

## עבודה סוציאלית מודעת-עונוי: הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018<sup>1</sup>

מיכל קרומר-נבו,<sup>2</sup> איילה מאיר<sup>3</sup> ונורית ויסברג-נקע<sup>3</sup>

בשנת 2016 החליט משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לאמץ את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי כמודל מוביל בעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. קדמה להחלטה זו הכללת הפרדיגמה בשנת 2014 בתוכנית החלוץ **משפחות פוגשות הזדמנות** (מפ"ה) במספר מצומצם של מחלקות לשירותים חברתיים. מאז אומצה הפרדיגמה היא שולבה בחמש תוכניות, ב-100 מחלקות לשירותים חברתיים ויותר. לשם כך פותח מודל ארגוני שתוכניות אלה פועלות לאורו. במאמר מבוא זה מתואר המהלך מתחילתו ב-2014 ועד 2018. סקרנו בקצרה את העקרונות התיאורטיים של הפרדיגמה ואת הרלוונטיות שלהם לפרקטיקה, לאחר מכן הצגנו את חמש התוכניות ואת המודל הארגוני שלהן וחתמנו את המאמר בבחינת האתגרים הכרוכים ביישום המודל הארגוני ועקרונות הפרדיגמה.

**מלות מפתח:** עונוי, עבודה סוציאלית מודעת-עונוי, מחלקות לשירותים חברתיים, עו"ס משפחה, פרקטיקה

- 
- 1 המחברות מודות לאיריס פלורנטין, סמנכ"לית בכירה וראשת המנהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, על הובלת המהלך הנרחב המתואר במאמר.
  - 2 המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב, ומשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
  - 3 משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

המצוקות והצרכים החומריים של הזולת הם הם הדאגה הרוחנית שלי.

רבי ישראל סלנטר

## מבוא

עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא פרדיגמה, כלומר מבנה המקשר בין עקרונות תיאורטיים ומעשיים, שפיתחה הכותבת הראשונה לאור עבודת המחקר וההוראה שלה, כמו גם ליווי הפרקטיקה במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות במשך שני עשורים ויותר. עקרונות הפעולה של הפרדיגמה התפתחו במידה רבה בתוכנית להכשרת סטודנטים, **עבודה פרטנית לשינוי חברתי**, שהוקמה בשנת 2010 במחלקה לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב (ראו סער-הימן, לביא-אג'אי וקרומר-נבו, 2017; סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-אג'אי, 2018 וכן במאמרם של סער-הימן ורוסו-כרמל בחוברת זו). בשנת 2014 הוחלט במשרד הרווחה והשירותים החברתיים לשלב את הפרדיגמה בתוכנית החלוץ **מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)** ושנה לאחר מכן אף בתוכנית רחבת היקף, **נושמים לרווחה**. במקביל התפתחה עוד תוכנית חלוץ, **מפגש**, שפעלה על פי עקרונות דומים. על סמך הניסיון שנצבר בתוכניות אלה, בשנת 2016 החליט משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים לאמץ את הפרדיגמה כמודל מוביל לעבודת עו"ס המשפחה במחלקות לשירותים חברתיים. המטרה הייתה שעבודה סוציאלית מודעת-עוני תהיה תפיסה כוללת ומאחדת לעבודת עו"ס משפחה במחלקות לשירותים חברתיים ותשמש בסיס לפיתוח כלים מקצועיים להתערבות, לפיקוח ולבקרה ולפיתוח תוכניות הכשרה והדרכה במחלקות לשירותים חברתיים. באותה שנה הוחלט להנהיג את הפרדיגמה עוד בשתי תוכניות חדשות המיועדות למשפחות לילדים במצבי סיכון, שנועדו למנוע הוצאת ילדים מהבית: **בשביל הצמיחה ומשפחה קבועה מיטיבה**. המהלך הרחב של הנהגת הפרדיגמה נעשה בהובלת המנהל לשירותים חברתיים ואישיים במשרד הרווחה יחד עם ג'וינט-אשלים, קרן רש"י, הקרן למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי, בית הספר המרכזי להכשרת עובדי רווחה ומפתחי הפרדיגמה מהאקדמיה. בשנים אלה הוכשרו לפי עקרונות הפרדיגמה מאות עו"ס משפחה, שעבדו ישירות עם 3,000 משפחות ויותר בתוכניות השונות, וכן עובדים סוציאליים בכירים שהדריכו אותם, מנהלי מחלקות לשירותים חברתיים ומפקחים ברמת המחוז והמטה הארצי.

מטרתו של מאמר זה היא לשרטט בקצרה את התפתחות הפרדיגמה, **עבודה סוציאלית מודעת-עוני**, כתהליך דיאלקטי שהתחולל בין האקדמיה לשדה וזכה ליישום רחב היקף, ולתאר את המודל הארגוני של הפרדיגמה, המשותף לחמש התוכניות והמיועד לכלל עו"ס המשפחה במחלקות. נפתח בתיאור קצר של העקרונות התיאורטיים והמעשיים של הפרדיגמה. לאחר מכן נציג בקצרה את התוכניות השונות שבהן שולבה הפרדיגמה ואת המודל הארגוני המשותף להן. בפרק הדיון נציג את האתגרים של הטמעת הפרדיגמה והנהגתה.

## העקרונות התיאורטיים והמעשיים של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

עבודה סוציאלית מודעת-עוני כוללת ארבעה עקרונות: השניים הראשונים תיאורטיים, השלישי אתי והרביעי מעשי (להרחבה ראו קרומר-נבו, 2015). העיקרון הראשון רואה בעוני הפרה של זכויות אדם. הפרה זו מתבטאת בשלוש רמות של הקיום האנושי: מחסור חומרי; מחסור בהון חברתי, כלומר בנגישות למשאבים חברתיים, כמו השכלה, בריאות, תעסוקה, שירותי רווחה אישיים, דיור, ביטחון סוציאלי; מחסור בהון סימבולי, כלומר מחסור בכבוד ובנראות חיובית ואי הכרה בסובייקטיביות ובידע של אנשים החיים בעוני. ראיית העוני כהפרה של זכויות אדם משמעה ראיית אנשים החיים בעוני כאנשים פעילים, הנאבקים בעוני מעשה יום יום והמשקיעים מאמץ בלתי נדלה בצמצום השפעותיו עליהם ועל משפחתם (Lister, 2004).

העיקרון השני (עיקרון תיאורטי) – ידע מתוך קרבה – רואה בידע המקצועי ידע חלקי וממוקם. לפי תפיסה זו, הידע המקצועי, כמו כל ידע, מבוסס על מערכות פרשניות, והפרשנות מושפעת, בין היתר, מהמיקום החברתי של היודע. על כן חיוני להכיר בסוגי ידע שונים, ובכלל זה ידע של אנשים החיים בעוני. הכרה בידע של אנשים החיים בעוני תפתח רק במצב של קרבה בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים. הקרבה הכרחית, הן כדי שהעובדים הסוציאליים יכירו את מציאות החיים בעוני, על החסמים והכאב שהיא מייצרת, והן כדי שיידעו לזהות את המאבק של אנשים בעוניים, בין אם המאבק צולח ובין אם לאו.

העיקרון השלישי (עיקרון אתי) אומר שעל עובדים סוציאליים לפתח סולידריות עם משתמשי השירותים ולהתייבב לצדם במאבקם בעוני. על פי עיקרון זה תפקידם של העובדים הסוציאליים הוא לשמש כנציגיהם של משתמשי השירותים בחברה, להגביר את קולם של אלה האחרונים ולקדם בכך את הצדק החברתי.

העיקרון הרביעי (עיקרון מעשי) כולל מערך של פרקטיקות המשלבות פעולות מקצועיות משני סוגים: כאלה המכוונות לחלוקה מחדש, כלומר פעולות ישירות כדי לחולל שינוי מערכתי במצב העוני; כאלה המכוונות להכרה באנשים בעוני, כלומר פעולות פרטניות שעניינן בניית יחסים קרובים וסולידריות עמוקה בין עובדים סוציאליים לבין משתמשי השירותים (פרזר, 2004; Lister, 2004). הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לתת מענה משולב לשלוש רמות העוני – מחסור חומרי, מחסור בהון חברתי ומחסור בהון סימבולי. היא עושה זאת במגוון דרכים: מאבק על הגדלת הכנסתם של אנשים בעוני בשוק התעסוקה או במערכת הקצבאות; שימוש בסל מענים גמיש; הרחבת ההזדמנויות החברתיות הפתוחות לפניהם באמצעות מיצוי זכויות אקטיבי, תיאום בין שירותים והנעת שירותים וכן באמצעות פרקטיקת מדיניות; מתן הכרה, כמו גם עיבוד ותיקון מצבים של מחסור בהון סימבולי, כלומר יחסים מיטיבים, שעניינם הכרה באנושיותם ובמורכבותם של אלה החיים בעוני, והתערבות בהקשר החיים הממשי שלהם (סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-

אג'אי, 2018); בחינה רפלקטיבית מתמשכת של אנשי המקצוע. הפרקטיקה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת להציב במרכז את האדם ואת היחסים הטיפוליים, להעניק יחס שווה ערך להיבטים החומריים והרגשיים של הקיום ולזהות לאשורן את ההזדמנויות המצומצמות המוצעות לפרט ולמשפחתו. השילוב בין אקטיביזם חברתי, החותר לשנות מדיניות והסדרים ארגוניים ומוסדיים של חלוקת משאבים והכרה, לבין העבודה הישירה מבקש לגשר בין המציאות החיצונית, על ההיבט החומרי שלה, לבין המציאות הפנימית, על ההיבט הרגשי שלה, בין עבר להווה במציאות החיים של הפונה.

ניתן לזהות שלושה גופי ידע ביקורתיים שעבודה סוציאלית מודעת-עוני ניזונה מהם. גוף הידע הראשון הוא עבודה סוציאלית ביקורתית, זרם בעבודה הסוציאלית המתמקד בניתוח של יחסי כוח חברתיים, ביטוייהם והשפעותיהם (Fook, 1999; Pease & Fook, 2003). גוף הידע השני, תיאוריות רווחה חדשניות, מנתח עוני כסוגיה של יחסי כוח חברתיים (Lister, 2004). גוף הידע השלישי מורכב מגישות פסיכודינמיות התייחסותיות עכשוויות, הבוחנות באילו דרכים מעצבים יחסי הכוח החברתיים את היחסים הטיפוליים (Aldarondo, 2007; Hollander, 2006; Layton, Hollander, & Samuels, 1993; Totton, 2005; Gutwill, 2006; Proctor, Copper, & Sanders, 2006).

## התוכניות שבהן שולבה הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

מאז 2014, כאמור, משולבת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני בחמש תוכניות שמוכיל משרד העבודה והרווחה יחד עם גופים אחרים. תוכניות אלה מעניקות למשפחות טיפול אינטנסיבי וכולל למשך זמן מוגבל (על פי רוב שנתיים). תוכנית **מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)** פעלה בשנים 2014-2018 בשישה יישובים וטופלו במסגרתה 120 משפחות. בשנת 2018 היא הוטמעה בתוכנית **נושמים לרווחה במרכזי עוצמה** – רצף המענים שיצר המשרד למען אנשים בעוני. אוכלוסיית היעד של תוכנית מפ"ה כוללת משפחות בעוני שהקשרים שלהן עם עובדים סוציאליים, היו עד אותה העת קשרים קונפליקטואליים או שהן סירבו לקשר. תוכנית "נושמים לרווחה" היא תוכנית רחבת היקף שהחלה לפעול ב-2015 ב-95 יישובים וכללה כ-3,000 משפחות וכיום פועלת ב-108 רשויות מקומיות. אוכלוסיית היעד של התוכנית כוללת משפחות החיות בעוני, בעלות פוטנציאל לשיקום כלכלי ותעסוקתי. לצד העבודה הפרטנית האינטנסיבית עם המשפחות הוקמו במסגרת התוכנית בכל היישובים מרכזי **עוצמה** – המתמחים בפרקטיקה מכלילה והמיועדים לתמוך במחלקות בטיפולן באנשים החיים בעוני בדגש על מיצוי זכויות, על קידום תעסוקתי ועל רישות קהילתי (על **נושמים לרווחה במרכזי עוצמה** ניתן לקרוא באתר ג'וינט-אשלים). תוכנית **מפגש** החלה לפעול בשנת 2015 ב-12 יישובים, והיא מיועדת למשפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה קשים. התוכנית **משפחה בשביל הצמיחה**

ומשפחה מיטיבה קבועה פועלות מאז שנת 2016 ב-10 יישובים ומיועדות למשפחות שילדיהן מצויים, על פי ההגדרה, בסיכון ממש. מטרת תוכניות אלה, שבהן מופעלת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, היא למנוע את הוצאת הילדים מהבית או להחזיר הביתה ילדים שכבר הוצאו. בשנתיים הראשונות להפעלתן טופלו במסגרת שתי התוכניות כ-200 משפחות. נכון לשנת 2018 הרחיבו כל חמש התוכניות את פעולתן ליישובים נוספים וקלטו משפחות חדשות. חמש התוכניות מופעלות באמצעות שיתופי פעולה בין משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ג'וינט-אשלים (שותף לכל התוכניות מלבד מפגש), קרן רש"י (שותפה לתוכניות נושמים לרווחה ומפגש), המוסד לביטוח לאומי, הקרן למפעלים מיוחדים (שותף לתוכניות מפ"ה ומפגש) ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב (שותפה לתוכנית מפ"ה).

## המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני

המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שהוחל בווריאציות ובדגשים שונים בחמש התוכניות הפועלות במסגרת הפרדיגמה, צמח מתוך תוכנית ההכשרה לסטודנטים, עבודה פרטנית לשינוי חברתי. תוכנית זו התמודדה עם הצורך לעצב מבנה ארגוני שיתמוך בעבודה פרטנית טיפולית, המבוססת על רעיונות ביקורתיים והמבקשת לייצר קרבה עם משתמשי השירותים ולהתייבב לצדם במאבק בעוני. המבנה הארגוני שעוצב בה התפתח מלמטה למעלה, כדי לפתח את הפרקטיקה הישירה של הסטודנטים, לקיים אותה ולתמוך בה. בשינויים המתבקשים לנוכח ההבדלים במספר העובדים, במאפייניהם (סטודנטים לעומת עובדים סוציאליים, ראשי צוותים ומנהלים) ובהקשר המערכתי הכולל, משמש המבנה הארגוני כבסיס להתפתחות המודל הארגוני שיושם בתוכניות השונות, כפי שיפורט להלן. תרשים 1 להלן מציג את המודל הארגוני, על מרכיביו השונים:

כפי שניתן לראות בתרשים, במרכזו של המודל הארגוני ניצבת הפרקטיקה הישירה; מפאת מגבלות המקום לא ניתן להרחיב עליה כאן. ניתן לומר בקצרה שפרקטיקה זו, המבוססת על עקרונות של עבודה סוציאלית מודעת עוני, שואבת את רעיונותיה מעבודה סוציאלית ביקורתית ופמיניסטית ומעקרונות טיפול של הפסיכולוגיה ההתייחסותית (בנג'מין, 2005), שהותאמו במיוחד כדי לתת מענה לצרכים המורכבים שמייצרים החיים בעוני. במרכז של הפרקטיקה ניצבים יחסים המבוססים על קרבה, אמון וסולידריות בין אנשי המקצוע לבין משתמשי השירותים (ראו סער-הימן, לביא-אג'אי וקרומר-נבו, 2017; סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-אג'אי, 2018; קרומר-נבו, 2017; קרומר-נבו, שמעי ותימור-שלוין, 2015; מאמרם של סער-הימן ורוסו-כרמל בחוברת זו).

המודל הארגוני כולל שישה מרכיבים: מעמסת עבודה הולמת, סל מענים גמיש, עו"ס מיצוי זכויות, פרקטיקת מדיניות, הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני, הדרכה מתמשכת.

### תרשים 1: המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני



#### מעמסת עבודה הולמת

כדי לטוות יחסי קרבה ולהתייצב לצד משתמשי השירותים, נדרש זמן. היחסים בין העובד הסוציאלי למשתמשי השירותים מחייבים את הראשון למידת אינטנסיביות גבוהה, פגישה שבועית לפחות. יתרה מזו, זמינות ונגישות גבוהות של העובד הסוציאלי חיוניות להצלחת התהליך, אבל הן דורשות מעמסת עבודה מוגבלת. גם דוח לביא (הוועדה לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל, 2008) וגם דוח אלאוף (הוועדה למלחמה בעוני בישראל, 2014) המליצו להגביל ל-50-60 משפחות את מעמסת העבודה של עו"ס משפחה במשרה מלאה.

להגבלת המעמסה שתי סיבות: הראשונה היא קביעות. קביעות נדרשת כדי לייצר תהליכי שינוי אצל פונים שחוו לאורך חייהם מעברים ופגיעות קשות הכרוכות באובדן ובנטישה. כשפונה יודע שיש עובד סוציאלי אחד שמטפל בו ומועד פגישה קבוע, הוא חווה תחושת קביעות. ואולם העובד הסוציאלי נדרש לגמישות, כשהפונה מבקש להיפגש גם מחוץ למסגרת הזמן הקבוע, במצבים השגורים כל כך בחייו, שבהם קורה אירוע לא צפוי. הזמן הקבוע והגמישות מאפשרים לעובד הסוציאלי לשמור בזיכרונו ובמחשבותיו את הפונה. גם אם פגישה לא מתקיימת, הוא יכול להקדיש זמן להרהור על צרכיו ועל הסיבות האפשריות

לכך שהפגישה לא התקיימה. אלה ישמשו אותו כשיפגוש את הפונה בפעם שלאחר מכן, והם חיוניים כדי לשמר את רציפות הקשר.

הסיבה השנייה היא זמינות ונגישות. מעמסת פונים-מטופלים מוגבלת הכרחית כדי לאפשר את הזמינות והנגישות הנדרשות לתהליכי שינוי, הן בשגרת היומיום והן במצבי מצוקה קשים. הידיעה של הפונה שבעת הצורך יוכל להגיע לעובד הסוציאלי המטפל בו הכרחית למטופלים באשר הם. היא הכרחית במיוחד כדי לאפשר לפונים להתגבר על היאוש הפנימי, על תחושת חוסר האונים והניכור או העוינות שליוו את יחסיהם עם אנשי מקצוע בעבר. באופן יומיומי, נסיבות החיים של הפונים וכן דפוסי ההיעזרות שלהם מהעבר מצריכים פעמים רבות את העובד הסוציאלי להגיע לבית המשפחה, לעבוד בשעות נוחות לה ולהיות זמין גם באמצעות הטלפון האישי. מניסיונו בתוכניות השונות למדנו שפונים חשים שהעובד הסוציאלי זמין, כשמצוי בידם מספר הטלפון הנייד שלו, אלא שמתן מספר הטלפון הנייד עדיין אינו רווח במחלקות לשירותים חברתיים ואף נתפס אצל חלק מהעובדים כלא מקצועי, משום שהוא עשוי לבטא העדר גבולות של העובד, לעודד תלות אצל הפונה או להעמיד את העובד בסכנה של הצפה. אבל מכיוון שנוהג זה נחשב הכרחי בעבודה הטיפולית במגזר הפרטי ומקובל גם במגזרים שונים של עבודה בשירותים הציבוריים, בעבודה עם בני נוער או בארגונים פמיניסטיים למשל (איל-לובלינג וקרומר-נבו, 2017), ושם אין רואים בו גורם המעודד תלות או המבטא העדר גבולות, הרי אין סיבה להניח שלחששות אלה יש אחיזה אמיתית במציאות. ואכן בעקבות הבירור של סוגיה זו בקורסי ההכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני, נטו העובדים למסור לפונים את מספר הטלפון שלהם, וברוב המקרים ידעו הפונים להשתמש בו במידה ולא ניצלו זאת לרעה. במקרים שבהם לא הבין הפונה את גבולות היכולת של העובד להגיב אליו, נדרש בירור מחודש של החוזה. ברוב המקרים שירת הבירור את הקשר הטיפולי בלי לפגוע בעובד הסוציאלי.

הזמינות היא הכרחית, גם כדי להתמודד עם מצבי משבר יומיומיים, כמו ניתוק חשמל, איום בפיטורין, איום בהוצאת הילד מהמסגרת החינוכית, בעל חוב שתובע את חובו, ביקור של נציגי ההוצאה לפועל, תאונה של מי מבני המשפחה או מקרר ישן שהפסיק לפעול ואין אפשרות להחליפו. במצבי משבר אלה הפונים חשים בודדים ומוחלשים. כדי לשמר במהלכם תחושות של תקווה, כשירות וערך עצמי, על הפונה לחוש שיש לו למי לפנות ושהוא יזכה לקבל מבט המכיר במצוקתו ובכאביו מזה ובמאבקו במצוקה מזה (סער-הימן, לביא-אג'אי, וקרומר-נבו, 2017).

הגבלת עומס העבודה הושגה בדרכים שונות בחמש התוכניות. בשתי תוכניות המיועדות למשפחות שילדיהן מוגדרים כמצויים בסיכון – **משפחה בשביל הצמיחה ומשפחה קבועה מיטיבה** – העובד הסוציאלי בתוכנית הוא עו"ס משפחה ייעודי שעובד בהיקף של משרה מלאה רק עם משפחות התוכנית, כ-13 משפחות. גם בתוכנית **נושמים לרווחה** עובד עו"ס משפחה ייעודי, המטפל במשרה מלאה ב-40-50 משפחות, ולצדו עובדות שתי מלוות

משפחות, הפוגשות את המשפחות בקביעות מדי שבוע. בתוכנית **מפגש** נוהג מודל ייחודי של רכות ייעודית, האחראית על הטיפול היומיומי ב-30 משפחות בקירוב בהיקף של משרה מלאה, והיא מסייעת לעו"ס המשפחה, שחלק מתפקידו הוא איתור, התאמה ומעקב אחר אנשי מקצוע טיפוליים וסמך מקצועיים, המועסקים כפריילנסרים. בתוכנית **מפ"ה** פועל מערך ייחודי, שהותאם למטרתה – להשפיע ישירות על כל צוות המחלקה ולהיות תוכנית חלוץ לשינוי ארגוני מקיף. מפעיל התוכנית הוא לא עו"ס ייעודי, אלא על כל אחד מעו"סי המשפחה בצוותים שאליהם נכנסה. כל עו"ס, שמעמסת העבודה שלו רגילה, בחר 2-5 משפחות מהמשפחות שבתחום אחריותו, והחל לטפל בהן לפי המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. כדי לאפשר זאת, קיבל כל צוות תוספת כוח אדם בהיקף של חצי משרה. סך הכול טיפל כל צוות ב-15 משפחות על פי המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שנחלקו בין 4-6 עו"סיות משפחה.

### סל מענים גמיש

התפיסה הרווחת של טיפול מתקשרת לעיסוק במציאות הרגשית המנותק מהמציאות החומרית, עד כדי כך שיש האומרים ש"כסף מזהם את הטיפול". עבודה סוציאלית מודעת-עוני מציבה על תפיסה זו סימן שאלה. התפיסה שעל טיפול לעסוק במציאות הרגשית בלבד מתאימה רק במקרים שבהם צורכיהם החומריים של המטופלים מסופקים במידה תקינה. במקרים אלה אין צורך כביכול בסיפוק ממשי של צרכים, אלא בזיהויים ובחינתם בתוך הקשר אוהד.<sup>4</sup> אבל כשהצרכים החומריים אינם מסופקים, אצל משפחות החיות בעוני למשל, ההתעלמות מהם אינה טיפולית בעליל, כי מבחינת הפונים היא מסמלת התעלמות, ניכור, חוסר אנושיות ואי-אכפתיות מצד אלה שבהם שמו את מבטחם. כאשר צרכים חומריים בסיסיים אינם מסופקים, יש צורך לספקם. הטיפול בהקשר זה דורש לעסוק בשני העולמות – החומרי והרגשי – במשולב. לשם כך העובד הסוציאלי זקוק בראש ובראשונה ללגיטימציה להתייחס לצרכים החומריים ובהמשך גם לסל מענים גמיש.

התפיסה שההיבטים החומריים והרגשיים של המציאות כרוכים זה בזה ללא הפרד עוברת בעבודה סוציאלית מודעת-עוני כחוט השני, והבנייתה כמודל ארגוני וכפרקטיקה ישירה היא אתגר מקצועי מרכזי (Knei-Paz & Ribner, 2000). יש לזכור שבשל המחסור החמור בתקצוב מערכת הרווחה, עובדים סוציאליים במחלקות מוגבלים מאוד ביכולתם להיענות

4 אולם גם ויניקוט וגם קוהוט – מן המובילים בפסיכולוגיית העצמי – סברו שבמקרים מסוימים יש חשיבות טיפולית לסיפוק מוחשי של צרכים, לאו דווקא בהקשר של עוני. ויניקוט דיבר על אנשים עם מבנה אישיות שטרם התבסס דיו, הזקוקים שצורכים יתמלאו ולא יכולים להסתפק בבירורם. אם אין הצורך מקבל מענה כלשהו, מתחולל תהליך של שחזור מצב הכשל הסביבתי שעצר את תהליך הגדילה של העצמי. דיון תיאורטי וקליני בסוגיה זו אצל ארד (2009).



לצרכים ולבקשות של משפחות לסיוע חומרי (באום, 2015). המשפחות מורגלות לבקש, ולקבל סירוב. זו אחת הסיבות לכך שלקוחות חווים את מערכת הרווחה כאטומה לצורכיהם וכגוף המוחק את חוויית החיים שלהם. גם העובדים הסוציאליים רגילים להיות בעמדה של אלה שאינם נענים לצרכים דחופים ואקוטיים. אין זה נדיר שאישה תפנה למחלקה בבקשה לסיוע במזון או בתרופות ותיענה בתשובה "נגמר התקציב". ההתעלמות מעשה שגרה מצרכים אנושיים בסיסיים, המלווה את עבודת המחלקות, מחייבת את העובדים הסוציאליים לפתח דרכים להגן על עצמם מפני הכאב על הבטן המקרקרת של הפונה וילדיה או על כך שאין ביכולתה לרכוש תרופה נחוצה ומפני הזעם וחוסר האונים לנוכח העקרונות האתיים של המקצוע הנדחקים לקרן זווית והרצון הבסיסי להושיט יד, שהביא אותם מלכתחילה לבחור במקצוע. הפסיכולוג לי רייניוטר (Rainwater, 1970) הציע הסבר לתהליכים העוברים על אלה הפוגשים אנשים בעוני ושומעים מהם על מציאות חייהם. לדעתו, מפגש כזה מחייב את האנשים להגן על עצמם מפני הידיעה שאחרים השותפים לאותה חברה חווים עוני וסבל שמקורם אינו בגזרת גורל "טבעית" כלשהי. אנשים שאינם חיים בעוני, ואנשי מקצוע בכללם, מפתחים הגנות משני סוגים עיקריים: הם מספרים לעצמם שהאנשים החיים בעוני מגזימים ומשקרים ושמצבם אינו גרוע עד כדי כך; או שהם מספרים לעצמם שאנשים מתרגלים לעוניים ואינם חווים את הסבל באותה עוצמה ש"אני הייתי חווה, לו הייתי במקומם". שני סוגי הגנה אלה מבוססים על יצירת יחס של האחרה (othering) כלפי אנשים בעוני; משמעותו היא פיהות האנושיות שלהם – הם נתפסים כשקרנים, כלומר בלתי מוסריים, או חסרי רגישות, כלומר פחות אנושיים.

בתוך הקשר כזה כמעט בלתי אפשרי לייצר קשר של אמון שהוא תנאי הכרחי לתהליך השינוי. הפונה חשה שלא מאמינים לה, לא רואים את סבלה, מאשימים אותה במצבה; העובדת הסוציאלית חשה חרדה, תסכול וחוסר אונים, חוששת שהפונה משקרת לה ורוצה לנצל אותה או חווה את הפונה כאדישה ופסיבית. לכן סל המענים ממלא תפקיד חיוני מבחינת הפונים הוא כלי מרכזי להיפוכה ולביטולה של תחושת השקיפות לנוכח הממסד. מבחינת העובדים הסוציאליים הוא כלי הכרחי להעצמה, לצמצום ההאחרה ולפתיחת אפשרות לקרבה אנושית בין אנשי המקצוע לפונים לעזרתם. ואכן מדיווחים של עובדים סוציאליים בתוכניות השונות עולה שהם ראו בסל המענים הגמיש כלי חיוני בעבודתם, שאפשר להם "להסתכל לעוני בעיניים", לא לחוש חסרי אונים ולראות בצרכים החומריים צרכים הומניטריים ולא ביטוי לכישלונם של הפונים.

בכל חמש התוכניות שהנהיגו את עבודה סוציאלית מודעת-עוני יש סל מענים גמיש המיועד לסיפוק צורכי המשפחה, שלא ניתן לספקם באמצעים אחרים. עצם קיומו של סל כזה הוא שינוי במדיניות המשרד, שקיבל את אישור משרד האוצר. עם זאת ניתן לזהות הבדלים גדולים בין התוכניות השונות בגובה הסיוע שניתן במסגרת הסל, באופני השימוש בו ובסוג המענים שהוא אמור לספק. בתוכניות שבהן היה סל מצומצם נוצל רובו לצרכים בסיסיים

דחופים, כגון קניית מזון, סיוע בנסיעות, בתשלום חשבון חשמל, ברכישת ציוד בסיסי כמו משקפיים או ביגוד, ואילו בתוכניות שבהן היה סל גדול יותר שימש חלקו הקטן לצרכים בסיסיים דחופים, ורובו מימן טיפולים רגשיים או אבחון וטיפול דיסקטי לילד, העשרות חינוכיות, כמו חוגים לילדים, או שירותי הכשרה מקצועית. כך קרה שסל המענים הגמיש בחלק מהתוכניות אפשר למשפחות בעוני לרכוש שירותים בשוק הפרטי בדומה למשפחות מהמעמד הבינוני.

גמישות, זמינות ומידיות הן מרכיבים חיוניים בסל המענים הנדרש, ובלעדיהן תרומתו אפסית. יש להקפיד עליהן, ולכן נדרשת היערכות ארגונית שתאפשר אותן. הגמישות הכרחית כדי לתת מענה למגוון העצום של צורכי החיים; למשל: בחופשת הלימודים נדרש לשלם לשמרטפית, שאינה מוכרת במערכות המדינתיות כבעלת הכנסות, על שירותי שמרטף לילדה לאב שמשמש הורה עצמאי, מכור לשעבר שהחל לעבוד. הזמינות והמידיות הכרחיות, מכיוון שמציאות החיים בעוני מורכבת ממצבי משבר תכופים, המחייבים שימוש מהיר בסל המענים. זה ברור, כשמדובר בסיוע ברכישת תרופות או בתשלום חוב לחברת החשמל. אבל גם במקרים אחרים, ברורים פחות, המידיות חיונית; למשל: כשמדובר במציאת טיפול לאישה, שלראשונה בחייה מוכנה להתמודד עם הפגיעות המיניות שעברה, או בהפניית ילד לאבחון, אחרי שהוריו נתנו לראשונה את הסכמתם. כשהשימוש בסל המענים הגמיש נתקל בחסמים בירוקרטיים, הם הופכים אותו בלתי יעיל, והוא אף יכול להפוך מזיק, מכיוון שהוא מאיים לחבל בהישגים טיפוליים, שבריריים תמיד, שהושגו בעמל רב.

### הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עונוי

לא ניתן לעבוד עם משפחות בעוני בלי לקבל הכשרה ייחודית לכך. זה נשמע טריוויאלי, אבל חשוב מאוד לציין זאת כאן, משום שהטיפול במשפחות החיות בעוני לא נחשב מעולם תחום המחייב הכשרה ייחודית. הצורך בהכשרה ייחודית נכון לכל אוכלוסייה, אבל עבודה עם משפחות בעוני מחייבת זאת במיוחד. יש לזכור שהחיים בעוני מזמנים התמודדות יומיומית ובלתי פוסקת, הן עם מצבי מצוקה ולחץ מתמשכים והן עם מצבי משבר. הם מזמנים חוויות שזיו (2012) כינתה "טראומה עיקשת", כלומר טראומה שנוצרה עקב תנאי דיכוי חברתי מתמשכים, כאלה שאינם נחלת העבר. ההתמודדות עם אלה מתוך עמדה ביקורתית, הרואה בעוני הפרה של זכויות, מחייבת הכשרה המתמקדת בארבע מטרות מרכזיות: (1) העברת ידע תיאורטי ומעשי; (2) בירור ערכי; (3) תרגול מעשי בהצגת סיפורי טיפול ודיון בהם; (4) יצירת קבוצת עמיתים המשמשת מקור לתמיכה ולהמשך למידה כאחד.

העבודה עם משפחות בעוני מחייבת ידע תיאורטי ומיומנויות מקצועיות מרובות: הבנת מהות העוני; ראיית העוני כמושג מפתח המאפשר להבין את חוויות החיים של הפונים ואת הכשלים והאתגרים באינטראקציה האישית והמקצועית איתם; בקיאות בחוקים, בתקנות ובמערכות העוסקים בזכויות בתחומים כמו תעסוקה, בריאות, חינוך; הבנה ומיומנויות בניהול תקציב

משפחתי וחובות; הכרה מדוקדקת ושיטתית של משאבים קהילתיים ומקומיים ויכולת לגייסם, לתאם ביניהם ולהניעם לטובת הפונים; הבנה מה הם מצבי סיכון אצל ילדים, יכולת להעריך ולפעול בנוגע להם; יכולת ליצור יחסים טיפוליים והבנה מעמיקה של מצבי הנפש הכרוכים בתהליכי שינוי; הבנת השפעותיהן של הדרה וטראומה עיקשת על החוויות הרגשיות ועל התהליכים הנפשיים; הבנה של מערכות משפחתיות מורכבות ויכולת להתערב ביחסים משפחתיים בין הורים לילדים ובין בני זוג; הבנה של גורמי הנסיגה בטיפול ויכולת להתמודד איתם; יכולת להכיל מצבים מתמשכים של כאב ושל אי ודאות. סוגי הידע המגוונים נחוצים כדי לצייד את העובדים הסוציאליים בכלים מגובשים – תיאורטיים ומעשיים – שיאפשרו להם להתנגד להאחזרה ולראות במטופליהם אנשים עם עולם פנימי ובעלי ערך, הפועלים בתוך הקשר חברתי. נושאים אלה הם רק חלק מהידע המקיף שעובד סוציאלי נדרש לרכוש בכואו לעבוד עם משפחות בעוני. אם כן, ברור שללא הכשרה מתאימה לא ניתן לפעול באופן מקצועי בהקשר של עוני.

לצד הקניית ידע, חלק מכריע מההכשרה מוקדש לביורור הנחות יסוד מקובלות על מושגים תרבותיים מרכזיים, כמו אחריות אישית, תלות, בחירה חופשית, שינוי אישי וחברתי והתערבות, ולערעורן. למעשה, גם הידע המוצג במהלך ההכשרה נבחר כדי לתמוך בעמדות הבסיסיות של ראיית העוני כהפרה של זכויות אדם, פיתוח ידע מתוך קרבה, זיהוי האופנים שבהם אנשים מתנגדים למצוקה ולעוני וקידום פעולות שעניינן מאבק בהאחזרה והתייצבות לצד הפונים במאבקם בעוני. במובן זה זוהי הכשרה היונקת מעקרונותיה של הפדגוגיה הביקורתית (Saleebey & Scanlon, 2005), והמבקשת לחבר את הלומדים עם מחשבה ביקורתית, להציע ניתוח ביקורתי מושגי (conceptually driven critical analysis), לערער על הפער בין למידה לעשייה ולשתף את הלומדים בדרכי לימוד דיאלוגיות. הכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לאפשר לעובדים הסוציאליים לחשוף הכללות וסטיגמות על רקע תרבותי ולהתמודד עמן, להתמקד בהיכרות קרובה עם האנשים, להרחיב את מודעותם למשמעויות של יחסי כוח בעבודה עם אוכלוסיות מוחלשות ולהכיר בהקשרים הכלכליים והמעמדיים העומדים בבסיס ההתמודדויות והקשיים האישיים והמשפחתיים (וגר-אטיאס, 2017) (הרחבה על מודל ההכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ראו אצל קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדם, 2008).

תגובותיהם של העובדים הסוציאליים שהוכשרו בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני היו חיוביות ביותר. הם טענו שהקורסים טלטלו את תפיסת עולמם והעניקו להם נקודת מבט חדשה ופורייה על הפונים אליהם. חלקם טענו שרכשו שפה מקצועית חדשה, ואחרים טענו שקיבלו מושגים וכלים מקצועיים, המאפשרים להם להסביר לעצמם ולאחרים את פעולותיהם, או שקיבלו לגיטימציה לחשוב או לפעול בדרך שתמיד רצו לפעול בה. רבים מהם אמרו ששבו והתחברו למניעים שהביאו אותם לבחור במקצוע ושם מרגישים בעבודתם שמחת חיים מחודשת. היו גם הסתייגויות, והן נגעו לחשש מפני האינטנסיביות

והמחויבות הכרוכות בקשר קרוב עם פונים במצבי חיים קשים, לחשש מפני אובדן גבולות ומפני היחס המסתייג של עמיתים לקרבה עם פונים וכן לקושי לשלב עבודה תהליכית ועבודה מכוונת תוצאות.

השפעתם של קורסי ההכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני ניכרת גם בחוויותיהם של הפונים. מחקר הבוחן את עמדותיהם של פונים למחלקות לשירותים חברתיים כלפי הטיפול הסוציאלי שהם מקבלים השווה בין ארבע קבוצות של פונים: שתי קבוצות שנכללו בשתי תוכניות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, קבוצה אחת של פונים, שטופלו בידי עו"סיות שעברו את ההכשרה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, אבל לא קיבלו משאבי זמן מיוחדים ולא נהנו מסל המענים הגמיש, ועוד קבוצה של פונים, שטופלו בדרך המקובלת בידי עו"סיות שלא עברו את קורס ההכשרה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני (ראו מאמרם של ברנד-לוי ומלול בחוברת זו). הממצאים הצביעו על הבדלים מובהקים במידת שביעות הרצון של הפונים: אלה שטופלו בידי עובדים סוציאליים שעברו את קורס ההכשרה (כולל פונים שלא נכללו באחת מהתוכניות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ואשר קיבלו את הטיפול הרגיל המוצע במחלקות) היו שבעי רצון במידה גבוהה בהרבה מאלה שטופלו בידי עובדים סוציאליים שלא עברו את קורס ההכשרה. ממצא זה מעניין במיוחד, מכיוון שהפונים לא ידעו כלל מהו סוג ההכשרה של העובד הסוציאלי המטפל בהם.

### הדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני

אף שבמציאות הניאו-ליברלית הולך ופוחת מעמדה של הדרכה מקצועית (McDonald, Postle, & Dawson, 2007), הרי שבעבודה הסוציאלית, באשר היא, הדרכה היא חלק חיוני מהעבודה המקצועית, על אחת כמה וכמה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני, שבה נדרשת הדרכה קבועה ומתמשכת, המיועדת לכל העובדים, חסרי ניסיון כבכירים. מערך ההדרכה בכל התוכניות נבנה מתוך ההנחה שעבודה מקצועית דורשת ליווי מתמשך במרחב רפלקטיבי, ששואלים בו שאלות ומתחבטים בתשובות האפשריות להן. אופייה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני הוא שלא ניתן לראות בה כלי יישום אוטומטי, אלא תהליך של בחינה מתמשכת בדומה לתהליכי ההתפתחות המקצועית של אנשי מקצוע במקצועות טיפול אחרים.

להדרכה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני יש שני תפקידים עיקריים: (1) לאפשר לעובד הסוציאלי להבין את צורכי הגדילה של הפונה ולסייע לו לממשם; (2) לאפשר דיון רפלקסיבי מתמשך בהשפעת ההאחרה (othering) על ההערכה והטיפול במשפחות בעוני. כדי להצליח באלה על המדריך לבחון ולהבין את צורכי הגדילה של העובד הסוציאלי, המודרך, כאיש מקצוע. קשה מאוד לעזור לעו"ס להבין את צורכי הגדילה של הפונה ולספק אותם, לפני שהוא עצמו יזהה את צורכי ההתפתחות המקצועית שלו ויקבל מענה עליהם. צורכי גדילה משמע המטרות שהאדם, הן הפונה והן העובד הסוציאלי, מציב לעצמו, תקוותיו וחלומותיו והפחדים שמונעים ממנו להגשים את עצמו: פחד מקרבה, מתלות או מאינטימיות, פחד

מנטישה, פחד מהתוקפנות של העצמי או של האחר, פחד מדחפים הרסניים, פחד מתחרות ומעצמאות, פחד מצרכים גרנדיוזיים ומהמשיכה אליהם, פחד מהתבלטות ופחד ממחיקה עצמית, בליעה ומהיבלעות. בהדרכה לא חייבים לעסוק בפחדים אלה במישרין, אבל על המדריך לזהות מתי הם מפריעים להתפתחות האישית של הפונה או להתפתחות המקצועית של העובד הסוציאלי, ואז להתייחס אליהם בדרך שיש בה החזקה והכלה, שאינה מאיימת ומאפשרת למודרך להמשיך בהתפתחות המקצועית.

דיון רפלקסיבי מתמשך נחוץ, משום שאם העובדים הסוציאליים לא יבחנו בעקיבות את תפיסתם את הפונים, הם עלולים לגלות שנפלו למלכודת ההאחרה. כדי לצמצם את השפעת ההאחרה, כלומר כדי להבין את התנהגות הפונה בתוך הקשר של נחיתותו המעמדית ביחסי הכוח ולא כתכונות אופי, נדרש שההדרכה תהיה מרחב דיון נקי משיפוט, שבו יחוו המודרכים חופשיים לדבר על הטיותיהם הנובעות משייכותם לקבוצות חברתיות שהתקבצו על בסיס אתני, מעמדי, מגדרי ועוד כיוצא באלה. בה בעת הנחיצות לצמצם את השפעת ההאחרה עצומה, משום שהיא מקשה מאוד על העובדים הסוציאליים להתייבב לצד לקוחותיהם.

בכל חמש התוכניות ששילבו את עבודה סוציאלית מודעת-עוני נבנה מערך הדרכה מקיף. ככולן הייתה זו הדרכה פרטנית קבועה לעובדים (בחלקן קיבלו גם ראשי הצוותים הדרכה קבועה) וכן הדרכה קבוצתית בהנחיית עובדים סוציאליים מנוסים בעבודה טיפולית שהוכשרו לעבוד בהתאם לעקרונות הפרדיגמה.

## עו"ס מיצוי זכויות אקטיבי

הפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם ובצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21. לפי הקוד האתי שנוסח ב-1999 מוטלת על עובדים סוציאליים האחריות לקדם צדק חברתי בחברה כולה, ובמיוחד בנוגע לאוכלוסיות המשתמשים בשירותי הרווחה (IFSW, 2004). המצב של אי מיצוי זכויות נתפס כליקוי ביכולתה של המדינה להגשים עקרונות של אזרחות ולהעניק זכויות אדם. מחקרים מעידים שבאורח פרדוקסלי דווקא אנשים מאוכלוסיות מוחלשות נוטים פחות למצות את זכויותיהם ודווקא עובדים סוציאליים העובדים עמם משלבים את פרקטיקת מיצוי הזכויות רק במידה מוגבלת (Weiss-Gal & Gal, 2009).

הסיבות לאי מיצוי זכויות רבות ומגוונות. הן יכולות להיות קשורות למאפייני הגמלה ולנגישותה או למאפייני האוכלוסייה, כמו מחסומי שפה, או למאפייני מערכת היחסים בין האזרחים לרשויות ולפקידי המנהל. כך הדבר כאשר פקידי מנהל פוגעים במיצוי זכויות בגלל התרשלות או זלזול או אדישות כלפי משתמשי השירותים, מה שמכונה מיקרו-אגרסיות (Pierce, 1970) (סקירה מקיפה של נושא הנגישות לצדק חברתי בישראל ניתן למצוא אצל

גל ואייזנשטדט, 2009; בניש ודוד, 2018. דוגמאות למיקרו-אגרסיות ביחסי פונים החיים בעוני ופקידי מנהל ראו אצל קרומר-נבו, שמעי ותימור-שלוין, 2015). זאת ועוד, פעמים רבות נתקלים אנשים בעוני באי צדק משווע שאינו בבחינת עברה על חוק או תקנה או, לחלופין, הם נזקקים למענה לצרכים חיוניים, הנחשבים זכויות חברתיות בהגדרתן הרחבה, אבל אינם מוכרים ככאלה בזכויות שמדינת הרווחה מקנה; למשל: אנשים הזקוקים לטיפול שיניים, שבישראל אינו מכוסה בביטוח הבריאות, או אנשים המתגוררים בדיר הציבורי ובשכנות לדירתם יש תחנת סמים, אבל אין הם זכאים לקבל דירה אחרת, מכיוון שכבר קיבלו דירה.

עובדים סוציאליים עוסקים דרך שגרה בתיווך ובסנגור – פרקטיקות מרכזיות במיצוי זכויות. ההבדל בין השימוש השגור בפרקטיקות אלה לבין הגרסה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני – מיצוי זכויות אקטיבי – טמון בכך שזו האחרונה אימצה עמדה אתית איתנה כבסיס לתפיסת זכויות (ניתן לקרוא על מיצוי זכויות אקטיבי במאמרו של רוסו-כרמל, סוקולובר-יעקובי וקרומר-נבו בחוברת זו). עמדה אתית זו אינה מסתפקת בפעולות בירוקרטיות או טכניות במהותן, אלא מגייסת את העובדים הסוציאליים לפעולות פרו-אקטיביות שנועדו לקדם את צורכיהם של משתמשי השירותים ולהיאבק יחד איתם באי-צדק (Bateman, 2006). עו"ס משפחות מחויב אפוא לפעול מתוך עמדה אתית הרואה בעוני הפרה של זכויות, וזו תעצב את עבודת מיצוי הזכויות כאמצעי של התייצבות לצד הלקוחות ושיקום החברה מחולייה, תשפיע על הפרשנות הניתנת לשאלה מה הן זכויות ועל הפעולות הננקטות כדי לאפשר לאנשים למצות את זכויותיהם. כך, לדוגמה, במיצוי זכויות אקטיבי הדגש הוא על קשייהם האובייקטיביים של משתמשי השירותים למצות את זכויותיהם ועל החסמים הטמונים במפגש עם פקידי המנהל. הימנעות של משתמשי שירותים מטיפול בזכויותיהם או תופעות של התנהגות תוקפנית או כעס כלפי פקידי מנהל נתפסות בהקשר זה כתגובה לחסמים אלה ולא כביטוי של תכונות הפונה, כגון אדישות, פסיביות, תוקפנות או תלותיות. לכן במקרים מסוימים יכול מיצוי זכויות אקטיבי את התלוות העובד הסוציאלי למשתמש השירות בלכתו לשירותי המנהל. ניסיונו מעיד שליווי כזה, לא רק פותר בעיות בירוקרטיות שלא נפתרו לאורך זמן, אלא גם מחזק את הקרבה בין העובד הסוציאלי למשתמשי השירותים, שכן הוא מאפשר לו להיות עד לחסמים הגדולים שנתקלים בהם אנשים המצויים בעוני והחסרים הון סימבולי. זאת ועוד, כשהעובד הסוציאלי נוכח במצבים של מיקרו אגרסיות המופנות כלפי משתמשי השירותים, הוא יכול לעבד חוויות אלה יחד עמם.

מעבר לעמדה האתית הרואה חשיבות במיצוי זכויות אקטיבי, על העובד הסוציאלי לגלות בקיאות רבה בחוקים, כתקנות וכמענים פורמליים ולא פורמליים בקהילה. כדי לסייע לו בכך, על הארגון לכוון קשרים הדוקים בין עו"ס המשפחה לבין עובדים סוציאליים המומחים במיצוי זכויות או עורכי דין המומחים בטיפול בעוני (poverty lawyers), שינגישו את החוקים והתקנות.

בחמש התוכניות הפועלות מאז שנת 2014 שימשו שני מודלים מרכזיים של מיצוי זכויות אקטיבי. המודל האחד כולל תוספת ייעודית של אנשי מקצוע בתחום מיצוי הזכויות לצוותי המחלקות. במודל זה, שפעל בתוכנית **מפ"ה** בלבד, צורף לצוותים עו"ס מיצוי זכויות בהיקף של חצי משרה, ולחלקם צורף בהיקף משרה דומה גם עורך דין המומחה בסוגיות משפטיות העוסקות בעוני. המודל האחר החל להתפתח בשנת 2015, והוא זה שהוטמע בעבודת המשרד מאז. במסגרתו הוקמו ב-108 יישובים מרכזי **עוצמה**, המעסיקים עו"ס קהילה ומיצוי זכויות ייעודים, הנותנים שירותי מיצוי זכויות הן, לצוותי המחלקות לשירותים חברתיים והן למשפחות בקהילה.

### עבודה קהילתית ופרקטיקת מדיניות

החיבור בין עבודה פרטנית לעבודה קהילתית ופרקטיקת מדיניות הוא אתגר בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. הזיקה ההדוקה בין עבודה סוציאלית מודעת-עוני לעבודה קהילתית ופרקטיקת מדיניות, הן ברמת העקרונות התיאורטיים והן ברמת העמדה הערכית, מזמינה זיקה ביניהם גם ברמת הפרקטיקה. בהקשר זה רלוונטית במיוחד פרקטיקת מדיניות, כפרקטיקת יישום שנועדה לעובדים קהילתיים ולעובדים סוציאליים פרטניים כאחד (וייס-גל וגל, 2011). ההנחה היא שכדי לקדם מדיניות חברתית וחיים קהילתיים המבוססים על ערכים של שוויון, הכללה, השתתפות, סולידריות וצדק חברתי, על עובדים סוציאליים לפעול בעת ובעונה אחת ברמת הפרט, הקהילה והמדיניות. עליהם לראות בזיהוי חסמי מדיניות ברמת הארגון, היישוב והמדינה ובמאמץ להסירם חלק בלתי נפרד מתפקידם המקצועי.

בנוגע לעבודה הקהילתית יש שיתוף פעולה בין העובדים הסוציאליים הפרטניים בתוכניות השונות לבין עו"ס מיצוי הזכויות במרכזי **עוצמה**, שהאחריות המקצועית עליהם מצויה בידי השירות לעבודה קהילתית. כמו כן יש שיתופי פעולה מקומיים בין העובדים הסוציאליים של התוכניות לבין העובדים הסוציאליים הקהילתיים במחלקות סביב פעילויות, כמו ארגון יום כיף, טיול לילדי התוכניות או חגיגת חגים קהילתיים.

באשר לפרקטיקת המדיניות מסכימים השותפים לחמש התוכניות על חשיבותה, אבל הן נבדלות מאוד זו מזו במידת יישומה. ככלל, בהשוואה ליתר מרכיבי המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, בכל חמש התוכניות פרקטיקת המדיניות היא המרכיב שמיישמים פחות מכול. **נושמים לרווחה** היא התוכנית המפעילה פרקטיקת מדיניות בהיקף הנרחב ביותר ומדגישה פיתוח שירותים והנגשתם. כך נפתחו במסגרתה צהרונים ביישובים וקייטנות לילדים בחופשת הקיץ, הונהגה במרכזי **עוצמה** קבלת קהל של שירותי החברות המשכנות ומשרד הבינוי והשיכון, הונגשו שירותי סיוע משפטי ושופר הטיפול בחייבים באמצעות הבנקים. נראה שעיקר העיסוק בפרקטיקת מדיניות התאפשר בזכות היקפה הגדול של התוכנית והמשאבים הארגוניים שעומדים לרשותה, ובהם מרכזי **עוצמה**, המרכזים הקהילתיים שהם חלק ממנה. בתוכנית **מפ"ה** טיפלו עובדים סוציאליים בנושאים הדורשים

פתרון ברמת המדיניות המקומית, למשל הקמת שירות עירוני לטיפול שיניים לאנשים בעוני, ובנושאים הדורשים פתרון ברמת המדיניות הארצית, למשל כתיבת ניירות עמדה והשתתפות בוועדות הכנסת שעסקו בטיפול שיניים ובסילוק פעוטות ממעונות יום באמצע שנת הלימודים בשל חוב של הוריהם. פעולות אלה נעשו בשיתוף מלא של עובדים סוציאליים, מדריכים, ראשי צוותים מהמחלקות ופעילים חברתיים מקרב המטופלים במחלקות. התוכניות המיועדות למניעת הוצאת ילדים מהבית רואות בעצם פעולתן ובקול שהן משמיעות השפעה על מדיניות הטיפול בילדים בסיכון.

מחקרים הראו שהעיסוק המצומצם יחסית של עו"סים פרטניים בפרקטיקת מדיניות קשור גם לגורמים מוטיבציוניים, כגון מסוגלות ומיומנויות פוליטיות, וגם לתרבות הארגונית, ובעיקר למידה שבה הארגון מעודד מעורבות בפרקטיקת מדיניות ונותן לה מקום (זומרפלד ווייס-גל, בדפוס; שוורץ-טיירי, 2015; Gal & Weiss-Gal, 2016; Gewirtz-Meydan, Weiss-Gal, 2016). הגורמים ברמת הארגון כוללים את מדיניותו הרשמית ואת יחסו לפרקטיקת המדיניות. הגורמים ברמת הפרט כוללים מאפיינים ארגוניים, מקצועיים ואישיים של העובדים הסוציאליים, כמו המעמד התעסוקתי, הבקאות בתחום, האידיאולוגיה המקצועית והחברתית והערכים האישיים, כמו גם המודעות להיבטים הפוליטיים של חיי היומיום והמעורבות בפוליטיקה על צורותיה השונות (וייס-גל וגל, 2011; וייס-גל ופילוסוף, 2012).

נראה ששני סוגי ההסברים שנמנו לעיל – ברמת הארגון וברמת הפרט – רלוונטיים להבנת העיסוק המצומצם בפרקטיקת מדיניות ושוליותה גם בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. העבודה הפרטנית במחלקות לשירותים חברתיים לא מתמסרת לה בקלות. במקרים מסוימים חשים העובדים הסוציאליים במחלקות אלה שפעולה למען שינוי מדיניות עלולה לאיים על המערכת המעסיקה אותם, ולכן אינם נוטים לעשות זאת. אם הם רוצים לחבור לגופים חיצוניים, כמו ארגוני זכויות או התקשורת, כדי לקדם סוגיות שמטרידות אותם, הארגון עלול לראות בכך חריגה מגבולות המותר ולנקוט סנקציות ארגוניות ואישיות חמורות. למעשה, הפעולות של זיהוי בעיות במדיניות החברתית, הצבעה על האחראים להן וניסיון להניע שינוי נתפסות כחתרניות וכבעלות פוטנציאל להפר את האיזון העדין בין המערכות השונות – בתוך הרשות המוניציפלית או בארגונים השותפים להפעלת התוכניות – למשרדי הממשלה השונים.

פרקטיקת מדיניות עשויה להיות חתרנית יותר או פחות. יש סוגיות רבות שניתן לטפל בהן בעזרת גיוס שותפים ובני ברית ברשות המוניציפלית, בשלטון המרכזי ובארגונים שונים וניתן לפעול בזהירות ובתבונה כך שלא בהכרח ייווצר "איום ארגוני". נראה שהטמעת עבודה סוציאלית מודעת-עוני הביאה לכך שעובדים סוציאליים רבים יותר העוסקים במשפחה היו מעורבים בפיתוח שירותים ברמה המקומית ובאירועים מזדמנים של פרקטיקת מדיניות, כמו ההשתתפות ביום המאבק בעוני בכנסת. הניסיון שנצבר בתוכניות השונות מעיד שקידומן של סוגיות מדיניות מחייב להקים מנגנון ארגוני שיהיה אחראי על נושא זה. בדומה לעו"ס מיצוי



זכויות, יש צורך במומחה לפרקטיקת מדיניות, שיהיה אחראי על התחום בכל מחלקה לשירותים חברתיים.

## אתגרים בהטמעת הפרדיגמה

ניתן לזהות אתגרים רבים בהטמעת הפרדיגמה. הראשון שבהם נוגע ליחסים בין עבודה פרטנית ברמת המיקרו לבין השאיפה להביא לצמצום העוני ברמת המקרו. המתח בין העבודה ברמת המיקרו למקרו מלווה את המקצוע שנים רבות (Abramovitz & Sheradden, 2016). ואולם הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת לגשר בין שני סוגי הפרקטיקה.

נראה שברמת העבודה הפרטנית הגיעו כל התוכניות להישגים. כל אחת מהן מלווה במחקר הערכה עצמאי שעורכים גופי מחקר חיצוניים, והחוקרים מזינים את צוותי ההיגוי שלהן במשובים חיוביים (רק מחקר אחד על תוכנית מפ"ה מצוי בשלבים סופיים; בן רבי, אלפנדרי ופיליפוב, 2018). ההערכות מלמדות שמשפחות שלא הצליחו להיעזר עד כה מכוננות יחסי היעזרות מיטיבים; הן מצליחות לשפר את מצבן הכלכלי באמצעות צמצום חובות או קידום תעסוקתי או באמצעות מיצוי זכויות. גם התחושות האישיות והיחסים המשפחתיים משתפרים. עם זאת, אם מקבלים ברצינות את הנחת היסוד של הפרדיגמה, הרואה בעוני הפרה של זכויות ולא ליקוי של פרטים, חובה עלינו למצוא עוד דרכים להשפיע על מדיניות חלוקת המשאבים בתחומי החינוך, התעסוקה, הבריאות, הדיור והרווחה כדי שתהפוך ברוח המלצות ועדת אלאוף ל"מדיניות מודעת-עוני" (דוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל, 2014). וולף ודה שליט (Wolf & De-Shalit, 2007) המחישו איך עוני הוא תוצר של מערכות ומבנים השלובים זה בזה. נראה שאי אפשר שהמאבק באלה יתנהל באמצעות תוכניות הממוקדות במשפחות בלבד. יתרה מזו, ברוח עבודה סוציאלית מודעת-עוני יש להיזהר מפני המנטרה "מטרת התוכניות היא להיאבק בעוני", מכיוון שהיא מחזקת את התפיסה המוטעית האומרת ששינוי בהתנהגותן של משפחות יביא לצמצום העוני. משפחות יכולות כמובן לשפר את מצבן הכלכלי ועובדים סוציאליים יכולים ואף מחויבים, מכוון המחויבות האתית של המקצוע, לעזור להם בכך. ואולם אסור לשכוח, שאין שיפור ההכנסה לבדו המדד לרווחת המשפחות ושעוני הוא הפרה של זכויות בתחומי החינוך, התעסוקה, הבריאות, הדיור והרווחה. בהקשר זה אנו ממליצים לאמץ את התפיסה שהמאבק בעוני הוא מאבק בין-דורי ולמדוד את הצלחתה של מדיניות הטיפול במשפחות באמצעות יכולת הניעות החברתית של הדור הבא ולא באמצעות הגדלת הכנסה זמנית.

אתגר אחר נגע להפעלת התוכניות – גיוס העובדים הסוציאליים ובעיקר מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים להאמין במשפחות בעוני ולראות אותן מנקודת המבט של מאבקן בעוני. מחקרם של כץ, מוניקנדם וקטן (2008) שנערך לפני כעשור הצביע על העדר העניין והנכונות של מנהלי המחלקות להתייחס לעוני כאל מרכיב בהתערבות. המחקר שיקף את

תחישתם סווגיית העוני מטופלת באמצעות המדיניות שנקבעת במשרדי האוצר, השיכון והבריאות ושאינן להם משאבים לטיפול בו. השקעת המשאבים בחמש התוכניות שהחילו את עבודה סוציאלית מודעת-עוני, הצלחת ההתערבויות וההיווכחות שמתחולל שינוי במשפחות שבעבר היה קושי לעבוד איתן הביאו לשינוי הלך הרוח בהקשר זה.

האתגר השלישי נוגע לעידן המנהל הציבורי החדש, שהמשרד מקדם במחלקות לשירותים חברתיים. עקרונות מנהל זה, המחייבים הגדרה של תוצאות ומדידתן, עשויים לסתור את עקרונות הפרדיגמה, בעיקר בכל הנוגע לתוכנית הרפורמה, המדגישה יעילות ארגונית והרואה בצמצום מספר תיקי המטופלים את אחד מהמדדים ליעילות השירות במחלקות ולאיכותו. מאתגר זה נגזרות שלוש סוגיות: איך מקדמים מענה מדיד שלא מבטיח "סגירת תיקים" והפחתת המעמסה; איך מציגים שיפור ביכולת המשפחה להיות בקשר – פעמים רבות בזכות תגבור יחידות הזמן לאורך תקופה שהעובד מקדיש לה – כשיפור במצבה; איך משקיעים בכוח אדם, בהכשרה ובהדרכה את כל התשומות הנדרשות במציאות של מגזר ציבורי החותר לצמצום תשומות אלה ולהחליפן בהקצאת המשאבים ישירות ללקוחות (ראו מאמרו של תימור-שלווין בחוברת זו).

האתגר הרביעי קשור דווקא לקצב המהיר ולהיקף הנרחב של הנהגת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. אלה יצרו את החשש מפני יישום שטחי של הרעיונות הביקורתיים וריקונם מתוכן. הטענה הרווחת היא שלא ניתן להנהיג בשירותי המדינה פרקטיקות המבוססות על רעיונות ביקורתיים, משום שהם מנוגדים לרעיונות ולפרקטיקות המשמרים את הארגונים (Schmidt & Thatcher, 2013; Weeks, 2003; White, 2006; Wise, 1995). החשש הוא שעו"סים ישתמשו ברטוריקה של צדק חברתי בלי לשנות את עמדתם הבסיסית; בשונה מהעבודה הסוציאלית המודעת לעוני, הרואה בעוני הפרה של זכויות והמדגישה את התנגדותם האקטיבית של אנשים לעוניים ואת הפרקטיקה של עבודה סוציאלית כפרקטיקה של התייצבות לצד משתמשי השירותים, רבים מהעובדים הסוציאליים רואים את הפרט כאחראי עיקרי למצבו. כך, למשל, עו"סים יכולים להתנות את קבלת סל המענים הגמיש במידת שיתוף הפעולה שהמשפחה מפגינה ב"שיחות" או, למשל, לתפוס את המפגש בבית המשפחה כהזדמנות להעיר על הסדר והניקיון. התנהגויות כאלה מעוררות אצל משתמשי השירותים חוויות של חודרנות ושלתטנות ואינן מעודדות אמון. המענה למכשלה זו הוא המבנה הפרדיגמטי, מבנה הדוק של הנחות תיאורטיות ופרקטיקה. המבנה הפרדיגמטי מחייב בירור מתמשך (רפלקסיבי) של אותם עקרונות תיאורטיים ואתיים העומדים מאחורי כל החלטה על פעולת התערבות. גם אם ניתן טכנית להנהיג פרקטיקות ספציפיות תוך כדי ניתוקן מהקשר התיאורטי והערכי שלהן, תלקה הנהגתן בחסר ותישא אופי שונה מזה שאליו כיוונה הפרדיגמה הנוגעת להן. ובהקשר של הפרדיגמה שנידונה במאמר זה, ניתן, לדוגמה, להשתמש בפרקטיקה של ביקור בבית המשפחה מתוך עמדת פיקוח, אבל עמדה זו תשרה על הביקור רוח שאינה תואמת, ואף סותרת, את עקרונות הפרדיגמה, הרואה בביקור בבית

המשפחה הזדמנות לרקום יחסים של קרבה ולהתוודע להקשר החיים הממשי של המשפחה (סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-אג'אי, 2018). העמדה התיאורטית (כלומר התשובה לשאלות למה אני עושה ביקור בית, איך אני תופס סיכון, איך אני תופס את מצב הבעיה או הקושי שהוביל אותי לערוך ביקור בית) והאתית (התשובה לשאלה מהי העמדה הערכית המנחה את ביקורי בבית הפונה) שהובילה את העובד הסוציאלי לביקור בבית המשפחה תשפיע על אופן התנהלותו במהלך הביקור. בדומה לביקור הבית שעשוי לשאת צורות שונות, כך גם סיוע חומרי, שיחה טיפולית או הפניה למיצוי זכויות. עם זאת, ברורה מורכבות ההכשרה של מאות אנשי מקצוע וההנהגה הנרחבת של אידיאולוגיה המנוגדת לאידיאולוגיה הניאו-ליברלית, ויש סכנה אמיתית שתתרוקן מתוכן.

האתגר החמישי נוגע להנהגת עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכניות המיועדות לילדים בסיכון, משום שבתוכניות אלה נדרש ברור מתמשך של התפיסות והעמדות הרווחות במקצוע, בפרט בקרב בעלי תפקידים בתחום הגנת הילד. בעיקר בלט הקושי של אלה שעובדים עם ילדים בסיכון לזהות איך התערבות המציבה את העוני במרכז יכולה לשפר את מצבם של ילדים שהוריהם מסכנים אותם ואיך ניתן ליישב את משך הזמן הנדרש לטיפול בהורים עם המושג של "זמן ילד", כלומר עם התמשכות הסיכון לילדים לאורך זמן. קשיים אלה ניצבים מדי יום ביומו לפני המעורבים בתוכניות השונות, מרמת אנשי המקצוע הפועלים בשטח, דרך העוסקים בהכשרת עובדים סוציאליים ועד למנהלים ולקובעי המדיניות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

לסיכום: מאמר זה הציג פעולה ייחודית – הטמעת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני במחלקות לשירותים חברתיים. זוהי פעולה ייחודית, הן בשל שיתוף הפעולה ההדוק בין האקדמיה לבין משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים והמחלקות לשירותים חברתיים והן בשל האופי הביקורתי של הפרדיגמה, שזכתה ליישום נרחב. זאת ועוד, הקמת חמש התוכניות שתוארו לעיל והטמעת המודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מסמנות הישג חשוב בשיפור העבודה הסוציאלית עם משפחות בעוני. עם זאת יש לזכור שכדי שהישג זה יהפוך בר-קיימא, נחוץ שיכירו אותו ובו בתוך המקצוע ובחברה הרחבה ויתמכו בו באמצעות עוגנים מוסדיים – הקצאת משאבים, תיקון תקנות וקביעת דרכי עבודה. עד שייעשו מהלכים אלה, יש לעבור עוד דרך ארוכה, אבל הימים האלה הם ימות שינוי בתחום זה, ומתווי הדרך וסולליה הם מאות עובדים סוציאליים הפועלים במחלקות לשירותים חברתיים עם משפחות החיות בעוני ולמען.

## מקורות

איל-לובלינג, ר' וקרומר-נבו, מ' (2017). עבודה סוציאלית פמיניסטית: פרקטיקה ותיאוריה של פרקטיקה. **חברה ורווחה**, לז(4), 725-752.

ארד, ג' (2009). התייחסות לבקשות קונקרטיות של מטופלים הסובלים מסכיזופרניה כרונית בפסיכותרפיה באוריינטציה דינמית. **שיחות, כד(1), 69-57**.

באום, נ' (2015). **סיוע חומרי ליחידים ולמשפחות כמרכיב בהתערבות העובדים הסוציאליים במחלקה לשירותים חברתיים**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

בן-רבי, ד', אלפנדרי, ר' ופיליפוב, מ' (2018). **הערכת פיילוט "מפה" (משפחות פוגשות הזדמנות) – דוח סופי** (טיוטה להערות). ירושלים: מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל. בנג'מין, ג' (2005). **כבלי האהבה**. תל אביב: דביר.

בניש, א' ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על (אי)-מיצוי זכויות חברתיות וחובת ההנגשה של החקיקה החברתית. **משפט וממשל, 18, 1-37**.

גל, ג' ואייזנשטדט, מ' (2009). מבוא. בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 11-28). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית.

דוח הוועדה לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל (דוח לביא) (2008). **הוועדה לבחינת מדיניות רווחת המשפחה בישראל**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

וגר-אטיאס, ע' (2017). **שיח ופרקטיקה בעבודה סוציאלית עם בני נוער יוצאי אתיופיה** (עבודת דוקטור). באר שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: מאגנס.

וייס-גל, ע' ופילוסוף, ר' (2012). מהותה של פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית. בתוך מ' חובב, א' לונטל וי' קטן (עורכים), **עבודה סוציאלית בישראל** (עמ' 285-306). תל אביב: הקיבוץ המאוחד, קו אדום.

זומרפלד, ד' ווייס-גל, ע' (בדפוס). מעורבות עובדים סוציאליים בבתי חולים כלליים בפרקטיקת מדיניות: היקף וגורמים. **חברה ורווחה**.

זיו, א' (2012). טראומה עיקשת. **מפתח, 5, 74-55**.

כץ, ח', מוניקנדס, מ' וקטן, י' (2009). **הרשות נתונה – מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות למול התרחבות תופעת העוני: ציפיות, תפיסות, מציאות**. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית.

סער-הימן, י', לביא-אג'אי, מ' וקרומר-נבו, מ' (2017). פרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני: נקודת המבט של משתמשות השירותים. **ביטחון סוציאלי, 101, 9-39**.

סער-הימן, י', קרומר-נבו, מ' ולביא-אג'אי, מ' (2018). התערבות בהקשר החיים הממשי: מסגרת חשיבה ופעולה אודות המרחב הטיפולי בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. **חברה ורווחה, לה(3)**.

פרזר, נ' (2004). מחלוקה להכרה? דילמות של צדק בעידן "פוסט-סוציאליסטי". בתוך ד' פילק וא' רם (עורכים), **שלטון ההון: החברה הישראלית בעידן הגלובלי (עמ' 270-297)**. ירושלים ותל אביב: מכון ון-ליר והוצאת הקיבוץ המאוחד.

קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. **חברה ורווחה, לה(3)**, 301-321.

קרומר-נבו, מ' (2017). **עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות): מושגים, כאבים ותקוות**. באר שבע: גו'נט ישראל-אשלים, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הקרן למפעלים מיוחדים המוסד לביטוח לאומי ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב. אוהזר מ-

[http://www.ashalim.org.il/mapa?location=view\\_knowledge\\_products](http://www.ashalim.org.il/mapa?location=view_knowledge_products)

קרומר-נבו, מ', שמעי, נ' ותימור-שלוין, ש' (עורכים). (2015). **אם זה לא מספיק לכם: מיצוי זכויות וסנגור אקטיבי בתוכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי"**. אוהזר מ-  
<http://in.bgu.ac.il/humsos/social/DocLib/Pages/partanjob/%D7%97%D7%95%D7%91%D7%A8%D7%AA%20%D7%90%D7%9D%20%D7%96%D7%94%20%D7%9C%D7%90%20%D7%9E%D7%A1%D7%A4%D7%99%D7%A7%20%D7%9C%D7%9B%D7%9D-%20%D7%AA%D7%A9%D7%A2%D7%93.pdf>

קרומר-נבו, מ', וייס-גל, ע' ומוניקנדם, מ' (2008). עבודה סוציאלית מודעת לעוני: מסגרת קונספטואלית להכשרה מעשית. **חברה ורווחה, כח(2-3)**, 177-202.

שוורץ-טיירי, ט"מ (2015). **מעורבות עובדים סוציאליים בפרקטיקת מדיניות: גורמים ברמת הפרט וברמת הארגון (עבודת דוקטור)**. תל אביב: אוניברסיטת תל אביב.

Abramovitz, M. & Sherraden, M. S. (2016). Case to cause: Back to the future. *Journal of Social Work Education*, 52(1), 589-598.

Aldarondo, E. (Ed.) (2007). *Advancing social justice through clinical practice*. New York and London: Routledge.

Allan, J., Briskman, L., & Pease, B. (2009). *Critical social work: Theories and practices for a socially just world*. Australia: Allen & Unwin .

Bateman, N. (2006). *Practicing welfare rights*. London and New York: Routledge .

- Fook, J. (2003). Critical social work: The current issues. *Qualitative Social Work*, 2(2), 123-130 .
- Gal, J. & Weiss-Gal, I. (2015). The “why” and the “how” of policy practice. *British Journal of Social Work*, 45, 1083-1101.
- Gewirtz-Meydan, A., Weiss-Gal, I., & Gal, J. (2016). Social workers' policy practice in nonprofit human service organizations in Israel. *British Journal of Social Work*, 46, 1890-1908.
- Hollander, N. (2006). Psychoanalysis and the problem of bystander in times of terror. In L. Layton, N. C. Hollander, & S. Gutwill (Eds.), *Psychoanalysis, class and politics: Encounters in the clinical setting* (pp. 154-165). New York, NY: Routledge.
- Knei-Paz, C. & Ribner, D. S. (2000). A narrative perspective on "doing" for multiproblem families. *Families in Society*, 81(5), 475-482 .
- Layton, L., Hollander, N. C., & Gutwill, S. (Eds.) (2006). *Psychoanalysis, class and politics: Encounters in the clinical setting*. New York, NY: Routledge.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Oxford, UK: Polity Press.
- McDonald, A., Postle, K., & Dawson, C. (2007). Barriers to retaining and using professional knowledge in local authority social work practice with adults in the U.K. *British Journal of Social Work*, 38(7), 1370-1387.
- Pease, B. & Fook, J. (Eds.) (1999). *Transforming social work practice: Postmodern critical perspectives*. New York and London: Routledge .
- Pierce, C. (1970). Offensive mechanisms. In F.B. Barbour (Ed.) *The Black Seventies* pp. 265-282). Boston: Porter Sargent Publisher.
- Proctor, G., Copper, M., & Sanders, P. (2006). *Politicizing the person-centered approach*. Ross on Wye, UK: PCCS Books.
- Rainwater, L. (1970). Neutralizing the disinherited: Some psychological aspects of understanding the poor. In V. L. Allen (Ed.), *Psychological factors in poverty* (pp. 9-28). New York: Academic Press.
- Saleebey, D. & Scanlon, E. (2005). Is a critical pedagogy for the profession of social work possible? *Journal of Teaching in Social Work*, 25(3-4), 1-18.

- Samuels, A. (1993). *The political psyche*. New York, NY: Routledge.
- Schmidt, V. A. & Thatcher, M. (Eds.) (2013). *Resilient liberalism in Europe's political economy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Totton, N. (2005). Can psychotherapy help make a better future? *Psychotherapy and Politics International*, 3, 83-95.
- Weeks, W. (2003). Women: Developing feminist practice in women's services. In J. Allan, B. Pease, & L. Briskman (Eds.), *Critical social work: An introduction to theories and practices* (pp. 107-123). Crows Nest, Australia: Allen & Unwin.
- White, V. (2006). *The state of feminist social work*. London: Routledge.
- Wise, S. (1995). Feminist ethics in practice. In R. Hugman & D. Smith (Eds.), *Ethical social work practice* (pp. 26-42). London: Edward Arnold.
- Wolff, J. & De-Shalit, A. (2007). *Disadvantage*. Oxford: Oxford University Press.

