

הלשכה כמרחב משותף: על תפקידם של שירותי רווחה ציבוריים בערים מעורבות

Welfare services as a shared place: Public social services in mixed cities

פרופ' רוני סטריאר
ד"ר הישאם אבו-ריא
אוניברסיטת חיפה

ינואר 2019

המחקר נערך בתמיכה של קרן המחקרים במוסד לביטוח הלאומי והקרן הלאומית למדע

תוכן עניינים

3	תקציר
8	1. סקירת ספרות
8	א. ערים מעורבות
8	ב. ערים מעורבות בישראל
9	ג. תפקידם של שירותי הרווחה בקידום שוויון חברתי בין קבוצות אוכלוסייה
10	ד. שירותי רווחה בערים מעורבות: רב תרבותיות תוך מפגש בין יהודים וערבים
12	ה. שירותי הרווחה באזורי קונפליקט
14	2. שיטת המחקר
14	א. מטרות המחקר
14	ב. שיטות המחקר
16	3. פרק הממצאים
16	א. תפיסת עיר מעורבת: ריבוי משמעויות
	ב. תפיסת תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת: בין תפיסה אוניברסלית לתפיסה ביקורתית
20	ג. עבודת צוות בשירותי הרווחה בעיר מעורבת: שיתוף פעולה על רקע מפגש אתני-תרבותי-לאומי מורכב
23	ד. פיתוח שירותים והענקתם בערים מעורבות: מציאות רבת פנים
	ה. כשירות תרבותית של עובדים סוציאליים יהודים בערים מעורבות ובערים שאינן מעורבות
40	4. דיון
41	5. מגבלות המחקר
46	6. המלצות
47	7. רשימת מקורות
49	

תקציר

במחקר זה נבחן תפקידם של שרותי הרווחה הציבוריים בערים מעורבות בישראל. משתתפי המחקר הם עובדים סוציאליים – מנהלים, רכזי צוותים ועובדים ישירים – מן הערים חיפה, עכו וירושלים. מטרת המחקר הן: ראשית, לזהות סוגיות, דילמות ואתגרים המאפיינים את עבודתם של עובדים סוציאליים בלשכות הרווחה הציבוריות בערים מעורבות; שנית, לאפיין קווי דמיון ושוני בהיערכות השירותים בערים אלה; שלישית, ללמוד מן הניסיון של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות על דרכי הטיפול באוכלוסיות הנבדלות זו מזו במוצא אתני, דת, תרבות ולאום, ובתוך כך להתייחס לייחוד של ערים מעורבות כמרחב עירוני שמתרחש בו מפגש בין האוכלוסייה היהודית והערבית בקונטקסט המורכב של קונפליקט לאומי אלים ומתמשך. המחקר מתאפיין בשילוב בין השיטה האיכותנית לבין השיטה הכמותית. בחלק האיכותני נערכו ראיונות אישיים חצי מובנים עם שבעים ושישה עובדים סוציאליים יהודים וערבים, גברים ונשים, מנהלים ועובדים. כמו כן נערכו במסגרת החלק האיכותני שלוש קבוצות מיקוד והשתתפו בהן עשרים וארבע עובדים סוציאליים. בחלק הכמותי נאספו נתונים משאלונים שנועדו להשוות בין רמת הכשירות התרבותית בקרב עובדים סוציאליים יהודים בערים מעורבות לבין רמה זו בקרב עובדים סוציאליים יהודים בערים שאינן מעורבות. בחלק זה השתתפו מאה תשעים וחמישה עובדים סוציאליים. תשעים וחמישה מהם מערים מעורבות ומאה מהם מערים שאינן מעורבות. בחלק זה של המחקר לא נכללו עובדים סוציאליים ערבים המועסקים בערים שנבדקו בגלל מספר המשתתפים המועט. העובדים הסוציאליים הערבים המועסקים בערים שנבדקו רואיינו בחלק האיכותני של המחקר.

ממצאי המחקר עלו חמש תימות מרכזיות: תפיסות עיר מעורבת, תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת, עבודת הצוות בלשכת רווחה בעיר מעורבת, פיתוח שירותי רווחה והענקתם בערים מעורבות ורגישות תרבותית של עובדים סוציאליים בערים מעורבות. להלן פירוט התימות הללו.

1. תפיסת עיר מעורבת. המונח "עיר מעורבת" נתגלה כמונח מאותגר, מושפע שיח, ותלוי הקשר. בין משתתפי המחקר ניכרה שונות רבה בנוגע לשאלה מהי "עיר מעורבת". מן הממצאים עלו ארבע תפיסות מרכזיות בנוגע לשאלה זו והן: עיר של דו קיום, עיר של היבדלות, עיר של הפרדה ועיר של חלוקה. תפיסות אלה הושפעו מן ההקשר העירוני של השירות ומשהשתייכותם הלאומית של משתתפי המחקר.

2. תפקידם של שירותי רווחה בעיר מעורבת. בדומה לשונות שניכרה בתפיסת עיר מעורבת כנזכר לעיל בין משתתפי המחקר נמצאה שונות רבה בתפיסותיהם על אודות תפקידם של שירותי הרווחה בערים המעורבות. ממצאי המחקר עלו שלוש גישות מרכזיות: הגישה האוניברסלית, גישה רגישת תרבות והגישה הביקורתית. משתתפי המחקר שדגלו בגישה האוניברסלית גורסים שלמעשה אין הבדל מהותי בין תפקידם של שירותי רווחה בערים המעורבות לבין שירותי הרווחה בערים שאינן מעורבות. לדידם חשוב להעניק שירות שווה ומכבד לכל אדם ללא הבדל דת, תרבות או לאום. הם מסתמכים על מקצועיותם ועל יושרם האתי בהענקתם מענה הולם לאוכלוסייה מגוונת. יתרה מכך, בעיני משתתפי המחקר הדוגלים בגישה האוניברסלית, כל עיר בישראל היא בגדר "עיר מעורבת", מפני שבכל הערים בישראל מתגוררות קבוצות אוכלוסייה הנבדלות זו מזו בהשקפת עולמן, במוצאן ובתרבותן, לכן שירותי הרווחה בכל עיר נדרשים להעניק מענה שוויוני והולם לכל מי שנזקק להם.

אשר לגישה השנייה שעלתה בקרב משתתפי המחקר, **גישה רגישת תרבות**, לפי גישה זו התפקיד העיקרי של שירותי רווחה בערים מעורבות הוא לפתח התערבויות, שירותים ומדיניות ייחודיים לקבוצות האוכלוסייה השונות המתגוררות בערים הללו בהתאם למאפייני התרבות שלהן. כמו כן לפי הגישה הנזכרת לעיל, על שירותי הרווחה בערים המעורבות לקדם את רמת הרגישות התרבותית של עובדיהם כלפי קבוצות אוכלוסייה ייחודיות ובייחוד כלפי האוכלוסייה הערבית.

הגישה השלישית שעלתה בקרב משתתפי המחקר היא **הגישה הביקורתית**. על פי גישה זו יש לגלות יחס שוויוני ובעל רגישות תרבותית במתן שירותי רווחה בערים מעורבות אך לא די בכך. תפקידם העיקרי של שירותי רווחה בערים המעורבות הוא להתמודד עם חוסר השוויון המבני והמתמשך המאפיין את היחסים בין יהודים וערבים בערים האלה. משתתפי המחקר שדגלו בשיטה הביקורתית מתחו ביקורת על ההתעלמות של שירותי הרווחה העירוניים בערים מעורבות מקיומם של יחסי רוב ומיעוט בלתי שוויוניים בין יהודים וערבים. כמו כן, המשתתפים הדוגלים בגישה זו רואים בתפקידם של שירותי רווחה בערים מעורבות להתמודד עם סוגיות של דיכוי תרבותי, מעמדי ולאומי של המיעוט הערבי באותן ערים. בהקשר זה, בעיני משתתפי המחקר שדגלו בשיטה הביקורתית שירותי הרווחה בערים מעורבות צריכים לקדם את השוויון בין הרוב היהודי והמיעוט הערבי בעיר ובתוך כך להתייחס למאפייני התרבות והלאום של המיעוט הערבי ילידי בלי לפגוע ביחסם כלפי קבוצות אתניות אחרות.

3. **עבודת הצוות בעיר מעורבת**. מן המחקר עלו ממצאים בנוגע לנושאים הבאים: המורכבות של עבודת הצוות בשירותי הרווחה בערים מעורבות, נוכחותו הסמויה והגלויה של הקונפליקט בעבודתם המשותפת של העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות והדרכים של העובדים הללו להתמודד עם אתגרים שונים המייחדים את עבודתם בערים מעורבות, חלקן פורמליות וחלקן בלתי פורמליות. בין הערים שנבדקו במחקר זה נמצאה שונות רבה בחוויית עבודת הצוות של משתתפי המחקר. נמצא כי משתתפי המחקר בחיפה ובעכו, הן היהודים והן הערבים, מקיימים שגרת עבודה משותפת, ואילו משתתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים העידו על שגרת עבודה של ניתוק בינם לבין העובדים סוציאליים ממערב ירושלים. משתתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים תיארו בדבריהם תחושות של בידוד ושל מצוקה אישית, מקצועית וערכית.

כאמור לעיל רוב משתתפי המחקר מחיפה ומעכו תיארו שגרה של עבודה פורייה, שוויונית ונעימה הכוללת התייעצות מקצועית תדירה בסוגיות רלוונטיות. עם זאת, משתתפי המחקר הערבים מחיפה ומעכו ציינו כי הם חשים שיחסי העבודה הללו אינם מנותקים מהקשר רחב יותר של יחסי רוב ומיעוט, גם בקרב הצוות המקצועי. כמה ממשתתפי המחקר הערבים בערים הנזכרות לעיל אף ציינו כי הם נאלצים להתמודד עם תופעות שונות כגון דעות קדומות של עמיתיהם היהודים, תחושת קיפוח בתהליכי קידום, היעדר הכשרות מקצועיות לכשירות תרבותית ואף עומס עבודה רב שעולה על העומס של עמיתיהם היהודים. כמו כן, משתתפי המחקר הערבים ביקשו להדגיש את מורכבות מעמדם בצוות. מדבריהם עולה כי לעובד הסוציאלי ערבי בעיר מעורבת יש כמה תפקידים בלתי רשמיים והם: מתרגם, מפרש, ומתווך תרבותי בין האוכלוסייה הערבית לבין עובדי הלשכה. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הערבים הנזכרים לעיל כי עובדים סוציאליים ערבים נתפסים בעיני האוכלוסייה הערבית כנציגי הממסד וכגורמים המייצגים את האוכלוסייה הערבית מול הממסד. לצד כל אלה, העובדים הסוציאליים הערבים חשים את יחסם המורכב של המטופלים היהודים אשר לעיתים הם רואים את העובדים הסוציאליים הערבים כנציגים של "האויב".

מדבריהם של משתתפי המחקר הערבים עולה כי הם חשים עומס בתפקידם ומתמודדים עם ריבוי נאמנויות סותרות ועם שלל זהויות מקצועיות, ארגוניות ולאומיות המצויות במתח מתמיד. יתרה מכך, עובדים אלה חשים שמעמדם של עובדים ערבים בשירותי הרווחה ה"יהודיים" הוא נושא מושתק ומודחק על ידי שירות. המתחים האלה מחריפים בתקופות של מתח לאומי או בעקבות אירועים המתרחשים במישור העירוני ונושאים אופי לאומני.

רבים ממשתתפי המחקר תיארו דוגמאות חיות של עבודת צוות על רקע מתח לאומי. עם זאת, הם ציינו כי לא ידועה להם מהי המדיניות הפורמלית להתמודדות עם השפעת הקונפליקט על עבודת הצוות. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הללו שבישיבות צוות או בהשתלמויות מקצועיות לא דנים במדיניות זו, ועל פי רוב סוגיית הקונפליקט מצויה מחוץ לספירה הארגונית בשל הרצון לשמור על עבודת הצוות כזירה ניטרלית ושקטה, כמו גם למנוע חיכוכים ולחזק את לכידות הצוות.

בעקבות ממצא זה עולה החשש שקיום דיאלוג על אודות נושאים מסוימים – תפקידם של שירותי רווחה בעיר מעורבת, יחסי רוב ומיעוט בעיר מעורבת וסוגיית הקונפליקט – עלול להתסיס את האווירה וליצור קרע בין חברי הצוות בעלי עמדות פוליטיות נוגדות או בין חברי צוות יהודים וערבים. על פי תפיסה זו הערכים, העקרונות והמטרות שהמקצוע 'עבודה סוציאלית' ושגרת העבודה המשותפת מתבססים עליהם משמשים מצע משותף איתן דיו להתמודדות בעיתות מתח במישור העירוני או הלאומי. למרות הניסיון להרחיק את נוכחות הקונפליקט מעבודת הצוות בערים מעורבות, ממצאי המחקר חושפים עיסוק אינטנסיבי בסוגיה זו במישור הבלתי פורמלי בעיקר בעיתות מתיחות. אשר להתמודדות הצוות בערים מעורבות עם הקונפליקט המדיני, ממצאי המחקר עלו שלוש אסטרטגיות מרכזיות להתמודדות עם הקונפליקט הזה והן: שיח פנים קבוצתי, שיח בין קבוצתי והימנעות מתקשורת.

4. פיתוח שירותי רווחה והענקתם בעיר מעורבת: ממצאי המחקר מחדדים את האתגרים הרבים הכרוכים במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות המורכבת של ערים מעורבות. האתגר הראשון, ואחד המרכזיים שציינו משתתפי המחקר, היא כיצד להתמודד עם היעדר נגישות שפתית ותרבותית בעיקר לאוכלוסייה הערבית והוא בא לידי ביטוי במישורים להלן: על פי עדויות של רבים ממשתתפי המחקר, עובדים סוציאליים יהודים המטפלים באוכלוסייה הערבית מתקשים להתמודד עם קשיי שפה בהליך הטיפולי, ולקוחות שירותי הרווחה הערבים מתקשים להתמודד עם הליכים ביורוקרטיים המחייבים מילוי טפסים בעברית; הדרת השפה הערבית בשירותי הרווחה באה לידי ביטוי בהיעדר שלטים בערבית או בשלטים הכתובים בערבית עילגת.

האתגר השני הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות ניכר בסוגיות על אודות מידת ההתאמה בין הזהות האתנית-לאומית של העובד הסוציאלי לבין זהות זו של לקוח השירות. משתתפי המחקר חלוקים בדעתם בנוגע לשאלה האם רצוי שהעובד סוציאלי והלקוח שלו ישתייכו לאותו לאום. אשר לאתגר השלישי הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות, הוא ניכר בהתמודדות עם סוגיות של מדיניות. ממצאי המחקר עלו שלוש סוגיות מרכזיות. הסוגיה הראשונה ניכרת בהיעדר מדיניות ברורה בנוגע לחלוקת המשאבים בעיר מעורבת. משתתפי המחקר ציינו כי לא פעם הם מגלים יוזמה אישית כדי לחלק מחדש את המשאבים בין מקבלי השירות היהודים והערבים באופן הוגן יותר; הסוגיה השנייה ניכרת בהיעדר הנחיות ברורות בנוגע למדיניות הכלה ושילוב של ערבים הן בצוות המקצועי והן בקרב לקוחות. כך למשל, מספר

מנהלים יהודים תיארו יוזמות פרטניות כיצד הם מנסים לתגבר את הצוות שלהם בעובדים ערבים, ומשתתפי מחקר שונים תיארו בדבריהם כיצד הם יוזמים ניסיונות לקדם את שילובן של אוכלוסיות יהודיות וערביות בתוכניות רווחה. אשר לסוגיה השלישית שעלתה בהתייחס לנוכח לעיל, עלו בה אתגרים הכרוכים בהתאמת תוכניות רווחה מוסדיות להקשר הייחודי של ערים מעורבות. בשלוש הערים שנבדקו במחקר – חיפה, עכו וירושלים – ציינו משתתפי המחקר כי יזמו שינויים מקומיים בתוכניות הסיוע הממלכתיות כדי שיהלמו את המאפיינים הייחודיים של עירם. האתגר הרביעי הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות ניכר בנוכחות הקונפליקט המדיני בקשר שבין העובדים הסוציאליים לבין הלקוחות של שירותי הרווחה. מן הממצאים עולה כי משתתפים ערבים ממזרח ירושלים חשים שהקונפליקט מעצב במידה רבה את הקשר שביניהם לבין עם הלקוחות של שירותי הרווחה, והם ייחסו לכך חשיבות יותר מאשר משתתפי המחקר הערבים מחיפה ומעכו וממשתתפי המחקר היהודים ממערב ירושלים.

5. כשירות תרבותית של עובדים בשירותי הרווחה בערים מעורבות. במחקר נאספו נתונים כמותיים התחלתיים על אודות הכשירות התרבותית של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות ובשירותי הרווחה בערים שאינן מעורבות. מן הממצאים עולה כי אין הבדל משמעותי בין רמת הכשירות התרבותית של העובדים הסוציאליים בערים מעורבות לבין רמת הכשירות הזאת בקרב עובדים סוציאליים בערים שאינן מעורבות. אומנם נמצא כי אצל העובדים הסוציאליים היהודים בערים מעורבות הנטייה לתפוס את השירות שלהם כבעל מדיניות רב-תרבותית ואת עצמם כבעלי כשירות תרבותית גדולות יותר מאשר הנטייה הזאת בקרב משתתפי המחקר האחרים, אך ההבדלים שניכרו בנוגע לממצא זה קטנים יחסית למרות המובהקות הסטטיסטית שלהם. כאמור, הממצאים האלה חלקיים ונדרש מחקר רחב יותר בנושא הנדון.

המלצות

מדיניות רווחה: 1. יש צורך לגבש בערים מעורבות מדיניות רווחה שיושם בה דגש על סוגיות של ניהול היחסים בין יהודים לבין ערבים ועל הנחיות להתמודדות עם המתחים המאפיינים ערים אלו. 2. לאור האתגרים המרובים המתוארים במחקר יש לשקול תקצוב דיפרנציאלי של שירותי הרווחה בערים מעורבות לרבות תקינה שתהלוך את הצרכים הדיפרנציאליים של האוכלוסיות השונות בערים אלו. 3. יש לקדם מדיניות שוויונית שתהפוך תוכניות ייעודיות לשירות המיועד לכל קבוצות האוכלוסייה השונות בערים מעורבות.

פיתוח והכשרת צוות: 1. מומלץ לקדם תהליכי הכשרה ייחודיים לעובדים סוציאליים בערים מעורבות בהתאם לעקרונות שיגובשו ברמת מדיניות. 2. במסגרת מהכשרות בית הספר המרכזי לעובדים סוציאליים של משרד העבודה והרווחה יש לפתח תוכנית התמחות ייעודית לעבודה סוציאלית בערים מעורבות. 3. מומלץ להגביר ולקדם תהליכי דיאלוג מובנים בקרב צוותי העובדים בסוגיות הקשורות בהתמודדות עם הקונפליקט. 4. יש להעלות את המודעות הארגונית לסוגיית מעמדם המורכב של העובדים הסוציאליים הערבים בשירותי הרווחה בערים מעורבות. יש כמובן להתייחס לתוספת עובדים ערבים באותם שירותים. 5. מומלץ לפתח תוכנית הכשרה ייחודית למנהלים בשירותי הרווחה בערים מעורבות.

תחום מתן השירות: 1. יש לקדם בשירותי הרווחה בערים מעורבות נגישות שפתית עבור כל לקוחות השירותים הללו, בייחוד הערבים. לשם כך יש לנקוט את הצעדים הבאים: לגייס

לשירותים הללו עובדים נוספים דוברי ערבית, לשלב את השפה הערבית בשלטי הכוונה, ולהכין בשירותי הרווחה טפסים בערבית. 2. לאור ריבוי התפיסות שעלה במחקר זה בנוגע למידת ההתאמה בין הזהות האתנית-לאומית של העובדים הסוציאליים לבין זהות זו של לקוחות שירותי הרווחה, יש להגדיל ללקוחות שירותי הרווחה את מרחב הבחירה במי שיטפל בהם.

1. סקירת ספרות

א. ערים מעורבות

המונח "ערים מעורבות" מתייחס לערים שמתגוררות בהן קבוצות הנבדלות זו מזו במוצא אתני, בלאום או בדת. לעיתים שוררים מתחים או קונפליקטים בין הקבוצות הללו (רכס, 2007). הערים האלה משמשות נושא למחקר בדיסציפלינות שונות – כגון אדריכלות ותכנון ערים, גיאוגרפיה פוליטית, דמוגרפיה, מדיניות ציבורית, אנתרופולוגיה, סוציולוגיה אורבנית, בריאות הציבור, וחינוך (Yiftachel & Yacobi, 2003; Monterescu, 2015; Gaffikin, Mceldowney, & Sterrett, 2010). אחת הסיבות לעניין המחקרי המוגבר בערים מעורבות היא השינויים שחלו בערים רבות ברחבי העולם בשל תהליכי הגלובליזציה. בעקבות התהליכים הללו הלכה ופחתה במרכזים האורבניים מידת ההומוגניות מבחינה אתנית, דתית ולאומית ונוצרו סוגיות בנושאים שונים: ניהול מוניציפאלי, יחסי רוב ומיעוט, רב תרבותיות, צדק אורבני, חלוקת משאבים, ייצוג ועוד.

ברחבי העולם יש מגוון של ערים מעורבות ואפשר לחלק אותן לשתי קבוצות עיקריות. בקבוצה הראשונה נכללות ערים כמו ניו יורק, לונדון ופריז – שמתגוררות בהן אוכלוסיות השונות זו מזו במידה רבה במוצאן האתני, בדתן ובלאום שלהן. בקבוצה השנייה נכללות ערים מעורבות שמתגוררות בהן שתי קבוצות עיקריות שנבדלות זו מזו בתרבות ובלאום, והן מתקיימות זו לצד זו במסגרת של קונפליקט על רקע דתי, אתני או לאומי. ערים מעורבות מסוג זה הן למשל בלפסט, שמתגוררים בה נוצרים ופרוטסטנטים, ברצלונה, שמתגוררים בה קטלנים וספרדיים, וקוויבק, שמתגוררים בה קנדים ממוצא צרפתי וקנדים ממוצא אנגלוסקסי. בערים הנכללות בקבוצה השנייה הנזכרת לעיל שוררים מתחים רבים בין הקבוצות, תחרות גלויה על משאבים ומאבק מתמשך על אופייה התרבותי, הדתי או הלאומי של העיר. המאפיינים הללו תואמים את מצבן של חלק מן הערים המעורבות בישראל – כגון ירושלים, עכו, חיפה או רמלה.

ב. ערים מעורבות בישראל

אשר ל"ערים מעורבות" בישראל, הוא מתייחס לערים שחי בהן מיעוט ערבי ניכר לצד רוב יהודי (Yiftachel & Yacobi, 2003; Monterescu, 2015). על פי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה יש כיום שמונה ערים מעורבות בישראל: ירושלים, עכו, חיפה, תל אביב-יפו, לוד, רמלה, נצרת עילית, מעלות תרשיחא ויישוב כפרי אחד "נווה שלום" (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2016). מספר התושבים היהודים המתגוררים בערים מעורבות עומד על יותר ממיליון וחצי, ומספר התושבים הערבים המתגוררים בערים הללו עומד על יותר מ-120 אלף (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, 2016). שיעור התושבים הערבים בערים מעורבות נע בין 10% ל-25%. עם זאת, יש לציין שלפי הערכות שונות מספר התושבים הערבים המתגוררים בערים האלה גבוה יותר מן הנזכר לעיל.

המדיניות הלאומית בישראל דוגלת בחלוקה של ערים על בסיס זהות לאומית – ערים יהודיות מול ערים ערביות, וניכר בה אי שוויון בולט בין ההשקעה בפיתוח ערים יהודיות לבין השקעה זו בערים ערביות (המרכז הערבי לתכנון אלטרנטיבי ובמקום מתכננים למען זכויות תכנון, 2012). במובן זה, התפתחותן של ערים מעורבות בישראל קשורה קשר ישיר להקשר הרחב של היעדר פיתוח עירוני של האוכלוסייה הערבית בישראל.

ממחקרים שונים שהתמקדו בערים מעורבות בישראל עולה תמונה מורכבת, ולפיה ערים אלו מתאפיינות בחוסר שוויון אזרחי ובבידול בין הקהילות היהודיות והערביות, כפי שמשקף במודל האתנוקרטיה העירונית (Falal, 1996; Yiftachel & Yacobi, 2003). נוסף על כך, מן הספרות המחקרית שהתמקדה בתחום הנדון עולה כי מוסדות עירוניים רבים נוקטים מדיניות מוניציפלית המעדיפה אוכלוסייה יהודית על פני אוכלוסייה ערבית, ומדיניות זו מתבטאת בפיתוח השירותים, באיכות הסביבה ובתכנון עירוני. במובן זה, המיעוט הערבי בערים אלו מופלה לרעה בהשקעה במרחב הפיזי ובדיוור ובהשתלבותו בשוק התעסוקה (Leibovitz, 2007; Shdema, Haj-Yahya, & Yiftachel & Yacobi 2003; Schnell, 2018; Totry-Jubran, 2018). כך למשל, סויד טוען כי אמנם המיעוט הערבי מעורב בכלל האוכלוסייה בערים המעורבות בישראל ואי אפשר להתעלם מקיומו, אך עדיין יש בערים אלו הפרדה בין היהודים לבין הערבים, ומעמדם של התושבים הערבים נחות מן המעמד של היהודים (סויד, 2007). בספרות מוצעים שני מודלים לבחינת מהות היחסים בין אוכלוסיות אתניות שונות החיות בכפיפה אחת: מודל הפרדה ומודל שילוב. מודל הפרדה מאפשר שימור הזהות הייחודית והערכים החברתיים של כל אוכלוסייה ופיתוח כלכלה אתנית. עם זאת, מודל זה עלול להחריף תופעות שנלוות לאי השוויון החברתי השורר בין קבוצת הרוב לבין קבוצת המיעוט. אשר למודל שילוב, הוא מאפשר לפתח ערכים אזרחיים שמשותפים הן לקבוצת הרוב והן לקבוצת המיעוט, אך הוא עלול לקדם קרבה תרבותית יתרה של קבוצת המיעוט לקבוצת הרוב (סויד, 2007).

בול (2007) טוען כי במצב של קונפליקט ההפרדה ממלאת תפקיד חיובי כי יש בכוחה להעניק לכל קבוצה אתנית ביטחון והכלה ולשמר את תרבותה. אולם ההפרדה יכולה לחזק את תחושת הקיפוח של קבוצות המיעוט, לגרום למתח בין קבוצתי ולקדם את הדרתם החברתית של יחידים ושל קבוצות. בסביבה עירונית שממעטת לערב בין הקבוצות האתניות השונות המתגוררות בה צומחים שפע של סטריאוטיפים שליליים כלפי המיעוט. לפיכך בול (2007) מציע מודל לחיים משותפים בעיר מעורבת שמאפייניו הם: מדיניות ליצירת מרכזים חברתיים בהתאם לצורכי הקבוצות השונות, הקצאת משאבים לבנייה ציבורית ויחס שוויוני מצד הממשלה כלפי קבוצות השונות.

הסוגיות הנזכרות לעיל מחדדות עד כמה לשירותים עירוניים בכלל ולשירותי הרווחה בפרט יש תפקיד חשוב בקידום השוויון בין יהודים וערבים ובשיפור היחסים הבין קבוצתיים והמורכבים בהקשר של ערים מעורבות בישראל. שכן שירותים אלו מתמודדים עם אי שוויון מובנה בין יהודים לבין ערבים הן במישור הלאומי והן במישור המוניציפלית (Yiftachel & Yacobi, 2003; נתנזון, 2014; המרכז הערבי לתכנון אלטרנטיבי ובמקום מתכננים למען זכויות תכנון, 2012).

ג. תפקידם של שירותי הרווחה בקידום שוויון חברתי בין קבוצות אוכלוסייה

אחד התפקידים המרכזיים של שירותים חברתיים ציבוריים בחברה דמוקרטית הוא לשלב בין קבוצות חברתיות שונות, בייחוד קבוצות מודרות שמתקשות להשתלב בזרם המרכזי של החברה על רקע גורמים מבניים, חברתיים ואישיים. על פי רוב, שירותים אלה מופעלים על ידי אנשי מקצוע בעלי אתיקה מקצועית הדוגלת בערכים כגון מתן כבוד לגיוון בחברה (קבלת השונה), הזכות להגדרה עצמית וצדק חברתי (King, 2003). הערכים צדק ושוויון חברתי הם עמוד התווך של המקצוע "עבודה הסוציאלית" ושל מקצועות עזרה אחרים (Healy, 2002).

מן הספרות המקצועית העוסקת באופי האתי של שירותי הרווחה עולה כי קיימים פערים בין הרטוריקה לבין הפרקטיקה של השירותים הללו וכי ניכר מתח בין הרוטינה הארגונית שלהם לבין מימוש ערכים כגון שוויון וצדק חברתי. את שירותי הרווחה הציבוריים בישראל מפעילים ומאיישים אנשי מקצוע שרובם עובדים סוציאליים. אולסון (Olson, 2001) מציין שאמנם המקצוע "עבודה סוציאלית" שואף לכאורה ליישם ערכים כגון צדק חברתי, אך בפועל קיים קונפליקט בין השיח הבסיסי בעבודה סוציאלית לבין השיח הבסיסי על אודות צדק חברתי. לדבריו המקצוע "עבודה סוציאלית" משמש בה בעת כלי לקידום שוויון וכלי לפיקוח חברתי המנסה לסגל קבוצות שונות לערכים של המערב ולערכי המעמד הבינוני, ערכים הנתפסים כערכים הגמוניים של המודרניזציה. לפי אולסון מאפיין זה של המקצוע "עבודה סוציאלית" עלול לפגוע בהשגת הצדק החברתי ולעיתים אף לעמוד בסתירה לזכות להגדרה עצמית של לקוחות שירותי הרווחה.

נוסף על לכך, ההכשרה הפרטנית של עובדים סוציאליים מעצימה את הנטייה להתמקד בבעיות הפרט ולהתעלם מן ההקשר החברתי הרחב שבו מתקיים המפגש בין המטפל לבין המטופל. מכאן שלעיתים בעיות חברתיות – כגון עוני, גזענות, ואפליה – הגורמות לפגיעות רגשיות וחברתיות קשות, נתפסות כ"רקע", כסוג של "רעש" בתהליך הטיפול. בשל כך שירותי הרווחה מתקשים לסייע לאוכלוסיות יעד שונות למצות זכויות חברתיות (Vojak, 2009). עם זאת, שירותי הרווחה הציבוריים מתבססים מבחינה אתית ופילוסופית על האמונה הבסיסית בצדק חברתי (Clark, 2006). בשל כך עבודתם של שירותי הרווחה בערים מעורבות מורכבת ביותר ומושפעת מן הגורמים הבאים: קונפליקטים בין אידיאולוגיות מקצועיות מתחרות, ניגודים בין תפקידים שונים של שירותי רווחה במתחים שמקורם במרקם היחסים הייחודי בין יהודים לבין ערבים בהקשר העירוני והקשר הלאומי גם יחד.

ד. שירותי רווחה בערים מעורבות: רב תרבותיות תוך מפגש בין יהודים וערבים

בערים מעורבות מתגוררות קבוצות אוכלוסייה שניכרת ביניהן שונות רבה בדת, בתרבות ובלאום. כדי להיענות לצרכים השונים של קבוצות האוכלוסייה האלה שירותי הרווחה בערים המעורבות מתמודדים עם אתגרים ועם סוגיות מורכבות של רב תרבותיות, ויש לכך השלכות רבות הן במישור המקצועי והן במישור המדיני. רב תרבותיות במישור המקצועי מתייחסת לכשירות התרבותית של מטפלים ושל שירותים חברתיים לפתח התערבויות ושירותים ההולמים את השונות התרבותית של אוכלוסיות יעד שונות. במישור המדיני רב תרבותיות מתייחסת לסוגיות של מדיניות ושל שיח על אודות ריבוי זהויות ותרבויות תוך כדי התמקדות ביקורתית בשאלת יחסי הכוחות והשליטה בחברה (בן-דוד, 1999; שבתאי, 1999; סטריאר ובנימין, 2013; Sisneros, 1998; Dominelli, 1998; Stakeman, Joyner, & Schmitz, 2008; Nadan & Ben-Ari, 2013; Nadan, 2017).

דורון (2004) טוען שהדגשת היתר של המרכיב הרב תרבותי בישראל דווקא החלישה את מדינת הרווחה. לדעתו הגישה הרב תרבותית העמיקה את הפיצול בין קבוצות הנבדלות זו מזו בלאום, עדה, דת ומעמד, ובשל כך קבוצות מוחלשות שונות מנסות להיאבק בנפרד למען שיפור רווחתן ומעמדן בחברה בצל חשדנות, גזענות ותיוג הדדיים. בעקבות השאיפה של כל קבוצה לחדד את הייחודיות שלה במגמה להשיג משאבים נחלשה התמיכה במדינת הרווחה הכללית האוניברסלית, הרואה לנגד עיניה את רווחת כלל האוכלוסייה.

במקרים מסוימים נפגשת הרב תרבותיות עם ממדים אחרים של שוני, בייחוד כאשר קבוצת המיעוט האתנית היא גם ילידית. וויבר (Weaver, 1998) למשל חקר את חוויתם של הילידים האינדיאנים בסביבה רב תרבותית בארצות הברית וטען כי חוויה זו ייחודית ושונה מן החוויה של קבוצת המהגרים משום שחברה הילידית נושאת עימה משקעים מן העבר. היעד המרכזי של אוכלוסיית הילידים בארצות הברית היה שימור עצמי בעזרת הפרדה ולא התאמה רב תרבותית. אי לכך השירותים החברתיים שמעניקים לאוכלוסיית הילידים חייבים להיות מודעים לצרכיה החברתיים והתרבותיים הייחודיים ולהבין את הטראומה ההיסטורית שאוכלוסייה זו חוותה. לדברי ריבולוסו (Reboloso, 2003) חשוב שעובדים סוציאליים המתמודדים עם אוכלוסייה רב תרבותית יעברו הכשרה ייחודית ויגלו מודעות להיבטים הבאים: תרבות, שפה, תמיכה משפחתית, מקורות בקהילה, גרסת המטופל לגבי בעייתו ואפליה על רקע מוצאו.

מחקרים בקרב עובדים סוציאליים בישראל מצביעים על הצורך בהכשרה לכשירות תרבותית (Nadan & Ben-Ari, 2013; Freund & Band-Winterstein, 2015; Ranz & Korin Langer, 2018; Nadan, Roer-Strier, Gemara, Engdau-Vanda & Tener, 2018). היעדר כשירות זו עלול לקדם גישות טיפוליות פטרנליסטיות, לפגוע ביחס של כבוד לייחודיותן של קבוצות פונים בעלות מאפיינים עדתיים ייחודיים ולחזק תפיסה עצמית שלילית של הפונים (Nadan, 2017, Roer-Strier, 2001; Nadan, Roer-Strier, Gemara, Engdau-Vanda & Tener, 2018; Kadan, Roer-Strier & Bekerman, 2017). עוד עולה מן המחקרים הנזכרים לעיל כי הכשרה לעבודה סוציאלית בישראל איננה מפחיתה את הדעות הקדומות בקרב הסטודנטים ואינו מחזק את רגישותם התרבותית (בן-דוד ועמית, 1999). שבתאי מציע להכשיר סטודנטים לעבודה סוציאלית לאתגר הנלווה לעבודה סוציאלית בחברה רב תרבותית, ובו להקנות להם את הידע, הכישורים והמיומנויות הדרושים להם כדי לעבודה עם אנשים מתרבויות שונות (שבתאי, 1999). כיוון שהחברה הישראלית מתאפיינת בהיותה רב-תרבותית וחיות בה קבוצות אתניות שונות, חשוב מאוד שעובדים סוציאליים ילמדו לגלות רגישות לשוני בין הקבוצות הללו ולהשפעתו על התפתחותם הפסיכולוגית והסוציאלית של הפרטים בחברה (פינטר-רוזנבלו, 2010; Vallaster, 2005). המודעות ההולכת וגוברת בקרב החוקרים כלפי רב תרבותיות חיזקה את הקריאה לעובדים סוציאליים לגלות רגישות כלפי מטופלים שהתרבות שלהם שונה מן התרבות של העובדים הסוציאליים, כמו גם ללמוד ולהכיר את התרבות של המטופלים הללו (Haj, 1992; Yaffe, 1995; Al-Krenawi, 1999; Al-Krenawi & Haj, 2006; Baum, 2006; Graham, 2000, 2001). כמו כן, בעקבות המודעות הגוברת לצורך באימוץ תפיסות רב תרבותיות גברה גם ההכרה בצורך לבחון את השפעת התרבות השלטת בארגוני רווחה על אוכלוסיות יעד בעלות שונות תרבותיות (Haj-Yahia, 1997; Haj-Yahia & Roer-Strier, 1999; Itzhaky & Rudich, 2003; Baum, 2006).

בנוסף להיותה של החברה הישראלית חברה רבת תרבויות, בישראל חיות שתי קבוצות לאום עיקריות, ערבים ויהודים והן מתקיימות זו לצד זו בצל קונפליקט פוליטי ולאומי מתמשך. השונות ביניהן רבה וגם כל אחת מן הקבוצות הללו מתאפיינת בהטרונגניות רבה. השונות בין שתי קבוצות הלאום הללו באה לידי ביטוי במישורים רבים – כגון שפה, דת, אוריינטציות ערכיות ותפיסות בנוגע למשפחה, לקהילה וללאום (Bizi-Nathaniel, Granek & Golomb, 1991). ממחקרים שהתמקדו בתחום הנדון עולה כי המצב הנזכר לעיל משפיע על עבודתם של אנשי מקצוע משתי קבוצות הלאום (Bar-On, 2001; Kadan, Roer-Strier & Bekerman, 2017; Baum, 2010). כך למשל בר און (Bar-On, 2001) בחן

את היחס של פסיכולוגים ישראלים יהודים וערבים כלפי הקונפליקט היהודי-הערבי. ממחקרו עולה כי הדרך של פסיכולוגים ישראלים להתמודד עם קיומו של הקונפליקט באה לידי ביטוי בהיצמדות לאמונתם במדע ובמקצועיות שלהם וכך הם נמנעים מהתמודדות עם סוגיות אתיות ופוליטיות הקשורות לקונפליקט.

רמון ואחרים (Ramon et al., 2006) ערכו מחקר השוואתי באירלנד, בישראל ובפלסטין בנושא השפעות הקונפליקט על עבודתם. עולה ממנו כי עובדים סוציאליים ערבים בישראל חשו שעמיתיהם היהודים דוחים אותם כאשר התרחש אירוע אלים על רקע לאומי וציינו שהקשר הלבבי בין עובדים יהודים וערבים שבדרך כלל קיים במקום העבודה הלך והתרופף. עוד ציינו העובדים הסוציאליים הערבים שהשתתפו במחקר הנזכר לעיל כי רק מעט עובדים סוציאליים יהודים העזו להטיל ספק בהוגנות של הצד הישראלי כלפי ערבים. תקופות של מתח לאומי מעלות החשש מחיים ב"דו-קיום" עם עמיתים ועם לקוחות המשתייכים לקבוצה הלאומית האחרת. נוסף על כך עולה מן המחקר הנזכר לעיל כי עובדים סוציאליים יהודים גילו תחושות של חשד בשעה שהיו צריכים להיכנס ליישובים ערביים במסגרת עבודתם (Ramon et al, 2006).

זאת ועוד, ממחקרים שונים עולה כי בזמן אירועים אלימים גוברת החרדה בקרב מטפלים יהודים ונגרם למתח רב ביחסים ביניהם לבין עמיתיהם הערבים (Baum 2006; Ramon 2004). יש לציין כי ברוב המחקרים נוטים להפריד בין התחום המדיני לבין התחום המקצועי (Berman 2003; Shamai & Bohem, 2001), אף על פי שידוע כי הקונפליקט על היבטיו האלימים הוא חלק ממרקם חיי היום יום באזורי קונפליקט ומשפיע באופן ישיר על היחסים בין מטפלים ומטופלים (Al-Krenawi et al., 2011, Baum, 2004). כך למשל לטענת סמואלס (Samuels, 1993) חוויותיהם של המטפל והמטופל בזמן קונפליקט מדיני עלולות לחלחל אל ההתערבות הקלינית בצורה לא מודעת. ולדברי ברמן (Berman, 2003) ההיבטים המדיניים וההיסטוריים של הקונפליקט נוכחים באופן משמעותי בתחושות ובמחשבות הן של היהודים והן של הערבים בישראל וכי היעדר התייחסות להיבטים האלה במסגרת של טיפול הוא סוג של מנגנון הגנה להתמודדות עם אימת המצב.

ה. שירותי הרווחה באזורי קונפליקט

עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה ציבוריים מחויבים לסייע ללקוחותיהם ללא הבדל דת, תרבות, לאום או דעה פוליטית (Thompson, 1997). עם זאת, הוויית הקיום במצב של קונפליקט אלים מתמשך מעמידה את הערכים האלה במבחן (Ramon et al, 2006). עבודה סוציאלית באזורי קונפליקט היא נושא ייחודי אשר נחקר במקומות שונים ברחבי העולם לרבות במדינת ישראל וזוכה להתייחסות ישירה (Baum, 2006) ולהתייחסות עקיפה במחקרים המתמקדים במאפיינים של עבודה סוציאלית בצל טרור (Itzhaky & Dekel, 2005; Sweifach, LaPorte, Lizner, 2010).

חוקרים שונים בחנו כיצד מצבים מדיניים משפיעים על מערכות יחסים בין העוסקים במקצועות הטיפול לבין המטופלים שלהם. לדבריהם בדרך כלל האירועים הללו אינם חלק מהשיח הטיפולי. עם זאת, החוקרים הנזכרים לעיל טוענים שניסיונם האישי של המטפל ושל המטופל באירועים מדיניים בעבר משפיע באופן לא מודע על אופיו של הקשר הטיפולי (Samuels, 1993; Shamai & Boehm, 2001; Baum, 2006). במקרים מסוימים התפקיד המקצועי נדחק הצידה והמטפלים חשים צורך להפגין נאמנות לקבוצת ההשתייכות שלהם וה"אחר" נתפס בעיניהם כאויב (Cohen, 2001). עוד עולה מדבריהם של החוקרים הנזכרים לעיל כי בעת קונפליקט הולך וגובר הקושי של

המטפלים לטפל במטופלים שאינם שייכים לקבוצה שלהם ושנמנים עם קבוצה שמעורבות בקונפליקט, וקל להם יותר לטפל במטופלים ששייכים לקבוצתם (Halmos, 1978; Leonard, 1997; Healy, 1999). בצפון אירלנד למשל עובדים סוציאליים לעיתים נהגו לאמץ השקפות ועמדות טכנוקרטיות ניטרליות כדי לא להיגרר לוויתורים עם עמיתים על הסיבות של הקונפליקט (Pinkerton & Campbell, 2002).

ייתכן כי אם בעת קונפליקט מדיני אלים מתרחש מפגש טיפולי בין מטפל ומטופל שכל אחד מהם שייך לצד אחר של הקונפליקט, המאפיין העיקרי של מפגש זה יהיה "הנוכחות של האויב" בזירה הטיפולית. לטענת וולקן (Volkan, 1994) "נוכחות האויב" במסגרת הטיפול נוטה להשתלט על התת-מודע שלנו ועל המחשבות שלנו תוך כדי הטיפול וגורמת לתגובות שונות הן מצד המטפל והן מצד המטופל. באום (Baum, 2011) טוען כי בדרך כלל "נוכחות האויב" אינה בולטת במידה ניכרת. לפעמים מתעלמים ממנה או מאזנים אותה ביצירת רגשות חיוביים. אולם למרות הניסיון לטשטש את "נוכחות האויב" עדיין קיימים רגשות של כעס, חוסר נוחות, דאגה, חשד, שנאה ועוינות של המטפל כלפי המטופל כאשר כל אחד מהם שייך לצד אחד של הקונפליקט המדיני. תחושה זו של המטופלים יוצרת בקרבם קונפליקטים פנימיים רגשות אשמה ודו-ערכיות בין הרצון שלהם לעזור למטופל לבין הרצון להרחיק את עצמם מהמטופל המסמל את "האויב". המטופלים מצדם, אשר תופסים את המטפל כמי ששייך לצד האחר של הקונפליקט המדיני, עלולים להרגיש קרועים בין הרצון לקבל עזרה מה"אויב" לבין הרצון שלהם לשמור מרחק פסיכולוגי ממנו. מצב זה מחזק את הדעה ולפיה הקונפליקט המדיני הוא חלק אינטגרלי מהטיפול לא פחות מסוגיות הקשורות למרכיבי זהות שונים כגון מגדר ומעמד אישי וחברתי.

2. שיטת המחקר

א. מטרת המחקר

במחקר זה נבחן תפקידם של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות בישראל. משתתפי המחקר היו עובדים סוציאליים (מנהלים, רכזי צוותים ועובדים ישירים) משלוש ערים מעורבות: חיפה, עכו וירושלים. מטרת המחקר הן: ראשית כול, זיהוי של סוגיות, דילמות ואתגרים שעובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים המעורבות מתמודדים עימם תוך כדי עבודתם; שנית, מציאת קווי דמיון ושוני בהיערכות של שירותי הרווחה בערים המעורבות; שלישית, לימוד מן הניסיון של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות על דרכי הטיפול באוכלוסיות הנבדלות זו מזו במוצא אתני, דת, תרבות ולאום, ובתוך כך להתייחס במיוחד למורכבות המפגש בין יהודים לבין ערבים בהקשר המורכב של קונפליקט לאומי אלים ומתמשך.

ב. שיטות המחקר

מחקר זה מתאפיין במערך משולב בין השיטה האיכותנית והשיטה הכמותנית. בשיטה האיכותנית אפשר להבין ביתר שאת תופעות מורכבות ולהרחיב את הידע על אודות נושא המחקר (Kanbur & Shaffer, 2007; Kothari & Hulme, 2003; Tashakkori & Teddlie, 1998), וכדי להבין לעומק את מורכבות העבודה בשירותי הרווחה הציבוריים בערים מעורבות, ערכו החוקרים ראיונות אישיים וראיונות קבוצתיים בקבוצות מיקוד. נוסף על כך אספו החוקרים נתונים כמותניים כדי לבחון סוגיות של כשירות תרבותית. מערך מחקר משולב זה נועד להעשיר את הידע לגבי התופעה הנחקרת על ידי טריאנגולציה של השיטות לאיסוף הנתונים (O'Cathain, Murphy & Nicholl, 1997; Carvalho & White, 2007).

מערך המחקר כלל שלושה שלבים עיקריים. ראשית כול נערכו שבעים ושישה ראיונות מובנים למחצה עם עובדים סוציאליים ועם מנהלים העובדים בשירותי הרווחה בשלוש ערים מעורבות: חיפה, עכו וירושלים. שלב זה העניק את הבסיס לזיהוי התמות המרכזיות (סוגיות, דילמות, הישגים ואתגרים). המראיינים של המחקר היו הן יהודים והן ערבים, וצוות המחקר, לרבות החוקרים הראשיים, היה יהודי-ערבי.

להלן פרטים על אודות משתתפי המחקר לפי עיר, לאום ומגדר:

עיר מעורבת	זהות לאומית	מגדר
חיפה 26 ראיונות	18 יהודים 8 ערבים	24 נשים 2 גברים
עכו 21 ראיונות	14 יהודים 7 ערבים	17 נשים 4 גברים
ירושלים 29 ראיונות	12 יהודים 17 ערבים	26 נשים 3 גברים
סה"כ 76 ראיונות	44 יהודים 32 ערבים	67 נשים 9 גברים

לאחר זיהוי התמות המרכזיות נערכו שלוש קבוצות מיקוד. השתתפו בהן עשרים וארבעה מנהלים ועובדים סוציאליים. הקבוצות הללו עסקו בסוגיות הבאות: אישור התמות שעלו מן הראיונות האישיים או הפרכתן, הצעות תמות חדשות שלא עלו בראיונות, הבנת נקודות המבט השונות ביתר שאת, בדיקת ההמלצות השונות שלמשתתפי המחקר כדי לשפר את עבודתם של שירותי הרווחה בערים מעורבות.

בניתוח הנתונים האיכותניים השוו בין הערים המעורבות שנבדקו במחקר: חיפה, עכו וירושלים, ובכל אחת מן הערים הללו נערך ניתוח פנים עירוני. הראיונות תומללו והועברו ל-ATLAS.ti, תוכנה המסייעת לחוקרים לארגן תכנים איכותניים ולנתח אותם באופן שיטתי. ניתוח הנתונים התבצע בכמה שלבים עיקריים: עריכת קידוד פתוח וזיהוי קטגוריות תמתיות (Padgett, 1998); זיהוי 'יחידות משמעות' רלוונטיות למטרות המחקר (Tesch, 1990); איגוד של יחידות משמעות בעלות תוכן ורעיונות דומים לכדי קבוצות שונות; חיבור בין התמות השונות ויצירתן תוך כדי מיקוד ורפלקציה ביחס לתמות המתגבשות (LeCompte & Preissle, 1994). בשלב זה, המעוגן בנרטיבים של משתתפי המחקר, אפשר ליצור טיפולוגיה כמו גם תשתית לתיאוריה (Creswell, 1998; Tesch, 1990).

בשלב השלישי של ניתוח הנתונים וכחשלמה לניתוח האיכותני, נערך מחקר גישוש כמותי. מטרת מחקר זה הייתה להשוות בין מידת הכשירות התרבותית של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות לבין מידה זו בקרה עובדים סוציאליים בערים שאינן מעורבות. מערך המחקר היה מסוג "Between-Subjects Design". משתנה ההשוואה היה סוג העיר (מעורבת / לא מעורבת), והתפיסות והעמדות של העובדים הסוציאליים היהודים בלשכות (מדיניות רב-תרבותית של שירותי הרווחה וכשירות תרבותית של העובד) היוו את המשתנים התלויים. המחקר הכמותי נערך בערים חיפה, עכו, תל אביב יפו, חולון ונהריה ובמועצה אזורית משגב בצפון. יש לציין שאמנם תל אביב יפו מוגדרת כעיר מעורבת, במחקר זה אפיינו אותה כעיר שאינה מעורבת. הסיבה לכך היא שהמחקר נערך בלשכות לשירותים חברתיים באזורים של תל אביב שרוב תושביהם יהודים. המידע במחקר התקבל מעובדים סוציאליים בלשכות הציבוריות לשירותים חברתיים בערים שנבחרו.

בחלק הכמותי של המחקר השתתפו 195 עובדים סוציאליים יהודים. 95 מהם מערים מעורבות ו-100 מהם מערים שאינן מעורבות. מספר משתתפי המחקר בחיפה עמד על 60, ומספר משתתפי המחקר מעכו עמד על 35. סוג הדגימה שנעשה בה שימוש היה "דגימת נוחות". דגימה זו מבוססת על פנייה לעובדים הסוציאליים שהיו זמינים להשתתפות במחקר בעת פנייתו של החוקר אל כל אחת מהלשכות לשירותים חברתיים. רוב משתתפי המחקר (90%) היו נשים, ורובם (85%) ילידי הארץ. טווח הגילים של משתתפי המחקר היה 24–64. הגיל של קרוב למחצית ממשתתפי המחקר (50.4%) היה 24–39, וטווח הגילים של שאר משתתפי המחקר (49.6%) היה 40–64. קידוד הנתונים הכמותיים וניתוחם נעשה באמצעות תוכנת SPSS גרסה 21.

3. פרק הממצאים

פרק הממצאים נחלק לשני חלקים. בחלק הראשון מוצגים הממצאים האיכותניים ובשני – הממצאים הכמותיים. הממצאים האיכותניים, המוצגים בחלק הראשון של הפרק, עלו מן הראיונות האישיים והקבוצתיים שנערכו במהלך איסוף נתונים בין השנים 2014–2018, והם מוצגים בארבעה תת-פרקים מרכזיים: תפיסת עיר מעורבת, תפיסת תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת, חוויית עבודת הצוות בשירותי הרווחה בעיר מעורבת, פיתוח שירותי רווחה והענקתם בעיר מעורבת. בחלק השני של הפרק מוצגים הממצאים הכמותיים, ובהם השוואה בין למידת הכשירות התרבותית של עובדים סוציאליים יהודים בשירותי הרווחה בערים מעורבות לבין מידת הכשירות התרבותית של עובדים סוציאליים בשירותי רווחה בערים שאינן מעורבת. כמו כן מוצגים בממצאים הכמותיים של מחקר זה ההבדלים בין העובדים הסוציאליים בערים מעורבות לבין העובדים הסוציאליים בערים שאינן מעורבות בנוגע לתפיסתם על אודות מידת נוכחות של מדיניות רב תרבותיות במקום עבודתם.

א. תפיסת עיר מעורבת: ריבוי משמעויות

תת-פרק זה עוסק בתפיסות של משתתפי המחקר למונח 'ערים מעורבות' ולמשמעויות שהם מייחסים למונח זה. מניתוח הראיונות עלו ארבע תפיסות מרכזיות: עיר מעורבת כעיר של דו קיום, עיר מעורבת כעיר של היבדלות, עיר מעורבת כעיר מופרדת ועיר מעורבת כעיר מחולקת. להלן פירוט התפיסות הללו.

עיר מעורבת כעיר של דו קיום

לפי תפיסה זו ערים מעורבות מבוססות על דו קיום ומגלמות תמהיל עירוני של קהילות יהודיות וערביות המקיימות אורח חיים משותף תוך כדי שמירה על סטטוס קוו וכבוד הדדי. משתתפי המחקר שהציגו אותה היו בעיקר עובדים סוציאליים יהודים מעכו ומחיפה. מהניתוח עולה כי לדעת רוב משתתפי המחקר היהודים בערים האלה הדו קיום מתבטא במפגשים במישור העירוני, במרחבים הציבוריים ובשוק התעסוקה הרבה יותר מאשר במישור האישי, בקשרי חברות בין-אישיים. לדידם, עצם השהות של שני המגזרים במרחבים ציבוריים משותפים – כגון גני שעשועים, תחבורה ציבורית, שטחי מסחר ובתי חולים – משקף הלכה למעשה מצב של דו קיום. בעיני משתתפי המחקר שהביעו תפיסה זו אורח החיים העירוני הזה הוא בגדר הישג ייחודי שאינו מובן מאליו במדינת ישראל על רקע הקונפליקט הישראלי-פלסטיני. במובן זה, העיר המעורבת והאינטראקציה הבין מגזרית בה נתפסים כאמצעי להפיג עוינות ומתיחות כמו גם להכיר את ה'צד האחר'. הציטוט הבא ממחיש תפיסה זו:

"חיפה היא המודל לעיר מעורבת [...] מבחינת שוק העבודה גם בחיפה זה מאוד בולט שבסופר פארמים ובתי מרקחת כל הרוקחים זה מהמגזר [...], רופאים, אחיות בכל בתי החולים".

משתתפי המחקר שבעיניהם עיר מעורבת מתאפיינת בדו קיום רואים בעירם (חיפה ועכו) כעיר המאפשרת מפגש בין תרבותי מפרה כפי שבא לידי ביטוי בהיחשפות לתרבות, מוזיקה ולמאכלים עדתיים שונים. כפי שמומחש בדברים הבאים:

"היחסים בחיפה מצוינים בין ערבים ליהודים. זה מובן מאליו".

"אנחנו כל שבת כילדים אכלנו במסעדות מזרחיות, "אבו יוסף"... תמיד אני רגילה לאוכל מזרחי. אבא שלי ואימא שלי לקחו אותי לאכול חומוס... אוכלים חומוס או בואדי או בכיכר פריז".

אף על פי שהן משתתפי המחקר מעכו והן משתתפי המחקר מחיפה תופסים עיר מעורבת כעיר של דו קיום, ניכר שוני בתפיסותיהם. בעיני משתתפי המחקר המועסקים שירותי הרווחה של חיפה, העיר נתפסת כעיר מעורבת באופן 'טבעי', עיר שבה אין צורך להשקיע מאמצים מיוחדים לדו קיום. לעומת זאת, לדעת משתתפי המחקר שעובדים בשירותי הרווחה בעכו, הדו קיום בעכו הוא עדין, פרי של הכרח ושל נסיבות. כדי לשמרו נדרשים, הן העירייה והן התושבים, להשקיע משאבים ומאמצים. משתתפי המחקר משירותי הרווחה בעכו סבורים כי ההכרח "לייצר" דו קיום בעיר קשור לנסיבות תולדות היחסים בין יהודים לבין ערבים בעיר, שלעיתים כללו מתיחות ואיבה. מדבריהם של משתתפי המחקר העובדים בעכו עולה כי היחסים המתוחים בין הקהילות בעיר פוגעים ברווחת שתי הקהילות הן מבחינה חברתית והן מבחינה כלכלית. לפיכך התגבשה המסקנה כי יש לשאוף לאורחות חיים משותפים במרחב שלו, רגוע ומכיל ככל האפשר. במובן זה הסיכון הרב הטמון בהיעדרו של הדו קיום בעיר עכו מעצים את ההכרח ב"ייצור דו קיום". תפיסה זו מומחשת בציטוט הבא:

"עכו היא עיר מיוחדת. יש פה באמת רצון גם של הרשות וגם של כל מיני משרדים מסביב לשמור פה על הקיים. כולם יודעים שיש להם מה להפסיד אחרי המהומות שהיו ביום כיפור. כל הצדדים הבינו שדרך של אלימות לא תיתן להם כלום וכולם מפסידים מזה כי אז אף אחד לא יתקרב לעיר העתיקה ואנשים לא יקנו שם".

עיר מעורבת כעיר של היבדלות

רוב משתתפי המחקר הערבים לצד מיעוט ממשתתפי המחקר היהודים מאתגרים את התפיסה של עיר מעורבת כעיר של דו קיום. בעיני המשתתפים האלה ערים מעורבות בישראל מתאפיינות בנבדלות ובהדרה במסווה של דו קיום ואינטגרציה. לפי תפיסה זו, אף על פי שאוכלוסיות יהודיות וערביות מתגוררות באותה עיר במרחב גיאוגרפי משותף, יש גבולות חברתיים גלויים וסמויים המבדילים בין האוכלוסיות ומגובים במדיניות לאומית ומוניציפלית מפלה ומדירה.

בעיני משתתפי המחקר הנזכרים לעיל לרוב יהודים וערבים מתגוררים בערים מעורבות בשכונות נבדלות, בעלות צביון הומוגני ובשל כך תופסים וחווים את העיר באופן שונה. ההפרדה בין האוכלוסיות השונות בשכונות המגורים מלווה במתן שירותים נפרדים, ובמשאבים מוניציפליים שונים. לכן ההיבדלות הזאת מייצרת אורחות חיים נפרדים ואינטגרציה מועטה. בציטוט הבא מתארת משתתפת מחיפה טענה זו:

"נכון שאנחנו אומרים שחיפה עיר מעורבת ויש פה דו קיום, אבל אם את מפלחת את העיר אז איך החלוקה? כל שכונה בפני עצמה [...] כאילו כל אוכלוסייה בוחרת לעצמה אזור גיאוגרפי לגור בו. [...] באמת אנחנו רואים שבחיפה יש הכול, אבל בפועל באמת אין את הדו קיום. כמובן שיש שכונות שאנשים מעורבים, אבל זה לא ממש מאפיין את הכול. אם את מסתכלת על בתי ספר הם מחולקים, מתנ"סים מחולקים".

לצד זאת, חלק ממשנתפי המחקר הערבים סבורים כי ההפרדה הפיזית מבטאת יחסים בין רוב ומיעוט ומסבים את הזרקור לחלוקת משאבים שאינה שוויונית. במובן זה, חלק מהם חווים את העיר המעורבת ככרך בעל צביון יהודי שמתגוררים בו גם ערבים, כפי שמומחש בציטוט הבא:

"(עיר מעורבת) היא עיר שגרים בה רוב של יהודים לצד מיעוט של ערבים. בעיני הערים המעורבות בישראל אינן מעורבות. הן ערים יהודיות שיש בהם תושבים ערבים".

נוסף על הנזכר לעיל, חלק ממשנתפי המחקר הערבים הן בעכו וח'פה ציינו בדבריהם כי יש חלוקה לא שוויונית של המשאבים המוניציפליים. קרי, לדידם העירייה משקיעה משאבים בשכונות מעורבות ובשכונות יהודיות יותר מאשר בשכונות שמתגוררת בהן אוכלוסייה ערבית. חלק מהמשתתפים אף מייחסים לאי השוויון הזה ממד פוליטי מוכוון, כפי שעולה מן הציטוט להלן:

"אני מרגישה שהמדיניות בעכו, המדיניות של ראש העיר... כאן בנו הרבה דברים בעכו [...]. כאילו במגרש כדורגל, קניון יזרעאלי, כל הרחובות, אבל מצד שני, יש גם משהו שהוא פוליטי. למשל המצב של עכו העתיקה – בכל עיר מעורבת שיש אינטרס שיהודים יכנסו לעיר, שערבים יצאו החוצה [...]. אני חושבת שהשירותים לא שוויוניים... שהם הולכים באמצע (שווה בשווה). בעכו העתיקה זה בולט. רוב הדברים הם מחוץ לעכו העתיקה".

משתתפי המחקר הנזכרים לעיל חשים כי ההפרדה בשכונות המגורים בערים מעורבות אינה מקרית אלא ביטוי מובהק למדיניות לאומית שמתגלמת במישור העירוני. בעיני המשתתפים האלה קיים ניסיון לשמר את הצביון היהודי של שכונות מסוימות בעיר מעורבת באמצעות כללים סמויים ובלתי פורמליים. בציטוט הבא מתארת משתתפת מחקר יהודייה המתגוררת בעכו כיצד נמנעה מלמכור את דירתה לחברתה הערבייה בשל חשש מתגובות השכנים ופחד מפגיעה:

"אסור לנו שם [בשכונה] למכור לאוכלוסייה הערבית, אסור בתכלית האיסור. אני עכשיו מוכרת את הבית שלי [...]. אני לא יכולה, גם אם אני רוצה. אחר כך יסקלו אותי באבנים. הייתה לי חברה - - שרצתה לקנות. היא חברה מאוד טובה שלי [ערבייה]. אמרתי לה שיהרגו אותי".

עיר מעורבת כעיר מופרדת

כאשר נתבקשו משתתפי המחקר היהודים אשר עובדים במערב ירושלים לאפיין את ירושלים כעיר מעורבת רובם התייחסו בדבריהם רק לקהילות היהודיות השונות המתגוררות בעיר והתעלמו מן הקהילות הערביות המתגוררות במזרח העיר. מפרספקטיבה זו ירושלים נתפסת כעיר מופרדת: עיר שהקהילות היהודיות בה מופרדות ושונות זו מזו, ואילו אוכלוסייה הקהילות הערביות לא זוכות להתייחסות. לדידם של משתתפי המחקר הנזכרים לעיל ירושלים מאגדת פסיפס של קהילות יהודיות הנבדלות זו מזו במוצאן, בתרבותן, במידת דתיותן ובאורחות חייהן – כמו למשל חרדים, יוצאי אתיופיה, חילונים ודתיים לאומיים. מדבריהם עולה כי ירושלים היא עיר מעורבת קונפליקטואלית בהווייתה שבין הקהילות המתגוררות בה שורר מאבק מתמיד על הצביון העירוני, כמו גם על האופי של השירותים המוניציפאליים ושל שכונות המגורים. במובן זה מן הממצאים עולה כי הקהילות היהודיות ברחבי ירושלים חשות פחד ואיום מתמיד על אורחות חייהן ועל סביבת מגוריהן ושואפות לשמר גבולות פיזיים וקהילתיים כדי למנוע חדירה של קבוצה בעלת צביון שונה

לשכונות מגוריהן. כך למשל בציטוט הבא מתארת עובדת סוציאלית השתלבות של חרדים בשכונת קריית יובל בירושלים ואת התגובה הקהילתית המשקפת מאבק מתמיד על צביון המרחב:

"לקריית יובל מגיעים חרדים [...] הם רוצים מקום מגורים שיש לו את התשתיות הכי נוחות וקהילתיות שיש [...] קריית יובל כהנהלה ציבורית של מנהל קהילתי, כתושבים מאוד רוצים לשמר את המקום הפלורליסטי הממלכתי החילוני. אמירות של החרדים משתלטים עלינו".

לצד זאת, רוב משתתפי המחקר היהודים שעובדים במערב ירושלים לא התייחסו לאוכלוסייה הערבית כאשר תיארו עיר מעורבת, כמו היו הנמנים עם אוכלוסייה זו נוכחים נפקדים. ההתעלמות מקיומה של האוכלוסייה הערבית במזרח ירושלים משקפת הוויה של ניתוק בין חלקי העיר. לפי תפיסה זו היהודים והערבים אינם חולקים את אותה העיר, ומדבריהם של משתתפי המחקר היהודים הנזכרים לעיל עולה כי למעשה ההפרדה הפיזית, הרגשית והתודעתית בין היהודים לבין הערבים בעיר מייצרת עיר מעורבת מופרדת.

עיר מעורבת כעיר מחולקת

רוב משתתפי המחקר הערבים העובדים במזרח ירושלים חווים ותופסים את ירושלים כעיר מבוטרת ומחולקת. מפרספקטיבה זו העיר אמנם משמשת בית הן לאוכלוסייה הערבית והן לאוכלוסייה היהודית, אולם הלכה למעשה מזרח ירושלים ומערב ירושלים מתוארות כשתי ערים נפרדות לחלוטין. יש לציין כי הפרדה זו שונה במהותה מן ההפרדה שתיארו משתתפי המחקר מחיפה ומעכו, משום שמשתתפי המחקר ממזרח ירושלים חווים את העיר כעיר מחולקת שיש בה שליטה ישראלית כפויה. במובן זה שני חלקי העיר מתוארים כמרחבים מופרדים והאינטראקציה בין האוכלוסייה הערבית לבין האוכלוסייה היהודית נחווית כמאותגרת, קונפליקטואלית ומשקפת יחסי כוח מבניים.

בעיני משתתפי המחקר הללו ירושלים איננה עיר מעורבת אלא עיר שאין קשר בין חלקיה השונים ואין בה קשר בין הקהילות השונות המתגוררות בה. כך רוב משתתפי המחקר ממזרח ירושלים תיארו היעדר תקשורת מוחלט בין האוכלוסייה היהודית לבין האוכלוסייה הערבית והוא מתבטא בכמה מישורים: הפיזי, הרגשי, השפתי, והתודעתי. שתי האוכלוסיות מתגוררות באזורים גיאוגרפיים שונים, אינן מקיימות קשרים עם האוכלוסייה האחרת, זוכות למעמד חוקי שונה, ולתחושתם מתפקדות למעשה כשתי ערים נפרדות. יתרה מכך, חציית גבולות בין חלקי העיר מעלה חשש רב. חלק ממשתתפי המחקר העובדים במזרח ירושלים סיפרו כי הם חוששים שבשל סממנים של נראות ערבית, יותקפו פיזית ומילולית במרחבים ציבוריים במערב העיר. בציטוט הבא אחת ממשתתפות המחקר הביעה תחושות אלו תוך הדגשת אי השוויון המעמדי השורר בין תושבי מזרח ירושלים לבין תושבי מערב העיר:

"מעורבת?! המילה בכלל אינה משקפת את המציאות של העיר ירושלים. מדובר בהפרדה מוחלטת, נבדלות מורגשת בין פלחי האוכלוסייה השונים [...] אני יכולה להיות בכל צד בעיר, מזרח או מערב, בלי להרגיש את קיומו של הצד האחר בעיר [...] כאילו יש חומה בלתי נראית שמפרידה ביניהם [...] זה לא רק תחושת הניכור והריחוק ביניהם. זה עוינות ושנאה באופן בלתי נתפס, כך שקשה לראות בהם תושבים שחולקים פיסת אדמה אחת [...] מעורבות ורב תרבותיות מתקיימות כאשר מדובר בתושבים בעלי מעמד דומה וכאשר

מתקיים שוויון מינימלי בין שכבות האוכלוסייה השונות. אין לשכוח שתושבי מזרח העיר הינם במעמד של תושבים ולא אזרחים, כך שהדבר בעל השלכות בכל המישורים – הלאומי, הרגשי, החברתי הכלכלי”.

אשר לחוויית הקיום במזרח ירושלים, מדבריהם של משתתפי המחקר העובדים בחלק זה של העיר עולה חווית קיום המתבטאת בעוינות, בפחד ובכעס כלפי הממסד. כמו כן, רוב משתתפי המחקר ציינו כי תושבי מזרח העיר חיים בתחושות קשות של השפלה, פחד וכעס כלפי גורמי אכיפת החוק בעיר. האינטראקציות ביניהם לבין שוטרים ומאבטחים נחווית בעיניהם כהשפלה ממוסדת ומכוונת, ותושבי מזרח ירושלים סבורים שהם זוכים ליחס מפלה בשל זהותם הערבית תחת משטר כיבוש. הציטוט הבא ממחיש תחושות אלו:

“בתחנה המרכזית בירושלים הייתי תמיד עוברת ללא בידוק מיוחד [...] פעם אחת עניתי לטלפון בערבית, ואז אותו שומר שהעביר אותי בעבר [...] עוצר אותי ושואל אותי מה אני נושאת בתוך התיק.. הופתעתי ואז הוא אמר לי שהוא עושה את העבודה שלו [...] עשיתי מהומה גדולה מאחר והרגשתי מושפלת רק בהיותי דוברת ערבית. אני גרה בעיר הזאת ולאן שאני הולכת הכיבוש נמצא בכל מקום ואני חיה בצל של הכיבוש. ותתארי לעצמך את האירוניה בדבר, שאותו שומר או שוטר – כאשר אני כפקידת סעד אמורה להוציא ילד מבית הוריו – אותו שומר אמור ללוות אותי ולהגן עליי, אך ביום אחר הוא עורך עליי חיפושים ובידוק. את רואה את הסתירה?”

אמירות כגון זו הנזכרת לעיל חושפות הזדהות עמוקה של העובדים הסוציאליים משתתפי המחקר הערבים עם הלקוחות, האוכלוסייה שהם משרתים (לקוחות). לצד זאת, משתתפי מחקר נוספים העידו כי המדיניות המוניציפאלית בירושלים מפלה לרעה את תושבי מזרח ירושלים. אפליה זו באה לידי ביטוי באמצעים הבאים: בתי ספר המתקיימים במתקנים רעועים שאינם ראויים לשימוש, היעדר מרפאות, תחזוקה לקויה של תשתיות, של כבישים ושל פינוי אשפה. בעיני משתתפי המחקר הנזכרים לעיל השירותים המוניציפליים הלקויים במזרח ירושלים מבטאים את חלוקתה של ירושלים, את היותה כרך המורכבת משתי ערים נפרדות, כפי שעולה מן הציטוט להלן:

“בתי ספר דומים יותר לפחונים ולקרוואנים. איפה השירותים של העירייה? אפילו ברמה של פחי האשפה, כל תושב אמור ללכת מאה-מאתיים מטרים על מנת להגיע לפח האשפה, ובעירייה טוענים כי פחי האשפה עולים לעירייה עלויות גבוהות. תמיד במערב מנקים ופותחים את פתחי הביוב והניקוז לפני החורף על מנת להימנע מהצפות וסתימות. אצלנו אין כזה. ההצפות מגיעות לתוך הבתים. הביוב בכל מקום בסילוואן. אין תשתיות, אין כלום”.

לסיכום, מממצאי המחקר עולות תפיסות רבות ומגוונות של עיר מעורבת, ולפיהן המונח “עיר מעורבת” מאתגר את העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה העירוניים. התפיסות האלה מושפעות מההקשר העירוני הספציפי של המשתתפים ומהשתייכותם הלאומית.

ב. תפיסת תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת: בין תפיסה אוניברסלית לתפיסה ביקורתית

תת-פרק זה עוסק במשמעויות שמשותפות המחקר מייחסים לשירותי רווחה בעיר מעורבת ולתפקידם כעובדים סוציאליים בהקשר הייחודי והמורכב של עיר מעורבת. מניתוח הראיונות

עולות שלוש תפיסות מרכזיות: תפיסה אוניברסלית, תפיסה רגישת תרבות ותפיסה ביקורתית. להלן פירוט הממצאים.

תפיסה אוניברסלית

רוב משתתפי המחקר היהודים סבורים כי שירותי רווחה בעיר מעורבת אינם שונים משירותי רווחה עירוניים אחרים. תפיסה זו מתבססת על הנחת היסוד שלפיה שירותי הרווחה מעניקים סיוע וטיפול אוניברסליים ושווים לכל נפש ללא קשר למוצא אתני, תרבות ולאום. לפיכך תפיסה זו אינה מייחסת חשיבות מרובה למאפיינים הייחודיים לעיר מעורבת וצביון השירות אינו חייב להיות ייחודי לה. בעיני משתתפי המחקר שדגלו בתפיסה הנזכרת לעיל שירותי הרווחה חייבים להותיר מחוץ לכותליהם סוגיות פוליטיות הזרות לרווחה. זאת משום שהתייחסות להקשר סוציו-פוליטי של השירות בעיר מעורבת עלולה לפגום ביחס האוניברסלי, השוויוני והראוי של השירות כלפי כל המטופלים בו באשר הם. בציטוט הבא ממחישה עובדת סוציאלית תפיסה זו. היא מסבירה על הבחירה המודעת שלה להותיר מחוץ לשיח הטיפולי את עובדת היותה דתייה:

"סטודנט לעבודה סוציאלית נכנס איתי להיכרות עם לקוח דתי. אז הוא (הסטודנט) אמר לו משפטים כמו 'הקדוש ברוך הוא לא נותן לאדם ניסיון שהוא לא יוכל לעמוד בו' וכל מיני כאלה. [...] אני לא הייתי אומרת משפטים כאלה לדתיים. אני לא מכניסה את הדת שלי בפנים כאילו לחדר הטיפול. [...] אני לא חושבת שזה המקום. אנחנו נמצאים במקום טיפולי. גם אני לא מערבבת את העולם האישי שלי ואני פה נטו. אני מסתכלת על אישיות, על תכונות וזהו."

על פי משתתפי המחקר הדוגלים בתפיסה האוניברסלית על שירותי הרווחה בעיר מעורבת להתמקד בבעיות החברתיות איתן מתמודדים הלקוחות ללא הבדל מגדר, תרבות או לאום. טיפול בסוגיות כגון ילדים בסיכון, התמכרות או אלימות במשפחה לא מחייב בהכרח התאמה תרבותית ייחודית או התייחסות ייחודית להקשר העירוני זה או אחר. הציטוט הבא ממחיש תפיסה זו:

"גם אם לפעמים אני לא מבינה קודים תרבותיים מסוימים, אז מתברר לי שזה לא קשור לחוסר הבנה לתרבות הערבית אלא חוסר הבנה לתרבות העבריינית. לכן בעבודה עם אוכלוסייה מעורבת אין חשיבות להבנה תרבותית נוספת... אין צורך במשהו מיוחד".

משתתפי המחקר הדוגלים בתפיסה אוניברסלית חשים שהבסיס המקצועי והאתי של עבודה סוציאלית מעניק לשירותי הרווחה בעיר מעורבת את הידע, הערכים והמיומנויות הנחוצים להענקת שירות שוויוני לכל הצרכנים של שירותי הרווחה בעיר ללא הבדל מגדר, מוצא אתני, דת ולאום.

תפיסה רגישת תרבות

בניגוד לתפיסה שעלתה בסעיף לעיל, רבים ממשותתפי המחקר דוגלים בתפיסה רגישת תרבות. מנקודת מבט זו, שירותי הרווחה בעיר מעורבת צריכים להעניק מענה ייחודי ללקוחות השונים המתגוררים בעיר בהתחשב במוצאם האתני, תרבותם, דתם והלאום שלהם. לאור ההכרה בגיוון האתני-תרבותי, המצדדים בתפיסה זו מייחסים חשיבות רבה להתאמה תרבותית של השירות הניתן לקהילות השונות המתגוררות בעיר.

לאור הנזכר לעיל, משתתפי המחקר הדוגלים בתפיסה זו סבורים שעל העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות לרכוש ידע וכלים לעבודה טיפולית מותאמת תרבות כדי שיוכלו

להעניק למטופלים מן האוכלוסיות השונות שירותים בהתאם לצרכים שלהן בהיעדר שיפוטיות ובתוך כך לגלות כלפיהן רגישות תרבותית. בציטוט הבא מספרת עובדת סוציאלית עד כמה חשוב בעיר מעורבת לעבור הכשרה לעבודה טיפולית מותאמת תרבות ולגלות רגישות תרבותית:

"מה שמייחד לשכה מעורבת זה בעיקר עניין הרגישות התרבותית. לכן כל מי שעובד בלשכה מעורבת צריך להיות רגיש תרבותית [...] לכבד כל תרבות שהיא אחרת משלך, ולעבוד עם האנשים באשר הם ולא לשפוט אותם על פי השיוך שלהם [...] אני חושבת שכן מומלץ הכשרה שהיא יותר בכיוון הכרת התרבות, המנהגים החגים, מה הנושאים שהם טאבו בתרבות מסוימת, כלומר יותר הכשרה אנתרופולוגית".

משתתפים אלה אף סבורים כי לצד טיפול רגיש תרבות, על שירותי הרווחה בעיר מעורבת לגשר ולקרב בין קבוצות תרבותיות שונות לרבות בין יהודים לבין ערבים המתגוררים בעיר. תפיסה זו מבוססת על ההנחה כי אחד התפקידים של שירותי רווחה בעיר מעורבת הוא לקדם חברה רב תרבותית ותקשורת בין הקהילות השונות המתגוררות בעיר. בציטוט הבא מספרת עובדת סוציאלית על החשיבות שהיא מייחסת ליצירת קבוצת הכשרה משותפת למתנדבות יהודיות וערביות:

"היה לי חשוב שבתוך המתנדבות יהיו לי ערביות ויהיו לי יהודיות. [...] אז העניין כאילו אני מרגישה שיש לי - - שזה מעבר רק לטפל בבעיה. היום יש לנו מועדון של נשים, הוא מעורב ערביות ויהודיות. כאילו אם אפילו נשים יהודיות באות ומנסות ללמוד כמה מילים בערבית, אז אני חושבת כן, יש לזה משמעות".

מן הציטוט לעיל עולה כי עיר מעורבת ניכרת בגוון תרבותי שייחודי לה, וכדי לשמר אותו יש להכשיר צוותים לעבודה עם קבוצות אוכלוסיות שונות.

תפיסה ביקורתית

התפיסה הביקורתית עלתה בעיקר בקרב אחדים בקרב משתתפי המחקר הערבים. לדידם שירותי הרווחה בערים מעורבות מתעלמים מן המרחב העירוני המאוּתגר המאפיין ערים אלו ומגלמים מקרה ייחודי – יחסי הכוחות בזירה ששירותי הרווחה הללו מתנהלים בה ניכרים באי שוויון מבני חברתי, מעמדי, אתני ולאומי, ודווקא בזירה זו שירותי הרווחה היו אמורים לצמצם את אי השוויון ביחסי הכוחות בין הרוב היהודי לבין המיעוט הערבי. נוסף על כך, משתתפי המחקר שהביעו את הגישה הביקורתית חשים ששירותי הרווחה בערים המעורבות מתעלמים במכוון מן הנרטיבים ההיסטוריים המודחקים של האוכלוסייה הערבית בערים הללו. בציטוט הבא מופיעים דבריה של אחת ממשתתפות המחקר הסבורה כי על שירותי הרווחה בערים מעורבות לקדם הכלה מרחבית, תרבותית ואידיאולוגית של הקהילה הערבית:

"להסתכל עליה [על האוכלוסייה], לתת לה מקום, לתת לה מרחב, את המרחב האידיאולוגי התרבותי. לשלב אותו בתוך הזהות של המקום, להיות חלק מהמקום ולא לשים אותה בצד ולהדיר אותה. זה הדרה הזאתי בעצם גורמת נזק פי כמה אחר כך לעיר כולה אהה ברמת הקהילה. [...] כל הנושא הזה של זהות של המקום ושל מרחב. [...] זה דברים כאילו המרחב המחשבתי, האידיאולוגי, התרבותי וזה רק נותן עושר".

חלק ממשנתתפי המחקר הערבים הפועלים במזרח ירושלים רואים בעבודתם בשירותי הרווחה בעיר מעורבת ביטוי לזהות הלאומית שלהם. במובן זה, הם מגלים בעבודתם נקודת מבט רחבה המודעת להקשר המורכב של העיר. כפי שעולה מן הציטוט להלן:

"לעבוד בתוך העירייה זה לא שייך לציונות. השיח הוא איך אנחנו קודם כול גאים במי שאנחנו. לא נשנה את העור שלנו, לא נלך להיות משת"פים ולא נלך לשלטונות מהמקום של לשכוח מי שאנחנו מאיפה באנו [...] אלא להיות תמיד שייכים לעם הפלסטיני, שאנחנו חלק ממנו, ומצד שני ללכת מול השלטונות ולא לוותר על הזכויות ועל הדברים שמגיעים לנו כתושב".

עובדים אלה חשים שהם ממלאים בעבודתם שליחות לאומית לטובת עם, העם הפלסטיני. מדבריהם עולה כי לשירותי הרווחה במזרח ירושלים מוקצים משאבים מועטים ביחס לצורכי האוכלוסייה ולשירותים במערב ירושלים, והאוכלוסייה במזרח ירושלים סובלת ממצוקה ייחודית בשל המצב הפוליטי הייחודי שלה. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הללו כי הם רואים בעבודתם בשירותי הרווחה דרך לאתגר את הסדר הקיים ולסייע לבני העם הפלסטיני לממש את זכויותיהם. בציטוט הבא מוצגים דבריה של עובדת סוציאלית ממזרח ירושלים על תפיסת התפקיד שלה בתור מי שמועסקת על ידי הממסד:

"כאשר עם בא וכובש עם אחר הוא צריך לדאוג לצרכיו להעניק לו זכויות, אך מאחר ואינם מגדירים את עצמם ככובשים לעם הפלסטיני אלא משחררי אדמת ישראל אינם רואים בעצמם כחייבים לדאוג לצרכים של אותה אוכלוסייה, לכן אנו עובדים בשירותים אלו, בכדי לדאוג לאותה אוכלוסייה שאינה מקבלת את זכויות שלה מהכובש. אנחנו מסייעים לתושבי מזרח במישורים החברתיים, הכלכליים והרגשיים. בנוסף לכך אנו מסייעים להם במישור הפוליטי במיצוי זכויותיהם וקבלת אשרות לאיחוד משפחות, הזכות אשר נגזלה מהעם הפלסטיני".

לדעת משתתפי המחקר שדוגלים בתפיסה זו שירותי הרווחה בערים מעורבות אינם יכולים להתעלם מכמה נושאים בוערים: סוגיות פוליטיות של חלוקת הכוח בין יהודים וערבים, השפעת יחסי רוב ומיעוט המתקיימים בעיר המעורבת, הכחשת הנרטיב ההיסטורי והלאומי של קבוצת המיעוט ומדיניות לאומית ועירונית מפלה כלפי המיעוט הערבי.

לסיכום מממצאי המחקר עולה כי תפיסת תפקידם של שירותי הרווחה בערים מעורבות איננה אחידה. היא משתנה בהתאם להקשר העירוני של השירות, להשתייכות הלאומית של משתתפי המחקר ולמידת המודעות של משתתפי המחקר למורכבות של יחסי רוב ומיעוט לאומיים בהקשר הייחודי של ערים מעורבות.

ג. עבודת צוות בשירותי הרווחה בעיר מעורבת: שיתוף פעולה על רקע מפגש אתני-תרבותי-לאומי מורכב

תת-פרק זה עוסק בזירה הפנים ארגונית של שירותי הרווחה בערים מעורבות. מעניין לציין כי על אף השוני הרב הקיים בין הערים המעורבות שנבדקו במחקר, נמצא במחקר דמיון רב בחוויות ובתפיסות של העובדים הסוציאליים משתתפי המחקר. מן מהעדויות שלהם עולות דרכים רבות להתמודדות עם עבודת הלשכה בצל הסכסוך המתמשך. חלקן פורמליות וחלקן בלתי פורמליות.

בתת הפרק הזה יוצגו שני סעיפים: חוויית עבודה הצוות בעיר מעורבת ועבודה משותפת בצל הקונפליקט הלאומי.

חוויית עבודת הצוות בעיר מעורבת

אשר לחוויית עבודת הצוות בשירותי הרווחה בערים השונות שנדגמו במחקר, נמצאה במחקר שונות רבה. מן המחקר עולה כי שגרת העבודה של העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בחיפה ובעכו, הן יהודים והן ערבים, מתאפיינת בקרבה ושיתוף פעולה, ואילו שגרת העבודה של העובדים הסוציאליים ממזרח ירושלים וממערבה היא שגרה של ניתוק. לדבריהם של משתתפי המחקר מירושלים המפגשים המשותפים לעובדים במזרח ירושלים ולעובדים במערב ירושלים הם ספורדיים ומתרחשים לעיתים רחוקות במסגרת ימי עיון, שיתופי פעולה וימי גיבוש מטעם העירייה. לעומת זאת, רוב משתתפי המחקר, הן היהודים והן הערבים, מחיפה ומעכו תיארו שגרת יחסי עבודה פורייה ונעימה הכוללת התייעצות מקצועית תדירה בסוגיות רלוונטיות. מדבריהם עולה כי הם חשים שהעובדים מהלאום האחר נגישים, מקצועיים ומעוניינים להירתם ולסייע במידת הצורך. כך למשל, אמר עובד סוציאלי ערבי מעכו:

"הם [העובדים היהודים] גם נעזרים בנו. אני הרבה פעמים עוזר למגזר היהודי. [...] תמיד העובדים היהודים באים ונעזרים בי – איך להשיג מישהו בביטוח לאומי או לקבל איזשהו משהו או לדווח על משהו. בשבילם אני הכתובת בנושאים האלה [...] אז הם רואים אותנו, בגלל שאנחנו מוכיחים את עצמנו".

לצד שגרת העבודה הפורייה, משתתפי המחקר היהודים והערבים מחיפה ומעכו חווים באופן שונה את עבודת הצוות. מדבריהם של משתתפי המחקר היהודים עולה כי הם חווים את עבודת הצוות כזירה של מפגש בין תרבותי גרידא, ואילו מדברים של משתתפי המחקר הערבים עולה כי הם נוטים לחוות את עבודת הצוות מנקודת מבט של יחסי רוב מיעוט.

רוב משתתפי המחקר היהודים ציינו כי הם חשים שיחסייהם עם העובדים הסוציאליים הערבים מבוססים על קבלה, שוויון, כבוד ורגישות תרבותית. כך למשל חלק ניכר מהם התגאו כי כלל העובדים לוקחים חלק יחדיו הן בשמחות והן באירועי אבל. כמו כן, חלק מהם אף תיארו את המפגש בין עובדים יהודים לבין עובדים ערבים כהזדמנות, מעין גשר המאפשר היכרות בין תרבויות, כפי שבא לידי ביטוי באכילת מאכלים המאפיינים תרבויות שונות, השתתפות בחתונות וכדומה. הציטוט הבא מתאר תחושות אלו:

"אני יושבת בחדר שמימינו יושב עו"ס משפחה מהמגזר הערבי, משמאלי עו"ס משפחה, וראש צוות מהמגזר הערבי. הם מזמינים אותי בשעה שלוש לקפה. היא עושה פיתות בתנור היא מזמינה אותי... היא מביאה לי זיתים... השומר [הערבי] אנחנו במערכת יחסים מאוד טובה איתו".

לצד ביטויים רבים של שגרת עבודה משותפת וחברית, עולה כי משתתפי המחקר הערבים בשלוש הערים שנבדקו במחקר זה – חיפה, עכו וירושלים – מודעים לקיום של יחסי רוב יהודי ומיעוט ערבי גם בזירה הפנים ארגונית של שירותי הרווחה. יחסים אלו באים לידי ביטוי בשני היבטים מרכזיים: ציון חגים דתיים ומעמד העובד הערבי בארגון. בעוד העובדים היהודים חווים את הציון המשותף של חגים יהודיים כאמצעי לשוויון ולגישור על שוני תרבותי, העובדים הערבים חווים אירועים אלו

ביחס דואלי המתגלם בשייכות ובזרות. כך למשל אמרה אחת ממשתתפות המחקר בנוגע למורכבות הכרוכה בהשתתפות באירוע לציון חגים וימי זיכרון בארגון:

"למשל, צפירות של יום העצמאות, כשכולנו חייבים לבוא ולעמוד פה כמו ילדים טובים וכאילו לעמוד [...] אתה בא לעבוד על מי? על אנשים שנרצחו מהצד היהודי? ואני בליבי מאמינה, אוקיי בכל זאת אנחנו רוצים לחיות בשלום. או למשל כשיש הרמת כוסית לחנוכה, לראש השנה ויש לי חג עוד שבוע, אף אחד לא מזמין אותי שמה [...] כשמזמינים את כל עובדי העירייה ויכול להיות בואי נגיד בחנוכה, ראש העיר יגיד שיש חג המולד. אבל בפועל את תרגישי... כאילו יגידו ברמזאן שישלחו לכולם חג שמח, אבל את תרגישי שאת מיעוט".

בשלב מאוחר יותר בראיון שבה ותיארה משתתפת זו את תחושות האמביוולנטיות הכרוכה בהשתתפות:

"זה מעורר המון אמביוולנטיות [להיות עובד ערבי בשירות רווחה בעיר מעורבת], [...] כאילו זה עם הזהות שלי, שייכות, מה אני לא אני. [...] אתה חוטף לפעמים דברים בלי, אפילו עד כמה שהשירות מנסה להראות שהוא שוויוני והוא... אבל לא מודע כי אתה בא מעמדת רוב. כשאתה מגיע מעמדה יותר, אתה יכול להבין. יכול להיות גם ממקום של חוסר הבנה, חוסר רגישות למקום של יחסי כוח, ויכול להיות גם ממקום של 'אוקיי, שירגישו ככה'".

יש לציין כי מיעוט מבין משתתפי המחקר היהודים התייחסו למורכבות הכרוכה בציון הטקס ליום הזיכרון. הם תיארו מקרים שבהם נוצרה מתיחות בטקס בגלל חשש לפגיעה בנורמות חברתיות – כמו למשל ניהול שיחה בעת הצפירה – והתקשו לראות את המורכבות במצבם של העובדים הערבים באירוע הזה. מדבריהם עולה כי שותפות במרחב הארגוני בימי זיכרון מורכבת ביותר ומלווה בתחושות קשות. בציטוט הבא מתארת אחת ממשתתפות המחקר את האווירה המתוחה השוררת בארגון בימי זיכרון:

"המתיחות מורגשת בימי זיכרון לחיילי צה"ל, שאז באמת יש תמיד את הדילמה שלהם. אנחנו עומדים בצפירה, אבל יש באמת שתמיד מגיעים [...] שהם, בהיותם חלק מהמחלקה, הם באים ועומדים ומקשיבים לטקס, ויש את העובדים שיעדיפו להישאר בחדרים וגם זה בסדר. זאת אומרת אין פה מבחינתי, אני לא יודעת איך עובדים אחרים חושבים, גם זה בסדר. כל אחד יבחר מה שהוא רוצה, אבל הקושי הוא אם מישהו יעשה בצורה מתאנתית, יעשה מעשה כשכולם עומדים או כולם עצובים".

נוסף על הנזכר לעיל, חלק ממשתתפי המחקר הערבים ציינו בדבריהם פן נוסף המלווה את עבודתם בזירה ארגונית מעורבת. הם תיארו מקרים שבהם היו חשופים לדעות קדומות מצד עמיתיהם היהודים. כמה מהם אף רמזו שנמנע מהם קידום על בסיס מוצא. מהראיונות עולה כי עובדים סוציאליים ערבים מתמודדים עם עומס עבודה רב מאוד, כפי שמומחש בדבריה של עובדת סוציאלית מעכו: "כמות התיקים של עובד ערבי היא יותר מכמות התיקים של עובד יהודי. עובד ערבי במשרה מלאה יכול לטפל בשלוש מאות תיקים". לדידם של משתתפי המחקר הערבים, תנאי העבודה מקשים על תפקודם ואף פוגמים במקצועיות שלהם. עומס זה נובע הן בשל מספר מועט של עובדים סוציאליים ערבים והן בשל הציפייה מהם לייצג את החברה הערבית בשירות. כך למשל בציטוט הבא סיפרה אחת ממשתתפות המחקר כי מלבד תפקידיה השונים בשירותי הרווחה, מצפים

ממנה להקנות מידע על האוכלוסייה הערבית ולייצגה. היא תיארה זאת כמעמסה רגשית הגוזלת זמן רב ומרחיבה באופן לא פורמלי את הגדרת התפקיד שלה:

"עצם ההתייחסות הזו מאוד מעמיסה רגשית וגם מכבידה מבחינת האחריות שהופכת לאחריות כפולה ואפילו משולשת על העו"ס הערבי מעבר לדרישות התפקיד. לדוגמה בכל שאלה על החברה הערבית קוראים לי ומבקשים את דעתי ואת מה שאני יודעת על הנושא כאחת מאותה חברה [...] לפעמים אין לי אינפורמציה אובייקטיבית על נושא ספציפי ואז בגלל שאכפת לי מהפונים הערבים, אז אני מתחילה לחפש מקורות מידע [...] כאשר באים אורחים מחוץ לעיר ואפילו מחוץ לארץ [...] אני מוזמנת [לעירייה], וזה מאוד מפריע לי. הרי ברור שמנסים להראות שהם "מעסיקים" ערבים ושהם "טובים" לערבים בעיר".

זאת ועוד, מניתוח הראיונות שנערכו עם משתתפי המחקר העובדים בירושלים עולה כי החלק הארי של המפגש האתני-תרבותי בין עובדים סוציאליים ממזרח העיר לבין עובדים סוציאליים ממערב העיר מתקיים בימי גיבוש ובימי עיון מטעם העירייה. מדבריהם עולה כי לא מתקיימת בימים הללו שום תקשורת בין אישית, ולעיתים התכנים המועברים בהם נתפסים כרגישים. כך למשל תכנים היסטוריים המכילים נרטיב יהודי-ציוני נתפסים כפוגעניים כלפי משתתפים הערבים. בציטוט הבא מספרת אחת ממשתתפות המחקר על מורכבות זו, שעלתה בסיוור שנערך בארץ וכלל תכנים של נרטיב היסטורי:

"נגיד היה אהה טיול אגפי של כל העיר [...] הולכים לטיול והולכים לעשות סיור [...] אז מדברים [...] על האתוס הציוני וכל זה, ואז אתה רואה כמה מהעובדים הערבים, אתה רואה אותם כועסים ומתחילים לצאת נגד. אז מה עושים במצב הזה? זה מצב נורא רגיש. וכמה אתה יכול להימנע מזה?"

כאמור לצד ימי הגיבוש, נוהגים העובדים הסוציאליים הערבים והיהודים לקיים ימי עיון מקצועיים משותפים. על פי רוב הם נערכים במערב העיר. הרוב המוחלט של משתתפי המחקר העובדים במזרח ירושלים התייחסו למיקום המפגשים ותיארו בדבריהם תחושות של השפלה, עלבון, חוסר צדק ופחד הנלוות לכך. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הללו כי לדעתם קיום המפגשים במערב העיר הוא בגדר פגיעה בשוויון ואף החלטה מוניציפלית המסכנת אותם. קרי בעיני העירייה מזרח ירושלים הוא אזור מסוכן לעובדים יהודים, לכן היא נמנעת מקיום מפגשים באזור זה. עם זאת, משתתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים ציינו כי הם חשים שהגעה למערב ירושלים היא בגדר סכנה של ממש עבורם, לפיכך הם חשים כי העירייה עושה איפה ואיפה, מפרה את השוויון בין עובדיה ומסכנת את העובדים הערבים. כך למשל תיארה את התחושות הקשות האלה עובדת סוציאלית ערבייה:

"עובדים יהודים נמנעים מלהגיע ללשכות מזרח, ותמיד אנו נאלצים לנסוע ללשכות במערב. [...] מצב עניינים זה גורם לתחושה לא נעימה, בסופו של דבר. איננו רוצים ואיננו עבריינים. גם אנו היינו רוצים שיבואו, יראו את תנאי העבודה שלו, ולבקר בלשכותינו כשוויים בין שווים. כאשר הדברים מתנהלים בצורה זו, אנו מרגישים נחותים. ניסינו להעביר את קולנו לוועד ולעירייה במספר הזדמנויות, ולעיתים התנגדנו שהפגישות תתקיים במערב, אך העירייה תמיד ענתה 'שאינן חוק בארץ שמתיר למעסיק לשלוח עובד למקום מסוכן'. המוזר בדבר שהעירייה אינה מתייחסת אלינו גם באמירה זו. גם בשבילנו,

כערבים וכעובדות מוסלמיות עם כיסוי ראש, האזורים היהודיים מהווים עבורנו אזורים מסוכנים, כך שיש סיכוי גדול שיהודי קיצוני יתקוף אותי מאחר ורואים עליי שאני מוסלמית דתייה".

משתתפי מחקר נוספים מירושלים התייחסו בדבריהם למיקום של ימי העיון, ותיארו חוויות של השפלה ופחד הכרוכות בשעות שלהם במערב העיר. בציטוט הבא מספרת עובדת סוציאלית ערבייה כיצד ביום עיון מאבטח עיכב את העובדים הערבים בלבד. דבריה מרמזים כי אינטראקציה זו נחווה כמשפילה ומבזה:

"היינו ערבים ויהודים ביחד ובכניסה לבניין עמד שומר שהחליט לבדוק את העובדת היחידה שהייתה בינינו עם כיסוי ראש, וכאשר הבין שאנו ערביות כמוה, התעקש לבדוק גם אותנו. [...] איך אנו אמורים להרגיש בעקבות זה? איזו קבלה ומעורבות כאשר אנו במקום אחד נבדלים על פי השפה הערבית והלבוש המסורתי?"

לסיכום, ממצאי המחקר חושפים חוויות ותפיסות מגוונות ביחס לעבודת הצוות בשירותי הרווחה בערים המעורבות. חוויות ותפיסות אלו מושפעות מכמה גורמים: רגיעה או הסלמה בקונפליקט הלאומי המתמשך, ההקשר העירוני הספציפי והזהות הלאומית של המשתתפים.

עבודת משותפת בצל הקונפליקט

אמנם רוב משתתפי המחקר תיארו דוגמאות רבות של שגרת עבודת צוות בצל מתח לאומי חריף, אך הם התקשו להגדיר מהי המדיניות הפורמלית של ההנהלות בנושא. אף על פי כן, משתתפים העידו שסוגיות הקשורות לשגרת עבודת הצוות בצל מתח לאומי לא נדונות בישיבות צוות או נלמדות בהשתלמויות או בתוכניות הכשרה. להוציא מקרים בודדים, המדיניות הבלתי כתובה היא להרחיק סוגיות של קונפליקט ומתח לאומי מן הספירה המקצועית. מדבריהם של משתתפי המחקר עולה כי מדיניות זו נובעת מהרצון לשמור על עבודת הצוות כזירה ניטרלית ושקטה. זוהי מדיניות שמנסה למנוע חיכוכים ולחזק את לכידות הצוות. נוסף כל כך עולה מדבריהם של משתתפי המחקר חשש כבד שקיום דיאלוג על אודות הקונפליקט עשוי להתסיס, לפלג ולייצר קרע בין חברי הצוות בעלי עמדות פוליטיות נוגדות או בין חברי צוות יהודים וערבים. תפיסה זו מסתמכת על ההנחה שהערכים, העקרונות והמטרות שהמקצוע "עבודה סוציאלית" מתבססת עליהם ושגרת העבודה המשותפת משמשים מצע משותף איתן להתמודדות בייחוד בעיתות של מתח לאומי, כפי שעולה מן הציטוט הבא:

"כל אחד פה בלשכה מחזיק בדעות משלו. את הדעות האלה הוא שומר עמוק בתוך הלב. הוא יודע שהוא עובד בעיר מעורבת עם אוכלוסייה מעורבת עם קולגות לעבודה משני המגזרים, ובגלל זה נורא נורא חשוב לנו לשמור על סובלנות, על יחסי כבוד הדדי. [...] כאילו גם אם עכשיו יקרה משהו שמזעזע אותי אני לא אכנס לחדר של עו"ס מהמגזר הערבי ולהתחיל להגיד 'מה הערבי הזה, מה הם עושים'. אני שומרת את זה לעצמי. זה לא יהרוס את מערכת היחסים שיש לי פה עם חברים שלי. יש לנו מטרה אחת, וזה בעצם לשמור פה על יחסים של כבוד [...] יש לנו פה אנשים לעזור להם. [...] המתח קיים באוויר, אבל כל בעלי התפקידים פה, מראש העיר ועד לעובד הכי פשוט, פה כולם דוגלים ביחסים של כבוד, שקט וסובלנות".

משתתפי המחקר סבורים שהמדיניות הארגונית הרווחת כלפי נוכחות הקונפליקט בעבודת הצוות היא הימנעות מכוונת מנגיעה ישירה בנושא, אולם לעיתים נאלצים חברי הצוות להתערב בסוגיות קונקרטיות של מתיחות בין עמיתים. כך למשל אחד ממשתתפי המחקר סיפר על מקרה שבו קבוצת עמיתים יצרה קבוצת 'וואטסאפ' של עובדים סוציאליים בלשכה. באחד המקרים כמה משתתפים בקבוצת ה"וואטסאפ" העירו הערות שצד מסוים חווה אותן כפוגעניות. במקרה זה נאלצו מנהלי השירות להתערב כדי לפתור את המשבר. על פי רוב, משתתפי המחקר הערבים הודו שהם חוששים מעיסוק בסכסוך המעלה תחושות של אי נוחות. הציטוט המובא מטה מתאר שיחה בקבוצת הוואטסאפ של העובדים:

"אני זוכרת שהייתה בדיחה [במלחמת צוק איתן] 'אללה עשה קבוצה של אחמד, מחמוד, מוחמד...' וכאילו סתם בדיחה. אני נוצרייה. אצלי מוחמד - - באמת. אבל הרגשתי שמהו אצלי בפנים, זה מספיק, וכל העובדים הערבים התחילו לצאת אחד אחרי השני [...]. המנהלת, נראה לי, קצת לא ידעה מה לעשות. אני באתי אליה ואמרתי לה 'אני מבקשת ממך. זה מאוד מעליב שאני, בתור ערבייה, אני צריכה להיות חשופה לכל מיני בדיחות' [...]. ואז דיברה עם כולם שיפסיקו לשלוח בוטסאפ של העבודה דברים אישיים".

מלבד מדיניות המתאפיינת בהיעדר שיח, משתתפי מחקר מעטים תיארו מקרים שבהם נערך שיח פורמלי בנושא הקונפליקט. כך למשל אחת ממשתתפות המחקר החליטה לקיים מפגשים פנים ארגוניים שיכללו עבודה קבוצתית בנושא הקונפליקט. המפגשים התקיימו בסיוע של גורמים חיצוניים המתמחים בקיום דיאלוג. להלן דבריה:

"החלטנו לעשות התערבות של עבודה קבוצתית אממ כדי לדבר [...] ניהלנו שיח עדין ומורכב גם כדי לאוורר וגם כדי לתת מקום לכל מיני סיפורים וגם כדי להגיד איך בתוך האי-הסכמה לעולם כנראה, איך אנחנו חיים וגם תומכים וגם שומרים אחד על השני וגם מאפשרים את החיים האלה, כי זאת מחלקה שהחיים החברתיים מאוד משמעותיים בגלל חוויות העבודה הקשות [...]. היו גם חלקים התנהלותיים בתוך זה. זאת אומרת איך אנחנו, מה אנחנו עושים כדי לצמצם את המלכודות, אממ כל הסיפורים של העולם האינטרנטי, מה אנחנו כותבים בפייסבוק, מה אנחנו לא כותבים בפייסבוק, איזה קבוצות אנחנו עושים ברשתות בוטסאפ ומה כן ומה לא, איזה תכנים מכניסים. כאילו ניסינו ללכת על המקומות שנפלנו בהם ולראות איך אנחנו תוקפים אותם".

גם בירושלים נערכו כמה קבוצות שיח בנושא הקונפליקט. עם זאת, יש לציין כי מדובר ביוזמות לא מעוגנות במדיניות מערכתית. קבוצות שיח אלו התקיימו בעיתות של מתיחות לאומית ולוו בהנחיה מקצועית שהייתה אמונה על תהליך הדיאלוג. מניתוח הראיונות עולה כי ניכר שוני בין חוויות המפגשים בקרב משתתפי המחקר היהודים לבין חוויה זו בקרב משתתפי המחקר הערבים; בעוד משתתפי המחקר היהודים ממערב ירושלים חוו את המפגשים המקרבים ונחוצים, משתתפי המחקר הערבים ממזרח העיר תפסו אותם כעלה תאנה, כניסיון לעקר את בעיית מזרח ירושלים מתוכן פוליטי. כך למשל תיאורה של עובדת סוציאלית ממזרח ירושלים את מפגשי הדיאלוג מרמז כי המפגשים משמשים מסגרת טובה לשיח על כשירות תרבותית, בעוד שיח על מהות הקונפליקט והמחלוקות נותר מחוץ להם. להלן דבריה:

יאלא מדברים על זה [על הקונפליקט הישראלי-פלסטיני]... רק נותנים את התחושה שאנו חברים ואוהבים אחד את השני והכול ורוד ויפה. רק היום עלה לי כל נושא "הכשירות התרבותית" [...] לאחר שהיום אני חשבת על זה אני תוהה לעצמי, מה המסר? מה המטרה? רוצים להראות לנו שיש מכנים משותפים בינינו ואין עוינות ואין קונפליקט והכול בסדר? האם זה נכון? האם זה בריא להכחיש את המציאות? הפיל נמצא בחדר ומתעלמים ממנו. אני סבורה שצריך להציף את האמת והקונפליקט הלא מדובר".

למרות הניסיון להדחיק או לצמצם את נוכחות הקונפליקט בעבודת הצוות בעיר מעורבת, מממצאי המחקר עולה כי חברי הצוות עוסקים רבות בסוגיות הקשורות לקונפליקט מישור הבלתי פורמלי. עיסוק זה מתעצם בעיקר בעיתות מתיחות בין שהיא מתרחשת בעיר ובין שהיא מתרחשת באזור או ברחבי הארץ. רבים ממתתפי המחקר תיארו אקלים ארגוני טעון ותחושות קשות של פחד ואשמה הנלווים לעבודתם בתקופת מתיחות לאומית. מהניתוח עולה כי משתתפי המחקר היהודים נוטים לחוש בתקופה כזאת פחד, חרדה וחוסר נוחות, כפי שמתגלה בדבריה של אחת ממתתפות המחקר: "אני יודעת בבטחה שבקרבו [היהודים] יש תחושות של חרדה ודאגה ופחד מהמצב". עוד עולה מניתוח הממצאים כי משתתפי המחקר הערבים נוטים לחוש כי העובדים הסוציאליים היהודים מאשימים אותם במצב הביטחוני. כך למשל תיארה אחת ממתתפות המחקר את התחושות המורכבות שחשה כערבייה בארגון בעת מתיחות לאומית:

"בעיקרון טובים [היחסים בין יהודים לערבים], אך כל פעם שקורה משהו בארץ בין ערבים ויהודים זה משתקף ישירות בלשכה והמתח בינינו עולה. [...] במצב של מלחמה או פיגוע הם [קולגות יהודים] משנים פרצוף ונעשים קרירים כלפינו. הם מטיחים בנו מבטים, מאשימים כאילו אנחנו אלה שעשינו את המעשה שגרם לקורבנות בסוף".

משתתפי המחקר, הן יהודים והן ערבים, סיפרו כי הם חשים שקולגות מביעים חוסר רגישות לכאב של האחר ואף אינם כואבים את האובדן של היצד האחר. לצד זאת, משתתפי מחקר אחרים תיארו רגשי סולידריות המגשרים בין יהודים לערבים בזירה הארגונית. על פי נקודת מבט זו הן העובדים היהודים והן העובדים הערבים שותפים לגורל מורכב וקורבנות של מציאות אלימה ומתוחה. כך למשל בציטוט הבא עובדת סוציאלית יהודייה תיארה את הקונפליקט הפנימי שחשה כשהבינה שקולגות ערבים חשים איום וסכנה במרחב הציבורי בזמן שחיינו של בנה החייל שנלחם בעזה נתונים בסכנה. בדבריה בציטוט להלן היא מתארת סיטואציה לא אנושית ובלתי אפשרית:

"הבן שלי היה בעזה, ואתה מאוד דואג לו [...] ויושבת מולי אחת העובדות [...] בחורה ערבייה שהיא גם ככה מסורתית, ואני יושבת מולה והיא מספרת לי על אהממ על כמה היא נסעה באוטובוס והיא רצתה לפתוח את הבקבוק, לקחת בקבוק ולשתות, והיא ממש ראתה את האנשים מסתכלים עליה ובטוחים שהיא הולכת להוציא [...] סכין. ובאמת היה לי, אני הרגשתי נורא. פשוט הרגשתי נורא באיזה חברה אני חיה, וכמה זה נורא ואמרת 'וואו'. אני, נורא קשה לי להחזיק את זה כאילו, את הקונפליקט הזה שאתה יודע שמצד אחד הבן שלך שמה והוא בסכנה ומצד שני החברים שלך לעבודה מרגישים סכנה פה ואיזה עולם מטורף זה".

תיאורים כגון אלה שופכים אור על ההתמודדות המורכבת עם הקונפליקט בלשכה מעורבת בעיר מעורבת. באחד המקרים המתוארים במחקר עובדים סוציאליים יהודים גילו שאחד ממבצעי פיגוע

קשה באחת הערים שנבדקו היה קרוב משפחה של עובדת ערבייה בלשכה. בעקבות הגילוי הזה נוצר מצב עניינים מורכב שהטביע עמוקות את חותמו בקרב העובדים הסוציאליים, וכמה ממשותפי המחקר תיארו אותו בדבריהם. להלן ציטוט מדבריה של אחת ממשותפות המחקר, ובו היא מתארת את המצב המורכב שנוצר ואת דפוסי התמודדותה עימו:

"באותם רגעים שזה מאוד דומיננטי. זה קשה וזה קשה עוד יותר מכיוון שחלק מהמחבלים הם קרובי משפחה של העובדים שלנו. [...] של העובדים הסוציאליים. [...] זה מאוד מורכב, אבל יחד עם זאת, אנחנו כל הזמן מנסים להפריד בין היותנו בני אדם, מעריכים את הקולגות שלנו, לבין קשרי משפחה. זה אי אפשר שכן אדם ייתפס כאחראי על מה שבני משפחה שלו עושים. אתה לא יכול להיות במצב כזה. אני אחרי מקרים כאלו הרמתי טלפון לכמה אנשים להגיד להם 'אנחנו איתכם. אנחנו מבינים את הקושי. גם לנו זה קשה, אבל אנחנו לא מפסיקים להעריך את העבודה שלכם ואתכם כי אי אפשר לקשר בין שני הדברים, כי זה לא נכון'".

בהיעדר מסגרות פורמליות לליבון תחושות כגון אלו הנזכרות לעיל העובדים הסוציאליים בערים מעורבות מסגלים לעצמם במקום עבודתם אסטרטגיות התמודדות א-פורמאליות עם הקונפליקט הלאומי. ממצאי המחקר עלו שלוש אסטרטגיות מרכזיות כאלה: שיח פנים קבוצתי, שיח בין קבוצתי והימנעות מתקשורת. חלק ממשותפי המחקר, יהודים וערבים, ציינו כי הם מקיימים במקום עבודתם שיח על הקונפליקט אך ורק עם אלה ששייכים ללאום שלהם. מחד גיסא אסטרטגיה זו מאפשרת להם לשוחח על הנושא שמעסיק אותם, ומאידך גיסא היא מאפשרת להם להימנע מעימותים עם קולגות שאינם שייכים לקבוצת הלאום שלהם. בציטוט הבא תיאר אחד ממשותפי המחקר את הרציונל המניע את קיום השיח אך ורק בין אנשים ששייכים לאותו לאום:

"אני לא מפתח איתם [עובדים יהודים] שיח מה צודק ומה לא צודק, היה צריך לעשות כך ולא כך. אני את השיח הזה לא מקיים, וגם העובדים האחרים [הערבים] לא מפתחים שיח של ויכוחים, של פוליטיקה [...] לפעמים כשאנחנו יושבים בבוקר או ישיבות כך קצרות, אז אנחנו מתייחסים לזה כעובדים ערבים בינינו ומה כל אחד מרגיש".

משתתפי מחקר נוספים ציינו כי הם מנהלים שיח על הקונפליקט עם עמיתים שאינם שייכים ללאום שלהם והדגישו כי הם עושים זאת ברגישות ובכבוד רב. במובן זה, דבריהם מרמזים שהם מכירים את עמדותיהם של הקולגות לפני קיום השיח, ולרוב היחסים בין הקולגות מלווים בקשרי חברות, כפי שעולה מן הציטוט להלן:

"עם חברה שלי שהיא יהודייה אני מרשה לעצמי לדבר, גם עם עוד כמה עמיתים שקרובים אליי... הם מקבלים אותי, כי הם יודעים מאיפה אני מגיעה, מה הדעות... עם האחרים שהם לא קרובים אליי אני לא מעיזה לדבר מולם כי הם עלולים לשפוט אותי בקיצוניות וזה קרה לי פעם".

אסטרטגית התמודדות שלישית עם הקונפליקט עלתה בעיקר בדבריהם של משותפי המחקר הערבים והיא מתאפיינת בצמצום הקשר עם עובדים שאינם שייכים לקבוצת הלאום שלהם. צמצום הקשר מתבטא לא רק בניהול שיח על הקונפליקט אלא גם בתקשורת כללית. הציטוטים הבאים ממחישים אסטרטגית התמודדות זו:

"האווירה לא נעימה ויש כאילו משהו קפוא, הפנים קפואות. [...] אם אני רוצה לעשות משהו דחוף, אז אני עושה אותו גם כשהמצב קפוא או לא, אבל אם יש משהו שסובל דיחוי חצי יום או יום, אז אפשר לדחות אותו לאחר כך [...] האנשים בחדרים יכולים לשבת ולרכב ביניהם. זה לא מפריע לי, שירכלו [...] אני כאילו עברתי בפרוזדור ויש בחדר מסוים שלוש-ארבע בנות עובדות מדברות, כן נפגע לא נפגע, אז אני לא נכנס לתוך הנושא, אני לא נכנס לחדר".

בציטוט הבא תיארה עובדת סוציאלית ערבייה את הרציונל שבהימנעות מאינטראקציה בין אישית ומוויכוחים בעת מתיחות לאומית. דבריה שופכים אור על החשש של העובדים הסוציאליים הערבים, ששייכים לקבוצת המיעוט, מן ההשלכות של ניהול שיח שכזה:

"קודם כל, אני כאן מיעוט ... ואני באתי לכאן כדי לעבוד ולהתפרנס. אני לא רוצה להפסיד את מקום העבודה שלי בגלל ויכוחים מיותרים... זאת המדינה שלהם... אז למה שאני אכנס בהם ראש בראש... במיוחד שאני יודעת שאני בצד החלש... ואז אני לרוב מפעילה שיקול דעת ולפעמים מתוך בחירה מפסיקה הדיון וחוזרת לעבודה כי אני לא רוצה לאבד את מקור פרנסתי".

יש לציין כי המצב הנזכר לעיל שכיח בעיקר אצל עובדים סוציאליים ערבים שמועסקים במזרח ירושלים. ניתן לשער כי בשל העובדה שהללו אינם חולקים מבנה פיזי משותף עם עובדים סוציאליים יהודים, קל להם יותר מאחרים להימנע מתקשורת ולנתק קשר. הציטוט הבא ממחיש את ההימנעות הזאת:

"במלחמת לבנון 2006 המזכירה היהודייה הפסיקה לדבר איתי בכלל. כך היא התמודדה עם הכעס שלה כלפי נסראללה. אני משום מה ייצגתי עבודה את "האויב", והיא אכן ניתקה קשר איתי במהלך כל המלחמה והמשיכה אחריה לעוד תקופה".

מן המחקר עלו ממצאים בנושאים הבאים: המורכבות של עבודת הצוות בשירותי הרווחה בערים מעורבות, נוכחותו הסמויה והגלויה של הקונפליקט בעבודתם המשותפת של העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות והדרכים של העובדים הללו להתמודד עם אתגרים שונים המייחדים את עבודתם, חלקן פורמליות וחלקן בלתי פורמליות.

ד. פיתוח שירותים והענקתם בערים מעורבות: מציאות רבת פנים
תת-פרק זה שופך אור על הענקת השירות בערים המעורבות. בתחילתו יידונו סוגיות ארגוניות הקשורות בכשירות תרבותית ומאוחר יותר סוגיות הקשורות במפגש עם לקוחות בצל הקונפליקט.

הענקת השירות בעיר מעורבת

התמודדות עם אתגר שפתי

הן היהודים והן הערבים בקרב משתתפי המחקר ציינו את סוגיית השפה כנדבך מרכזי במפגש האתני-תרבותי ביניהם לבין לקוחותיהם בשירותי הרווחה בערים מעורבות. מהראיונות עולה כי הלקוחות של שירותי הרווחה דוברים ומבינים את השפה העברית ברמות שונות, החל מאי ידיעת השפה כלל, דרך שליטה מועטה בשפה וכלה בדיבור שוטף. אי לכך לעיתים תכופות העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות נאלצים להתמודד עם קשיי שפה בהליך הטיפול, ה

הם מתקשים להבין את מה שאומרים להם לקוחותיהם ואף נעזרים בשירותי מתורגמנות. חלק ממשותפי המחקר ציינו כי במסגרת עבודתם פיתחו מיומנויות להבנת שפת הגוף ואינטונציה, כדי להבין את לקוחותיהם משתמשי השירות, כפי שמומחש בציטוט הבא :

"אני מודה שזה קצת מפריע שאני לא מבינה ערבית, אך עם השנים והניסיון פיתחתי הבנה לשפת הגוף של המטופלים שלי. אני מבינה אותם דרך שפת הגוף שלהם ועד היום זה בסדר לדעתי, ואני מסתדרת טוב עם המטופלים שלי גם בלי להבין הכול במאה אחוז".

לצד ההיבטים הטיפוליים נוצרים מצבים מורכבים בוועדות החלטה או תוך כדי טיפול במרכזי קשר. במצבים אלה הלקוחות של שירותי הרווחה משוחחים ביניהם בשפת אימם והעובד הסוציאלי אינו שותף ואינו מבין את השיח. מממצאי המחקר עולה כי המצבים האלה מורכבים בעיני העובדים הסוציאליים והיחס שלהם לקיום שיח בערבית בתוך המרחב הטיפולי הוא אמביוולנטי. רוב משותפי המחקר סבורים כי אם הלקוחות של שירותי הרווחה מדברים בשפת האם שלהם השיח שהם מנהלים מאפשר להם לנהל שיח אותנטי ואינטימי. לפיכך העובדים הסוציאליים מקבלים בהבנה שיחות שמתנהלות בשפה הערבית בעת אינטראקציות טיפוליות. כך למשל תיארה עובדת סוציאלית יהודייה סיטואציה מורכבת שהתרחשה בוועדה :

"כשאמא בוכה, אז שתבכה בערבית. חברה, יש לה סיבה טובה לבכות. מה עכשיו אני אגיד לה גם יתבכי בעברית? אז אני אשב לידה ואבקש שיתרגמו לי. [...] אני לא אבקש ממנה לדבר עברית. ואם העובדת יושבת ומדברת איתה ומנהלת איתה שיח, אני לא חייבת להיות בשליטה מלאה כל הזמן. [...] זה בסדר שזה יתרחש כי הסיטואציה היא סופר רגשית. לא כל השיחות שלנו עם מטופלים הם בקרביים של הקרביים".

נוסף על הנזכר לעיל, חלק ממשותפי המחקר היהודים סיפרו כי אם בעת אינטראקציה טיפולית מתנהל שיח בערבית, מתעוררות בקרבם תחושות של ריחוק וחוסר שליטה. כך תיארה בציטוט הבא עובדת סוציאלית יהודייה תחושות אלו :

"אני יכולה להגיד לך שהמקום היחידי שאני לפעמים מרגישה בו חוסר נוחות וקשה זה הנושא של שפה. זה משליך כמובן על דברים אחרים. אם אני יושבת עם איזה אישה או אפילו עם משפחה עם זוג ומתחילים להתנהל בערבית כשאני בחדר, אז אני מתחילה להרגיש מקום של אי נוחות ממקום של חוסר שליטה ואני לא מבינה ובוא דברו אתי או אם יושבים באיזשהי פגישה עם עוד עובדים שהם ערבים, אז את יודעת במכוון או לא במכוון מתחיל איזשהו שיח ואז מתגלגל לערבית וזה אז זה מרגיש מקום של אי נוחות".

אשר להתייחסותם של משותפי המחקר הערבים לשפה, לדידם היא משקפת תרבות, שייכות וזהות. על כן מפגש טיפולי שאינו מתנהל בשפת האם של המטופלים פוגם באיכות הטיפול הניתן להם, כמו גם בהבנה התרבותית של מקבל השירות ובתקשורת שבינו לבין העובד הסוציאלי המטפל בו. הציטוט הבא ממחיש טענות אלו :

"גם אם הנשים יודעות לדבר עברית, לטענת העו"סים היהודים, אך הן לא מכירות השפה ברמת שפת אם... גם אני למשל, אני כעו"ס, מביעה את עצמי ואת רגשותיי בשפת האם, השפה הערבית, הרבה יותר טוב מאשר בעברית... ואם מטופל ירצה להביע את רגשותיו,

אז הוא ירצה להשתמש במילים מהשפה שלו... לפי דעתי בטיפול כשהמטופל לא מדבר בשפת האם שלו, אז הוא לא מחובר לעצמו במאה אחוז. שפה היא חלק מהזהות שלך, מאיפה הגעת. יותר חשוב שתהיה טבעי. השפה היא ההקשר התרבותי שלך... וכשאתה לא מדבר אותה אתה התרחקת מעצמך האותנטי, וכנראה לא מייחסים לזה חשיבות בשירותים שלנו".

זאת ועוד, משתתפי המחקר שהם עובדים סוציאליים ערבים ממזרח ירושלים הסבו את תשומת הלב להיעדר הנגישות השפתית במוסדות המדינה. חלק ניכר מן הלקוחות של שירותי הרווחה במזרח ירושלים אינם דוברי עברית כלל, ובשל כך מתקשים לתקשר עם נציגי השירותים החברתיים. הציטוט הבא ממחיש מורכבות זו:

"לווייתי אותם [את תושבי מזרח ירושלים] בביקורים ופניות למוסדות המדינה למיצוי זכויותיהם. אני חוויתי איך מתייחסים אליהם במוסדות כך שהייתי מאוד מופתעת. בביטוח לאומי, הוצאה לפועל, משרד הפנים... כאשר רואים שהפונה לא דובר עברית אף אחד לא מתייחס אליו. אין מישהו שרואה או שומע אותו. אין מישהו שיטרח לבוא לתרגם עבורו או להבין את מבוקשו. בקושי יש עובד אחד או שניים שדוברים ערבית עד שיתייחסו לקהל העצום של הפונים שאינם דוברי עברית".

ממד נוסף של הקושי השפתי בא לידי ביטוי בהיעדר תרגום של טפסים ביורוקרטים של מוסדות המדינה לשפה הערבית. משתתפי המחקר ציינו כי היעדר טפסים בשפה הערבית והצורך התדיר שלהם, כעובדים סוציאליים, בתרגום ובסיוע מכונן בקרב לקוחות תחושות של הדרה ושל חוסר אמון כלפי הממסד, כפי שמומחש בציטוט להלן:

"המשפחות היו אמורות לחתום על טפסים בשפה הערבית מאחר ולא היה אף טופס מתורגם לשפה הערבית. לעיתים רבות זה העלה חשדות בעיני המטופלים כלפינו בעניין אמינות התרגום שלנו לאותם טפסים שהם חתומים עליהם".

הלימה בין הזהות האתנית-לאומית של העובד הסוציאלי לבין מקבל השירות אחת הסוגיות המרכזיות המועלות שהעלו משתתפי המחקר בשלוש הערים שנחקרו – חיפה, עכו וירושלים – היא מידת ההתאמה בין הזהות האתנית-תרבותית של העובד הסוציאלי לבין הזהות הזאת של משתמש השירות. רבים ממשתתפי המחקר התייחסו במיוחד לשאלה, האם רצוי שעובד סוציאלי יעניק שירות ללקוח שהלאום שונה מן הלאום של העובד הסוציאלי על אף השוני התרבותי ביניהם. מניתוח הראיונות עולה כי התשובה לשאלה זו מורכבת ומובעות בה דעות שונות. חלק ממשתתפי המחקר היהודים ציינו כי אין בידם הידע על אודות הקודים התרבותיים והשפה של לקוחות שירותי הרווחה הערבים ואין בידם כלים והכשרה שמותאמים לטיפול בלקוחות אלו. דבריהם מרמזים כי היעדר הידע הכלים וההכשרה הנזכרים לעיל פוגם באיכות הטיפול שמעניקים ללקוחות שירותי הרווחה הערבים, כפי שבא לידי ביטוי בציטוט להלן:

"תראי, מגיעים פה על רצף של כל התרבויות. יש פה הרבה רוסים. יש פה הרבה ארגנטינאים. יש פה הרבה קווקזים [...] תראי, כשבא מטפל מאותה תרבות, בואי נגיד בכנות, זה שונה לגמרי. הוא בטוח יגיע עם הרבה יותר ידע טוב ממני".

נוסף על הנזכר לעיל חלק ממשנתפי המחקר סבורים כי לקוחות שירותי הרווחה הערבים לא יפנו לשירותי הרווחה ולא יעזרו בהם אם לא יקבלו שירות מעובד סוציאלי ערבי. דבריהם של משנתפי מחקר אלו מרמזים כי לקוחות שירותי הרווחה חשים בנוח לפנות לעובד סוציאלי מאותה התרבות שלהם. במובן זה נראה כי ההתאמה בין המוצא של העובד הסוציאלי לבין המוצא של לקוחות שירותי הרווחה מגבירה אצל הזקוקים לשירותי הרווחה את הנגישות לשירותים אלו, כפי שבא לידי ביטוי בציטוט להלן:

"נכנסה לא מזמן עובדת סוציאלית שדוברת את השפה הרוסית והיא רוסייה, ופתאום מקרי אלימות שהיו מתחת לשולחן צפים ועולים [...] בקרב העולים [...] מקרים מאוד לא פשוטים. איך יכול להיות שתוך חודש ימים שאת נמצאת בתפקיד פתאום, מה המקרים האלו לא היו לפני?"

לצד זאת, חלק ממשנתפי המחקר ציינו שאם יש שוני בין הרקע התרבותי של העובד הסוציאלי בשירותי הרווחה לבין הרקע הזה של הלקוח בשירותי הרווחה, יש יתרון לטיפול שמעניק העובד סוציאלי. מדבריהם עולה כי לעיתים הלקוחות בשירותי הרווחה רואים בשוני הנזכר לעיל יתרון מהותי. כך למשל כמה ממשנתפי המחקר ציינו כי לעיתים לקוחות שירותי הרווחה הערבים מבקשים שיטפל בהם עובד סוציאלי יהודי, כיוון שהם חוששים שעובד סוציאלי ערבי ישפוט אותם על הפרת קודים תרבותיים או יחשוף את פרטיהם האישיים, כפי שעולה מן הציטוט להלן:

"זה מתחיל בזה שהעובד הסוציאלי הערבי מתנשא, לא מבין אותם, ואולי ישפוט אותם, ואת יודעת, הרבה מהמצוקות שמגיעות לפה הם בעלי רגישות תרבותית, ואז יש את כל הפחד הזה מחשיפה מול עובד שמגיע מאותה תרבות, ואז הוא ישפוט אותם על פי הקודים של תרבות זו ולא יהיה אובייקטיבי".

עם זאת, יש לציין כי משנתפי המחקר לא תיארו בדבריהם מקרים שבהם לקוחות שירותי רווחה יהודים ביקשו שיטפל בהם עובד סוציאלי ערבי. אשר לסוגיה הנזכרת לעיל בעיני משנתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים, ראשית יש לציין שהם אינם מקשה אחת: חלקם ערבים אזרחי ישראל שנולדו בצפון הארץ וחלקם ילידי מזרח ירושלים בעלי מעמד תושבות. מדבריהם עולה כי הן העובדים הסוציאליים והן לקוחות שירותי הרווחה במזרח ירושלים שותפים לזהות האתנית-לאומית, אולם לעיתים המפגש בין עובדים סוציאליים ערבים בעלי אזרחות ישראלית לבין לקוחות ערבים תושבי מזרח ירושלים מלווה בתחושות של חוסר אמון הדדי ובהיעדר הבנה תרבותית. כך למשל תיארה את התחושות הללו עובדת סוציאלית ערבייה ישראלית ילידת צפון הארץ:

"היה מאוד קשה בהתחלה מול הפונים, להבין את התרבות שלהם, הנורמות והתפיסות השונות לחלוטין מתרבות המוצא שלי. לקח לי זמן ארוך להבין ולהפנים דברים אלו – איך אנשים אלו חיים ואיך מתמודדים עם המצב הקיים. במקביל גם היה להם קשה לקבל אותי, 'מי את בכלל כדי לתת לנו עצות והדרכות איך להתמודד עם המצוקות שלנו כאשר את לא היית ולא תהיי במצב שלנו?' אתם צפונים מפונקים. אף אחד לא פוגע ברווחה שלכם. לא מבינים מה זה משטרה או צבא. אף אחד לא דופק לכם בדלת כאשר מחפשים חשוד בשכונה".

התמודדות עם סוגיות של מדיניות

עובדים סוציאליים בערים מעורבות מתמודדים עם סוגיות מדיניות מורכבות, וממצאי המחקר עלו שלוש סוגיות מרכזיות כאלה: חלוקת משאבים מחודשת, מידת השילוב בין אוכלוסיות יהודיות וערביות והתאמת תוכניות רווחה להקשר הייחודי של ערים מעורבות. להלן פירוט על סוגיות אלו.

חלוקת משאבים מחודשת

אחת הסוגיות המרכזיות בתחום מדיניות רווחה בעיר מעורבת שהועלו על ידי המשתתפים הינה סוגיית חלוקת התקציבים. מניתוח הראיונות שנערכו במחקר זה עולה כי משרד הרווחה לא מקצה משאבים ייעודיים לערים מעורבות והסוגיות הייחודיות להן אינן זוכות לטיפול הולם. כמו כן, לעיתים קיימות תכניות ייעודיות לאוכלוסיות יהודיות כדוגמת תקציבי משרד הקליטה, שמתמקד בעולים חדשים. הציטוט הבא ממחיש מצב זה:

"מבחינת ההתחשבות תקציבית [...] הקריטריון הוא בדרך כלל של נוסחה של פרדס, של מספר תושבים, שיקול סוציו אקונומי וכדומה. אבל אין קריטריון שמדבר אוקיי, לא משנה שיש חמישים אלף תושבים והם זה לא כל כך משנה מה ההטרונגיות ומה הצרכים שלהם. אבל פה עושים פרויקטים ייחודיים ששם כן יש תקצוב [...] מבחינת התקצוב חוץ כאילו יוצא מן הכלל תוכניות ייחודיות ששם אני חושב שזה פחות סביב האוכלוסייה הערבית, זה יותר סביב העולים [...] בעולים יש גם אצל האתיופים, גם אצל האוכלוסייה הקווקזית יש כאילו שם יש תוכניות בשביל זה יש משרד קליטה".

כדי לגבור על היעדר ההלימה בין המשאבים המוגבלים לבין צורכי האוכלוסייה הנזקקת בערים מעורבות, חלק ממשתתפי המחקר ציינו כי הם יוזמים חלוקת משאבים מחודשת במישור הפנים-ארגוני. בפרקטיקה זו הם מתאימים את התקציב הקיים למאפייני העיר המעורבת. בציטוט הבא תיארה אחת המנהלות שהשתתפה במחקר את הפרקטיקה הנזכרת לעיל ואת הרציונל המניע אותה:

"אני מודעת למצוקה הקשה שנמצא בה המגזר הערבי, ולכן לפעמים על ידי מדיניות של אפליה מתקנת שאני נוהגת [...] אני מצליחה לגשר על פערים [...] למשל בעניין של תקציבים וחלוקת עזרות... על אף שהאוכלוסייה הערבית מבחינת אחוז בעיר היא רק 30%, אך אני מחלקת את התקציב 50% לאוכלוסייה הערבית ו-50% לאוכלוסייה היהודית, חצי חצי, מתוך הנחה ואפילו "עובדה" שאחוזי ורמת המצוקה בחברה הערבית היא הרבה יותר קשה".

מלבד שינוי בהקצאת המשאבים הממסדיים וחלוקתם, כפי שנזכר לעיל, ערוץ פעולה נוסף העומד בפני העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה הוא גיוס תרומות. מדבריהם של משתתפי המחקר עולה כי בשל נורמות חברתיות-תרבותיות גיוס תרומות מהאוכלוסייה הערבית קשה יותר מגיוס זה מהאוכלוסייה היהודית. אי לכך, חלק משירותי הרווחה מחלקים לאוכלוסייה הערבית תרומות שלמעשה הוקצו יועדו לאוכלוסייה היהודית. יש לציין כי ערוץ פעולה זה רלוונטי גם בקרב עובדים סוציאליים שאינם בתפקידי ניהול ושאינם עוסקים ברמת מקרו בחלוקת המשאבים הארגוניים. פרקטיקה זו מומחשת בציטוט הבא:

”יש התחלקות במזון. בחגים של היהודים גם הערבים מקבלים [...] למרות שזה מיועד, אין אוכלוסייה ערבית פה מתגייסים ל... מעט מאוד. אני כעובדת צעירה בזמנו ניסיתי לארגן [...] לא כל כך הלך [...] בעיקר לא נותנים באוכלוסייה הערבית. אין יותר מדיי, אז אנחנו נותנים, וכמובן באמצעות המתנ”ס, לעזור, קרן ידידות, קרן קסם שיש לנו כל מה שיש וכל השירותים הם עומדים לרשות כל התושבים”.

מניתוח הראיונות שנערכו במחקר זה עולה כי גיוס התרומות מעלה שאלות מוסריות ואתיות. משתתפי המחקר ציינו כי לא פעם תורמים מבקשים ליעד את התרומה שלהם לאוכלוסיית יעד ספציפית, על פי רוב אוכלוסייה יהודית. בקשה זו מציבה את העובדים הסוציאליים שאמונים על חלוקת המשאבים בפני דילמה אתית. מחד גיסא, אם יסכימו ויקבלו תרומה עבור אוכלוסייה יהודית בלבד, הם עלולים לפגוע בערך השוויון ולעשות איפה ואיפה בין אוכלוסיות רווחה על בסיס מוצא. מאידך גיסא, אם יסרבו לתרומה, שתי האוכלוסיות יוותרו במחסור וללא הסיוע שהן זקוקות לו. הציטוט הבא ממחיש דילמה זו:

”לפעמים זה קונפליקטים שאתה אני לא בטוחה שאני יכולה להתמודד איתם ברמה של העיר. לבוא ולהגיד טוב, אני לא מחלקת חבילות. אנו כן דורשים מהעמותות שמחלקות ליהודים לתת גם חבילות למשפחות ערביות. המינון הוא מינון שונה. הוא לא שמונים עשרים [...] אז אם מישהו כותב לי שהוא שמע שהעמותה הזאת לא תיתן לערבים, אז אני ישר כותבת למנהלת ההתנדבות ומבקשת ממנה שתבדוק. אבל לבוא ולהגיד למשל ילא ניקח בכלל חבילות מזון מעמותות אם הן לא מחלקות שווה בשווה, כן זאת אמירה בעייתית [...] זה גם פוגע באוכלוסייה אחרת וזה גם מאוד קונפליקטואלי מבחינה פוליטית עירונית”.

פרקטיקת גיוס המשאבים נפוצה במיוחד במזרח ירושלים. העובדים הסוציאליים שם מרבים לחפש אלטרנטיבות ולגייס משאבים בשל המשאבים הדלים המוקצים להם, כפי שעולה מן הציטוט הבא:

”אני מסתמכת רבות על גיוס משאבים. אני והצוות שלי, ללא הגזמה, מהאנשים היותר פעילים בירושלים בגיוס משאבים. מגייסת תורמים, מתנדבים ומנהיגות נשית בקהילה על מנת לסייע למשפחות ללא קשר ללשכה ולעירייה, אך עדיין מדובר בכיבוי שריפות מאחר והמשאבים שלי מאוד מוגבלים”.

שילוב אוכלוסיות יהודיות וערביות

סוגיה נוספת של מדיניות שעלתה בממצאי המחקר עוסקת במידת השילוב בין אוכלוסייה יהודית לבין אוכלוסייה ערבית, כפי שבא לידי ביטוי בצוות העובדים ובהרכב המשתתפים בתוכניות הרווחה. בהיעדר תקינה המסדירה את ההרכב האתני-לאומי של צוות העובדים, מנהלים בוחרים האם להעסיק צוות הטרוגני הכולל עובדים ערבים לצד יהודים או צוות הומוגני בעיקרו. בציטוט המובא להלן תיארה מנהלת באחד משירותי הרווחה את החלטתה לנקוט מדיניות של העדפה מתקנת ולהעסיק עובדים סוציאליים ערבים:

”תראי איפה שיש לי עובדת, אתיופים זה בעיה קשה מאוד, ערבים איפה שיש כשאני מחפשת ואין לנו תקינה מי יודע מה, איפה שאני מראינת עובדים ויש עובד ערבי אז אני עושה אפליה מתקנת, אני קולטת את העובד הערבי”.

לצד זאת, חלק ממשנתפי המחקר ציינו כי במסגרת עבודתם עליהם להחליט האם לקיים תוכנית רווחה משותפת ליהודים ולערבים לקוחות שירותי הרווחה:

"עשינו כנס [...] והבאתי קבוצה - - שהם דוברי ערבית ועברית [...] פעם ראשונה היה משהו כזה, וכאילו לא להביא קבוצה מהמיינסטרים כאילו כדי להעלות את הקולות - - ועלו גם מטופלים מהמרכז הערבי לדבר [...] ואז כשהסתיים הכנס, המנהלת אמרה לי 'היה לי כיף שזה ערבית ועברית'. מנהלת אחרת ישבה לידי באי נוחות [...] אחר כך הבנתי מעובדות סוציאליות כאן שכאילו 'מה, את מביאה את השוליים'."

באופן דומה, אחת ממשנתפות המחקר שהיא מנהלת של שירותי הרווחה סיפרה שהחליטה להקצות בתוכנית הכשרה מספר שווה של מקומות למשתתפים ערבים ויהודים. דבריה מרמזים כי החלטתה מתבססת על האמונה שכך יש לנהוג בעיר מעורבת, כפי שעולה מן הציטוט להלן:

"יש לנו שלושים משפחות מתוך השישים האלה שאנחנו מלווים אותם בתהליך של שנתיים: שלושים מהחברה הערבית [...] כל העניין הזה של חיים משותפים [...] איזושהי בחירה שלנו של משהו שוויוני, בגלל שהעיר היא מעורבת. אבל כשבאו ואמרו לי שיש תוכנית, ואני הולכת לקחת ולרכז את התוכנית הזאתי, לא אמרו לי 'תבחרי'... אמרו לי שישים משפחות. היה לי מאוד טבעי להבין שאני עושה את זה שלושים ושלושים. זה לא היה לי איזושהו הנחתה של מישהו. זה היה לי פשוט מאוד טבעי."

התאמת תוכניות רווחה

מדיניות נוספת שעובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות מתמודדים עימה ניכרת בעיצוב והתאמה של תוכניות רווחה למאפיינים של עיר מעורבת. משנתפי המחקר מחיפה, מעכו ומירושלים סיפרו ערכו התאמה לתוכניות סיוע ממלכתיות כדי שיהלמו את התנאים הייחודיים לערים מעורבות. אחד ממשנתפי המחקר סיפר כיצד הורחבה תוכנית שיועדה לעולים חדשים כדי לאפשר גם לאוכלוסייה הערבית בעיר להשתתף בה. קטע השיחה להלן ממחיש את המצב הנזכר לעיל:

"מראיין: התוכנית הזאת אצלנו [...] זאת תוכנית שפועלת בהצלחה [...] היא בהגדרה שלה זה שילוב עולים [...] שילוב יהודים ועולים חדשים [...] אבל מה שקרה בשכונה... מראיין: עשיתם יוזמה שבאה מלמעלה, ואתם עשיתם לה התאמה במקום והרחבתם אותה בין עולים לוותיקים בין יהודים לערבים? מראיין: נכון, נכון."

נוסף על הנזכר לעיל, אחת ממשנתפות המחקר ציינה כי במסגרת ארגון אירוע תרבות בעיר ביקשה כי יקצו תקציב גם עבור אומני תרבות ערבים. מדבריה עולה כי ברירת המחדל של הארגון היא לפנות לאומנים יהודים בלבד. ניתן להניח כי לולא פעלה למען גיוס המשאבים, הקהילה הערבית הייתה בוחרת לא להשתתף, כפי שבא לידי ביטוי בציטוט להלן:

"היינו עושים אירועים, מופעים עכשיו בדרך הזה יש איזה מין אמן יהודי. לא קיבלתי תקציב לאומנים ערבים. לא היה ברשימה בכלל, ותמיד ביקשתי, 'תראו יש לי פה חבר'ה"

אני רוצה גם להביא חברה "מהמגזר", בבקשה', אז תמיד היו מקצים. [...] אין מה לעשות,
אף אחד פה לא ילך לים".

לצד זאת, חלק ממשנתפי המחקר ממזרח ירושלים ציינו כי הם חשים שלעיתים המדיניות המוצהרת של משרד הרווחה לא עולה בקנה אחד עם מציאות החיים המורכבת במזרח העיר. כדי לגשר על הפער הזה, שבין המדיניות לבין מציאות החיים, הם מתאימים ומיישמים את תוכניות הרווחה המוסדיות באופן שיהלום את מטרות הממסד ובה בעת את טובתם של תושבי מזרח העיר.

הענקת שירותי רווחה על רקע קונפליקט לאומי מתמשך

מן המחקר עולה כי בתקופות של הסלמה בקונפליקט הלאומי ניכר הבדל בין הערים שנבדקו בכל הנוגע לחוויית המפגש בין העובדים סוציאליים לבין הלקוחות של שירותי הרווחה. משנתפי המחקר מירושלים סבורים כי הקונפליקט הלאומי מעצב באופן פעיל את היחסים הטיפוליים. לעומת זאת, משנתפי המחקר מחיפה ומעכו ציינו כי ההסלמה בקונפליקט היא גורם שולי שאינו משפיע על מצבם של לקוחות שירותי הרווחה. התפיסה הרווחת הן בקרב משנתפי המחקר היהודים והן בקרב משנתפי המחקר הערבים מן הערים הללו היא שלקוחות שירותי הרווחה עסוקים בהשרדות יומיומית והקונפליקט הלאומי אינו על סדר יומם. בציטוט להלן מתארת אחת ממשנתפות המחקר תחושות אלו:

"ראיתי את זה גם בצוק איתן וגם עכשיו ובכלל במלחמות שהמשפחות, מרוב שהם עסוקים בקיום היומיומי, הם לא מסתכלים [...] כשהיה את כל ה"בלגן" כאילו... חיילים נהרגים... כן הם מגיעים לפה והם עסוקים במחייה של היומיום, ואנחנו משתגעים ומזדעזעים. זה סוג של הישרדות שהוא לא רואה מעבר".

עם זאת, ניתוח מעמיק של הראיונות מגלה כי בעיתות של מתיחות הקונפליקט הלאומי נוכח בחווייתם של אנשי המקצוע בבואם להעניק שירות. כך למשל חלק ממשנתפי המחקר היהודים סיפרו כי בתקופות של הסלמה הם חוששים לנוע במרחב ולערוך ביקורי בית בבתיים של לקוחות ערבים. הציטוט הבא ממחיש תחושות אלו:

"בתקופות של מתח, אני למען האמת חוששת לבקר בבתיים של ערבים... זה מפחיד אותי, ואני לא מוכנה להסתכן בחיי".

אף על פי כן חלק ממשנתפי המחקר ציינו כי הם חשים שתוך כדי הענקת השירות בעת מתיחות לאומית נוצרת בקרבם התנגשות בלתי נמנעת בין זהויות – מקצועית, משפחתית ולאומיות. במובן זה על אף השאיפה להותיר את הקונפליקט הלאומי מחוץ למרחב הטיפולי לעיתים הוא נוכח שם. כך למשל סיפרה מנהלת שירותי רווחה יהודייה על הקושי שחוותה במבצע צוק איתן:

"היה אירוע מזעזע [...] שניים עשר חבריה מהפלוגה מתו. חצי מחברים של הבן שלי הסתובבו שמה. [...] ואז לא ידענו מי [...] ואז הייתה המסיבה הקהילתית [בשכונה ערבית בעיר] [...] אנחנו יושבים שמה ובאיזשהו שלב כולם נעמדים, ואני נעמדת [...] ודינה אומרת לי 'נועה, את עומדת עכשיו על החיילים בעזה' [...] ובאמת אני כמעט קיבלתי התקף לב [...]

פתאום אמרתי לעצמי, 'תשמעי זה להיות במצב פסיכוטי [...]. זה שאני רצה עכשיו היסטורית להלוויה של חייל [...]. ואני עומדת לזכר מישהו בעזה שמת!'.¹⁰

אשר למשתתפי המחקר מירושלים, כאמור לעיל הם ציינו כי בעיתות של הסלמה במצב הביטחוני, הקונפליקט הלאומי מעצב הלכה למעשה את תפקידם כמו גם את צביון הקשר שביניהם לבין לקוחות שירותי הרווחה. מדבריהם עולה כי הסלמה במצב הביטחוני מחוללת תמורה באופי התפקיד של העובדים הסוציאליים בעיר ואף מביאה אל פתחי שירותי הרווחה סוגיות ייחודיות. כך למשל משתתפי מחקר ממערב ירושלים סיפרו כי בעקבות אירועי טרור בעיר הם מתמודדים באופן ישיר עם השלכות הקונפליקט ומלווים את נפגעי הטרור ואת בני משפחתם. באירועים אלו תפקידם משתנה ומוסב להתמודדות עם טראומה ועם שכול. בציטוט הבא מספרת עובדת סוציאלית יהודייה כיצד ליוותה משפחה של גבר ערבי שנהרג בפיגוע בתהליך זיהוי גופתו. דבריה מרמזים על המורכבות בהיותה יהודייה שמלווה בני משפחה ערבים שאיבדו את יקירם באירוע טרור:

"נפגע איזה תושב, בחור שעבד במסעדה במזרח העיר, ורצו ללוות את המשפחה באבו כביר. אמרו לי 'את תלכי', אז אמרתי 'יופי אני הולכת'. מה שעשינו זה היה נכון, אבל זה נורא חידד את המורכבות של הנושא שלקחנו ששמו אותי עם המשפחה בחדר צדדי".

באופן דומה, משתתפי המחקר ממזרח ירושלים ציינו כי בתקופות של הסלמה בני משפחה של קטינים שנעצרו בעימותים פונים אליהם בבקשה לסיוע. טענה זו מומחשת בציטוט הבא:

"במצבי ההסלמה האחרונים חוינו עומס רב בעבודה מאחר והאנשים לא הפסיקו לצלצל ללשכה ולמסור כי ילדיהם נעצרו. על אף העומס הרגשי שלי בתקופות אלו אני מנסה לעשות את עבודתי כנדרש, להתקשר לתחנות המשטרה ולבדוק אפיקים טיפוליים לאותם ילדים".

לצד זאת, סיפרו משתתפי המחקר ממזרח ירושלים כי ההסלמה במצב הביטחוני מעצבת הלכה למעשה גם 'אינטראקציות שגרתיות' עם לקוחות שירותי הרווחה ופוגמת בתהליך הטיפול. חלק ממשתתפי המחקר הללו ציינו כי בתקופות של הסלמה במצב הביטחוני יש סגר במזרח ירושלים, ובשל כך לא מתאפשר ללקוחות שירותי הרווחה להגיע פיזית ללשכה. עוד ציינו משתתפי המחקר הללו כי ההסלמה במצב הביטחוני קוטעת הלכה למעשה תהליכים שיקומיים-טיפוליים, כפי שמומחש בציטוט הבא:

"הדבר שהכי בלט בפרויקט במצבי ההסלמה היה נושא התעסוקה. בכל הסלמה במצב הביטחוני המעסיקים היהודים היו מפטרים את העובדים הערבים מהעבודה, דבר אשר פגע בתהליך הטיפול שעברנו עם המשפחה ואילץ אותנו פעמים רבות לחזור לנקודת האפס עם המשפחה. [...] מצב עניינים זה היה פוגע ביחסי האמון של המטופלים בקשר הטיפולי כלפינו, 'אתם מצהירים שברצונכם לעזור לנו, אך בעצם אתם לא, המצב נותר על כנו, לא מצליחים לצמוח מעבר לנקודת ההצלחה, למה להתאמץ יותר?".

לסיכום, מממצאי המחקר עולה תמונה מורכבת בנוגע לפיתוח שירותי הרווחה והענקתם בערים מעורבות. העובדים הסוציאליים בערים אלו מתמודדים עם כמה אתגרים: אתגר שפתי, סוגיות של מדיניות והמורכבות הטמונה בהלימה בין הזהות האתנית-לאומית של העובדים הסוציאליים לבין

זהות זו של לקוחות שירותי הרווחה. נוסף על כך הסלמה בקונפליקט הלאומי מאתגרת את עבודתם של העובדים הסוציאליים ומעצבת את חוויתם בנוגע להענקת השירות.

ממצאי המחקר האיכותני עולה כי שירותי הרווחה בערים מעורבות הם זירה סבוכה, רב ממדית ומורכבת. העובדים הסוציאליים בשירותים אלו הביעו תפיסות וחוויות רבות ומגוונות בנושאים שונים: משמעויות של ערים מעורבות, תפקידם של שירותי הרווחה בהקשר הייחודי של ערים אלו, חוויית עבודת הצוות בזירה הפנים ארגונית ופיתוח שירותי הרווחה והענקתם בערים מעורבות. הגורמים המעצבים תפיסות וחוויות אלו הם: הזהות האתנית-לאומית של משתתפי המחקר, ההקשר העירוני הייחודי ומידת ההסלמה או המתינות בקונפליקט הלאומי המתמשך.

ה. כשירות תרבותית של עובדים סוציאליים יהודים בערים מעורבות ובערים שאינן מעורבות

הממצאים שיוצגו בחלק זה מתבססים על מחקר גישוש כמותי. משתתפי המחקר הזה היו עובדים סוציאליים יהודים המועסקים בשירותי הרווחה בערים מעורבות ובערים שאינן מעורבות והשוו ביניהם בנוגע למידת הכשירות התרבותית שלהם ולתשובתם על אודות מידת הנוכחות של מדיניות רב תרבותית במקום עבודתם. במחקר נמצא כי עובדים סוציאליים יהודים בערים מעורבות דיווחו שבמקום עבודתם ננקטת מדיניות רב-תרבותיות ($Mean=4.23, SD=.95$). וכך גם נמצא בקרב עובדים סוציאליים בערים שאינן מעורבות ($Mean=3.97, SD=1.19$) $t_{(193)}=1.68, p=.09$. אשר לרמת הכשירות התרבותית של עובדים סוציאליים יהודים, בערים מעורבות ($M=4.93, SD=0.97$) היא הייתה גבוהה מזו של עמיתיהם בערים שאינן מעורבות ($M=4.61, SD=1.04$), $p=.027$, $t_{(193)}=2.22$, אך יובהר על פי קונבנציות גודל האפקט של כהן זהו הבדל קטן ($d=.32$).

4. דיון

במחקר זה נבחן את תפקידם של עובדים סוציאליים בשירותי רווחה ציבוריים בערים מעורבות בישראל. משתתפי המחקר היו עובדים סוציאליים בתפקידים שונים – מנהלים, רכזי צוותים ועובדים ישירים – בערים חיפה, עכו וירושלים. מטרת המחקר הן: לזהות סוגיות, דילמות ואתגרים המאפיינים את עבודתם של עובדים סוציאליים בלשכות הרווחה הציבוריות בערים מעורבות; לאפיין קווי דמיון ושוני בהיערכות שירותי הרווחה הציבוריים בערים אלו; ללמוד מן הניסיון של עובדים סוציאליים בשירותי רווחה ציבוריים על דרכי הטיפול באוכלוסיות הנבדלות זו מזו במוצא אתני, דת, תרבות ולאום, ובתוך כך להתייחס לייחוד של ערים מעורבות כמרחב עירוני שמתרחש בו מפגש בין אוכלוסייה יהודית לבין אוכלוסייה ערבית בהקשר מורכב של קונפליקט לאומי אלים ומתמשך. במחקר שולבו השיטה האיכותנית והשיטה הכמותית. בחלק האיכותני השתתפו שבעים ושישה עובדים סוציאליים יהודים וערבים, גברים ונשים, מנהלים ועובדים מן השורה ונערכו עימם ראיונות חצי מובנים. נוסף על כך נערכו שלוש קבוצות מיקוד שהשתתפו בהן עשרים וארבעה עובדים סוציאליים. בחלק הכמותי השתתפו מאה תשעים וחמישה עובדים סוציאליים נאספו נתונים משאלונים שבחנו מבחן גישוש ראשוני את רמת הכשירות התרבותית של עובדים בערים מעורבות בהשוואה לעובדים בלשכות בערים יהודיות לא מעורבות (195 משתתפים בסה"כ) וגם על מידת נוכחותה של מדיניות רב תרבותית במוסד עבודתם.

במחקר עלו חמש תמות מרכזיות: תפיסות עיר מעורבת, תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת, חוויית עבודת הצוות בשירותי הרווחה בעיר מעורבת, פיתוח שירותי רווחה והענקתם בערים מעורבות וכשירות תרבותית של עובדים סוציאליים בערים מעורבות. להלן פירוט של התמות הללו.

תפיסת עיר מעורבת: מן המחקר עולה כי המונח "עיר מעורבת" הינו מונח מאתגר, שיחי ותלוי הקשר וניכרה שונות רבה בהגדרתו. מן הממצאים עלו ארבע תפיסות מרכזיות של עיר מעורבת: עיר של דו קיום, עיר של היבדלות, עיר מופרדת ועיר מחולקת. תפיסות אלה הושפעו מן ההקשר העירוני של משתתפי המחקר ומשהשתייכותם הלאומית. ממצא זה עולה בקנה אחד עם ממצאים שעלו ממחקרים שונים שבהם מבקרים ומאתגרים את המונח "עיר מעורבת" וחושפים את המורכבות הטמונה בו. מן המחקרים הללו עולה הטענות הבאות: כיום כל הערים בעולם הן ערים מעורבות (Monterescu & Rabinowitz, 2007; Tzfadia, 2011); המונח "עיר מעורבת" מתעלם ממורכבות היחסים בין קבוצות האוכלוסייה השונות המתגוררות בעיר וממורכבות היחסים בתוך כל קבוצת אוכלוסייה ובפרט מיחסי רוב מיעוט ומאי שוויון מבני (רון וחדאד חאג' יחיא, 2018; מונטרסקו, 2009; Yacobi, 2002); אי אפשר לנתק את המונח "עיר מעורבת" מההקשר הרחב של המדיניות הלאומית בישראל, הדוגלת בחלוקה של ערים על בסיס זהות לאומית ומתאפיינת באי שוויון בולט בין ההשקעה בפיתוח ערים לאוכלוסיות יהודיות לבין ההשקעה בפיתוח ערים לאוכלוסיות הערביות (המרכז הערבי לתכנון אלטרנטיבי ובמקום מתכננים למען זכויות תכנון, 2012).

תפקידם של שירותי הרווחה בעיר מעורבת: כפי שניכרה במחקר שונות רבה בנוגע לתפיסת המונח "עיר מעורבת", כך נמצאה בין משתתפי המחקר שונות רבה בנוגע לגישתם על אודות תפקידם של שירותי הרווחה בערים מעורבות. מניתוח הראיונות עלו שלוש תפיסות מרכזיות: תפיסה אוניברסלית, תפיסה רגישת תרבות ותפיסה ביקורתית.

משתתפי המחקר שדגלו בתפיסה אוניברסלית גורסים שלמעשה אין הבדל מהותי בין תפקידם של שירותי הרווחה בערים מעורבות לבין תפקידם של שירותים אלו בערים שאינן מעורבות. בעיני משתתפי המחקר האלה חשוב להעניק שירות שווה ומכבד לכל אדם ללא הבדל דתי, תרבות או לאום. לדבריהם הם מתבססים על מקצועיותם ועל יושרם האתי כאשר הם מעניקים שירות לאוכלוסייה מגוונת. יתרה מכך בעיני משתתפי המחקר הדוגלים בתפיסה אוניברסלית כיום בכל עיר יש קבוצות אוכלוסייה מגוונות ויש להעניק לכולן שירות שוויוני והולם.

על פי התפיסה השנייה שעלתה ממצאי המחקר, תפיסה **רגישת תרבות**, עיקר תפקידם של שירותי הרווחה בערים מעורבות הוא לפתח תוכניות התערבות, שירותים ומדיניות ההולמים את מאפייני התרבות של קבוצות האוכלוסייה בעיר. לדידם של משתתפי המחקר הללו ערים מעורבות מתאפיינות בריבוי תרבויות ועל שירותי הרווחה בערים הללו קדם את רמת הרגישות התרבותית של עובדיהם. על פי התפיסה השלישית שעלתה ממצאי המחקר, **התפיסה הביקורתית**, יש לפתח גישה שוויונית ורגישת תרבות במתן שירותי רווחה בערים מעורבות אך לא די בכך. על פי תפיסה זו תפקידם העיקרי של שירותי רווחה הוא להתמודד עם חוסר השוויון המבני והמתמשך המאפיין את יחסי היהודים והערבים בערים אלו. משתתפי המחקר שדגלו בגישה הביקורתית מתחו ביקורת על תפקידם של שירותי הרווחה העירוניים משום שהם מתעלמים מההיבטים הבאים: חלוקת הכוח, יחסי רוב ומיעוט, דיכוי תרבותי, מעמדי ולאומי ומדיניות לאומית ומקומית מפלה. עוד ציינו משתתפי המחקר שדגלו בגישה הביקורתית כי שירותי הרווחה בערים מעורבות מתעלמים מקיומם של לקוחות שירותי הרווחה השייכים למיעוט הערבי ומן הנרטיב ההיסטורי הייחודי של הלקוחות הללו. עוד ציינו משתתפי המחקר הדוגלים בתפיסה הביקורתית כי על שירותי הרווחה בערים מעורבות לקדם את שוויון בין הרוב היהודי לבין המיעוט הערבי בעיר תוך כדי התייחסות למאפייני התרבות והלאום שלהם ושל תת קבוצות תרבותיות אחרות.

ממצאים אלו עולים בקנה אחד עם הכתוב בספרות העוסקת בעבודה סוציאלית כשירת תרבות ובריבוי תפיסות על אודות צביון השירות שמעניקים לקבוצות מתרבויות שונות (Sue & Sue, 1990; Nadan & Ben Ari, 2013). בספרות זו עולה גישה המתמקדת בנושאים הבאים: המודעות של העובד הסוציאלי לתרבותו ולערכיו הידע של העובד הסוציאלי על התרבות של לקוחות שירותי הרווחה ופיתוח מיומנויות של כשירות תרבותית לעובדים הסוציאליים (בן-דוד, 1999; שבתאי, 1999; Nadan, 2017; Nadan & Ben-Ari, 2013). נוסף על כך עולה בספרות העוסקת בעבודה סוציאלית כשירת תרבות גישה ביקורתית יותר מן הנזכרת לעיל, ולפיה לצד רגישות תרבותית יש נקוט עבודה סוציאלית נוגדת דיכוי וגזענות (סטריאר ובנימין, 2013; Sisneros, 1998; Dominelli, 1998; Stakeman, Joyner, & Schmitz, 2008). יתר על כן, ממצאי המחקר מחזקים את הביקורת שנוהגים למתוח על המקצוע 'עבודה סוציאלית' בנוגע להתעלמותו מסוגיות הנלוות לדיכוי ויחס מפלה כלפי אוכלוסיות ילידיות (Dominelli, 1998; Yellow Bird, 2016).

עבודת הצוות בעיר מעורבת: אשר לנושא זה, מן המחקר עלו ממצאים בנוגע לנושאים הבאים: המורכבות של עבודת הצוות בשירותי הרווחה בערים מעורבות, נוכחותו הסמויה והגלויה של הקונפליקט בעבודתם המשותפת של העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות והדרכים עם אתגרים שונים המייחדים את עבודתם בערים מעורבות, חלקן. פורמליות וחלקן בלתי פורמליות. בין הערים שנבדקו במחקר זה נמצאה שונות רבה בחוויית משתתפי המחקר. נמצא כי משתתפי המחקר מעכו ומחיפה, הן יהודים והן ערבים, מקיימים שגרת עבודה משותפת, ואילו

משתתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים וממערבה העידו על שגרת עבודה של ניתוק בינם לבין הצד האחר של העיר. אף על פי שנמצא כי רוב משתתפים המחקר מחיפה ומעכו תיארו שגרת של עבודה פורייה ונעימה הכוללת התייעצות מקצועית תדירה בסוגיות רלוונטיות, משתתפי המחקר הערבים מן הערים הללו ציינו כי הם חשים שיחסי העבודה האלה מתרחשים בתוך הקשר רחב של יחסי רוב ומיעוט גם בתוך הצוות. חלקם אף ציינו כי הם נאלצים להתמודד עם התופעות הבאות: דעות קדומות מצד עמיתיהם היהודים, תחושת קיפוח בתהליכי קידום, על היעדר הכשרות מקצועיות לכשירות תרבותי ואף על עומס רב שעולה על העומס של עמיתיהם היהודים. כמו כן משתתפי המחקר הערבים ביקשו להדגיש את מורכבות מעמדם בצוות. מדבריהם עולה כי לעובד סוציאלי ערבי יש כמה תפקידים בלתי רשמיים והם: מתרגם, מפרש ומתווך תרבותי בין האוכלוסייה הערבית לבין עובדי הלשכה. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הללו כי עובדים סוציאליים ערבים נתפסים בעיני האוכלוסייה הערבית כנציגים של הממסד וכגורמים המייצגים את האוכלוסייה הערבית מול הממסד. לצד כל המורכבויות האלה, משתתפי המחקר הערבים ציינו כי הם חשים את יחסם המורכב של המטופלים היהודים כלפיהם – לעיתים המטופלים היהודים רואים את העובדים הסוציאליים הערבים נציגים של האויב. נוסף על כך עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הערבים כי הם חשים עומס בתפקידם, מתמודדים עם ריבוי נאמנויות סותרות ועם שלל זהויות מקצועיות, ארגוניות ולאומיות המצויות במתח מתמיד. יתירה מכך, משתתפים אלה חשים שסוגיית מעמדם של עובדים ערבים באגפי רווחה בערים מעורבות היא סוגיה מושתקת ומודחקת.

המתחים הנזכרים לעיל מחריפים בתקופות של מתח לאומי במישור העירוני, הארצי או אזורי. רבים ממשתתפי המחקר תיארו דוגמאות חיות של עבודת צוות על רקע מתח לאומי. עם זאת, הם ציינו כי לא ידועה להם מהי המדיניות הפורמלית להתמודדות עם השפעת הקונפליקט על עבודת הצוות. עוד עולה מדבריהם של משתתפי המחקר הללו שבישיבות צוות או בהשתלמויות מקצועיות לא דנים במדיניות זו, ועל פי רוב סוגיית הקונפליקט מצויה מחוץ לספירה הארגונית בשל הרצון לשמור על עבודת הצוות כזירה ניטרלית ושקטה, כמו גם למנוע חיכוכים ולחזק את לכידות הצוות. בעקבות ממצא זה עולה החשש שקיום דיאלוג על אודות נושאים מסוימים – תפקידם של שירותי רווחה בעיר מעורבת, יחסי רוב ומיעוט בעיר מעורבת וסוגיית קונפליקט – עלול להתסיס את האווירה וליצור קרע בין חברי הצוות בעלי עמדות פוליטיות נוגדות או בין חברי צוות יהודים וערבים. על פי תפיסה זו הערכים, העקרונות, ומטרות המקצוע 'עבודה סוציאלית' ושגרת העבודה המשותפת משמשים מצע משותף איתן דיו להתמודדות בעיתות של מתח במישור העירוני או הלאומי. למרות הניסיון להרחיק את נוכחות הקונפליקט מעבודת הצוות בערים מעורבות, ממצאי המחקר חושפים עיסוק אינטנסיבי בסוגיה זו במישור הבלתי פורמלי בעיקר בעיתות מתיחות. ממצאי המחקר עלו שלוש אסטרטגיות מרכזיות להתמודדות עם הקונפליקט הזה והן: שיח פנים קבוצתי, שיח בין קבוצתי והימנעות מתקשורת.

הממצאים הנזכרים לעיל ממחישים את המורכבות האינהרנטית שמתמודדים עימה חברי צוות של עובדים סוציאליים יהודים וערבים בשירותי הרווחה בערים מעורבות. הממצאים הללו תורמים עוד נדבך לקבוצת מחקרים שעולה מהם כי תקופות של הסלמה בקונפליקט הלאומי, יחסי הצוות בשירותי הרווחה מתאפיינים בתחושות של דחייה, עוינות, חרדה וספק בדבר היכולת להמשיך ולעבוד כצוות מאוחד (Ramon, Campbell, Lindsay, McCrystal, & ; Baidoun, 2006; Baum,)

Ramon, 2004; סמוחה, 2010; 2001). עוד עולה מן המחקרים הנזכרים לעיל בתקופת הסלמה בקונפליקט הלאומי עובדים סוציאליים ערבים חשים פחד, מסתגרים ונמנעים מחשיפה של זהותם הלאומית ושל דעותיהם הפוליטיות (הרדל-זרייק ובלויט-כהן, 2018; בר-חנין ונאשף, 2008; Cohen, 2011).

פיתוח שירותים והענקתם בעיר מעורבת: ממצאי המחקר מחדדים את האתגרים הרבים הכרוכים במתן שירותים ההולמים את המציאות המורכבת של ערים מעורבות. האתגר **הראשון**, ואחד המרכזים שצינו משתתפי המחקר – ניכר בהיעדר נגישות שפתית ותרבותית בעיקר לאוכלוסייה הערבית והוא בא לידי ביטוי במישורים הבאים: עובדים סוציאליים יהודים המטפלים באוכלוסייה הערבית מתקשים להתמודד עם קשיי שפה בהליך הטיפול, ולקוחות שירותי הרווחה הערבים מתקשים להתמודד עם הליכים ביורוקרטיים המחייבים מילוי טפסים בעברית; הדרת השפה הערבית בשירותי הרווחה לידי ביטוי בהיעדר שלטים בערבית או בשלטים הכתובים בערבית עילגת.

ממצאי המחקר הנזכרים לעיל תומכים במידע המצוי בספרות המחקרית שהתמקדה בתחום הנדון. מן הספרות הזאת עולה כי נגישות שפתית היא גורם משמעותי לשיתוף פעולה פורה בין עובדים סוציאליים ולבין לקוחות שירותי הרווחה (Raval, 1996; Gartley & Due, 2016; טאהא-ריזק, 2016). כמו כן, ממצאי המחקר מדגישים את הקושי לנהל שיח מעמיק ולהתבטא בשפה שאינה שפת אם, כמו גם את הדרת שפת המיעוט, כלומר השפה הערבית, מהמרחב הפיזי במחלקות לשירותים חברתיים (גימאל, 2005; בר-חנין ונאשף, 2008; טאהא-ריזק, 2016).

האתגר **השני** הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות ניכר בסוגיות על אודות מידת התאמת בין הזהות האתנית-לאומית של העובד הסוציאלי לזו לבין זהות זו של לקוח השירות. משתתפי המחקר חלוקים בדעתם בנוגע לשאלה האם רצוי שהעובד הסוציאלי והלקוח ישתייכו לאותו לאום. שאלה מורכבת זו זוכה לשיח ענף בספרות המחקרית. מידת ההתאמה בין הזהות האתנית של העובד הסוציאלי לבין זהות זו של לקוח מגלמת בתוכה סוגיות בנוגד ל שפת הטיפול (זק וחלבי, 2000; גימאל, 2005) ולרגישות תרבותית וכשירות תרבותית (שבתאי 1999; Nadan, 2017; Sue & Sue, 1990). יתר על כן, ממחקרים שהתמקדו בתחום הנדון עולה כי אם הלאום של העובדים הסוציאליים שונה מן הלאום של המטופלים שלהם, לקוחות שירותי הרווחה, אזי בקרב שני הצדדים עולות תחושות מורכבות – כגון עוינות ואי אמון בין הצדדים לצד תחושה של לקוחות השירות מקבוצת המיעוט שעובד סוציאלי מקבוצת הרוב מקצועי ואמין יותר מעמיתיו מקבוצת המיעוט (Tang & Gardner, 1999; Sue & Sue, 1990; Kadan, 2017; Roer-Strier & Bekerman, 2017; טאהא-ריזק, 2016).

אשר ל**אתגר השלישי** הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות, הוא ניכר בהתמודדות עם סוגיות של מדיניות. ממצאי המחקר עלו שלוש סוגיות מרכזיות. הסוגיה הראשונה ניכרת בהיעדר מדיניות ברורה בנוגע לחלוקת המשאבים בעיר מעורבת. משתתפים ציינו כי לא פעם הם נאלצים לגלות יוזמה אישית כדי לחלק מחדש את המשאבים בין מקבלי השירות היהודים והערבים באופן הוגן. הסוגיה השנייה ניכרת בהיעדר הנחיות ברורות בנוגע למידת השילוב בין יהודים וערבים הן בצוות המקצועי והן בהשתתפות של לקוחות שירותי הרווחה בתוכניות הרווחה השונות. כך למשל מנהלים יהודים תיארו כיצד הם מנסים ביוזמתם הפרטית לתגבר את הצוות שלהם בעובדים ערבים, ומשתתפי מחקר שונים תיארו בדבריהם כיצד הם מנסים לקדם את

השילוב בין אוכלוסיות יהודיות וערביות בתוכניות רווחה. אשר לסוגיה השלישית, עלו בה אתגרים הכרוכים בהתאמת תוכניות רווחה מוסדיות להקשר הייחודי של ערים מעורבות. בשלוש הערים שנבדקו במחקר – חיפה, עכו וירושלים, ציינו משתתפי המחקר כי יזמו שינויים מקומיים בתוכניות הסיוע הממלכתיות כדי שיהלמו את המאפיינים הייחודיים של עירם

ממצאים אלו ממחישים את מקומם של עובדים סוציאליים בעיצוב המדיניות בשירותי הרווחה בערים מעורבות, בגיבושה ובשינוי של מדיניות זו תוך כדי התמודדות עם אתגרים מורכבים. ממצאים אלו עולים בקנה אחד עם ממצאי מחקרים המעוגנים בתיאוריה של ביורוקרטיה ברמת הרחוב (street level bureaucracy). על פי תיאוריה זו כאשר יש לעובדים סוציאליים מרחב של שיקול דעת ועצמאות, הם מעצבים את המדיניות בשטח ומשפיעים עליה (Lipsky, 2012; Brodtkin, 2010).

האתגר הרביעי הכרוך במתן שירותי רווחה ההולמים את המציאות של ערים מעורבות ניכר בנוכחות הקונפליקט המדיני בקשר שבין העובדים הסוציאליים לבין הלכות של שירותי הרווחה.. מן הממצאים עולה שונות בין הערים בכל הנוגע לקונפליקט המדיני. משתתפי המחקר הערבים ממזרח ירושלים ציינו כי הם חשים שהקונפליקט המדיני משפיע רבות על היחסים שביניהם לבין המטופלים שלהם, ואילו משתתפי המחקר מחיפה, מעכו והיהודים במערב ירושלים ציינו כי הקונפליקט הלאומי נתפס כגורם שולי במפגש שביניהם לבין לקוחות שירותי הרווחה. הממצאים הללו מוסיפים נדבך לקבוצת מחקרים שעולה מהם כי הסלמה בקונפליקט לאומי עשויה להשפיע, הן באופן מודע והן באופן בלתי מודע, על מערכות יחסים בין מטפלים במקצועות העזרה לבין המטופלים שלהם (Ramon, 2004; Alford, 1989; Shamai & Bohem, 2001; Baum, 2006). הממצאים הנזכרים לעיל מחזקים את הטענה כי לעיתים בתקופות של הסלמה בקונפליקט הלאומי עובדים סוציאליים חשים כי הם מטפלים ב'אויב', מתמודדים עם תחושות של חוסר אמון מצד המטופלים ששייכים ללאום האחר, וחשים שאין היערכות ארגונית מספקת של השירות כדי לסייע להם בהתמודדות עם תחושות מורכבות אלו ובעיבודן (Roer-Strier, Kadan, Baum, 2010; Bekerman, ; 2017; Ramon, 2004; Cohen, 2001).

5. מגבלות המחקר

למחקר זה ארבע מגבלות. ראשית, הוא התבסס על נתונים רק משלוש מתוך שמונה ערים מעורבות בישראל. שנית, נבחן בו תפקידם של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה בערים מעורבות מנקודת המבט של עובדים סוציאליים ולא של לקוחות שירותי הרווחה. שלישית: העיר ירושלים שונה מן הערים האחרות שנבחנו במחקר זה והיא מגלמת מקרה ייחודי. עולות שאלות משמעותיות באשר להתייחסות אליה כעיר מעורבת. רביעית: המחקר התבסס בעיקר על קבוצות מיקוד ועל ראיונות אישיים. לא נכללו בו מרכיבים כמותיים משמעותיים כמו בחינה של מספר התקנים המוקצים ליהודים ולערבים בערים שנבדקו וכדומה.

6. המלצות

פרק זה עוסק בניסוח המלצות שעלו מסקירת הספרות וממצאי המחקר.

המלצות במתן שירותים:

- יש לקדם את הנגישות השפתית של שירותי הרווחה בערים מעורבות עבור כל הלקוחות של שירותים אלו. לשם כך יש לנקוט את הצעדים הבאים: לגייס עובדים נוספים דוברי ערבית; לשלב את השפה הערבית בשלטי הכוונה, ולהוסיף טפסים של שירות הרווחה בשפה הערבית.
- לאור ריבוי התפיסות שעלו במחקר על אודות מידת ההתאמה בין הזהות האתנית-לאומית של העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה לבין זהות זו של לקוחות השירותים הללו יש לאפשר ללקוחות שירותי הרווחה לבחור את העובד הסוציאלי שיטפל בהם בהתאם לעמדותיהם האישיות.

המלצות להכשרת הצוות בשירותי הרווחה בערים מעורבות:

- מומלץ לקדם הכשרה ייחודית לעובדים סוציאליים בערים מעורבות, ובה להתמקד בכשירות תרבותית ובהתמודדות עם סוגיות של קונפליקט.
- במסגרת ההכשרות המתקיימות בבית הספר המרכזי לעובדים סוציאליים של משרד העבודה והרווחה יש לפתח תוכנית התמחות ייעודית בנושא 'עבודה סוציאלית בערים מעורבות'.
- על רקע המציאות המורכבת השוררת בערים מעורבות, מומלץ להגביר ולקדם תהליכי דיאלוג בקרב צוות העובדים בשירותי הרווחה בערים הללו. אפשר לעשות זאת בשתי דרכים: הראשונה בהנחיית גורמים ניהוליים מתוך שירות הרווחה והשנייה בהנחיית עמותות מקצועיות המתמחות בניהול דיאלוג בין יהודים לערבים ובהתמודדות עם נושא הקונפליקט הלאומי.
- יש להעלות את המודעות הארגונית לסוגיית מעמדו של העובד הסוציאלי הערבי בשירותי הרווחה בערים מעורבות בתוך כך לשאוף להקל עליו את עומס העבודה המוטל על כתפיו ובייחוד לגלות רגישות לתפקידו המרובים ולמקרים שבהם הוא נדרש לייצג את כלל האוכלוסייה הערבית. מודעות זו צריכה להיות מלווה בהגברת התקינה.
- מומלץ לפתח תוכנית הכשרה שנתית למנהלים בשירותי הרווחה בערים מעורבות כדי להקנות להם כלים מקצועיים לעבודה בסביבה ייחודית זו ולשמש קרקע פורייה לפיתוח הידע בתחום זה.

המלצות למדיניות רווחה

- מומלץ להכיר בייחוד של ערים מעורבות ולתקצב את שירותי הרווחה בערים אלו באופן דיפרנציאלי לאור התפקיד המורכב שלהם. מורכבות זו מתבטאת בניהול יחסי רוב מייעוט ובהתמודדות עם שאלות בנוגע לשונות בלאום, בתרבות, בדת ובמוצא האתני של תושבי הערים הללו.

- לאור השונות הרבה בין לקוחות שירותי הרווחה בערים מעורבות, יש לעגן תקינה שתהלוס את הצרכים הדיפרנציאליים של האוכלוסיות השונות בערים אלו.
- מומלץ לפתח מדיניות שתסדיר את תפקידם של שירותי הרווחה בערים מעורבות, ובה להתמקד בתפקיד של השירותים הללו בניהול היחסים בין יהודים לבין ערבים ובהתמודדות עם המתחים המאפיינים ערים אלו.
- יש ליצור לערים מעורבות מדיניות אינטגרלית שתתאים תוכניות ייעודיות לשירות המיועד לכלל האוכלוסייה לקבוצות האוכלוסייה השונות המתגוררות בערים המעורבות. מדיניות זו עשויה למנוע מצבים של דיכוי ואפליה של קבוצות אוכלוסייה שונות.

7. רשימת מקורות

בול, פ. (2007). שאלות מעיר גבול. בתוך: א' רכס (עורך), *יחד אך לחוד: ערים מעורבות בישראל* (עמ' 133–143). תל אביב: הוצאת מרכז דיין ללימודי המזרח התיכון ואפריקה, אוניברסיטת תל אביב.

בן-דוד, ע. (1999). טיפול רגיש תרבות. בתוך: ק' רבין (עורכת), *להיות שונה בישראל: מוצא עדתי, מגדר וטיפול* (עמ' 273–280). תל-אביב: רמות.

בן-דוד, ע. ועמית, ד. (1999). האם עלינו ללמד רגישות תרבותית? הניסיון הישראלי. *חברה ורווחה*, יט(2), 235–244.

בר-חנין, ת. ונאשף, י. (2008). ההקשר החברתי-פוליטי ביחסי מטפל-מטופל, מדריך-מודרך, בדיאדה היהודית ערבית. בתוך: ב' סוסבסקי, מ' סאקללה-תלי, ס' גורדון-בר, נ' הוכשטיין, י' סיון, ח' אמארה ונ' זוננשין (עורכים), *מאנטיזם לאקטיביזם*. (עמ' 57–90). ירושלים: דפוס אימיריזיאן.

גימאל, א. (2005). על דפוס כינון האי שוויון הלאומי בישראל. בתוך: א' בראלי, ד' גוטוין וט' פרילינג (עורכים). *חברה וכלכלה בישראל: מבט היסטורי ועכשווי* (עמ' 145–182). ירושלים: יד יצחק בן צבי.

גימאל, א. (2005). זכויות קיבוציות למיעוטים מקוריים – היבטים תיאורטיים ונורמטיביים בתוך: א' רכס ושי' אוסצקי-לזר (עורכים). *מעמד המיעוט הערבי במדינת הלאום היהודית* (עמ' 27–44). תל אביב: קדם בע"מ.

דורון, א. (2004). רב תרבותיות בישראל ושחיקת התמיכה במדינת הרווחה. *עיניים בתקומת ישראל*, 14, 55–72.

המרכז הערבי לתכנון אלטרנטיבי ובמקום, מתכננים למען זכויות תכנון. (2012). *התכנון המתארי*

ביישובים הערבים בישראל תמונת מצב. אוחר מ: <http://bimkom.org/wp-content/uploads/%D7%94%D7%AA%D7%9B%D7%A0%D7%95%D7%9F-%D7%94%D7%9E%D7%AA%D7%90%D7%A8%D7%99-%D7%91%D7%99%D7%99%D7%A9%D7%95%D7%91%D7%99%D7%9D-%D7%A2%D7%A8%D7%91%D7%99%D7%99%D7%9D-%D7%91%D7%99%D7%A9%D7%A8%D7%90%D7%9C-%D7%AA%D7%9E%D7%95%D7%A0%D7%AA-%D7%9E%D7%A6%D7%91-%D7%9E%D7%95%D7%A7%D7%98%D7%9F.pdf>

הרדל-זרייק, ה. ובלית-כהן, ע. (2018). עובדות סוציאליות קהילתיות פלסטיניות העובדות בישראל: חוויות ואתגרים. *ביטחון סוציאלי*, 104, 163–191.

זק, מ. וחלבי, ר. (2006). כשהנפקדים נוכחים: מפגש נוער פלסטיני-יהודי בבית הספר לשלום. ירושלים: דפוס אמיריזיאן.

טאהא-ריזק, ע. (2016). שירותי רווחה בערים מעורבות בהקשר של מתיחות תרבותית ולאומית: סוגיית הטיפול בנשים החיות באלימות זוגית. (עבודת תזה שלא פורסמה). חיפה: אוניברסיטת חיפה.

יוזמות קרן אברהם. (2011). אוגדן המידע- החברה הערבית בישראל. (2011). אוחר מ: <http://www.abrahamfund.org/5544>

לשכה מרכזית לסטטיסטיקה. (2016). שנתון סטטיסטי לישראל 2016.

מונטרסקו, ד. (2009). ההיסטוריה של המקף: אוריינטליזם עירוני על הקו בין יפו לתל-אביב. זמנים רבעון להיסטוריה, 106, 76-93.

נתנון, ר. (2014). Haim Yacobi. The Jewish-Arab city: Spatio politics in a mixed community. סוציולוגיה ישראלית, 16(1), 190-192.

רון, ע. וחדאד חאגי יחיא, נ. (2018). מעורבים אך לא שווים, ייצוג התושבים הערבים בעיריות הערים המעורבות. המכון הישראלי לדמוקרטיה. אוחר מ:

<file:///C:/Users/tamar/Downloads/%D7%9E%D7%A2%D7%95%D7%A8%D7%91%D7%99%D7%9D%20%D7%90%D7%9A%20%D7%9C%D7%90%20%D7%A9%D7%95%D7%95%D7%99%D7%9D.pdf>

רכס, א. (עורך). (2007). יחד אך לחוד: ערים מעורבות בישראל. אוניברסיטת תל אביב. מרכז משה דיין ללימודי המזרח התיכון ואפריקה.

רכס, א. ורודניצקי, א. (2009). האוכלוסייה הערבית בישראל. אוגדן מידע. יוזמות קרן אברהם.

סויד, ח. (2007). רוב ומיעוט בערים המעורבות בישראל: הפרספקטיבה הערבית. בתוך: אי רכס (עורך), יחד אך לחוד: ערים מעורבות בישראל (עמ' 27-30). תל אביב: אוניברסיטת תל אביב.

סוליציאנו, ב. וגופר, א. (2009). ערים ואזורים מעורבים פני המחר של מדינת ישראל. יוזמות קרן אברהם. אוחר מ:

<https://www.abrahamfund.org/webfiles/fck/Mixed%20Cities%20Herzliya%202009%20HEB%20cover%20+%20text.pdf>

סטריאר, ר. ובנימין, ש. (2013). שילוב עבודה סוציאלית ביקורתית אנטי-דכאנית בשירותי הרווחה הציבוריים: מרטוריקה לפרקטיקה. חברה ורווחה, לג(4), 615-634.

- סמוחה, ס. (2001). יחסי ערבים ויהודים כמדינה יהודית ודמוקרטית. בתוך: א' יער וז' שביט (עורכים). *מגמות חברה הישראלית* (עמ' 231–260). תל אביב: האוניברסיטה הפתוחה.
- פינטר-רוזנבלו, א. (2010). גישותיהן ותפיסותיהן של מנחות ייעוץ חינוכי ומנחות עבודה סוציאלית באקדמיה בסוגיות רב-תרבותיות. *הייעוץ החינוכי*, ט"ז, 90-113.
- שבתאי, מ. (1999). עבודה סוציאלית בחברה רב תרבותית: מודל להכשרת סטודנטים. *חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית*, 18(1), 121–132.
- Alford, C. F. (1989). *Melanie Klein and critical social theory: An account of politics, art and reason based on her psychoanalytic theory*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Al-Krenawi, A. (1999). Social workers practicing in their non-western home communities: Overcoming conflict between professional and cultural values. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 80(5), 488-495.
- Al-Krenawi, A., & Graham, J. R. (2000). Culturally sensitive social work practice with Arab clients in mental health settings. *Health & Social Work*, 25(1), 9-22.
- Al-Krenawi, A., & Graham, J. R. (2001). The cultural mediator: Bridging the gap between a non-western community and professional social work practice. *British Journal of Social Work*, 31(5), 665-685.
- Al-Krenawi, A., Graham, J. R., & Sehwal, M. (2004). Mental health and violence/trauma in Palestine: Implications for helping professional practice. *Journal of Contemporary Family Studies*, 35(2), 185-209.
- Bar-On, D. (2001). The silence of psychologists. *Journal of Political Psychology*, 22(2), 331-345.
- Baum, N. (2006). Social work in political conflict. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(3), 395-400.
- Baum, N. (2010). After a terror attack: Israeli-Arab professionals' feelings and experiences. *Journal of Social and Personal Relationships*, 27(5), 685–704.
- Baum, N. (2011). Issues in psychotherapy with clients affiliated with the opposing side in a violent political conflict. *Clinical Social Work Journal*, 39(1), 91-100.
- Berman, E. (2003). Israeli psychotherapists in the Israeli-Palestinian conflict. *Psychotherapy and Politics International*, 1(1), 1-16.

- Bizi-Nathaniel, S., Granek, M., & Golomb, M. (1991). Psychotherapy of an Arab patient by a Jewish therapist in Israel during the Intifada. *American Journal of Psychotherapy, 45*, 594-603.
- Brodkin, E. Z. (2012). Reflections on street-level bureaucracy: Past, present, and future. *Public Administration Review, 72*(6), 940-949.
- Carvalho, S., & White, H. (1997). *Combining the Quantitative and Qualitative Approaches to Poverty Measurement and Analysis: Practice and the Potencial*, 23, World Bank.
- Clark, J. W. (2006). Social justice beliefs, practice behaviors of social work, and the social work mission. *Dissertation Abstracts International, A: The Humanities and Social Sciences, 66*(10), 3808.
- Creswell, J. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. P. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.
- Cohen, S. (2001) *States of Denial: Knowing about Atrocities and Suffering*. London: Polity Press.
- D'andrea M. Daniels, J., & Heck, R. (1991). Evaluating the impact of multicultural counseling training. *Journal of Counseling & Development, 70*(1), 143-150.
- Dominelli, L. (1998) *Anti-Racist Social Work: A Challenge for White Practitioners and Educators*. Basingstoke: Macmillan Education
- Falah, R. (1996). Living together apart: Residential segregation in mixed Arab-Jewish cities in Israel. *Urban Studies, 33*(6), 823-857.
- Freund, A., & Band-Winterstein, T. (2017). Social workers in multi-cultural societies: Using a phenomenological lens to develop an integrative approach. *Qualitative Social Work, 16*(1), 44-59.
- Gaffikin, F., Mceldowney, M., & Sterrett, K. (2010). Creating shared public space in the contested city: The role of urban design. *Journal of Urban Design, 15*(4), 493-513.
- Gartley, T., & Due, C. (2017). The interpreter is not an invisible being: a thematic analysis of the impact of interpreters in mental health service provision with refugee clients. *Australian Psychologist, 52*(1), 31-40.

- Haj, S. (1992). Palestinian women and patriarchal relations. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 17, 761-778.
- Haj-Yahia, M. M. & Roer-Strier, D. (1999) On the encounter between Jewish supervisors and Arab supervisees in Israel. *The Clinical Supervisor*, 18(2), 17-38.
- Haj-Yahia, M. M. (1997). Culturally sensitive supervision of Arab social work students in Western universities. *Social Work*, 42(2), 166-174.
- Halmos, P. (1978) *The Personal and the Political in Social Work*. London: Hutchinson.
- Healy, K. (1999). Power and activist social work. In: B. Pease & J. Fook (Eds.), *Transforming Social Work Practice: Postmodern Critical Perspectives*. London: Routledge.
- Healy, K. (2002). Managing Human Services in a Market Environment: What Role for Social Workers?
The British Journal of Social Work 32(5), 527-540.
- Itzhaky, H., & Rudich, V. (2003). Communication and values in the cross-cultural encounter and their influence on supervision in social work. *Arete*, 27, 50-64.
- Itzhaky, H., & Dekel, R. (2005). Helping victims of terrorism: What makes social work effective?. *Social work*, 50(4), 335-343.
- Kadan, S., Roer-Strier, D., & Bekerman, Z. (2017). Social Workers from Oppressed Minority Group Treating Majority Group's Clients: A Case Study of Palestinian Social Workers. *Social Work*, 62(2), 156-164.
- Kanbur, R., & Shaffer, P. (2007). Epistemology, normative theory and poverty analysis: implications for Q-squared in practice. *World Development*, 35(2), 183-196.
- King, M.E. (2003). Social Work Education and Service Learning. *The Journal of Baccalaureate Social Work* 8(2) , 37-48.
- Kothari, U., & Hulme, D. (2003). Narratives, stories and tales: *Understanding poverty dynamics through life history. Paper presented to the Staying Poor: Chronic Poverty and Development Policy*. Manchester: Chronic Poverty Research Centre. UK, Manchester: Chronic Poverty Research Centre.

- LaFromboise, T. D., Coleman, H. L., & Hernandez, A. (1991). Development and factor structure of the Cross-Cultural Counseling Inventory—Revised. *Professional Psychology: Research and Practice*, 22(5), 380-388.
- LeCompte, M. D., & Preissle, J. (1994). Qualitative research: What it is, what it isn't and how it's done. In B. Thompson (Ed.), *Advances in social science methodology*, 3, 141-163. Greenwich, Connecticut: JAI.
- Leibovitz, J. (2007). Faultline citizenship: Ethnonational politics, minority mobilisation, and governance in the Israeli “mixed cities” of Haifa and Tel Aviv-Jaffa. *Ethnopolitics*, 4(2), 235-263.
- Leonard, P. (1997) *Postmodern Welfare: Reconstructing an Emancipatory Project*, London: Sage.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: The dilemmas of the individual in public services. (30th anniversary ed.)*. New York: Russell Sage Foundation.
- Monterescu, D. (2015). *Jaffa shared and shattered: Contrived coexistence in Israel/Palestine*. US: Indiana University Press.
- Monterescu, D., & Rabinowitz, D. (Eds.). (2007). *Mixed towns, trapped communities: Historical narratives, spatial dynamics, gender relations and cultural encounters in ethnically mixed towns in Israel/Palestine*. UK: Ashgate Publishing.
- Nadan, Y., & Ben-Ari, A. (2013). What can we learn from rethinking ‘multiculturalism’ in social work education?. *Social Work Education*, 32(8), 1089-1102.
- Nadan, Y. (2017). Rethinking ‘cultural competence’ in international social work. *International Social Work*, 60(1), 74-83.
- Nadan, Y., Roer-Strier, D., Gemara, N., Engdau-Vanda, S., & Tener, D. (2018). In the eyes of the beholder: Parental and professional value mismatch in child risk and protection in two communities in Israel. *International Journal of Psychology*, 53(52), 23-33.
- National Association of Social Workers. (2007). *Indicators for the achievement of the NASW standards for cultural competence in social work practice*. Washington, DC.

- O'Cathain, A., Murphy, E., & Nicholl, J. (2007). Integration and publications as indicators of "yield" from mixed methods studies. *Journal of Mixed Methods Research, 1*(2), 147-163.
- Olson, J. J. (2001). *Professionalization and social justice in social work: Discourses in conflict* (Unpublished Doctoral dissertation). Washington: University of Washington.
- Padgett, D. K. (1998). *Qualitative methods in social work research: Challenges and rewards*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pinkerton, J. & Campbell, J. (2002). Social work and social justice in Northern Ireland: Towards a new occupational space. *British Journal of Social Work, 32*, 723-737.
- Ponterotto, J. G., Sanchez, C. M., & Magids, D. M. (1991, August). Initial development and validation of the Multicultural Counseling Awareness Scale (MCAS). In *annual meeting of the American Psychological Association, San Francisco, CA*.
- Ramon, S. (2004). The impact of the 2nd intifada on Israeli Arab and Jewish social workers. *European Journal of Social Work, 7*(3), 285-303
- Ramon, S., Campbell, J., Lindsay, J., McCrystal, P., & Baidoun, N. (2006). The impact of political conflict on social work: Experiences from Northern Ireland, Israel and Palestine. *British Journal of Social Work, 36*(3), 435-450.
- Ranz, R., & Korin Langer, N. (2018). Preparing international social work students to engage with unequal power relations. *Social Work Education, 37*(4), 535-545.
- Raval, H. (1996). A systemic perspective on working with interpreters. *Clinical Child Psychology and Psychiatry, 1*(1), 29-43.
- Rebollco, P. (2003). The Implications of Immigration for the Training of Social Work Professionals in Spain. *British Journal of Social Work 33*(1), 49-65.
- Roer-Strier, D. (2001). Reducing risk for children in changing cultural contexts: Recommendations for intervention and training. *Child Abuse & Neglect, 25*(2), 231-248.
- Samuels, A. (1993). *The Political Psyche*. New York: Routledge.
- Shamai, M. & Boehm, A. (2001). Politically oriented social work intervention. *International Social Work, 44*(3), 343-360.

- Shdema, I., Haj-Yahya, N., & Schnell, I. (2018). The social space of Arab residents of mixed Israeli cities. *Geografiska Annaler: Series B, Human Geography*, 100(4) 1-18.
- Sisneros, J., Stakeman, C., Joyner, M. C. & Schmitz, C. L. (2008). *Critical Multicultural Social Work*. Chicago, IL: Lyceum,
- Sue, D. W., & Sue, D. (1990). *Counseling the culturally different: Theory and practice*. New York: John Wiley & Sons.
- Sweifach, J. L., LaPorte, H. H., & Linzer, N. (2010). Social work responses to terrorism: Balancing ethics and responsibility. *International Social Work*, 53(6), 822-835.
- Tang, M. N., & Gardner, J. (1999). Race, culture and psychotherapy: Transference to minority therapy. *Psychoanalytic Quarterly*, 68, 1-20.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Applied social research methods series (Vol. 46). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tesch, R. (1990). *Qualitative research: Analysis types and software tools*. New York: The Palmer Press.
- Thompson, N. (1997). *Anti-discriminatory Practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Totry-Jubran, M. (2018). Beyond walls and fences: Exploring the legal geography of gated communities in mixed cities. Retrieved from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3144951
- Tzfidia, E. (2011). Mixed Cities in Israel Localities of Contentions. *Israel Studies Review*, 33, 153-165.
- Vallaster, Ch. (2005). Cultural diversity and its impact on social interactive processes: Implications from an empirical. *International Journal of Cross Cultural Management*, 5 (2), 139-163.
- Vojak, C. (2009). Choosing Language: Social Service Framing and Social Justice. *The British Journal of Social Work*, 39(5), 936-949.
- Volkan, V. D. (1994). *The need to have enemies and allies. From clinical practice to international relationships*. London: Jason Aronson Inc.
- Weaver, H. (1998). Indigenous people in a multicultural society: unique issues for human services. *Social Work*, 43(3), 203-211.

- Jaffe, E. D. (1995). Ethnic and minority groups in Israel: Challenges for social work theory, value and practice. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 22, 149-171.
- Yacobi, H. (2002). The architecture of ethnic logic: Exploring the meaning of the built environment in the 'mixed' city of Lod–Israel. *Geografiska Annaler: Series B, Human Geography*, 84(3-4), 171-187.
- Yellow Bird, M. (2016). Preface: United Nations declaration on the rights of indigenous peoples through indigenous eyes. In: M. Gray, J. Coates, M. Yellow Bird & T. Hetherington (Eds.), *Decolonizing social work* (pp. x-xxiii). London & New York: Routledge.
- Yiftachel, O., & Yacobi, H. (2003). Urban ethnocracy: Ethnicization and the production of space in an Israeli 'mixed city'. *Environment and Planning D: Society and Space*, 21(6), 673-693.