

## בין השמרני, הניהולי והביקורתי: מאבק על פרופסיונליות בעבודה הסוציאלית בישראל<sup>1</sup>

שחר תימור-שליון<sup>2</sup>

הספרות העוסקת בפרופסיונליות בשירות הציבורי מציגה תמונה של השיחים השולטים בשדה המוסדי של העבודה הסוציאלית:<sup>3</sup> השיח השמרני, המקדם ערכים של שימור הסדר החברתי והבוחן דרך עדשה פתולוגית את האנשים החיים בעוני, הטעונים פיקוח בעיניו; שיח של ניהול, המקדם ערכים של חיסכון במשאבים, תחשיבי עלות-תועלת והתייעלות. מול שני שיחים אלה מתחזק בשנים האחרונות שיח ביקורתי, הקורא לשינוי חברתי ולהתייצבות לצד אנשים החיים בעוני ובהדרה. הספרות לא מפרטת די הצורך את אופני ההתנהלות של שיחים אלה, כשהם נפגשים בשדה. המחקר המתואר במאמר זה התאפשר, כשנכנס משרד הרווחה לתהליך אימוצה של הפרדיגמה הביקורתית של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. המחקר בחן את חוויותיהן של עובדות סוציאליות בשירות הציבורי, שביקשו לפעול לאור פרדיגמה זו, כדי לתאר את המפגש בין השיחים הרווחים בשדה לבין השיח הביקורתי. אציג שני ממצאים: קואליציה בין שיחים המשקפת חיבור בין עמדות שמרניות לבין הצדקות ניהוליות למניעת משאבים; איך חיבור זה נקשר לחוויות של העובדות הסוציאליות, החשות שאין מכירים בהן ובפרקטיקה המודעת-עוני שהן מציעות. על בסיס ממצאים אלה אראה איך המפגש בין שיחים אלה מייצג מאבק על פרופסיונליות ואיך השיח השמרני והניהולי מציבים חסמים לפני השיח הביקורתי ברבדים שיחים, בין-אישיים ומוסדיים. תרומתו של המאמר לפרקטיקה תהיה

- 1 מאמר זה נכתב כחלק ממחקר לדוקטורט שנערך במחלקה לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה באוניברסיטת בר אילן. ברצוני להודות מקרב לב למנחת הדוקטורט, פרופ' אורלי בנימין, על ליווי המחקר ועל הערותיה ותובנותיה בכתיבת מאמר זה. עוד אני מבקש להודות לקוראים האנונימיים על הערותיהם המועילות וכן לפרופ' מיכל קרומר-נבו על העריכה ועל החשיבה המשותפת.
- 2 המחלקה לסוציולוגיה ואנתרופולוגיה, אוניברסיטת בר-אילן; המחלקה לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב; בית הספר לעבודה סוציאלית, מכללת אשקלון.
- 3 בעברית אין צורת רבים למלה "שיח" (discourse), אבל בשל דוחק המחקר אימץ השדה זה מכבר את הצורה "שיחים". תקוותנו שהאקדמיה ללשון תידרש במהרה בימינו לסוגיה זו, ותציע פתרון מתאים יותר.

בביאור צעדים ותנאים העשויים לתמוך באפשרות של הטמעת שיח ביקורתי במערכת המוסדית.

**מלות מפתח:** ניהול, הכרה, עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שיח, פרופסיונליות

## מבוא

מאמר זה בוחן תהליכי פרופסיונליזציה של העבודה הסוציאלית הממוסדת בישראל, כפי שהם קורים במחלקות לשירותים חברתיים, ואת היחסים הנובעים מתהליכים אלה בין השיח השמרני, השיח הניהולי והשיח הביקורתי של המקצוע. בהיותן המרחב המוסדי הראשוני והמרכזי שהפונים לשירותי הרווחה פוגשים בו את המדינה ואת נציגיה ברמת הרחוב (עו"סיות המשפחה), המחלקות לשירותים חברתיים הן השדרה המרכזית של המקצוע (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 1999). חוקרים רבים טענו שהשיח השמרני רווח בעבודת המחלקות ושהוא נקשר לתפקידן כזרוע מרכזית של המדינה (וייס, 1995; שפירו, 2012; Payne, 2014). בה בעת, בשלושת העשורים האחרונים השירות הציבורי כולו, לרבות המחלקות לשירותים חברתיים, נמצא תחת השפעה גוברת של שיח הניהול, המקדם ערכים של יעילות, חדשנות, שקיפות, מיקוד בתוצאות והיסכון במשאבים (Aucoin, 1990; Hood & Peters, 2004; Hood, 1991). השפעת שיח הניהול על המחלקות לשירותים חברתיים בישראל מורגשת בעשור האחרון ביתר שאת בהקשר של הרפורמה במחלקות לשירותים חברתיים בהנהגת משרד הרווחה (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אתר הרפורמה בשירותים החברתיים). רפורמה זו, שגובשה בעבודת מטה שנעשתה במשרד הרווחה, נועדה לשפר מרכיבים שונים בעבודת המחלקות (צבע ועמיתים, 2010): עיגון עבודתן בחוק; הגדרה מחודשת של עומסי העבודה המומלצים בהן; פיתוח מנגנוני פיקוח ובקרה; מעבר לסביבת עבודה ממוחשבת; מיצוב הפונים לשירותי הרווחה כלקוחות מקבלי שירות; התמקדות בהתערבות מוכוונת תוצאות מדידות (וינטר ומורלי שגיב, 2011, 2013; מורלי שגיב, 2015; שמיד ומורלי שגיב, 2018). לתוך הקשר זה נכנס בשנים האחרונות שחקן חדש: השיח הביקורתי שמציגה הפרדיגמה של **עבודה סוציאלית מודעת-עוני** (Krumer-Nevo, 2016, p. 1795). פרדיגמה זו רואה בעוני בעיה חברתית ולא אישית, ובכך מבטאת ביקורת חברתית המקדמת התייצבות לצד אנשים החיים בעוני וטוויית יחסים שיתופיים וקרובים עמם. משרד הרווחה אימץ אותה בשנת 2014, והכין מספר תוכניות חלוץ לעבודה עם משפחות החיות בעוני (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2015). תוכניות אלה עוברות בתקופה האחרונה תהליכי הטמעה בתוכנית העבודה של המשרד (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2017).

הספרות העוסקת בתהליכי הפרופסיונליזציה של העבודה הסוציאלית מציגה בעיקר את השפעתו הגורפת של שיח הניהול על הפרופסיה ואת הרידוד המקצועי הנובע מהשפעה זו (ברודקין, 2012; Evetts, 2009). השיח הביקורתי מוצג בה, לעתים כתגובה הראויה להשפעת שיח הניהול (Dominelli, 2006; Fook, 2002) ולעתים ככלי שלא ניתן להפעיל במסגרת השירות הציבורי, עקב שליטת השיח השמרני והניהולי בשדה זה (Payne, 2014; Schram & Silverman, 2011). מסיבה זו, ונראה שגם משום שהשיח הביקורתי בעבודה הסוציאלית מייצג תפיסות עולם הקוראות תיגר, הן על השיח השמרני והן על שיח הניהול, כמעט אין בספרות דוגמאות להשתלבות ממוסדת של פרקטיקה ושיח ביקורתיים בשדה הציבורי של המקצוע (Strier & Binyamin, 2014). כך לא התפתחה די הצורך האפשרות לבחון אמפירית את יחסי הכוח ואת המפגש בין השיח הניהולי, השיח השמרני והשיח הביקורתי, ולא תוארו בפרוטרוט תהליכי ההתנסחות והעיצוב של הפרופסיונליות בהקשר של מפגש זה. כלומר: כאשר תיארה הספרות את התהליך שבו שיח הניהול משנה את הפרופסיה של העבודה הסוציאלית ואיך זו מתנסחת בכפוף לעקרונות כלכליים של תחשיבי עלות-תועלת (Evetts, 2009), נותרו דרכי התנהלותו של המאבק על פרופסיונליות מעורפלות. מאמר זה מנצל את ההזדמנות שנוצרה, כשאמץ משרד הרווחה את המודל של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כדי לבחון את יחסי הכוח בין שלושה שיחים אלה במפגש ישיר וממוסד. להלן אציג שני כלים המשמשים במאבק הניטש בין השיחים השונים על פרופסיונליות – קואליציה בין שיחים, המחברת בין תפיסות שמרניות לפרקטיקות ולתוצאות של שיח הניהול, ודינמיקות של מניעת הכרה – ואתאר איך כלים אלה חותרים להעמיד לפני השיח הביקורתי חסמים ברובד השיח, הבין-אישי והמוסדי. המאמר מבוסס על בחינת חוויותיהן של עובדות סוציאליות מהמחלקות לשירותים חברתיים, העובדות בתוכניות החלוץ, המתבססות על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. כדי להכשיר את הקרקע לדיון זה, אציג תחילה את שלושת השיחים – השמרני, הניהולי והביקורתי – ואת אופני המפגש ביניהם לאורה של הספרות. לאחר מכן אתאר את ההקשר הישראלי המאפשר מפגש ממוסד ביניהם.

## השיח השמרני ומערכת הרווחה הציבורית

ניתן לזהות שלושה מאפיינים מרכזיים של השיח השמרני:

1. **אינדיבידואליזציה של בעיות חברתיות** – השיח השמרני מתאפיין בצמצום של בעיות חברתיות ומבניות לכדי בעיות אישיות של פרטים (Krumer-Nevo & Benjamin, 2010). הוא מדגיש את אחריותם הבלבדית של אנשים למצוקתם, ביחסו אותה לפתולוגיה אישית ופנימית (Bailey & Brake, 1975; Fook, 2002). כלומר: הוא "מאשים את הקורבן" (Payne, 2014, p. 330). כותבים רבים קשרו תפיסה שמרנית

זו להסתמכות המקצוע על תפיסות פסיכודינמיות (וייס, 1995; Cloward & Piven, 1975).

2. **קבלת המבנה החברתי הקפיטליסטי כנורמטיבי וראוי** – השיח השמרני מנסה את המטרה המקצועית של מערכת הרווחה כעזרה לפונים להתאים את עצמם לסדר החברתי הנוהג (רם, 1993). כך נמנע דיון על הכשלים במבנה החברתי ונחסמת האפשרות לשינוי ברמה המבנית-החברתית.

3. **תפיסה אפיסטמולוגית פוזיטיביסטית ומומחית** – תפיסה זו מניחה שניתן לתאר את המציאות באופן אובייקטיבי, דרך מחקר סטטיסטי או הערכות של אנשי מקצוע למשל. במסגרת שיח זה ייחשב הידע של איש המקצוע עדיף על זה של הפונה (Bell, 2012; Payne, 2014).

### שיח הניהול וההקשר הניאו-ליברלי

שיח הניהול (Managerialism) מזוהה כזרם חשיבה הגמוני בהקשר של ניהול מערכות ציבוריות וכגורם שהשפעתו על השירותים הציבוריים ועל הפרופסיות הפועלות בתוכם כבדת משקל (Clarke & Newman, 1997, p. 20). כותבים רבים רואים בשיח זה את קולה של האידיאולוגיה הניאו-ליברלית השולטת בעשורים האחרונים בחשיבה הפוליטית והחברתית (Evetts, 2009; Newman, 2000; Schmidt, 2016). מקובל לשייך את "הפרויקט הניאו-ליברלי" (פילק, 2000, עמ' 377) להתפתחויות של תפיסה ליברלית-כלכלית שהתחוללו במדינות המערב בשנות ה-70 של המאה הקודמת. תפיסה זו רואה בשוק החופשי את המנגנון הנורמטיבי והבסיסי להתנהגות חברתית וכלכלית; בתחרות היא רואה בסיס לפעולה החברתית ובפרט היא רואה ישות עצמאית, אוטונומית ואחראית על חייה (Schmidt, 2016). היא מתבטאת בין השאר בחתירה לצמצום ההוצאה הציבורית והמעורבות הממשלתית בשוק ובחיייו של האזרח (Pavolini & Klenk, 2015). רעיונות אלה קודמו וקיבלו תוקף לנוכח משברים כלכליים שפקדו את כלכלות המערב, הכבדת ההוצאה הממשלתית על הקופה הציבורית (Jones, 2001) וכשלים של המערכות הציבוריות שיצרו אווירה ושיח ציבורי שקראו לרפורמה בשירות הציבורי, שעניינה ייעול וחסכון (Lane, 2000). רפורמה זו נשענה על התפיסה ולפיה יש להחיל על השירותים הציבוריים את דרכי הניהול של המגזר העסקי. מכאן נוצרה התפיסה המזוהה כשיח הניהולי (Clarke & Newman, 1997).

תרגום שיח הניהול לשירות הציבורי קיבל את הכותרת **הניהול הציבורי החדש** (New Public Management; NPM). ה-NPM הוצג לפני כשלושה עשורים (Hood, 1991) כאופנה ניהולית חדשה בשירות הציבורי, ומאז הפך מושא רווח למחקר ולביקורת. תחת הרושם של משברים כלכליים וביקורת ציבורית על תפקודם של השירותים החברתיים, ה-

NPM מגלם את ההבטחה להקל את העומס של תהליכים בירוקרטיים, לקצץ בעלויות השירות הציבורי ולספק תוצאות מדידות ויעילות (Humphrey, 2003). אלה מרכיבי המרכזיים המוצגים בספרות: דגמי ניהול הלקוחים מהמגזר הפרטי העסקי; ניהול חזק, נוכח, מפקח ומוביל; החלת תקנים ומדדים ברורים לבחינת הפעולה המקצועית לכל אורך תהליכי העבודה; תחרות כדינמיקה בסיסית של פעולה, מוטיבציה, הנעה לפעולה והתקדמות; תחשיבי עלות תועלת מחמירים של משאבים; חשיבה יזמית כערך וכדרישה (Aucoin, 1990; Evetts, 2009; Pavolini & Klenk, 2015; Hoggett, 1996), כשהן נושאות את ההבטחה של "לעשות יותר בפחות" (Hood, 1991, p. 5). ואולם הספרות הביקורתית בעבודה הסוציאלית מראה איך לאור הבטחה זו גורם הניהול הציבורי החדש שחיקה פרופסיונלית, הפוגעת הן בפרקטיקה הישירה של עובדות סוציאליות והן בכוחה של הפרופסיה (בניש, 2012א; Evetts, 2009).

### השיח הביקורתי והעבודה הסוציאלית המודעת-עונוי

העבודה הסוציאלית הביקורתית (Critical Social Work; CSW) היא פרדיגמה רחבה, שניצניה נבטו כבר בשנות ה-70 של המאה הקודמת, אבל היא החלה לצבור כוח משנות ה-90 (וייס, 2005; וייס-גל, לוין וקרומר-נבו, 2012). פרדיגמה זו כוללת מספר זרמים, ובהם עבודה סוציאלית פמיניסטית (Dominelli, 2002), עבודה סוציאלית אנטי-דכאנית (Strier & Binyamin, 2010) ועבודה סוציאלית מודעת-עונוי (קרומר-נבו, 2015). עקרונות היסוד של העבודה הסוציאלית הביקורתית מעמידים למצוקה החברתית פרשנות מבנית. פרשנות זו מתנגדת לפרשנות התוך-נפשית המיוחסת לגישות שמרניות, ולכן מבקשת לבסס על קשר קרוב ולא היררכי את יחסי העזרה בין העובדת הסוציאלית לפונים אליה (Fook, 2002). זאת ועוד, גישה זו מדגישה את מחויבות המקצוע לפעולה ברמת המדיניות ומבקרת את התמקדותו החד ממדית בעזרה ברמת הפרט (וייס-גל וגל, 2011). עקרונות יסוד אלה מקבלים ביטויים שונים בזרמים השונים של העבודה הסוציאלית הביקורתית. כך, למשל, העבודה הסוציאלית הפמיניסטית מתייחסת למגדר כאל ציר המייצר היררכיה חברתית – הדרה של נשים ממוקדי הכרה וכוח – וכובל נשים וגברים לתפקידי מגדר ולציפיות חברתיות מצומצמות (פלד וקרומר-נבו, 2012). עבודה סוציאלית פמיניסטית תסמן כוחות חברתיים אלה כמקורות המצוקה של נשים וגברים, ותקרא עליהם תיגר בדרכים שונות, ובהן שימוש בשפה פמיניסטית, פיתוח מודעות לתפקידי מגדר והתייחסות לכוחות החברתיים המייצרים תפקידים אלה וכן פיתוח מודעות ליחסי הכוח בתוך יחסי העזרה (איל-לובלינג וקרומר-נבו, 2017). בדומה לכך תתמקד עבודה סוציאלית אנטי-דכאנית (Strier & Binyamin, 2010) בבנייתו של היררכיה ואי-שוויון חברתי, ותבחן איך הם מייצרים הדרה ואלומות חברתית, המסכות סבל לקהילות, למשפחות וליחידים. מתוך התפיסה הרואה באי-שוויון

ובהיררכיה החברתית את מקור הסבל של האדם, והמכוונת לצמצמו ככל האפשר, הן ביחסי העזרה והן בחייו של הפרט, תדגיש הפרקטיקה האנטי-דכאנית רבדים של מפגש מאתגר היררכיה בין העובדת הסוציאלית לפונה (Dominelli, 2006).

בדומה לגישות ביקורתיות אלה, העבודה הסוציאלית המודעת-עונוי, שנבחנה במחקר זה, מבוססת גם היא על תפיסה חברתית של מצוקה; היא מתמקדת במציאות החיים בעונוי ומתייחסת למספר שאלות יסוד בנוגע לעונוי: בשאלת מהות העונוי (נקודת מבט אונטולוגית) רואה גישה זו בעונוי הפרה של זכויות אדם ובאנשים החיים בעונוי סוכנים פעילים הנאבקים בו (Krumer-Nevo, 2016). בשאלת ייצור הידע אודות עונוי (נקודת מבט אפיסטמולוגית) היא רואה באנשים החיים בעונוי מומחים למצבם (Lister, 2004), ומזמינה את העובדת הסוציאלית לא להיצמד לידע התיאורטי בלבד, אלא ללמוד מהאנשים שהיא עובדת איתם (קרומר-נבו, 2015). בשאלת המעשה המוסרי מול מציאות החיים בעונוי מנסחת העבודה הסוציאלית המודעת-עונוי תפיסה עקרונית של סולידרית ו"התייצבות לצד" אנשים החיים בעונוי במאבקם בו (קרומר-נבו, 2015, עמ' 312). כך "התייצבות לצד" מייצגת, הן עמדה אתית של שותפות ומעורבות (רוזנפלד, 1993) והן עקרון פעולה המכוון את הפרקטיקה.<sup>4</sup>

מתוך כל האמור לעיל, על רקע השליטה המסורתית של הגישה השמרנית במערכות הרווחה הציבוריות (שפירו, 2012) ובהתחשב בכוח שצבר שיח הניהול בשדה (בניש, 2012א; Evetts, 2009), אין בספרות תיאור מפורט של המפגש בין השיחים הרווחים בשדה לבין השיח הביקורתי (Payne, 2014). מחקר זה התחקה, כאמור, אחר תהליכי אימוץ הפרדיגמה הביקורתית של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי במחלקות לשירותים חברתיים, וביקש לבחון את היחסים הישירים בין שיחים אלה בשדה.

### המפגש בין שיח הניהול לשיחים מקצועיים

אתאר בקצרה את השפעת שיח הניהול על הפרקטיקה ועל השיח הפרופסיונלי של העבודה הסוציאלית ואת התגובה המתנסחת כלפיה. השפעה זו מתוארת לעתים כהזדמנות לשיפור מרכיבים מקצועיים, כגון אמינות, שקיפות, ניצול זמן ויעילות, הן כלפי הפונים והן כלפי קובעי מדיניות (Gore, 2000; Lane, 2000). דוגמה לכך ניתן למצוא אצל ברודקין (2012) שבחנה איך שיח הניהול משפיע על יישום מדיניות הרווחה בארצות הברית. היא הראתה שלצד השפעות אחרות שלו הוא מאפשר לעובדות הסוציאליות להציג כלפי הפונים עמדה מקצועית ונייטרלית, המספקת להן רווחים משניים, כגון ביטחון, הגנה ויוקרה

4 להרחבה תיאורית על עבודה סוציאלית מודעת-עונוי ראו קרומר-נבו (2015). להרחבה בדבר הביטוי המעשי של הגישה ראו סוקולובר-יעקבי, רוסו-כרמל וקרומר-נבו (2016); סער-הימן (התקבל לפרסום); סער-הימן, לביא-אג'אי וקרומר-נבו (2017); קרומר-נבו, שמעי ותימור-שלוין (2015); תימור-שלוין (התקבל לפרסום).

מקצועית. ואולם התמונה הרווחת מציגה את השלכותיו השליליות של שיח הניהול על העבודה הישירה ועל העמדה הפרופסיונלית של המקצוע; למשל: עובדים סוציאליים משקיעים בניירת ובמטלות בירוקרטיות על חשבון העבודה הישירה עם פונים ( Jones, 2001, p. 552). פארל ומוריס כינו השפעה זו "ניאו בירוקרטיה" – בירוקרטיה שנבנתה מחדש בשפה כלכלית ועל פי הקודים התחרותיים של השוק, אבל בניגוד להבטחה הגלומה בה לייעל ולפשט את תהליכי העבודה, לא רק שלא צמצמה את היקפה, אלא אף הגדילה אותו (Farrell & Morris 2003, p. 149). עוד הראתה ברודקין (2012) איך הנטל הבירוקרטי מוביל לפישוט ולצמצום העבודה; כדי לעמוד ביעילות ובמהירות ביעדים של טיפול במספר נדרש של לקוחות, בסביבה של מחסור במשאבי זמן ופניות, פיתחו העובדים אסטרטגיות של התערבות מהירה, קיצור תהליכים מורכבים וריטואליזציה. אלה יתבטאו, למשל, בהתערבויות מקוצרות המאבדות מעושרן ומכוון האפשרי, ונותרות ריטואליות וסמליות בלבד. יתרה מזאת, לנוכח הדרישה לצמצום תקציבי נוצרה תרבות של הקשחת התנאים לקבלת עזרה, לאחר שנמצאה חסכונית מבחינת צמצום פעילות ועמידה במדדי הצלחה במובן של סגירת תיקים והתייעלות. כלומר: נראה ששיח הניהול משנה את מציאות העבודה היומיומית של העובדים הסוציאליים. רובה הגדול של הספרות מדבר על השחיקה הפרופסיונלית ששינויים אלה גורמים, משום שעקב עומס בירוקרטי, מחסור במשאבים ותפיסת עולם המדגישה את הדרישה מהפונים להסתדר בעצמם, עובדות סוציאליות מתקשות להביא לידי ביטוי את מקצועיותן (בניש, 2012א; ברודקין, 2012; Jones, 2001; Thomas & Davies, 2005).

ג'וליה אווטס (Evetts, 2003, 2009) ניתחה את השפעות שיח הניהול על הפרופסיות בשירות הציבורי, וטענה שהן שינו את הפרופסיה עצמה על מרכיביה הבסיסיים, ושחקו את כוחם של טיעונים פרופסיונליים בשדה ( Hanlon, 1998; Liljegren, 2012; Ramia & Carney, 2000). בתהליך האימוץ של השיח הניאו-ליברלי הפך שיח הניהול את הפרופסיות המקצועיות ל"מרחבים של שוק" (Evetts, 2009, p. 252), כך שהפרופסיה התרחקה מהתצורה המסורתית של ההיגיון המקצועי שכיוון את פעולתה, קבע את גבולותיה וניסח את ההתנהלות המקצועית הראויה, מה שכינתה אווטס "פרופסיונלית מקצועית" (p. 248). ניתן להבין תהליכי השתנות פרופסיונליים אלה כשקיעת כוחה של המקצועיות באשר היא ועליית כוחו של הניהול: הידע המקצועי של עובדות סוציאליות, שהיה מקור כוח בעבר, מפנה את הבמה לכוח אחר – תורת הניהול, הדוברת את השפה העכשווית של שליטה, מיקוד בתוצאות ומדדים כלכליים (Noordegraaf & van Der Meulen, 2008). כך משתנה הגדרת המקצועיות, ומה שהיה חשוב ובעל ערך נדחק לטובת מדדים כלכליים ועמידה ביעדים כמותיים. אווטס כינתה תצורה פרופסיונלית חדשה זו "פרופסיונליות ארגונית" (Evetts, 2009, p. 248). בנימין קשרה תהליכי שיח אלה למציאות שבה קולות מקצועיים "נמחקים" לנוכח קולות ניהוליים (Benjamin, 2016, p. 11), והראתה איך בתהליכי קביעת מדיניות

ציבורית, כשתוכניות עוברות משלב התכנון המקצועי לשלב התקצוב והתקנון, טיעונים מקצועיים באשר הם הופכים לא רלוונטיים.

לסיכום חלק זה ניתן לצייר את תמונת היחסים בין שיחים אלה כך: שיח הניהול מבקר את סוגי השיח הפרופסיונליים שרווחו במערכת הציבורית ומסמן אותם כלא יעילים וכמיושנים (ברודקין, 2012). לכן הוא מבקש להציב מולם חלופה המדגישה יעילות ואת מה שהוא רואה כאחריות חברתית. תהליך זה משפיע, כאמור, בדרכים שונות על היומיום של עובדות סוציאליות ועל מעמדה ומרכיביה של הפרופסיה עצמה (Evetts, 2009; Schram & Silverman, 2011). השיח הביקורתי מבקר הן את השיח השמרני והן את שיח הניהולי, ומציע כנגדם פרופסיונליות המבוססת על מחויבות לצדק חברתי (Dominelli, 2006; Fook, 2002). פיצול זה מותיר בחסר את המחקר העוסק במפגש הישיר בין השיחים השולטים בשדה לבין העבודה הסוציאלית הביקורתית, וכך גם אין תיאור מפורט דיו של התנהלות המאבק על דמותה של הפרופסיונליות. מחקר זה התמודד עם חסרים אלה ובחן את אופני המפגש בין שיחים אלה ואת המאבק על פרופסיונליות המתחולל ביניהם בשדה, בהתבסס על התפתחות ייחודית בשדה השירותים החברתיים בישראל: השיח הביקורתי נכנס בדלת הראשית, כשמשרד הרווחה והשירותים החברתיים הוזמן לנסח תוכניות שיפעלו בתוך המחלקות לשירותים חברתיים.

### האפשרות של מפגש ישיר בין השמרני, הניהולי והביקורתי: המקרה הישראלי

בדומה לחוקרי הניהול הציבורי האירופי והאנגלו-סקסי גם חוקרי הניהול הציבורי בישראל טוענים שהוא מצוי תחת השפעה גוברת של השיח הניהולי על השדה המוסדי של העבודה הסוציאלית והשירותים החברתיים (בניש, 2012א). זו מתבטאת, הן בעיצוב המערכת הציבורית בידי רפורמות ניהוליות ותוכניות הפעלה חדשות הנכנסות לשדה הרווחה (בניש, 2012ב; כורזים וניר, 2012; מורלי שגיב, 2015; שמיד ומורלי שגיב, 2018) והן בשחיקת כוחם של טיעונים פרופסיונליים, כמו הצורך להשקיע זמן בפיתוח קשר ויחסים טיפוליים, מול טיעונים ניהוליים, כמו ההכרח להפעיל התערבויות קצרות וממוקדות שיחסכו במשאבים (Benjamin, 2016). מחקר זה התאפשר הודות לתהליך שהחל בשנת 2014. אז פיתח משרד הרווחה, בשותפות עם הקרן למפעלים מיוחדים של הביטוח הלאומי, ג'וינט אשלים ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב, את תוכנית **מפ"ה** (משפחות פוגשות הזדמנות), תוכנית חלוץ לעבודה עם משפחות החיות בעוני, המבוססת על עבודה סוציאלית מודעת-עוני (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2015). מאז שנת 2014 פיתח משרד הרווחה על בסיס פרדיגמה זו עוד תוכניות, והן מצויות בשלבי יישום ראשוניים ומוטמעות בתוך תוכניות העבודה ארוכות הטווח של המשרד (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2017).

במחקר זה בחנתי באמצעות שאלות המחקר שלהלן את היחסים בין השיחים השונים, בשלבים המוקדמים של יישום הפרדיגמה בתוכנית מפ"ה: (1) מה הן חוויותיהן המרכזיות של עובדות סוציאליות במחלקות לשירותים חברתיים, המאמצות את הפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עונית? (2) מה ניתן ללמוד מחוויות אלה על המפגש בין שני השיחים הרווחים בשדה לבין השיח המודע לעונית?

## מערך המחקר

המחקר נערך בגישת האתנוגרפיה המוסדית (Institutional Ethnography), גישה סוציולוגית ביקורתית שפיתחה דורותי א' סמית (Dorothy E. Smith), הממוקדת בחקר מערכות מוסדיות ויחסי השליטה המכוננים והמפעילים אותן (Smith, 2005). יחסי שליטה אלה קובעים את האפשרויות העומדות לפני המערכת ואת אלה שהמערכת "עיוורת" אליהם (DeVault, 2006). במלים אחרות, גישה זו מחפשת לחשוף את הקוד הסמוי של מערכות מוסדיות, את הלחצים המופעלים עליהן ואת אלה שהן מפעילות בעצמן.

התחלתי לאסוף את הנתונים למחקר בשנת 2015, במקביל להנהגת תוכנית מפ"ה במחלקות. דליתי אותם מחוויות היומיום ומתיאורי הפרקטיקה של 26 עובדות סוציאליות, החל בעו"סיות משפחה במחלקות לשירותים חברתיים, דרך מנהלות ברמת הצוות, הרשות, המחוז, וכלה במנהלות בכירות ברמה הארצית, במטה משרד הרווחה (DeVault & McCoy, 2006). אסטרטגיה מחקרית זו מאפשרת לבחון, הן את החוויה והפעולות היומיומיות של עו"סיות המשפחה והן את המדרג הארגוני המפעיל אותן, וכך לגלות אותו קוד סמוי ולהתחקות באמצעותו אחר המערכת המוסדית וההגיונות הפועלים בה (Smith, 2005). עו"סיות המשפחה אחראיות על ליווי ישיר של הפונים והמשפחות, ומנהלות מטעם המחלקות לשירותים חברתיים את הטיפול הכוללני במשפחה (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 1999). בשנת 2017 ערכתי סבב ראיונות שני עם 14 עובדות אחרות על פני כל המדרג הארגוני, וכן בחנתי מסמכים כגון טפסים, נהלים ופרוטוקולים של ישיבות (Smith, 2005). בשל קוצר היריעה התמקדתי במאמר זה בחומרים שעלו מתוך 14 ראיונות שערכתי בשני הסבבים עם עו"סיות משפחה, הנמצאות בצומת המפגש בין השיח הביקורתי החדש לשיח הניהולי והשמרני הרווח. בשני הסבבים נערכו הראיונות בשלבי ההתחלה של התוכנית הנחקרת. השתמשתי בדגימת קריטריון המתמקד במיקום הארגוני של העובדות במחלקות ובצוותים שאימצו את תוכנית מפ"ה, כדי לוודא שהן חשופות למפגש בין השיחים השונים (Patton, 1990). עו"סיות המשפחה שרואיינו היו בעלות ותק ממוצע של שמונה שנות עבודה במקצוע, בנות 29-52. הראיונות היו מובנים למחצה (צבר בן-יהושע, 1995), והתמקדו, בהתאם לאסטרטגיית האתנוגרפיה המוסדית, בפירוט תהליכי העבודה של העובדות, כדי לחלץ מהן את ההליכים הארגוניים, את אופן קבלת ההחלטות שלהן ואת השפה והשיח של הארגון, כפי שהן חוות אותם. ההתמקדות בתהליכים נועדה לבסס את

הנתונים על פעולה אמיתית בשדה, כדי להעמיד טענות מוצקות בדבר הפעולות והטענות המתנסחות למול העובדות והמעצבות את סביבתן המוסדית (בנימין, 2014). הראיונות נערכו במקומות שבהם המרואיינות, וארכו כשעתיים בממוצע. הם הוקלטו בהסכמתן, ותומללו לאחר מכן. בחלק מהם ביקשו ממני המרואיינות מספר פעמים להפסיק את ההקלטה או להשמיט חלקים מדבריהן. דברים אלה לא נכללו בניתוח הנתונים.

הנתונים נותחו בשני שלבים: השלב הראשון כלל קידוד לקטגוריות, ברוח הקידוד הפתוח בתיאוריה המעוגנת בשדה (Strauss & Corbin, 1998); נוצרו שלוש קטגוריות – חוויות, מטבעות לשון ותיאורי שיח של המרואיינות. בשלב השני ניתחתי קטגוריות אלה; התייחסתי להיגיון השיחי החבוי בהן בהקשר של פעולות השיחים השונים, וחיפשתי הקשרים ותהליכים ארגוניים שיסבירו את הנתונים הראשוניים (McCoy, 2006).

אציין בקצרה את המיקום שלי בתוך נושא המחקר. כעובד סוציאלי עם נוער בסיכון, מחוץ למערכת הציבורית, נפגשתי עם מערכות הרווחה הציבוריות וראיתי את המרחק בין השיח הביקורתי של העבודה הסוציאלית לבין אופני הפעולה של הממסד ואת המתח השורר ביניהם. מראה זה הוביל אותי למחקר הנוכחי, המבקש לבחון איך מערכות ציבוריות יכולות לפגוש את השיח הביקורתי ולהכילו. מתוך העבודה על המחקר ובד בבד עם התפתחותי המקצועית, השתלבתי בדרכים שונות בהכשרה לעבודה עם הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. קרבה זו לנושא ולשדה המחקר הייתה יתרון שאפשר לי נגישות וידע מקדים שכיוון אותי למוקדי מחקר רלוונטיים. אבל קרבה כזו עלולה להקשות על תהליכי איסוף הנתונים והניתוח, וכן לייצר כלפי וכלפי המחקר ציפיות העלולות לערער את אמינותו (Ellis, 2007). כדי להתמודד עם נקודות תורפה אלה, הקפדתי לראיין עובדות שאין לי איתן יחסי עבודה ישירים ויומיומיים. עוד הקפדתי לציין את מעורבותי בתוכניות אלה בשלב גיוס המשתתפות למחקר, כדי לאפשר את השתתפותן בו מתוך בחירה שלמה. זאת ועוד, ניהלתי יומן חוקר רפלקטיבי ונעזרתי במנחת המחקר ובמיקומה המרוחק משדה המחקר, כדי לעבד את נקודות התורפה ולאפשר לעצמי מובחנות ומסגור מול השדה והנתונים (Moustakas, 1994). המחקר קיבל אישור מוועדת האתיקה של אוניברסיטת בר אילן וכן ממחלקת המחקר של משרד הרווחה. המרואיינות מוצגות בשמות בדויים, ושונן גם הפרטים על הערים שהמחלקת נמצאות בהן.

## ממצאים

האתנוגרפיה המוסדית מתייחדת ביכולתה לנתח בעת ובעונה אחת עמדות שונות בתוך המערכת הארגונית, ולכן אפשר מחקר זה להסתכל משתי נקודות מבט: (1) להתחקות אחר האופן שבו העובדות מנסחות את דרכי הפעולה שלהן ולהצביע עליו. נתונים אלה אפשרו לי למפות את **הקואליציה השיחית** הנוצרת כשיח הניהול מנכס מרכיבים של השיח השמרני

ומשתמש בו כדי לקדם מטרות ניהוליות. (2) לנתח את החוויות הסובייקטיביות של עובדות המאמצות את העקרונות הביקורתיים. נתונים אלה אפשרו לי למפות את התגובה המערכתית של **אי-מתן הכרה** שהעובדות חוות כשהן בוחרות לנקוט פרקטיקה ביקורתית. אציג תחילה את הקואליציה השיחית הנרקמת בין שיח הניהול לשיח השמרני ולאחר מכן את חוויות אי-מתן ההכרה שהעובדות מתארות.

### קואליציה שיחית: חיבור בין שמרנות לניהול

בכניסה לשדה מצאתי בדברי המרואיינות שילוב של עמדה שמרנית – תיוג אנשים החיים בעוני כאשמים במצבם – ועמדה של השיח הניהולי, המקדמת חיסכון וצמצום עלויות. בניסיון להבין דרך דברי העובדות איך שיחים אלה משתלבים מצאתי שההצדקות הניהוליות לחיסכון בהוצאה ציבורית קונות את אחיזתן בשדה בהתבססן על עמדות מתייגות אלה כלפי הפונים. בדרך זו מתהווה רטוריקה, שאני מבקש להתייחס אליה כאל קואליציה שיחית, המעגנת את ההתנערות מאחריות כלפי הפונים בפירוש מחודש של המבט השמרני עליהם. כִּאלֵּה שֶׁלֹא עִמְדוּ בִּאֲחֵרִיּוֹתָם הַבִּלְבֵּדִית לַמִּצְבָּם.

המושג קואליציה שיחית מקבל בספרות פירושים מגוונים; למשל: קבוצה של שחקנים המשתפים פעולה והמחזיקים יחד בעמדה מסוימת (Hajer, 1993, p. 45) או התקה של פרקטיקות ומשמעויות משדה אחד לשדה אחר, תוך התאמתן לשדה שהועברו אליו (Fairclough, 2000, p. 175). לביא (Lavee, 2016) הציגה קואליציה שיחית כחיבור בין שיחים הנתפסים כמנוגדים, אשר יוצר משמעות אחודה חדשה. אופן התייחסותי במחקר למושג זה התבסס על עבודתו של מרטן האַיִר (Hajer, 1993, 1995), שהציג קואליציות שיחיות בשדה שיח הקיימות. האייר הראה איך שיח אחד משתמש בקווי סיפור (story lines) – נרטיבים, עמדות, טיעונים ותפיסות עולם – של שיחים אחרים, כדי לחזק את כוחו שלו. אם כן, קואליציה שיחית היא מכלול של קווי סיפור שמקורם בשיחים מגוונים, שחקנים המשתמשים בקווים אלה ופרקטיקות הנשענות עליהם; מכלול זה תומך בשיח מסוים ומאפשר לו השפעה וכוח פוליטי בשדה מסוים (Hajer, 1995, p. 65). במחקר זה נחשפה קואליציה שיחית הקושרת בין מבני הצדקה וקווי סיפור שמרניים, המבוססים על שיח תרבות העוני הרווח (Krumer-Nevo & Benjamin, 2010), לבין תרגום נרטיבים שמרניים אלה לפעולה מערכתית של מניעת משאבים, המייצגת עקרונות של שיח הניהול. בהקשר זה

תיארה יעל את השיח שלה עם מנהלת המחלקה ועם עובדת הזכאות<sup>5</sup> כשיח מתסכל שבו היא התגייסה להשיג משאבים ונתקלה באי-אמון שלהן בפונים שהוביל למניעתם:

יעל: כל הזמן הרגשנו את ההתנגשויות בין הגישות [...] למשל עם המנהלת, ש[...] כאילו שקשה לתת סיוע, של למה, איך שוב פעם, למה הוא לא עובד? עם העובדות זכאות המון. המון [...].

שחר: כלומר עובדות זכאות, את מספרת לי שהן שיבר [...] מרכזי?

יעל: לגמרי. אָלף, אצלן הכסף, והן תופסות עצמן כאחראיות, כאילו, לוודא שהכסף מגיע באמת למי שצריך. ואז לעבור על ה... החשבון בנק. מה זה, ומה זה, ותסבירי לי מה זה, וכאילו כל הזמן התחושה שלהן שהפונים מרמים אותן. הן אומרות לי: "את לא מבינה, הם בסדר גמור, הם פשוט לוקחים מכן כסף." [...] זו דוגמה אחת; יש לי מיליון. כאילו כל הזמן התחושה שלהן שעובדים עלינו. [...] זה מאוד קשה.

הקואליציה השיחית הנחשפת כאן משקפת האחרה של הפונים ותיוגם השמרני כאלה הנחשדים מראש כרמאים (Krumer-Nevo & Benjamin, 2010), כדי להצדיק חיסכון במשאבים, כלומר תרגום קו הסיפור השמרני למניעת משאב מערכת. מופאט (Moffatt, 1999, p. 235) כינה תיוג זה של הפונים כרמאים welfare cheat וטען שהוא מספק לגיטימציה למבחני הכנסה, להקשחת הקריטריונים לעזרה ולהתפתחות עמדה מרוחקת ומפקחת של עובדים סוציאליים כלפי פונים. כך הוא קשר אותו, הן לתפיסה השמרנית, הרואה באדם אחראי ואשם בלבדי במצבו (Payne, 2014) והן לתפיסת שיח הניהול, החותרת לצמצום ההוצאה הציבורית (Pavolini & Klenk, 2015).

סיפורה של אורית קושר בין עמדה שמרנית הדורשת מוטיבציה מצד הפונה לבין בחירתה להשקיע משאבי זמן ומאמץ:

יש לי פונות שהן יכולות להתקשר: "אורית, אני צריכה ממך דוח וכך וכך." ואני, עד שהן לא מגיעות לפה, אני לא אעשה את זה; לא מתוך מקום של משחק כזה; באמת כדי להבין את המוטיבציה שלה. כי באמת יצא שהרבה פעמים כן השארתי, [...] אחרי שבוע ושבועיים ביקרתי למטה ועוד הוא היה מונח שם. אז אני מבחינתי שמישהו מתאמץ במאמץ הכי קטן לבוא לפה ולקחת את זה, זה מראה שהוא באמת הולך ליישם את זה ואני לא הולכת סתם לעשות איזושהי עבודה שהולכת להיות מתויקת בתיק ושוזה יסתיים שם. זאת לא המטרה.

5 עובדת מנהל זכאות היא עובדת מנהלית הנמנית עם צוותי המחלקות לשירותים חברתיים. תפקידה הוא לחשב את הזכאויות על פי נוהלי הזכאות, המוגדרים בחוק ובתקנות הרלוונטיות, ולתת אישור פורמלי להגיש סיוע חומרי ללקוחות המחלקות לשירותים חברתיים (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 1999, תע"ס 2.4, עמ' 68).

התנאי שהעמידה אורית עשוי להעיד על העומס שהעובדות נתונות בו ועל שחיקת יכולתן לתת לפונים מענה מספק בשל ריבוי המשפחות שהן מטפלות בהן. עם זאת, נראה שהדרישה המקדימה למוטיבציה במקרה זה, שהיא עוד היבט של דרישה לאחריות אישית מצד הפונה (Garrett, 2017), משמשת כטיעון מוסרי המצדיק השהיה של השקעת משאבים, במקרה זה משאבי זמן ומאמץ של העובדת.

ביטוי אחר של קואליציה שיחית זו הציגה אופיר, כאשר קשרה בין תפיסת תלותם של הפונים כפתולוגיה לבין ההצדקה הניהולית של אי הנגשת שירותים. היא ראתה בהתייחסות לצד האנשים בעוני, שמקדמת הפרדיגמה המודעת-עוני (Krumer-Nevo, 2016), פרקטיקה בעייתית העלולה להפוך את הפונים לתלתיים, ובכך לסכן את הנרטיב המדגיש את עצמאותם מזה ואת החיסכון במשאבי המערכת מזה:

אני חושבת שלפעמים קצת יותר מדי מקלים במה שפונה יכול לעשות, ויש לנו הרבה דוגמאות שמסתדרים כשאנחנו לא. [...] הם יכולים לפעמים גם להסתדר בלעדינו ולהשיג דברים בלעדינו. לפעמים אנחנו מחבלים בזה אפילו [...] כי כשהם יודעים שיש על מי לסמוך, אז הם אומרים הוא יעשה, ולא עושים בעצמם, ואני חושבת שמה שהם משיגים בעצמם יותר, נותן להם יותר כוחות מאשר [...] משהו אחר משיג.

אופיר הציגה קול פרופסיונלי רווח בשדה, החושש מ"סכנת התלות" (Garrett, 2018, p. 49): האפשרות שהגשת עזרה דרך נטילת אחריות על חיי הפונים תייצר תלות (Fraser & Gordon, 1994). החיבור שנחשף פה הוא בין המחויבות המקצועית למנוע סכנה זו, המתנסחת כטיעון שמרני, לבין המענה לה, המתנסח כפתרון ניהולי של מניעת משאב.

המקרה שלהלן מציג את הקואליציה הנרקמת בין שיח תרבות העוני לשיח הניהול ואיך היא מסייעת לעובדת להתמודד עם לחצי המערכת ועם הצרימה הקוגניטיבית שהיא חווה בהשראת השיח הביקורתי. במקרה זה שאלתי את אורית איך היא פועלת, כשהיא מזהה אצל משפחה שנמצאת בטיפול צורך שאין לו מענה פורמלי של המערכת:

ראשית כול מתוסכלת. שנית עוד קצת מתוסכלת. אחר כך מתחילה לחשוב. כשאין מענה בסופו של דבר, כן לרוב זה מאכזב אותי, כי אני מרגישה שזה כן, חלק שגם אנחנו כרווחה אמורים כן לספק, לתת. כאילו [...] מבאס אותי שאני לא יכולה לתת את זה ושאין לנו את זה. אחרי שקצת אני מתרחקת מזה, עובר יום, יומיים ואני חושבת על זה אז כן [...] אני מצליחה להבין הרבה פעמים גם שכן, יש לנו הרבה אחריות אבל לא הכול שלנו. בכל זאת אנחנו מדברים על אנשים עצמאיים. [...] כאילו ההורים הם אלה שאמורים לדאוג, הם אלה שאמורים לספק, וזה לפעמים צרכים כל כך בסיסיים שזה שהורה יכול או לא יכול לספק את זה, זה גם אומר עליו.

במקרה זה הייתה העובדת לכודה בפער שבין השראת השיח הביקורתי והדגש שלו על התייצבות לצד הפונה, שמשמעותה המעשית היא מחויבות למתן מענה חומרי מספק (תימור-שליון, התקבל לפרסום), לבין המציאות של מענה חלקי בשל מחסור במשאבים. מצב זה מייצר תסכול ומתח, וכדי להתמודד עמו השתמשה העובדת בקואליציה שיחית המצדיקה את המחסור במשאבים בדרישה השמרנית-הנורמטיבית לעצמאות ולאחריות אישית. ניתן להניח שבחירה זו קשורה לקווי הסיפור המקובלים במחלקה ומהדהדת אותם או, לחלופין, היא קשורה לדרכי השיח שבאמצעותן מקובל ליישב מתחים כגון אלה. במלים אחרות, מקרה זה מדגים איך הקואליציה השיחית הקושרת שמרנות וניהול מאפשרת לעובדות ליישב תסכולים המייצגים נקודות כשל של המערכת.

אם כן, נראה שבמקרים שהוצגו לעיל נוצרה זיקה הדוקה בין הצדקות העולות מתוך השיח השמרני של תרבות העוני, המסמן את הפונים כאחראים בלבדיים למצבם, עצלנים, לא רצינונים ורמאים (O'Connor, 2001; Payne, 2014), לבין ההיגיון של שיח הניהול, המבקש להבטיח חיסכון בעלויות (Evetts, 2009), באופן המזין פרקטיקות של הדיפה והדרה של הפונים. ניתן להבין אותו גם לאור מסקנותיה של ברודקין (2012), שהראתה איך פרקטיקות הדרה והאחזרה ממתנות את התסכול שהעובדות חוות עקב מחסור במשאבים. כך או אחרת, ממצאים אלה מציגים דינמיקה שבה קווים סיפוריים ונרטיבים של השיח השמרני מחזקים טיעונים ופרקטיקות המייצגים את שיח הניהול. חיבור זה יכול לחזק את כוחם של שיח הניהול והשיח השמרני, ובה בעת להקשות על אימוץ השיח הביקורתי.

## אי-מתן הכרה

לצד הביטויים של שיח שמרני-ניהולי תיארו העובדות אירועים המשקפים שיח ופרקטיקה מודעת-עוני (במהלך השנתיים הראשונות להפעלת תוכניות החלוצ, כזכור). הן סיפרו איך בתגובה לפעולה המודעת-עוני שהחלו לייצר ולשיח המקצועי הביקורתי המסביר אותה הן חוו תסכולים, דחייה וסימון שלילי מקצועי, כלומר שילמו מחיר אישי ומקצועי. בפרפראזה על השימוש שעושה אקסל הונת' במושג זה (Honneth, 1995) אתאר מחיר זה כחוויה של אי-מתן הכרה.

אתחיל בקטע מתוך שיחה עם מוריה, שבה תיארה איך עזרה לפונה, שבקשתה עוכבה לאורך זמן, להשיג דירה בדור ציבורי. יחד עם הפונה היא ניסחה מכתב לראש העירייה, מעשה של הפעלת מנופי כוח חיצוניים על המערכת (Timor-Shlevin, 2018), ושבועיים לאחר מכן קיבלה הפונה את הדירה. פרקטיקה של עזרה אינטנסיבית ויצירתית כגון זו מגלמת את העיקרון המודע-עוני של "התייצבות לצד", ומתבטאת במחויבות העובדת למצוא פתרונות קונקרטיים לבעיות במיצוי זכויות (סוקולובר-יעקבי, רוסו-כרמל וקרומר-נבו, 2016). שאלתי את מוריה על החוויה הכרוכה בפעולה מסוג זה:

מוריה: כאילו באיזשהו מקום אני משתפת פעולה עם המכתב לראש העיר, כי אני יודעת שככה הם מקבלים מענה סוף סוף. אבל אני, כעו"ס משפחה בתור אחת שבמערכת, צריכה לפנות לפי ה[...]. הנהלים.

שחר: אז שם את יכולה לעזור לה רק מאחורי הקלעים?

מוריה: רק מאחורי הקלעים. כאילו קיבלתי על זה על הראש. [...] ישבנו בהדרכה, ואז אמרתי את זה. בתמימותי. ואז היא [המנהלת; שת"ש] אמרה "זה לא עובד ככה, זה לא עובד ככה", [...] ועובדת אחרת אומרת לי "סליחה? את מפחיתה מהכוח שלי כעובדת! כי אם אני אומרת לא, אז זה לא! איפה הכוח שלי?" ואז אני אומרת לה "אני מסכימה איתך, אבל יש עניין של מצוקה. והם [עמידר, החברה המשכנת; שת"ש] לא רואים את זה כבר כל השנים, אז מה לעשות[...]"? אני מעדיפה שהפונה תבין שאני יחד איתה במאבק הזה כדי באמת [...] שאני רואה גם את המצוקה שלה. זה משמעותי מאוד בשבילה.

שחר: ואת מרגישה ש[...]. שזה משכנע את העובדות האחרות?

מוריה: לא. לפעמים זה יוצר דווקא א... מתח, לא טוב. תמיד הם מדברים על "מקצועי" [...] כאילו שזה לא מקצועי. עכשיו יש דברים שאני לא חושפת[...]

שחר: מה למשל את לא תחשפי?

מוריה: כל העניין הזה ש... אני קיבלתי תרומה מבית הכנסת, [...] 100 שקל פה ושם [...] והלכתי עם הפונה לחנות, לקנות גם בגדים, גם נעליים, כי ממש [...] אין להם ביגוד לחורף. אז הלכנו, ואני א... אני לא יודעת אם זה לא מקצועי, אבל שאני חושבת על זה, זה סופר מקצועי, אבל שוב, יש בזה [...] חילוקי דעות.

חילוקי הדעות שמוריה מדברת עליהם מייצגים את המתח בין הקואליציה השמרנית-הניהולית המקובלת בשדה לבין הפרקטיקה והשיח הביקורתיים של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שהיא עצמה מקדמת. אלה הופכים אותה מחויבת לעזרה אינטנסיבית ויצירתית, שבמקרה זה קוראת תיגר על הרגלים שמרניים של היררכיה ויחסי כוח ושל השקעת זמן ומשאבים אישיים של העובדות. מקרה זה מעלה סוגיה חשובה שעניינה אי-מתן הכרה מצד עמיתים ישירים על רקע המתח בין תפיסות שונות של פרופסיונליות והקישור בין מתח זה לכך שעובדים מסתירים חלקים מהפרקטיקה שלהם. יחד עם דגש זה על הדינמיקה המאתגרת המערימה קשיים על האפשרות להפעיל בשדה פרקטיקה ביקורתית, מקרה זה מציג גם את יכולת הפעולה של העובדת, הן לנוכח התנגדויות הנובעות מהשיח השמרני-הניהולי, המסמנות אותה כלא מקצועית, והן לנוכח התנגדויות בין-אישיות, המתרגמות את חילוקי הדעות הפרופסיונליים למתחים ביחסים עם חברותיה לצוות.

מקרה אחר של שימוש בשיח ביקורתי והבידוד שהוא גורר בתוך המערכת הוא המקרה של יעל. המסר שהעבירה מסמן את הבחירה שלה להתייצב לצד הפונים כיוצאת דופן. היא סיפרה על היחסים בינה לבין עמיתיה במערכת החינוך, שהפכו מורכבים בשל היחסים הקרובים שנרקמו בינה לבין המשפחה שהיא עובדת איתה. בני המשפחה רואים בה בת ברית בשיח שלהם עם בית הספר:

זה קצת להיות בתווך. שזה הרבה פעמים התחושה מול בתי הספר. כאילו בית הספר מבחינתם אני איתם, ומבחינת המשפחות, אני איתם. אמרה לי פעם יועצת שהרבה פעמים באמת סביב משפחות שלי היה לה מאוד קשה להכיל את זה. [...] היא אמרה לי: "הם נכנסים איתך לפגישה כאילו את העורכת דין שלהם." איזו פונה שלי אמרה לה "חכי חכי". כאילו משהו כזה. כאילו "חכי חכי, אני אבוא עם יעל...". אז אני צריכה להסביר לה את זה [...] שסגור זה חלק מפרקטיקה של עבודה סוציאלית. אבל זה היה לה קשה עם זה, כי אני עם הפונה.

במקרה זה מערכת מקבילה, ולא דווקא המערכת האם של מחלקת הרווחה, היא זאת המשרה את תחושת האי נעימות והבידוד, כשהמסר הסמוי שהיא משדרת מסמן את הברית של העובדת עם הפונה כלא מקובלת. אם כן, גם במקרה זה יש הן חוויה של אי נעימות עקב האתגר שהעובדת מציבה למערכת, בשנותה את הסדר המוסדי המקובל, והן ההתנגדות של העובדת למסר הסמוי שהמערכת משדרת והידיעה שבחירה זו עולה לה באי נעימות.

מקרה אחר של מחיר מקצועי הנובע מבחירה בפרקטיקה מודעת-עוני הציגה דנית. לאור בחירתה בפרקטיקה של עזרה אינטנסיבית, המבוססת גם היא על העמדה הבסיסית של "התייצבות לצד" ועל המחויבות הנגזרת ממנה, קיבלה דנית מסרים שסימנו אותה כלא מקצועית (תימור-שליון, התקבל לפרסום):

דנית: אני תמיד מתקשרת ומבררת, כי אני יודעת שלי קשה לבדוק את זה, אז לפונה עוד יותר יהיה קשה. [...] אז אני כותבת את הדוחות ולא מנפנפת [את הפונה; שת"ש]. אני זוכרת מקרה שפעם [...] היה לי תיק שהבטחתי לה דוח למשרד קליטה ואיכשהו לא הספקתי. וכל כך לא נוח, והיא אמרה שהיא צריכה מחר ללכת, [...] אז אחרי העבודה הלכתי אליה והבאתי את הדוח הביתה. זאת אומרת הרבה דברים אני עושה ואני כבר לא חדשה במקצוע, אבל עדיין אני עושה דברים ש[...] כמו שנתתי את המספר טלפון שלי לכמה נשים, ודווקא לא מנצלים את זה, ממש לא מנצלים, אבל זה אפילו מקרב יותר, יותר מעריכים את זה, לא מנצלים, לא מנצלים.

שחר: והתפיסות האלה שלך, את כאילו מקבלת מסר שזה לא בסדר?

דנית: כן.

שחר: איך המסר הזה מועבר?

דנית: זה מוקלט?

שחר: עכשיו כן. לכבות?

דנית: כן. [ההקלטה הופסקה].

בדבריה חשפה דנית שהמסרים ששודרו לה עקב בחירתה בפרקטיקה הביקורתית של התגייסות לעזרה אינטנסיבית היו שהיא נאיבית, צעירה ולא מקצועית. הצורך שלה להבהיר שוב ושוב בחירה מקצועית זו מלמד על הגישה המנחה את המערכת שבתוכה היא עובדת, האומרת שקרבה כזו לפונים אינה ראויה ואינה מקצועית. בקשתה להפסיק את ההקלטה מעידה על החשש שלה מהמערכת ומתיוגים אלה של האחרה מקצועית שמצמידים לה (Balfour & Grubbs, 2000). החששות שהיא מציגה מהדהדים את השפעת השיח הניהולי על עבודת המחלקה ואת המשקל הניתן ליעילות ולשיקולי עלות-תועלת בבחירות המקצועיות של העובדות (Jones, 2001). כלומר: ייתכן שברוח שיח הניהול תיחשב הבחירה להשקיע זמן יקר במתן עזרה אינטנסיבית לא מקצועית ולא ראויה. לכן היא עושה זאת לאחר שעות העבודה, ובהיחבא. בהמשך הריאיון שאלתי את דנית מה מקובל במחלקה שלה מבחינה מקצועית ומה ייחשב מקצועיות מוערכת:

ביצוע, ביצוע, ביצוע. [...] מה שצריך, קודם כול, צריך להיות גמיש בעבודה הזאת, להתאים את עצמך למערכת, לדרישות של מערכת, לממונים עליך, לא להיות יוצאת דופן במובן [...] להתאים את עצמך לדרישות של המערכת, אחרת אתה לא תשרוד, אחרת אתה לא תוכל להיות בתוך המערכת.

דנית תיארה דרישה חד משמעית לתוצאות מדידות, לגמישות ולנאמנות למערכת, המוצגות בספרות כמאפיינים מרכזיים של שיח הניהול (Evetts, 2009). מכאן ניתן להבין את החיבור בין הדרישה החד משמעית לנאמנות למערכת, החוויה של אי-מתן הכרה לנוכח בחירתה בפרקטיקה מודעת-עוני וההסתרה המקצועית הנדרשת בסביבה מוסדית זו, כשמנסים לשלב שיח זה.

השלכה אחרת של אי-מתן הכרה ברמת המערכת היא חוויית העומס הרגשי הכרוך בבחירה בפרקטיקה ביקורתית, המגבירה את תחושת הבידוד. כך סיפרה יעל:

יש משהו שחשוב לי להגיד. על המחיר האישי שאנחנו משלמים, [...] מחיר כבד. א... משהו שנשמה כאילו, שיושב עליך. כאילו זה [...] כשהיחסים הם נטו מקצועיים, לפעמים יותר קל לעבוד. זה לא רובץ לך על הנשמה עכשיו, זה לא הולך איתך הביתה, כאילו גם קודם לכן [לפני שעבדה בתוכנית הנחקרת; שת"ש] היו דברים שהלכו איתי הביתה, אבל יש איזשהו גבול יותר ברור. כשהיחסים הולכים לכיוון גם שהוא סוג של חברי, כאילו זה מקצועי, אבל [...] לפעמים זה מעיק, זה יושב, זה מכביד. וזה פשוט פי אלף יותר גם מעמיס. ככל שקרובים יותר, הפונים משתפים

ביותר דברים. הם משתפים יותר, אנחנו נותנים יותר, אנחנו נותנים יותר, אנחנו צריכים לעשות יותר, זה פשוט הרבה יותר עבודה. חד משמעית, חד משמעית. ו[...] שוב הקרבה, הטלפונים, הלהיות זמינים, ששוב אם אני עכשיו עו"ס סדרי דין אני מקבלת עוד כסף על כוננות. אז [...] כעו"ס משפחה אין את זה. וזה לגמרי בכוננות, מי שעו"ס בתוכנית הזאת הוא בכוננות. ו...לא רואים את זה, ולא מתגמלים ולא... וזה בעיה! כאילו זה לפעמים יוצר תחושה של מרמור ושל שחיקה של... שאני כל הזמן עובדת, אני כל הזמן בשבילם ואני עושה המון המון מעבר ואין על זה תגמול, לא... לא רואים את זה.

תיאור זה מציג את ההשלכות הרגשיות של עבודה המאופיינת באינטנסיביות ובזמינות גבוהות של העובדת, המהוות כאמור מרכיב בפרקטיקה מודעת-עוני. השלכות אלה מזכירות את ממצאיהם של לביא וסטריאר ואת השימוש שהם מציעים למושג emotional labour של הוכשילד (Hochschild, 2012), בהקשר של עבודה עם משפחות החיות בעוני (Lavee & Strier, 2018, p. 2). לביא וסטריאר מאפיינים את העומס הרגשי של העובדות ואת חוויית חוסר האונים שלהן, כשהן פוגשות את הכאב של החיים בעוני כשאין בידן די משאבים לתת לו מענה, ועל כן הן חשות קהות וריחוק רגשי מהפונים. כשהמערכת לא מכירה במציאות זו ובהשלכות הרגשיות הכרוכות בה, כלומר מתעלמת מהצרכים המקצועיים של קרבה וזמינות גבוהות, היא מפילה את העומס הזה על העובדות, שנאלצות לשאת אותו עליהן ללא תמיכתה.

לכן לעתים אי-מתן הכרה גורם לעובדות לוותר על פרקטיקות ביקורתיות. נטשה תיארה את הכנתה למעבר להעסקה ישירה ברשות המקומית, כשתוכנית החלוץ שהיא עובדת בה מוטמעת במערכת הציבורית. יש לציין שהעסקה ישירה נחשבת מועדפת, משום שהיא מציעה יציבות תעסוקתית גבוהה מזו שבהעסקה זמנית של גוף חוץ רשותי.

אני אמורה לעבור להיות עובדת רשות בשבוע הבא. אז זה גם יהיה 75% משרה, ואני אהיה עו"ס רשות, שיש לזה גם חסרונות. כאילו החיסרון הגדול זה שאין גמישות בכלל, כאילו. יש שעות כאילו, וזה השעות. אין להזיז ימים, אין להזיז שעות, אין לבוא פתאום באמצע...

שחר: ואם פתאום את צריכה ללכת למשפחה?

נטשה: צריך לבקש חריג ומראש וזה [...] ולפעמים שעות נוספות, כאילו זה מסובך. שהייתי עובדת של התוכנית כפיילוט, אז ממש היה לי את השעות שלי ויכולתי כאילו [...] מה שאני רוצה. עכשיו זה החיסרון בתפקיד הזה.

שחר: אז איך את מתכוננת לזה?

נטשה: שאני מתכוונת להגיד שאני הולכת להיות א... אני מתכוונת להגיד, כאילו... שאני אהיה יותר קשוחה. כאילו בעיניי אם הרשות היא ככה, אז גם אני ככה. זאת אומרת, אני לא אזיז ימים, אני לא אהיה גמישה איתם. ואני לא מוכנה לעבוד אחרי השעות. כאילו הזמן שלי נגמר, אז אני הולכת. אני רוצה מאוד לעמוד בזה. שזה חבל, אבל בסדר. נראה איך זה יהיה באמת.

סיפורה של נטשה מלמד שכשאין המערכת מכירה בצרכים המקצועיים ובמרכיבים הייחודיים של פרקטיקה מודעת-עוני, הופך המעבר של העובדות להעסקה ישירה לחוויה שלילית, בשל ההכרח לוותר על חלקים נכבדים בפרקטיקה הביקורתית.

לסיכום פרק זה הצגתי שני ממצאים הנוגעים למפגש ברמת השדה בין השיח השמרני, השיח הניהולי והשיח הביקורתי. הקואליציה השיחית הנרקמת בין השיח השמרני לשיח הניהולי מבססת את כוחם של שיחים אלה הרווחים בשדה, והעובדות חוות אותה כחסם המקשה על הפרקטיקה הביקורתית שהן מייצרות. עמדת כוח משולבת זו של השיח השמרני והשיח הניהולי, הנקשרת בהמשך לחוויות של מניעת הכרה, גם היא חסם המחליש את העובדות המבקשות לייצר פרקטיקה מודעת-עוני. במציאות זו קשה לדבוק בפרקטיקה זו, ולמרות זאת יש עובדות הנוקטות אותה בהיחבא וכינן לבין עצמן, לעתים גם למרות המחיר האישי שהן משלמות על כך. בחלק הבא נראה איך הקואליציה השיחית והחוויות של מניעת הכרה מייצגות את המאבק על פרופסיונליות המתחולל בשדה בין השיח השמרני, הניהולי והביקורתי.

## דיון: המפגש בין השיחים כמאבק על פרופסיונליות

ממצאי מחקר זה מעידים שכניסתו לשדה של השיח המודע-עוני מלווה במאבק על פרופסיונליות. תרומתו של המחקר היא בהצגת הכלים שמאבק זה מתנהל באמצעותם ובתיאור אופני פעולתם. המחקר חושף שני כלים מרכזיים המשמשים את השיח השמרני והניהולי הרווחים בשדה במאבקם בשיח המודע-עוני המבקש להיכנס לשדה – קואליציה שיחית ודינמיקות של מניעת הכרה. אלה מעמידים לפני השיח המודע-עוני שלושה חסמים: חסם השיח של נורמטיביות פרופסיונלית; החסם הבין-אישי, יחסי העובדת עם עמיתה הישירים; החסם המוסדי, מידת הגיבוי שהמערכת נותנת לצורכי הפרקטיקה המודעת-עוני. במקביל, ובהמשך לאותה תמונת מאבק, השיח של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מצליח לייצר לעצמו מעמד בשדה, והעו"סיות מתארות איך הן בוחרות וממשיכות לבחור לנקוט פרקטיקה ביקורתית, גם לנוכח כוחם של אותם חסמים. כלומר: נראה שלמרות החסמים שנמצאו במחקר זה, העו"סיות במחלקות מייצרות דרכים שונות להתגבר עליהם ולקדם עקרונות ביקורתיים של השיח המודע-עוני. כלומר: נחשפת כאן תמונה פוקוויאנית של שדה

מאבק, שבו שיחים ושחקנים שונים נוקטים דרכים מגוונות כדי לקדם את תפיסות עולמם ואת פעולותיהם, כשהם מפעילים כוח מכל הכיוונים והמיקומים המוסדיים (מילס, 2005; פוקו, 2015; Hook, 2007). אתאר להלן איך הקואליציה השיחית ומניעת ההכרה מתהוות כחסמים לפני הפרקטיקה המודעת-עוני ברובד השיח, ברובד הבין-אישי וברובד המוסדי.

העובדות הסוציאליות מתארות את הקואליציה השיחית כבעלת מעמד המאפשר לה לסמן מה מקובל ומה לא. כך, למשל, בשאלת המבט על הפונים היא מתייגת אותם כרמאים המבקשים לנצל את המערכת (Moffatt, 1999): "את לא מבינה", הסבירה עובדת הזכאות ליעל, "הם בסדר גמור, הם פשוט לוקחים מכן כסף". כך המערכת מציגה עמדה מקצועית רציונלית וראויה בעיניה, הגורסת שאין להאמין לפונים אלא לחפש איפה הם מרמים את המערכת, ובה בעת מתייגת את העובדת שלא רואה זאת כנכשלת בקריאת המציאות. בתוך הקשר זה האמון שהעובדת נותנת בפונים נחשב ומוצג כנאיבי ולא מקצועי. בדומה לכך מבססת הקואליציה השיחית את הדרישה המקדימה מהפונים לעצמאות כאבן בוחן שתקבע עד כמה יהיה נכון להשקיע בעזרה להם ובליווי, כפי שעולה מהסברה של אורית בנוגע לבחירתה להשקיע בכתבת מכתבים או בליווי הפונים. כך הקואליציה השיחית השמרנית-הניהולית מנסחת את העמדה הנורמטיבית והראויה בעיניה של הפרופסיונליות, הן מבחינת הניסוח הפרשני של הפונים ומצבם והן מבחינת ניסוח הפרקטיקה. עמדתה הרווחת בשדה של קואליציה שיחית זו מעמידה אותה כחסם לפני פרקטיקה מודעת-עוני, למשל בראיית עזרה אינטנסיבית כזבוז זמן, כנאיביות או כביטוי לאי-מקצועיותה של העובדת. חסם שיח זה המתייג את העובדות כלא רציונליות מהדהד את העבודה של מרטן האייר (Hajer, 1995) שניתח את יחסי הכוח בין שיח הגמוני לשיח מתנגד. האייר טען שמידת הרציונליות שמייחסים לדוברי השיח הביקורתי מצביעה על מידת ההתקבלות של השיח החדשני בשדה. בדבריהן של העו"סיות ניתן להבחין, הן בחסם השיח המסמן אותן כלא רציונליות, כשהן מבקשות לנקוט פרקטיקה ביקורתית, והן ביכולתן לבחור בכך גם מול חסם זה. אם כן, נראה שבמפגש בין השיח השמרני-הניהולי הרווח בשדה לבין השיח הביקורתי של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, השיח הרווח מאפשר להחליש את העמדה המקצועית של שיח המודעות לעוני. לצד חסם שיח זה נתקלות העובדות הסוציאליות בחסם אי-מתן ההכרה, הפועל ברבדים הבין-אישיים והמוסדיים.

העו"סיות מתארות חוויות מגוונות של אי-מתן הכרה, הניצבות כחסם לפני הפרקטיקה המודעת-עוני, הן מול עמיתיהן הישירים (הרובד הבין-אישי) והן מול המערכת עצמה (הרובד המוסדי). ברובד הבין-אישי תיארו העו"סיות חוויות של בידוד וסימון שלילי; למשל: חילוקי הדעות בין מוריה לחברותיה לצוות סביב עזרתה לפונה בכתבת מכתב לראש העיר, ובעקבותיהם הצורך שלה להסתיר חלק מבחירותיה המקצועיות; המסרים השליליים שקיבלה דנית מהצוות שלה, כשבחרה בפרקטיקה אינטנסיבית החורגת מגבולות המשרד ושעות העבודה שלה. מבחינתן היו אלה חוויות מכבידות ולא נעימות, המחיר האישי שנאלצו לשלם

על בחירתן לנקוט פרקטיקה מודעת-עוני. גם כאן, לצד הסימון של חוויות אלה כחסם לפני הפרקטיקה המודעת-עוני, ניתן להבחין ביכולת הפעולה של העובדות ובבחירתן להמשיך לנקוט פרקטיקה זו, אף שלעתים עליהן להסתירה ולנהל אותה מאחורי הקלעים. הראיונות מלמדים, שאין רמה אחת של אי-מתן הכרה; יש הבדל בין תחושת הבידוד החברתי והחשש שתיארה דנית לבין חילוקי הדעות המינווריים יותר שתיארה מוריה. יש לציין, שמתן הכרה בין-אישית כגיבוי מקצועי לעובדות לא עלה בממצאים. חסם בין-אישית זה מתחבר לספרות המציגה את המחיקה של מקצועיות תחת השפעת שיח הניהול באמצעים בין-אישיים של עלבון וביזוי (Benjamin & Goclaw, 2005). עם זאת, בשונה ממחקרה של בנימין (Benjamin, 2016), שהעלה מחיקה מקצועית ואישית שחוות עובדות בכירות במפגש עם אנשי התקצוב והתקנון, במחקר זה תיארו העובדות חוויה של מחיקה בין-אישית הקורית "בתוך המשפחה", מצד עמיתותיהן. ייתכן שחלק מהעומס הרגשי שהן חוות (Lavee & Strier, 2018) נובע מאי-מתן הכרה ברובד ישיר זה.

אי-מתן ההכרה קורה גם ברובד המוסדי, כשהמערכת לא מכירה בצרכים המקצועיים הייחודיים של פרקטיקה מודעת-עוני, למשל כשלא מכירים בצורכי הזמינות של העובדות בטלפון או כשהשעות שמקבלים עליהן שכר אינן גמישות. כך אי-מתן הכרה הופך חסם מוסדי המסמן לעובדות שעליהן לקחת על עצמן את המשמעות הרחבות של פרקטיקה זו או לוותר עליה. חסמים מוסדיים מוצגים בספרות בהרחבה, בנייתוח השחיקה החומרית של השירות הציבורי והשלכותיה על האפשרות לנקוט פרקטיקות מיטיבות המבטאות עקרונות מקצועיים של הכרה, מתן קול לפונים, התייצבות לצד ועוד (Soss, Fording, & Schram, 2011). עם זאת, על פי רוב נבחן אי-מתן ההכרה בהקשרים רחבים של תקצוב השירותים הציבוריים (Clarke & Newman, 1997; Pavolini & Klenk, 2015). בשונה מספרות זו, מחקר זה מצטרף לספרות הבוחנת חסמים אלה ברובדי המיקרו של תהליכי העבודה של בירוקרטים ברמת הרחוב (ברודקין, 2012; Siem, 2017).

## סיכום

למחקר זה מספר מגבלות: (1) הוא מציג את קולן של עובדות במספר רשויות מצומצם, וייתכן שברשויות אחרות ההתנהלות הארגונית והשיח המקצועי שונים ועל כן מייצרים אפשרויות מוסדיות ומקצועיות אחרות. (2) תוכניות החלוצי שמפעיל משרד הרווחה נבחנו כאן בתחילת דרכן, ואולי זה היה מוקדם מדי. (3) מחקר זה מדגיש את הכלים המשמשים את השיחים הרווחים בשדה כדי לחסום את השיח המודע-עוני. בכך אין הוא עונה על השאלה איך השיח המודע-עוני מייצר לעצמו מעמד בשדה. כדי לענות עליה, נדרשים מחקרי המשך שיבחנו את הכלים ואת הרבדים המשמשים את השיח הביקורתי בהתנגדותו לשיחים הרווחים בשדה, כמו גם את הדרכים שבהן הוא מצליח לבסס לעצמו מעמד בשדה זה. כך תורחב התמונה המצטיירת פה של מאבק על פרופסיונליות. עם זאת, מחקר זה תורם להמשגת

המפגש בין השיח השמרני והשיח הניהולי, הרווחים בשדה המוסדי של העבודה הסוציאלית, לבין השיח הביקורתי המודע-עוני, כשהוא מציג כלים ורבדים מסוימים שבהם ניטש המאבק בין שיחים אלה על דמותה של הפרופסיה.

ממחקר זה נובעות גם המלצות לפעולה, הנוגעות לליווי העובדות ותיווך העמדה המודעת-עוני לאורך זמן ובתוך שגרות הפעולה במחלקות לשירותים חברתיים: בהקשר של החסמים השיחיים והבין אישיים שהוצגו יש חשיבות גדולה לתשומת לב של המערכת למרכיב השיח בתהליכי ההטמעה של השיח הביקורתי בשדה. דאגה זו תוכל לקבל ביטוי בהכשרה רחבה ומתמשכת של השחקנים בשדה בשיח ובפרקטיקה הביקורתית, כדי לצמצם את פערי השיח בין העובדות בתוכניות החדשות לבין סביבתן המקצועית. כלומר: יש להתייחס לתהליכי הטמעה אלה, לא כאל תוכניות חדשות הנכנסות למערכת, שבהן מסתפקים בהכשרת העובדות בתכנית עצמה, אלא כאל שינוי תפיסה ברמת המערכת. כדי לחולל שינוי כזה, יש להשקיע בתהליכי למידה, נקודתיים ומתמשכים, של כלל הצוות ברמת השדה, ובבחינה תהליכית של הטמעת שפה ביקורתית בכל המערכות. כך יצומצם הפער הפרופסיונלי בין העובדות לסביבתה, ותגדל ההכרה המקצועית שהיא תוכל לקבל. בהקשר של החסם המוסדי על הכרה בצורכי הפרקטיקה המודעת-עוני יש להבהיר ולפרט את המשמעויות המבניות הכרוכות בפרקטיקה זו והמאפשרות אותה, כמו למשל גמישות שעות העבודה או המשמעות של זמינות בטלפון הפרטי של העובדת, ולייצר מנגנונים ארגוניים שיאפשרו להתייחס לצרכים מקצועיים אלה. כך תהליכי ההטמעה של גישה מקצועית זו יזכו למרחב מוסדי ושיחי מאפשר.

## מקורות

- איל-לובלינג, ר' וקרומר-נבו, מ' (2017). עבודה סוציאלית פמיניסטית: פרקטיקה ותיאוריה של פרקטיקה. **חברה ורווחה, לז', 752-725.**
- בנימין, א' (2014). רוח הפעולה הנשית המשותפת כדיון באתיקה במחקר ראיונות פמיניסטי ישראלי. בתוך מ' קרומר-נבו, מ' לביא-אג'אי וד' הקר (עורכות), **מתודולוגיות מחקר פמיניסטיות (עמ' 134-151)**. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
- בניש, א' (2012א). שירותי רווחה במאה ה-21: מגמות ואתגרים. **ביטחון סוציאלי, 90, 13-5.**
- בניש, א' (2012ב). רפורמות במנהל שירותי הרווחה: לקחים מתוכניות מרווחה לעבודה בפרספקטיבה משווה. **ביטחון סוציאלי, 90, 290-259.**
- ברודקין, א"ז (2012). יישום מדיניות רווחה תחת הניהול הציבורי החדש: נקודת המבט של ארגוני השטח ועובדיהם. **ביטחון סוציאלי, 90, 49-15.**

- דלו, ז' וגואטרי, פ' (2005). **קפקא: לקראת ספרות מינורית**. תל אביב: רסלינג.
- וייס, ע' (2005). העבודה הסוציאלית בראי הביקורת. **חברה ורווחה, כה**, 249-281.
- וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: מאגנס.
- וייס-גל, ע', לוין, ל' וקרומר-נבו, מ' (2012). המבקר, המבוקר והביקורתי: התבוננות בדוח סוציאלי ביקורתי בעבודה סוציאלית. **ביטחון סוציאלי, 95**, 89-119.
- וינטר, מ' ומורלי שגיב, ד' (2011). **ספר הפרויקט: רפורמה בשירותים החברתיים**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים. אוהזר מ-  
<https://www.molsa.gov.il/SocialServicesReform/Pages/SocialServicesReformPage.aspx>
- וינטר, מ' ומורלי שגיב, ד' (2013). **הרפורמה בהתהוותה: תיעוד תהליכי תכנון ופיתוח**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים. אוהזר מ-  
<https://www.molsa.gov.il/SocialServicesReform/Pages/SocialServicesReformPage.aspx>
- כורזים, מ' וניר, ש' (2012). **הקשרים המקצועיים בין המחלקות לשירותים חברתיים לבין עמותות המספקות שירותים: מחקר גישוש**. ירושלים: מאירס ג'וינט מכון ברוקדייל, התוכנית להערכת כוח אדם ותכנון חברתי; משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף למחקר, תכנון והכשרה.
- מורלי שגיב, ד' (2015). **הרפורמה מחזון למעשה**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים. אוהזר מ-  
[www.molsa.gov.il/SocialServicesReform/Documents/sefer%20reforma-3.pdf](http://www.molsa.gov.il/SocialServicesReform/Documents/sefer%20reforma-3.pdf)
- מילס, ש' (2005). **מישל פוקו**. תל אביב: רסלינג.
- משרד הרווחה והשירותים החברתיים. (1999). תיאורי משרות במחלקות לשירותים חברתיים. **תקנון עבודה סוציאלית, פרק 2, הוראה 4**. אוהזר מ-  
[http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/Regulations/SocialRegulations/pages/tas\\_perek\\_2.aspx](http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/Regulations/SocialRegulations/pages/tas_perek_2.aspx)
- משרד הרווחה והשירותים החברתיים. (2015). **סקירת השירותים החברתיים 2014**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אגף בכיר למחקר, תכנון והערכה. אוהזר מ-  
<http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/SocialServicesReview>

משרד הרווחה והשירותים החברתיים. (2017). **סקירת השירותים החברתיים 2016**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אגף בכיר למחקר, תכנון והערכה. אוחזר מ-

<http://www.molsa.gov.il/CommunityInfo/SocialServicesReview/Pages/Reviewofsocialservicesin2016.aspx>

סקולובר-יעקבי, א', רוסו-כרמל, ס' וקרומר-נבו, מ' (2016). **מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים: קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני**. ירושלים: ג'וינט אשלים.

סער-הימן, י' (התקבל לפרסום). עבודה סוציאלית במערכת הגנת הילד: לתרגם מתחים לפרקטיקה. בתוך מ' קרומר-נבו, ע' וייס-גל ור' סטריאר (עורכים), **פרקטיקות ביקורתיות**.

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.

פילק, ד' (2000). הפרויקט הניאו-ליברלי ותהליכי הפרטה במערכת הבריאות. בתוך מ' מאוטנר (עורך), **צדק חלוקתי בישראל** (עמ' 375-388). תל אביב: הוצאת רמות, אוניברסיטת תל אביב.

פוקו, מ' (2015). **לפקח ולהעניש: הולדת בית הסוהר**. תל אביב: רסלינג.

פלד, ע' וקרומר-נבו, מ' (2012). עבודה סוציאלית פמיניסטית. בתוך מ' חובב, א' לונטל וי' קטן (עורכים), **עבודה סוציאלית בישראל** (עמ' 479-505). תל אביב: קו אדום, הוצאת הקיבוץ המאוחד.

צבע, י' ועמיתים (עורכים) (2010). **דין וחשבון הוועדה לניסוח הצעה לרפורמה בשירותי הרווחה המקומיים**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים, אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה. אוחזר מ-

<https://www.molsa.gov.il/SocialServicesReform/Pages/SocialServicesReformPage.aspx>

צבר בן-יהושע, נ' (1995). **המחקר האיכותי בהוראה ובלמידה**. תל אביב: מודן.

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

קרומר-נבו, מ', שמעי, נ' ותימור-שליון, ש' (עורכים) (2015). **אם זה לא מספיק לכם: מיצוי זכויות וסינגור אקטיבי**. באר שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

רוזנפלד, י"מ (1993). שותפות – קווים לפיתוח פרקטיקה עם ולמען אוכלוסיות מובסות. *חברה ורווחה, יג*, 236-225.

רם, א' (1993). החברה ומדע החברה: סוציולוגיה ממסדית וסוציולוגיה ביקורתית בישראל. בתוך א' רם (עורך), *החברה הישראלית היבטים ביקורתיים* (עמ' 7-39). תל אביב: ברירות.

שמיד, ה' ומורלי שגיב, ד' (2018). רפורמה במחלקות לשירותים חברתיים: תמונת מצב, הישגים וקשיים ביישום שינויים בשירותי רווחה. *חברה ורווחה, לח*, 203-175.

שפירו, ש' (2012). ההיסטוריה של מקצוע העבודה הסוציאלית. בתוך מ' חובב, א' לונטל וי' קטן (עורכים), *עבודה סוציאלית בישראל* (עמ' 50-67). תל אביב: קו אדום, הוצאת הקיבוץ המאוחד.

תימור-שליון, ש' (התקבל לפרסום). מרחב מבוקר: פרקטיקות ביקורתיות במחלקות לשירותים חברתיים. בתוך מ' קרומר-נבו, ע' וייס-גל ור' סטריאר (עורכים), *פרקטיקות ביקורתיות*.

Aucoin, P. (1990). Administrative reform in public management: Paradigms, principles, paradoxes and pendulums. *Governance, 3*, 115-137.

doi:10.1111/j.14680491.1990.tb00111.x.

Bailey, R. & Brake, M. (1975). *Radical social work*. London: Edward Arnold.

Balfour, D. L. & Grubbs, J. W. (2000). Character, corrosion and the civil servant: The human consequences of globalization and the new public management. *Administrative Theory & Praxis, 22*, 570-584.

DOI: 10.1080/10841806.2000.11643472.

Bell, K. (2012). Towards a post-conventional philosophical base for social work. *British Journal of Social Work, 42*, 408-423.

Benjamin, O. (2016). *Gendering Israel's outsourcing: The erasure of employees' caring skills*. New York: Palgrave-McMillan.

Benjamin, O. & Goclaw, R. (2005), Narrating the power of non-standard employment: The case of the Israeli public sector. *Journal of Management Studies, 42*, 737-759.

doi:10.1111/j.14676486.2005.00517.x

- Clarke, J. & Newman, J. (1997). *The managerial state: Power politics and ideology in the remaking of social welfare*. London: Sage Publications.
- Cloward, R. A. & Piven, F. F. (1975). Notes toward a radical social work. In R. Bailey & M. Brake (Eds.), *Radical social work* (pp. VII-XXII). New York: Edward Arnold Publishers.
- DeVault, M. L. (2006). Introduction: What is institutional ethnography? *Social Problems*, 53, 294-298.
- DeVault, M. L. & McCoy, L. (2006). Institutional ethnography: Using interviews to investigate ruling relations. In D. E. Smith (Ed.), *Institutional ethnography as practice* (pp. 15-44). Oxford, UK: Rowman & Littlefield Publishers.
- Dominelli, L. (2002). *Feminist social work theory and practice*. Houndmills, England: Palgrave Macmillan.
- Dominelli, L. (2006). *Anti-oppressive social work: Theory and practice*. London: Palgrave Macmillan.
- Ellis, C. (2007). Telling secrets, revealing lives: Relational ethics in research with intimate others. *Qualitative Inquiry*, 13, 3-29.
- Evetts, J. (2003). The sociological analysis of professionalism: Occupational change in the modern world. *International Sociology*, 18, 395-415.
- Evetts, J. (2009). New professionalism and new public management: Changes, continuities and consequences. *Comparative Sociology*, 8, 247-266.
- Fairclough, N. (2000). Discourse, social theory, and social research: The discourse of welfare reform. *Journal of Sociolinguistics*, 4, 163-195.
- Farrell, C. & Morris, J. (2003). The 'neo-bureaucratic' state: Professionals, managers and professional managers in schools, general practices and social work. *Organization*, 10, 129-156.
- Fook, J. (2002). *Social work: Critical theory and practice*. London: Sage.

- Fraser, N. & Gordon, L. (1994). A genealogy of dependency: Tracing a keyword of the U.S. welfare state. *Signs*, 19, 309-336.
- Garrett, P. M. (2017). Keywords: "Welfare dependency" in the United Kingdom. *Journal of Progressive Human Services*, 28, 51-54.
- Garrett, P. M. (2018). *Welfare words: Critical social work & social policy*. London: Sage Publication.
- Gore, C. G. (2000). The rise and fall of the Washington consensus as a paradigm for developing countries. *World Development*, 28, 789-804.
- Hajer, M. A. (1993). Discourse coalitions and the institutionalization of practice: The case of acid rain in Britain. In F. Fischer & J. Forester (Eds.), *The argumentative turn in policy analysis and planning* (pp. 43-76). London: UCL Press.
- Hajer, M. (1995). *The politics of environmental discourse: Ecological modernization and the policy process*. Oxford: Oxford University Press.
- Hanlon, G. (1998). Professionalism as enterprise: Service class politics and the redefinition of professionalism. *Sociology*, 32, 43-63.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hoggett, P. (1996). New modes of control in the public service. *Public Administration*, 74, 9-32.
- Honneth, A. (1995). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Cambridge: The MIT Press.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69, 3-19.
- Hood, C. & Peters, G. (2004). The middle aging of new public management: Into the age of paradox? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14, 267-282.
- <https://doi.org/10.1093/jopart/muh019>.

- Hook, D. (2007). *Foucault, psychology and the analytics of power*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan.
- Humphrey, J. C. (2003). New labour and the regulatory reform of social care. *Critical Social Policy*, 23, 5-24.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31, 547-562.
- Krumer-Nevo, M. (2016). Poverty-aware social work: A paradigm for social work practice with people in poverty. *British Journal of Social Work*, 46, 1793-1808.
- Krumer-Nevo, M. & Benjamin, O. (2010). Critical poverty knowledge: Contesting othering and social distancing. *Current Sociology*, 58, 693-714.
- Lane, J. A. (2000). *New public management*. New York: Routledge.
- Lavee, E. (2016). The neoliberal mom: How a discursive coalition shapes low-income mothers' labor market participation. *Community, Work & Family*, 19, 501-518.
- Lavee, E. & Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue? *Child & Family Social Work*, 23, 504-512.  
<https://doi.org/10.1111/cfs.12443>.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. London: Polity Press.
- Liljegren, A. (2012). Pragmatic professionalism: Micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work*, 15, 295-312.
- McCoy, L. (2006). Keeping the institution in view: Working with interview accounts of everyday experience. In D. E. Smith (Ed.), *Institutional ethnography as practice* (pp. 109-126). Oxford, UK: Rowman & Littlefield Publishers.
- McIntosh, P. (1988). *White privilege and male privilege: A personal account of coming to see correspondences through work in women's studies* (working paper no. 189). Wellesley, MA: Wellesley College, Center for Research on Women.

- Moffatt, K. (1999). Surveillance and government of the welfare recipient. In A. S. Chambon, A. Irving, & L. Epstein (Eds.), *Reading foucault for social work* (pp. 209-246). New York: Columbia University Press.
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Newman, J. (2000). Beyond the new public management? modernizing public services. In J. Clarke, S. Gerwitz, & E. McLaughlin (eds.), *New managerialism, new welfare?* (pp. 45-61). London: The Open University, in association with Sage Publications.
- Noordegraaf, M. & van der Meulen, M. (2008). Professional power play: Organizing management in health care. *Public Administration*, 86, 1055-1069.
- O'Connor, A. (2001). *Poverty knowledge: Social science, social policy, and the poor in twentieth-century US history*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Patton, M. Q. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Pavolini, E. & Klenk, T. (2015). Introduction. In T. Klenk & E. Pavolini (Eds.), *Restructuring welfare governance: Marketization, managerialism and welfare state professionalism* (pp. 1-5). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Payne, M. (2014). *Modern Social Work Theory* (4<sup>th</sup> ed). Chicago: Lyceum Books.
- Ramia, G. & Carney, T. (2000). Contractualism, managerialism and welfare: The Australian experiment with a marketised employment services network. *Policy & Politics*, 29, 59-83.
- Schmidt, V. A. (2016). The roots of neo-liberal resilience: Explaining continuity and change in background ideas in Europe's political economy. *British Journal of Politics and International Relations*, 18, 318-334.

- Schram, S. F. & Silverman, B. (2011). *The end of social work: The neoliberalization of doing good*. American Political Science Association 2011 Annual Meeting Paper. Retrieved from <http://ssrn.com/abstract=1901020>.
- Seim, J. (2017). The ambulance: Toward a labor theory of poverty governance. *American Sociological Review*, 82, 451-475.
- Smith, D. E. (2005). *Institutional ethnography: A sociology for people*. Oxford, UK: Rowman & Littlefield Publishers.
- Soss, J., Fording, R. C., & Schram, S. F. (2011). *Disciplining the poor: Neoliberal paternalism and the persistent power of race*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Strauss A. & Corbin J. (1998) *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2<sup>nd</sup> ed). Thousand Oaks, California: Sage.
- Strier, R. & Binyamin, S. (2010). Developing anti-oppressive services for the poor: A theoretical and organisational rationale. *British Journal of Social Work*, 40, 1908-1926.
- Strier, R. & Binyamin, S. (2014). Introducing anti-oppressive social work practices in public services: Rhetoric to practice. *British Journal of Social Work*, 44, 2095-2112.
- Thomas, R. & Davies, A. (2005). Theorizing the micro-politics of resistance: New public management and managerial identities in the UK public services. *Organization Studies*, 26, 683-706.
- Timor-Shlevin, S. (2018). *Controlled arena: Critical practice in state social services*. Presented in the European Conference for Social Work Research, April 20, 2018, Edinburgh.