיסת העו"ס את תפקידו, כמי שנתפס בקרב הציבור כחורש רעה וכזורע עוולות.

## **המלצות:**

במצב הקיים, יש הכרח ביוזמה, מגובה ע"י משרד הרווחה וע"י איגוד העו"ס, לצורך הצגת תפקיד העו"ס לעניין סדרי דין בציבור, במטרה לשנות את התפיסה הרווחת לגביו. שינוי כזה, כך אנו מקוות, יוכל להקל ולהפחית את החרדה של הלקוחות שלנו, להפחית את עוצמת העוינות כלפי העו"ס לעניין סדרי דין ולייעל את תהליך ההתערבות.

## **סמכויות**

### **ממצאי הסקר:**

1. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בצורך לתווך בין ההורים בנושא יישום סדרי הראייה, השיבו בחיוב 97%. מהם, 69% מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בסמכויות המוטלות ע"י ביהמ"ש (לפי סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות תשכ"ב-1962), השיבו בחיוב 95%. רובם המכריע (83% מהם), מונים גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.

## **סיכום:**

נושא הסמכויות הינו מהמורכבים ומהכאובים ביותר בהתערבות העו"ס לעניין סדרי דין. השימוש הגורף הנעשה בו ע"י בתי המשפט, מול חוסר הסבירות שבהטלת תפקיד הפיקוח על סדרי הראייה על מי שנתן את ההמלצות לגביהם, הופך את העבודה לבלתי אפשרית ולעמוסה עוד יותר, ומותיר את העו"סים לעניין סדרי דין חסרי אונים, מול הורים המשתמשים בהמשך מעורבותם כזירה להמשך המאבק ביניהם.

## **המלצות:**

מאחר ונושא הסמכויות נדון ועתיד ממילא, כך אנו מקוות, להשתנות, לא נרחיב עוד בנושא זה. אנו מצפות, כי ביטול הסמכויות, יקל על העבודה באופן משמעותי, אף אם תחושת המעמסה בכלל, אינה קשורה בהכרח בנושא הסמכויות בלבד. לצד זה, יש לקוות, כי ביטולו הצפוי של סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות תשכ"ב-1962, לא יביא להרחבת השימוש בסעיף 68 לחוק זה. בכל מקרה, מן הראוי להדגים ולהמחיש את גורמי הלחץ הרבים הנוספים המשפיעים על עו"ס סדרי דין בעבודתו, כפי שיובא להלן.

## לחץ הקשור בגורמים מובנים בהתערבות

### ממצאי הסקר:

1. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בלחץ זמנים מצד בית המשפט, השיבו בחיוב 114 (מעל 99%). 83% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקושי בהיעדר תקשורת בין ההורים, השיבו בחיוב 93%. 70% מהם, מנו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
3. 96% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהתמודדות עם סרבנות קשר של ילדים. 71% מהם דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
4. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהתמודדות עם חשש לסיכון רגשי של ילדים, השיבו בחיוב 114 (99%). 80% מהם דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
5. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקושי נוכח תחושה של תקיעות בתהליך, השיבו בחיוב 94%. 73% מהם דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
6. 94% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקושי בגיבוש ההמלצות: כמחציתם (52%), דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
7. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקושי בארגון חומר רב ומורכב, השיבו בחיוב 91%. 35% מהם דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
8. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהתמודדות עם הכנה לוועדת התסקירים, השיבו בחיוב 90%. 24% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
9. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בקשיים במהלך וועדת התסקירים, השיבו בחיוב 88%. 23% מהם דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
10. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהתמודדות עם תסקיר אפטרופסות, השיבו בחיוב 48 (מתוך 53) – 91%. 18% מהמשיבים בחיוב, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.

### סיכום:

לממצאי הסקר, הנוגעים בתחומים ובסוגיות שהינם מובנים בעבודת העו"ס לעניין סדרי דין, מדגימים את המורכבות ואת רמת הלחץ, עמם מתמודד העו"ס לעניין סדרי דין. לחץ זמנים מצד בית המשפט, היעדר תקשורת בין ההורים, סרבנות קשר, חשש לסיכון ילדים, תחושת תקיעות בתהליך, קושי בארגון חומר רב ומורכב, קושי בגיבוש המלצות, קושי סביב הבאת משפחה לדיון במסגרת וועדת התסקירים. הרוב המכריע של המשיבים – 90% ומעלה - חווים נושאים אלה כגורמי לחץ. חשוב להדגיש את תשומות הזמן ואת המעמסה הרגשית, הכרוכים בכל התערבות בה עולה חשש לסיכון ילדים וכן במשפחות עם סרבנות קשר. מתוך המענים המילוליים, עולה צורך בשילוב גורמים מתחומים טיפוליים מקבילים, פסיכולוג או פסיכיאטר, כחברים קבועים בוועדות התסקירים, להעמקת האבחון ולגיבוש דרכי טיפול והמלצות, במקרים מורכבים, המובאים לדיון במסגרת זו.

### מסקנות והמלצות:

יש הכרח לתת את הדעת לכך, כי גורמי הלחץ הללו (בדומה לאמור לגבי גורמי לחץ נוספים, אשר נמנו ויימנו להלן) הינם בעלי השפעה מכרעת על עבודת העו"ס לעניין סדרי דין. המצב הקיים, מחייב היערכות מחדש, בכל הקשור למעמסה הכבדה המוטלת על כתפי העו"ס לעניין סדרי דין, וביחס למכסות הכבדות המוטלות על כתפיהם.

אי אפשר להמשיך ולכמת את עבודת העו"ס לעניין סדרי דין, תוך התעלמות מהמשמעות של הלחצים עמם הם מתמודדים. אנו מבקשות להדגיש ולהתריע, כי מצב זה, עלול לפגוע ברווחתן ובבריאותן של העו"ס לעניין סדרי דין, וכן לגרום לפגיעה במקצועיות ובלקוחות.

המלצה נוספת, העולה מכאן, היא שילוב פסיכולוג או פסיכיאטר, כחברים קבועים בוועדות התסקירים.

המלצות אופרטיביות נוספות, תובאנה בפרקים נפרדים ובמסגרת סיכום הסקר במסמך זה.

### לחץ הקשור בחוסרים במערך העבודה וההכשרה

#### ממצאי הסקר:

1. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר ייעוץ משפטי זמין או מספק לצורך ההתערבות או גיבוש ההמלצות (לצורך מענה לתלונות, לצורך מענה לעורכי הדין, לקראת או במהלך מתן עדות בבית המשפט): השיבו בחיוב 94%. 58% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בטיפול זוגי ומשפחתי – כדרך להוביל מפגשים זוגיים או משפחתיים, השיבו בחיוב 87%. 34% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
3. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בתחום הנוגע בדיבוב ו/או בהערכה של מצבם של ילדים ומתבגרים, השיבו בחיוב 90%. 42% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
4. 89% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בגישור – כדרך לנסות ולסייע להורים להגיע להסכמות ביניהם. 36% מהם, דרגו נושא זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
5. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בתיאום הורי – כדרך לסייע להורים לקיים ביניהם דיאלוג ישיר, השיבו בחיוב 89%. 39% מהם, דרגו נושא זה כמשפיע עד משפיע ביותר.

#### סיכום:

הן מתוך השאלות הסגורות והן מתוך המענים המילוליים שהתקבלו, שבה ועלתה תחושת תסכול של העו"ס לעניין סדרי דין, נוכח היעדר כלים מתאימים להתמודדות: צורך בייעוץ משפטי נגיש וזמין, בשאלות ובנושאים החורגים מן התחום הטיפולי ומצריכים ידע ומיומנות מהתחום המשפטי, ומחסור בכלים הדרושים לקידום התהליך הטיפולי במסגרת סדרי דין. צוינו היעדר כלים מספקים לאבחון ולהערכת ילדים ומתבגרים, היעדר כלים מתחום הטיפול הזוגי והמשפחתי, וצורך בכלים מתחום הגישור ומתחום התיאום ההורי, במטרה להוביל באופן יעיל יותר את הקונפליקט ולגבש הסכמות, בשאלות העומדות על הפרק ומחייבות המלצה של העו"ס לעניין סדרי דין. מתוך המענים המילוליים, עולה צורך משמעותי בייעוץ פסיכיאטרי זמין לעו"ס לעניין סדרי דין, במקרים מורכבים.

## המלצות:

1. אנו ממליצות על ייעוץ נגיש וזמין לעו"ס לעניין סדרי דין, בתחום הפסיכיאטרי ובתחום המשפטי, בכל מקרה מורכב הדורש מומחיות מן התחומים הללו.
2. אנו ממליצות על עיבוי והרחבת ההכשרה לעו"ס לעניין סדרי דין, בתחומים: אבחון ודיבוב ילדים ומתבגרים (תחום זה נכלל בהכשרות הקיימות, אך דורש עיבוי וריענון), טיפול זוגי ומשפחתי, גישור ותיאום ההורי. אין הכוונה לכך, שהעו"ס לעניין סדרי דין יטפלו בזוג ובמשפחה, או יערכו גישור או תיאום הורי. אולם אין ספק, שכלים מן התחומים הללו, הנם רלוונטיים לעבודת העו"ס לעניין סדרי דין, ועשויים למקצע ולייעל את ההתערבות הנעשית ע"י העו"ס לעניין סדרי דין.

## לחץ הקשור בהיעדר גיבוי

### ממצאי הסקר:

1. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בתחושה שהגיבוי הניתן במקום העבודה אינו מספק, השיבו בחיוב 88%. מהם, 33% דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. 88% השיבו בחיוב על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בתחושה שהגיבוי מצד האיגוד אינו מספק. 59% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
3. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בתחושה שהגיבוי מצד משרד הרווחה אינו מספק, השיבו בחיוב 90%. מתוכם, 67% דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
4. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר מדיניות ברורה, למשל, בנוגע ללינת תינוקות, או בנוגע למשמורת משותפת: השיבו בחיוב 90%. מתוכם, 57% דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.

### סיכום:

קרוב ל-90% מהמשיבים, חווים את הגיבוי ממקום העבודה, מאיגוד העובדים הסוציאליים וממשרד הרווחה, כבלתי מספק. נושא ספציפי שעלה, הוא התמודדותו של העו"ס לעניין סדרי דין עם סוגיות מורכבות, כלינת תינוקות או משמורת משותפת, על-רקע היעדר מדיניות ברורה של המשרד, אשר מותירה את ההתמודדות עם הנושא על כתפי העו"ס לעניין סדרי דין. ממצאי הסקר מלמדים, כי העו"סים לעניין סדרי דין חשים בדידות בהתמודדותם המורכבת. תחושה זו הודגשה ביתר שאת, במסגרת המענה המילולי, ע"י עו"סים במחלקות קטנות. זאת, בעוד הניסיון והמחקרים מלמדים, כי תמיכה במצבי לחץ, מהווה גורם משמעותי בהתמודדות.

### המלצות:

כפי שעולה מממצאי הסקר (ומפורט בפרק נפרד) קיים פער משמעותי בתפיסת העו"ס לעניין סדרי דין את המעמסה המוטלת על כתפיהם, לעומת תפיסתם של המפקחים וחלק מהמנהלים, ויש לתת על-כך את הדעת! בעבודה בתנאי לחץ ודחק, ישנה חשיבות כפולה ומכופלת לתמיכה מצד המערכות הרלוונטיות. יש ליזום ולאפשר הידברות משותפת ולמידה של הנושא, על-מנת לעשות גם כאן שינוי משמעותי, ולספק לעו"ס לעניין סדרי דין את התמיכה ואת הגיבוי הנדרשים.

הנושא של גיבוש מדיניות בסוגיות מרכזיות, הנו משמעותי ביותר, אף אם עדיין, כמובן, לא יתייחר הצורך להעריך את החלופות ההולמות עבור המשפחה הספציפית. המצב הקיים, מותר מעמסה כבדה ביותר על כתפי העו"ס לעניין סדרי דין, מעצים את חוסר האחידות בין ההמלצות הניתנות על-ידם ותורם להעצמת הקונפליקט המושלך ע"י ההורים לקשר שלהם עם העו"ס לעניין סדרי דין.

### עריכת התסקיר

#### ממצאי הסקר:

7% המשיבים, ציינו כי כתיבת התסקיר קשה או מורכבת עבורם. רק 14 מהמשיבים, המהווים 12%, התנסו בעריכת התסקיר החדש, מתוכם התאפשר רק ל-9 לציין האם הוא מקל או מכביד עליהם. 6 (67%) מהם ציינו כי התסקיר החדש מכביד עליהם, בעוד 3 (36%) ציינו כי התסקיר החדש מקל עליהם. מבין המשיבים שטרם התנסו בעריכת התסקיר החדש, 46% ציינו שהם חוששים לקראתו, בעוד 54% מצפים לקראתו.

#### סיכום:

מבין כל גורמי הלחץ שנבחנו, נראה כי עריכת התסקיר מהווה גורם לחץ פחות. הממצאים ביחס לתסקיר החדש כמקל או כמכביד, אינם מאפשרים הסקת מסקנות חד-משמעיות, לאור מיעוטם. מול זה, קרוב למחצית ממי שטרם התנסו בתסקיר החדש, חוששים לקראתו.

#### המלצות:

נראה כי הכנסת התסקיר החדש, עבור מי שטרם התנסו בו, מהווה גורם לחץ נוסף, ויש לתת על-כך את הדעת.

### עיסוק בתפקידים נוספים, פרט לסדרי דין; מעמסה ותקינה

#### ממצאי הסקר – סיכום ודיון:

1. 76% מהעו"ס לעניין סדרי דין, עוסקים בתחום נוסף, פרט לסדרי דין. מתוך התשובות, התקבלה תמונה ברורה: 80% השיבו כי עיסוק בתחום נוסף, מוסיף על תחושת העומס שלהם; לעומתם, 20% השיבו שעיסוק נוסף מקל על תחושת העומס שלהם.
2. מול זה, על השאלה, האם במצב של תקינה סבירה, היו רוצים לעסוק בתחום נוסף, פרט לסדרי דין, השיבו בחיוב 64%. מכאן ניתן ללמוד, כי הרוב מעוניינים, במצב של תקינה סבירה, לעסוק בתחומים נוספים. המענה המילולי מלמד, כי עיסוק בתחומים נוספים, נתפס כמענה להתפתחות מקצועית ולחיונית סיפוק, נוכח האפשרות למפגש עם תחומים ועם עיסוק פחות קונפליקטואליים מסדרי דין.
3. נראה כי במצב הקיים, עו"סים העוסקים בתחומי עיסוק נוספים לסדרי דין, מתמודדים עם מתח בין-תפקידי, התורם לתחושת הלחץ שלהם. הנתונים שהתקבלו, מלמדים שרבים מהם, עובדים ללא הגדרה ברורה של חלוקת המשרה.
4. רוב מכריע - 97% מהמשיבים, ציינו כמשמעותית את תחושת העומס הקשורה בלחץ מצד הממונים בעבודה. אנו משערות, כי הלחצים הללו קשורים גם בעמימות ביחס לשיעור המשרה בתחום סדרי דין, המובילה אף היא ללחץ בלתי מותאם ביחס למספר התסקירים המצופים מהעו"ס לעניין סדרי דין.



5. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה במספר המשפחות המטופלות במסגרת סדרי דין, השיבו בחיוב 98%. מהם, 54% דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
6. תחושת הלחץ הקשורה במספר התסקירים, סומנה בחיוב ע"י רוב מכריע של 98% מהמשיבים. 85% מהם, דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
7. **תחושת לחץ הקשורה בהמתנות של תסקירים**, סומנה כקיימת אצל 92% מן הנשאלים.
8. במציאות הקיימת, המתנה של תסקיר תורמת להסלמת הקונפליקט במערכת המשפחה, והעו"ס לעניין סדרי דין, נאלץ להתמודד עם משפחות, המגיעות אליו עם קונפליקט שהועצם; זאת לצד לחצי המערכת, לפעול לצמצום ההמתנה ולקבל על עצמו עוד ועוד תסקירים, ולצד לחצים בעניין מצד בית המשפט, הלקוחות ובאי כוחם.
9. על השאלה לגבי סבירות של כ-55 תסקירים לעו"ס לעניין סדרי דין במשרה מלאה, השיבו בחיוב רק 23, המהווים 16%. התמונה המתקבלת לגבי המשיבים בחיוב: מרביתם מפקחים או מנהלים, מיעוטם - ערכו מספר עצום של תסקירים, קרוב ל-100 (מרביתם של העו"ס הללו עובדים בפריפריה); או ערכו מספר תסקירים נמוך בהרבה מ-55 למשרה מלאה. אחת המשיבות על השאלון, פנתה אלי לאחר מילוי ושיתפה, כי השיבה שהמעמסה הנ"ל אפשרית, אך לא ציינה, כי בפועל, לא אחת, היא נאלצת לכתוב תסקירים בבית, לאחר שעות העבודה. דיווח מסוג זה, הופיע גם במסגרת המענים המילוליים.
10. אפשר שהמגמה המתוארת לעיל, מבטאת פער בתפיסת הדרישות והלחץ, בין השטח לבין הפיקוח והניהול; פערים בדרך העבודה בין המרכז לבין הפריפריה, או חוסר מודעות של מי שעורכים מעט תסקירים, לגבי משמעות עומס כבד הרבה יותר מזה עמו הם מתמודדים בפועל. אנו סבורות שנכון יהיה לתת את הדעת לפערים הללו וללמוד את משמעותם.
11. שאר התשובות שהתקבלו, לגבי מעמסה של כ-55 תסקירים, מבטאות את התחושה שאף אם הדבר אפשרי, הרי שזה לחוץ (17%), בעוד 68% רואים במכסה זו, עומס העלול לפגוע במקצועיות, או בבריאות, או עלול לעודד עזיבת התפקיד, או בלתי אפשרי. התמונה התקבלת היא, כי תחושת הלחץ הקשורה במספר התסקירים, הנה משמעותית ביותר עבור העו"ס לעניין סדרי דין, אשר מרביתם רואים במעמסה המצופה, משום דרישה בלתי סבירה, העלולה לפגוע בהם ו/או במקצועיות שלהם, ובפועל, נראה כי רובם אינם עומדים בה. (בשאלה זו, התאפשרה בחירה ביותר מאופציה אחת. סה"כ התקבלו 146 תשובות).

#### המלצות:

1. הסקר מלמד, כי גורם לחץ משמעותי, הנו העובדה, שרובם המכריע של העו"ס לעניין סדרי דין, מתמודדים גם עם מתח בין-תפקידי. יש להניח, כי מצב זה מחריף, בהיעדר הגדרה ברורה של הקף המשרה המוקצה לכל אחד מן התפקידים. ניתן להניח, כי העמימות הקיימת בתחום זה, תורמת להעצמת הלחצים שחווים העו"ס לעניין סדרי דין מצד הממונים. אנו ממליצות לפעול לשם הנחייה להגדרה ברורה של הקף המשרה המוקצה לסדרי דין.
2. חשוב לציין, כי מרבית העו"ס לעניין סדרי דין, מעוניינים בעיסוק בתחומים נוספים, כדרך להתפתחות מקצועית ולהקלה על תחושת המעמסה הכרוכה בעיסוק בסדרי דין, והיו רוצים בכך, בתנאים של תקינה סבירה.
3. המתנות התסקירים, התורמות להסלמה בקונפליקט במערכת המשפחה, פוגעות בלקוחות ומעצימות את הקושי בהתמודדות העו"ס לעניין סדרי דין עם משפחות ברמת קונפליקט

- גבוהה, לצד לחצי הסביבה, הגוברים בנסיבות הללו. אנו ממליצות לפעול בנחישות **לעיבוי התקינה בתחום סדרי דין**, באופן שיפתור את בעיית ההמתנה הקיימת של תסקירים.
4. לא ניתן להתעלם מהתחושות הקשות העולות בקרב העו"ס לעניין סדרי דין, ביחס למעמסה המצופה מהם וביחס ללחצים המופעלים עליהם, על רקע זה. יש לבחון מחדש את נושא המעמסה.
5. אנו ממליצות לפעול לצמצום הפער הקיים בין תפיסת העו"ס לעניין סדרי דין את המעמסה, לבין תפיסת הממונים – המנהלים והפיקוח, את האספקט הזה; יש לגבש ולקיים דיאלוג ולמידה, בין העו"ס בשטח לבין רמות הניהול והפיקוח.

### **הגנה – ייעוץ וייצוג משפטי, אבטחה במצבים עם פוטנציאל לאליומות**

#### **ממצאי הסקר:**

1. על השאלה, האם תחושת העומס קשורה בלחץ מצד עורכי הדין, השיבו בחיוב 97% מתוך כלל המשיבים. חמישית מהם (21%), דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
2. על השאלה, האם תחושת העומס קשורה במשימות נלוות, כמו שאילתות מצד עורכי הדין, השיבו בחיוב 90% מתוך כלל המשיבים. שליש מהם (34%), דרגו גורם זה כמשפיע עד משפיע ביותר.
3. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה במתן עדות בבית המשפט, השיבו בחיוב 97% מתוך כלל המשיבים. מתוכם, 52% חווים זאת כגורם לחץ בדרגה גבוהה – משפיע או משפיע ביותר.
4. על השאלה לגבי תחושת הלחץ הקשורה במכתבי תלונה מצד ההורים ו/או עורכי הדין, השיבו בחיוב 97%. מתוכם, 56% חווים נושא זה כגורם לחץ בדרגה גבוהה – משפיע או משפיע ביותר.
5. על השאלה, האם תחושת הלחץ קשורה בהיעדר ייעוץ משפטי זמין או מספק לצורך ההתערבות או גיבוש ההמלצות (לצורך מענה לתלונות, לצורך מענה לעורכי הדין, לקראת או במהלך מתן עדות בבית המשפט), השיבו בחיוב 94% מהמשיבים. מתוכם, 58% חווים זאת כגורם לחץ בדרגה גבוהה - משפיע או משפיע ביותר.

#### **סיכום:**

1. עולה תחושת לחץ הרובץ על כתפי שיעור ניכר, מעל 90% מהמשיבים, בכל הנוגע בהתמודדות עם סוגיות משפטיות, מול עורכי הדין ומול בתי המשפט.
2. כאמור, העו"ס לעניין סדרי דין נכנס לעובי הקורה של הקונפליקט במערכת המשפחה ומשתמש בכלים טיפוליים וסמכותיים העומדים לרשותו. עבודתו נעשית לפי מספר חוקים, המעניקים מנדט לפעילותו ולהמלצותיו. ההתערבות נעשית לרוב עפ"י צו בית המשפט, מול בית המשפט וכמובן מול המשפחות – הלקוחות, המיוצגים ע"י באי כוחם. כנגד זה, העו"ס לעניין סדרי דין פועל ללא כלים וללא ליווי, ייעוץ או ייצוג משפטי, הנדרשים במקרים מורכבים הכרוכים בסוגיות משפטיות. בין השאר, יותר ויותר מצבים בהם העו"ס לעניין סדרי דין עומד חשוף תחת חקירה ממושכת בבית המשפט.
3. העו"ס לעניין סדרי דין חש חשוף ופגיע, על רקע הסיכונים הכרוכים בעבודתו. החרדה הגדולה ביותר של העו"ס לעניין סדרי דין, הינה מפני "יום הדין", דהיינו מפני אצבע מאשימה

העלולה להיות מופנית לעברו, כשאיומים הופכים לתביעה, או כשמתממש, חלילה, חשש לשלום קטין והוא נפגע קשות, ע"י הורהו.

### **המלצות:**

1. יש להבטיח ליווי וייצוג משפטי זמין ונגיש לכל עו"ס לעניין סדרי דין, הזקוק לכך, כדי להגן על עצמו, בכל הקשר העולה מתוך עבודתו.
2. יש להבטיח אבטחה לעו"ס לעניין סדרי דין, בכל מקרה עם פוטנציאל של אלימות.

## **סיכום והמלצות**

### **1. משמעות סקר המעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין:**

עד כה השיבו על שאלון המעמסה 115 עו"ס לעניין סדרי דין, מיעוטם מהפיקוח ומרביתם מ-64 מחלקות לשירותים חברתיים, מה שנותן תמונה רחבה אודות הלך הרוחות בקרב העו"ס לעניין סדרי דין ברחבי הארץ.

הסקר גובש והועבר על רקע ההתרשמות, שהשטח סוער וגועש, והעו"סים לעניין סדרי דין כורעים תחת נטל המעמסה, האובייקטיבי והרגשי. יחד עם הציפיה שהדבר יבוא לידי ביטוי בממצאי הסקר, הופתענו מעוצמת הלחץ המשתקפת מהממצאים. התקבלו תוצאות גבוהות באופן משמעותי, ביחס לכל גורמי הלחץ שהוצגו בשאלון. הרוב המכריע, מעל 90%, השיבו בחיוב ומנו כמעט את כל גורמי הלחץ כמשמעותיים. מתוך המענים המילוליים שהתקבלו (נספח 2 א' ו-ב'), עולה מצוקת העו"ס לעניין סדרי דין ותחושה שהם משוועים להקשבה ולהתייחסות לתחושת המעמסה הבלתי אפשרית, ומייחלים לשינוי!

התיאוריה והמחקר מדגישים את הסיכונים הכרוכים בתחושת לחץ בעבודה. **עומס עבודה, התנגשות בין תפקידים ומחסור בזמן למנוחה, מהווים גורמי סיכון מוגבר לדחק.** לפי (Frankenhaeuser 2008) & Gunn הדחק מוגדר כחוסר איזון בין דרישות הסביבה, לבין תפיסת הפרט את המשאבים העומדים לרשותו. (Lundberg 2007), מדבר על גירוי יתר הנגרם על רקע דרישות כמותניות ואיכותניות גבוהות, עם ציפייה לייצר יותר, עם פחות עובדים. עפ"י מודל דרישה-שליטה (Pretson, 2007), שילוב דרישות גבוהות, חוסר שליטה והיעדר השפעה על תנאי העבודה, גורם ללחץ גבוה בעבודה. (Johannes Siegrist 2008) מדבר על Effort-Reward Imbalance; היעדר תגמולים הולמים בתגובה למאמצים ההישגיים של הפרט, תורם לעלייה ברמת הדחק ולהתגברות הסיכונים הבריאותיים. התגמול צריך להתבטא בהטבות כלכליות, בהערכה ובתמיכה מעמיתים ומהמונים. דרישות עמומות או סותרות, המטילות עומס יתר על העובד והיעדר תחושת שליטה, נמנו כגורמי לחץ משמעותיים. לחצים הם מצטברים. לחץ בודד כשלעצמו, יכול לא להפריע, אך כשהוא מצטרף ללחצים נוספים, הוא מעלה את רמת הלחץ של הפרט ועלול להפריע לתפקודו. חשיפה ממושכת ללחץ, עשויה להוביל לשחיקה.

ממחקרים עולה קשר בין דחק פסיכוסוציאלי בעבודה, להתפתחות של בעיות בריאות חמורות אצל העובד. לכך, השלכות אף ברמת הארגון: כאשר עובדים רבים נתונים ללחץ בעבודה, הארגון עלול לסבול מעלייה בתלונות הלקוחות, איבוד מחויבות העובדים להצלחת הארגון, ריבוי תאונות והיעדרויות, תחלופה גבוהה של עובדים וירידה ברמת הביצוע (ויקיפדיה).

השלב הראשון בכל אסטרטגיה להפחתת לחץ, הוא זיהוי הגורמים לו. בשלב השני, לאחר זיהוי גורמי הלחץ, יש לתכנן וליישם התערבות למניעת הלחץ (ויקיפדיה).

ממצאי השאלון מצביעים על גורמי לחץ רגשי, כמו על גורמי לחץ אובייקטיבי, הגורמים לתחושת עומס בלתי נסבלת, המחייבת התייחסות ראויה. אי אפשר להמשיך ולכמת את עבודת העו"ס לעניין סדרי דין, תוך התעלמות ממשמעות הלחצים עמם הם מתמודדים. אנו מבקשות להדגיש ולהתריע, כי מצב זה, עלול לפגוע ברווחתן ובבריאותן של העו"ס לעניין סדרי דין, וכן לגרום לפגיעה במקצועיות ובלקוחות.

כל זה מחייב היערכות לשינוי, לצורך הפחתת תחושת הלחץ השוחקת ותגמול הולם.

להלן מובאות המלצותינו, על-מנת לקדם מגמה זו.

## **2. מכסת המעמסה הנדרשת:**

תחושת הלחץ הכבד והמורכב עמו מתמודד העו"ס לעניין סדרי דין, מעלה חשש כבד לפגיעה במקצועיות, ומכאן בלקוחות. לא פחות מכך, עולה חשש לפגיעה ברווחתו ובבריאותו של העו"ס לעניין סדרי דין, ויש לתת על כך את הדעת.

מתוך המענים המילוליים שהתקבלו, שבו ועלו קולות המוחים על כך שהמעמסה של העו"ס לעניין סדרי דין נמדדת עפ"י מספר התסקירים שהם עורכים. הודגשו גורמי לחץ ושחיקה, ותחושת חוסר הערכה וחוסר אמון נוכח מגמה זו. אי אפשר להמשיך ולכמת את עבודת העו"ס לעניין סדרי דין, תוך התעלמות מהמשמעות של הלחצים עמם הם מתמודדים. נוכח זאת, לא ניתן להמשיך וללחוץ אותם, באמצעות ציפיות למכסת תסקירים שאינה מתקבלת על הדעת.

יש לבחון מחדש את נושא המעמסה המצופה מהעו"ס לעניין סדרי דין. חייב להתרחש שינוי, שימנע פגיעה ברווחת העו"ס לעניין סדרי דין וימנע פגיעה בבריאותם, בעבודתם ובמקצועיותם!

## **3. תקינה של משרות עו"ס לעניין סדרי דין:**

המתנות התסקירים, התורמות להסלמה בקונפליקט במערכת המשפחה, פוגעות בלקוחות ומעצימות את הקושי בהתמודדות העו"ס לעניין סדרי דין עם משפחות ברמת קונפליקט גבוהה, לצד לחצי הסביבה, הגוברים בנסיבות הללו.

אנו ממליצות לפעול בנחישות לעיבוי התקינה בתחום סדרי דין, באופן שיפתור את בעיית ההמתנה הקיימת של תסקירים.

## **4. עיסוק בתחומים נוספים ומתח בין-תפקידי:**

מרבית העו"ס לעניין סדרי דין, מעוניינים בעיסוק בתחומים נוספים, כדרך להתפתחות מקצועית ולהקלה על תחושת המעמסה הכרוכה בעיסוק בסדרי דין, והיו רוצים בכך, בתנאים של תקינה סבירה. הסקר מלמד, כי גורם לחץ משמעותי, הנו העובדה, שרובם המכריע של העו"ס לעניין סדרי דין, מתמודדים גם עם מתח בין-תפקידי, המחריף בהיעדר הגדרה ברורה של הקף המשרה המוקצה לכל אחד מהתפקידים. העמימות בתחום זה, תורמת להעצמת הלחצים שחווים העו"ס לעניין סדרי דין מצד הממונים.

אנו ממליצות לפעול לשם הנחייה להגדרה ברורה של הקף המשרה המוקצה לסדרי דין.

## **5. העבודה מול עורכי דין ובתי המשפט:**

במצב הקיים, העו"ס לעניין סדרי דין חש חשוף ובלתי מוגן, באשר הוא נדרש גם לכלים מן התחום המשפטי. החרדה הגדולה ביותר של העו"ס לעניין סדרי דין, הינה מפני "יום הדין", דהיינו מפני אצבע מאשימה העלולה להיות מופנית לעברו, כשאיומים הופכים לתביעה, או כשמתממש, חלילה, חשש לשלום קטין והוא נפגע קשות, ע"י הורהו. מהסקר עולה באופן ברור תחושת העו"ס לעניין סדרי דין, כי אינם מגובים דיים ע"י משרד הרווחה.

בנוסף, כפי שעולה מתוך המענים במילוליים בסקר, נדרש שיח עם השופטים בבתי המשפט לענייני משפחה; נושא זה הומלץ בעקבות מחקר הערכה של עבודת פקידי הסעד ב-2002 (אופק), אולם בפועל, נראה כי לא חל שינוי משמעותי בתחום זה.

יש להבטיח ליווי וייצוג משפטי זמין ונגיש לכל עו"ס לעניין סדרי דין, הזקוק לכך, כדי להגן על עצמו, בכל הקשר העולה מתוך עבודתו.

יש להבטיח ייעוץ משפטי זמין – לצורך התייעצות במקרים מורכבים משפטית ובמצבים (כגון שאילתות מצד עורכי הדין), החורגים מהתחום הטיפולי של העבודה הסוציאלית ומחייבים מומחיות מתחום המשפט.

אנו ממליצות לפעול לקיום דיאלוג עם בתי המשפט לענייני משפחה, לצורך קידום נושאים כגון: הימנעות מהזמנת עו"ס לעניין סדרי דין לדיון, בטרם נכנס למשפחה; הימנעות מתסקירים חוזרים שלא לצורך, מה שמותיר לא אחת את העו"ס לעניין סדרי דין בתמונה לאורך זמן ומאפשר להורים להמשיך ולהשתמש במעורבותו המתמשכת כזירה למאבקיו; הגנה על העו"ס לעניין סדרי דין בתהליך חקירה או עדות, במסגרתו הוא סופג, לעתים, השפלה מצד ההורים ו/או באי כוחם, ועוד.

נושא נוסף בהקשר זה, הנו טכני לכאורה, אך יש בו כדי לייעל את עבודת העו"ס לעניין סדרי דין: אנו ממליצות לפעול על-מנת לאפשר תקשורת אינטרנטית של העו"ס לעניין סדרי דין עם בתי המשפט לענייני משפחה (לצורך הגשת תסקירים וקבלת החלטות), כפי שמתקיים בין עורכי הדין לבין בתי המשפט.

## **6. מעמד ודימוי העו"ס לעניין סדרי דין בציבור:**

ממצאי הסקר מצביעים על תחושת לחץ ברמה גבוהה ביותר בקרב העו"ס לעניין סדרי דין, הקשורה בהתמודדות עם קונפליקט גבוה, עם הטרדות, איומים והכפשות. למסע הדה-לגיטימציה המתנהל בציבור כנגד העו"ס לפי חוק בכלל וכנגד העו"ס לעניין סדרי דין בפרט, השלכות על תחושתם ועל התמודדותם של העו"ס לעניין סדרי דין. מציאות כזו, יש בה כדי לפגוע בתחושת הביטחון האישי ובתפיסת העו"ס את תפקידו, כמי שנתפס בקרב הציבור כבעל כח להרע.

מצב זה מחייב יוזמה, מגובה ע"י משרד הרווחה וע"י איגוד העו"ס, לצורך הצגת תפקיד העו"ס לעניין סדרי דין בציבור, במטרה לשנות את התפיסה הרווחת לגביו.

שינוי כזה, כך אנו מקוות, יוכל להקל ולהפחית את החרדה של הלקוחות שלנו, להפחית את עוצמת העוינות כלפי העו"ס לעניין סדרי דין ולייעל את תהליך ההתערבות.

## **7. צורך בתמיכה, גיבוי והדרכה**

הרוב המכריע חווים את הגיבוי ממקום העבודה, מאיגוד העובדים הסוציאליים וממשרד הרווחה, כבלתי מספק. נושא ספציפי שעלה, הוא התמודדות העו"ס לעניין סדרי דין עם סוגיות מורכבות,

בהיעדר מדיניות ברורה של המשרד; מצב אשר מותיר את ההתמודדות עם הנושא על כתפיו (נושא זה יפורט בהמשך).

ממצאי הסקר מלמדים, כי העו"סים לעניין סדרי דין חשים בדידות בהתמודדותם המורכבת. תחושה זו הודגשה ביתר שאת, במסגרת המענה המילולי, ע"י עו"סים במחלקות קטנות. זאת, בעוד הניסיון והמחקרים מלמדים, כי תמיכה במצבי לחץ, מהווה גורם משמעותי בהתמודדות; בעבודה בתנאי דחק, ישנה חשיבות כפולה ומכופלת לתמיכה מצד המערכות השונות. כפי שעולה מממצאי הסקר (ומפורט בפרק נפרד) קיים פער משמעותי בתפיסת העו"ס לעניין סדרי דין את המעמסה המוטלת על כתפיהם, לעומת תפיסתם של המפקחים וחלק מהמנהלים. מצב זה, מעצים את התחושה של היעדר תמיכה וגיבוי.

יש ליזום ולאפשר הידברות משותפת ושוטפת של עו"סים מהשדה עם עו"סים מחוזיים, על-מנת לעשות גם כאן שינוי משמעותי, ולספק לעו"ס לעניין סדרי דין את התמיכה ואת הגיבוי הנדרשים. במקביל, נכון לקרב את המנהלים לתחום של סדרי דין, על-מנת שיוכלו ללוות ולתמוך יותר בעבודת העו"ס לעניין סדרי דין במחלקותיהם.

נושא משמעותי נוסף, המודגש במענים המילוליים, הוא היעדר הדרכה מספקת. נושא זה מועצם במחלקות קטנות, בהן אין לעו"ס לעניין סדרי דין עם מי לחלוק, לשתף ולהתייעץ. יש לפעול לקיום הדרכה סדירה ורציפה, לצורך ייעוץ, תמיכה ושותפות, עבור כל העו"ס לעניין סדרי דין, בין אם הדרכה מתוך המחלקה, בין אם באמצעות העו"ס המחוזי לעניין סדרי דין ובין אם הדרכה קנויה שתינתן ע"י גורם חיצוני.

#### **8. עבודה בצמדים במקרים מורכבים**

עבודה ב-CO, ע"י צמד מטפלים שותפים, מקובלת במקרים מורכבים, כדרך להקל על התמודדות המטפל, מבחינה מקצועית ורגשית כאחד, וליעל את ההתערבות. היא מתקיימת, לעתים, בהתערבות במשבר או בחירום בתחום העבודה הסוציאלית, אך נדירה בהתערבויות מורכבות של עו"ס לעניין סדרי דין.

צורך זה שב ועלה במסגרת מענים מילוליים שהתקבלו בסקר. לעבודה בצמד, מול זוג הורים הנמצאים בקונפליקט חריף, יש ערך מוסף, כמודלינג של תקשורת המתקיים בין המטפלים בתוך התהליך. לא בכדי, אף התורות של הגישור ושל התיאום ההורי, מדגישות פורמט זה.

אנו ממליצים, במקרים מורכבים וסוערים, לגבש ולאפשר פורמט של עבודה בצמד, ע"י שני עו"ס לעניין סדרי דין.

#### **9. וועדות תסקירים:**

וועדות התסקירים אמורות לסייע לעו"ס לעניין סדרי דין, במקרים בהם עולה קושי באבחון המערכת המשפחתית, בגיבוש תכנית טיפולית למשפחה ו/או בגיבוש המלצות לערכאה השיפוטית. בפועל, כך עולה מהמענים המילוליים, העו"ס לעניין סדרי דין נתקלים לא אחת בקושי, בניסיון להביא את עניינה של המשפחה לדיון במסגרת זו; לרוב, על רקע המעמסה המוטלת על כתפי העו"ס המחוזי לעניין סדרי דין, אשר מתקשה לפנות זמן לצורך קיום הוועדה תוך זמן סביר, על-אף הדחיפות שעולה, לא אחת, בהקשר זה.

מצב זה, מותיר אף הוא את העו"ס לעניין סדרי דין חשוף, ללא הגיבוי הנדרש.

נושא נוסף שעולה בהקשר זה, הנו היעדר אנשי מקצוע ממצועות משלימים, כתברים בוועדה. אנו ממליצות לפעול לעיבוי תקנים לעו"ס מחוזיים לעניין סדרי דין, בהתאם לצורך, על-מנת שיוכלו ללוות את עבודת העו"ס לעניין סדרי דין כנדרש, לפעול לקיום וועדות תסקירים בתכיפות הנדרשת, וכן, לפעול לצירופם של אנשי מקצוע נוספים מהתחום הטיפולי – פסיכולוג או פסיכיאטר, כתברים קבועים בוועדת התסקירים.

#### **10. היעדר תגמול הולם והוגן לעו"ס לעניין סדרי דין:**

כאמור, הספרות המקצועית מדברת על הקשר בין תגמול הולם לבין הפחתת תחושת השחיקה, במצבי לחץ בעבודה (Johannes Siegrist 2008). מול זה, מתוך המענים המילוליים בסקר, שבה ועולה תחושת קיפוח של עו"ס לעניין סדרי דין, לעומת עו"ס לפי חוק הנוער, בגין מכסת כונוניות נמוכה יותר המשולמת לעו"ס לעניין סדרי דין (32 שעות בחודש), לעומת עו"ס לפי חוק הנוער (עד 99 שעות כונוניות בחודש).

במציאות הקיימת, בחלק מן המחלקות לשירותים חברתיים, בניסיון "לכסות" את שעות הכונוניות החסרות, נדרשים עו"ס לעניין סדרי דין לבצע מספר רב ושעות מרובות של כונוניות, הרבה למעבר ל-32 השעות המשולמות להם.

העילה לפער ההיסטורי הזה, אינה רלוונטית עוד במציאות של היום, בה רבה החפיפה בעבודתם של העו"ס משני התחומים, אשר כולם מתערבים לפי חוק במשפחות עם ילדים בסיכון ובמצבים המצריכים, לא אחת, התערבות במסגרת הכונוניות.

אנו מבקשות וממליצות, להשוות את שעות הכונוניות של העו"ס לעניין סדרי דין לאלו של העו"ס לפי חוק הנוער.

#### **11. מדיניות משרד הרווחה בנושאים מקצועיים מעוררי מחלוקת:**

היעדר מדיניות ברורה של משרד הרווחה, בסוגיות מעוררות מחלוקת, כדוגמת לינת תינוקות, משמורת משותפת, או שינוי שם לקטין, תורם לתחושת מעמסה כבדה ביותר על כתפי העו"ס לעניין סדרי דין. מצב זה מחריף את חוויית ההתמודדות בתנאים של עמימות ושל חוסר גיבוי, מעצים את חוסר האחידות בין ההמלצות הניתנות ע"י העו"סים השונים לעניין סדרי דין ותורם להסלמה ברמת הקונפליקט המושלך, לא אחת, מצד ההורים על העו"ס לעניין סדרי דין. אומנם, גיבוש מדיניות ברורה, לא ייתר את הצורך להעריך את החלופות ההולמות עבור המשפחה הספציפית. אולם, נכון יהיה, שהבסיס לבחינתן ולגיבושן, יהיה בהיר ואחיד, ולאורו ייבחנו ההמלצות הספציפיות.

אנו ממליצות לפעול לגיבוש מדיניות ברורה של משרד הרווחה בסוגיות טיפוליות מרכזיות, כלינת תינוקות, משמורת משותפת, או שינוי שם.

#### **12. ייעוץ פסיכיאטרי זמין במקרים מורכבים:**

במקרים מורכבים עולה, לא אחת, צורך בהתייעצות עם גורמים מתחומים טיפוליים מקבילים. בפועל, העו"ס לעניין סדרי דין מתקשה לאתר סיוע כזה, במיוחד כאשר עולה הצורך בהתייעצות פסיכיאטרית הרלוונטית לתחומי המעורבות וההמלצות שלו.

אנו ממליצות לפעול להבטחת ייעוץ פסיכיאטרי זמין, לצורך התייעצות של העו"ס לעניין סדרי דין, במצבים של משפחות מורכבות במיוחד.

### 13. עיבוי והרחבת ההכשרה המקצועית:

הן בשאלות הסגורות והן במענים המילוליים שהתקבלו בסקר, עולה כגורם לחץ משמעותי הנושא של היעדר כלים מספקים לאבחון ולהערכת ילדים ומתבגרים (תחום זה נכלל בהכשרות הקיימות, אך דורש עיבוי וריענון), היעדר כלים מתחום הטיפול הזוגי והמשפחתי, והיעדר כלים מתחום הגישור ומתחום התיאום ההורי, במטרה להוביל באופן יעיל יותר את הקונפליקט ולגבש הסכמות בשאלות העומדות על הפרק ומחייבות המלצה של העו"ס לעניין סדרי דין. אנו ממליצות לעבות את ההכשרה המקצועית ולשלב נושאים אלה בתוכה. אין הכוונה לכך, שהעו"ס לעניין סדרי דין יטפלו בזוג ובמשפחה, או יערכו גישור או תיאום הורי, אלא ישלבו בהתערבותם כלים מן התחומים הללו. הדבר עשוי לתרום להתמקצעות של ההתערבות העו"ס לעניין סדרי דין וליעל אותה.

### 14. עריכת התסקיר – לקראת התסקיר החדש:

מבין כל גורמי הלחץ שנבחנו, נראה כי עריכת התסקיר מהווה גורם לחץ פחות. לצד זה, נראה כי הכנסת התסקיר החדש, עבור מי שהתנסו בו (עם ההסתייגות ביחס לגודל המדגם בנושא זה) ועבור מי שטרם התנסו בו, מהווה גורם לחץ נוסף, ויש לתת על-כך את הדעת.

### 15. משמעות ביטול סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות:

שימוש גורף של בתי המשפט במתן סמכויות לעו"ס לעניין סדרי דין, מביא להפקדת כח לכאורה בידי בעו"ס, ההופך לו לרועץ. הסמכויות במהותן, לא כל שכן ריבוי, עושים את העבודה לבלתי אפשרית ולעמוסה עוד יותר, ומותיר את העו"סים לעניין סדרי דין חסרי אונים, מול הורים המשתמשים, כאמור, בהמשך מעורבותם, כזירה להמשך המאבק הזוגי.

אנו מצפות, כי ביטול סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות תשכ"ב-1962, יקל על העבודה באופן משמעותי, אף אם תחושת המעמסה בכלל, אינה קשורה בהכרח בנושא הסמכויות בלבד. לצד זה, יש לפעול, על-מנת שביטולו הצפוי של סעיף 19 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופסות תשכ"ב-1962, לא יביא להרחבת השימוש בסעיף 68 לחוק זה.

### 16. שירותים משלימים לעבודת העו"ס לעניין סדרי דין:

נושא העומד בפני עצמו, הנו הצורך בפיתוח שירותים משלימים לעבודת העו"ס לעניין סדרי דין, עבור משפחות בגירושין, החל מראשיתו של המשבר ובמהלך ההתמודדות עמו, בכל שלבי התהליך. מאחר ונושא זה נדון בהרחבה במסגרת הצוותים של וועדת ההיגוי ליישום המלצות דו"ח סילמן, לא ניכנס לעובי הקורה בתחום זה.

17. אבטחה – ממצאי הסקר מצביעים על-כך, שהעו"סים לעניין סדרי דין חשים מאוימים במסגרת תפקידם. מצב זה, מותיר אותם בתחושה שהם חשופים ובלתי מוגנים ומהווה גורם לחץ נוסף, העלול להיות בעל השלכות אף על תפקודם.

יש להבטיח אבטחה לעו"ס לעניין סדרי דין, בכל מקרה עם פוטנציאל של אלימות.

### העתק:

- גבי לישי משעלי קין – פרויקטורית וועדת סילמן.
- גבי איילה מאיר וגבי דליה לב שדה – צוות מענים, סדרי דין ומשפחות בגירושין – וועדת ההיגוי ליישום המלצות דו"ח סילמן.
- גבי אהובה קרקובר – צוות הגנה על עו"ס, וועדת ההיגוי ליישום המלצות דו"ח סילמן.



## מקורות:

- אופק, א ; (2002). מחקר הערכה פקידי סעד לסדרי דין- משרד העבודה והרווחה, מכון אופק לניהול בע"מ, רמת השרון.
- הרמל, י. (2002). ועדה לבדיקת גבולות התפקיד, ניתוח העיסוק של פקידי הסעד לסדרי דין  
חוק אמנת האג (החזרת ילדים חטופים) התשנ"א 1991  
חוק גיל הנישואין התש"י 1950  
חוק ההוצאה לפועל התשכ"ז-1967  
חוק הכשרות המשפטית ואפוטרופסות התשכ"ב 1962  
חוק הסעד סדרי דין (בענייני קטינים, חולי נפש ונעדרים) התשט"ו 1955  
החוק למניעת אלימות במשפחה התשנ"א-1991  
חוק בתי המשפט לענייני משפחה התשנ"ה 1995  
ויקיפדיה, "לחץ (דחק) בעבודה", שונה לאחרונה ב-18.6.14.  
מאיר, מ ; "לחץ נפשי בעבודה", ראש מדור קידום בריאות בקהילה, מנהלת שירות לקידום בריאות בתעסוקה, האגודה לבריאות הציבור.

<http://www.aguda.co.il/health-work/work-related-stress.html>

Frankenhaeuser, M. & Gunn, G. (2008). Stress at work: Psychobiological and psychosocial aspects. *Applied psychology*, 35, 287-299.

Lundberg, U. (2007). "Workplace stress". In G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of Stress*. San Diego: Academic Press, pp. 871-875.

Preston, M.S. (2007). Karasek's Job Demand-control Model: A Multi-method Study Examining the Predictive Validity of Instrumental Feedback as a Second-order Moderator Variable. State University of New York at Albany.

Siegrist, J. (2008). A short generic measure of work stress in the era of globalization: Effort Reward Imbalance. *International archives of occupational and Environmental health*.

## ממצאי השאלון

### נספח 1

#### השפעת העבודה בתפקידים נוספים:

האם העבודה בתפקידים נוספים מקלה או מקשה על תחושת העומס שלך בתחום סדרי דין

80% 65 עיסוק בתחומים נוספים מוסיף לתחושת העומס שלי בסדרי דין.

20% 16 עיסוק בתחומים נוספים מקל על תחושת העומס שלי בסדרי דין.

האם במצב של תקינה סבירה, היית רוצה לעסוק בתחום נוסף, פרט לסדרי דין

64% 69 כן

36% 38 לא

#### תחושת הלחץ בתחום של סדרי דין:

השאלות בפרק זה כולן שאלות בחירה. הודגש, כי אין חובה להשיב על כולן, אלא לבחור ולציין אך ורק גורמי לחץ רלוונטיים.

1. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במספר המשפחות בהן אני מטפלת: השיבו בחיוב 113 נשאלים (98%).

4 4% משפיע מעט ביותר

19 17% די משפיע

32 28% משפיע

58 51% משפיע ביותר

2. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במספר התסקירים שעלי לכתוב: השיבו בחיוב 113 (98%).

3 3% משפיע מעט ביותר

7 6% די משפיע

33 29% משפיע

70 62% משפיע ביותר

3. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה הסמכויות המוטלות עלי ע"י ביהמ"ש: השיבו בחיוב 109 נשאלים (95%).

7 6% משפיע מעט ביותר

11 10% די משפיע

22 20% משפיע

69 63% משפיע ביותר

4. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בלחץ זמנים מצד בית המשפט: השיבו בחיוב 114 (מעל 99%).

4 4% משפיע מעט ביותר

16 14% די משפיע

36 32% משפיע

58 51% משפיע ביותר

5. תחושת העומס העיקרית שלי קשורה בלחץ מצד הממונים עלי בעבודה: השיבו בחיוב 112 (97%).

משפיע מעט ביותר	32	29%
די משפיע	34	30%
משפיע	33	29%
משפיע ביותר	13	12%

**6. תחושת העומס העיקרית שלי קשורה בלחץ מצד עורכי הדין: השיבו בחיוב 112 (97%).**

משפיע מעט ביותר	61	54%
די משפיע	28	25%
משפיע	19	17%
משפיע ביותר	4	4%

**7. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במשימות נלוות, כמו שאילתות מצד עורכי הדין: השיבו בחיוב 104 (90%).**

משפיע מעט ביותר	35	34%
די משפיע	33	32%
משפיע	21	20%
משפיע ביותר	15	14%

**8. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במתן עדות בבית המשפט: השיבו בחיוב 112 (97%).**

משפיע מעט ביותר	19	17%
די משפיע	23	21%
משפיע	34	30%
משפיע ביותר	36	32%

**9. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בעיונות מצד ההורים: השיבו בחיוב 115 – 100%.**

משפיע מעט ביותר	15	13%
די משפיע	22	19%
משפיע	35	30%
משפיע ביותר	43	37%

**10. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה באיומים מצד ההורים: השיבו בחיוב 111 (97%).**

משפיע מעט ביותר	22	20%
די משפיע	29	26%
משפיע	23	21%
משפיע ביותר	37	33%

**11. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה באלימות מצד ההורים: השיבו בחיוב 105 (91%).**

משפיע מעט ביותר	27	26%
די משפיע	22	21%
משפיע	20	19%

	משפיע ביותר	36	34%
<b>12. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהטרדות אישיות מצד ההורים: השיבו בחיוב 105 (91%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	28	27%
	די משפיע	19	18%
	משפיע	23	22%
	משפיע ביותר	35	33%
<b>13. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשות מצד ההורים: השיבו בחיוב 109 (95%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	24	22%
	די משפיע	22	20%
	משפיע	31	28%
	משפיע ביותר	32	29%
<b>14. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במכתבי תלונה מצד ההורים ו/או עורכי הדין: השיבו בחיוב 112 (97%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	21	19%
	די משפיע	29	26%
	משפיע	30	27%
	משפיע ביותר	32	29%
<b>15. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשות כלליות כלפי העובדים הסוציאליים בתקשורת: השיבו בחיוב 109 (95%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	16	15%
	די משפיע	28	26%
	משפיע	36	33%
	משפיע ביותר	29	27%
<b>16. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשות כלפי עו"ס לפי חוק בתקשורת: השיבו בחיוב 112 (97%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	16	14%
	די משפיע	28	25%
	משפיע	39	35%
	משפיע ביותר	29	26%
<b>17. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשות כלפי עו"ס לעניין סדרי דין בתקשורת: השיבו בחיוב 110 (96%).</b>			
	משפיע מעט ביותר	14	13%
	די משפיע	28	25%
	משפיע	34	31%
	משפיע ביותר	34	31%

**18. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשה אישית שלי בתקשורת: השיבו בחיוב 91 (79%).**

משפיע מעט ביותר	33	36%
די משפיע	9	10%
משפיע	11	12%
משפיע ביותר	38	42%

**19. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהכפשה אישית בתקשורת, כלפי קולגות מוכרות לי: השיבו בחיוב 100 (87%).**

משפיע מעט ביותר	22	22%
די משפיע	18	18%
משפיע	25	25%
משפיע ביותר	35	35%

**20. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בתחושה שהגיבוי הניתן לי במקום עבודתי אינו מספק: השיבו בחיוב 101 (88%).**

משפיע מעט ביותר	34	34%
די משפיע	22	22%
משפיע	24	24%
משפיע ביותר	21	21%

**21. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בתחושה שהגיבוי מצד האיגוד אינו מספק: השיבו בחיוב 101 (88%).**

משפיע מעט ביותר	20	20%
די משפיע	22	22%
משפיע	31	31%
משפיע ביותר	28	28%

**22. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בתחושה שהגיבוי מצד משרד הרווחה אינו מספק: השיבו בחיוב 104 (90%).**

משפיע מעט ביותר	15	14%
די משפיע	20	19%
משפיע	30	29%
משפיע ביותר	39	38%

**23. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה במורכבות של ההתערבות: השיבו בחיוב 110 (96%).**

משפיע מעט ביותר	4	4%
די משפיע	13	12%
משפיע	29	26%
משפיע ביותר	64	58%

**24. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקושי בהתנהלות מול קונפליקט ברמה גבוהה: השיבו בחיוב 109 (95%).**

משפיע מעט ביותר	6	6%
די משפיע	30	28%
משפיע	34	31%
משפיע ביותר	39	36%

**25. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקושי בהיעדר תקשורת בין ההורים: השיבו בחיוב 107 (93%).**

משפיע מעט ביותר	7	7%
די משפיע	25	23%
משפיע	35	33%
משפיע ביותר	40	37%

**26. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בצורך לתווך בין ההורים בנושא יישום סדרי הראייה: השיבו בחיוב 112 (97%).**

משפיע מעט ביותר	11	10%
די משפיע	23	21%
משפיע	33	29%
משפיע ביותר	45	40%

**27. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהתמודדות עם סרבנות קשר של ילדים: השיבו בחיוב 110 (96%).**

משפיע מעט ביותר	13	12%
די משפיע	19	17%
משפיע	36	33%
משפיע ביותר	42	38%

**28. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהתמודדות עם חשש לסיכון רגשי של ילדים השיבו בחיוב 114 (99%).**

משפיע מעט ביותר	7	6%
די משפיע	15	13%
משפיע	47	41%
משפיע ביותר	45	39%

**29. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקושי נוכח תחושה של תקיעות בתהליך: השיבו בחיוב 108 (94%).**

משפיע מעט ביותר	4	4%
די משפיע	25	23%
משפיע	42	39%

משפיע ביותר 37 34%

**30. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקושי בגיבוש ההמלצות: השיבו בחיוב 108 (94%).**

משפיע מעט ביותר 16 15%

די משפיע 36 33%

משפיע 44 41%

משפיע ביותר 12 11%

**31. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקושי בארגון חומר רב ומורכב: השיבו בחיוב 105 (91%).**

משפיע מעט ביותר 32 30%

די משפיע 36 34%

משפיע 26 25%

משפיע ביותר 11 10%

**32. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהתמודדות עם הכנה לוועדת התסקירים: השיבו בחיוב 104 (90%).**

משפיע מעט ביותר 45 43%

די משפיע 34 33%

משפיע 20 19%

משפיע ביותר 5 5%

**33. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בקשיים במהלך וועדת התסקירים: השיבו בחיוב 101 (88%).**

משפיע מעט ביותר 50 50%

די משפיע 28 28%

משפיע 18 18%

משפיע ביותר 5 5%

**34. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהמתנות של משפחות לתסקיר: השיבו בחיוב 106 (92%).**

משפיע מעט ביותר 31 29%

די משפיע 23 22%

משפיע 24 23%

משפיע ביותר 28 26%

**35. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהיעדר ייעוץ משפטי זמין או מספק לצורך ההתערבות או גיבוש ההמלצות (לצורך מענה לתלונות, לצורך מענה לעורכי הדין, לקראת או במהלך מתן עדות בבית המשפט): השיבו בחיוב 108 (94%).**

משפיע מעט ביותר 21 19%

די משפיע 25 23%

משפיע 31 29%

משפיע ביותר 31 29%

**36. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה ב היעדר מדיניות ברורה, למשל, בנוגע ללינת תינוקות, או בנוגע למשמורת משותפת: השיבו בחיוב 104 (90%).**

משפיע מעט ביותר	23	22%
די משפיע	22	21%
משפיע	26	25%
משפיע ביותר	33	32%

**37. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בטיפול זוגי ומשפחתי – כדרך להוביל מפגשים זוגיים או משפחתיים: השיבו בחיוב 100 (87%).**

משפיע מעט ביותר	35	35%
די משפיע	31	31%
משפיע	19	19%
משפיע ביותר	15	15%

**38. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בתחום הנוגע בדיבוב ו/או בהערכה של מצבם של ילדים ומתבגרים: השיבו בחיוב 104 (90%).**

משפיע מעט ביותר	27	26%
די משפיע	33	32%
משפיע	29	28%
משפיע ביותר	15	14%

**39. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בגישור – כדרך לנסות ולסייע להורים להגיע להסכמות ביניהם: השיבו בחיוב 102 (89%).**

משפיע מעט ביותר	30	29%
די משפיע	36	35%
משפיע	21	21%
משפיע ביותר	15	15%

**40. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בתיאום הורי – כדרך לסייע להורים לקיים ביניהם דיאלוג ישיר: השיבו בחיוב 102 (89%).**

משפיע מעט ביותר	29	28%
די משפיע	34	33%
משפיע	23	23%
משפיע ביותר	16	16%

**41. תחושת הלחץ העיקרית שלי בתחום סדרי דין בהיעדר כלים מקצועיים מתאימים, בתחום אחר: השיבו בחיוב 89 (77%).**

משפיע מעט ביותר	36	40%
די משפיע	31	35%
משפיע	12	13%



משפיע ביותר 10 11%

**42. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהתמודדות עם תסקיר אפטרופסות: השיבו בחיוב 48 (מתוך 53) – 91%.**

משפיע מעט ביותר 24 50%

די משפיע 15 31%

משפיע 5 10%

משפיע ביותר 4 8%

**43. תחושת הלחץ העיקרית שלי קשורה בהתמודדות עם תסקיר בתחומים אחרים (שאינם תסקירי גירושין ואפטרופסות). השיבו בחיוב 44 (מתוך 53) – 83%.**

משפיע מעט ביותר 23 52%

די משפיע 12 27%

משפיע 7 16%

משפיע ביותר 2 5%

**התמודדות עם כתיבת התסקיר:**

כתיבת התסקיר קשה או מורכבת עבורי 7 7%

התנסיתי בעריכת תסקיר לפי הנוסח החדש והוא מקל עלי 4 4%

התנסיתי בעריכת תסקיר לפי הנוסח החדש והוא מכביד עלי 7 7%

טרם התנסיתי בעריכת תסקיר בנוסחו החדש ואני חוששת לקראתו 40 38%

טרם התנסיתי בעריכת התסקיר בנוסחו החדש ואני מצפה לקראתו 47 45%

**האם מעמסה של 55 תסקירים בשנה עבור עו"ס לעניין סדרי דין במשרה מלאה, נראית לך סבירה? בתשובה לשאלה זו, התאפשר לסמן יותר מאפשרות אחת. התקבלו 146 תשובות.**

כן 23 16%

לחוץ, אבל אפשרי 25 17%

עמוס מדי ועלול לפגוע במקצועיות שלי 46 32%

עמוס מדי ועלול לפגוע בבריאותי 20 14%

לחוץ מדי ועלול לעודד אותי לעזוב את התפקיד 16 11%

בלתי אפשרי 16 11%

## המענים המילוליים:

### נספח 2

להלן מדגם מתוך המענים המילוליים. חלקם קוצרו, וכן הושמטו פרטים היכולים לזהות את המשיב.

#### א' - הערות והארות בנושא מעמסת תפקידים נוספים, פרט לסדרי דין

עומס התסקירים והקושי להעניק למשפחות טיפול מרבי, מחוסר זמן, הם הסיבה לתחושת הלחץ. העיסוק הנוסף די נדחק הצידה בגלל התסקירים, ומקשה עלי לפנות זמן לכתיבת התסקיר. העומס בסדרי דין מקשה מאוד על תפקידי האחרים, מה גם שאין לנו תקינה בעניין, כך שהעומס הכללי בעבודה ובפרט בסדרי דין גבוה מאוד. העיסוק הנוסף מעבר לסדרי דין, מאפשר אוורור מסוים ומסייע להקלה על תחושת העומס הרגשי הכרוכה בעיסוק בס"ד. תחושת העומס באה לידי ביטוי בדחיפות ובעומס הרגשי. התסקיר סוחף וגורף ומקשה להתפנות לעבודה "שוטפת", פחות דרמטית, אך מתבקשת. העיסוק בתחומים נוספים מאפשר לי אוורור מהאינטנסיביות ומהלחץ הנפשי הכרוך בעבודה סביב המשפחות בתפקיד סדרי דין, ומצד שני, מוסיף לעומס הכללי. העומס כפקסי"ת רב ובלתי אפשרי, בנוסף יש עבודה בתחום נוסף, המקשה על העומס הקיים ומוסיפה לתחושת העומס. העומס הרב בעניין סדרי דין גוזל זמן טיפול משאר הפונים. גם אם יש עומס, בתפקידים אחרים שלי הוא יותר צפוי ומתוכנן - פחות עמוס רגשית, ישנם שותפים מקצועיים ויותר פתרונות. מגוון העיסוקים, מאפשר מרחב ו"התאווררות" מהמעמסה הרגשית בסדרי דין, אך קיים מתח תפקידי רב. בעבר, עסקתי בתפקיד נוסף תובעני, חשתי מוצפת ומותשת משני התפקידים. כיום, תפקידי הנוספים מאפשרים התנסויות מקצועיות נוספות ומגוונות בתחום הטיפול ואוורור מהקונפליקט הגבוה. העומס בסדרי דין והמחויבות לתת מענה מותאם לדרישות הזמנים של ביהמ"ש/ביה"ד, שם את צורכי הפונים בתחומים הנוספים בסוף סדר העדיפויות. העיסוקים הנוספים מוסיפים לתחושת העומס, אך גם נותנים סיפוק, כי מאפשרים טיפול. לא הייתי מוותרת על כך. בשל העומס בתפקידי הרבים, יוצא שאני עוסקת דברים הדחופים ביותר, מבלי להיות פנויה לחשיבה על המשפחות וליזמה של תהליכים מתבקשים, על מנת לעקוב אחר מצבן וקידומן של המשפחות. פיצול בתפקידים מוסיף עניין ומונע שחיקה. מצד שני, יש פחות תחושה של שליטה בעומס, בשל הפיזור. בעיקר כשמדובר בתסקירי אלימות הנדרשים תוך 7 ימים, ריבוי התפקידים מול הדרישה זו, מקשה וגורם להרגשה שאני מקדישה פחות למשפחות בטיפול. עומס תסקירים והמחויבות הגדולה, מחייבים השקעת שעות רבות, שגורמת לפגיעה בתפקידי האחר. מאחר והעבודה בסדרי דין שוחקת וסוחטת רגשית מאד, אני בהחלט מרגישה שעיסוק נוסף מקל ומאוורר.

עיסוק בתחום נוסף מאפשר להיחשף לנושאים אחרים, לסוגיות טיפוליות אחרות, לרבדים שונים בטיפול ולאוכלוסייה אחרת. כמו כן, ישנה אפשרות להעמיק בטיפול רגשי, להיות פחות אובייקטיבי, מגשר ומאזן ולהיחשף פחות לביקורת מצד המטופלים, כפי ששכיח במסגרת הטיפול בסדרי דין. העיסוק בתחומים שונים מאפשר אוורור, גיוון, התרעננות והתחדשות. אני מעוניינת לעסוק בסדרי דין במקביל לעיסוק בתחומים נוספים. יחד עם זאת, חשוב לי שהמעמסה בסדרי דין תהיה מוגדרת. התפקיד הנוסף מצריך המון אנרגיה לתכנון ולעשייה, וזאת ללא גמול הולם. זה מאד מגביר מתחושת המעמסה. אני מתקשה לעמוד בלוי"ז הגשת התסקירים, מבלי לפגוע בתפקיד הנוסף, שגם הוא חשוב מאוד. התפקיד הנוסף מוסיף לתחושת העומס, אך מעשיר את עולמי המקצועי. אני עמוסה ולחוצה באופן קבוע. העיסוק בתחומים אחרים מאפשר לי לבוא לידי ביטוי גם בתחומים אחרים בעבודה סוציאלית, הקשורים לתהליכי טיפול ולעבודה עם אוכלוסיות אחרות. דבר זה עוזר לי לשמור על כוחותיי ולא להגיע למצב של שחיקה. תחושת העומס בתחום סדרי הדין רבה כ"כ, שכל עיסוק נוסף מכביד על העומס הקיים ממילא. עצם השאלה על אחוזי משרה עבור סדרי דין בלבד היא מעלה תהיות. שכן המשרה לא מוגדרת ויש לי תפקידים "כבדים" נוספים. ריבוי התפקידים והמעמסה מחייבים עבודה אינטנסיבית, גם מעבר לשעות העבודה השגרתיות, מה שמהווה מעמסה פיזית ורגשית. העומס של העבודה הנוספת מקשה מאד על קבלת תסקירים נוספים. גודל האחריות והעבודה המקיפה הנדרשת בסדרי דין, הצורך בדיוק והכניסה לפרטים, מצריכים התעסקות מרובה. דרושה תקינה ריאלית. מנהל מחלקה אינו צריך לתפקד גם בסדרי דין. הצורך להיות מחויב למספר גורמים, גורם לעיתים להתנגשויות בין משימות. עיסוק בתסקירים, בא על חשבון טיפול במשפחות, וגם להיפך. תפקידי הנוספים לעיתים נזנחים בגלל העומס בסדרי דין, וכמובן גם הפוך; ההתעסקות בסדרי דין לפעמים שואבת. המעמסה מאד כבדה. למרות אחוזי המשרה הנמוכים שלי בסדרי דין, העומס, הן הרגשי והן של המקרים ועוצמותיהם, משתלט על מרבית העבודה. מצב שלא מאפשר לי להתפנות לאחוזי המשרה העיקריים שלי במלוא תשומת הלב. עיסוק בתחומים נוספים מאפשר גיוון ומפתח כיווני מחשבה. התפקידים הנוספים, למרות שהם בפני עצמם מצריכים השקעת זמן ומשאבים, גם רגשיים, בסופו של דבר מאפשרים אוורור מהתכנים ומהתהליכים הקשים של התסקירים. התפקיד האחר שלי דורש מענים מידיים. ומכאן שהטיפול בסדרי דין נדחה ונוצרים המתנות ארוכות ועיכובים בהגשת תסקירים. ההכרח להתחלק בין מגוון תפקידים המוטלים עלי, מוסיף עומס, אך בהחלט נותן גיוון ומאפשר מימוש ויישום טכניקות וכלים שונים ונוספים בעבודה. היכולת "לנשום" מעריכת תסקירים, מאפשרת את ההתגייסות לתסקיר הבא. אחוז המשרה בסדרי דין לא הוגדר בצורה ברורה ואין גיבוי לכך של משרד הרווחה מול המנהל הישיר.

## ב' - הערות והארות בנושא מעמסת סדרי דין

אפיון המשפחות בסדרי דין הולך ונעשה מורכב יותר וכך גם העיסוק נעשה קשה יותר, כשהמאבקים בין ההורים הולכים ומחמירים, ויש צורך במידה מסוימת לעשות תהליך טיפולי במהלך כתיבת התסקיר.

תחושת חוסר היכולת לצאת ל"שנת שבתון" / אוורור מתפקיד סדרי הדין מקשה על העומס ומגבירה את השחיקה.

תפקיד של עו"ס לסדרי דין הוא מתן סיוע במשבר במשפחות בקונפליקט. פעמים רבות יש צורך בשיתוף פעולה עם עו"ס לחוק נוער בשל סיכון ילדים, פנייה לוועדות תכנון וטיפול ויישום תכניות טיפול ומעקב. במחלקות קטנות, העו"ס לסדרי דין הופך להיות עו"ס המשפחה וממשיך את המעקב אחר הטיפול. כל זה, כולל גם התנהלות מול עורכי דין מיומנים, תהליכי הוכחות בבית המשפט ועמידה מול שופטים, אשר אינם מגנים על העו"ס לסדרי דין. השיחות כיום מוקלטות וההורים מגיעים מתודרכים באופן מלא. כך שלא אחת התחושה שאנו מתמודדים עם חומרים מורכבים, ללא הגנה וללא הכנה, ובאופן מאוד בודד במערכה. אני רואה עו"סים לסדרי דין רבים במחלקות קטנות, אשר נשברים מעומס הפניות ובעיקר מהבדידות בעיסוק הקשה ונוכח עמידה בלחצים מול ההורים ועורכי הדין. נוסף לכך, חוסר הידיעה של שאר העו"ס במחלקה לגבי התפקיד וגבולותיו, מקשה עוד יותר. העומס מאוד גדול בעבודה. בשגרה אני עובדת בדרך כלל ימים של 12-14 שעות ביום. תסקירים אני כותבת בסופי שבוע בבית.

היותי יחידה בתפקיד, מוסיפה על הקושי ועל התובענות.

דרוש תגבור בשעות הכוננות של סדרי דין, כמו בחוק הנוער. אנחנו מקופחים בהשוואה לחוק הנוער. העדר מסגרות מקצועיות טיפוליות ציבוריות, אליהן ניתן להפנות משפחות בסכסוך גירושין גבוה, להמשך טיפול, גורם למעמסה כבדה על עו"ס סדרי דין, אשר ממשיך לטפל במשפחות אלה וללוותן בסכסוך המתמשך, מאחר והילדים נפגעים מהסכסוך, וכן, הוא נדרש לתסקירים חוזרים לביהמ"ש. כתבתי כמעט 80 תסקירים... אם יהיו לי רק 40 תסקירים בשנה למשרה מלאה... זה יהיה מושלם!! ספירת מספר תסקירים אינה מספקת בהערכת עומס.

הקושי העיקרי שלי נובע הן מתחושה של עומס בלתי סביר (עומס של כמות העבודה ועומס רגשי), והן מתחושת בדידות גדולה (שלהערכתי מאפיינת עוד עובדים במחלקות קטנות), מתוקפנות ומתלונות חוזרות ונשנות של הורים, שלהערכתי לא רוסנו בצורה הולמת ע"י גורמים שונים במשרד הרווחה. הבעיה היא שאין הגדרה ברורה בחלוקת התסקירים. כל התסקירים המשלימים מגיעים, ויתכן עומס לא סביר. תהליך הבדיקה והכתיבה של התסקיר מצריכים זמן ולוקחים פעמים רבות יותר מחודש. זה לא ממש ריאלי.

קיימת תחושה שעם הלחץ המופעל עלינו, בפרט מצד השופטים, להגשת התסקיר בפרק זמן קצר, לעיתים לא נעשית עבודה מקצועית ומעמיקה עם המשפחות כפי שהיינו רוצים לבצע. הדבר, להערכתי, פוגע במשפחות ולא תורם להפחתת עוצמת הסכסוך בין ההורים. חייבת להיות הידברות עם ביהמ"ש בעניין זה, כיוון שישנם מצבים בהם אנו נדרשים להגיש תסקיר תוך שבועיים, ואם לא כן, אנו מוזמנות לביהמ"ש, גם כשאנו לא מכירות את המשפחה.

כמו בעבודה סוציאלית, קשה לכמת מעמסה רק עפ"י מס' תסקירים, המעמסה היא סובייקטיבית ותלויה אדם.

התערבויות מסוימות, מורכבות, אלימות, לא יכולות להימדד רק עפ"י התוצר הסופי.

נראה לי חשוב לשלב בעבודת סדרי דין גם טיפול משפחתי או תיאום הורי, כדי לטפל גם בחלקים שפויים ולא רק בסכסוכי הגירושין.

חוסר בידע פסיכולוגי ופסיכיאטרי מגדיל את הקושי בקביעת ההמלצות. המעמסה פוגמת ברווחת העובד, שצריך גם "זמן מת" להתרענות, ימי עיון, חופשה והדרכה שמאוד חסרה. כל זה כנראה גם מרחיק עובדים טובים מהתפקיד המאוד מרתק מבחינתי. תקינה והבנייה של תסקירים לעו"ס, תוכל לתת מענה בתוך הקשיים שמציבה ההתמודדות עם משפחות שנמצאות בסכסוך גבוהה ובקונפליקט גבוה. חשוב ליזום מפגשים עם שופטים להבנת ההתמודדות שלנו עם המשפחות, להעמיק הבנה לעבודתנו ולשפר מענים לפונים.

להפחית את השימוש בסמכויות להתערבות קצרה וממוקדת. לשנות את חלוקת התסקירים. לבטל חלוקה אזורית, על מנת לתת שירות טוב יותר, עם סדרי עדיפויות הולמים.

ציפייה ל-55 תסקירים בשנה, גם 40 בשנה, מעצימה את תחושת הלחץ והתסכול ובלתי אפשרית. לא יתכן למנות מספר התסקירים ולהתעלם מהמעסה הרגשית. דרישה וציפייה שכאלה, מובילות לתחושה שהמערכת אינה רואה את מצוקת העו"ס לעניין סדרי דין. אני בספק אם נלקחו בחשבון ימי חופשה, חגים, השתלמויות, ישיבות צוות, הדרכות, צורך בעיבוד והתארגנות מחדש בעקבות התערבות קשה. עלול לפגוע בעו"ס עצמה ובשירות, כלומר במקצועיות.

כיוון שכל תסקיר שונה ממשנהו, ויש תסקירים או שימוש בסמכויות הגוזלים זמן רב, לא ניתן לקבוע שרירותית מכסה של תסקירים לשנה. זה מהווה גורם לחץ ומשרה חוסר אמון באמינותו וביושרתו של העו"ס לסדרי דין. לדעתי יש לקבוע ולווסת את המקרים על פי תוכנם, חומרתם, מורכבותם, ולא על פי כמותם.

במקום לספור את התסקירים, העניקו לנו ייעוץ מקצועי (בעניינים משפטיים, למשל), תמיכה, גיבוי. הבהירו ונסו לאחד את המושגים הבסיסיים (מה זה בדיוק משמורת, משמורת משותפת). קשה גם ההתמודדות עם השונות בראיית השופטים, מה שנכון לגבי שופט א', פסול לגבי שופט ב'. לעיתים קרובות אנו מדדים בחשיכה עם ההמלצות שלנו.

יש לקחת בחשבון שקיימת שונות רבה בין תסקיר ראשוני לתסקירים משלימים, מבחינת תשומות של זמן וכוחות של עו"ס ס"ד.

יש לשקול עבודה בזוג עובדים למשפחה בקונפליקט גבוה, אולי ייעל ויחסוך בזמן, בסיכום כולל. ידוע כי מקרים של סדרי דין הינם מקרים מסובכים ומורכבים ודורשים תקנים נוספים. כאשר אומרים שעל מנת לכתוב תסקיר יש צורך בשלושים ומשהו שעות עבודה בממוצע (כלומר שבוע עבודה!!!), ובהתחשב בימי חופשה/מחלה/השתלמות/חגים/חופשות של ילדים, ובהתחשב בכך שבשנה ישנם 52 שבועות!!!, אין אפשרות לעו"ס סדרי דין, להוציא תחת ידיו תסקיר מעמיק דיו, בעומס הקיים כיום. לעו"ד ישנם עוזרים, אשר לעו"ס סדרי דין אין. ביהמ"ש לרוב אינו מעריך מספיק את העבודה הקשה הנעשית ע"י עו"ס סדרי דין. אם יתחילו לגבות כסף מהתובעים, אולי יוכלו להעריך יותר את עבודתנו!!!

בשנים האחרונות אנו עדים לעלייה בעצמת הסכסוכים הזוגיים וההוריים ולהיותם מורכבים יותר, לעומת שנים קודמות. עם השנים אני חשה שעליי להשקיע יותר תשומות לכל תסקיר, אני חשה כמי שנתונה יותר לעבודה מול כעסים, התנגדויות ומניפולציות. אני סבורה כי יש צורך בלמידה בנושאים הקשורים לשינויים ולתמורות החברתיות, שהביאו לעולם את המשמורת המשותפת, מצד אחד, ומצד

שני, מיצוי זכויות, ידע נגיש ברשת, חשיפה להקלטות והשימוש בהן. כמו גם, עדות בבימ"ש, בעניין הפער בין המציאות העובדתית לבין העובדות המשפטיות. הייתי שמחה לקורס המשך לסדרי דין. בהחלט לא מציאותי ולא אפשרי. לא מאפשר עבודה מקצועית. המקרים נעשים יותר ויותר קשים וקונפליקטואליים והעבודה מאד קשה ולעיתים דורשת התערבות תהליכית והדרגתית. העובדה שאין מדיניות ברורה, פוגעת מאד ומקשה.

ממליצה להבטיח מינוי של עו"ס סדרי דין במסגרות של חסויים, לצורך כתיבת תסקירים למינוי אפורופוס.

לשקול דיאלוג עם שופטים.

להערכתי, הסמכויות הניתנות לנו, הן לא הגורם העיקרי לבעיית המעמסה, אלא הקושי של רבים מהשופטים בימינו לקבל החלטות ולסגור תיקים ולייתר בעצם את התסקיר. במקום זאת, הם מבקשים תסקיר גם בדיונים בהם אין מורכבות משפחתית רבה או שאלות הרות גורל לגבי הילדים. ישנה תחושה, כי האצבע על כפתור להזמנת תסקיר סעד- היא קלה מדי.

יש לציין שישנן משפחות בהן מתבקשים תסקירים חוזרים ולעיתים התסקירים מתבקשים משתי ערכאות לגבי אותה משפחה.

התסקירים החוזרים וההתמודדות עם המשפחות הללו, הוא כעבודה שוטפת, בנוסף לתסקירים החדשים.

קיים חסר גדול בתחום ההתמקצעות בעיקר בכל הקשור לילדים (ראיון, דיבוב).

תהליך כתיבת התסקיר מורכב מאוד ומעמיד את העו"ס מול דילמות מקצועיות וערכיות מורכבות. העיסוק בנושא חזקת גיל הרך מהווה לחץ גדול מאוד מצד ההורים על העו"ס ומשאיר הרבה מקום לעמדה הערכית האישית של העו"ס ויוצר חוסר אחידות, שתורם לתחושה שהדברים הם לא מספיק מקצועיים.

יש צורך במעורבות אנשי טיפול נוספים כחלק מובנה בתהליך קבלת ההחלטה.

יש מקרים שחשוב מאוד שתהיינה שתי עובדות לטיפול בתיק ויש לקחת זאת בחשבון בנושא התקינה. יש צורך בהקמת גוף מומחה בנושא סרבנות קשר.

לעיתים אנחנו נדרשות להתייחס לנושא המזונות, בבקשות מפורשות של בתי הדין.

סמכויות הפיקוח גוזלות זמן רב לתקופות ארוכות מאוד ולעיתים התיק כבר סגור בבית המשפט ואין לנו דרך להפעיל את הסמכות ע"י עדכון בית המשפט.

במחלקות קטנות יש בדידות של העו"ס והדרכה של פעם בחודש וחצי ע"י עו"ס מחוזי אינה מספיקה. יש לקחת בחשבון, כי המעמסה אינה סך התסקירים שנכתבים לבית המשפט, אלא ההתערבויות המלוות לתהליך התסקיר, שיכולות להוות גורם משמעותי בעומס. כמו גם דאגה ליישום המלצות התסקיר והסמכויות.

חשוב מאוד !!! לדאוג שכל הפק"סים יקבלו את אותו התגמול. לא יתכן שעו"ס חוק הנוער מקבלת עד פי 3 מעו"ס סדרי דין.

הסמכויות המוענקות לנו קשות ליישום במקרים רבים בהם ההורים כוחניים, ווכחניים, אינם מסכימים עם ההמלצות שלנו, רואים בהן פגיעה באינטרסים שלהם פשוט "מצפצפים" עליהן, מה שמחייב פניות חוזרות ונשנות אל ביהמ"ש וחוזר חלילה. לא נראה נכון, שכאשר יש התנגדות של מי מהצדדים (או שניהם) להמלצותינו, אנו נהיה גם אלה שאחראים לאכוף אותן.

חוסר התקינה של פק"ס ומפקחים - גם הם עמוסים מאוד- הוא בעייתי.

גם היעדר מדיניות ברורה מאוד מקשה, וללא ספק, הקושי להתמודד עם ההכפשות מצד כולם - הורים, עו"ד ושופטים. להכנת תסקיר מהימן ומקצועי, דרוש זמן סביר ומספיק. אבל לאור השעות המוגבלות, אני נתקלת בקשיים בעבודתי. אני רואה שיש מקום להגביר את שעות הכוונות. על אף שכתובת התסקיר בפורמט החדש מקלה עלי לפרק את המורכבות ולהתמודד אתה, הכתיבה עצמה נותרה כתיבה הדורשת השקעה רגשית גבוהה, וכן זמן. כתיבת התסקיר בפורמט החדש דורשת זמן רב יותר, יחסית לכתיבה החופשית, שהייתה נהוגה עד היום.

יש לשאוף למקסימום ארבעה תסקירים בחודש במשרה מלאה. המצב האופטימלי הינו 3 תסקירים לחודש כך שתתאפשר עבודה מקצועית שתכבד את העוסקים בה.

מילוי השאלון הוא הדהוד לחוויית העומס של הצוות ולאופי העבודה, מול ריבוי המקרים של גירושין ברמת קונפליקט גבוהה, ריבוי השתלחויות, הן של עורכי הדין והן של ההורים המיוצגים על ידם, לצד מגמה של שופטים למהר לסגור תיקים ולהפקיד בידניו סמכויות פיקוח.

בעיקרון 4 תסקירים בחודש במוצע, נשמע כמו מעמסה סבירה מאד. יחד עם זאת, תלוי מי המשפחה. תחושת המעמסה תלויה רבות באופי המשפחה, בעוצמת הקונפליקט בין ההורים, בהתנגדות ההורים להתערבות, בכמות אבחונים או וועדות שנדרשו לצורך גיבוש התסקיר, במורכבות הבעיות ומהותן (לדוג' אלימות ופגיעות מיניות, ניכור קשה וכד'). לעיתים, תסקיר אחד עלול לקחת זמן רב וכמות נכבדה של שעות עבודה, כאשר מספרית הוא נחשב כמו תסקיר קטנטן וקל. בנוסף - עקב ההמתנות, עלול להיווצר לחץ בשבוע אחד של מספר תסקירים, ללא נכונות לדחיייה מצד השופטים, ואז תחושת העומס עולה. יש למצוא דרך להקטין את תחושת העומס, לא רק באופן מספרי אלא דרך מענים לצרכים, כמו: שיח עם בתי המשפט בנוגע לדחיות, מענים מותאמים בקהילה וכד'.

יש צורך במפגשי הדרכה רציפים. השנה התבטלו מספר לא מועט של הדרכות. המפגשים האלה תורמים ללמידה, להתייעצויות ולוונטילציה.

התסקיר הינו אבחון וגיבוש המלצות וגם התערבות טיפולית. מדובר כיום רק במשפחות בקונפליקט גבוה, על כן המשאבים המקצועיים צריכים להשתדרג וגם משאבי הזמן צריכים להיות מותאמים ללמידה ולהדרכה שוטפת. יש הבדל בין תסקיר אפטרופסות לס"ד. לדעתי המדד הנ"ל אפשרי כשמדובר בתסקירי אפטרופסות בלבד.

מבדיקה שלי בשנת 2013, אף אחת מהעו"ס לעניין סדרי דין לא עמדה בצפייה זו. ממוצע סביר מבחינתי למשרה מלאה, 44 תסקירים לשנה.

אנו מקבלים במהלך כל שנה משפחות חדשות, אך בינתיים נשארות אצלנו משפחות רבות בטיפול, במסגרת סמכויות פיקוח, או תסקירים משלימים, שמהווים לדעתי את מקור הלחץ ולעיתים את חוסר הפניות לקבל משפחות חדשות ולתת להן את ההתייחסות המעמיקה ומקצועית המתבקשת.

המשפחות הולכות ונעשות מורכבות יותר ויותר והנושאים שהן מביאות לפתחנו, נעשים כמעט בלתי פתירים. אם פעם התסקירים חלקם היה פשוט וניתן לסכמם בזמן קצר, היום התסקירים מורכבים ומסובכים. הזמן שלוקח היום להתרכז ולכתוב כל תסקיר, הוא ארוך יותר ודורש מאמץ רב יותר מבעבר. ההורים, ובמיוחד האבות, בתסקירי משמורת והסדרי ראייה, מבינים את זכויותיהם ונלחמים עליהן, לפעמים על גבם של ילדיהם, ללא שום בקרה, ומלאכתנו נעשית כאן מורכבת וקשה יותר.

העומס אינו נובע רק מכמות המשפחות והתסקירים, אלא ממורכבות רבה של המקרים ומהקושי בהתמודדות עם תיקי הסמכויות.