

# עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)

מושגים, כאבים ותקוות



אוניברסיטת בן-גוריון בנגב  
המחלקה לעבודה סוציאלית  
ע"ש שפיצר



קרנות  
הביטוח הלאומי  
קרן מפעלים מיוחדים



משרד העבודה, הרווחה  
והשירותים החברתיים  
מנהל שירותים אישיים וחברתיים  
השרות לרווחת הפרט והמשפחה



ג'וינט ישראל אשלים  
יחד בעשייה חברתית למען ילדים, נוער וצעירים במצבי סיכון

## צוות מפעיל

מנהלת אקדמית // פרופ' מיכל קרומר-נבו, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב  
מנהלת מפ"ה // סיון רוסו-כרמל, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב  
מנחים // עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, שחר תימור-שליון

## ועדת היגוי ביצועית

חאלד אזברגה ומרים בן עטר // משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, מחוז דרום  
איריס סוקולובר-יעקובי // אשלים-ג'וינט ישראל  
סיון רוסו-כרמל ופרופ' מיכל קרומר-נבו // אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

## ועדת היגוי ארצית

### משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

יו"ר הועדה- איילה מאיר, נורית ויסברג-נקאש, מרים בן עטר, חאלד אזברגה

### הקן למפעלים מיוחדים, המוסד לביטוח לאומי

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

### אשלים- ג'וינט ישראל

שמואל ילמה, איריס סוקולובר-יעקובי, זיוה שגיב, אפרת כהנא-בקר

### אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

פרופ' מיכל קרומר-נבו, סיון רוסו-כרמל, עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, שחר תימור-שליון

### מנהלי המחלקות והאגפים לשירותים חברתיים

עליזה בר און, ערד; אדו מנקיטה, דימונה; אהרון חמו, ירוחם;

אתי כהן, דורית מזוז, באר שבע; נעמת אלבדור, תל שבע

### מדריכות-ראשות צוותים, המחלקות לשירותים חברתיים

מירי אזולאי, נחמה אוחנה, דימונה; תהילה רובינס, ירוחם; דינה ברש, סנדרה קצב-פלץ, ערד;

יפה אסרף, סילבי דויאב, קרית גת; לילך שגיב, דבורה דהן, באר שבע

# עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)

מושגים, כאבים ותקוות

כתיבה

מיכל קרומר-נבו

סיוע בעריכת הסיפורים

עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, סיון רוסו-כרמל, שחר תימור-שלוין

הפקה

סיון רוסו-כרמל

באר-שבע | אוקטובר 2017 | תשרי תשע"ח

© כל הזכויות שמורות



# תוכן העניינים

3 ..... ברכות השותפים בהפעלת מפ"ה

7 ..... הקדמה

שער ראשון: כאבים ותקוות: סיפורים מהחיים

11 ..... מבוא

12 ..... הסיפורים

שער שני: עבודה סוציאלית מודעת-עוני ותכנית מפ"ה: הפרדיגמה והמודל הארגוני

19 ..... הקדמה

20 ..... מהי עבודה סוציאלית מודעת-עוני? הבסיס התיאורטי

22 ..... המודל הארגוני של תכנית מפ"ה

29 ..... ייחודיות מודל הפרקטיקה-עבודה סוציאלית מודעת-עוני

30 ..... הערכת מפ"ה

שער שלישי: כאבים ותקוות: סיפורים מהפרקטיקה

35 ..... מבוא

36 ..... יחסים מתוך קירבה

46 ..... זיהוי של חוסר צדק

52 ..... היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים

62 ..... התייצבות לצד הפונים



ברכות השותפים  
**בהפעלת מפ"ה**

## ברכת משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

תכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) הינה תכנית חדשנית פורצת דרך שמבטאת הלכה למעשה את מחויבות המשרד למדיניות 'משפחה במרכז ההתערבות', כאשר ייעודה המרכזי הוא שינוי מצבי החיים של המשפחות המתמודדות עם מציאות חיים של עוני והדרה.

תכנית מפ"ה, בהובלתו של השרות לרווחת הפרט והמשפחה ובהובלה מקצועית נגישה ויצירתית של עו"ס נורית ויסברג נקאש, המפקחת הארצית בתחום משפחה, מתמקדת לא רק בשיפור מצב המשפחות אלא גם במיצוב והעשרת עו"ס המשפחה בכלים וידע, כמטפל העיקרי במשפחות.

מפ"ה היא פרי שותפות היסטורית ומיוחדת של כמה בעלי ענין – משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, האקדמיה-אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, אשלים-ג'וינט ישראל, המוסד לביטוח לאומי-הקרן למפעלים מיוחדים והרשויות המקומיות. שותפים, שראו לנגד עיניהם את זכויותיהן וצורכיהן של המשפחות החיות בעוני והדרה, שלא זוכות למענים הולמים מספקים. שותפים, אשר צמצום מציאות של חיים בעוני והדרה מהווים עבורם יעד מרכזי, ולא זו בלבד, אלא גם ערך חברתי מוסרי ומקצועי מהמעלה הראשונה.

מפ"ה, שצמחה בדרום, השכילה לצייר לנו גלובוס, לחדש שבילים נשכחים, לגלות נתיבים חבויים ולפרוץ דרכים חדשות לצעוד בהם לצד ויחד עם המשפחות. במהלך הפיילוט, תכנית מפ"ה השכילה לבחון את אופן הנגשת השירותים למשפחות שחיות בעוני ובהדרה במחלקות לשירותים חברתיים. בהפעלתה נוכחנו בתרומה המשמעותית למשפחות המשתתפות בה, בצד ערך ותרומה רבה לכלל המשפחות המטופלות במחלקה. באמצעות התכנית פיתחנו, התאמנו והמשגנו את הפרקטיקות המיטביות להתערבות עם משפחות בכלל, ומשפחות החיות בעוני ובהדרה בפרט. משפחות אלו מהוות קבוצת לקוחות גדולה ומשמעותית במחלקות לשירותים חברתיים ומטופלות, לעיתים ללא כלים וידע מספקים, על ידי עו"ס המשפחה. פיתחנו תהליכי הכשרה והדרכה של צוותים מקצועיים – מדר"צים ועו"סי משפחה, ויותר מכל נוכחנו בכוחם של העובדים הסוציאליים לחולל שינוי משמעותי ואף מרגש בחייהן של משפחות שבטיפולם.

מפ"ה מהווה עבורנו, במשרד, אבן דרך ויסוד מוצלחים, שעל עקרונותיה אנו מתבססים בישום של תכניות ניסיוניות באגף, שמטרתן היא שיקום משפחות וילדים בעוני ובסיכון גבוה, תוך אימוץ הגישה והפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שהייתה הגישה המרכזית לאורה פעלנו בתכנית, ואת רוחה ועקרונותיה התחלנו כבר להנחיל בקרב העו"סים במחלקות לשירותים חברתיים.

לסיום, אנו מבקשות להביע תודה והערכה לכל מי שעמל על הקמת התכנית ועיצובה ושותף איתנו גם בהטמעת התפיסה המקצועית בהווה ובעתיד – לפרופ' מיכל קרומר-נבו מאוניברסיטת בן-גוריון בנגב, מובילת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בארץ ובעולם, לאיריס סוקולובר-יעקובי מאשלים-ג'וינט ישראל, לכרמלה כורש אליגון ודבורה חיה יוסף מהקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, למנהלים, מדרצ"ים ולעו"סים במחלקות לשירותים חברתיים המשתתפות, ולסיון רוסו-כרמל, מנהלת



התכנית. אחרונים חביבים אנו מודות לצוות השרות לרווחת הפרט והמשפחה במחוז דרום – מרים בן עטר וחאלד אזברגה, על שהיו כ"חממת גידול" משובחת לתכנית ועל הטמעתה במחלקות באופן ראוי לכל שבח והערכה. כל אחד מהשותפים הביא ערך מוסף של ידע, ניסיון ומשאבים בנדיבות לטובת השגת המטרה המשותפת ואלו ללא ספק תרמו להצלחתה ועל כך תודתנו העמוקה לכל אחד ואחת מהם. שותפות אינה מובנת מאליה ודורשת תשומות רבות של זמן, מחשבה, תכנון וצניעות – אבל כדברי הפתגם האפריקאי הידוע אנו מאמינות ש"אם רוצים להגיע מהר – הולכים לבד, אבל אם רוצים להגיע רחוק – הולכים ביחד". בהחלט הגענו רחוק יחד ועוד הדרך נטויה.

**עו"ס איריס פלורנטיין**  
**סמנכ"לית בכירה**  
**ראשת מינהל שירותים חברתיים ואישיים**

**עו"ס איילה מאיר**  
**מנהלת השרות**  
**לרווחת הפרט והמשפחה**

## תכנית מפ"ה בראי קרנות הביטוח הלאומי

**קרנות הביטוח הלאומי** מפתחות שירותים לאוכלוסיות בסיכון כפעילות משלימה לפעילות הליבה של המוסד לביטוח לאומי המתבצעת באמצעות תשלום גמלאות.

בתכנית מיוחדת זו, "משפחות פוגשות הזדמנות", בסיוע הקרן למפעלים מיוחדים, משרד הרווחה, ג'וינט-אשלים ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב נבנה מודל חדשני ייחודי של עבודה עם משפחות החיות בעוני והדרה מתמשכים, אשר הקשרים הטיפוליים הקודמים עימן לא הועילו.

מודל חדשני זה, פותח כשילוב כוחות בין הידע האקדמי, העבודה המקצועית בלשכות ומהמשפחות עצמן, ולאחר עריכת פיילוט עם 120 משפחות במצבי חיים מורכבים ובעיות סבוכות, אשר התבסס על עקרונות של מתן התייחסות אינטנסיבית ואישית "בגובה העיניים", תפיסת מיצוי זכויות אקטיבי ומתן "סל מענים גמיש" לכל משפחה.

**קרנות הביטוח הלאומי** פועלות למתן מענה מיטבי לנוכח שינויים חברתיים, כלכליים ותרבותיים, המביאים להיווצרותם של צרכים חדשים, אוכלוסיות יעד ותחומי תוכן חדשים, אשר אינם זוכים למענה מיטבי במסגרת מערך השירותים הקיים במדינת ישראל. התמודדות עם עוני, אינו רק בעיה פרטית, אלא גם בעיה חברתית, המחייבת קידום שינוי מדיניות.

אנו מברכים על השותפות בתכנית יוצאת דופן זו של אקדמיה-שדה, המהווה מעבדה לפיתוח ידע, בעלת מרכיבים ניסיוניים וחדשניים, במטרה לשפר את מצבם של משפחות וילדים במצבי סיכון, לחזק את הזהות המקצועית של עו"ס משפחה ומדריכות צוות ולפתח וליישם ידע עדכני בתחום ההתערבות בעוני והטמעתו.

**עו"ד איציק סבטו**  
**מנהל קרנות הביטוח הלאומי**

## ברכת המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר היא חממה למחקר, הוראה והכשרת סטודנטים לעבודה סוציאלית, המבקשת לתרום לשיפור החברה והפרטים השותפים בה באמצעות התבוננות מערכתית המדגישה עקרונות של צדק חברתי. אנו שואפים לצייד את הסטודנטים שלנו בידע ובמיומנויות הנדרשים לניתוח, הבנה ועשייה המנותבת לפיתוח מענים לבעיות חברתיות הן ברמת המיקרו והן ברמת המקרו. תכנית מפ"ה עולה, אם כן, בקנה אחד עם חזון המחלקה. יש לזכור שתכנית מפ"ה צמחה כהרחבה של התכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי" – תכנית הכשרה לסטודנטים בתואר הראשון, הפועלת במחלקתנו משנת 2010 בשיתוף עם אגף הרווחה של עיריית באר-שבע. תכנית ההכשרה לסטודנטים הניחה את הבסיס לתכנית מפ"ה ולפיתוח הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני על כל נגזרותיה בתכניות השונות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

אנו מברכים על הזכות שניתנה לסטודנטים בתכנית לימודי התואר הראשון לקחת חלק במהלך חלוצי זה. זכות גדולה ניתנה גם לבוגרים ולתלמידי הדוקטורט שלנו – סיון רוסו-כרמל, מנהלת מפ"ה, ומנחי מפ"ה – עינת וגר-אטיאס, יובל סער-הימן, שחר תימור-שליון – לקחת חלק מוביל בעשייה פורצת דרך ולמצוא את הדרכים לשלב מעורבות גבוהה בשדה עם עבודה מחקרית איכותית ומוקפדת. גאוה גדולה למחלקה שרעיונות חדשניים שצמחו אצלנו, התפתחו למודל מוביל לפרקטיקה מקצועית ברמה הארצית ושתלמידינו הופכים לכוחות מובילים בהפצת התורה החדשנית. אני מבקשת לברך ולהודות בשמי ובשם המחלקה באופן מיוחד, לפרופ' מיכל קרומר-נבו, אשר ניצחה על פיתוח, יישום והטמעת המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה. אני מברכת אותה על תרומתה להעשרת הידע המקצועי, על הפיכת הידע התיאורטי לידע פרקטי, וכן על הזכות ליישמו במסגרת שיתופי פעולה ארציים. בהזדמנות זו, אני מבקשת להודות לשותפים לתכנית מפ"ה – האגף לשירותים אישיים וחברתיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי ואשלים-ג'וינט ישראל, על שותפות ייחודית ויוצאת דופן ועל תרומתם להצלחת התכנית.

**פרופ' דורית סגל-אנגלצ'ין, ראש המחלקה**

**המחלקה לעבודה סוציאלית על-שפיצר**

**אוניברסיטת בן-גוריון בנגב**

## ברכת אשלים-ג'וינט ישראל

תכנית מפ"ה יצאה לדרך בשנת 2014, והייתה חלוצה בכך שהציבה את נושא העוני של משפחות במוקד ההתערבות. לנו באשלים, מפ"ה היוותה פריצת דרך גם בהיותה התכנית הראשונה בה פותח מענה אשר רואה את צרכי המשפחה כולה, על כל חבריה ובכל תחומי החיים. ההבנה של חשיבות פיתוח מענים למשפחה כולה, במטרה לסייע בשיפור וקידום מצבם של ילדים, בני נוער וצעירים, היוותה נדבך חשוב בהקמת תחום משפחות באשלים.

בנוסף לפיתוח תכניות ומענים, אשלים רואה חשיבות רבה להיותה שותפה בתהליכים של פיתוח ידע ולמידה. תהליכים אלה מאפשרים המשגה, הכשרת אנשי מקצוע והפצה רחבה של תפיסות העולם העומדות בבסיסי התכניות. ואכן באמצעות תכנית מפ"ה היינו שותפים להעמקת הלמידה ופיתוח הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני והרחבת הידע גם לתכניות נוספות שאשלים שותפה להובלתן. ראוי גם לציין ששיתופי הפעולה וממשקי העבודה עם התכנית הלאומית 'נושמים לרווחה', שמאמצת עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, מהווים נדבך חשוב לתהליכי הלמידה והידע המצטבר בסוגיית המשפחות החיות בעוני.

אנו מבקשים להודות בראש ובראשונה לכל משתתפי התכנית – עובדים סוציאליים ומשפחות – על השיתוף בידע שהתפתח בשנות התכנית. כמו כן אנו מודים לשותפינו להובלת התכנית מהשירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, מהקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי, ומאוניברסיטת בן-גוריון בנגב. תודה מיוחדת לפרופ' מיכל קרומר-נבו על היכולת להפוך ידע תיאורטי מחקרי לפרקטיקה יומיומית, שמביאה לשיפור במצבן של המשפחות.

חוברת זו, המאפשרת התבוננות ולמידה מתכנית מפ"ה, הינה דוגמא חשובה לתהליכים של פיתוח תכניות, המבוססים על למידה, ויש בה כדי לעורר ענין ומחשבה. אנו מאמינים שהידע הייחודי שהחוברת נושאת יוכל לסייע בהמשך מסע הלמידה והעשייה.

ד"ר רמי סולימני

שמואל ילמה

מנכ"ל, ג'וינט ישראל-אשלים

ראש היחידה למשפחה וקהילה, ג'וינט ישראל-אשלים

**מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות** החלה לפעול בשנת 2014 כתכנית פיילוט לעבודה עם משפחות במחלקות לשירותים חברתיים, על-פי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אשר פותחה על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו, מהמחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב. להפעלת התכנית שותפים השירות לרווחת הפרט והמשפחה במינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ג'וינט ישראל-אשלים, הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

עבודה סוציאלית מודעת-עוני רואה בעוני **הפרה של זכויות אדם** ומציבה במרכז את **הסולידריות** בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים ותביעה **לצדק חברתי**. עוני נתפס כ**מחסור מטריאלי** (מחסור בכסף), **מחסור בהזדמנויות חברתיות** (לדוגמא, הזדמנויות לתעסוקה, דיור, בריאות, חינוך, תרבות, בטחון אישי) ו**מחסור במשאבים סמליים** (לדוגמא, הכרה, כבוד). אנשים החיים בעוני **נאבקים בעוני** כל חייהם. העבודה הישירה מבוססת אם כן על יצירת **יחסים מיטיבים עם** משתמשי השירותים, פיתוח **ידע מתוך קירבה**, המבוסס על היכרות מקרוב עם מציאות החיים והיסטורית החיים, **התערבות בהקשר החיים הממשי**, ו**התייצבות לצידם** של משתמשי השירותים כדי להפוך את מאבקם למצליח. לצד הדגשה והעמקה של היחסים בין עו"סים לבין משפחות בעוני, מוקנה בפרדיגמה מקום חשוב לעבודת **מיצוי זכויות אקטיבית ולהיענות לצרכים חומריים** (באמצעות סל מענים גמיש).

במסגרת תכנית מפ"ה רכשו עובדים סוציאליים משפחות (להלן עו"סים או עו"סיות משפחה) ומדריכות-ראשות צוותים (להלן מדר"ציות) ידע תיאורטי, כלים ומיומנויות בעבודה לפי עקרונות הפרדיגמה, ועבדו עם משפחות בהתאם לעקרונות אלה במשך כשנתיים. בעקבות ההתפתחויות בתכנית מפ"ה, התקבלה בשנת 2016 החלטה במינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לאמץ את הפרדיגמה ואת מודל העבודה במפ"ה כעקרונות מובילים לעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. בשלב ראשון אומצו עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכניות "נושמים לרווחה" ו"מפגש", מתוך מחשבה שהתכניות החדשות יוכלו להוות מצע להתפתחותה של שפה חדשה משותפת לעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. בשלב זה עלה הצורך לפתח

את הפרדיגמה גם לעבודה עם משפחות שילדיהן מוגדרים כמצויים במצבי סיכון, ולשם כך פותח על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו גוף ידע חדש. גוף ידע זה יושם בשתי תכניות חדשות המכוונות למניעת הוצאת ילדים מהבית - "משפחה בשביל הצמיחה" ו"משפחה מיטיבה קבועה" - אשר יצאו לדרך בשנת 2017. בנוסף, התקיים במהלך שנת 2017 קורס ייחודי להכשרת עו"סים בכירים מכל רחבי הארץ כמדריכים ומנחים בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כדי שאלה יוכלו להדריך את עו"סי המשפחה בתכניות השונות בתפוצה ארצית. כך תרמה תכנית מפ"ה להנעה של מהלך רחב, שלא היה מתרחש בלעדיה.

תכנית מפ"ה הוערכה במחקר מלווה שנערך על ידי מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, והתמקד בהערכת תוצאות התכנית ברמת המשפחות וכן ברמת המחלקות והצוותים המקצועיים; כמו כן הוערכה התכנית במחקר הערכה פנימי שהתמקד בהערכת תוצאות התכנית בקרב ילדי המשפחות שהשתתפו בתכנית.

החוברת שלפנינו כוללת שלושה שערים. **בשער הראשון - כאבים ותקוות: סיפורים מהחיים -** מובאים דברים שאמרו משפחות המשתתפות בתכנית מפ"ה על חייהן ועל עבודה סוציאלית. **בשער השני - הפרדיגמה והמודל הארגוני -** מוצג תיאור קצר של עקרונות הפרדיגמה ושל מודל ועקרונות הפעולה של התכנית, וכן נתונים מתוך הערכת התכנית. **בשער השלישי - כאבים ותקוות: סיפורים מהפרקטיקה -** מוצגים סיפורים קצרים שכתבו עו"סיות משפחה שהשתתפו במפ"ה, המתארים רגעים משמעותיים שחוו בתכנית ומדגימים את רוחה.





שער ראשון  
**כאבים ותקוות:**  
**סיפורים מהחיים**

## מבוא

שער זה מביא קטעים קצרים מתוך דברים שאמרו משפחות מפ"ה במסגרת מפגשי הערכה תקופתיים של התכנית. מפגשים אלה התקיימו בנוכחות עו"סית המשפחה, המדר"צית, מנחה מפ"ה ישובי ומנהלת תכנית מפ"ה. במילים ספורות מתארים הפונים מהם עוני ומצוקה ומהו הכאב הרגשי הכרוך בהם. לצד הכאב עולים בבירור הצורך והרצון בקירבה, בהכרה ובתחושה של ערך. כאשר צרכים אלה לא זוכים למענה, נוספות עליהם תחושות קשות של בדידות, חוסר אונים, ייאוש וחוסר תוחלת ואז הם מהווים מקור לכאב נוסף על הכאב שמקורו בתנאי ומצוקות החיים הקשים; אולם כאשר הם נענים – כאשר אנשים מרגישים שהעו"סית רואה אותם, מכירה בחלומות שלהם, בסובייקטיביות ובייחודיות שלהם, ומוצאת ערך בפעולותיהם גם כאשר אלה לא מביאות להצלחה, ובמקביל מסתכלת בעיניים פקוחות במצוקה הכלכלית ורואה את החסמים שהיא מציבה, את הכאבים שהיא גורמת ואת המאבק של אנשים במצוקתם – קורה נס קטן של התחברות לעצמי ולאחר. החוויה של קירבה, הכרה וערך תורמת לתחושת החיים והחיוניות, ליכולת לחוות את העצמי של האדם, וליכולת להיות בתוך יחסים. בכך היא מהווה בסיס לעבודה של שינוי.

הפונים נשאלים איזה מסר היו רוצים להעביר לעובדים סוציאליים אחרים. שאלה זו מסמנת לנשאל שהוא בעל ידע, ושהשואל מכיר בידע שלו ורואה בו ידע חשוב והכרחי. שאלה זו חשובה במיוחד למי שהידע שלהם זוכה פעמים רבות להתעלמות, ביטול וזלזול. התשובות לשאלות אלו מעידות כי אכן יש לנשאלים מה לומר, וכי המסר שבפיהם הוא ברור ומדויק. כמעט כל אחד מהכותבים מאתגר במסר שלו את התפיסות המקובלות לגבי תפקיד המקצוע ותפקיד העובד הסוציאלי. הם מאתגרים את חשיבות הגבולות המקצועיים, את עמדת היודע של העובד הסוציאלי ואת הריחוק המקצועי. במקום אלה, הם מדגישים את חשיבותם של כבוד, הקשבה, שקיפות ואמון ביכולת להשתנות. מילים ומשפטים אלה, שיש בהם מסר שראוי לתשומת לב מיוחדת, הופרדו לקטעים ומופיעים לפניכם כבעלי צורה שירית.

הטקסטים מובאים ברשות אומרים; חלקם מופיעים בשמות מלאים וחלקם בעילום שם, בהתאם לבחירת הדוברים.



## שירן אינס

אני באה לפה רק בשביל העו"סית הזאת. היה לי אישור לדירה בדיור הציבורי בשלומי ולא לקחתי, בשביל לא לעזוב אותה. כי אני מאמינה בה. היא עובדת סוציאלית שלא מסתירה מבן אדם, אני מרגישה שהיא אמיתית איתי. התיק שלי תמיד יושב לה על השולחן, אני רואה מה כתוב בו, לא מוסתר ממני. היא מצלצלת אלי כל הזמן, אפילו אם זה לרגע, מה קורה, מה שלומך, אכפת לה ממני, יש לה דאגה אלי. לצערי, בשאר העו"סים אני לא מאמינה.

-מה המסר שחשוב להעביר לסטודנטים לעבודה סוציאלית?

שיהיה אמון,

שלא יסתירו.

אי אפשר להאמין צ'יק צ'אק לעובדת סוציאלית.

זה לוקח זמן להאמין.

במיוחד אחד שחוה דברים מעו"סים.

אבל העו"סית שלי לא ויתרה עלי,

נלחמה עלי,

ואם נלחמים על מישהו

אז בסוף מגיעים.

## סיגל חסין

היה לי ולבעלי הרבה בעיות, לא היה לנו כסף, היה מאד קשה, הייתי הסטריאוטיפ של אישה עם בעיות.

בתקופה ההיא נתקלתי בעו"סיות אטומות,

שומעות את הבעיות שלך,

אבל לא את הנפש שלך.

היו אומרות לי, "למה את צריכה להגיע לרווחה? תצאי לעבוד, גם אנחנו יוצאות לעבוד". הם לא הבינו

את המצב הרגשי שלי. גם כל חצי שנה מתחלפת עו"סית. ברגע שאני באה לעובדת סוציאלית,

אני מצפה להשתדלות רצופה.

ואז כשהייתה מתחלפת עו"סית הייתי שואלת את עצמי, למה אני באה לפה? גם אני לא מתקדמת, גם

כשאני באה שופטים אותי ולא מבינים אותי, ואחר כך מתחלפים, זה סתם.

בסוף יום אחד התקשרה אלי העו"סית הזאת, בוקר אחד אחרי חודשיים שהעובדת הקודמת עזבה. לא הסכמתי להתחלה לראות אותה. היא עטפה אותי באהבה מהרגע הראשון והבנתי שזה היא עממית, היא בכוונה נזהרת ומדברת איתי בשפה לא גבוהה כדי שחלילה לא ארגיש מתחת. היא בודקת איפה

אני נמצאת. יש בה משהו שמשדר טוב, רגיעה, עטיפה, הזמנה, אהבה. היא באה אלי הביתה ושאלה אותי מה החלום שלי. היא שאלה אותי מה עם לימודים. עברתי טיפולים פסיכולוגיים ואני לא מאמינה בטיפולים כאלה, אבל היא אמרה לי שאני הפרויקט שלה, שנעשה הכל בקצב שלי, היא הדגישה שזה יהיה בקצב שלי. היא עימתה אותי עם דברים שידעתי בתוכי, אבל פתאום היא חידדה לי את זה. מאותו רגע החלטתי שכל מה שהיא נותנת לי אני לוקחת, אבל בקצב שלי, לא להעמיס אותי. התחלתי ללמוד סייעות, היום אני עובדת כסייעת בגנים ולומדת. גם עשיתי רשיון נהיגה. היא לא נטשה אותי לרגע, היא תמיד הייתה מאחורי, עשתה הכל כדי שאצליח לטפס למעלה. היא בעיקר האמינה בי, ראתה מי אני באמת. זה כאילו שהייתי בלב ים, לא יודעת לשחות ולקחה אותי איתה. אחרי 25 שנה ברווחה.

-איזה מסר היית מעבירה לעובדים סוציאליים?

ללמוד לגשת לאנשים בצורה טובה, בנעימות. ללמוד יחסי אנוש. הסתכלות לתוך האדם שיושב מולך. גם אם אדם מתנהג ברע, 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.

## בעילום שם

מה שאני מכניסה לא מספיק בשביל ההוצאות של הבית. העו"סית שלי עזרה לי מאד בשיפוץ של הגג בעמידר, נפל טיח מהגג לרצפה ואני רדפתי אחרי עמידר הרבה זמן והם לא באו. רק אחרי שהיא דיברה איתם, הם טיפלו. אני צריכה עזרה גם בשיניים, כמעט ואין לי שיניים. אני אוכלת רק מרוסק.

העובדת סוציאלית שלי היא אישה נפלאה, היא בן אדם מקסים.

היא כאילו אחת מהמשפחה, לא מבחוץ.

כשפניתי לעזרה לאחים שלי, הם לא עזרו לי, אבל היא יותר טובה מהמשפחה שלי. מזל שיש לי אדם אחד שאכפת לו ממני.

## שלהבת אזולאי

אני מאד שמחה שיש לי אותה בתור עובדת סוציאלית. היא עושה את הכול בשביל לעזור ולתמוך. אחלה עו"סית יש לי. כשהילדה הייתה לי מאושפזת, ואני הייתי איתה בבית חולים, אז המחלקה דאגה למישהי שתבשל ותביא כל יום לילדים אוכל. השיחות איתה תמיד טובות, היא יודעת להרגיע אותי, הרגשתי פתוח. הקשר היה לי טוב, התחברתי אליה מהר.

- מה עזר לך להתחבר מהר?

היא הייתה כמו חברה, אבל עד הגבול. תמיד נתנה לי מענה, אפילו בשעות לא רגילות.

היום יצאתי לעבוד במרכז יום לקשיש. הכנסתי את התינוקת למעון ומאז אני כבר שנה וחצי בעבודה. ההכנסה גדלה אבל לא מאד, רק בכמה מאות שקלים. היא נתנה לי ממש דחיפה לחיים, היום עשיתי הרבה שינויים.

- מה איפשר את השינוי?

השיחות. מה, כל החיים אני ארצה לבוא לרווחה? היא הכניסה לי את זה בראש, גם בשיחות, השיחות שלה עודדו אותי שאני צריכה להעז.

- מה צריך בשביל להיות עובד סוציאלי טוב?

אחד שיבין אותך, שיבין את המקום שלך, שזה חשוב מאד.

זה הדבר הכי חשוב.

קשר של כבוד,

לא להתעלות מעל,

גובה העיניים,

זה יותר מקרב את האדם לעובד הסוציאלי.

## בעילום שם

העובדת סוציאלית שלי היא אחרת, היא שם באמת בשביל לעזור. הפתיחות שרכשנו אליה היא מאד משמעותית. כבר מהפגישה הרביעית ממש התחלנו שיחות עמוקות. זה לא דבר פשוט. אני למדתי פעם על ההבדל בין סימפטיה לאמפטיה ואני יודעת שהיא ממש אמפטית. גם חשוב לה מה שקורה איתנו, הרגשתי שהיא ממש דחפה נגיד על האבחון של הילד, כדי שהוא יקבל את כל מה שמגיע לו. כשהיו בעיות בבית ספר, היא הייתה מאד לטובתי. היא יצרה פתיחות שאפשרה גם לי להעלות טענות כלפיה והיא ידעה להקשיב גם לדברים הלא נעימים.

- מה את חושבת שצריך ללמד סטודנטים לעבודה סוציאלית?

קודם כל להיות

אנושיים,

זה אומר פשוטו כמשמעו,

לבוא לאדם פשוט בגובה העיניים,

לשמוע את הבעיה, לשמוע

איפה

אפשר למגר את הבעיות

ולא לפחד להשתמש בכל המשאבים והכלים שהם מקבלים.

## בעילום שם

באתי לרווחה בשביל לקבל עזרה במעון לילדה. אף גן לא רצה לקבל אותה, כי יש לה איזה בעיה. בהתחלה כשהייתי באה אל העו"סית, הרגשתי שאין לה זמן, הרגשתי שלא מקשיבים לי. ואז בעצם היא

הציעה לי את התכנית שלכם. מאז אני הרבה יותר רגועה, אני יודעת שיש לי את השעה שלי. יש לה את הזמן להקשיב לי, והיא גם הציעה לי כל מיני סדנאות, והרבה דברים השתפרו.

## קים סקוט

אני אימא ל-7 ילדים. לבד. העו"סית עוזרת לי בבעיות עם הבעל לשעבר, היא מקשיבה לי,

היא לא רואה רק את הבעיות,

היא אשכרה

רואה אותי ומה מפריע לי,

היא לא מחפשת אותי,

היא ממש מקשיבה לי ועוזרת לי לחשוב.

היא לא באה

כדי שאני

אקשיב רק לה.

הייתי בשוק שהיא הביאה לי את המספר שלה של הטלפון, וכשהתקשרתי אליה פעם, היא חזרה אלי. כשעולה לי בעיה, עולה לי לראש קודם כל השם של העו"סית, רק אחר כך אימא שלי.

## בעילום שם

אני אימא ל-6 ילדים, מקסימים. אני אוהבת את הילדים שלי, הם ממלאים לי את כל החיים, הם לא חלק מהחיים שלי, הם כל החיים שלי. אהבה זה הדבר היחיד שאני יכולה לתת חינם אז אני מעניקה להם הרבה מזה.

הרבה דברים זזו מאז שאני עם העו"סית הזאת. היא לא שופטת אותי, מאד תומכת בי, מרגיעה אותי. היא גם תמיד חוזרת אלי, כל דבר מטופל. היא עוזרת לי בכל דבר, בעמידר. כי אני שוברת את הראש כל יום איך לצאת מהעוני, ה-2,000 ש באמת לא מספיקים לי.

להיות עובדת סוציאלית זה לא רק עבודה, זה לבוא עם הרבה רגש, אם לא – אתה לא תצליח. צריך גם אינטואיציה, תחושה טובה, שאתה מבין מי יושב מולך.

הדבר

הזה

שאם אנחנו טועים

אנחנו יכולים לתקן,

זה ההתחלה לשנות חיים של בן אדם.

## בעילום שם

יש לנו 8 ילדים. אני התחלתי בחוסר אמון עם הרווחה, לא אהבתי שבאים לי הביתה מפקחים. עכשו אנחנו בצעדים ענקיים בחיים. אם לא היו עוזרים לנו לא היינו יכולים לרכוש מקרר, ציוד לבית. מעבר

לחומריות, תמיד היה לנו אוזן קשבת.

היעד הבא זה

להיפלט

מהצורך להיות תלויים ברווחה.

זה יכול להיות או שנצא לעבוד,

אבל

הבעיה

שמבחינת

כדאיות

כלכלית,

לא בטוח שזה

ישפר לנו את המצב.

לפחות

שלא נהיה תלויים באף אחד.

עבודה סוציאלית

צריכה לבוא

עם רגש מבפנים.

כמה שייתנו את הכסף

זה לא מספיק

בלי הרגש.

## שני עמר

פעם הייתי מתרחקת מהרווחה, אני חד הורית

אמרתי

כמה רחוק ככה מתוק.

הרבה שנים הייתי באה ועושה

היי ביי.

היום אני באה.



שער שני

**עבודה סוציאלית**

**מודעת-עוני ותכנית**

**מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)**

**הפרדיגמה והמודל**

**הארגוני**

## הקדמה

שער זה כולל תיאור קצר של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ושל תכנית מפ"ה. קיומה של פרדיגמה בבסיס הפעולה המקצועית בתכנית הביא לידי מיצוי את הקשר הסבוך שבין תיאוריה ופרקטיקה בעבודה סוציאלית. לכאורה, אלו שני עולמות נפרדים; אולם במפ"ה הם חברו להם יחד. אפשר לומר שבין התיאוריה לבין הפרקטיקה התקיימו יחסים מעגליים של השפעה הדדית – התיאוריה הזינה את הפרקטיקה, אך היא גם התפתחה מתוך התבוננות קפדנית על הפרקטיקה ומתוך ניסיון להציע תשובות לשאלות שהעלו עו"סיות בשטח, ואילו הפרקטיקה התפתחה כיישום של התיאוריה אך היא גם הושפעה ממקורות אחרים וכך הזינה את התיאוריה.

למעשה, אפשר לומר שהעקרונות של מפ"ה מבקשים להיות מבוססים על צרכיהם של הפונים ושל העו"סים שעובדים איתם באופן ישיר. אם לסכם באופן פשוט את דברי המשפחות בשער הקודם, הפונים מבקשים שעו"סי המשפחה יראו אותם כבני אדם, כסובייקטים, על מורכבותם, וכן שיראו באותה עוצמה את העוני והמצוקה החומרית כחסמים איתם הם מתמודדים באופן יומיומי במאמץ להיות טובים יותר. העקרונות של הפרדיגמה מנסחים זאת במילים אחרות ומבקשים להעמיק בכך. המודל הארגוני מבקש לתת לעקרונות האלה התקיימות ארגונית.



# מהי עבודה סוציאלית מודעת-עונית? הבסיס התיאורטי

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

הפרדיגמה מציעה תשובות לארבע שאלות, תיאורטיות, אתיות ופרקטיות:

## 1. מהי הבעיה שלפני?

**עונית הוא הפרה של זכויות אדם.** אנשים החיים בעוני הם מי שזכויותיהם הבסיסיות אינן ממומשות במידה מספקת. כדי להבין את השפעתו של עוני על אנשים, יש להבינו כמתקיים בשלושה מעגלים, הקשורים זה בזה – הגרעין הוא מחסור בכסף (מחסור מטריאלי), המעגל המקיף אותו הוא מחסור בהזדמנויות חברתיות – זכות לתעסוקה, דיור, רווחה, בריאות וחינוך – והמעגל השלישי הוא מחסור בחוויות של ערך חברתי וכבוד. **אנשים החיים בעוני עסוקים כל העת בהתנגדות לעוני**, בניסיונות

להיאבק בו ולנצחו. במובן זה, אנשים החיים בעוני הם לא האשמים במצבם, והם גם לא קרבנות פסיביים של מצב העוני, אשר עסוקים בהישרדות בלבד, אלא הם נאבקים באופן אקטיבי ומפעילים כל מה שביכולתם כדי להצליח להקטין את השפעת העוני על חייהם.

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

עובדים סוציאליים לא יישענו באופן בלעדי על ידע שמקורו חיצוני לסיטואציה, כלומר ידע מחקרי או ידע אקדמי או ידע שמקורו בנהלי הארגון. עליהם תמיד לייצר **ידע מתוך קירבה**, כלומר לבסס את הידע שלהם על נקודת המבט של הפונה, על בירור מתמשך והבנה מעמיקה של השאלה כיצד הפונה רואה את מצבו.

## 3. מהי העמדה הערכית שלי ביחס לבעיה של הפונה?

העמדה של עובד סוציאלי למול הפונה היא לא עמדה נייטרלית. העמדה המקצועית היא עמדה מעורבת, אשר כוללת זיהוי של מצבים של אי צדק, מתן שם לאי צדק ונקיטת צד ביחס אליו. מכיוון שעוני כרוך בהפרה של זכויות ואנשים נאבקים באופן יומיומי נגד עוניים, תפקידם של עו"סים הוא **להתייצב לצידם של הפונים** ולסייע להם במאבקם זה. כדי להצליח להתייצב לצידם של הפונים על העו"סים להיות מעורבים באופן מתמשך בתהליכים רפלקטיביים, שיאפשרו בירור עמדות אישיות ומקצועיות.

## 4. מה אני עושה? או מהי הפרקטיקה הרצויה?

זו שאלת מיליון הדולר 😊. התשובה היא מורכבת: אני לומדת את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני; אני מקבלת הדרכה בקביעות, בה אני מציגה סיפורי טיפול, ומביעה את עמדותיי, מחשבותיי ורגשותיי; אני מפתחת רגישות גבוהה ליחסי כוח המכתיבים את חייהם של לקוחותיי, מנסה לצמצם את הסיטואציות של יחסי כוח ומסייעת ללקוחותיי להתמודד עם סיטואציות כאלה; אני הופכת מומחית למיצוי זכויות ועוזרת ללקוחותיי באופן אקטיבי למצות את זכויותיהם; אני מזהה מצבים של אי צדק ומתקוממת נגדם; אני מתייצבת לצידם של לקוחותיי; אני מבינה את המחסור החומרי כהפרה של זכויות ועושה כל שביכולתי כדי להיענות למחסור חומרי; אני שואפת להכיר את מציאות החיים ואת סיפור החיים של לקוחותיי ולמצוא בהם מובן וערך; אני מבררת לעומק את נקודת המבט של לקוחותיי ומבטאת כלפיהם סקרנות אנושית חמה; אני מזהה את ההתנהגויות של לקוחותיי המבטאות התנגדות למצוקה ועוזרת להם לראות בהתנהגויות אלה התנגדות למצוקה גם כאשר אלו אינן מצליחות; אני שואפת להבין את הצרכים הרגשיים שלהם ולנהוג בהם ברגישות המרבית; אני מגדילה את יכולתי להתנהג בגמישות ובביטחון במצבים אנושיים מורכבים; אני מתייעצת עם חברותיי למקצוע ומקבלת מהן תמיכה; אני נמנעת מעמדות פטרנליסטיות; אני מייצגת את טובת הפונים שלי אל מול אנשי מקצוע אחרים; אני מעורבת בפעולות להגברת הצדק החברתי.

# המודל הארגוני של תכנית מפ"ה

הקשר בין עקרונות תיאורטיים לבין פרקטיקה ישירה הביא לכך שתכנית מפ"ה הציבה לה מטרות בשתי רמות:

ברמת המשפחה – שיפור במצבם של משפחות וילדים החיים בעוני בתחומי חיים שונים.  
ברמת המערכת – חיזוק התפיסה והכלים של עו"ס המשפחה לעבודה עם משפחות בעוני; וכן פיתוח דרכי התערבות ומענים הולמים למשפחות בעוני ברמת המחלקה.  
בהתאם למטרותיה, כוללת אוכלוסיית היעד של התכנית שתי קבוצות:

משפחות – 120 משפחות.

עו"סיות ומדריכות-ראשות צוות (מד"רציות) – 10 צוותים אורגניים, הכוללים את המד"רציות וכן 4-6 עו"ס משפחה מצוותה, משישה ישובים – ערד (שני צוותים), תל-שבע, ירוחם, קרית-גת (שני צוותים), דימונה (שני צוותים) ובאר-שבע (שני צוותים). בסה"כ משתתפים בתכנית 10 מד"רציות ו-45 עו"סיות.

הכניסה לתכנית כללה שלושה שלבים:

**השלב הראשון, הכשרה:** התקיימו שני קורסי הכשרה במהלכם נלמדה הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. בכל קורס, שהתקיים באוניברסיטה במסגרת 9 מפגשים (56 שעות אקדמיות), השתתפו 5 צוותים אורגניים, כלומר 5 מד"רציות וצוותי עו"סיות המשפחה שלהן, שלמדו יחד (פירוט נוסף על הייחודיות של קורסי ההכשרה במפ"ה, יופיע בהמשך).

**השלב השני, בחירת משפחות:** לקראת תום הקורס, בחרה כל עו"סית 2-5 משפחות מתוך סך המשפחות שבטיפול, איתן היא תעבוד בתכנית מפ"ה. הקריטריונים לבחירת משפחות היו: משפחות שלהן ילדים; חיות בעוני והדרה לאורך שנים; שהניסיונות לסייע להם לשפר את מצבם לא צלחו עד כה. המשפחות לא נדרשו למבחני כניסה, לא נבדקה המוטיבציה שלהם לטיפול, וכן לא היכולת שלהם להתמיד בטיפול. מכיוון שהתכנית מבקשת "לפגוש את הפונים במקום בו הם נמצאים" ולהיות רלבנטית ומתאמת למשפחות באשר הן, לא היה צורך במבחנים מסוג זה.

**השלב השלישי, עבודה שוטפת:** כל צוות טיפל ב-15 משפחות עפ"י הפרדיגמה הנלמדת במשך שנתיים לפחות.

המודל הארגוני של מפ"ה התפתח מתוך רצון להיענות לצרכיה של עו"ס המשפחה ולתמוך בה. הוא כולל את הרכיבים המפורטים בתרשים:



בבסיס המודל ניצבת הפרקטיקה הישירה, הכוללת עבודה מבוססת יחסים. הכוונה היא ליחסים קבועים שיש בהם מידת אינטנסיביות גבוהה (מפגש אחד לשבוע לפחות במשך שנתיים לפחות). יחסים כאלה נדרשים מכיוון שהפרדיגמה מיועדת לעבודה עם משפחות שחוקשיים וכאבים גדולים לאורך חייהם, אינן רוכשות אמון במערכת המקצועית, חשות מאוימות מאנשי מקצוע, ואינן מעוניינות – לפחות במוצהר – בקשר טיפולי. קירבה וידע מתוך קירבה הם הכרחיים כדי לבסס יחסים שבתוכם יכול להתרחש שינוי עם פונים אשר מתמודדים הן עם מצוקות מתמשכות והן עם מצבי מצוקה משבריים. (דוגמאות לפרקטיקה מבוססת יחסים יופיעו בשער השלישי).

תפקידו של המודל הארגוני הוא לתמוך בעו"סית המשפחה המבקשת לבסס את הפרקטיקה הישירה שלה על יחסים קרובים ואינטנסיביים עם הפונים שלה. רכיבי המודל הארגוני הם: מעמסת עבודה הולמת; סל מענים גמיש; מיצוי זכויות; הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני; הדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני; ופרקטיקת מדיניות.

### היישום של רכיבים אלה בתכנית מפ"ה

כדי לתמוך בעו"ס המשפחה, קיבל כל צוות שהשתתף במפ"ה תשומות ייחודיות. לכל צוות הצטרפה עו"סית משפחה. בנוסף הצטרפה לכל צוות עו"סית מיצוי זכויות ובשלושה ישובים גם עורכת-דין שעסקו במיצוי זכויות. לרשות המשפחות הועמד תקציב ייעודי במסגרת של סל מענים גמיש בסכום של 2,900 ₪ למשפחה לשנה. עו"סיות המשפחה קבלו הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. בהמשך,

לאורך העבודה בתכנית, הן קבלו **הדרכה** פרטנית מהמד"רצית שלהן. בנוסף, לכל אורך התכנית לווה הטיפול **בהדרכה קבוצתית** קבועה בתדירות של פעם בשבועיים. בהדרכה הקבוצתית השתתפו כל עו"סיות המשפחה אשר טיפלו במשפחות מפ"ה, והמנחים היו שניים, המדר"צית ומנחה חיצוני מטעם מפ"ה. כמו כן, כל מדר"צית קיבלה **הדרכה על הדרכה** בקביעות פעם בשבועיים מאותו מנחה מפ"ה.

אם כן, תשומות התכנית לכל צוות כלול:

• 1/2 משרה עו"ס משפחה

• 1/2 משרה עו"ס מיצוי זכויות (1/2 משרה עורכת דין בשלושה ישובים)

• סל מענים גמיש (2,900 ש"ח לשנה למשפחה)

• הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני (בהיקף של 56 שעות אקדמיות)

• הדרכות מתמשכות לצוות ולמדר"צית (פעם בשבועיים)

### מעמסת עבודה הולמת

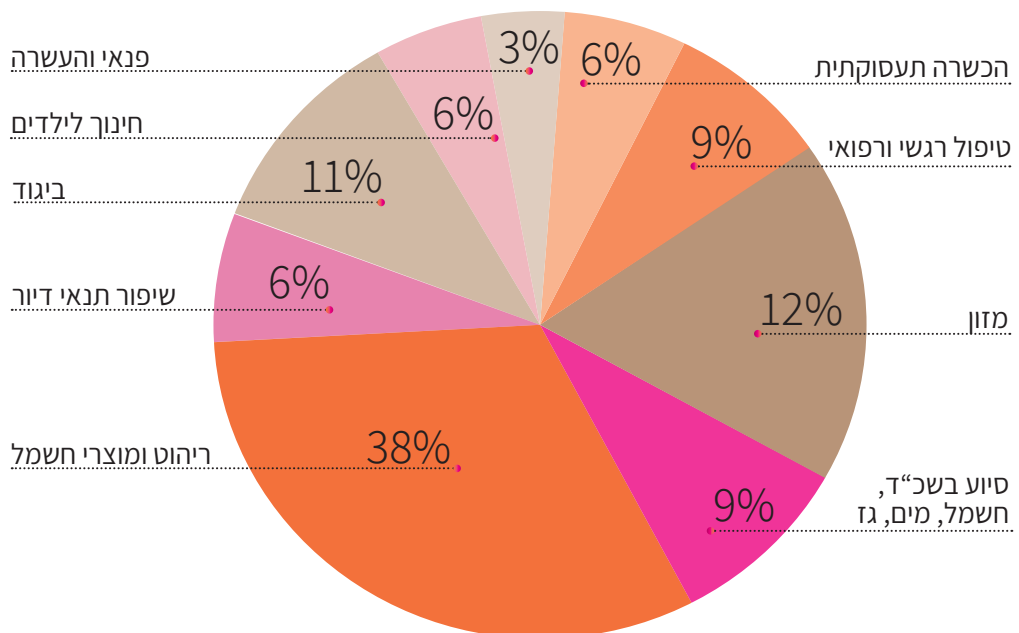
כדי לקיים פרקטיקה ישירה המבוססת על יחסים וקירבה יש צורך בקיום קשר בעל מידת אינטנסיביות גבוהה. לא ניתן לקיים קשר כזה במעמסת כח האדם המקובלת במחלקות לשירותים חברתיים. בהקשר זה עבודה סוציאלית מודעת-עוני מאמצת את המלצות הועדה למלחמה בעוני בראשות אלי אלאוף ואת המלצות הועדה לבחינת מדיניות המשפחה בראשות פרופ' לביא, לפיהן מעמסת המטופלים הרצויה תעמוד על כ- 60 משפחות במידת אינטנסיביות משתנה לעו"ס משפחה במשרה מלאה.

במציאות הקיימת לא ניתן היה להביא את המחלקות שהשתתפו במפ"ה למעמסת עבודה כזו. מכיוון שמטרתיה של מפ"ה הן בין היתר, חיזוק התפקיד של עו"ס המשפחה וביסוס דרכי עבודה הולמות למשפחות בעוני, הרי שהיה רצון לשלב מספר גדול ככל האפשר של אנשי צוות בתוך התכנית, ולא להפקיד את משפחות התכנית לעו"סית ייעודית אחת. באופן זה תכנית מפ"ה שונה מתכניות אחרות אשר מסיבות שונות מפקידות תחום ידע או מיומנות אצל עו"ס אחד במחלקה. כך התפתח במפ"ה מודל ייחודי. כדי לאפשר לעו"סיות המשפחה בצוות להתפנות לטיפול אינטנסיבי במספר משפחות, קיבל כל צוות שנכנס לתכנית חצי משרת עו"סית משפחה תוספתית. העו"סית התוספתית לא שימשה כעו"סית ייעודית של התכנית, אלא הצטרפה לצוות כעובדת מן המניין, וקיבלה מצבת משפחות רגילה, בדומה לעו"סיות המשפחה האחרות בצוות. הצטרפותה של עו"סית משפחה בהיקף של חצי משרה יצרה מצב שבו קטנה במעט המעמסה מסך הצוות, וכך קיבלה על עצמה כל אחת מעו"סיות המשפחה לעבוד לפי מודל מפ"ה עם 2-5 משפחות מתוך המשפחות שבטיפול. מודל ייחודי זה איפשר למספר גדול יחסית של עו"סיות בצוות להשתתף בתכנית מפ"ה וכן התאפשר תהליך של רכישת ידע ושינוי דרכי עבודה של הצוות כולו.

התפיסה הרווחת של "טיפול" מתקשרת לעיסוק במציאות הרגשית במנותק מהמציאות החומרית, עד כדי כך שיש האומרים כי "כסף מזהם את הטיפול". תכנית מפ"ה הציבה סימן שאלה על הנחה זו. המחשבה כי טיפול יכול להרשות לעצמו לעסוק במציאות הרגשית בלבד, מתאימה רק במקרים בהם צורכיהם החומריים של המטופלים מסופקים במידה תקינה. אולם, במקרים בהם הצרכים החומריים אינם מסופקים, כמו במקרה של משפחות החיות בעוני, התעלמות מהצרכים החומריים היא בלתי טיפולית. היא מסמלת לפונים התעלמות, ניכור, חוסר אנושיות ואי-אכפתיות. כאשר צרכים חומריים בסיסיים אינם מסופקים, יש צורך לספקם. הטיפול בהקשר זה הוא הנגיעה בשני העולמות – החומרי והרגשי – באופן משולב.

כדי להצליח לשלב בין טיפול חומרי ורגשי העו"סית זקוקה לסל מענים גמיש, ואכן בתכנית מפ"ה עמד לרשותה של כל משפחה תקציב בסך 2,900 ₪ לשנה. סל המענים הגמיש הופעל באמצעות עמותת בית מוריה, וזו איפשרה לסל להיות גמיש, זמין ומיידי. תכונות אלה - **גמישות, זמינות ומיידיות** – הן קריטיות להצלחת העבודה ובלעדיהן תרומתו של סל המענים הגמיש קטנה מאד. סל המענים שימש לצרכים מגוונים, כגון, רכישת מזון, תרופות, תשלום חוב למעון לילדים, תשלום לעמידר עבור קבלת מפתח לדירה חדשה, חיבור משפחות לחשמל ולגז, ציוד לימודי, ביגוד לאירועים מיוחדים, מימון מונית לבת מצווה לילדה שנמצאת באומנה, תשלום עבור ריהוט, אבחון וקורסים תעסוקתיים. כחצי שנה לפני תום תקופת הסל, עמד ניצול הסל על 80%, ובאותה נקודת זמן נעשה בו שימוש לטובת 122 משפחות.

### סל מענים, לפי סוג הוצאה



הפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם וצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21. על עו"סים מוטלת האחריות לקדם צדק חברתי בכלל החברה, ובפרט בנוגע לאוכלוסיות משתמשי שירותי הרווחה. תפיסה זו מתחדדת בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם. מחקרים מעידים כי באופן פרדוקסלי דווקא אנשים החיים בעוני נוטים פחות למצות את הזכויות המגיעות להם מרשויות המינהל. אי מיצוי הזכויות הוא דרמטי ביותר בהקשר של עוני מכיוון שאנשים בעוני תלויים ברשויות המינהל של המדינה תלות מתמשכת וארוכת טווח; תלות הנוגעת לצורכי הקיום הבסיסיים ביותר; שהיא גם תלות מצטברת, שכן מעורבות בה בעת ובעונה אחת מספר רב של רשויות. מאפיינים אלו של הזדקקות מגבירים את חששם של אנשים החיים בעוני לדרוש את זכויותיהם או לטעון כנגד הרשות, והחשש מקדם תחושה של פגיעות תמידית וניכור, שמחייבים מעו"ס המשפחה התייחסות טיפולית.

עבודת מיצוי הזכויות מקובלת בפרקטיקה של עבודה סוציאלית. הייחוד של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ושל תכנית מפ"ה היא ההבנה כי מיצוי זכויות היא לא רק עבודה בירוקרטית, אלא היא **פרקטיקה של צדק חברתי**, והיא הכרחית מכיוון שאנשים החיים בעוני חשופים ביתר שאת למצבים של אי צדק. יתרה מזו, בעבודת מיצוי זכויות מעורבים גם תהליכים רגשיים תוך-אישיים ובין-אישיים, שעיווד שלהם הוא חלק מהתהליך הטיפולי (ניתן להתרשם מאלה בשער השלישי של החוברת, בסיפורים המדגימים זיהוי של חוסר צדק והתייצבות לצד הפונים).

הפרקטיקה הנהוגה במפ"ה בהקשר זה היא של **מיצוי זכויות אקטיבי**. כלומר, פרקטיקה פרו-אקטיבית, הכוללת מחויבות של העו"סית לעשות ככל שניתן כדי שלקוחותיה ימצו את זכויותיהם **במלואם**. לשם כך, העו"סית אמורה להיות בקיאה בזכויות, ללוות את הפונים לרשויות המינהל כדי להתגבר על החסמים הניצבים בדרכם למיצוי זכויותיהם, לעקוב אחר הטיפול בבקשות למיצוי זכויות, ולסייע להם להגיע אל "הקומה למעלה", כלומר אל הערכאות העליונות ביותר. כדי לעשות כל זאת, עו"סית המשפחה זקוקה לעזרה. מכיוון שהיא לא יכולה להיות מומחית לכל החוקים, התקנות, הכללים והנהלים הפרוצדוראליים בכל רשויות המינהל הרלבנטיות ללקוחותיה, ביניהן לדוגמא, חברות הדיור הציבורי, המוסד לביטוח לאומי, הרשויות המוניציפאליות, שירותי הבריאות, חברות החשמל, המים והגז, הבנקים, כונס הנכסים, הסיוע המשפטי ורשות האכיפה והגביה, יש צורך בעו"ס מיצוי זכויות ייעודי. תפקידם של עו"סים למיצוי זכויות הוא להפעיל מיצוי זכויות אקטיבי. תפקידה של עו"סית מיצוי זכויות הוא אם כן:

- להוות משאב של ידע בנושאי מיצוי זכויות באמצעות הכרות עם ידע מגוון הנוגע לתחומי חיים שונים וכן באמצעות הכרות עם דרכים יעילות לחיפוש ידע חדש.
- לפעול באופן אקטיבי להנגשה יעילה של הידע ולעודד את עו"סיות המשפחה להשתמש בו.
- לקדם בזירת הישוב פיתוח ויצירת קשרים מיטיבים בין שירותים ומערכות מינהל לטובת קידום תחום מיצוי הזכויות.
- להפעיל טקטיקות של פרקטיקת מדיניות ולרכז פעילות זו במחלקה לשירותים חברתיים.

מודל העבודה של מיצוי זכויות אקטיבי תועד והומשג במסמך, סוקולובר-יעקובי, א., רוסו-כרמל, ס. וקרמר-נבו, מ. (2016). מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים: קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני.

<http://ashalim.org.il/sites/default/>

[files/%D7%9E%D7%99%D7%A6%D7%95%D7%99%20%D7%96%D7%9B%D7%95%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%9E%D7%A1%D7%9E%D7%9A%20%D7%A8%D7%97%D7%91%20%D7%9C%D7%94%D7%A4%D7%A6%D7%94%2009-10-2016.pdf](http://ashalim.org.il/sites/default/files/%D7%9E%D7%99%D7%A6%D7%95%D7%99%20%D7%96%D7%9B%D7%95%D7%99%D7%95%D7%AA%20%D7%9E%D7%A1%D7%9E%D7%9A%20%D7%A8%D7%97%D7%91%20%D7%9C%D7%94%D7%A4%D7%A6%D7%94%2009-10-2016.pdf)

לאחר השנה הראשונה לפעולת תכנית מפ"ה ועם ההצלחה הראשונית של בעלות התפקיד, אומץ מודל העבודה של מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת עו"סיות מיצוי זכויות במרכזי עוצמה (אשר פועלים ב- 104 רשויות) וצוות מפ"ה היה שותף לעיצוב התפקיד והכשרת העובדים.

הלימוד של עבודת מיצוי הזכויות בשנה הראשונה של מפ"ה הביא לזיהויו של צורך **בעורך-דין** שיאפשר לפתור בעיות של זכויות שבבסיסן הן בעיות משפטיות. ואכן, בשלושה צוותים הצטרפו עורכות דין, שעשו עבודת מיצוי זכויות. ייחודם של העו"ס והעו"ד למיצוי זכויות במפ"ה טמון בכך שהם ישבו פיסית בתוך המחלקות לשירותים חברתיים, העניקו שירותים לכל המחלקה (ולא רק למשפחות מפ"ה) והיו פרו-אקטיביים באופן פעולתם. סגנון פעולה זה הביא לשימוש רב בהם על ידי בעלי תפקיד שונים בצוותים ולשביעות רצון גבוהה. הכנסת עורכי דין לתוך המחלקות לשירותים חברתיים הוא בגדר פיתוח של שירות חדש שהתקיים בתוך מפ"ה, וכיום נדונה הטמעתו במעגלים רחבים.

## הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני

לא ניתן לעבוד עם משפחות בעוני מבלי לקבל לכך הכשרה ייחודית. זו נדרשת כדי לעבוד עם משפחות המתמודדות הן עם מצבי מצוקה ולחץ מתמשכים והן עם מצבי מצוקה ולחץ משבריים. העבודה עם משפחות בעוני מחייבת ידע תיאורטי ומיומנויות מקצועיות מרובות – יכולת מעולה ליצירת יחסים טיפוליים והבנה מעמיקה של תהליכים נפשיים; יכולת מעולה להבנת השפעותיהם של הדרה ושל טראומה עיקשת על החוויות הרגשיות והתהליכים הנפשיים; הבנה של מערכות משפחתיות ויכולת לפעול ביחסים משפחתיים, בין הורים לילדים ובין בני זוג; הבנה של מצבי סיכון לילדים, יכולת להעריך ולפעול בהם; יכולת להכיל מצבים מתמשכים של כאב רגשי ושל חוסר וודאות; בקיאות בחוקים, תקנות ומערכות הקשורים לזכויות בתחומים מגוונים כמו קצבאות, תעסוקה, בריאות וחינוך; הבנה ומיומנויות בתחומי החובות והכרת הגופים השונים המטפלים בחובות; הכרה מעולה של משאבים קהילתיים ומקומיים ויכולת לגייסם, לתאם ביניהם ולהניעם לטובת הפונים.

לצד הקניית ידע, עיקרה של ההכשרה במפ"ה הוא בבירור וערעור על הנחות יסוד מקובלות לגבי מושגים תרבותיים מרכזיים, כמו, אחריות אישית, תלות, בחירה חופשית, שינוי אישי וחברתי והתערבות. הידע שמוצג במהלך ההכשרה נבחר כדי לקדם ולתמוך בעמדות הבסיסיות של ראיית העוני כהפרה



של זכויות אדם, פיתוח של ידע מתוך קירבה, זיהוי האופנים בהם אנשים מתנגדים למצוקה ולעוני, ופיתוח פעולות שמבטאות מאבק באחרות (othering) והתייצבות לצד הפונים במאבקם בעוני.

ייחודו של מודל ההכשרה במפ"ה בו למדו יחד צוותים אורגניים, כלומר, מדר"צית ו-4-5 עו"סיות משפחה מצוותה, נמצא כבעל יתרונות רבים וזכה לתגובות חמות מהמשתתפות.

## הדרכה

הדרכה היא רכיב קריטי של העבודה הסוציאלית באשר היא, על אחת כמה וכמה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. היא אינה מיועדת לעובדים חסרי ניסיון דווקא, אלא לכל העובדים, כולל בכירים, מתוך הנחה שכדי שעבודה תהיה מקצועית יש צורך ללוותה באופן מתמשך במרחב רפלקטיבי, שיש בו שאילת שאלות והמצאת תשובות. אופייה של העבודה במפ"ה שהיא לא כרוכה בתהליכים אוטומטיים של יישום כלים בצורה נוקשה, אלא עמדה של בחינה מתמשכת של עקרונות יסוד תוך כדי התאמתם לצרכים של משפחות ושל עו"סיות. כדי להצליח לעשות זאת, יש צורך בהדרכה, בדומה לתהליכי ההדרכה של מטפלים במקצועות יוקרתיים אחרים.

ההדרכה הפרטנית של עו"סיות המשפחה במפ"ה ניתנת באופן שוטף על ידי המדר"צית. בנוסף, ניתנת הדרכה לכל הצוות בקביעות פעם בשבועיים על ידי המדר"צית במשותף עם מנחה מטעם מפ"ה. אותו מנחה גם נפגש עם המדר"צית בקביעות פעם בשבועיים למפגשי הדרכה על הדרכה, כך שגם המדר"צית נהנית ממשאבי הדרכה, שמסייעים לה לחשוב על תפקידה כמדריכה וראשת-צוות.

להדרכה בתכנית מפ"ה שלושה תפקידים עיקריים: (1) להוות מקום שמאפשר לעו"ס להבין את צורכי הגדילה של הפונה; (2) לאפשר דיון מתמשך בחסמים שנוצרים בשל האפקט של אחרות (othering), כלומר חסמים שנוצרים בשל החוויה של זרות ושונות בין העו"סית לבין לקוחותיה הנובעים מהמיקום החברתי השונה שלהן, וכן לדון באפשרויות הקרבה בין העו"סית ולקוחותיה ובהרחבת היכולת להתייבב לצד המשפחות; (3) לאפשר מענה לצרכי הגדילה וההתפתחות המקצועית של עו"סית המשפחה.

הדרכה כזו אינה מתמקדת במתן פתרונות לבעיות, אלא בהשתתפות על הבנת המצבים האנושיים המורכבים שעו"סיות מצויות בהן, הרחבת היכולת להכיל רגשות קשים, והרחבת היכולת להבין את הקשר שבין חסכים חומריים ומצבים התנהגותיים ורגשיים שונים.

## פרקטיקת מדיניות

מכיוון שעוני הינו הפרה של זכויות אדם ולא רק בעיה התנהגותית או תפקודית של פרטים, הרי שיש לפעול ברמה החברתית כדי להביא לשינויי מדיניות לטובת אנשים החיים בעוני ברמת הארגון, הרשות, הקהילה והמדינה. תכנית מפ"ה מבקשת מעו"ס המשפחה להבין את השפעותיה של המדיניות

החברתית על לקוחותיו ולהתייבץ לצידם באמצעות השתתפות בשינוי המדיניות שהשפעותיה פוגעות בלקוחותיו, ולפעול לצמצום ליקויים במדיניות. פרקטיקה של מדיניות היא רלבנטית הן כדי לייצר פרקטיקה ישירה מודעת-עוני, הן כדי להוות סוכן שינוי בארגוני הרווחה ובארגונים אחרים, והן כדי לפעול באחריות מירבית בתפקידו של העו"ס כקובע מדיניות.

## ייחודיות מודל הפרקטיקה במפ"ה – עבודה סוציאלית מודעת-עוני

- התערבות במשפחה כיחידה שלמה, כולל התערבות עם ילדים ובני זוג.
- ההערכה של מצב הפונה מבוססת על שלושה רכיבים: זיהוי הכאב הרגשי; זיהוי הצרכים (חומריים ורגשיים); זיהוי המאבק של אנשים בעוניים (גלוי ונסתר).
- קשר טיפולי קבוע ואינטנסיבי לפי מודל מבוסס יחסים. קשר כזה נובע מתוך קירבה בין העו"ס לפונה, מכוון למטרות המוגדרות ע"י המשפחה וממוקד בשיפור מצבה ולא בהכרח בשיפור תפקודה.
- הצבת האדם השלם במרכז. הכוונה היא לראות את הצרכים והרצונות של האדם ואת עולמו הפנימי ולא רק את התנהגותו או תפקודו.
- הקשר הטיפולי מתקיים בהקשר החיים הממשי של הפונים, כלומר, נקבע לפי הצורך ויכול להתקיים בקביעות בבית המשפחה, ברשויות המינהל שם מתקיים תהליך מיצוי הזכויות, במרחבי משבר כמו בית חולים או בית משפט ובמרחבים חבריים. הנוכחות במרחבים אלה מופעלת בהתאם להגיון מקצועי טיפולי, כדי לקדם החזקה והכלה של הפונים.
- הקשר הטיפולי מונחה על ידי עמדה של סולידריות בין העו"ס לפונה והתייבבות לצד הפונים במאבקם בעוני.
- דגש על מיצוי זכויות – באמצעות סינגור ותיווך אקטיביים, כולל ליווי של הפונים לרשויות המינהל כדי לסייע להם לממש את זכויותיהם, לפי הצורך.
- הקשר הטיפולי מבוסס על הבנה כי הצרכים החומריים והרגשיים שלובים זה בזה, כאשר אין ביניהם סדר היררכי, כלומר הם יכולים להיות חשובים ובעלי משקל באותה מידה, והם מופיעים יחד, מבלי שהופעתו של אחד תקדים את השני. המענה לצרכים החומריים יכול אם כן, להוות בפני עצמו גם מענה לצרכים רגשיים. מה שמגדיר את המענה הוא לא השאלה אם הוא מענה חומרי או רגשי, אלא האופן בו הוא ניתן.
- הבנת הבעיות של הפונה לאו דווקא כבעיות אישיות אלא הצבתן בתוך הקשר (קונטקסט),

- היסטוריה אישית וחברתית, הזדמנויות ואפשרויות אמיתיות (real alternatives) ויחסי כוח.
- אמפטיה אינה מספיקה כדי להתייבץ לצד פונים הנאבקים בעוני. פעמים רבות יש צורך בפעולה ממשית כדי לספק מענה אפקטיבי לצורך. כמו כן, העו"ס יכול להשתמש ברגעים בהם הוא כועס על אי צדק כאמצעי טיפולי.
- חלק חשוב מהיחסים הטיפוליים הוא התייחסות ועיבוד לחוויות של זלזול, ביטול, חשדנות והאשמה שמופנים כלפי אנשים בעוני (עיבוד של חוויות של מיקרו-אגרסיות).
- כדי להצליח לבסס יחסים טיפוליים המבוססים על קירבה, על העו"ס להתמודד עם נרטיבים תרבותיים המאשימים את העניים בעוניים, ורואים בהם "אחרים", כלומר אנשים בעלי תכונות נחותות. התמודדות זו נעשית באמצעות רפלקציה ביקורתית במפגשי הדרכה.
- שימוש בפרקטיקת מדיניות להסרת חסמים מבניים וכן לשם העצמה אישית.

## הערכת מפ"ה

חלק זה משקף את הערכת מפ"ה כשנתיים לאחר תחילת התכנית והוא מבוסס על שלושה מקורות שונים: דוח שנערך על ידי מאירס-ג'וינט מכון ברוקדייל, וכלל שאלונים שמילאו עו"סיות לגבי מצב המשפחות בטיפולן וכן קבוצות מיקוד עם עו"סיות; הערכה פנימית של מצב המשפחות לפי דיווחי העו"סיות; ומחקר דוקטורט שעורכת אלה ברנד-לוי בבי"ס למדיניות ציבורית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב בנושא: תהליכי השינוי על פני זמן בממדי עוני בקרב לקוחות המחלקות לשירותים חברתיים, והוא כולל שאלונים המועברים לפונים למחלקות לשירותים חברתיים.

### פרופיל המשפחות

- כ-60% משפחות חד הוריות
- למחצית המשפחות 1-3 ילדים, למחציתן 4-8 ילדים
- 90% מהמשפחות מתמודדות עם חובות
- 80% גרות בדירה שלא בבעלותן, לרוב בדוור ציבורי, 23% בסכנה להיות מחוסרות דירה
- ב-56% מהמשפחות אחד מבני המשפחה לפחות סובל ממחלה כרונית כלשהי או מגבלה פיזית
- ל-67% מהמשפחות יש לפחות ילד אחד המאובחן כבעל צרכים מיוחדים
- 69% מהנשים ו-58% מהגברים אינם מועסקים, לבודדים יש מקצוע או הכשרה מקצועית

### תפוקות ותוצאות במצב הילדים

- עבודה עם ילדים תופסת מקום חשוב ומרכזי
- יחסי הורים-ילדים - בקרב 50% מהמשפחות דווח על שיפור במערכת היחסים הורה-ילד. (חידוש קשר או חיזוק קשר עם ילדים במסגרת חוץ-ביתית, הבנה והתכוונות לצרכי הילדים, יצירת קרבה

והיזוק קשר רגשי שלא היה בעבר);

- **התערבות במערכות חינוכיות** - בקרב 86% מהמשפחות עשו העו"סים התערבות ישירה במערכת החינוך הפורמלית, אצל 81% מהן תוצאות חיוביות של השמה והתמדה במסגרת, שיפור במצב לימודי, שיפור מצב רגשי ושיפור בהגעה סדירה;
- **נשירה** - בקרב 33% מהמשפחות נעשתה פעולה אקטיבית להתמודדות עם מצב של נשירה או נשירה סמויה, אצל 80% חל שיפור משמעותי במצב הביקור הסדיר;
- **התערבויות במסגרות חינוכיות לא פורמליות** - בקרב 70% מהמשפחות הפנו עו"סיות ילדים למסגרות בלתי פורמליות (מועדוניות, חוגים, חונכות ועוד), אצל 71% מהן תוצאות חיוביות של התמדה בהגעת הילדים. לגבי 33% מהם דווח על תרומה ייחודית לילד כגון שיפור במצב הרגשי, תהליך העצמה של הילד, חיזוק התא המשפחתי סביב פעילות ספורט ועוד;
- **התערבויות טיפוליות** - בקרב 80% מהמשפחות הפנו עו"סיות ילדים למסגרות טיפוליות, בקרב 71% מהן ישנה התמדה בטיפול, בקרב 33% חל שיפור עד כדי שיפור מהותי במצב הרגשי/ התנהגותי של הילד;
- **ועדת תכנון טיפול** - בקרב 63% מהמשפחות נערכו הפניות לוועדת תכנון טיפול, רובן בזמן השתתפות בתכנית מפ"ה. כשני שלישים מהמשפחות הביעו הסכמה עם ההחלטות וראו אותן הולמות את המשפחה;

### תפוקות ותוצאות במצב המשפחות, מבוסס על דיווחי העו"סיות

- **חובות** - בקרב 70% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, מתוכן 40% מהמשפחות שיפרו את מצבן בתחום;
- **מיצוי זכויות בתחום הדיור** - בקרב 83% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, מתוכן 52% שיפרו מצבן בתחום;
- **תעסוקה** - בקרב 70% מהמשפחות נעשו התערבויות בנושא, כ-50% שיפרו את מצבן בתחום;
- **מיצוי זכויות וקצבאות** - בקרב 53% מהמשפחות נעשתה התערבות בנושא, אצל 81% חלה עליה בהכנסת המשפחה;
- **הגדלת הכנסות** - 57% מהמשפחות הגדילו הכנסות;
- **הפניית הורים למסגרות טיפוליות** - 80% מהמשפחות הופנו למסגרת טיפולית, קרוב ל-60% התמידו בטיפול. לגבי יותר ממחציתן דווח על שיפור בתפיסת אימהות, אמון במערכת, יציבות רגשית ועוד;
- **יחסים במשפחה** - בקרב 60% מהמשפחות חל שיפור בארגון מערכת היחסים עם בן הזוג או אבי הילדים;
- **יחסים עם המחלקה לשירותים חברתיים** - 70% מהמשפחות שיפרו את הקשר עם העובדים הסוציאליים.

### שינוי בדרכי הפעולה של העובדות הסוציאליות ושל המחלקה

עו"סיות דווחו בשאלונים ובקבוצות המיקוד על שינוי באופי הטיפול המקצועי, ועל חיזוק הקרבה והאמפתיה מטופל-מטפל. הן דווחו כי הן למדו "לנשום מפ"ה", וכי שיטות הטיפול על פי עקרונות מפ"ה הוטמעו במחלקות הרבה מעבר למשפחות בתכנית. ממצא זה מקבל חיזוק נוסף ממחקר דוקטורט,

אשר בחן את השינויים שחלים לאורך זמן בחייהם של פונים למחלקות לשירותים חברתיים, החיים בעוני. במחקר זה השתתפו פונים אשר מטופלים על ידי עו"סים שעברו את ההכשרה של מפ"ה, במסגרת מעמסת הפונים הרגילה שלהם. כלומר, אלו פונים שאינם שייכים לתכנית מפ"ה, אינם נהנים מהשקעת זמן אינטנסיבית ואינם זכאים לסל המענים הגמיש. נמצא כי פונים אלה, שמטופלים על ידי עו"סים שהוכשרו במסגרת מפ"ה, חשים כלפי העו"סים שלהם שביעות רצון גבוהה באופן מובהק מאשר פונים של עו"סים אחרים, בדומה למידת שביעות הרצון של פונים אשר משתייכים לתכנית מפ"ה.

העובדים תיארו את השינוי שחל בתפיסתם ובעבודתם המקצועית:

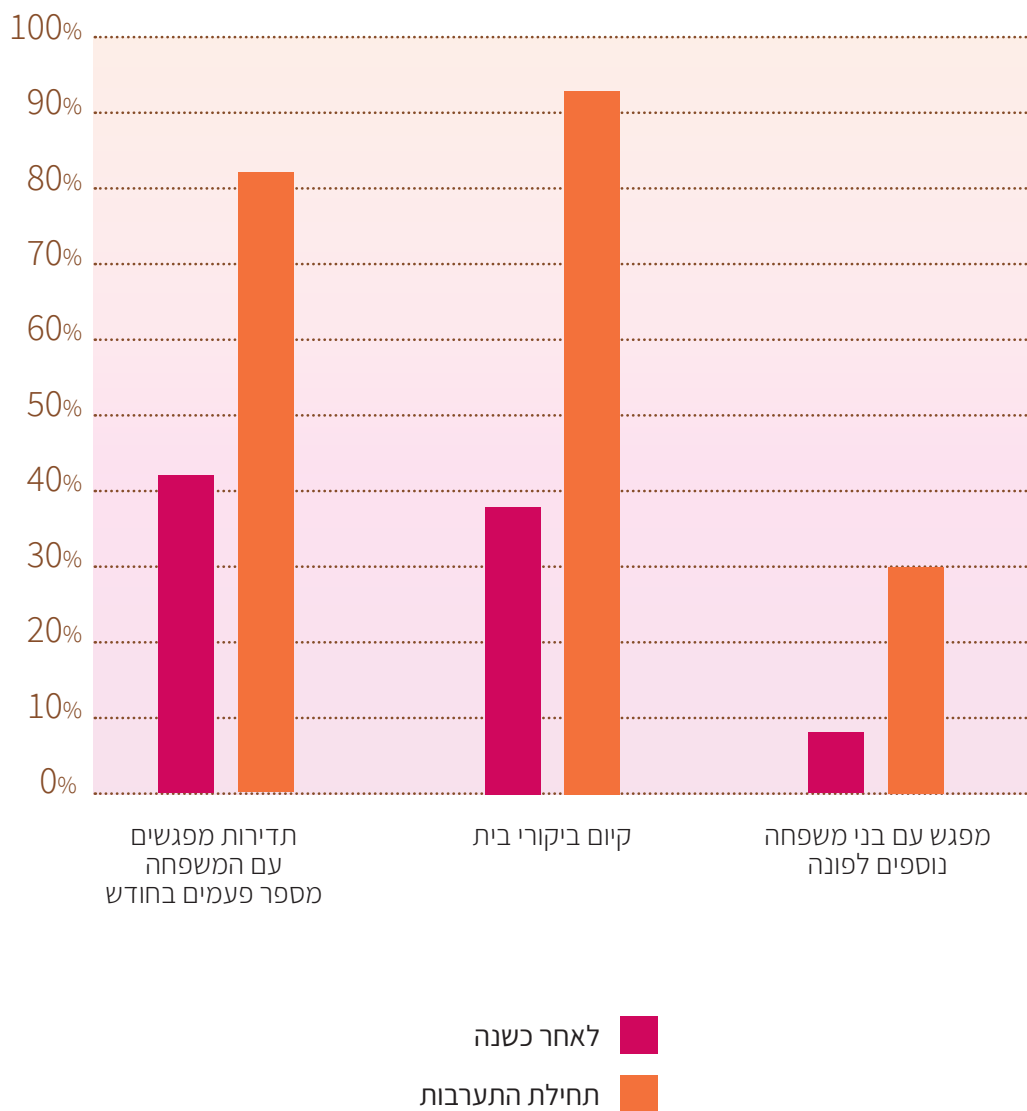
- אימוץ נקודת מבט משפחתית כוללת, הרואה את ההורים כמושא לעבודה הן בפני עצמם והן לצורך השגת שיפור במצב הילדים והמשפחה
- הסתכלות על מבנים חברתיים והמדיניות שמביאה לעוני אשר מאפשרת לעובד להימנע מהאשמת הפונה, לקבל את הפונה כמו שהוא, לתת לו הרגשה שהעו"ס סומך עליו ולהעניק לו כוחות לשפר את מצבו. ההבנה של חשיבות המבנים החברתיים מסייעת לעובדים גם להתמודד עם התסכול שהם חשים בעבודה עם המשפחות
- הבנת החוויה של הפונה מתוך ליווי פיזי שלו בהתמודדות מול רשויות
- עבודה בשותפות עם הפונה כבר משלב הגדרת המטרות והיעדים להתערבות. נראה כי הלגיטימציה להשקיע זמן ולפעול באופן גמיש בנוגע לכל משפחה יחד עם הדרכה שוטפת ולמידה משותפת תרמו הן לחיזוק המחויבות לעקרונות אלו הן ליישומם הלכה למעשה במסגרת העבודה בתוכנית.

צוינה במיוחד תרומתן של העו"סיות למיצוי זכויות, במתן ידע מקצועי על זכויות הפונים, סיוע בליווי וטיפול במשפחות בסוגיות של מיצוי זכויות ויצירת פלטפורמה לעבודה משותפת ושיתוף במידע עם הנציגים/שירותים המקומיים של משרדי הממשלה והרשויות השונות (כמו עמידר, הביטוח הלאומי).

צוינה גם תרומתו של סל המענים הגמיש. למרות שהעו"סיות הדגישו כי סיוע זה לא יוציא את המשפחות מעוניין, הוא תואר כבעל ערך משמעותי – נותן אפשרות לסייע למשפחות לפתור בעיות קונקרטיים כאשר אין מקורות סיוע אחרים (מימון צרכים בסיסיים, תשלום חובות, יציאה לקורסי הכשרה מקצועית, טיפולים שונים לפי הצורך), עוזר ליצור קשר ואמון אצל הפונים, ומאפשר לעסוק בנושאים אחרים "אחרי שהעניינים הכלכליים נרגעו".

נקודה אחרונה הקשורה לשינוי בדרכי פעולה הינה השימוש בשירותי עורכות הדין של התכנית. הנושאים השכיחים להתייעצות איתן היו: הסדר חובות, תביעות לביטוח לאומי, דיני עבודה ודיוור ציבורי. מדברי העו"סיות והמד"ר צינת עולה כי לעורכות הדין הייתה תרומה ייחודית לעבודת הצוותים, שכן הן היו כתובת זמינה ונגישה שמציעה מענה בסוגיות שהיו בלתי פתירות לפני הצטרפותן. הן סייעו לעו"סיות לחוש בעלות כוח, ולהתמודד עם ייאוש וחוסר ואונים ואפשרו פעולה אפקטיבית למיצוי זכויות.

## שינוי בדרכי העבודה של העו"סים





שער שלישי  
כאבים ותקוות:  
סיפורים מהפרקטיקה

במה עוסקת העבודה הסוציאלית? במה עוסקות עו"סיות משפחה? האם תפקידן הוא לתאם טיפול או לטפל? מהו מעמדו של הסיוע החומרי בכלל עבודתן? האם הסיוע החומרי הוא בבחינת "דגים" ואילו הטיפול הרגשי או ההתנהגותי הוא "חכות"? האם מוסרי להתנות מתן סיוע חומרי בהשתתפות בטיפול? כיצד מאזנים בין פיקוח על משפחות לבין טיפול בהן? האם ניתן לאזן בין שני אלה והאם זה רצוי? אלו רק חלק מהשאלות שהעו"סיות דנו בהן במסגרת הדרכות מפ"ה. לא מדובר בדיונים אינטלקטואליים, אלא בשאלות נוקבות הכרוכות בבירור עמדות אישיות של העובדות, המבקשות לייצר קירבה ולהיות רלבנטיות עבור פונים הנאבקים בעוני והדרה מתמשכים. בשפה של מפ"ה, עצם הנכונות להיות בתוך דיון כזה היא זו שמאפשרת את שכלול המקצועיות בעבודה סוציאלית. היא שומרת את המעורבות האישית חיה, היא מזכירה לנו שאנחנו בני אדם שעובדים עם בני אדם (ולא עם תיקים), ושמהות תפקידנו היא החיפוש אחר דרכים להקל על סבל אנושי תוך כדי הקפדה על צדק חברתי.

בדפים הבאים מציגות עו"סיות משפחה ומדר"ציות רגעים קצרים מהעבודה במפ"ה. במחלקה לשירותים חברתיים בירוחם משתמשים בביטוי "לנשום מפ"ה", כדי לתאר מה הם עושים במצבים של התלבטות קשה לגבי אחד הפונים או לגבי סוגיות מערכתיות וסוגיות של מדיניות. הם "נושמים מפ"ה", כלומר מנסים לחשוב כיצד ליישם את מפ"ה והפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בהבנת וניתוח המצב ובהמצאת פרקטיקה מתאימה. בסיפורים שלפניכם אפשר לראות "נשימות של מפ"ה".

חילקנו את הסיפורים לארבעה סוגים: סיפורים המתארים **יחסים מתוך קירבה**; סיפורים המתארים **זיהוי של חוסר צדק**; סיפורים המתארים **היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים**; וסיפורים המתארים **התייצבות לצד הפונים**. זו חלוקה שמטרתה הדגשת רכיבים אלה, למרות שבפרקטיקה הישירה הרכיבים הללו מופיעים לרוב יחד. ניתן יהיה לראות זאת בסיפורים עצמם – יחסים מתוך קירבה רוויים בהיענות לצרכים, בזיהוי של חוסר צדק ובהתייצבות לצד הפונים. לפעמים רכיב אחד מוביל לשני – הקירבה מובילה את העו"סית לזהות חוסר צדק, או שההיענות לצורך מובילה לקירבה, ולפעמים להיפך, כאשר העו"סית מזהה חוסר צדק בחייו של הפונה מתפתחת קירבה או שהתפתחות של קירבה מגייסת את העו"סית להיענות לצורך. למרות החפיפה שיכולה להתקיים בין הרכיבים הללו והמורכבות בקשרים ביניהם, בחרנו לסמן אותם כאן כרכיבים משמעותיים בעבודת מפ"ה.

שמות העובדות שכתבו את הסיפורים מופיעים במלואם, מלבד מי שבקשו שסיפוריהן יופיעו בעילום שם. הפונים נתנו את הסכמתם לפרסום הסיפורים. שמות הפונים הם שמות בדויים ופרטים מזהים אודותיהם שונים.



## יחסים מתוך קירבה

מהם יחסים מתוך קירבה? הכותרת של סיפורה של דבורה דהן "לא ראיתם אותי" חושפת רכיב חשוב בקירבה – הפונה כועסת על כך שלא ראו אותה, וכשרואים אותה היא מאפשרת התקרבות. קירבה ויחסים קשורים בשביל אותה פונה בחוויה שרואים אותה. זו חוויה אוניברסלית. כולנו רוצים שיראו אותנו. אבל מה זה אומר לראות אדם אחר? בסיפור של דבורה, "לראות" משמעו להתגבר על המבט הפתולוגי, שיש לו נטייה לדומיננטיות גדולה, וכשמאמצים אותו רואים את הפונה רק כאם נוטשת, ובמקום זה לאמץ מבט שרואה את האדם כשלם, על היסטורית החיים שלו. ליטל גנח רונית אברהם מדגימות כי פעולת הראיה של אדם אחר לא מתרחשת באמצעות העיניים והיא לא רק פעולה קוגניטיבית של הבנה, אלא התכוונות אל האחר שמגייסת את האני, שיש בה גם רגש לצד ההבנה. ליטל מרגישה שהפונה שלה זקוקה לחיבוק, ורואה את חוסר היכולת של הפונה לחבק את בנה כהדהוד של ההעדר של חיבוק בחייה של הפונה עצמה. היא יכולה הייתה להבין את הקושי של הפונה לחבק את בנה כביטוי של הפתולוגיה שלה, אך היא בוחרת לראות זאת כקושי ועוד יותר מזה, כצורך. בכך שהיא נענית לצורך הלא מדובר הזה, היא מאפשרת לפונה להתחיל לחוות אותו. גם רונית אברהם מרגישה את הפונה שלה; היא מרגישה שהפונה זקוקה לה וקוראת לה. ההיענות לקריאה כזו היא אתגר מקצועי, שכן בחייהם של אנשים שחוו נטישות ופגיעות, המצב של הזדקקות והודאה בהזדקקות הוא מצב פגיע מאד. רונית מבינה את הפגיעות של הפונה באותו רגע ומגיבה בהתאם.

הסיפורים של דורית גימני, מירי אזולאי וליבי בוזאק מדגימים מה קורה לפונה כשרואים אותה. הפונה של דורית אומרת שזה גורם לה להרגיש פחות לבד וזה גורם לה להרשות לעצמה להתלבש יפה; למעשה, לאחר שראו אותה, היא מתחילה לרצות להיראות, להיות. הפונה של ליבי מתחילה לראות את העו"סיות, היא שואלת לשלומם של כל חברי הצוות בכל פעם שהיא מגיעה לעו"סית שלה. היא גם מרשה לעצמה להראות את ילדיה, מכיוון שאינה חוששת "שייקחו לה אותם". אצל הפונה של ליבי, החוויה שרואים אותה מיתרגמת לצורך להיראות יחד עם ליבי בבית קפה, באמצע היום, במרכז המסחרי. היא רוצה שכולם יראו אותן יחד, ומציבה בכך אתגר מקצועי בפני ליבי.

חוה לאה צוהר, שני טביב ועו"סית א' בעילום שם, מתארות מה יכול לקרות לעו"סית כאשר היא מאפשרת לעצמה לכוון יחסים של קירבה עם הפונים ולראות אותם באור חדש. הן מתארות סיטואציות של הפתעה – ויש הפתעות רבות מסוג זה במפ"ה – שמקורן בכך שהעו"סית מאפשרת לעצמה להבין לעומק את סיטואציות החיים של הפונים. הבנה זו משנה מהקצה אל הקצה את הפרשנות שנתנו קודם להתנהגות הפונים. למעשה, באמצעות הקירבה והמבט המיטיב מתאפשרת פרשנות חדשה, שהיא קרובה יותר לנקודת המבט ולמציאות החיים של הפונה. כך חוה לאה מבינה מחדש מדוע הפונה לא הגיבה לפתקים שהשאירה לה, שני מבינה מדוע הפונה חוששת שייקחו לה את הילדים, ועו"סית א' מבינה מדוע הפונים לא הגיעו לפגישת האבחון. חשוב להבין כי היחסים הקרובים מאפשרים לא רק

לראות בבירור את הפונה כאדם שלם אלא גם מאפשרים לראות נכוחה את העוני, את מציאות החיים החומרית – חוה לאה ושני מבינות איך היסטורית החיים של הפונה משפיעה על ההווה ואילו עו"סית א' מבינה מהי משמעותו של ניתוק חשמל ובאילו דרכים נפתלות הוא משפיע על ההתנהגות.

שמרית עמר מייצגת פן אחר של התרחשות בתוך יחסים. דווקא הוויתור על ההבנה מדוע המשפחה מתנהגת בדרך שאינה נראית לה ועמו הוויתור על ההתעקשות שישנו את דרכיהם, מביא אותה להצליח לקבל אותם. באופן פרדוקסלי, דווקא השינוי ששמרית עוברת בעצמה מעמדה שיפוטית לעמדה מקבלת, מביא גם לשינוי המיוחל אצל המשפחה.

הסיפורים של אליסה ברקת ועדנה רדה חושפים פן נוסף של היחסים במפ"ה, שקשור בהדדיות של הקשר. אליסה נותנת לפונה את מספר הטלפון הנייד האישי שלה. זהו אקט של קירבה ואמון. הוא מסמל עבור הפונה את העובדה שהעו"סית סומכת עליה שתשתמש בטלפון בתבונה. הפעם היחידה בה הפונה מתקשרת לאליסה מבטאת איך היא תופסת את היחסים ביניהן. עדנה מתארת מה קרה כשאמרה לפונה שלה מה היא מרגישה כלפיה. בדומה למסירת מספר הטלפון האישי, זהו אקט של הדדיות וקירבה, וגם כאן הוא מתקבל בהערכה.

חשוב להגיד -- כל הפעולות שמתוארות כאן יוצאות מהקרביים. התגובות לאם בהתקף זעם ואלימות, או לאישה נבוכה שזקוקה לחיבוק, או למי שניתקו להם את החשמל, הן תגובות אינטואיטיביות, מיידיות, שיש בהן שכל ורגש גם יחד, ובכל זאת הן גם תגובות מקצועיות. יש אסכולות שמזהות מקצועיות עם גבולות נוקשים, עמדה ניטרלית וריחוק רגשי. מפ"ה מבוססת על תפיסות פסיכואנליטיות חדשניות שמקובלות בעבודה סוציאלית בעולם, אשר רואות ביחסים ובקרבה את הקרקע הנחוצה כדי להצמיח שינוי. במפ"ה השאלה היא לא האם יש צורך ביחסים ובקרבה, אלא כיצד לנהל אותם באופן מקצועי. זהו האתגר המקצועי שעובדות מפ"ה מתמודדות איתו.

## בס"ד

### לא ראיתם אותי

דבורה דהן, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר-שבע

הפעם הראשונה בה ראיתי את חני הייתה כשהוזמנה 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 אתנו.

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 על מנת שלא תכה את העובדות. הופתעתי מאד 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 קבלנו דיווח כי היא נמצאה פצועה עם חתכים בחוף הים, לא ברור אם פגעה בעצמה או נפגעה ע"י מישהו אחר. מאז סירבה להיפגש עם העובדת הסוציאלית שלה. הגיעה רק לדיונים בוועדות תכנון טיפול. שם חזרה ואמרה שהכל קרה בגלל ש"לא ראיתם אותי". משפט זה הדהד לי בראש זמן רב. הכאיב לי. הרגשתי את הבדידות שהוא מכיל.

לאחר תהליך ארוך בליווי בית המשפט, ולאחר שהתחייבה לתכנית הטיפול שהוצעה, חזרו הילדים לבית אימם. למרות זאת חני עמדה בהתנגדותה לכל שיתוף פעולה עם עו"ס המשפחה. זה היה השלב בו בחרנו בה לתכנית מפ"ה. למרות שהצענו לה להשתתף בתכנית, הייתי סקפטית מאד. בעקבות ניסיון העבר חששתי שהיא תתנגד, לא תשתף פעולה. העובדת חשה מאוימת מחני והיא בוודאי הרגישה זאת. ואכן הקשר הראשוני ביניהן לא התפתח. לכן הופתענו מאד, כשלאחר זמן קצר של קשר לא קרוב במיוחד, כשהעובדת הסוציאלית הודיעה לחני שהיא נפרדת ממנה מכיוון שהיא עוזבת את מקום העבודה, חני כעסה מאד על כך שהיא נאלצת לעבור לעובדת סוציאלית חדשה. העובדת אמרה לה שאני נשארת ושתוכל לפנות אלי.

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

לקראת סיום אותה שיחה, סיפרתי לה שהמשפט שאמרה לנו בוועדות תכנון הטיפול ש"לא רואים אותה" מהדהד בי עד היום. היא הופתעה מאד. פניה התכרכמו כמו ילדה קטנה והיא חייכה במבוכה. שאלתי אותה, איך אדע עכשיו, שאנחנו מצליחים לראות אותך באמת? ואיך אדע מתי אנחנו לא רואים אותך? היא חייכה ואמרה לי "אני אגיד לך". מאז חל שינוי מהותי ביחסה לעו"סית החדשה. היא משתפת בקשיים, מבקשת עזרה ומאפשרת לעו"ס ללוות אותה למיצוי זכויותיה. בכל פעם שהיא מגיעה למחלקה היא מציצה לחדרי להגיד לי שלום.

במבט לאחור. אולי באמת לא ראינו אותה כאדם, על כל היסטוריית החיים הטראומטית שלה. אולי ראינו אותה כאימא נוטשת וכל הפעולות שעשינו נועדו רק להגן על הילדים בעקבות נטישתה. כשראינו אותה והיא הייתה במוקד הקשר, התאפשרו יחסים אחרים. התאפשר מפגש מסוג אחר ונפתחה דלת שהייתה סגורה בפנינו קודם.

## כוחו של חיבוק

### ליטל גנח, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר-שבע

אחרי אי הסכמות ודיונים ארוכים, הסכימו ההורים כי דורון יעבור לפנימייה. ליוויתי את המשפחה ביום ההשמה. רגע לפני הפרידה, חשתי כי דורון מצפה וזקוק לקרבה מצד אמו, לחיבוק. לאכזבתי ולאכזבתו האם לא חיבקה אותו. כשהסתכלתי עליה הרגשתי שהיא פשוט לא יודעת מה עליה לעשות ברגע כזה, ובאופן אינטואיטיבי הצעתי לה לחבק אותו, אבל היא עמדה וחייכה במבוכה. דורון ביקש בבכי שלא ישאירו אותו שם. נגשתי וחיבקתי אותו. האם התקרבה והניחה את ידה על כתפו, ומיהרה ללכת.

כשחזרנו לבאר שבע ונפרדתי מהאם, הרגשתי בחוזקה שגם היא זקוקה לחיבוק. חיבקתי אותה והיא צחקה צחוק גדול במבוכה. היה לי ברור שהחיבוק היה לה נעים, גם אם מבין. שהצחוק שלה ביטא חיבור לחוויה הורית של הכרה בצרכיה ללא מילים. הקושי שלה לחבק את בנה והתגובה שלה לחיבוק שלי המחישו לי את הכאב העצום של מורכבות חייה.

## הרגשתי אותך קוראת לי

### רונית אברהם, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע

אחד הרגעים המשמעותיים בקשר שלי עם הילה היה באותו יום ראשון, קודר וגשום. מתן התעורר עם חום גבוה והבנתי שלא אוכל להגיע לעבודה. הזמנתי תור במרפאה וידעתי את ראש הצוות שלא אגיע. ניסיתי להיזכר איזה פגישות קבעתי לאותו יום, וקלטתי שבצהריים אמורה להתקיים פגישה חשובה לצורך דיון בהמשך השעיייתה של הילה מהמעון בו לומדים ילדיה, בעקבות ויכוח קולני שהיה לה עם עו"ס המעון לפני כשבוע. משך כל אותו שבוע הילה לא הורשתה להיכנס למעון והיא נעזרה בקרובים שיביאו ויאספו את הילדים. הפגישה נקבעה לשעה שתיים וחצי בצהריים בנוכחות הילה, ראש הצוות, עו"ס לחוק הנוער, עו"ס המעון ומנהלת המעון. במהלך כל הבוקר הייתי מוטרדת במחשבות -- איך תיראה הפגישה? איך הילה תגיב לדברי צוות המעון? האם היא תצליח לשמור על איפוק? האם תוכל להביע את עמדתה בלי להתפרץ? האם הדברים שלה ישמעו? יתקבלו? האם יבואו לקראתה? רק שלא יהיה פיצוץ...

בביקור במרפאה, ד"ר יובל אמר שזה כנראה ויראלי ועניין של יום-יומיים – יעבור. הייתי עם מתן ובמקביל "בער" בי הרצון והצורך להגיע לעבודה. ככל שחלף הזמן לקראת הצהריים גבר אצלי הלחץ. במקביל, התחלתי לקבל מסרונים מראש הצוות ששאלה אם אוכל להגיע כדי להשתתף בפגישה? היה לי קשה להשיב. הבנים הבוגרים מסיימים ללמוד בשעה השישית, עד שיגיעו... לא הייתי בטוחה שאספיק להגיע בזמן.

סמוך למועד הפגישה, ראש הצוות עדכנה אותי שהילה הגיעה ואמרה שלא תתחיל בפגישה בלעדיו.

היה לי ברור שאני מגיעה. לשמחתי, נועם חזר הביתה. ביקשתי שישגיח על מתן והודעתי שאני בדרך. המילים של הילה היו מילים בודדות, אבל אצרו בתוכן המון תוכן ומשמעות. מילים ספורות ועוצמתיות שהבהירו לי את טיב ועומק הקשר. הן העידו על גודל האמון שלך בי. "לא תתחיל פגישה בלעדי" -- משפט קצר, אבל אין בו מילה מיותרת ולא מילה חסרה. כאילו שידרת לי – "אני יודעת שתהיי שם בשבילי, שתעזרי לי לעלות ולצוף... ולשחות אם יהיה צורך גם נגד כיוון הזרם". במילים הבודדות האלה אמרת בצורה הכי ברורה – "אני סומכת עליך לגמרי וזקוקה לך".

הפגישה התקיימה והגענו לסיכום שמקובל על כולם.

כשיצאנו מהחדר, שלא כהרגלך, לא אמרת מילה אבל המבט שלך שידר הרבה. היו בו שלושה, סיפוק, תודה עמוקה, הערכה. והאמת, לא היה צורך במילים.

### אני רוצה להיראות טוב

#### דורית גימני, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

דפנה הגיעה אליי לאחת השיחות הקבועות שלנו. שלא כהרגלה, היא מגיעה מאופרת ולבושה יפה. שמתי לב לשינוי שחל בה, ואמרתי לה בחיוך – "איזו יפה את היום! מאופרת והבגדים... מה לכבודי?!". והיא עונה לי – "יותר נכון לומר, בגללך".

שאלתי – "בגללי?! למה בגללי?"

והיא אומרת – "לאורך כל חיי אני מתמודדת עם קשיים כלכליים קשים בנוסף לקשיים רבים בחיי עוד מילדות, את מכירה את הסיפור, את כבר יודעת. לא גדלתי על מגש של כסף. בנוסף, המשפחה המורחבת שלי לא תומכת בי ואין אף אחד אחר שעוזר. כשבאתי לרווחה חשבתי שאקבל אוזן קשבת חוץ מאשר סיוע כלכלי, אך לצערי לא מצאתי. ואז התיק שלי הועבר אלייך. וחשבתי בליבי, טוב, נו, עוד עובדת סוציאלית, עוד פעם לספר הכול מחדש... אבל כבר מהפגישה הראשונה חשתי שהפעם זה שונה. הרגשתי שאת מקשיבה באמת, סיפרתי לך דברים שלא העזתי לספר לאף אחד עד אז, חשתי שאולי סוף סוף רואים אותי. התלבשתי ככה כי אני פתאום מרגישה חיה, יש לי על מי להישען ועל מי לסמוך. גם אם את לא נותנת לי הרבה סיוע כלכלי את מחזקת אותי, את מקשיבה לי, אני מרגישה שאני לא לבד. כיף לי, ואני רוצה להראות טוב, אני יוצאת יותר מהבית ורוצה לעשות דברים לעצמי ולילדים ולהתקדם. אני מרגישה שאני יכולה ושאני לא לבד".

התרגשתי מדבריה, חשתי סיפוק מכך שההשקעה האינטנסיבית שלי מביאה פירות. הרגשתי שהדרך של מפ"ה מאפשרת לי לתת יותר, ולפונים לקבל יותר. הלוואי שיכולתי לתת זאת לכולם.

## עכשיו זה מקום בטוח

### מירי אזולאי, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

בפעם הראשונה שפגשתי אותם, הם באו יחד – רעות ובן זוגה. הם ביקשו אישור שהיא מוכרת ברווחה, ותוך כדי השיחה סיפרו כי לא מזמן רעות ילדה "לידה שקטה". כמו שהגיעו בפתאומיות כך נעלמו.

לאחר מספר שנים שמעתי שרעות היא כבר אם למספר ילדים ושהיא מתמודדת עם קשיים שונים. חשבתי שזה זמן טוב לפנות אל המשפחה ולהציע את עזרתנו, והצעתי לה ליווי על ידי סטודנטית, שהייתה בהדרכת. רעות הסכימה והפגישה הראשונה התקיימה זמן קצר לאחר מכן. אולם בפעמים שלאחר מכן היא ביטלה שוב ושוב את הפגישות. הסטודנטית הצליחה לפגוש את רעות רק כאשר באה אליה, לבית הוריה, שם התגררו רעות והילדים. לאחר כל פגישה כזו סיפרה לי הסטודנטית כמה הילדים חמודים, "בדיוק יצאו מהמקלחת". אז לא נתתי את דעתי לכך. רק אחרי זמן, התחלתי להבין שרעות ובן זוגה רואים בנני, "הרווחה", איום וחוששים שאם יחשפו בפנינו "ניקח להם את הילדים". בנקודה זו צירפנו אותם לתכנית מפ"ה. מפה ואילך התחיל תהליך אחר. בהדרגה נוצר קשר, קשר קרוב, בקצב שהיה מתאים לרעות, ולאט לאט החלו להתפתח אמון וקרבה.

רעות החלה להגיע לצוות, ולאט לאט, בכל פעם הייתה שואלת לשלום חברי הצוות. היא נהגה לעבור עובדת עובדת ולשאול לשלומיני. והתחילה לחייך, יותר ויותר. היה נעים לראות רעות אחרת. אחד הביקורים שלה בצוות חרוט בזיכרוני. רעות הגיעה לפגישה עם העובדת הסוציאלית, פתחה את דלתי וכמנהגה בחודשים האחרונים שאלה אותי "מה שלומך, מירי?" וכבר בפרוזדור סיפרה לי בחיוך ובגאווה על הבת הגדולה, שמתכוננת לכיתה א', איך היא הולכת בשמחה ללימודים, איך בן זוגה יושב איתה לעבור על החומר ולחזור על מה שלמדו. היא סיפרה את זה עם הרבה אושר ושימחה. אני, שהכרתי את רעות האחרת, החוששת, התרגשתי ממה שסיפרה והתרגשתי יותר מכך שהיא סופסוף מרגישה פה בטוח, ללא חשש מאיתנו ש"ניקח לה את הילדים".

## מה זה ארוחת בוקר בבית קפה?

### ליבי בוזאק, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, באר שבע

כשאתי הזמינה אותי לארוחת בוקר בית קפה, באופן אוטומטי חשבתי לעצמי שהיא פשוט רוצה להחזיר לי מתנה, על העזרה שהיא מקבלת מהמחלקה. כמובן שעבר לי גם בראש, שזו אכן מתנה לא שגרתית.... סירבתי בנימוס, אך אתי התעקשה וסיפרה שאין לה עם מי ללכת. היא התעקשה שנלך ביחד, באור יום, שכולם יראו אותנו במרכז המסחרי. ההתעקשות שלה הובילה אותי לתהיות על הקשר שנוצר בינינו, מה הוא מסמל עבורה? ומה עבורי? האם זה אתי לקבל כזו מתנה? איך זה ישפיע על הקשר?

בעברה, אתי גדלה במשפחת אומנה שהתאכזרה אליה. בבגרותה, כשהזדקקה לסיוע ממחלקת הרווחה, העדיפה להצניע זאת והתביישה בכך.

לא פעם, קיבלתי מאתי תחושה כי היא לא תופסת אותי כעובדת סוציאלית אשר מייצגת ארגון מסוים. אך בדיעבד טעיתי. אתי תפסה הכל, את כל המכלול של מה זה אומר עו"ס משפחה במחלקת הרווחה. היא תפסה זאת מניסיונה ארוך השנים כ"ילדת אומנה", את הפחד, את התסכול והאשמה. נדמה לי שהקשר שלנו ייצג עבורה גם פן אחר של "רווחה", של רצון לקשר, רצון להבין את המקום שלה, לסמוך עליה ולהאמין בהורות שלה. אתי באמת האמינה בקשר בינינו.

תהיתי לעצמי איך בן אדם ממרום גילו וניסיונו, שעבר כל כך הרבה אכזבות ומצוקות בחייו, יכול להכיל את הניגודיות הזו לאורך זמן וכמה זה קשה.

### איפה כולם היו?

#### חווה לאה צוהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

קיבלתי את הטלפון של בלה מהעובדת הסוציאלית שטיפלה בה לפני. התקשרתי כמה פעמים ולא היה מענה. בשלב מסוים החלטתי פשוט לגשת לבית שלה ולדפוק בדלת. שוב לא היה כל מענה. למעשה, בשבועות שעברו מאז שהופנתה אליי, לא הצלחתי לתפוס אותה, למרות שניסיתי שוב ושוב. רק פעם אחת ענתה לטלפון, ואמרה שהיא צריכה עזרה בביגוד. אחרי זה שוב נעלמה. זה דווקא יצר אצלי רצון להתעקש על הניסיון ליצור איתה קשר. לא הצלחתי להבין איך היא מבקשת משהו ונעלמת. התחלתי ללכת לביתה על בסיס קבוע ולדפוק בדלת. אחרי פעמיים בהן לא ענתה לי, התחלתי להשאיר פתקים על הדלת. כתבתי שאני מחפשת אותה ואשמח אם נוכל להיפגש כדי שאסייע לה בביגוד. אבל בלה לא הגיבה. זה התחיל לתסכל אותי אבל המשכתי להגיע ולהשאיר פתקים.

עד שיום אחד פתחה לי את הדלת, ככה פתאום. נכנסתי בהתרגשות וגם 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 הכרות, כשהבאתי לבלה את טופס ההסכמה להשתתפות בתכנית מפ"ה, 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 נפל לי האסימון שהיא בכלל לא יכלה להבין מי כתב את הפתקים שהשארתי לה, ולמה. ואני חשבתי שהיא בוחרת לא להתייחס אליהם. המחשבה הזו הביאה עמה גל של צער עליה, וכעס על הוריה ועל החברה שאנחנו חיים בה. איפה כולם היו כשהייתה בת שש? הציק לי שהיא לא יודעת לקרוא, אבל גם שאף אחד במחלקה בה היא מטופלת כ-15 שנה, לא ידע מזה. הרגשתי שזה אומר שלא רואים אותה, שלאורך החיים לא היה מי שידאג לה, מי שיהיה לו מספיק אכפת.

איך הוחלט על הוצאת ילדיה מהבית כבר לפני שנים, מבלי שנוצר קשר קרוב עמה? האם מישהו בכלל אי פעם אהב אותה באמת??

## זה הכול יחסים

### שני טביב, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ירוחם

הבחירה בבת-אל למפ"ה הייתה מתוך תחושה כי רב הנסתר על הגלוי. התחושה הזו ליוותה אותי למרות שהייתי עו"ס המשפחה של בת-אל כבר שנתיים. ידעתי שהיא נוהגת לבקש עזרה מגורמים רבים בקהילה בעוד היא נמנעת מלשתף אותי בקשייה. באחת השיחות החלטתי לפתוח איתה את הנושא ולשאול אותה מדוע היא נוהגת כך. רציתי להגיד לה שאם תפנה אלי, אוכל לסייע לה הרבה יותר מהסיוע שהיא מקבלת כיום. ציפיתי שבת-אל תגיד שהיא לא מאמינה במערכת.

בת-אל נשמה עמוק, הידקה את התיק שהחזיקה אל חיקה וסיפרה לי כי בילדותה, הילדים של השכנה, שהיו בגילאים שלה ושל אחיה, נלקחו באישון לילה על ידי הרווחה ולא חזרו אליה יותר. לדבריה, מאז שאותם ילדים הוצאו מהבית, אימא שלה הייתה מאיימת עליהם שאם לא יאכלו או לא יעשו שיעורי בית, תבוא הרווחה ותיקח אותם. ילדותה לוותה בפחד תמידי שבכל יום היא ואחיה יכולים להיות מוצאים מהבית.

רציתי מאד להסביר לה ש"הרווחה" לא מוציאה ילדים באישון לילה וההליך נעשה בשיתוף עם ההורים, וששופט מעורב ומחליט, אבל הבנתי שהפחד של בת-אל הוא פחד של שנים... שעלי לעשות הכול על מנת להגביר את האמון שלה בקשר שבנינו ומעבר לכך שעלי לקבל את הקושי שלה לשתף ואולי יום יבוא ובת-אל לא תתפוס אותי "כמערכת", אלא כשני.

## חושך ואז הארה

### עו"סית א' בעילום שם

עקב קשיים של הבת הגדולה, הוחלט בשיתוף המשפחה לערוך לה אבחון פסיכו-דיאגנוסטי. מכיוון שידעתי כמה קשה יהיה להם להגיע לבאר-שבע לצורך אבחון, הזמנו את הפסיכולוג המאבחן לעירנו. דאגתי לתאם עם המשפחה את המועד וכן להזכיר להם את קיומו של האבחון יום קודם.

בבוקר האבחון, התקשר אלי הפסיכולוג והודיע לי שהמשפחה לא הגיעה, ושהם לא עונים לו בטלפון. ניסיתי בעצמי להתקשר לשני ההורים, אך מכשירי הטלפון שלהם לא היו זמינים. הדקות עברו ותחושת הלחץ גברה. הרגשתי נבוכה ואשמה כלפי הפסיכולוג שהגיע במיוחד, ומוצא את עצמו מבטל את זמנו. זה היה יום חורף קר, אך החלטתי לנסוע לבית המשפחה ולבדוק בעצמי מה קורה ומדוע הם לא מגיעים



לאבחון ולא יוצרים שום קשר. בדרך הרגשתי שהכעס מתחיל לפעפעע בי, הרגשתי שזה שלא הגיעו לאבחון, לא הודיעו שלא יגיעו ואינם עונים לטלפון אלו ביטויים של זלזול של המשפחה בי ובכל גורמי הטיפול, שעושים עבורם מאמצים רבים כל כך ...

האב פתח לי את הדלת, כשהוא נראה קצת עייף ומבולבל. הוא הופתע לראות אותי. כשהסברתי, שהפסיכולוג מחכה להם כבר חצי שעה ושהם לא זמינים בטלפונים, הוא מיד התנצל. אמר שהוא מאוד מצטער אבל כבר מאתמול הם ללא חשמל בבית ובגלל זה לא הגיעו. פתאום שמתי לב שבאמת הבית חשוך וקר. אמרתי לאב שאני מצטערת לשמוע שהם נותקו מחשמל אבל אני עדיין לא מבינה למה לא הגיעו, ולא הודיעו על כך לפסיכולוג או לי. האב הסביר שאחרי שנותק החשמל נגמרו להם הבטריות בפלאפונים והיות ולא היה חשמל הם לא יכלו להטעין אותם... זה גרם לכך שהשעון המעורר לא צלצל, הם לא קמו וכמובן שלא יכלו להתקשר עם אף אחד ולהודיע.

הייתי קצת המומה מהסיטואציה. כל הלחץ והכעס שהצטברו אצלי ירדו ברגע והתחלפו ברגשות של חמלה. הרגשתי גם בוושה על כך ששפטתי את המשפחה בשעה כה קשה. הבנתי שבעוד אנחנו דואגים לאבחון פסיכולוגי על מנת לקדם תוכנית טיפול, המשפחה נמצאת במאבק על דבר בסיסי כמו חשמל. באותו רגע הבנתי באור חדש גם את הקשיים של הבת, אשר חשופה לחסכים כל כך בסיסיים. לא הופתעתי מכך שעונוי וחסרים בסיסיים באו לידי ביטוי גם בתכנים שעלו באבחון.

## בעיות תקשורת

### שמרית עמר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

אצל משפחת ישראל אף אחד לא עונה לטלפון. האמא נכה והאב כבד שמיעה, אף פעם לא עונים לטלפון ואין טלפון נייד. הייתי מנסה שוב ושוב, בכל שעה ביום, ואין מענה. בפעם הראשונה שהייתי אצלם בבית ראיתי שיש מכשיר טלפון, אבל הכבל מנותק. שאלתי – למה הכבל מנותק? הם ענו לי שככה זה ושהבנות הקטנות משחקות בו כל הזמן. הרגשתי חשיבות להסביר כמה זה חשוב שתהיה דרך ליצור איתם קשר, מתקשרים מהגנים לפעמים, מבית הספר.... הם היו ילדים טובים ומרצים, והבטיחו שזה לא יחזור על עצמו. אך זה חזר על עצמו שוב ושוב ושוב...

מצאתי את עצמי מתעצבנת וכועסת, למה הם עושים את זה? איך הם לא מבינים את החשיבות של חיבור לטלפון? בכל פעם שהייתי צריכה אותם הייתי מנסה להתקשר, והם לא עונים, ואז הייתי צריכה להגיע אליהם הביתה. כעסתי. לקחתי את זה אישית. והאשמתי אותם. וכמובן שהמעגל הזה נמשך: אני כועסת ומתוסכלת, וטורחת להראות שזה לא מוצא חן בעיניי, והם מבטיחים שלהבא ידאגו שהטלפון יהיה מחובר. כך התנהלנו במשך תקופה ארוכה. באחת הפעמים החלטתי לקנות להם מכשיר טלפון כדי לנסות לצאת מהמעגל הזה. הגעתי אליהם הביתה ועשיתי טקס פתיחה בו הסברתי בחגיגות את הוראות ההפעלה של הטלפון. ההורים שמחו והבטיחו שיישמרו על כך ויקפידו שהבנות לא ישחקו בו.

אך לצערי גם הטקס הזה לא צלח... התייאשתי. אבל אז איכשהו מהמקום של הייאוש החלטתי והבנתי שזו המשפחה, ושזו הדרך שלהם לתקשר – רק פנים אל פנים. התחלתי לקבל את זה שכדי להיות איתם בקשר עלי להגיע אליהם כל פעם. ובפעם הראשונה באמת הפסקתי לכעוס. התחלתי לבוא בלי כעסים ועצבים אלא בשמחה, גם בשביל דברים קטנים כמו להעביר הודעות או לשאול מה נשמע. ואז פתאום, כשכבר מבחינתי ויתרתי על הצורך שלי להשיג אותם בטלפון, זה קרה. הטלפון בבית מצלצל, הקו מחובר, והם עונים! מאז בכל פעם שאני מתקשרת – יש מענה מעבר לקו...

כנראה לפעמים צריך להחליף דיסקט כדי שאפשר יהיה להיפגש, וכשנפגשים, דברים מפתיעים יכולים להתחיל לקרות.

## מיצוי של זכות

### אליסה ברקת, עו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

מרינה, מלוות המשפחות בתכנית "נושמים לרווחה", פנתה אליי וסיפרה לי על סיגל, בת 45, אם לארבעה ילדים, אותם היא מגדלת לבדה. מרינה התייעצה איתי איך לסייע לסיגל להתמודד עם חובותיה הרבים, וביקשה את עזרתי בטיפול בליקויים הקשים בדירת המשפחה מול עמידר. נפגשנו שלושתנו והחלטנו להתחיל תהליך משותף של מיצוי זכויותיה של סיגל. נתתי לסיגל את מספר הטלפון האישי שלי, כדי שתוכל לעדכן אותי בהתפתחויות בטיפול מול הרשויות השונות.

בתוך חצי שנה, הליקויים בדירתה של סיגל טופלו, חובותיה מול הגבייה בעירייה הוסדרו ואף הגשנו בקשה לקבלת הפטר חוב במסגרת פשיטת רגל, תהליך בו סיגל הייתה מצויה למעלה משנתיים. התהליך הזה היה רצוף במשברים ביוקורטיים, אבל אני תמיד גיליתי אותם בדיעבד. לא הצלחתי להבין מדוע סיגל לא מתקשרת אליי אף פעם כשקורה משהו, וכששאלתי אותה על כך, הייתה עונה "אני לא רוצה להפריע לך".

פעם אחת סיגל התקשרה אליי. זה היה בערך לפני חודש. באותו יום הייתי ביום חופש, אך בלי לדעת למה, שמחתי לראות את שמה של סיגל על הצג. שמחתי שהיא התקשרה, אבל באותה עת חששתי מאד, אם היא מתקשרת, כנראה קרה משהו נורא. עניתי לטלפון ומהעבר השני של הקו אני שומעת "אליסה, הייתי חייבת להתקשר לספר לך מה היה לי ולמרינה עכשיו בגבייה בעירייה. הייתה לנו פגישה מאוד מוצלחת. הצלחנו להביא לכך שהגבייה תמשוך את התיקים שהם פתחו נגדי בהוצאה לפועל, ועכשיו אני יכולה להגיע להסדר עם העירייה וכך לקבל את ההנחה לה אני זכאית בתור אם חד הורית." כל כך שמחתי על ההצלחה שלהן בהסדרת החובות מול הגבייה. כל כך שמחתי שסיגל התקשרה אליי. כל כך שמחתי להיות חלק מתהליך כזה משמעותי. איזו זכות.

בסוף יום העבודה יעל צלצלה וסיפרה כי היא זקוקה לסייע חומרי. היום שלי היה עמוס ולחוץ ובסופו מיהרתי מאוד הביתה אך החלטתי לעבור דרך ביתה למסור לה את השובר. צעדתי בשעת צהריים חמה מאוד של אוגוסט בבאר שבע והשמש קפחה. צלצלתי וביקשתי שתرد אלי ויעל ענתה - "לא, תעלי את". באותו רגע הרגשתי רגשות מעורבים של כעס ועלבון. הקשר בינו היה בשלביו הראשונים וחשתי שיעל לא עושה מאמץ לקבל את העזרה שהיא מבקשת. בכל זאת, עליתי לקומה הרביעית אל דירתה. כשנפתחה הדלת ראיתי בסלון שלושה פעוטות, לא לבושים, מאוד חסרי שקט. יעל השגיחה עליהם ונראתה מותשת. הבנתי שכבר ימים רבים היא נמצאת כך לבדה ומנסה להחזיק מעמד. "למה לא אמרת לי שזה המצב?" סיפרתי לה שלא ידעתי שזה מצבה ולתומי נפגעת מכך שלא באה לקראתי. יעל הסתכלה אלי בעיניים מופתעות והפתיעה גם אותי כשאמרה בשקט "באמת נפגעת ממנו?". משהו קרה ברגע הזה ששינה את הקשר וצמצם את יחסי הכוחות. הפכתי בעיניה להיות בן אדם ולא רק עובדת סוציאלית שמחזיקה במענים החומריים. יעל יכולה לפגוע בי, גם לי יש רגשות. השיתוף ברגשותיי אפשר לשתינו מבט אחר אחת על השנייה ועל הקשר בינינו. אני הבנתי שיעל חשובה לי והיא הצליחה לראות אותי כעדנה האדם.

## זיהוי של חוסר צדק

זיהוי של חוסר צדק היא מיומנות מקצועית קשה ליישום מכיוון שהיא פועלת כנגד הרצון האנושי לחשוב שבאופן בסיסי יש צדק בעולם. השאיפה שהעולם יהיה צודק מגנה עלינו מפני חוויה של כאוס ושרירותיות. ההכרה בכך שעוני כרוך בסיטואציות יומיומיות של עוול וחוסר צדק היא הכרה כואבת, שיכולה לשנות את תפיסת המציאות. ההכרה בקיומו של חוסר צדק, וההבנה כי אנשים בעוני חשופים יותר מאחרים לחוויות של עוול וחוסר צדק, מייצרת פרקטיקות שונות. היא מחייבת את העו"סית לשיים אי צדק, כלומר לקרוא לו בשמו, בלי לטשטש ובלי להתנצל; ללמוד לדבר עם הפונה על אי צדק; לגעת בכאב של הפונה הכרוך באי צדק ולעבד אותו; להתמודד עם רגשות נוספים שמתעוררים אצל הפונה בעקבות אי הצדק, כמו כעס, ייאוש וחוסר אונים; ולנקוט עמדה כדי למחות כנגד אי הצדק ולצמצמו.

עו"סיות מיצוי הזכויות במפ"ה פיתחו רגישות גבוהה מאד לאי צדק והפכו את הרגישות הזו לקו מנחה של פעולה מקצועית. יוכבד מעיין ודנה מן מתארות במילים קצרות שתי פנים של חוסר צדק – הראשונה

היא ש"לא מאמינים" לפונה וחושדים בה, השנייה היא שכן מאמינים לעו"סית. הפונה חווה את העו"סית כמי שעוזרת לה אבל אצל יוכבד ודנה נשאר תחושה חמוצה.

יעל ויינברג יושבת לצד הפונה שלה בפגישתו עם עורך הדין מהסנגוריה הציבורית ונדהמת מדברי עורך הדין. היא לומדת מכך דברים חדשים על חווייתו של הפונה וגם על מקומה שלה בחייו. גם היא וגם מיכל נועם-אלון מזהות את אי הצדק ולצד זה הן מבינות שהאינטרס של הפונה באותו רגע הוא לנסות ולפתור את הבעיה ולא להתקומם כנגד האדם שמבצע את אי הצדק, שכן הפונים תלויים בו וזקוקים לעזרתו. זו סוגיה מורכבת שמשאירה שאלות פתוחות.

הדס כהן-אמיניה, עורכת דין במפ"ה, מתארת בסיפור אחד את האטימות הכרוכה בנזקקות של החוק והנהלים והעוול הנוראי שהיא יוצרת בחייהם של הפונים ובסיפור נוסף את הניצול הבוטא ששעושה עורך דין בכוחו ובמעמדו כלפי פונה בעלת חוב ועל תגובתה של הפונה ויוכבד מעיין מסכמת בשני סיפורים קצרים נוספים על העוול הכרוך בכך שלא מאמינים לפונים.

כלל הסיפורים חושפים מספר נושאים הקשורים לזיהוי של עוול ואי צדק. הראשון, עוול ואי צדק מצויים באופן יומיומי בחייהם של אנשים בעוני, במפגשיהם מול נציגי רשויות המינהל בהן הם תלויים לקיומם, ואף במפגשים עם אנשים פרטיים בעלי כוח. השני, עוול ואי צדק יכולים להתאפיין בצורות שונות, הם יכולים להיות תוצר של אטימות ביורוקרטית ודבקות בנהלים במקום בו נזקקת הבנה של מציאות מורכבת; הם יכולים להיות תוצר של חוסר אכפתיות ואדישות; והם יכולים להיות תוצר של ניצול מכוון של כוח. השלישי, עוול ואי צדק מתגלים פעמים רבות בדמות של חוסר אמון באנשים בעוני וחדש כי הם משקרים. החשד בשקר הוא קטלני מכיוון שהוא נראה פשוט – נציגי רשויות המינהל חשים כי הם מפגינים התנהגות אחראית כאשר הם שומרים על כספי ציבור מניצול לרעה. הם אינם חשים כמי שעושים רע. אולם האפקט של החשד בשקר הוא מניעה של צרכים חיוניים ביותר; במקרים רבים, מניעה של צרכים חיוניים מאנשים על לא עוול בכפם. יתרה מזו, החשד בשקר הוא גם פגיעה באנושיות, בעצמיות ובתחושת הערך של ה"חשודים". הם חשים, בצדק, נפגעים, מושפלים, חסרי אונים. הם חשים שאינם זוכים להערכה כבני אדם. חוויות אלה מכרסמות ביכולתם לחוש בעלי יכולת ולפעול באופן אקטיבי לשינוי מצבם. הרביעי, כדי שעו"סית תראה את אי הצדק היא חייבת להיות קרובה לפונים שלה. הקירבה היא הכרחית, כי בלעדיה, גם העו"סית עלולה שלא להאמין לפונים ולא להאמין בפונים. יתרה מזו, רק כאשר יש קירבה, הפונים חושפים את החוויות הללו בפני העו"סית ומבקשים את עזרתה בהם. החמישי, האפקט של עוול ואי צדק על העו"סית דומה לאפקט שלהם על הפונים. גם העו"סית יכולה למצוא את עצמה משתתקת בסיטואציות כאלה, נדהמת, מתקשה להאמין, מרגישה חסרת אונים או זעם נוראי. השישי, דווקא היכולת של העו"סית לקבל כי אי צדק יכול להתקיים, מאפשרת לפונים לחוש פחות לבד, ולקבל עזרה שיכולה להקטין את אי הצדק. עצם העובדה שהפונים חשים שהם יכולים לחלוק חוויות של אי צדק עם אדם אחר, ואותו אדם מסכים לסמן את הסיטואציות האלה כאי צדק, היא בעלת ערך לתחושת העצמיות והיא תורמת ליכולת של הפונים לחוש חברים שווים בחברה.

## חשודה בשקר

יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

עצרו לי את ההנחה בארנונה כי עברנו לדירה בבניין חדש שהוא גדול. היא מעדכנת אותי בצער. עם שלושה ילדים היה צפוף בדירה הקודמת ובשכר דירה לא היה פער כזה גדול. אבל עכשיו הם אומרים שאם אני מרשה לעצמי לגור בכזה בית, כנראה שאני לא צריכה את ההנחה. האמת, לא ידעתי כמה יעלה לי לגור כאן.. לא לקחתי בחשבון את ההבדל בארנונה, ועד בית, חשמל.. עשיתי טעות ועכשיו יש לי את החוב הזה. את יכולה לעזור לי? הם לא מאמינים לי שאני מסבירה להם, אולי אם את תגידי להם.

שיחת הטלפון שלי אכן עוזרת. יגישו אותה לוועדת הנחות.

היא מודה לי ובכל זאת נשארתי לי תחושה חמוצה, למה לי מאמינים בכזאת קלות והיא תמיד חשודה בשקר?

## האישה השקופה

דנה מן, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

יום חמישי באמצע היום, שיחת טלפון מחנה. היא נשמעת לחוצה ועל סף דמעות ובכי.

היא מספרת לי שהתקשרה לחברת הסיעוד בה היא עובדת כדי לבקש אישור על כך שלא עבדה בחודש אוגוסט, אישור שהיא צריכה להעביר לביטוח לאומי כדי לקבל דמי אבטלה. המזכירה דיברה אליה בגסות וקוצר רוח, עד שכבר לא יכלה להכיל את השיחה וניתקה. היא אומרת לי "אם את תתקשרי הם יעזרו לך, הם יענו לך אחרת, לא כמו שהם מדברים איתי". ואני מרגישה את הייאוש שלה, את החוויה שלא רואים אותה ולא שומעים אותה, שהיא לא חשובה לאף אחד. לא קיימת.

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, שבאמת היא לא שקופה כל כך. ומצד שני, הרגשתי את הייאוש שלה מציף אותי ונזכרתי איך החיים שלה רצופים חוויות של הדרה וחוויות שלא רואים אותה והרגשתי שאני מנחמת את עצמי כי אותה אני לא יכולה באמת לנחם. ושוב ייאוש.

מה עושים כשחוויות של הדרה, התעלמות, זלזול ושקיפות הן כל כך גדולות, כל כך מציפות? איך אעזור לחנה לא לטבוע? איך אני לא אטבע?

## הדרך אל הצדק

יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

מאיר נעצר ואני הלכתי להפגש עם העו"ד מטעם הסנגוריה הציבורית. הגעתי למשרד והוא הסביר לי בדיוק מה קרה ואיזה ראיות יש ומתי הדיון והבא... עברנו על כל הפרטים הטכנים ואז בקשתי ממנו כמה רגעים מזמנו בשביל שיקשיב ויתן לי להסביר לו כמה דברים על מי שהוא מייצג, רציתי לחבר אותו לתמונה המלאה.

הספקתי להגיד משפט אחד – "הוא אבא לחמישה ילדים קטנים", וכבר הוא עצר אותי.

- יופי באמת, רק זה חסר לנו. שיהיו עוד חמישה שיגדלו כמוהו

- עד כמה שקשה לך להאמין, הוא אבא טוב. הילדים שלו חכמים ומוכשרים, נקיים ומסודרים.

- טוב, את חמודה וגם בעיקר עדיין תמימה. תאמיני לי, אני מכיר את הטיפוסים האלה, אני מייצג אותם המון שנים. מה, למדת עבודה סוציאלית כי את חושבת שאת יכולה להציל את העולם?

הייתי בשוק מוחלט ולא הצלחתי לחשוב מה לענות. רציתי להגיב בתקיפות אבל זה לא היה מקדם אותי ובטח שלא את מאיר. המשכתי בעדינות לנסות להסביר לו והתעקשתי שיקשיב למרות שכל הזמן עברה לי המחשבה בראש שאדם כזה לא יבין לעולם. והוא באמת גם אמר בשלב כלשהו שזה לא ממש מעניין אותו וגם לא את השופט. מה שמעניין אותם זה רק הראיות.

יצאתי מהפגישה זועמת ופגועה ובעיקר מיואשת. אם זה מי שאמור להגן על מאיר, אני לא רוצה לחשוב איך יתנהג אליו העו"ד של התביעה. כשהגיע המשפט, ליוויתי את מאיר לבית המשפט. להפתעתי עורך הדין השתמש בדברים שלי על הרקע והמצב המורכב של מאיר כחלק מהטיעונים שלו. הוא אפילו הציג אותי בפני השופט. הייתה לי תחושה שבמשפט הוא היה מונע על ידי הצורך להצליח ולנצח ואילו בפגישה שלנו הוא פשוט נהנה להרגיש עליונות על מי שנתפס בעיניו כנחות. הדבר הטוב שיצא מהפגישה הזו זאת החוויה שאני "זכיתי" לרגע קטן להרגיש כמו מאיר, לחוות קצת מהזלזול וההתנשאות שהוא ופונים אחרים שלי חווים על בסיס יומי.

## דרך. ללא מוצא

מיכל נועם-אלון, עו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים

לאה מתקשרת להגיד לי שסוף סוף הזמינו אותה לראות את דירת הדיור הציבורי שמציעים לה. רגע לפני שמגיעים לפנות אותה ואת ילדיה מהדירה עליה היא לא מצליחה לשלם שכירות. הרכזת התקשרה עכשיו וקבעה להיפגש איתה בעוד חצי שעה בדירה... והיא בכלל בעבודה מחוץ לעיר. אבל היא לא אמרה לרכזת שלא תצליח להגיע תוך חצי שעה. היא פחדה שיתנו את הדירה למישהו אחר. עכשיו היא עומדת בתחנה, מחכה לאוטובוס שלא מגיע.

אני אומרת לה שאני נכנסת עכשיו לאוטו ובאה לאסוף אותה. תוך כדי שאני מנסה למצוא את דרכי בין הרחובות ולא לטעות בדרך, אני מנסה לתפוס את הרכזת להגיד שנאחר בכמה דקות. הרכזת מאוד כועסת, אומרת שהיא לא תוכל להתעכב ואם לא נגיע אז זה כבר יהיה אחרי החג... אני מנסה להסביר לה שלא סביר לצפות שלאה תוכל להגיע מעכשיו לעכשיו, ושאי אפשר לדחות את הדירה לאחר החג, כי אז לאה והילדים כבר יהיו ברחוב...

אוספת את לאה, ומודיעה לרכזת שנגיע בקרוב. אנחנו נכנסות לעיר. הדרך חסומה לרגל תחרות ריצה. אנחנו מנסות דרכים חלופיות, אבל מסתבכות עוד יותר. הרכזת מתקשרת כועסת מאוד, שואלת איפה אתן? מה איתכם?

מגיעות. הרכזת מאוד מאוד כועסת אבל מראה לנו את הדירה.

לאה ואני יוצאות מהדירה. לאה פגועה מאוד מהיחס וכועסת. היא רוצה להתלונן, לצעוק, "לא רוצה את הטובות שלהם". לאה כל כך צודקת. אבל כרגע היא צריכה את הדירה, לא מלחמה על צדק. אני יושבת עם לאה באוטו ותוהה לעצמי מה הדברים שאנחנו מוכנות 'להשלים' איתם תוך כדי הניסיון למצות זכויות? ומתי נצליח להילחם על צדק?

### מזל טוב. נולד הסדר

הדס כהן-אמיניה, עורכת דין, המחלקות לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע וירוחם

רחמים הגיע אליי כשהוא מחוסר עבודה לאחר שפוטר מעבודתו האחרונה בשל ניתוח שעבר. אשתו של רחמים לא יכלה לעבוד מכיוון שהייתה בשמירת הריון. היא הייתה זכאית לקבל קצבה מביטוח לאומי בשל מצבה, אך זו טרם הגיעה, ואילו הוא היה זכאי לדמי אבטלה, אך אלה עוקלו לטובת חוב מזונות שחב לביטוח הלאומי. כך שהמשפחה נותרה ללא הכנסות כלל. כתבנו בקשה לעיכוב הליכי העיקול לרשם ההוצאה לפועל והצענו הסדר שנדחה. המשכנו והצענו עוד כמה הסדרים וכולם נדחו. רחמים התייאש לחלוטין. הקש ששבר את גב הגמל היה ערב יום העצמאות, בו בתו ביקשה שיקנה לה נקניקיה בלחמנייה ולא היו לו חמישה שקלים כדי שיוכל לעשות זאת. למחרת הגיע למחלקה לשירותים חברתיים ושאל אם יש אפשרות שיאסרו אותו במקום שיצטרך לשלם את החוב. לבסוף, רגע לפני הלידה, ההסדר האחרון שהצענו התקבל והעיקול הוסר מדמי האבטלה.

### מי ישמור מפני שומר החוק?

הדס כהן-אמיניה, עורכת דין, המחלקות לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע וירוחם

טלי הגיעה אליי לפגישה בנוגע למעסיק הנוכחי שלה וסיפרה לי שהיא שמה לב ששכר המינימום במשק התעדכן אולם היא עדיין מקבלת את הסכום הקודם, הלא מעודכן. שאלתי אותה קצת על מצבה

הכלכלי, והיא סיפרה בשמחה שבעזרת סטודנטית מהתכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי" שמלווה אותה, הגיעה להסדר עם ההוצאה לפועל ועכשיו אין לה חובות. בשולי הדברים העירה, שעוד לפני שפנתה לקבל את עזרת המחלקה לשירותים חברתיים לטיפול בחובות, פנתה לעורך דין לצורך זה. הוא ביקש תשלום של 3,000 ₪ כדי להתחיל את הטיפול, ואחרי ששילמה לו, נעלם, ולא עשה דבר. רתחתי. כתבתי לעורך הדין עוד באותו יום מכתב התראה לפיו אם לא ישיב לטלי את הכסף, נפנה בתלונה ללשכת עורכי הדין. בתחילה ענה לי שמזכירתו ניסתה ליצור עם טלי קשר אולם מספר הטלפון שהיה רשום אצלו לא היה נכון, אבל כשהבין שאני לא מתכוונת לוותר ולטלי יש תשובות לכל הטיעונים שלו, השיב לה את הכסף. הדחימו אותי שני דברים. מצד אחד, האגביות בה היא סיפרה לי את זה, כאילו לא מעלה בדעתה שמישהו יאמין לה שנעשה לה עוול או שניתן אכן לתקן את העוול הזה, ומצד שני, האופן בו עורך הדין ניצל את כוחו בלי שום מורא ובלי להתנצל.

### עצם בגרון

יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

מרגישים כמו בהגרה, הסתובבנו בין החדרים הרבים במס הכנסה, מתפללים שהפקידה שאנחנו צריכים תהיה נחמדה ומתחשבת. הראשונה שפגשנו הייתה דווקא בסדר, היה נראה שאכפת לה ושהיא רוצה לעזור, אבל זה לא בסמכותה, כך אמרה.

פתאום מצאנו את החדר ונכנסים, מסבירים למה באנו. כבר מתחילת המשפט שלה אני רואה את חוסר הסבלנות של הפקידה ומבינה שהפעם אין לנו מזל. היא אומרת – "אני זוכרת אותך וגם בפעם שעברה שיקרת. ובכל מקרה, מאוחר מידי ואין מה לעשות. תשלם את החוב או שיצטברו לך עוד ריביות. לא, זה לא נכנס באיחוד תיקים."

ולשווא הוא מנסה להסביר שבעבר עשה כל מה שהתבקש ומשום מה החוב לא נסגר. "הם תמצית הרשע", הוא מסכם לי כשאנחנו עומדים בחוץ. ואין לי מה לומר. המילים נתקעות לי בגרון.

### טעות בכתובת

יוכבד מעיין, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

היא מתקשרת אלי ומהקול שלה אני יודעת שיש בעיה.

הפסיקו לי את הקצבה. הלכתי לשם ואמרו שזה בגלל שהכתובת שלי רשומה בעיר הקודמת שגרתי בה. את יודעת למה לא שינית? כדי שיתנו לי להמשיך ללכת לרופא של הבן שלי, הוא מומחה להפרעות קשב וריכוז ומכיר אותו מאז שהוא קטן. למה הם לא הזהירו אותי? אם רק הייתי יודעת..



אני כותבת מכתב חריף לביטוח לאומי, ולמחרת מקבלת טלפון מהפקיד, שכועס על כך ששלחתי את המכתב למנהלת שלו ולא אליו. הוא אומר, שלחנו לה מכתבים מתריעים על כך שהיא חייבת לעדכן את הכתובת.

-לאן שלחתם? אה, לכתובת הזו.. שהיא כבר לא גרה בה.  
-זו הכתובת שרשומה אצלנו. וגם התקשרתי אליה. הוא אומר לי.

אחר כך אני שואלת אותה האם התקשר, והיא נזכרת במעורפל שזה היה מיד אחרי הלידה, בבית חולים, ושכחה לגמרי.. בכל מקרה, הוא אומר לי, החזרתי לה את הקצבה.

-כמה זמן זה ייקח עד שזה יכנס לחשבון? אני שואלת.  
-כמה ימים.  
-כמה בדיוק?  
-אני לא יודע.

איך אני מסבירה לו שהשאלה כמה ימים זה ייקח היא קריטית.  
שאין לה מקור הכנסה אחר.

שאין.

## היענות משולבת לצרכים חומריים ורגשיים

התפיסה הרווחת היא כי אנשים בעוני רוצים ומבקשים סיוע חומרי בכל תנאי. פעמים רבות עו"סיות חשות כי הן צריכות להתגונן מפני הבקשות והדרישות לקבלת סיוע חומרי, בין משום שאין בידן את המענים הדרושים ובין משום שהן חוששות שהבקשה אינה מוצדקת. בתכנית מפ"ה הועמד לרשות העו"סיות סל מענים גמיש שיכול היה לאפשר להן להיענות לצרכים חומריים, אך יותר מזה, הסיוע החומרי נתפס כחלק אינטגרלי של המענה הטיפולי. למעשה, הסיוע החומרי נתפס כתוצר טבעי של העובדה שהעו"סיות הסכימו לראות עד כמה העוני הוא מגביל וסירבו להשאיר את הפונים שלהן במצבים המגבילים הללו. הבנה זו איפשרה לעו"סיות לראות בהיענות למשאבים החומריים עבודה טיפולית, ביטוי של העמדה של התייצבות לצד הפונים, ולא רק פעולה ביורוקרטית או טכנית.

סילבי דויאב מספרת על הפונה שלה שחשבונה עוקל בשל חוב של 20 ש. הפונה רצתה לשלם את החוב אך ניתן היה לעשות זאת רק באמצעות כרטיס אשראי, בשעה שלפונה ולאנשים הקרובים לה לא היה

כרטיס אשראי. סיפור דומה מספרת שרית תפארת חן, שמבקשת תלושי מזון לקראת החג עבור פונה. בשני המקרים הסכום המבוקש אינו גדול, אך ללא הנכונות של העו"סיות לראות את הצורך, להאמין לפונה, ולקבל את זה שאין לו מקור עזרה טוב יותר, לא הייתה לפונים כל דרך להשיגו. העמדה הרגשית של סילבי היא עמדה של השתאות מול מה שנראה כמו חוסר היגיון וחוסר צדק וכעס על פגיעתם של אלה בחייה של הפונה. הפונות בשני הסיפורים מעריכות מאד ומביעות תודה על הסיוע שקיבלו – הכרת התודה והאופן בו היא באה לידי ביטוי מעידה עד כמה הסיוע החומרי יכול להוות מענה גם לצרכים רגשיים, שכן במקרים האלה הוא נחוה כקשור בתחושת סולידריות, באמון של העו"סיות בפונות, ובתחושת יכולת ותקווה.

אור חג'בי מתארת כיצד המענה החומרי סייע להתפתחותו של אמון בקשר שלה עם הפונה ורעות אביטן מולאי מספרת על צורך שאינו חומרי; הפונה שלה החלה לעבוד והן לא יכולות יותר להיפגש במשרד או בבית. מכיוון שהיא מבינה עד כמה העבודה חשובה לפונה שלה הן כמענה לצרכים חומריים והן כמענה לצרכים רגשיים, מוצאת רעות דרך יצירתית להמשיך להיפגש בתהליך של בירור משותף עם הפונה. חשוב לראות כאן כי רעות לא רואה בקושי למצוא מקום וזמן למפגשים סיבה מספיקה לבטל את המפגשים. היא רואה את הצורך של הפונה, גם מבלי שזו ביטאה אותו ואומרת לה שהיא "רוצה להקל עליה". בכך היא מעבירה לפונה מסר חשוב.

היחסים בין סיוע חומרי וצרכים רגשיים יכולים גם להיות מסובכים. תהילה רובינס מהרהרת בשאלה עקרונית בנוגע לסיוע החומרי הניתן בחגים, הקשורה למיקום שלה כראשת-צוות שמכירה מקרוב הן את הנזקקים לסיוע והן את התורמים אותו. ההבנה כי הסיוע החומרי קשור גם בצרכים רגשיים מאפשרת לה להבין את הפונים המתייחסים לסיוע החומרי כאל "מתנה" או "שי לחג". נועה אלבהר מתארת איך בהדרגה היא מבינה את הצורך בסיוע חומרי של הפונה כצורך רגשי של העצמי. הקורס להכשרה תעסוקתית מתברר כמקום של שקט, וכמפלט מהחיים התובעניים. בסיפור "חול חול ואין מה לאכול" מתארת יעל ויינברג עד כמה הבקשה לסיוע חומרי יכולה להיות מורכבת על רקע של תסכולים וחוסר היענות מהעבר, ועד כמה המענה החומרי הוא לא רק סיוע ברכישת ריהוט אלא הוא מאפשר לפונה שלה לממש את עצמו כאב ולחוש גאווה וערך. היא מרגישה שזה קשור לכך שהיא האמינה לו שהוא ישתמש בכסף למטרות טובות. גם בסיפור "בשביל הילדים" עושה אם, (שילדיה אינם ברשותה), שימוש בכסף כדי לממש את אימהותה. זוהי דוגמא שבה העו"סית, יעל ויינברג, מתעקשת שהפונה תבקש ותקבל סיוע חומרי, מכיוון שהפונה אינה נוהגת לבקש דבר. במערכת היחסים ביניהם משמש הסיוע החומרי את יעל כדי לומר לפונה שלה עד כמה היא חשובה, ואילו הפונה משתמשת בכסף כדי ליצור קשר סמלי בין יעל לבין ילדיה.

בסיפור האחרון מתארת טל זיסו מה קרה לה כאשר לא היה לה כל מענה לבקשה המפורשת של פונה. התיאור שלה חושף עד כמה המחסור במענים חומריים מעורר רגשות עזים אצל העו"סית ולא רק אצל הפונה. דווקא היכולת של טל להכיל את הרגשות הלא נעימים האלה, מאפשרת לה שלא לוותר על היחסים בתוך אותה סיטואציה.

לסיכום, יש הסבורים כי לא ראוי ולא מקצועי להיענות לצורך חומרי מבלי שתתלווה לו תכנית התערבות. זו לא התפיסה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ובתכנית מפ"ה. מכיוון שאין העדפה לצורך הרגשי על פני החומרי, או להיפך, השאלה לאיזה צורך עונים אינה רלבנטית. עובדים סוציאליים אמורים להיענות לצרכים של מי שמצויים בשולי החברה ולהיות דובריהם של אלה האחרונים במאמץ להגברת צדק חברתי. לכן, אין זה בלתי מקצועי להיענות לצורך חומרי בלבד. באופן פרדוקסלי, דווקא הנכונות לראות את הצרכים החומריים כצרכים אמיתיים ונוקבים, היא שגורמת למי שנאבקים במצוקה כלכלית לחוש כי מבינים אותם, ותחושה זו יכולה להביא להתקרבות ולהתפתחות יחסים טיפוליים מקיפים יותר.

בס"ד

**נהלים ככללים**

**סילבי דויאב, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת**

הטלפון מצלצל, "אני חייבת את דורית, היא טיפלה לי בכל הקשור לחוב מול רשות השידור ונותר חוב של 20 ש... החשבון שלי מעוקל, אין לי בעיה לשלם 20 ש, אבל מבקשים תשלום רק בישראל או ויזה ואין לי בכלל כרטיס אשראי...".

יואלה בוכה ומביעה ייאוש רב. "אין לי אף אחד, פניתי למשפחה שלי, מי יכול לשלם עבורי, הם לא יכולים". אני שומעת את הייאוש וחוסר האונים בקולה.

לא האמנתי, הייתי המומה וכעסתי. בגלל חוב של 20 ש חשבון הבנק שלה מעוקל, וזה אחרי שהעובדת הסוציאלית שלה עזרה לה לשלם את החוב בעזרת תקציב מפ"ה, כדי שישחררו את העיקול. כמה אפשר לענות בן אדם? אמרתי לה שאבדוק כי לא האמנתי שהם לא מוכנים להתגמש על חוב של 20 ש.

התקשרתי למחלקת הגביה של רשות השידור, ולמרות התקוות שלי, אכן אלו פני הדברים. עדיין לא האמנתי.

"כל עוד לא תשלם לא ישחררו את העיקול" אומרת לי הפקידה.

ניסיתי לדבר, להשפיע, להפעיל את קסמי ויכולת השכנוע שלי, כל מה שבארגז הכלים שלי ואפילו יותר מזה.

"לא. אלה הנהלים" היא אומרת לי.

מה יהיה עם הנהלים? מתי אפשר יהיה להזיז קצת את הנהלים כדי לראות את האנשים? חשבתי כמה "כבלים" המשפחה הזו צריכה להתיר ועם מה היא צריכה להתמודד, וכעסתי, ולא ידעתי מה אני אומרת לה.

ואז חשבתי, מעולם לא שילמתי עבור חוב של מטופל, אבל קשה לי להאמין ש-20 שנה מהווים כרגע כזה מחסום לאפשרויות הקיום של משפחה, קשה לי להאמין שאין דרך להסיר מחסום כזה.

שילמתי את החוב. 20 שנה תמורת שחרור של משפחה מעיקול, תמורת שחרור מעמידה איתנה על נהלים כובלים, תמורת שחרור מסדר אדמיניסטרטיבי ועיוורון של מערכת שעומדת על שלה. וואלה בוכה. היא לא מאמינה ששילמתי עבורה. היא אומרת לי "אין לי אף אחד חוץ מכם.. אתם המשפחה שלי..". ולמחרת באה על הבוקר להחזיר לי את הכסף.

בע"ה

**כמה פשוט להיות מלאך**

**שרית תפארת חן, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה**

נפגשתי עם אושרת לפגישה השבועית הקבועה שלנו וכבר בתחילתה ניכר היה כי אושרת עצובה וטרודה מאוד. היא שיתפה אותי כי בשל פשיטת הרגל של גיסה הוא הפסיק לתמוך בהם כלכלית והם נותרו חסרי כל מבלי יכולת לדאוג למחיתם הבסיסית.

בעיניים נוצצות מדמעות היא אמרה כי זו הפעם הראשונה שאין לה איך להכין את החג וכי לראשונה מזה זמן רב היא מרגישה כי המצב הכלכלי שבר אותה. הילדים מחכים לחג כיפי עם כל המאכלים שהם אוהבים ונשבר לה הלב, כשהם מוציאים מתכונים מהאינטרנט ומבקשים ממנה להכין להם, ואין לה איך לתת להם. הרגשתי שיש לנו מזל, מכיוון שבמהלך הפגישה קיבלתי מסיון, מנהלת מפ"ה, את שובר הסיוע ויכולתי לתת לאושרת את תווי הקניה לחג.

כשאושרת קיבלה את השובר היא הסתכלה עלי ואמרה: "אני נרגשת מאוד, אני מאמינה כן, את פשוט המלאך שלי.... הגעתי כל כך עצובה לפגישה והצלחת להרים אותי...."

דבריה אלו ריגשו אותי עד דמעות מאחר ובאותה העת עברתי תקופה קשה מבחינה אישית ומקצועית והתלבטתי רבות לגבי המשך דרכי המקצועית וטיב עבודתי. ברגע הקירבה הנוצר ביננו הייתה לי הארה והבנתי, עד כמה אני כעו"ס משפחה משמעותית בעינה של אושרת וכמה כוח יש בתפקיד שכזה לחולל שינוי משמעותי בחייהם של הפונים.

**שיתוף וחיזוק**

**אור חגבי, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי, באר שבע**

שיחת הטלפון הראשונה עם רעות נחקקה בזיכרוני. הצגתי את עצמי, הזמנתי אותה לשיחת הכרות ואז שאלתי אם יש כעת צורך מסוים בחייה. מיד הגיבה בשאלה שנשמעה לי תוקפנית "אם אני אבקש, אתם

באמת תעזרו לי?" שאלתי למה היא אומרת את זה, והיא השיבה כי שמעה שהתקציב של השנה נגמר. העובדה שרעות התחילה את הקשר בינינו בתלונות שלא עוזרים לה מספיק ובהרגשה שהיא מקופחת על ידי הלשכה, גרמה לי לחוש סוג של כבדות. חשתי חששות ודריכות לקראת הפגישה הראשונה איתה ובאותה נשימה שיערתי כי גם רעות חוששת ואולי גם סקרנית לקראת המפגש איתי, העו"סית החדשה שלה.

בתחילת הקשר בינינו בעיקר התעסקנו בסיוע החומרי. אבל כשחשה שהבקשות שלה לעזרה מתממשות, שהדברים שהיא אומרת מקבלים מקום משמעותי ואפילו מצליחים לצאת לפועל, ניכר היה כי היא מעט יותר רגועה וחשה באמון שנוצר. רעות החלה לשתף אותי בתכנים אישיים ומשפחתיים, בכאב שלה ובצורך שלה לטפל בעצמה. חיזקתי אותה על כך שהיא נותנת מקום לעצמה וחושבת גם על צרכיה הרגשיים, מה שקודם לא התאפשר.

יחסי האמון החלו לרקום עור וגידים וחשנו ברגעים משותפים של קרבה. בפגישות עם רעות נוצר טקס מקובל וטבעי של קרבה בחיבוק כאמירת שלום וברגעים קשים יותר החזקת היד ותמיכה. רעות החלה ליזום קשר ולהתקשר ברגעי מצוקה. לאחרונה החמיאה לי ולקשר ביננו, ניכר כי מאוד מגויסת לכל בקשה. שיקפתי לה שזה בזכות מה שהיא מאפשרת והעבודה שלנו יחד וכן חיזקתי את הדברים שהיא הביאה ואפשרה בקשר.

### פגישה בסופר

#### רעות אביטן מולאי, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

אחרי תקופה לא פשוטה בה נפגשתי עם נועה באופן קבוע כל שבוע, גם באגף הרווחה וגם בביתה, נועה מצאה עבודה בסופר ופתאום לא הייתה פנויה להגיע לפגישות. אחה"צ היא רצתה להיות פנויה לילדיה, כך שגם בשעות אלה לא יוכלנו להיפגש.

ניסיתי בדרכים שונות ובזמנים שונים לקבוע איתה אך ללא הצלחה. חששתי שאם הפגישות שלנו יפסקו הקשר בינינו יהיה פחות יציב וזה יקשה מאוד על טיפול אמיתי שיכול לאפשר לה להמשיך להתמודד עם המשימות של חייה. התחלתי לשאול את עצמי, אולי היא לא רוצה יותר בקשר?

דיברתי איתה על זה והיא אמרה שהיא דווקא מאוד רוצה וצריכה את הפגישות שלנו.

חשבתי על הרעיון הנועז שאגיע לפגוש אותה בסופר, איפה שהיא עובדת. בהתחלה התלבטתי איך היא תגיב, והאם בכלל תסכים? מה זה יעשה לה? ואיך היא תרגיש עם זה? אחרי עוד קצת חשיבה, החלטתי שאשאל אותה ואסביר שאני רוצה להקל עליה. לשמחתי היא שמחה והתרגשה מאוד מהאפשרות הזו, היא ציפתה לפגישה ואפשר היה לשמוע בקולה את השמחה.

הגעתי לסופר ביום חם. כפי שסיכמנו מראש, ביקשתי שיקראו לה ויצאנו החוצה. ישבנו על ספסל והיה חם מאוד. שתינו הבנו שזה בלתי אפשרי להמשיך כך את השיחה.

נועה לקחה יוזמה ראשונה ונכנסנו יחד אל הסופר לחפש משרד. לא היה משרד פנוי. היא בדקה בבית הכנסת של הסופר, אבל גם זה לא היה אפשרי. מתוך המבוכה הזו, כאילו באופן טבעי, לקחנו שני ארגזים, הפכנו אותם, ישבנו עליהם ופשטו המשכנו לדבר. דיברנו ארוכות והסתבר שהמקום ממש לא היווה בעיה. מתוך המפגש הזה בסופר ראיתי איך נועה אהובה, ראיתי את הכוחות שלה והדברים המדהימים שיש בה, ובזמן אמת יכולתי להמחיש לה את הדברים הטובים שאני רואה בה.

ראיתי גם כמה היא התרגשה שאני רואה אותה במקום הטבעי שלה, שמרגיש לה נוח, מקום בו הכוחות והאסרטיביות שלה באים לידי ביטוי.

וכך הפך הסופר להיות הסטינג הקבוע שלנו.

בס"ד

**שי לחג או מתנות לאביונים?**

**תהילה רובינס, מדריכה-ראשת צוות, המחלקה לשירותים חברתיים, ירוחם**

התקופה שלפני החגים במחלקה היא תקופה קשה. פונים רבים מבקשים סיוע לחג. לפני מספר ימים נכנסה אחת הפונות לחדרי ושאלה אותי בטבעיות רבה איפה המתנה שלה לחג.

"מתנה?" חייכתי לעצמי, הרי תווי הקנייה או חבילת המזון שתקבל תשמש כסיוע בסיסי בהישרדות הקיומית שלה ותקל במעט על הוצאות החג הגדולות. תהיתי לעצמי, מדוע היא מגדירה את הסיוע כמתנה? נזכרתי בשיח המתמשך שלנו עם עמותת הצדקה, שאחראית על מבצעי החלוקה בחגים. בעמותה מתקשים לקבל את זה שחלק מהפונים רואים בתווים שי לחג. הם מצידם, בצדק רב, חשים אחריות גדולה על כספי הציבור שמועברים אליהם כשהציבור מכון את תרומתו לסייע לנזקקים במזון לחג, מה שהופך את הביטוי "שי לחג" לבעייתי.

אז אחרי המפגש עם אותה פונה ופונים נוספים שבאים לרווחה ומבקשים את המתנה שלהם לחג אני רוצה להציע לחשוב על ההגדרות מחדש- מהי מתנה עבור פונה שאין לה משפחה, שלא מקבלת שי לחג מהמעסיק או מסתם חברה שחושבת עליה ומביאה לה מתנה לחג? האם בפורים היא מקבלת משלוח מנות או מתנות לאביונים? האם הציבור יוכל להתחבר לאותן התחושות של אותה אישה ולקבל שעבורה השי לחג ממלא צרכים חומריים אך לא פחות מכך צרכים רגשיים וחברתיים.

דרך העבודה במפ"ה נפתחו לי זוויות ראייה נוספות על סוגיית הסיוע לפונים במחלקה בכלל והסיוע לחגים בפרט. הפונים שלנו מבינים את משמעות הסיוע החומרי כפשוטו אך לנו ניתנה ההזדמנות לראות את צרכיהם המגוונים, ובהגדרה מעט שונה להביט באנושיות ולא בנזקקות.

## תירוץ לקצת שקט

נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

את התקציב הגמיש כולו ביקשה תמר למצות על קורס הכשרה תעסוקתית בשבילה. תהיתי. השיקול הוא נכון? בכל זאת אם חד הורית עם ארבעה ילדים. אולי תצטרך תקציב בעתיד לצורכי הבית או לצרכי הילדים?

ואחר כך אמרה ששנים לא השקיעה בעצמה. ונזכרה ביכולות הקוגניטיביות שלה, שלא באו לידי ביטוי כבר שנים.

ועוד אמרה, שאוהבת ללכת לשם, לחדר המחשבים בו מתנהל הקורס. מקום ללא קליטה בפלאפון, ויש שם שקט, והוא מסודר ונקי. היא לא מתעסקת בדבר מלבד החומר הלימודי ומשתדלת לא לחשוב על דבר.

ואז הבנתי, כמה זה היה חשוב לה למצוא סיבה מוצדקת לקצת שקט, משאלה כמוסה ונסתרת, שלא העיזה להביע ואולי להרגיש בשל מחויבות הטוטאלית לילדים. האמונה הזאת שלה שאין לה זכות לקצת שקט לכאורה בלי סיבה מוצדקת, להיות לבד, לפגוש חברה או אולי סתם לטייל בגפה. כזאת היא, מרגישה שחייבת להיות תמיד בשביל ילדיה, במלוא המרץ ב-100% של הזמן והמשאבים שעומדים לרשותה.

לכל האנשים מגיע רגע של שקט.

## חול חול ואין מה לאכול

יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

אני מכירה את אורי כבר כמה חודשים, נפגשנו מספר פעמים, התחלנו לקדם כל מיני תהליכים בתחומים שונים אבל הדברים לוקחים זמן. קבענו עם העו"ד, הגשנו בקשה לסיוע המשפטי, שלחנו פקסים עם חומר רלוונטי, הפקס לא הגיע ושלחנו שוב, שוב לא הגיע ושלחנו שוב, ואז מישהו שם פיספס את הבקשה ושכחו להזמין אותנו לפגישה, וגם "אי אפשר לצרף לפרוייקט הזה כי חסרים מסמכים", ועוד, אי אפשר לתת סיוע בקניית ארון כי לא מזמן כבר נתנו מיטה. פה חסר מסמך, ושם לא קיבלו את הפקס, וצריך לתפוס את ההיא בטלפון, והשנייה תהיה רק בשבוע הבא. אנחנו נפגשים הרבה ומדברים הרבה אבל קורה מעט.

באחד הבקרים אורי מגיע אליי, בלי שקבענו. הוא מתוסכל ועצבני. אנחנו מתחילים לדבר והוא אומר "כל

הדיבורים האלה וכלום לא קורה! אין לי שום דבר ביד! אז מה זה שווה?! רק מי שעושה פה בלאגן ורעש מקבל משהו". אני מנסה להסביר שהדברים לוקחים זמן, אבל אורי, שמרגיש את הדברים האלה ביומיום שלו, לא יכול להתפנות ולהבין. הוא נואש, מרגיש שכלום לא זז ואין טעם לקשר הזה. הוא משתדל לא לפגוע בי ואומר "אני יודע שיש לך כוונות טובות, אבל את חדשה פה. את לא יודעת איך זה עובד. מי שמחכה בשקט לא מקבל כלום". אני מקשיבה, נותנת לו לשחרר קיטור ומבטיחה לראות מה אני יכולה לעשות. אורי יוצא ממני, חסר אמונה לחלוטין.

ברור לי שאם לא יקרה משהו מידי, אני מאבדת את הקשר איתו. אורי הוא גבר כזה של כבוד. שמירה על הכבוד שלו, ובעיקר של הילדים שלו, זה העיקרון הכי חזק בחיים שלו שבשבילו הוא מוכן גם לסבול, רק לא לפגוע בו. אני יודעת כמה קשה לו להגיע אלי, ובעיקר כמה קשה לו לבקש עזרה, ועוד ממישהי זרה, כמוני. אני כבר מזהה את הטונים שלו שמשתנים כשהוא צריך משהו וכשהוא מתחיל למשוך את השיחה בלי להגיד מה בדיוק הוא צריך, בתקווה שאני אבין לבד. הכל כדי שהוא לא יצטרך לבקש. והיו גם כל המקרים בהם הצעתי לו פתרונות שהוא לא היה מוכן לקבל, כי "בשביל משהו כזה קטן הוא לא יסכן את הכבוד של הילדים".

אז באותו רגע ברור לי שמהו צריך לקרות, ויחד עם זה גם ברור לי שזה לא יכול להיות משהו ממש גדול, כי דברים גדולים לוקחים זמן. אני מחפשת במחשבה אחרי פתרון לאחד מהקשיים היותר קטנים שלו כרגע, משהו כזה שיבהיר לו שאני בעדו, גם אם עוד לא הצלחנו לפתור את כל הבעיות. אני נחושה שאני חייבת לגרום למשהו לקרות היום, מעכשיו לעכשיו, למרות שההתנהלות מול השירותים הציבוריים לוקחת במקרה הטוב שבועות, ובמקרה הפחות טוב חודשים או שנים. אחרי התייעצות, אני מחליטה לפנות לשימוש בסל המענים הגמיש של התוכנית. לאורי אין ארונות בבית והוא מגדל לבדו ארבעה ילדים. בנוסף יש סיפור תקוע עם שתי מיטות שהוא כבר הזמין לפני חצי שנה דרך הרווחה והוא לא קיבל אותן, כי לא היה לו כסף בשביל להשלים את דמי המשלוח. הצ'ק של הרווחה נשאר בחנות והוא לא הביא אותו חזרה; לדעתי הוא לא היה מסוגל לשאת את הבושה שכרוכה בלבקש את הצ'ק ולהסביר שאין לו כסף בשביל המשלוח.

תוך שבוע אורי מקבל גם את המיטות וגם ארון גדול. משהו בו נרגע ברגע, יש תחושה קלה של שחרור רגעי. אני מגיעה אליו הביתה, והוא מראה לי בגאווה איך הוא סידר בעזרת שאריות חומרי בניין שהשיג והריהוט החדש, חדר לכל ילד, "שלכל אחד יהיה את המקום שלו ושלא ירגישו חוסר". "ואיפה אתה ישן?" אני שואלת. "אני פה, בסלון... זה מספיק לי" הוא עונה ומחייך.

אני מרגישה שכל מה שעשיתי עד אותו רגע, לא משתווה למה שקרה בשבוע הזה. זה לא רק הריהוט. זה המאמץ, היציאה מהמסגרת הרגילה, הגמשת הכללים הנוקשים, שהעידו שאני באמת מבינה ומכירה בכך שהמצב שלו קשה. וגם האמונה שלי בו, שאם יקבל את הרהיטים הוא יעשה איתם דבר טוב לילדים שלו.



## בשביל הילדים

יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

אורית, גרושה ואם לחמישה ילדים. הילדים מתגוררים בבית אביהם, אך אורית מגיעה לביתם כל יום, מעירה, מלבישה, מקלחת, מכינה אוכל ומנקה. בערב היא חוזרת לישון בביתה של מכרה, רק כי אין לה מקום לחיות בו.

אורית אף פעם לא מבקשת כלום, לא לילדים ובטח שלא לעצמה. היא אפילו לא מעלה צורך ... אפילו לא סתם בתור חלום... מהפעם הראשונה בה נפגשנו ועד היום היא מגיעה כל שבוע, בשעה הקבועה, ואנחנו מדברות. נראה כאילו היא מעוניינת בעבודה טיפולית "קלאסית" ואין צורך לעסוק בסיוע חומרי.

לקראת פסח, דיברנו הרבה על ההכנות לחג ובפעם הראשונה אורית אמרה "הלוואי שהייתי יכולה לקנות לילדים משהו לחג". היא דיברה על החשיבות שיש בעיניה לקניית בגדים חדשים לקראת החג, או לפני מסיבה חשובה בגן או בבית הספר. הבגדים מסמלים התחדשות וצמיחה.

היא לא ביקשה ממני כלום, אפילו לא רמזה... סתם שיתפה...

החלטתי להציע לה להשתמש בסל המענים הגמיש של מפ"ה כדי לקנות לילדיה בגדים לחג וביקשתי שתקנה גם משהו לעצמה. בהתחלה היא לא רצתה. התעקשה שאין צורך והיא תסתדר, תבקש קצת כסף מהגרוש שלה. התעקשתי, והיא השתכנעה. בצניעות הסכימה לקבל את הכסף אך מיד הרגיעה "אני אקנה רק לילדים!". התעקשתי שוב, ואמרתי שמהו אחד לפחות היא חייבת לקנות גם לעצמה. היא סיפרה לי שכשנתנה לילדים את הבגדים היא סיפרה שהכסף ממני, לא הייתה מוכנה לקחת "קרדיט" כאילו הכסף הוא שלה. לתומי חשבתי שזה שהיא קונה להם בגדים ישמש כדי לחזק את הקשר בינה לבין ילדיה ולהפתעתי, היא בחרה לחזק את הקשר ביני לבין הילדים...

היה לי קשה להבין את זה. רק לאחר זמן הבנתי כמה זה היה משמעותי. הילדים שלה, הדבר הכי חשוב שיש לה, מכירים אותי עכשיו טוב יותר. הם מבינים שהזמן שהיא מבלה פעם בשבוע בשיחות איתי קשור אליהם. שגם שם, במקום שהוא שלה, היא חושבת עליהם, וזה הדבר שהכי חשוב לה בעולם.

## לשלוף שפן מהמגירה

טל זיסו, עו"סית משפחה ועו"סית מיצוי זכויות, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

הגיע היום השנוא עליי מכל. יום חלוקת השוברים לחג. אחד אחד אני מתקשרת ומזמינה לבוא לקחת. באים חותמים, אומרים תודה והולכים, כמו סרט רץ של אנשים בעוני. אין זמן לחשוב, לגעת בכאב

ובקושי שכרוך בכך. באים הולכים, באים הולכים.

יום למחרת החלוקה חזרה למחלקה רבקה. השומר לא הסכים להכניס אותה כי לא הייתה מוזמנת באותו יום ל"סרט הרץ", אבל אחרי אי אלו ויכוחים איתו היא נכנסה, הגיעה אליי נסערת ואמרה לי "למה קיבלנו רק 300 ש" לביגוד לחג כשכל השאר קיבלו 500 ש" ? אני והמשפחה שלי לא שונים, אנחנו בדיוק כמו כולם כאן ברווחה". לא ידעתי איך לענות. מצד אחד הבנתי שזה גם צורך קונקרטי וגם צורך רגשי להעניק לילדיה את הכי טוב שהיא יכולה לפני החג, אבל מצד שני, לא היה לי מה להציע לה. לבסוף יצא לי "אני מצטערת, זה מה שהחלט". היא ענתה: "לפי מה זה החלט? יש קריטריונים למי הכי מסכן?"

הלב שלי התחיל לדפוק. מה אני עונה? בעצמי לא ידעתי לפי מה מחליטים כמה לתת למשפחה לחג, ואיך אני מסבירה לה את זה? מה שלא אענה לה זה יצא גרוע, כואב, מתסכל. עבורי ועבורה.

בסוף אמרתי לה: "תקשיבי רבקה, אני יודעת שזה מתסכל אבל יש קריטריונים של כמות נפשות והכנסות למשפחה שלפיהם מחליטים למי מגיע כמה". ראיתי את העלבון בפנים שלה, ואז היא אמרה לי: "משפחה של 5 נפשות שמתקיימת אך ורק מהבטחת הכנסה, זה לא מספיק מסכן בשבילכם? אז מה כן?"

בשלב הזה הרגשתי את הלב שלי דופק בחוזקה. חושבת 1000 מחשבות בשנייה ובעיקר מבינה שנמצאות בחדר שתי נשים חסרות אונים בתוך הסיטואציה הלא הגיונית הזאת של חיים בעוני – אחת שמבטאת את הצורך ואחת שאמורה לתת מענה. אני מנסה לחשוב איך להפוך את הסיטואציה הזאת לנסבלת, אבל אין לי שום רעיון. מצאתי את עצמי זזה אחורה על גלגלי הכיסא, נדחקת לפינת החדר, פותחת את המגירה שליד השולחן ומסמנת לה בידי שאין לי יותר תלושים ואומרת לה בקול רועד "רבקה, אני באמת מבינה אותך ורוצה לעזור לך, אבל אין לי איך.. זה מביך אותי.. את מעמידה אותי במצב חסר אונים, אין לי שום שפן לשלוף לך מהמגירה".

רבקה קמה מהכיסא בבכי, פנתה לצאת מהחדר בסערה ולפני שיצאה הספיקה לומר לי "איזה טיפשה אני, איך חשבתי בכלל שאקבל משהו מכם, מה חשבתי לעצמי...". וזהו.

לקח לי שנייה לקלוט מה קרה ויצאתי אחריה במהירות. היא התקדמה מהר ולא רצתה לעצור נוכח קריאותי. בסוף צעקתי לעברה "רבקה אני מצטערת, מקווה שבכל זאת יהיה חג שמח".

כל אותו חג חירות חשבתי על רבקה ועל המצב, האם הגבתי נכון? איך היה יכול להיות אחרת? חשבתי שזה פשוט לא הוגן שהמדינה שמה אותי כעובדת סוציאלית אל מול הסיטואציות הקשות האלה, ומצד שני ניסיתי לחשוב איך בכל זאת אפשר להפוך אותן לנסבלות ואפילו מצמיחות. לא היו לי מסקנות, רק תחושת בטן שכנות וקרבה יכולות להצמיח קשר.

מיד לאחר החג התקשרתי לרבקה. היא ענתה ואמרה לי "כל החג אמרתי לעצמי שאני בחיים לא עונה לך יותר, אבל התקשרת עכשיו, ומשהו בי אמר לי שאני חייבת לענות לך". שאלתי מדוע והיא אמרה שהיא הרגישה שלמרות הכעס הגדול שחשה היא הרגישה שהייתי שם איתה. בחוסר אונים, במצוקה, בכאב. שלא ניסיתי כמו הרבה אחרים לתת הסברים רציונליים לסיטואציה הקשה הזאת, שפשוט הייתי. ושהיא ראתה את זה.

הפעם העיניים שלי התמלאו בדמעות. אמרתי לה שאני מתרגשת ממנה, ושאני חושבת שיש לנו הרבה מה לעשות ביחד כדי לשפר את המצב. היא הסכימה איתי ואמרה לי בסוף "תודה שלא ויתרת עליי".

## התייצבות לצד הפונים

התייצבות לצד הפונים היא נקיטת עמדה. היא כרוכה בנכונות של העו"סית שלא לראות את עצמה כנציגת החברה שתפקידה הוא "לתקן" את הפונים, אלא כמי שנמצאת לצד הפונים במאבקם בעוני, מאבקם אל מול הפרה של זכויותיהם. כדי להתייצב לצד הפונים יש צורך בקירבה, שכן יש צורך להבין מהו הצד של הפונים. בצורתה המינימלית ביותר התייצבות לצד תקבל ביטוי באמירתה של עו"סית לפונה שבקשתה – חומרית או אחרת – ראויה ומוצדקת. האמירה המילולית המפורשת – "את צודקת" או "מגיע לך" – היא אמירה פשוטה לכאורה, אבל היא חסרה כל כך בחייהם של רבים מהפונים והשפעתה על חוויית העצמי היא גדולה.

בשלב מתקדם יותר של התייצבות לצד, העו"סית לא רק תצדיק את הפונה, אלא גם תעזור לה להגשים את בקשתה או לממש את הצורך. אמנם עו"סיות מסייעות לפונים במימוש צורכיהם מדי יום, אולם התייצבות לצד היא לא רק עצם מתן הסיוע, אלא היא נבחנת באופן בו מוענק הסיוע. שכן התייצבות לצד היא לא רק עזרה טכנית, אלא סוג של התגייסות, הכרוכה בתשומת לב, חוסר שיפוטיות ואכפתיות. קצב הפעולה של מתן הסיוע ועוצמתה יכולים להבחין בין עזרה שנחווית כהתייצבות לצד לבין עזרה שנעשית מן הפה לחוץ.

צורה נוספת, מקובלת מאד, של התייצבות לצד היא באמצעות סינגור. כאשר עו"סית מסנגרת על הפונה שלה אל מול איש מקצוע או נציג רשות מינהלית היא לא רק מסייעת לפונה להגשים את צרכיו ולממש את זכויותיו, אלא היא נוקטת עמדה בסוגיה הנדונה. אנו מבחינים את פעולת הסינגור הנהוגה במפ"ה מפעולות סינגור אחרות המקובלות במקצוע, בכך שאנו מכנים אותו "סינגור אקטיבי", מכיוון שאנו מבינים שהפונה זקוק פעמים רבות לליווי פיסי במפגשיו עם אנשי מקצוע אחרים לא בגלל שהוא לא מסוגל לסנגר על עצמו, אלא מכיוון שאנשי מקצוע אחרים מרשים לעצמם לפגוע ולזלזל במי שזקוק

להם. מספר דוגמאות לכך מצויות בדפים שלפנינו בסיפורים העוסקים בזיהוי אי צדק. במצבים כאלה עו"סיות יכולות למצוא עצמן כועסות, או יכולות להתעמת מול אנשי מקצוע אחרים לעיני הפונים. זו עמדה שהיא לא תמיד קלה עבור עו"סיות, אבל במפ"ה מצאנו כי כשהיא מתרחשת היא בעלת אפקט תרפויטי עבור הפונים. כשהפונים שומעים מהעו"סית שמה שנעשה להם הוא לא צודק ולא תקין, הם מקבלים הכרה גם למה שהם מרגישים וגם לאופן בו הם קוראים את המציאות. הכרה זו היא חשובה מאד לתהליך הטיפולי, ולאחר מתן ההכרה העו"סית והפונה יכולים להתפנות כדי להתלבט איך עליהם לפעול אל מול אי הצדק.

בסיפורים שלפנינו מתארת יעל ויינברג סיטואציות בהן היא מוצאת את עצמה לצד הפונים שלה. בסיפור "את לא נראית" היא מתארת את יחסו הפוגעני של הפסיכולוג לפונה שלה ואת הערכתה כלפי תגובתה של הפונה, ובסיפור "הפעם זה יעבוד", בו היא מתארת ליווי אקטיבי שלה את הפונה, היא מופתעת לגלות מהו מקומה במאמציו להסדיר את חובותיו. בסיפור זה היא לא נדרשת לומר דבר, אבל עצם הנוכחות הפיסית שלה משמשת את הפונה כדי לנמק את בקשתו. עו"סית ב' בעילום שם מתארת מצב שבו היא בתווך בין הפונה לבין עובדת הזכאות, ומדגימה מה עושה עו"סית כאשר היא לא מסכימה עם עובדת הזכאות. דורית גימני נוקטת עמדה דומה אל מול המשטרה. גם יוכבד וגם דורית פועלות כמסנגרות של הפונות וכמי שמראות לאנשי מקצוע אחרים נקודת מבט שהייתה נסתרת מעיניהם עד אז. חדוה אסרף עושה משהו דומה כאשר היא מתייצבת לצד הפונה שלה, אם לילד אוטיסט, שצוות המעון טוען שהיא לא מיישמת את הצעותיהם בטיפול בילדה. חדוה מזהה את הקושי של האישה ומחליטה לפעול כמתווכת בין הצוות לבין האישה גם אם לשם כך היא נדרשת להצטרף לכל מפגשי הדרכת ההורים של האם במעון.

בשלושה סיפורים מתארת נועה אלבהר צורה אחרת של התייצבות לצד, כזו שאין בה התמקמות כלפי איש מקצוע אחר. היא מתארת מה קורה לה עצמה כאשר היא מתייצבת לצידן של שתי פונות, ועושה מאמצים גדולים לסייע להן להגשים את מטרותיהן, בשעה שהן עצמן לא מצליחות להיות אקטיביות. בסיפור "מאמץ אחרון ודי" הפונה לא מצליחה להיות אקטיבית בשל עומס וייאוש, ובסיפור "המאמץ שבלב" הפונה מבקשת להפסיק באמצעו תהליך ממושך שכרוך ב"יציאה מאזור הנוחות" בשל פחד מפני שינוי. בסיפור שלישי "בת משפחה לרגע" מתארת נועה את ההתגייסות שלה לצידה של פונה שתובעת ממנה התגייסות מיוחדת – את ההתלבטות והקשיים הכרוכים בכך ואת ההכרה בסופו של דבר, בנחיצותו של המהלך שעשתה.

לסיום, מספרת עו"סית ג' בעילום שם כיצד גומלת בה ההחלטה לעזור לפונה שלה לממש את רצונה לצאת ללמוד, ויהי מה, ואת הקשיים שניצבים בדרכן. כאן העו"סית פועלת בשקט, מסייעת לפונה מבלי שאנשי מקצוע אחרים ידעו על כך, אך הסיוע הזה נוכח מאד ביחסים בינה לבין הפונה, שהצורך שלה בעזרה חשף חלקים בחייה שהיו נסתרים עד אז.

מורן, בת 30, נשואה ואמא לשלושה ילדים. מורן היא מסוג הבחורות המתוקתקות שהכל אצלן מסודר ומתוכנן. היא מסודרת והופעתה תמיד מוקפדת. היא מדברת בנימוס ובטון רגוע. יש בה משהו לבבי ונעים שמיד גורם לחיבור אליה. מורן היא מהסוג שלא נראה כמו "רווחה". מסתבר שיש אנשים שחושבים שיש סוג כזה ...

אני מלווה את מורן ואת הבת שלה לאבחון פסיכודיאגנוסטי. אנחנו מתיישבות מול הפסיכולוג והוא מבקש ממורן שתסביר למה הביאה את הילדה לאבחון. היא מתחילה, לאט, בעדינות, בנימוס. מספרת את הקושי בלי להתמסכן או להגזים. אומרת שיש קשיים בלימודים ושזו ילדה ש"צריכה שהכל יעשה בדרך שלה" והמאבחן עונה לה "נו, מה את רוצה? כל הילדים ככה". היא ממשיכה לתאר את הבת שלה, אומרת לו שהייתה ועדה ועוד אנשי מקצוע חשבו שיש צורך באבחון. היא מרגישה צורך להתנצל על זה שבאה והוא מגלגל עיניים ונראה שהוא לא באמת מקשיב אלא רק מחכה לתורו להגיב.

"אין לי בעיה לקחת את הכסף ולעשות אבחון אבל שלחו אותך לפה על חשבון משלם המיסים וחבל שהכסף ילך למי שלא צריך" ובהמשך עוד מוסיף "את לא נראית לי רווחה טיפוסית, לא מבין מה את עושה פה" ואני חושבת לעצמי "מה זה רווחה טיפוסית? אם היא הייתה באה מוזנחת זה היה מראה שהילדה יותר זקוקה לאבחון מאשר אם אמא שלה לבושה מסודר?"

הוא ממשיך ואומר "תסלחי לי, אני פשוט אדם ישיר ואומר כל מה שאני חושב". פה אני מאבדת את הסבלנות ועונה לו "זה בסדר להיות ישיר, אבל אין צורך להיות מתנשא. תן לה רגע אמיתי של שקט והיא תוכל להסביר לך למה היא פה, אתה ממש שיפוטי!". הוא מסתכל עליי לרגע ונותן לה לדבר. היא מסבירה לו את המצב ואני שמבינה את הקושי בחשיפה כזו מול אדם זר, מוסיפה את הפרטים שקשה לה לתאר. ובסוף היא אומרת לו "תאמין לי שאני לא רוצה את האבחון הזה. אם תגיד לי שהכל בסדר עם הבת שלי זה הדבר הכי טוב שיכול לצאת מזה". שוב, מתנצלת על זה שבאה אבל מצד שני קצת מעמידה אותו במקום.

לקראת סוף השיחה הוא גם מוסיף "את לא נראית כמו אחת שגרה בעמידר. מה לך ולעמידר?" והיא עונה לו "זאת לא בושה" ואני רק חושבת כמה כח יש לה? מצד אחד להצליח להיכנס לרווחה, עם כל הסטיגמה והקושי ולבקש עזרה בשביל הבת שלה ושיחשבו שהיא אחת מאלה, "מהרווחה" ואז לעמוד מול האדיוט הזה ושוב לספוג ביקורת, הפעם על זה שהיא לא מספיק "רווחה". והיא עונה לו, עושה מה שצריך בשביל הבת שלה ולא רואה אותו ממטר. ואני לא בטוחה בכלל שאני הייתי מצליחה להתמודד ככה אם הייתי במקומה.

## הפעם זה יעבוד

יעל ויינברג, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, דימונה

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 ותואם הפגישה – התחלנו בפגישות יעוץ עם עורכת הדין של מפ"ה, המשכנו בהתמודדות עם הביורוקרטיה והטפסים, ולבסוף הנדנדוד 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". כמובן 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.

## גרביים לגבר

עו"סית ב' בעילום שם

עובדת הזכאות במחלקה קוראת לי, על הפנים שלה מבט רציני.

ר-רבקה כהן שלך? אישרנו לה תקציב לביגוד לילדים וקיבלתי עכשיו את הקבלת מהחנות. מזל שהסתכלתי. את יודעת מה עוד היא קנתה? בוקסר לגבר, גרביים לגבר. זה לא בסדר, תגידי לה שפעם הבאה לא נאשר לה.

-מי שמקבלת עזרה מאתנו לא יכולה גם לקנות גם דברים חיוניים לבן משפחה אחר?

אני מתביישת לומר לה, למה אנחנו נכנסים לדקויות האלו.. אבל היא בשלה –

-הרווחה נותנת כסף לבגדים לילדים. תגידי לה.

בסוף אני מעלה את זה בפני רבקה בזהירות, כדי שתדע איך זה נראה לאחרים, כדי שלא ייפגע הסיכוי שלה לקבל עזרה שוב.

היא נפגעת אבל מיד מסבירה.

-היה מבצע אז הוספתי מעצמי כדי לקנות את הדברים האלו. אמרתי לו להוציא קבלה כשהוא מגיע לסכום שנתתם לי, כי אמרת שאתם צריכים קבלה. תגידי לה, שאני לא אצא שקרנית.

אז אמרתי לעובדת, והיא התרצתה.

אבל אני לא הרגשתי בכלל הקלה.

### מחיר המילים

#### דורית גימני, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית גת

הטלפון הנייד שלי מצלצל ומעבר לקו אני שומעת את עופרה בוכה בכי הסטרי, בקושי רב הצלחתי להבין את דבריה, רק שמעתי "תגיעי לתחנת המשטרה, אני מחכה לך".

יצאתי לתחנת המשטרה, ושם ראיתי את עופרה, בוכה ואבודה. היא ראתה אותי ומיד רצה אליי וחייבה אותי והיא בוכה ובוכה. ניסיתי לשאול מה קורה אך היא לא הצליחה להסביר...

שאלתי את השוטר שעמד לידה "מה קרה?" הוא הסביר לי שעופרה הייתה היום בשירות התעסוקה, והתקיים ויכוח בין המזכירה ובין עופרה, שבסופו עופרה אמרה שהיא מבינה מדוע יש נשים שיכולות לפגוע בילדים שלהן כשהן נמצאות במצוקה כלכלית קשה כמו שיש לה, ואין אוזן קשבת מהרשויות.

המזכירה שמעה את זה ומיד הזמינה משטרה, עופרה נעצרה ונלקחה לחקירה.

עופרה החלה להסביר בדמעות כי היא ממש לא התכוונה לעשות משהו לילדים, רק רצתה להגיד שהיא מבינה נשים שמרגישות תסכול, ושהיא מבינה שמצוקה כלכלית קשה יכולה להביא אדם להתנהגויות קיצוניות. ושהיא הרגישה בעצמה את הקושי כשהמזכירה לא עזרה לה ושהקושי הכלכלי פשוט דוחף אותה לקיר – אין לה למי לפנות, אין תמיכה משפחתית, וגם המוסדות השונים מאוד קשים, לא מבינים אותה ולא עוזרים לה.

היא אומרת לי "מזל שיש לי אותך, את היחידה שאני יכולה לסמוך עליה. דורית, את מכירה אותי טוב, תספרי להם שאת מכירה אותי טוב, ואין סיכוי שאני אפגע בילד שלי, בבקשה, מה לי ולפתיחת תיק במשטרה?..."

דיברנו הרבה זמן, הסברתי לה שאני מבינה אותה, שאני יודעת בברור שהיא לא תפגע בילדים שלה, אבל גם שכשהיא אומרת דברים כאלה, זה יכול להיות מבהיל לשמוע את זה. היא הסכימה איתי. נשארתי איתה במהלך החקירה. גם השוטר הסביר לה כי פליטת הפה שלה יכולה לגרום לה לעוגמת נפש רבה. בסופו של דבר היא הוזהרה ושחררה, וליוויתי אותה הביתה.

כשירדה מהרכב היא חיבקה אותי ואמרה "את יותר ממשפחה".

### קופסאות קטנות של חומס

חודו יהודה אסרף, עו"ס משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית-גת

"אנחנו מסבירים לגב' לאה איך לנהוג עם בנה האוטיסט. הרושם בשיחה הוא שהיא מבינה את מה שאנחנו אומרים, אך בפועל היא לא מיישמת" כך שמעתי מצוות הגן החלטתי להצטרף לפגישות ההדרכה של לאה במעון כדי לנסות לפתוח דלת בהתמודדות שלה עם צוות הגן ועם האוטיזם.

בשיחה הפסיכולוגית מסבירה ומנחה כיצד לנהוג עם אסרף. לאה מהנהנת, אבל על פניה אני רואה הבעה של חוסר אונים. החלטתי לפשט את השפה ולהפוך את העצות המופשטות למוחשיות. לאה סיפרה שאסרף נוהג לאכול כמויות גדולות של חומס, הוא יכול לאכול קופסא של 1 ק"ג בלי הבחנה. הצעתי לה לחלק את החומס לקופסאות קטנות, ולהציג לפניו בכל פעם קופסא אחת. פניה של האם אורו.

כך נהגנו להגיע יחד למעון למפגשי ההדרכה להורים לילדים אוטיסטים במשך מספר חודשים. לאה הצליחה להיעזר במפגשים, צוות המעון חש פחות מתוסכל ואני הרגשתי סיפוק, להיות עמה בתהליך ההדרכה ולסייע ללאה. להמחיש ולפשט עבורה רעיונות להתמודדות עם בנה ולפתח את יכולותיה לטפל בו, זאת באמצעות קירבה ואמון.

### מאמץ אחרון ודי

נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

אפרת דוחה את רישום ילדיה לגן כבר כמה חודשים. ואני לא מבינה, הרי כבר קיבלה על כך התראות ואף אני פניתי אליה מספר פעמים, אך בכל זאת לא ביצעה רישום. ואני יודעת שבחלק מהגנים התפוסה מלאה. הלוואי והייתי יכולה לעשות את זה במקומה, אמרתי לעצמי. הרי אני יודעת שבתקופות מסוימות עמוס לה וקשה.

יוזם אחד אפרת הופיעה במשרדי בעניין אחר, והצעתי לה ללכת למחלקת החינוך לבצע רישום. והיא סירבה בטענה שאין לה זמן לכך ותבצע את זה ביום אחר, כי יש לה דברים חשובים מאלו. בסופו של



דבר אחרי שכנועים הלכנו יחד, וסירבו לקבל את הרישום כי יש צורך בהצהרה של עו"ד שהינה אם חד הורית. התפלאנו. "נהלים חדשים" אמרה הפקידה. ואפרת התייאשה. הרימה ידיים. "אין לי כוח ואין לי כסף. אעשה את זה ביום אחר".

לוינו כסף מקופה קטנה של המחלקה. והיא התייאשה. אחרי כל צעד קטן כמעט ונגמר לה הכוח. התחננתי שתלך רק לעו"ד לבקש הצהרה. ושוב, נגמר לה הכוח וגם כועסת על כל הבירוקרטיה הזאת.

ובכוחות אחרונים, שלה ושלי יש לומר, חזרנו למחלקת החינוך לבצע את ההרשמה. ויש שם אדם נוסף שממתין בתור והיא נשברת שוב ומבקשת ללכת. אין מצב שאני מוותרת עכשיו. נחכה פה יחד רק עוד כמה דקות. היו אלו דקות ארוכות. שבכל רגע נתון יכלה לוותר לקום וללכת.

ובסוף ביצענו הרשמה. לילדים יש מסגרת. איזו הקלה.

## המאמץ שבלב

### נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

כמה גאה הייתי כשסוזי הופיעה בחדרי יום אחד בהחלטה נחרצת לשפץ את הבית ולסגור חדר נוסף לבתה המתבגרת רוויית ההתמודדויות. עבורה, זו הייתה החלטה אמיצה. אומץ להתגבר על הפחד, אומץ להציץ אל העתיד, אומץ להתקדם, לצאת מהקופסא, מאזור הנוחות שלה. עבדנו על זה במרץ ובאינטנסיביות, חשבנו על כל התסריטים מראש, חישבנו זמנים, השגנו תקציבים, רכשנו ריהוט, שילבנו זרועות, קבענו עם אנשי מקצוע, תיאמנו עם מתנדבים, וקבענו מועד, יום יחידי שהתאים.

התרגשנו מאד. סוזי ואני. חלמנו, קיוונו. ציפינו.

וככה, יום לפני היום המיוחל, סוזי הופיעה שוב בחדרי. "התחרטתי. נבטל הכל. הפחד שוב מכרסם. אני לא מסוגלת".

ואני מזהה בי תחושת אכזבה, ומה עם כל המאמץ שהשקענו? היה לשווא?

ואני יודעת שלא. העבודה המשותפת נמצאת אצלה. ואצלי. ואת הפירות נקטוף במועד אחר או ביעד אחר. כי העבודה הזו המשותפת, האמון, ההליכה עד הסוף, יד ביד, לעולם לא ילכו לשווא. הם יישארו בתוכה תמיד.

## בת משפחה לרגע

נועה אלבהר, עו"סית משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, ערד

יעל התייאשה. לא אלך לבדיקה הזו בבי"ח. חייבים להגיע עם מלווה ואין לי. והרי אני יודעת, שאין לה משפחה ואין לה חברות זמינות או סביבה תומכת משמעותית. "אבוא אני איתך" קבעתי. והאמת שבכלל לא התאים לי. לא התאים לי היום והשעה, לא התאים לי להחסיר עבודה, וגם לא התאים לי מסיבות אישיות. וחשבתי שיעל תסרב, הרי מה פתאום שתרצה להטריח כל כך? והיא, ענתה מיד תשובה חיובית, שמחה וחספה את ההצעה.

ואני הרי מכירה אותה, כמה היא יודעת לבקש עזרה כשצריכה, ומנגד עצמאית כל כך.

ובדרך לבדיקה, בקושי דיברה. נראה היה שטרודה בכל כך הרבה מחשבות. כנראה גם חוששת. "אני דוגמת שהבדיקה תארך ומה יהיה עם הילדה?". והבדיקה אכן התארכה בשעתיים לפחות, והבנתי גם אני שאין לי סידור לילדיי, התלבטתי בקול מה אעשה, ויעל הציעה שפתרונות שונים לילדיי וביקשה שאשאר, כמעט התחננה שלא אעזוב אותה, הרי אי אפשר להשתחרר בלי מלווה, ומה היא תעשה?

והבדיקה הסתיימה, ונוכחתי לראות שאכן, לא ניתן להשתחרר בלי מלווה. וראיתי את כל שאר המטופלים מלווים בבני זוג ומשפחה. וליבי יצא אליה, הרי אין לה אדם קרוב מלבדי, והחלטתי שלפחות היום אהיה לה לבת משפחה.

## 150 ₪

עו"סית ג' בעילום שם

במשך שנים ליזה עבדה בעבודות מזדמנות משך לתקופות לא ארוכות. היא לא רכשה שום מקצוע. בטיפול במפ"ה ליזה הגיעה למסקנה שרוצה ללמוד כדי לרכוש מקצוע ולעבוד באופן מקצועי. לאחר מספר שיחות וליווי שלי, בחרה קורס מקצועי בו רצתה ללמוד. היא הייתה אמורה לממן רק את דמי הרישום בסך 300 ₪, אותם הייתה אמורה לתת במזומן לרכזת הקורס. מי שלא משלם, לא יכול להתחיל את הלימודים בקורס.

ליזה הייתה לחוצה מאוד, ואמרה שלמרות שמאוד חשוב לה ללמוד, היא לא יכולה עכשיו להוציא 300 ₪ במזומן. לאחר התערבות שלי מול רכזת הקורס, הסכימו שתשלם את הסכום בשני תשלומים. ליזה שילמה 150 ₪, אבל אמרה לי שאין לה איך לשלם את התשלום השני. אני יודעת שהוריה של ליזה, וגם אחיה ואחיותיה, כולם אנשים עובדים, שמפרנסים את עצמם. בעבר תמיד סיפרה כמה הקשר בין בני המשפחה הוא חם וטוב. אבל הפעם, אמרה עם דמעות בעיניים, שאף אחד לא מוכן להלוות לה 150 ₪ ומכיוון שכך, אין לה ברירה והיא לא תוכל להיכנס לקורס. באותו רגע, בלי מילים, הבנתי הרבה דברים.


אמרתי לליזה שחשוב מאוד שהיא תלמד, שאני אעשה מאמץ להשיג תרומה ונתתי לה כסף פרטי שלי. המבט של ליזה אמר הרבה. היא אמרה: "עכשיו את מבינה שיש לי משפחה אבל אני לבד, ואין לי מישהו קרוב כמוך". אחרי ששילמה את הכסף, רכזת הקורס אמרה לי: "את רואה, את תמיד מבקשת הנחות למטופלים שלך, אבל אם יש להם מוטיבציה ללמוד הם יודעים איך להשיג את הכסף ולשלם. לא צריך לוותר להם ודברים מסתדרים". לא ענית לה. ליזה סיימה את הקורס בהצלחה.

תודה רבה למדריכות-ראשות צוותים, עו"סיות משפחה, עו"סיות מיצוי זכויות ועורכות הדין, על השותפות בקידום החזון. (בכל ישוב מופיעות שמות המד"רציות בראש הרשימה, ולאחריהם שמות העובדות לפי סדר א"ב). **באר שבע:** דבורה דהן, לילך שגיב, רונית אברהם, חגית אוחיון, זהר אשד, ליבי בוזאק, ליטל גנת, מיכל דויטש, אור חג'בי, מיכל חדאד-קריאף, מורן חודדי, הדס כהן-אמיניה, מאירה לבבי מאיר, תפארת נזרי, ענבר קופרמן, עדנה רדה. **דימונה:** נחמה אוחנה, מירי אזולאי, ליאת בניטה, מאיה גרטיי, יעל וינברג, טל זיסו, שרית תפארת חן, סופיה יפיטוב, אורטל כנען, אלין ליברמן, אושרית נאוגאוקר, רחל סלע אטיאס, חוה לאה צוהר. **ירוחם:** תהילה רובינס, מיטל בר-רביבו, מורן גוטפלד, חני הנדל, נעמה הרשקוביץ, חגית כהן, הודיה מיארה, שני סרו-טביב. **ערד:** דינה ברש, סנדרה קצב-פלץ, נועה אלבהר, אופירה בירוודקר, שירלי בטש-הלוי, אליסה ברקת, לימור מונרוב, דנה מן, יוכבד מעיין, דפנה רובינפלד. **קריית גת:** יפה אסרף, סילביה דויאב, רעות אביטן-מולאי, עינב בוסקילה, אבינועם בלאנו, דורית גמאני, חדווה יהודה אסרף, מירי מלול, מיכל נועם-אלון, שמרית עמר, נועה שחף. **תל שבע:** נעמת אלבדור, מחמוד אבוליל, דורית דב, רים עייאשי, דורון שוורץ. **העבודה היומיומית שלכם היא יקרת ערך עד מאד.**

## תפלת העובדת הסוציאלית עבודה סוציאלית מודעת-עני

מיכל קרומר-נבו

יהי רצון שתמיד ארגיש סקרנות כלפי אחרים,  
ואחפש להבינם ולהתקרב אליהם;  
שאכעס על אי-צדק, אתריע עליו ואתנגד לו;  
שאחכים לזהות תנועות – גם קטנטנות – של התנגדות למצוקה;  
שאחפש את עצמי, אמצא את עצמי, ואחפש את עצמי שוב;  
שאמצא מנוחה כשאתעיר ואשכיל למצא שמחה וצחוק גם בכעס ועלבון;  
שיהיו לי שתפים לנשיאה בעל; שתהיה ברכה בעבודתי;  
כן יהי רצון.



תכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) היא שיתוף פעולה של השירות לרווחת הפרט והמשפחה במינהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, אשלים-ג'וינט ישראל, הקרן למפעלים מיוחדים במוסד לביטוח לאומי והמחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

במסגרת התכנית רוכשים עו"סים משפחה ידע, כלים ומיומנויות בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונו, אשר פותחה על ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו. פרדיגמה זו רואה בעוני **הפרה של זכויות אדם** ומציבה במרכזה **סולידריות** בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים ותביעה **לצדק חברתי**. אנשים החיים בעוני נאבקים בעוני כל חייהם. העבודה הישירה מבוססת אם כן על יצירת **יחסים מיטיבים עם** משתמשי השירותים, פיתוח **ידע מתוך קירבה**, המבוסס על היכרות מקרוב עם מציאות החיים והיסטורית החיים, **התערבות בהקשר החיים הממשי**, ו**התייצבות לצידם** של משתמשי השירותים כדי להפוך את מאבקם למצליח. לצד הדגשה והעמקה של היחסים בין עו"סים לבין משפחות בעוני, מוקנה בפרדיגמה מקום חשוב לעבודת **מיצוי זכויות אקטיבית ולהיענות לצרכים חומריים**.