

## **”ידע עוני” (“Poverty Knowledge”):**

**הבניית ידע מקצועי בארגוני רווחה לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני**

פרופ' רוני סטריאר

ד"ר חני נוימן

רכזת המחקר : נורית קנטרוביץ'

מחקר זה נערך בתמיכתו של קרן המחקר של המוסד לביטוח לאומי

מרץ, 2019

## תוכן עניינים

3	תודות
5	תקציר
8	1. סקירה תיאורטית
8	1.1 עוני בישראל
8	1.2 ידע
9	1.3 "ידע עוני" ועבודה סוציאלית
10	1.4 הכשרת עובדים סוציאליים לטיפול בעוני
10	1.5 ארגון לומד
11	1.6 תרבות ארגונית וידע
11	1.6.1 תהליכי פיתוח ידע בשירותי הרווחה הציבוריים
12	1.7 חשיבות המחקר
12	2. מתודולוגיה
12	2.1 מדגם
13	2.2 איסוף נתונים וניתוחם
13	3. ממצאים
13	3.1 תפיסות של "ידע עוני"
15	3.2 מקורותיו של "ידע עוני"
19	3.3 סוגי ידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני
22	3.4 גורמים מקדמים ומעכבים פיתוח "ידע עוני"
22	3.4.1 גורמים מקדמים תהליכי פיתוח ידע
23	3.4.2 גורמים מעכבים תהליכי פיתוח ידע
25	4. דיון
28	רשימת מקורות
33	נספחים

## תודות

אנו מודים למנהל המחקר והתכנון במוסד לביטוח לאומי וועדת המחקרים של המוסד לביטוח לאומי, על הענקת מענק עבור מחקר זה.

תודה למנהל האגף למחקר, תכנון והכשרה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים ד"ר יקותיאל צבע על עזרתו במיקוד המחקר בסוגיות הידע.

תודה מיוחדת לגב' נורית קנטרוביץ שרכזה את המחקר.

ולבסוף, ברצוננו להודות מקרב לב למשתתפי המחקר, עובדות ועובדים סוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים אשר עושים עבודת קודש עם ולמען יחידים ומשפחות החיות בעוני. תודה על שפתחו את עולמם וליבם בפנינו. עבורנו הם שימשו מקור ידע מעשיר ומאתגר.

פרופ' רוני סטריאר וד"ר חני נוימן

## תמצית

מדינת ישראל בולטת ביחס למדינות המפותחות בשיעור הגבוה של האנשים החיים בעוני וברמת אי-השוויון החברתי. במציאות זו, המחריפה עם השנים, ממלאים העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים תפקיד מכריע בהתמודדות עם תופעת העוני. תפקיד מורכב זה מצריך פיתוח ידע ייחודי. מטרתו של מחקר זה היא לבחון מהו הידע הנדרש לעובדים סוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים בישראל לטיפול ביחידים ובמשפחות החיות בעוני. ידע זה מומשג במחקר כ"ידע עוני", מושג אשר נטבע על ידי אוקונר (O'Connor, 2009). המחקר הנוכחי נערך בין השנים 2015-2018 במסגרת המרכז הבינתחומי לחקר העוני וההדרה החברתית באוניברסיטת חיפה והתבסס על מתודולוגיה איכותנית. המדגם כלל כ-40 עובדים סוציאליים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה באזור הצפון, במגוון תפקידים. ממצאי המחקר עסקו בארבע תמות מרכזיות: תפיסות "ידע עוני", מקורותיו של "ידע עוני", סוגי הידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני והגורמים המקדמים והמעכבים תהליכי למידה ופיתוח "ידע עוני". ראשית, המחקר חשף מחלוקת אפיסטמולוגית עמוקה בין המשתתפים ביחס לתפיסות מהו "ידע עוני" ("ידע עוני" כמוצר מול "ידע עוני" כתהליך). שנית, המשתתפים הצביעו על ארבעה מקורות מרכזיים לפיתוח "ידע עוני": ידע שמקורו בפרקטיקה, ידע שמקורו בארגון, ידע שמקורו בלקוחות וידע שמקורו באקדמיה. המשתתפים ראו בידע הצומח מתוך הפרקטיקה וידע שמקורו בארגון כמקורות הידע החשובים ביותר, בעוד שהלקוחות והאקדמיה נתפסו כמקורות שוליים. שלישית, המשתתפים ציינו שלושה סוגי ידע הדרושים לטיפול בלקוחות החיים בעוני: ידע פרוצדורלי, ידע עוני עיוני (קונספטואלי) וידע בתחום פרקטיקת מדיניות. ממצאי המחקר מדגישים את מרכזיותו של ה"ידע הפרוצדורלי" כידע המאפשר התמודדות עם הצרכים הקונקרטיים של הלקוחות מול מוסדות שונים. התמה האחרונה התייחסה לשאלה מהם הגורמים המקדמים והמעכבים תהליכי פיתוח ולמידה של "ידע עוני". ביחס לגורמים אלה עלה כי למידת עמיתים (בתוך ומחוץ לארגון), התנסות מעשית דרך מפגש עם הלקוחות וימי עיון עם גורמים חוץ ארגוניים מסייעים להרחיב את הידע בתחום. במקביל, אקלים ארגוני "חירומי" וחוסר נגישות לקהילות מקצועיות ייעודיות לדיון בתופעת העוני נתפסו כמעכבים תהליכי פיתוח ולמידה של "ידע עוני". מחקר זה מעניק תובנות משמעותיות בנוגע לתהליכי פיתוח וניהול "ידע עוני" בשירותי הרווחה הציבוריים. ממצאי המחקר מדגישים כי "ידע עוני" הוא מושג שיחי, דינמי, רחב, מורכב ומאתגר. פיתוח "ידע עוני" מחייב שינוי אקלים ארגוני של שירותי הרווחה ומעבר מאקלים "חירומי" לאקלים "רפלקסיבי". הממצאים מחזקים את חשיבותן של קהילות ידע מקצועיות ייעודיות ונגישות. היבטים אלו עשויים לשפר את הטיפול המקצועי בשירותי הרווחה הציבוריים באנשים החיים בעוני.

## תקציר

מדינת ישראל בולטת ביחס למדינות המפותחות בשיעור הגבוה של האנשים החיים בעוני וברמת אי-השוויון החברתי. במציאות זו, המחריפה עם השנים, ממלאים העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים תפקיד מכריע בהתמודדות עם תופעת העוני ובטיפול ביחידים ובמשפחות החיות בעוני. תפקיד מורכב זה מצריך פיתוח ידע ייחודי. מטרתו של מחקר זה היא לבחון מהו הידע הנדרש לעובדים סוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים בישראל לטיפול ביחידים ומשפחות החיות בעוני. ידע זה מומשג במחקר כ"ידע עוני", מושג אשר נטבע על ידי אוקונר (O'Connor, 2009). ידע זה משקף לאורך השנים מגמות פוליטיות, כלכליות וחברתיות כלפי עוני. חשיבותה של בחינה זו נדרשת על רקע המאמצים הרבים המושקעים על ידי משרד הרווחה והשירותים החברתיים בשנים האחרונות בקידום הטיפול ביחידים ומשפחות החיים בעוני. תהליכי הפרטה ואימוץ חשיבה ומדיניות נואו ליברליות הובילו לטרנספורמציה בפעולת שירותי הרווחה כשבמקביל ממדי העוני ושיעורי האי שוויון בישראל נשארו בין הגבוהים ביחס למדינות מפותחות בעולם. נתונים אלה מהווים אתגר לפעולת שירותי הרווחה ומשפיעים על הצורך בפיתוח "ידע עוני" לביצוע תפקידי העובד הסוציאלי ומתן מענה מיטבי לאוכלוסיות החיות בעוני ובהדרה.

המחקר הנוכחי עסק בארבע שאלות מרכזיות:

1. כיצד עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים מגדירים ומבנים את המושג "ידע עוני"?
2. מהם המקורות העיקריים ל"ידע עוני"?
3. מהם סוגי הידע הנתפסים כחיוניים לטיפול באנשים החיים בעוני?
4. מהם הגורמים המקדמים והבולמים פיתוח "ידע עוני" למען אנשים החיים בעוני בשירותי הרווחה?

המחקר הנוכחי נערך בין השנים 2015-2018 במסגרת המרכז הבינתחומי לחקר העוני וההדרה החברתית באוניברסיטת חיפה והתבסס על מתודולוגיה איכותנית. המדגם כלל כ-40 עובדים סוציאליים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה באזור הצפון, במגוון תפקידים, ובניהם: מנהלי מחלקות, ראשי צוותים, עובדים סוציאליים בתחום משפחות, עובדים קהילתיים, עובדים בתכנית "נושמים לרווחה", מנהלים ועובדים סוציאליים במרכזי עוצמה וכן עובדים סוציאליים אשר נושאים מספר תפקידים במקביל. ותק המשתתפים הוא בין שנה ל-22 שנים ( $M=6$ ).

## ממצאים עיקריים:

1. **טבעו של המושג "ידע עוני" נתון למחלוקת אפיסטמולוגית בין המשתתפים.** "ידע עוני" נתפס על ידי חלק מהמשתתפים בראיה פוזיטיביסטית – כתוצר מוחשי הנוצר מתוך לימוד המציאות האובייקטיבית וניתן לרכישה באמצעות תהליכי למידה שיטתיים. תפיסה זו מייחס לידע עמידות ומעמד עצמאי. בעלי תפיסה זו נוטים לטשטש את ההבדלים בין המושג "ידע" למושג "מידע" (קטן, 1974). התייחסות אל ידע כמידע מצמצמת את המושג "ידע עוני" ומשקפת את הצורך של המשתתפים בידע קונקרטי, פרוצדורלי, יישומי אשר יקדם את מצבם הקריטי של הלקוחות מול גורמים ומוסדות שונים. בניגוד לתפיסה זו, אחרים התייחסו ל"ידע עוני" מתוך תפיסה סובייקטיבית ופרשנית- ידע הוא תהליך, הבנייה דינמית תלויה הקשר אישי, ארגוני וחברתי, ידע הנתון לפרשנות. "ידע עוני" לתפיסתם נוצר מתוך אינדוקציה, באמצעות חשיפה לסיטואציות והתנסויות המעובדות בתהליכי חשיבה עצמית של העובד ועל ידי דיאלוג ושיח בארגון. ממצאים אלה ממחישים את אופיו השיחי ומאתגר של המונח "ידע עוני".
2. **מקורות ליצירת "ידע עוני" – "חוכמת המעשה", ידע שמקורו בארגון, ידע מלקוחות וידע אקדמי.** משתתפי המחקר ציינו ארבעה מקורות ידע אלה כמקורות עיקריים המהווים את התשתית לפיתוח "ידע עוני". מבין מקורות אלה "חוכמת המעשה" נתפסת כמקור הידע המשמעותי ביותר. "ידע עוני" לתפיסת רבים מהמשתתפים נלמד בצורה טובה יותר דרך התנסות, חוויה, רפלקציה ואף דרך התמודדות עם דילמות וקונפליקטים. בשונה מכך, ידע אקדמי לתפיסת המשתתפים הינו בעל חשיבות נמוכה בהשוואה למקורות הידע האחרים משום שאינו חושף את הסטודנטים להיכרות עם תופעת העוני. אחד הממצאים המדאיגים של המחקר קשור בהתייחסות המועטה של המשתתפים לחשיבות הידע המצוי בידי לקוחות. על פי רוב, תפיסת ידע זו נותרה שולית, ברמת איסוף נתונים בסיסיים עבור ההתערבות המקצועית.
3. **סוגי ידע נדרשים לשיפור הטיפול באנשים החיים בעוני- ידע עיוני-קונספטואלי, ידע פרוצדורלי בדגש על ידע במיצוי זכויות וידע בפרקטיקת מדיניות.** כאמור, ידע פרוצדורלי נתפס על ידי רבים מהמשתתפים כבעל חשיבות מכרעת לשיפור המענים הניתנים במסגרת שירותי הרווחה לאנשים החיים בעוני. ידע זה כולל מידע על שירותים, זכויות, היכרות עם אנשי קשר ב"שטח" והבנה של תהליכים בירוקרטיים. שני סוגי הידע האחרים, ידע עיוני-תיאורטי וידע על פרקטיקה של מדיניות, נדרשו על ידי מעטים ממשתפי המחקר. ממצאים אלו משקפים את הכמיהה של המשתתפים לידע קונקרטי למתן פתרונות לבעיות אקוטיות, מיידיות של הלקוחות. ממצא זה נמצא בהלימה עם מחקרים קודמים המעידים כי לקוחות החיים בעוני פוגשים ונדרשים לפנות למערכות רבות על מנת לספק מענה לצרכיהם הבסיסיים (קרומר-נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019).
4. **גורמים מקדמים ומעכבים תהליכי למידה ופיתוח "ידע עוני".** ממצאי המחקר העלו מספר גורמים מקדמים (הכוללים: א) למידת עמיתים; ב) התנסות מעשית; ג) ימי עיון עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים

משלימים ללקוחות; ד) תהליכי שיתוף ידע בין עמיתים בתוך הארגון או מחוצה לו; ה) מפגשים בלתי אמצעיים עם לקוחות החיים בעוני אשר מסייעים להרחיב את הידע בתחום. כמו כן, משתתפים המחקר ציינו שני גורמים מעכבים: א) אקלים ארגוני "חירומי"; ב) חוסר נגישות לקהילות מקצועיות ייעודיות לדין בתופעת העוני. ממצאים אלה מחזקים את הנכתב בספרות בדבר הצורך ביצירת מרחב ארגוני המאפשר שיח ועיבוד של ההתערבויות והקשיים העולים במסגרת הטיפול באנשים החיים בעוני (לב-און, 2014; קרומר-נבו, מאיר ווויסברג-נקש, 2019).

מחקר זה מעניק תובנות משמעותיות בנוגע לתהליכי פיתוח וניהול "ידע עוני" בשירותי רווחה ציבוריים. ממצאי המחקר מדגישים כי "ידע עוני" הוא מושג דינמי, רחב ומורכב הכולל ממדים שונים כגון ממדים עיוניים-קונספטואליים, פרקטיים, ומוסדיים. כמו כן, "ידע עוני" כפי שעולה מתוך הממצאים כולל רכישת מיומנויות להתערבות בתחום מיצוי זכויות ופרקטיקת מדיניות. נראה כי למידת עמיתים ומפגשים עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים ללקוחות השירות חשובים ותורמים לרכישת ידע ומיומנויות. פיתוח "ידע עוני" מחייב שינוי אקלים ארגוני של שירותי הרווחה ומעבר מאקלים "חירומי" לאקלים "רפלקסיבי". הממצאים מחזקים את חשיבותן של קהילות ידע מקצועיות ייעודיות ונגישות. היבטים אלו עשויים לשפר את הטיפול המקצועי בשירותי הרווחה הציבוריים באנשים החיים בעוני.

## המלצות המחקר:

- לפתח ולהרחיב תהליכי למידה ארגונית בנושא עוני הכוללים למידה קונספטואלית, למידת עמיתים ולמידה מהלקוחות.
- להעמיק ולהרחיב את הדין בנוגע לתפיסות עוני, משמעות העוני וביטוי בקרב עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ומרכזי עוצמה.
- לפתח מתודולוגיה ארגונית שיטתית ללמידה מלקוחות ושילובם בתהליכי פיתוח ידע ברמה מחלקתית.
- להעמיק את הנגישות לקהילות ידע דיגיטאליות בנושא עוני
- לקדם יצירה של מאגרי מידע מוסדיים נגישים הכוללים מידע קונקרטי, "פרוצדוראלי", מידע ביחס לשירותים, זכאויות ועוד.
- למסד תפקיד של "רפרנט פיתוח ידע" בתחום עוני בכל מחלקה לשירותים חברתיים.
- להעמיק את עיסוקם של בתי ספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטאות ובמכללות בנושא.

## 1. סקירה תיאורטית

### 1.1. עוני בישראל

מדינת ישראל בולטת ביחס למדינות המפותחות בשיעור הגבוה של תחולת העוני ורמת אי-שוויון חברתי (OECD, 2018). ב-2017 חיו בעוני 400,466 משפחות, שבהן 500,780,1 נפשות, ומתוכן 800,814 ילדים (המוסד לביטוח לאומי, 2018). מדיניותה החברתית של ישראל ביחס לתופעה משקפת הגיונות סותרים (דורון, 2013; קרומר-נבו, 2015). מחד, הרטוריקה הציבורית ביחס לבעיית העוני מבטאת יסודות של מדינת הרווחה ומבססת את הלגיטימציה למערכת ביטחון סוציאלי מפותחת ומקיפה ביותר (הבטחת הכנסה, קצבאות ילדים, ביטוח אבטלה, קצבאות זקנה, קצבאות נכות, ביטוח בריאות ממלכתי ועוד). מאידך, ישראל מיישמת בהדרגה מדיניות המושפעת מתפיסות ניאולברליות המצמצמות את מעורבותה של המדינה בפיקוח על רמת השוויון החברתי השורר בין קבוצות אוכלוסייה שונות. מגמה זו באה לידי ביטוי בקיצוצים תכופים בשירותים חברתיים, הקטנת תשלומי העברה לאוכלוסיות נזקקות, הקשחת הקריטריונים לזכאות בתחומים שונים וביטול חוקים המסדירים זכויות חברתיות (דורון, 2013; סטריאר ואחרים, 2017). תוצאותיה של מדיניות זו בהקשר של שירותי הרווחה הציבוריים הן גידול במספר הפניות למחלקות לשירותים חברתיים בבקשת סיוע כלכלי, לצד הקטנת יכולתם להציע פתרונות מקומיים לקבוצות חברתיות שונות. מצב זה טומן בחובו סיכון. הוא מעמיד בספק את יכולתם של העובדים הסוציאליים להתמודד עם אתגרים אלה לצד שמירה על איכות הטיפול המוענק ללקוחות (סטריאר ובנימין, 2013). מכאן, גובר הצורך לפיתוח ידע רגיש לצורכי הלקוחות ומתאים למציאות מורכבת זו. פיתוח ידע זה עשוי לסייע בטיפול באנשים החיים בעוני ולהערכות שירותי רווחה על פי צרכי הלקוחות (סטריאר ואחרים, 2017).

### 1.2. ידע

"ידע" הוא מונח מורכב המעורר מחלוקות תיאורטיות רבות. לעיתים המונחים "ידע" ו"מידע" מופיעים כמושגים נרדפים (קטן, 1974), אך למעשה מושגים אלה הם מושגים שונים ומייצגים רמות שונות של הפשטה. בעוד מידע (Information) מוגדר כנתונים מאורגנים המספקים הבנה ביחס לסוגיה או נושא מסוים, ידע הינו מושג רחב יותר הכולל בתוכו גם ניתוח, עיבוד ופרשנות למידע הנאסף על ידי האדם (פלד-מרכוס, 2010). הגדרות המושג "ידע" מושפעות מתפיסות אפיסטמולוגיות שונות (Antes & Clark, 2012). אחדים מגדירים ידע כנובע מגילוי סיסטמתי של "אמת אבסולוטית", ואילו אחרים מצביעים על ידע כהליך דינמי, תלוי תהליכים קוגניטיביים (יועד ולוין, 2007). לפי תפיסה זו "ידע" מושפע מהקשרים חברתיים, פוליטיים והיסטוריים וממערכי כוח הנובעים מכך (Ife, 1997). בהקשר לכך, תיאוריות ביקורתיות מטילות



ספק באופיו האובייקטיבי של הידע (קרומר-נבו, 2012). לדידם, ידע, לרבות ידע מקצועי או מדעי, לעולם מושפע מהקשרים תרבותיים, חברתיים, היסטוריים. פרושו של דבר הוא שצורות שונות של ידע משקפות יחסי כוח בחברה (קרומר-נבו, 2012).

הספרות בנושא ידע מתייחסת לסוגיו השונים: "ידע גלוי" (Explicit Knowledge) מבוסס על תפיסה המניחה כי ידע הוא אובייקטיבי, עובדתי ומאפשר מתן הסברים לתופעות שונות (Närhi, 2002); "ידע פורמלי" (Formal Knowledge) מתייחס למושגים ולמידע המועברים דרך ערוצים פורמליים, כמו למשל מסמכים רשמיים ונהלים (Zaheer & Rulke, 2000; Nurminen, 2000); "ידע הצהרתי" (Declarative Knowledge) מוגדר כידע שאדם מחזיק ביחס לעולם (תופעות ועובדות); "ידע הבלתי הפורמלי" או "ידע סמוי" (Tacit Knowledge) מוגדר כמשאב אישי המצוי בקרב בני האדם ונצבר דרך ניסיון יומיומי ועיבוד חוויות (Lam, 2010; Von Krogh, 2009); "ידע תהליכי" או "ידע פרוצדוראלי" (Procedural Knowledge) מוגדר כידע שנועד לסייע בביצוע הליכים על פי כללים, תבניות, שלבים מוגדרים וכדומה. ידע זה על פי רוב מבוסס על ניסיון בפרוצדורות מוכרות (לדוגמה תקנות) (קניאל, 2006); "ידע מושגי" (Conceptual Knowledge) מוגדר כהבנה כללית של מכלול הקשרים ומערכות הגומלין בין מושגים בנושא מסוים (קניאל, 2006).

מחקר איכותני זה המעוגן בגישה הבנייתית מבקש לבדוק כיצד עובדים סוציאליים מבנים "ידע עוני", כלומר הידע הנדרש לטיפול באנשים החיים בעוני.

### 1.3. "ידע עוני" ועבודה סוציאלית

מקצוע העבודה הסוציאלית מסתמך על מגוון סוגים של ידע: ידע מעשי, ידע אמפירי, ידע תיאורטי, ידע אישי וידע מנהלי (ידוב, 2016).

בשנים האחרונות גוברת ההבנה כי עובדים הסוציאליים נדרשים לידע רב ומשתנה על מנת לבצע את עבודתם. ריבוי הבעיות החברתיות העומדות בפתחם של העובדים סוציאליים מציב בפניהם את הדרישה להרחיב את תחומי הידע שמחזיקים בידם. עובדים סוציאליים נדרשים לגלות מומחיות בהערכה ובבניית תכניות התערבות (Buchbinder, Eisikovits & Karnieli-Miller, 2004).

הספרות המקצועית בעבודה סוציאלית מתמקדת בשני מקורות מרכזיים ליצירת "ידע עוני". מקור אחד קשור במחקרי עוני הבוחנים מהן הדרכים המתאימות ביותר לטפל באוכלוסייה החיה בעוני. המקור השני מתמקד ב"חוכמת המעשה" (Practice Wisdom), כלומר בידע הצומח מתוך ניסיון מעשי ועיבודו דרך תהליכי הדרכה ורפלקציה (קרומר-נבו, 2012). ראוי לציין את מיעוט המחקרים שבחנו את מהותו של "ידע

עוני" ואופן היווצרו. מחקר זה כאמור מבקש להעמיק את ההבנה ביחס לשאלה מהו "ידע עוני", על ידי בחינת המשמעויות הניתנות למושג זה על ידי עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה הציבוריים.

#### 1.4. הכשרת עובדים סוציאליים לטיפול בעוני

התיאוריות הפסיכו-דינמיות בעבודה סוציאלית בישראל, בדומה לצפון אמריקה, ממלאות תפקיד משמעותי בתהליכי הכשרה של עובדים סוציאליים (שפירו, 2010). על אף מרכזיותן של תיאוריות אלו, ניכר כי בשנים האחרונות מתרחש שינוי בגישת ההכשרה ובסוציאליזציה המקצועית בבתי ספר לעבודה סוציאלית בישראל. גישות "גנריות" המייחסות חשיבות רבה לגישת "האדם בסביבתו" מאומצות יותר ויותר (וייס-גל וגל, 2011; וייס-גל, 2007). לצד שינויים אלו גוברת ההכרה וההבנה שהוראת הפרקטיקה המקצועית אינה מכינה באופן מספק את הסטודנטים להתמודד עם סוגיות של עוני והדרה חברתית, אשר מהוות סוגיות מרכזיות בעבודתם השוטפת של עובדים סוציאליים (סטריאר ואחרים, 2017). כמו כן, שינויים כלכליים וחברתיים מחזקים את הצורך בהכשרה תיאורטית ומעשית ייעודית לעבודה עם אנשים החיים בעוני (Davis & Wainwright, 2005). הכשרה זו מבקשת לייצר אינטגרציה בין היחס לעוני ברמת המאקרו לבין הבנה מעמיקה יותר של תופעה זו ברמת המיקרו (קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדס, 2008). לאור זה, פותחו בשנים אחרונות קורסים אקדמיים ותכניות ההכשרה ייחודיות בתחומי "עבודה סוציאלית מודעות עוני" ובפרקטיקת מדיניות (וייס גל וגל, 2011). מגמה זו מבוטאת אף בהחלטה לאמץ את הפרדיגמה מודעת עוני בעבודה סוציאלית כמודל מוביל בעבודת עם משפחות במחלקות לשירותים חברתיים (קרומר-נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019). מודל מרכזי עוצמה המבקש לסייע לאנשים החיים בעוני בעזרת תהליכי מיצוי זכויות פותח אף הוא מתוך תפיסה זו של עבודה סוציאלית ביקורתית (סטריאר ובנימין, 2013). יחד עם זאת, על אף ההבנה שתופעת העוני היא בעיה חברתית, עדיין קיימות בקרב עובדים סוציאליים תפיסות המתייגות אנשים החיים בעוני (וייס-גל ולוין, 2008; קרומר-נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019).

#### 1.5. ארגון לומד

בשנים אחרונות גוברת ההכרה בחשיבות תהליכי פיתוח וניהול ידע בארגוני רווחה. עם זאת, העיסוק השיטתי בניהול ידע ובלמידה ארגונית בשירותים החברתיים עדיין מועט (פיון, 2011; צבע, 2010). מקובל לטעון שהמפתח לניהול ידע מוצלח בתוך ארגונים טמון בהבנת תהליכי שיתוף הידע בין פרטים בארגון (Ife, 2003).

ארגון מוגדר כ"ארגון לומד" כאשר הוא בעל יכולת ליצור, לרכוש ולהעביר ידע בין העובדים (בלבן, 2006) ושנאשו משפרים בהתמדה את יכולותיהם ומרחיבים בכל עת את דפוסי מחשבתם (Senge, 1997). ארגונים לומדים מאופיינים בקיום תהליכים מתמידים של חקירה פנימית וחיזונית. תהליכים אלה, מבוססים על רפלקציה אישית של העובדים והארגון כמערכת המסייעת להתאים את הארגון לקהל לקוחותיו ולסביבתו (Beckman & Barry, 2007; Garvin, 1993). גישת "ארגון לומד" חותרת ליצירת סביבה ארגונית מעודדת למידה, בעלת מנגנון מובנה של זיהוי בעיות ופתרון, הסקת מסקנות, הפקת לקחים ויישום (שטיף, 2005).

## 1.6. תרבות ארגונית וידע

תרבות ארגונית משתקפת בערכים, נורמות ופרקטיקות התנהגותיות ספציפיות המקובלות בארגון. יתרה מכך, תרבות ארגונית עשויה לכלול יצירת סדר עדיפויות ביחס לשאלה מהו "ידע חשוב". כמו כן, היא יכולה ליצור הזדמנויות לשיתוף ידע, קביעת נורמות לתיעוד, הפצת ידע ושליטה על העברת הידע האישי, הקבוצתי או הארגוני בין חברי הארגון (Ife, 2003). כאמור, ידע נוצר ומוטמע בארגונים דרך תהליכים, תרגולים, נורמות, מסמכים, שיח בין עמיתים ושיח בין עובדים לבין מנהליהם (פלד-מרכוס, 2010). גורמים אלה, ידע, מידע ונתונים, מושפעים מהקשרים אישיים, תרבותיים וארגוניים (Ife, 2003).

### 1.6.1. תהליכי פיתוח ידע בשירותי הרווחה הציבוריים

משרד הרווחה והשירותים החברתיים בישראל פועל בעשור האחרון לקידום ושיפור תהליכי יצירה ורכישת ידע. תהליכים אלו המכוונים לשיפור השימוש בידע מקצועי בהתערבויות מקצועיות משקפים במידה רבה את הניסיון לקדם עבודת סוציאלית מבוססת ראיות (רוזן, 2010). כחלק מתהליכים אלו הוקמו קהילות ידע מקוונות אשר נועדו לספק גישה נוחה למידע (Information) ולידע (Knowledge) הדרושים לעובדים בשירותי הרווחה (צבע, 2010). אולם, על אף תהליכים אלו עדיין קיימים חסמים בארגון המקשים על מחלקות לשירותים חברתיים לתפקד כ"ארגונים לומדים" (צבע ורוזנפלד, 2001): (1) מתן מענים לאוכלוסיות "חסרות קול" אשר אינן "דורשות" תהליכי למידה ארגונים (בניגוד לארגונים עסקיים תחרותיים); (2) שימוש מועט יחסית בטכנולוגיה בשירותי הרווחה; (3) חסמים בירוקרטיים; (4) עומס ו"דחיפות" הגוברים על הניסיון לתעד, ללמוד ולבחון תוצאות; (5). מיעוט הזדמנויות להתייעצות עמיתים (בדידות במקצוע); (6) מבנה השירותים שאינו מאפשר "לכפות" למידה ארגונית או קידום תהליכי ניהול ידע.

## 1.7 חשיבות המחקר

חקר העוני הוא תחום מחקר מורכב ורווי מחלוקות מדעיות שכן תפיסות עוני הן בעיקרן בעלות משמעויות פוליטיות נרחבות. דוגמה לכך היא סוגיית הגדרת העוני ומדידתו הכוללת היבטים מדעיים, ערכיים, תרבותיים ופוליטיים ולכן מעוררות פולמוס רב (Alcock, 1993). מחקר זה, מבקש להתחקות אחר תהליכי למידה ורכישת "ידע עוני" של עובדים סוציאליים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה. מחקר זה נערך במתודולוגיה איכותנית הבנייתית במטרה להתחקות אחר הפרשנויות והתפיסות האישיות של משתתפי המחקר.

## 1.8 שאלות מחקר

המחקר הנוכחי עסק בארבע שאלות מרכזיות:

1. כיצד עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים מגדירים ומבנים את המושג "ידע עוני"?
2. מהם המקורות העיקריים ל"ידע עוני"?
3. מהם סוגי הידע הנתפסים כחיוניים לטיפול באנשים החיים בעוני?
4. מהם הגורמים המקדמים והבולמים פיתוח ידע למען אנשים החיים בעוני, בשירותי הרווחה?

## 2. מתודולוגיה

### 2.1 מדגם

מחקר זה מתבסס על מדגם מכוון (Sampling Purposive) בו נבחרו המרואיינים לפי מאפיינים וקריטריונים שנקבעו מראש. זו בחירה מודעת של מגוון, על חשבון ייצוגיות (Patton, 2002). מטרתה של דגימה זו לייצג מגוון רחב של קבוצות ותת-קבוצות המזוהות עם התופעה הנחקרת. המדגם כלל כ-40 עובדים סוציאליים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה באזור הצפון, במגוון תפקידים. המדגם כולל 13 עובדים סוציאליים ממרכז עוצמה (4 מרכזי מרכזים, 2 עובדים בתכנית "נושמים לרווחה" ו-7 עובדים כעובדים סוציאליים במרכז) ו-27 עובדים סוציאליים מתוך המחלקות לשירותי רווחה (1 מטה, 2 מנהלות מחלקה, 4 ראשות צוותים, 7 עובדים קהילתיים, 13 עובדי משפחות). ותק המשתתפים הוא בין שנה ל-22 שנים ( $M=6$ ).

## 2.2. איסוף נתונים וניתוחם

איסוף הנתונים התבסס על ראיונות עומק מובנים למחצה (Semi-Constructed Interviews). אורך כל ראיון כשעה וחצי עד שעתיים. הראיונות התקיימו במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה באזור הצפון. כל הראיונות הוקלטו ותומללו. המשתתפים נשאלו שאלות פתוחות שונות ביחס לתיאור עבודתם, תפיסותיהם בנושא ידע, תפיסות ביחס לתהליכי פיתוח הידע האישיים והארגוניים וכן תפיסות ביחס לגורמים מקדמים ובולמים פיתוח ידע לטיפול באנשים החיים בעוני.

ניתוח הנתונים במחקר נערך באופן מעגלי על פי שלבים שונים. תחילה, נעשה איסוף מידע שהתקבל מהראיונות. שלב זה ערך כשנה וחצי. לאחר מכן בשלב ניתוח הנתונים זוהו וגובשו קטגוריות שעלו מתוך הראיונות. בהמשך, נדונו קטגוריות אלה בין חברי צוות החוקרים. התבוננות זו אפשרה את הפיכתן של הקטגוריות לכלל תמות. לאחר מכן, הצוות גיבש יחידות משמעות ונעשה זיהוי יחסי הגומלין ביניהן ובניית שלד ממצאים (Charmaz, 2006; Strauss, 1987).

על מנת לוודא את האמינות של ניתוח הממצאים בוצעו מספר פעולות (שקדי, 2003): (א) הראיונות הוקלטו ותומללו; (ב) נבנה מאגר נתונים; (ג) ניתוח הממצאים נערך במתודה של "ערכה של אחרים" (Peer Debriefing); (ד) ממצאים נבחנו מתוך גישות שונות על מנת לצמצם הטיות של פרשנות; (ה) ממצאי המחקר נידונו במסגרות שונות לרבות כנסים, מפגשים עם עובדים סוציאליים במערכות שונות ובין חוקרי המחקר; (ו) עריכת השוואה בין תשובות המשתתפים בתפקידי ניהול, ריכוז, עובדי משפחה (Frontline), עובדים קהילתיים ועובדים במרכזי עוצמה. דברי המשתתפים הוצגו כפי שהם בפרק הממצאים, על ידי ציטוטים, לאורם הקורא יכול לבחון את אמינות הניתוח והפרשנות.

## 3. ממצאים

פרק זה מסכם את ממצאי המחקר המרכזיים. הפרק מחולק לשני חלקים. בחלק הראשון מתוארות תפיסות "ידע עוני" ובחלק השני מוצגים הגורמים המקדמים ומעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני". בתוך הציטוטים מודגשות מילות מפתח המביעות באופן ספציפי יותר את התמה המוצגת.

### 3.1. תפיסות של "ידע עוני"

מרבית משתתפי המחקר התקשו להגדיר את המושג "ידע עוני". מדבריהם ניתן היה לזהות שתי תפיסות קוטביות באשר למושג זה. מחד תפיסה פוזיטיביסטית של ידע: "ידע עוני" נתפס כסוג של "מוצר", כ"דבר"

מוחשי הניתן ל"רכישה" ל"הקנייה" או ל"העברה" על ידי לימודים אקדמיים, הכשרות והשתלמויות ייעודיות, כפי עולה מהציטוט הבא:

**"אממ ידע .. זה בעצם שליטה בתכנים מסוימים, בנושאים מסוימים נגיד בעבודה סוציאלית ובעוני הייתי אומרת שליטה בתחום שאתה כאילו עובד בו... אלה דברים שאתה לומד אותם ואז אתה אמור להשתמש בהם בעבודה" (דנה)**

"ידע עוני" נתפס על ידי משתתפים רבים כידע יישומי, כידע בו ניתן "להשתמש". תפיסה זו מייחסת ל"ידע עוני" מעמד אובייקטיבי, אוטונומי ופרגמטי. יתרה מכך, "ידע עוני" נתפס כתחום ידע "כללי" אותו רוכשים במסגרת תהליכי ההכשרה:

"אממ ידע על עוני, אני לא חושבת שזה נפרד או צריך להיות נפרד, זה פשוט כמו כל השאר.. כמו שלומדים איך להיות אמפטיים או איך לעשות ראיון" (ראיין)  
בשונה מתפיסת ידע כ"מוצר", חלק מהמשתתפים תיארו את המושג "ידע עוני" כדבר דינמי, נתון לפרשנות, פרי של תהליכי חשיבה וגילוי מתמשכים. במקרה זה "ידע עוני" נתפס כתהליך מתמשך ומתפתח המלווה את דרכו המקצועית של העובד:

**"אני חושבת שידע עוני זה קודם כל תהליך שהעובד צריך להכיר את עצמו, להבין את עמדות שלו, התפיסות ואיך הוא רואה את הדברים ומה הערכים והאמונות הבסיסיות שלו, מה האג"נדה שלו כאיש מקצוע ביחס לעוני...אחר כך הוא צריך לעשות עבודה בתחום הזה, להיפגש עם האנשים, וזו עבודה מתמשכת שכוללת רפלקציה. בעצם, ידע עוני זה לא סשן של "עשיתי, סימנתי V וזה נגמר" (ירדן)**

בדומה מנהלת מחלקה נוספת מציגה תפיסת "ידע עוני" כתהליך:

**"עבודה סוציאלית וידע זה בקיצור כמו לעשות תיאוריה ולנהוג. זה ממש ככה, כאילו אתה לא יכול לעשות את התיאוריה, בלי לשים את עצמך במקום של למידה, במקום חשוף, במקום לא נוח, במקום קשה ו"להתחבש" בתוך העמדות שלך, בתוך הרגשות שלך. בעצם בתוך הידע הזה לגבי עבודה סוציאלית ועוני בכלל- מה זה דורש ממני, האם אני רוצה, האם אני מסכים עם זה, האם אני מסוגל, כאילו כל הזמן איזשהו דיאלוג מקביל" (קרן)**

לסיכום, נמצאו שתי תפיסות נוגדות של "ידע עוני". האחת, "ידע עוני" כידע אובייקטיבי הניתן ללמידה, כסוג של מוצר. האחרת, "ידע עוני" כתהליך דינמי, מוטה הקשר הנוצר דרך תהליכים רפלקסיביים וניסיון. לפי תפיסה זו ידע נמצא באינטראקציה מתמדת עם הסביבה.

### 3.2. מקורותיו של "ידע עוני"

משתתפי המחקר ציינו ארבעה מקורות מרכזיים ליצירת "ידע עוני": חכמת המעשה, ידע ארגוני, ידע מלקוחות, וידע אקדמי.

#### "חוכמת המעשה" (Practice Wisdom)

משתתפים רבים הצביעו על "חוכמת המעשה" כמקור מרכזי ליצירת "ידע עוני". הם הגדירו ידע זה כ"ידע שנרכש בדרכים טבעיות" ולא כידע הנרכש בלימודים אקדמיים. ידע הצומח מ"חוכמת המעשה" נתפס כידע מכוון פעולה למען שינוי מצבם של הלקוחות:

*"תראי, לגבי הידע שבו אני משתמשת, עם הלקוחות... אני מרגישה שהרבה... מרבית ה... הדרך שבה אני*

*פועלת היא מתוך הניסיון שאני צוברת פה... אני מרגישה שזה המון המון על סמך ניסיון והיכרות עם*

*המשפחות שאני עובדת איתן, עוני נראה אחרת אצל כל אחת מהן" (הלנה)*

מתוך דברים אלה עולה כי הידע בו היא משתמשת מבוסס על ניסיון והיכרות אישית עם המשפחות. בכך, מצביעה הלנה על ייחודיותו של ידע הצומח מתוך הפרקטיקה ומתפתח תוך כדי תהליכי למידה ועשייה. רכזת מרכז עוצמה מציגה תפיסה דומה:

*"מבחינת ידע על עוני, זאת אומרת אין לנו פה איזה פתרונות קסם, אני חושבת שאנחנו לומדים את*

*זה ביחד יותר נכון להגיד ביחד עם הפונים. כמעט כל יום מגיע מקרה חדש, צריך מחדש ללמוד אותו.*

*מתבססים על הניסיון, על למידה תוך כדי עשייה" (עדה)*

בדבריה, מדגישה כי "ידע עוני" הינו ידע הנצבר על סמך ניסיון ולתפיסתה הוא הידע המתאים ביותר לטיפול במשפחות החיות בעוני. עוד עולה מההסבר ש"ידע עוני" הוא תלוי הקשר ומושפע מניסיון והצרכים הייחודיים של המשפחות. ידע זה נוצר במפגש הייחודי עם כל אחת מהמשפחות. מכאן, הקושי להגדיר באופן ספציפי מהו הידע המוסכם והמוגדר הנחוץ לטיפול בעוני, אולם ניכר כי ידע זה מתגבש ומתגלה בהקשר הייחודי של מפגש בין העובדים הסוציאליים לבין אנשים החיים בעוני.

#### "ידע עוני" שמקורו בארגון (Organizational Knowledge)

מקור ידע נוסף ל"ידע עוני" הוא ידע שמקורו בארגון. מתוך דברי המשתתפים ניתן לסווג ידע זה לשני סוגים- האחד, ידע פורמלי על בעיית העוני אשר מועבר דרך הכשרות, השתלמויות ושיבות המחלקה. השני, ידע המבוסס על שיח עמיתים או שיח המתרחש בין מודרך ולמודרך במסגרת הדרכה. כמו כן, המשתתפים דיווחו כי הדרך השכיחה ביותר להעברת ידע בארגונים היא דרך ישיבות מחלקה או הכשרות ייעודיות הכוללות לרוב עיסוק בשני נושאים מרכזיים- 1. תפיסות מקצועיות שונות ביחס לעוני. 2. תפיסות ורגשות של העובדים ביחס לעוני.

ראש צוות, מתייחסת לשיח על עוני המתקיים במחלקה :

"אנחנו מאוד עוסקים בנושא הזה של משפחות עניות, במיוחד בגלל התכנית של "נושמים". אני חושבת שזה משהו שהאגף שלנו מכוון אליו בשנים האחרונות. אנחנו מאוד מדברים על זה, ככה יש לנו הרבה מאוד ישיבות צוות בנושא של עוני...עברנו ראשי צוותים, תהליך של סדנה ממושכת השתלמות כזו בנושא של התערבויות במשפחות שחיות בעוני. אני חושבת שזו שפה שאנחנו מדברים בה, של מה זה עוני והדרה, זה בתרבות של המחלקה" (יפית)

משתתפת זו מעניקה חשיבות לפיתוח "שפה" משותפת כחלק מתרבות המחלקה ומדגישה כיצד שיח על עוני בתוך הארגון משפיע על האופן בו מתייחסים לעוני ומטפלים בו. משתתפת אחרת, מנהלת מחלקה, מתייחסת לישיבות מחלקה כמרחב מקצועי ללמידה ולהעברת "ידע עוני":

"אם אנחנו מדברות עם עוני ועל ידע בכלל, ישיבת צוות בעיניי זה מרחב מקצועי, גם להעברת מידע וגם להחלפת רעיונות וגם ללמידה משותפת" (קרן)

מספר משתתפים ציינו כי הכשרות שהתקיימו במחלקה ועסקו בהיבטים אישיים וערכיים נתפסו כמשמעותיות ביותר בהשוואה להכשרות תיאורטיות בנושא. עו"ס בתכנית "נושמים לרווחה" מתארת הכשרה ייעודית בנושא עוני בה השתתפה :

"הייתה מרצה שהגיעה לפה ועשתה לנו שישה מפגשים לכל המחלקה בנושא של עוני, הסבירה לנו על עוני ותפיסות... והיא התחילה לברר אתנו מה העמדות שלנו לגבי עוני.. בעצם אז אתה מבין איך העמדות שלך נפגשות עם הבן אדם שמגיע... למשל מה עובר על הבן אדם מבחינה פיזית כשהוא חווה עוני...ואני לא ידעתי את זה, זה היה מאוד משמעותי" (חגית)

משתתפת זו אף מתארת את ההדרכה כמקום מאפשר לבחון תופעת העוני :

"דרך זה [הדרכה] אני מבינה מה אני חושבת על עוני, מה אני חושבת על העבודה פה ומה אני חושבת על הפונים שלי, על החיים שלהם... זה גם ידע על עוני.. כשאתה לא מדבר על זה וכשאתה שקוע בעבודה ועושה עוד ועוד, אתה לא מדבר על זה, אז הדרכה ושיחה על להעלות את הדברים האלה ולהגיד אותם. יש לזה אפקט בעיניי, מבחינת ההבנה של הנושא"

משתתפים אחרים ראו בהדרכה מקצועית כאחד ממקורות מרכזיים לפיתוח "ידע עוני". עם זאת, הם ציינו את מיעוט ההדרכות העוסקות בנושא מפאת עומס העבודה. אך כאשר מתקיימות הדרכות אישיות העוסקות בעוני, ההדרכה על פי רוב מתמקדת בחלקים בירוקרטיים או פרוצדורליים בלבד :

"ההדרכות משמשות לי כמקור ידע איך לקדם דברים. בהדרכה אני לומדת עוד ועוד על דברים שאני יכולה לתת לפונים ועל עוד מקומות שאני יכולה לפנות אליהם וגם הרבה קשרים. להיות עובד סוציאלי



זה להכיר עוד ועוד אנשים שאתה יכול לפנות אליהם, וראש הצוות שלי **מכוונת אותי לעוד מקומות שאני**

**יכולה לפנות אליהם כדי לעזור"** (נועה)

משתתפים התייחסו לחשיבות תיעוד הידע שנצבר בארגון. לדברי המשתתפים הידע שנצבר על ידי עובדים סוציאליים על פי רוב אינו מתועד על אף חשיבותו.

עו"ס משפחות טוענת כי ידע רב הקיים בארגון הולך לאיבוד כיוון שאינו עובר עיבוד ותיעוד. היא רואה חשיבות בתיעוד הידע הקיים ותופסת אותו כ"הון מקצועי" מחלקתי ביחס לעוני:

**הידע פה במחלקה קצת עובר בינינו, אנחנו בשיחות עמיתים במסדרון.. הידע הזה לא נרשם, לא**

**מתועד. אנחנו כארגון לא אוספים את הידע שנצבר פה.. בטח שלא ביחס לעוני .. והוא לא... פשוט לא..**

**הוא ידע שהולך לאיבוד. יצאו פה הרבה אנשים לפנסיה. 25-30 שנות ניסיון ומעלה... יצאו פה כמה**

**מאות שנים של פנסיה ... כל מה שהם החזיקו פשוט הלך איתם ביחד"** (רוני)

המשתתפת מתריעה על שני מקורות ידע ש"הולכים לאיבוד"- ידע הנרכש מתוך עבודה שוטפת בהווה וידע הנרכש לאורך השנים על ידי עובדים סוציאליים בעלי ניסיון אשר מסיימים את עבודתם.

### **ידע מהלקוחות (People's Knowledge)**

משתתפים אחדים בלבד הגדירו "ידע עוני" כידע שמקורו בלקוחות המחלקה או המרכז. מקור ידע זה זכה להתייחסות מועטה בהשוואה למקורות הידע האחרים. בהתייחס למקור זה, ציינו המשתתפים כי "ללקוחות יש חוכמת רחוב" כלומר ידע פרקטי שמסייע "לקצר תהליכים" מול גופים בירוקרטיים. עו"ס משפחה ואלימות במשפחה מסבירה בריאיון:

**"ידע של עוני הוא הרבה מהלקוחות... לפחות אני מנסה תמיד לזכור את זה.. אני משתמשת בו.. יש**

**פונים שהם.. מה לעשות שהם... חתולי רחוב אני קוראת לזה.. הם מאוד יודעים, ומאוד משתמשים**

**ומאוד מנוסים... את לומדת מהם לפעמים.. את גם עושה קופי פייסט אם את רואה אדם באותו מצב**

**אז את אומרת, וואלה, גם לו מגיע.. איזה מזל שפגשתי את הפונה הזה קודם"** (עדי)

עו"ס במרכז עוצמה מציגה תפיסה דומה:

**"רוב הידע שלי על ביטוח לאומי וואי... זה מהם [הלקוחות].. היה לי מטופל בהתחלה שאמר לי "אל**

**תעשי את זה ככה, אלא ככה עושים". כי יש אנשים שזו כבר פעם שנייה או שלישית שהם מגישים,**

**יש אנשים שזו לא פעם ראשונה שהם מבקשים סיוע בשכר דירה ואז הם כבר מבינים ויכולים לתת לי**

**מידע"** (חלא)

מספר מועט של משתתפים ציינו שידע מלקוחות הוא "ידע חוויתי" המתייחס לשאלות: כיצד "זה מרגיש לחיות בעוני", מהם האתגרים עמם מתמודדים ביום יום, ואילו אמצעים סיגלו לעצמם על מנת לשרוד

במציאות זו. אחת המשתתפות מציגה כיצד היחסים עם הלקוחות מהווים עבורה מקור ל"ידע חוויתי" אודות עוני:

**"ידע על עוני הכי טוב זה ידע שמגיע מהלקוחות. קודם כל קבלת מידע מהם. בעצם אני מתכוונת שזה בגדול לאסוף נתונים מהלקוחות על איך זה לחיות בעוני והתאמה והבנה של הידע הזה לכל אחת מהמשפחות" (חלא)**

חלא מציינת כי הידע אותו למדה מלקוחות מסייע לה להתאים את תהליכי ההתערבות ליחידים או משפחות אחרות החיות בעוני. ידע זה מסייע לגלות מאפיינים ייחודיים ומשותפים לבעיות עמן מתמודדים הלקוחות. עם זאת, ניכר מדבריה כי יש להתאים ידע זה לכל לקוח בנפרד.

#### ידע אקדמי

מקור נוסף ל"ידע עוני" שעולה מדברי המשתתפים הוא ידע הנרכש במסגרת לימודים אקדמיים. מקור ידע זה, בדומה לידע מלקוחות, נתפס כמקור ידע שולי ביחס למקורות האחרים. ידע אקדמי נתפס כידע רקע, כסוג של מבוא להבין מהו עוני. מרואיינים אחדים אף ציינו כי לא למדו כלל על טיפול בבעיית העוני באופן ספציפי במסגרת לימודיהם האקדמיים.

**"למדתי באקדמיה כל מה שקשור בלהיות אמפטי, מבחינת עוני, מבחינת מיצוי זכויות אני לא למדתי באוניברסיטה. לא למדתי להבין מה זה עוני, מה זה ביטוח לאומי וסיוע משפטי, איך עוזרים להם. למדתי מה זה להיות אמפטי" (חנא)**

משתתפים אחדים התייחסו לידע תיאורטי ביחס לעוני והסבירו כי מקור ידע זה פחות רלוונטי משום שאינו "פרקטי" לעבודתם היומיות עם הלקוחות.

**"בדיעבד הידע שלימדו אותנו בתואר על עוני זה היה יותר מדי תיאורטי, אבל אם הייתה לי את ההזדמנות לעבוד ולהתנסות גם במרכז עוצמה ולראות איך עובדים ומגייסים אנשים אז לי היום היה באמת יותר קל... ממה שלמדתי בתואר בקשר לזה אני לא זוכרת כלום. זה לא ידע שאני משתמשת בו" (שאדיה)**

התייחסות זו ל"ידע עוני" שמקורו באקדמיה מעלה, תהיות ביחס לתרומתן של תכניות אקדמיות לפיתוח ידע זה בקרב עובדים סוציאליים בישראל. ממצאים אלו אף מעלים שאלות ביחס ליעילותה של הכשרה מעשית כפי שמתרחשת כיום.

לסיכום, מתוך דברי המרואיינים ניתן לזהות ארבעה מקורות לידע עוני- "חוכמת המעשה", ידע שמקורו בארגון, ידע מהלקוחות וידע אקדמי. מקורות הידע הנתפסים כמשמעותיים ביותר הם ידע המבוסס על

"חוכמת המעשה וידע הנובע מלמידה ארגונית, בהשוואה לידע לקוחות וידע אקדמי שנתפסים כמקורות ידע פחות רלוונטיים.

### 3.3. סוגי ידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני

משתתפי המחקר הצביעו על שלושה סוגי ידע מרכזיים לשיפור הטיפול באנשים החיים בעוני: ידע עיוני, ידע פרוצדוראלי וידע בפרקטיקת מדיניות.

#### ידע עיוני (קונספטואלי) על עוני

רבים מהמשתתפים ציינו כי עובדים סוציאליים זקוקים לידע עיוני בהקשרים של עוני. לתפיסתם יש ללמוד ראשית על בעיית העוני כתופעה – מהו עוני? מהן ההגדרות השונות לעוני ומה משמעותן? כיצד עוני משפיע על חיי הקוחות? תפיסה זו מובאת בציטוט הבא:

**"קודם כל הוא [העובד הסוציאלי] צריך לדעת מה זה עוני, מה זה אומר עוני.. לזהות את כל הגורמים**

**המסייעים לו או תורמים לו.. צריך לדעת שהמטופל הוא חבילה שלמה"** (חנא)

עו"ס משפחה במחלקה לשירותים חברתיים מוסיפה:

**"עוני זה לא מדובר, ואנחנו צריכים לדעת מה זה עוני בעצם.. אני יודעת, אבל אחרים.. על מה בעצם**

**מדובר שקשור לעוני? כדי לטפל בזה צריך לדעת. אני גם רוצה להגיד משהו, כאילו יכול להיות שלא**

**מפתחים ידע בתחום הזה [של עוני] בגלל שאין לו פתרון אז אנחנו מחלישים תשומת לב.. יענו**

**מתעלמים בעוני"** (חלא)

משתתפת זו מחדדת את הצורך בליבון סוגיית העוני. בעיניה, העלמת נושא העוני מדיוני המחלקות נובעת מהחשש שאין בכוחם של עובדים סוציאליים לפתור את בעיית העוני.

#### ידע פרוצדורלי הקשור במיצוי זכויות

המחקר מצא כי לתפיסת המשתתפים, הידע הדרוש ביותר לטיפול באנשים החיים בעוני הוא ידע פרוצדורלי. ידע זה נתפס כידע שימושי המסייע לקדם התערבויות מקצועיות עם לקוחות השירות. ידע זה כולל ידע על זכויות, מידע על הגשת בקשות סיוע כלכלי בנושאים שונים, היכרות עם אנשי קשר בארגונים נותני שירות (לדוגמה ביטוח לאומי), טלפונים, מידע על שירותים בקהילה, קרנות ועמותות. עו"ס משפחה מסבירה את חשיבות מידע זה:

**"אני חושבת שגם צריך קשר עם כל הגופים.. ידע בקרנות.. זה מאוד עוזר.. ידע ברמה של היכרות של**

**השמות של האנשים.. טלפונים.. כמה שיותר תקשורת שהיא א-פורמלית כזאת.. אין מה לעשות.. זה**

מקדם... הרבה יותר מאשר לשלוח פקס למשרד עלום שם לביטוח לאומי.. פשוט לסמס לה [למנהלת]

**בואטסאפ אני צריכה ככה וככה עזרה "** (עדי)

משתתפת נוספת מוסיפה כי חשיבותו של ידע פרוצדורלי לטיפול בעוני נובע מהאופי הרב ממדי של בעיה זו והצורך לשלוט בידע רב על מנת לספק מענה לצרכים השונים של לקוחות השירות. בדבריה, היא מדגישה את הצורך בידע יישומי ותרומתו לעבודה השוטפת:

**"נגיד בעבודה סוציאלית ובעוני הייתי אומרת שליטה בתחום שאתה כאילו עובד בו... הדברים**

**הפרקטיים.. להכיר את האנשים ובכלל את הארגונים האלה... הייתי אומרת שבהרבה דברים בעבודה**

**סוציאלית ובטח בעוני אין ידע חד משמעי, זה שבמשפחה אחת עשית ככה וזה היה מעולה זה לא אומר**

**שעם משפחה אחרת זה גם יעבוד, אז הידע שצריך זה בעיקר ידע פרקטי כזה"** (דנה)

רבים ממשתתפי המחקר ציינו את חשיבותו של ידע פרוצדורלי במיצוי זכויות. לתפיסתם לקוחות השירות מתמודדים לעיתים קרובות עם חובות לגופים שונים, נמצאים בהליכים משפטיים מול הוצאה לפועל או נדרשים לבצע הליך של "פשיטת רגל". על כן, ידע במיצוי זכויות הכולל ידע על תקנות, חוקים והליכים בירוקרטיים הכרחי לטיפול באנשים החיים בעוני.

**"אני חושבת שכל העניין הזה של הכרת השירותים ובעיקר מיצוי זכויות זה משהו שצריך להיחשף אליו,**

**ללמוד אותם. החוקים, התקנות, כל אלה את יודעת, להכיר ולהבין את זה... אני באתי**

**מהאוניברסיטה...פתאום כשהגעתי לרווחה והעבודה כעו"ם משפחה היא הרבה יותר כללית והרבה**

**יותר מקיפה ופונה לכל כך הרבה תחומים, עובדת עם טווח גילאים כל כך גדול ורחב שיש להם כל כך**

**הרבה בעיות... אני חושבת שאם הייתי עובדת הכשרה וחשיפה לתחום של מיצוי זכויות לאוכלוסייה**

**השונות, אז אולי באמת זה היה יכול לתרום"** (דינה)

יחד עם זאת, ציינו המשתתפים כי הם מכירים בקושי האינהרנטי שבלמידת נושא זה אשר משתנה כל העת:

**"אני חושבת שמאוד חסר לי ידע סביב מיצוי זכויות, ברמה הפורמלית מול ביטוח לאומי ומוסדות**

**ממשלתיים. אני חושבת שזה נורא קשה, כי הם משתנים כל הזמן. זו תחושה קשה בשבילי כשבאים**

**אליי אנשים, ואומרים לי "תעזרי לי לממש זכויות, מול קבלת סיוע בשכר דירה", ואין לי מושג מה**

**לעשות. זאת אומרת לומדים תוך כדי תנועה, ואני מתקשרת ומבררת באינטרנט וזה, אבל זה דברים**

**שאני שונאת. כי אני פתאום מתביישת שאני לא יודעת מספיק"** (נועה)

המשתתפת מציינת כי קיים פער משמעותי בין הציפיות והצרכים של הלקוחות לבין הידע העומד לרשותה לצורך מיצוי זכויות. פער זה גורם לתחושת העדר שליטה ובושה. ידע זה על תהליכי מיצוי זכויות נתפס כאמור כחיוני לצורך מתן מענה מיטבי ללקוחות.

## ידע בתחום פרקטיקת מדיניות

משתתפים אחדים מייחסים לידע בתחום פרקטיקת מדיניות חשיבות רבה :

*"נגיד לגבי הכשרה, אז שאני אדע שבשנה הזאתי אני אהיה באיזו השתלמות שמלמדת אותנו איך מעבירים בעיה כלשהי למסמך של מדיניות. בעצם מה צריך לפרק ואיך אתה מתחיל את כל העניין הזה של שינוי מדיניות שזה הכי חשוב אבל זה גם נשמע נורא מפוץ וזה קצת מפחיד...אני מדברת על פשוט ללמד את החשיבה הזאתי... אני חושבת שזה נורא משמעותי" (עידית)*

משתתפת זו רואה בידע בנושא פרקטיקת מדיניות תנאי להשפיע על תופעת העוני באופן מערכתי ו"לשנות מציאות". כפי שמשתתפת נוספת מציינת :

*"יש מקום וצורך ללמוד על פרקטיקת מדיניות במטרה לראות איך נכון לשנות את המציאות, זה בעיקר בעיניי. זה גם לא כל התחום של עבודה סוציאלית, ספציפית באספקט הזה של מה שדיברנו על עוני, זה מה שאנחנו צריכים ללמוד, איך משפיעים על הבעיה הזו באופן מערכתי" (נועה)*

תפיסות אלו מבקשת לסייע ללקוחות לא רק דרך תהליכי התערבות פרטניים, משפחתיים או קבוצתיים, אלא באמצעות שינוי מערכתי. עם זאת, ראוי לציין כי לא כל המשתתפים אשר רואים חשיבות בפרקטיקה של מדינות מחזיקים בתפיסות מבניות ביחס לעוני. אלו הדגישו את אחריותם של הלקוחות למצבם באמצעות בחירות לקויות. למרות זאת, המשתתפים הדגישו את הצורך בידע על פרקטיקה של מדיניות.

לסיכום, בחלק זה הוצגו שלושה סוגי ידע מרכזיים אשר זוהו על ידי המשתתפים כמסייעים לשיפור המענים לאנשים החיים בעוני – ידע מושגי (עיוני) על עוני, ידע פרוצדורלי בדגש על מיצוי זכויות וידע בתחום פרקטיקת מדיניות. סוגי ידע אלה מסייעים להעמיק את ההבנה ביחס לשגרת עבודה המורכבת של עובדים סוציאליים מול הצרכים הבסיסיים של לקוחות שירותי הרווחה הציבוריים.

### 3.4. גורמים מקדמים ומעכבים פיתוח "ידע עוני"

בחלק זה יתוארו גורמים מקדמים ומעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני", כפי שתוארו על ידי המשתתפים:

גורמים מעכבים	גורמים מקדמים
"אקלים ארגוני "חירומי"	למידת עמיתים
חוסר נגישות לקהילה מקצועית ייעודית העוסקת בעוני	התנסות מעשית
	ימי עיון והדרכות עם גורמים חוץ ארגוניים

#### 3.4.1 גורמים מקדמים תהליכי פיתוח "ידע עוני"

במסגרת הראיונות זוהו מספר גורמים המקדמים תהליכים של פיתוח "ידע עוני". גורמים אלה נתפסים כגורמים המאפשרים תהליכי פיתוח ידע משמעותיים.

##### למידת עמיתים

למידת עמיתים פורמלית או בלתי פורמלית נמצאה כגורם משמעותי לפיתוח "ידע עוני". רבים מהמשתתפים הצביעו על חשיבות מפגשי למידת עמיתים, מפגשי מסדרון והתייעצויות בלתי פורמליות עם עמיתים כגורמים חשובים לפיתוח ידע מסוג זה. מסגרות אלה מאפשרות חשיפה לידע חדש, רכישת ידע פרקטי ובחינת ידע קיים בארגון ביחס לעוני. כמו כן, למידת עמיתים מאפשרת "אוורור" (Ventilation) ושיתוף אשר מסייעים גם הם לתהליכי למידה. לבסוף, המשתתפים ציינו כי למידת עמיתים, במיוחד בהתייחס לשיח אודות טיפול בעוני, מסייעת ללמוד מאחרים על הצלחות. למידה זו מפיחה תקווה בקרב העובדים ומסייעת ללמוד על דרכים שונות לקדם זכויות ותהליכים שונים לקידום מצב הלקוחות.

##### התנסות מעשית

משתתפים רבים העלו דוגמאות ל"מפגש פנים אל פנים" עם מצוקות הלקוחות והחיים בעוני. דוגמאות אלו הובעו על פי רוב במסגרת תיאור הכשרה ייעודית בנושא עוני או במהלך היכרות ארוכת טווח עם לקוח מסוים. מתוך דברי המשתתפים עלה כי התנסויות אלה העניקו אפשרות לבחון תפיסות וסטיגמות ביחס לנושאים אלה. המשתתפים ציינו מספר אמצעים דרכם ניתן לחזק תהליכי הלמידה ביחס לחיים בעוני וביניהם: סימולציות, סיורים ומפגש אישי עם לקוחות.

### ימי עיון והדרכות עם גורמים חוץ ארגוניים

ימי עיון או מפגשים יזומים עם גורמים חוץ ארגוניים נתפסו אף הם על ידי המשתתפים כגורמים מקדמים פיתוח "ידע עוני". העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה נדרשים לעבוד באופן שוטף עם ארגונים שונים בקהילה המספקים מענים משלימים ללקוחות החיים בעוני, תוך יצירת שיתופי פעולה עמם (ביטוח לאומי, עמותות, מסגרות חינוכיות ורפואיות וכדומה). קשרים אלה, לתפיסת רבים מהמשתתפים, בין אם פורמליים ובין אם בלתי פורמליים, מייצרים תהליכי למידה, החלפת ידע ואף פיתוח של ידע חדש ביחס לאופני הטיפול האפשריים בצרכי הלקוחות. יתר על כן, משתתפים רבים תיארו את החשיבות הרבה שהם מייחסים לקביעת מפגשים פורמליים עם ארגונים שונים בקהילה בישיבות מחלקתיות או בהשתלמויות, על מנת להרחיב את הידע הפרוצדורלי. משתתפים ציינו דוגמאות שונות למפגשים משמעותיים עם חברות דיור ציבורי והביטוח הלאומי על מנת להדגים רעיון זה. לדבריהם, מפגשים אלה אפשרו העברת מידע פרקטי וכן היכרות אישית עם אנשי מפתח אשר סייעו בהמשך לצורך מתן מענים לצרכי הלקוחות.

#### 3.4.2. גורמים מעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני"

המשתתפים ציינו מספר גורמים המעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני". גורמים אלה מדגישים את תרומתה והשפעתה של המערכת הארגונית על תהליכי פיתוח "ידע עוני":

#### אקלים ארגוני "חירומי"

חלק מהמשתתפים ראו באקלים הארגוני גורם משמעותי ביותר בתהליכי פיתוח ידע או קיום שיח על עוני. המשתתפים הגדירו את הסביבה הארגונית של שירותי הרווחה כסביבה עמוסה, סביבה העסוקה בעיקר בפתרון משברים. שגרת העבודה היומיומית תוארה כ"אינטנסיבית", בעלת במשימות רבות, מקרי חירום ואירועים בלתי צפויים. רוב המשתתפים ציינו כי עומס העבודה במחלקות אינו מאפשר שגרת עבודה מסודרת, קידום תהליכי ידע או תהליכי שימור ידע. מצב זה מצריך מעבר ממשימה למשימה, מבלי יכולת להתעכב על תהליכי למידה או רפלקציה. מתוך הדוגמאות הרבות שעלו בראיונות ניתן היה לראות כי מרבית המשתתפים לא תיעדפו תהליכי פיתוח ידע בראש סדר העדיפויות ותפסו תהליכים אלה כ"מבזבזי זמן". תפיסה זו, עלתה גם בקרב המרואיינים בדרגים הבכירים במחלקות אשר הדגישו כי על אף החשיבות בפיתוח ושימור ידע, בפועל לעיתים קרובות ישנו קושי לפקח או להסדיר תיעוד ופיתוח ידע באופן שיטתי.

### חוסר נגישות לקהילה מקצועית ייעודית העוסקת בעוני

מספר משתתפים העלו את חוסר הנגישות או החוסר בקיומם של מפגשים עם קהילות או פורומים מקצועיים ייעודים לדיון בתופעת העוני כגורם המעכב פיתוח ידע. מחסור זה בלט במיוחד על רקע הצורך בלמידה על חוקים ותקנות אשר רלוונטיים לעבודה השוטפת עם לקוחות החיים בעוני. צורך זה הודגש בעיקר בקרב עובדים סוציאליים המטפלים במשפחות.

לסיכום, פרק הממצאים התייחס לארבעה ממצאים עיקריים: תפיסות של "ידע עוני", מקורותיו של "ידע עוני", תחומי "ידע עוני" אותם המשתתפים תפסו כחיוניים לשיפור המענים ללקוחות וגורמים מקדמים ומעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני". המשתתפים תפסו את המושג "ידע עוני" באופנים שונים, ידע כ"מוצר" וידע כ"תהליך". כמו כן, הצביעו על ארבעה מקורות ידע מרכזיים. ארבעת המקורות הוצגו על פי סדר החשיבות שעלה מתוך ניתוח הראיונות- "חכמת המעשה", ידע שמקורו בארגון, ידע מהלקוחות וידע אקדמי על עוני. לאחר מכן, הוצגו תחומי הידע אותם תפסו המשתתפים כמסייעים לשיפור המענים. תחומים אלה הדגישו את הצורך ב"ידע עוני" מכוון לפעולה. לבסוף, הוצגו גורמים מקדמים ומעכבים תהליכי פיתוח ידע אשר הדגישו את תרומתו של הארגון לפיתוח "ידע עוני". משמעותם של ממצאים אלה תוצג בפרק הדין.



#### 4. דיון

מחקר זה בחן את תפיסות העובדים הסוציאליים בשירותי רווחה ציבוריים ביחס לשאלה מהו הידע הנחוץ לטיפול ביחידים ומשפחות החיים בעוני, מהו "ידע עונני". ממצאי המחקר הצביעו על תפיסות "ידע עונני", מקורות "ידע עונני", סוגי הידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני והגורמים המקדמים והמעכבים תהליכי למידה ופיתוח "ידע עונני".

##### תפיסות המושג "ידע עונני"

המחקר חשף מחלוקת אפיסטמולוגית עמוקה בין המשתתפים ביחס לטבעו של המושג "ידע עונני". ניכר כי חלק מהמשתתפים רואים ב"ידע עונני" דבר אובייקטיבי הנובע מלמידת אמיתות קיימות. ידע זה ניתן לרכישה על ידי תהליכי למידה שיטתיים. עמדה זו מקנה לידע עמידות ומעמד עצמאי. בשונה מתפיסות אלה המתאייחסות לידע כסוג של מוצר מעשי הניתן להעברה ולשכפול, אחרים התייחסו ל"ידע עונני" כתהליך דינמי תלוי הקשר אישי, ארגוני וחברתי. לפי תפיסה זו "ידע עונני" לא ניתן להעברה אלא יש להמציאו ולגלותו (רוזנפלד, 1992; Schön, 1997). ידע זה נוצר על ידי היחשפות לסיטואציות והתנסויות אשר מעובדות דרך תהליכי חשיבה עצמית של העובד ועל ידי דיאלוג ושיח בארגון. תפיסת "ידע עונני" כתוצר של אינטראקציה מתכתבת עם הצורך בקידום "למידה דיאלוגית". "למידה דיאלוגית" מבוססת על ההנחה שלכל אדם יש ידע משמעותי על חייו וסביבתו (קרומר-נבו, 2006). צורת למידה זו מאפשרת לקדם שינויים בעקבות למידה של ידע חדש מהלקוחות הנשזר בידע הקיים. כמו כן, למידה זו מאפשרת בחינה ביקורתית של הידע הקיים (Freire, 2013). ממצאים אלו ביחס לתפיסות "ידע עונני" מתכתבים עם הספרות המקצועית באשר למעמדו המורכב של ידע בעבודה סוציאלית וביחס לעוני בפרט (סטריאר ואחרים, 2017; קרומר-נבו, 2015; O'Connor, 2009). מחלוקת זו חושפת את המורכבות שבפיתוח "ידע עונני" ולמידתו.

##### מקורותיו של "ידע עונני"

משתתפי המחקר הצביעו על ארבעה מקורות עיקריים ליצירת "ידע עונני": ידע המבוסס על "חוכמת המעשה", ידע שמקורו בארגון, ידע מן הלקוחות וידע אקדמי (מוצג בלוח מספר 1). מבין מקורות אלה "חוכמת המעשה" נתפסה כמקור הידע המשמעותי ביותר. "ידע עונני" לתפיסת רבים מהמשתתפים נלמד בצורה טובה יותר דרך התנסות, חוויה, רפלקציה ואף דרך התמודדות עם דילמות וקונפליקטים.

ממצא נוסף מצביע על הריחוק הקיים בין הידע האקדמי לצרכי הידע של העובדים הסוציאליים בשדה. לדברי המשתתפים הלימודים האקדמיים לא תורמים להיכרות עם תופעת העוני. ממצא זה מצביע על הצורך בהערכה מחודשת של תכניות הלימודים הן בתואר ראשון והן בתארים המתקדמים. אחד מממצאי המחקר המדאיגים ביותר קשור בהיעדר התייחסות המשתתפים לחשיבות הידע המצוי בידי לקוחות לפיתוח "ידע עוני". חשיבות ידע הלקוחות הינה שולית. היעדר התייחסות לידע מהלקוחות משקף במידה רבה את יחסי הכוח הבלתי שיוונים בין מערכות הרווחה לבין אנשים החיים בעוני. ממצא זה מחזק את דבריו של פוקו ואחרים (Hewitt, 1992; Ife, 2003) המדגישים את קשר ההדוק הקיים בין ידע לבין כוח. ממצאים אלו מעוררים את הצורך בבחינה חוזרת של יחסי הכוחות בין העובדים הסוציאליים לבין לקוחותיהם בהקשר של ידע ומחזקים את הנכתב בספרות ביחס לחשיבות המפגש עם אוכלוסיות החיות בעוני כמקור מרכזי לפיתוח ידע (קרומר-נבו, 2015).

#### לוח מספר 1: מקורותיו של "ידע עוני":



#### **סוגי הידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני**

משתתפי המחקר הצביעו על שלושה סוגי ידע הדרושים לטיפול באנשים החיים בעוני: ידע מושגי (עיוני), ידע פרוצדורלי בדגש על ידע במיצועי זכויות וידע בתחום פרקטיקת מדיניות.

פירוט	סוג הידע
מהו עוני? כיצד חיים בעוני משפיעים על חיי האנשים?	ידע מושגי (עיוני) על עוני
ידע "שימושי" להתערבויות עם אנשים החיים בעוני – אנשי קשר, מידע רלוונטי, היכרות עם שירותים, היכרות עם תהליכים בירוקרטיים, תקנות, חוקים, זכויות	ידע פרוצדורלי בדגש על ידע במיצועי זכויות
מתודות של פרקטיקת מדיניות, עבודה קהילתית	ידע בתחום פרקטיקת מדיניות

מתוך הראיונות עלה כי רוב המשתתפים מייחסים לידע פרוצדורלי חשיבות מכרעת לשיפור המענים הניתנים במסגרת שירותי הרווחה לאנשים החיים בעוני. ידע זה כולל מידע על שירותים, זכויות, היכרות עם אנשי קשר והבנה של תהליכים בירוקרטיים. כמו כן, מספר משתתפים התייחסו לחשיבות ידע בתחום פרקטיקת מדיניות ומיעוט משתתפים התייחסו לחשיבותו של הידע המושגי (רעיוני) אודות עוני. ממצאים אלו משקפים את הכמיהה של רוב המשתתפים לידע קונקרטי המסייע למצוא פתרונות לבעיות של הלקוחות באמצעות ידע פרוצדורלי, ידע בתחום מיצוי זכויות וידע בפרקטיקת מדיניות.

סוגי הידע השונים אותם הציגו המרואיינים כנדרשים משקפים את ההיבט המערכתי של תופעת העוני. ממצא זה עולה בקנה אחד עם מחקרים שונים שהראו כי לקוחות החיים בעוני פוגשים ונדרשים לפנות למערכות רבות על מנת לספק מענה לצרכיהם הבסיסיים (קרומר-נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019). כמו כן, ממצא זה משמעותי לנוכח תפקידם הנוכחי של עובדים סוציאליים בשירותי הרווחה, "מנהלי מקרה" (Case Manager).

#### גורמים מקדמים ומעכבים תהליכי למידה ופיתוח "ידע עוני"

המחקר זיהה שלושה גורמים מקדמים תהליכי למידה ופיתוח "ידע עוני": (א) למידת עמיתים עם גורמים בתוך הארגון או מחוצה לו; (ב) התנסות מעשית ומפגשים בלתי אמצעיים עם לקוחות החיים בעוני (ג) ימי עיון עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים משלימים ללקוחות. בין הגורמים המעכבים פיתוח ולמידת "ידע עוני" נמצאו שני גורמים מרכזיים: (א) האקלים הארגוני "חירומי" (ב) חוסר נגישות לקהילות מקצועיות ייעודיות לדיון בתופעת העוני. ממצאים אלו מחזקים את הנכתב בספרות בדבר הצורך ביצירת מרחב ארגוני המאפשר שיח ועיבוד של ההתערבויות ומדגישים במידה רבה את הקשיים העולים במסגרת הטיפול באנשים החיים בעוני (קרומר-נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019).

לסיכום, ממצאי המחקר מדגישים כי "ידע עוני" הינו מונח מורכב, רב ממדי ונתון למחלוקת. הוא מחייב שילוב של ידע תיאורטי-קונספטואלי, ידע מקצועי-פרקטי, ידע ארגוני-מוסדי וידע הצומח מתוך אנשים החיים בעוני. כמו כן, "ידע עוני" מחייב רכישת מיומנויות שונות כגון מיצוי זכויות ופרקטיקת מדיניות. המחקר חשף את המתח הקיים בין גורמים מקדמים ומעכבים תהליכי פיתוח "ידע עוני". למידת עמיתים, למידה ארגונית ומפגשים עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים ללקוחות השירות תורמים ומקדמים רכישת ידע ומיומנויות. עם זאת, ממצאי המחקר מצביעים על הצורך בשינוי האקלים הארגוני של שירותי הרווחה המצויים בעומס שאינו מאפשר מרחב למידה משמעותי. כמו כן, משתתפי המחקר העלו את הצורך בנגישות טובה יותר לקהילות ידע מקצועיות ייעודיות המתייחסות לתופעת העוני. שינויים אלה עשויים לשפר את הטיפול המקצועי בשירותי הרווחה הציבוריים באנשים החיים בעוני.

### לאור תובנות אלו אנו ממליצים:

- לפתח ולהרחיב תהליכי למידה ארגונית בנושא עוני הכוללים למידה קונספטואלית, למידת עמיתים ולמידה מהלקוחות.
- להעמיק ולהרחיב את הדיון בנוגע לתפיסות עוני, משמעות העוני וביטויו בקרב עובדי המחלקות לשירותים חברתיים ומרכזי עוצמה.
- לפתח מתודולוגיה ארגונית שיטתית ללמידה מלקוחות ושילובם בתהליכי פיתוח ידע ברמה מחלקתית.
- להעמיק את הנגישות לקהילות ידע דיגיטאליות בנושא עוני
- לקדם יצירה של מאגרי מידע מוסדיים נגשים הכוללים מידע קונקרטי, "פרוצדוראלי", מידע ביחס לשירותים, זכאויות ועוד.
- למסד תפקיד של "רפרנט פיתוח ידע" בתחום עוני בכל מחלקה לשירותים חברתיים.
- להעמיק את עיסוקם של בתי ספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטאות ובמכללות בנושא.

### מגבלות המחקר

למחקר הנוכחי מספר מגבלות. ראשית, המחקר התמקד באזור הצפון בלבד. על מנת לספק תמונה רחבה יותר על נושא "ידע עוני" יש מקום לבצע מחקרים דומים באזורים נוספים בארץ. שנית, המחקר בחן את נושא "ידע עוני" במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה בלבד. ניתן לשער כי הרחבת המדגם וביצוע המחקר גם בקרב עובדים סוציאליים המועסקים במגזר השלישי ובשירותים המופרטים אף היא תסייע לקבלת תמונה רחבה יותר על הנושא. מחקר עתידי אף עשוי להפיק תועלת בבחינת היבטים אלו במחקרים כמותניים, תוך שימוש וביסוס כלי המחקר על התמות שנמצאו במחקר הנוכחי.

## רשימת מקורות

- בלבן, נ' (2006). כישרונות כצייד הארגון. **סטטוס**, י"ח, 38-39.
- דורון, א' (2013). פריחתה ונסיגתה של מדינת הרווחה – מה נשתנה? **גרונטולוגיה וגריאטריה**, מ' (1), 29-11.
- המוסד לביטוח לאומי (2018). **דו"ח ממדי העוני והפערים החברתיים 2017**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי, מינהל המחקר והתכנון.
- וייס-גל, ע' (2007). גישת האדם בסביבתו וביטויה באידאולוגיה המקצועית ובפרקטיקה של עובדים סוציאליים בישראל. **חברה ורווחה**, כ"ז (4), 567-620.
- וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: מאגנס.
- וייס-גל, ע', ולוין, ל' (2008). האם עובדים סוציאליים נדרשים לעסוק בפרקטיקת מדיניות? ניתוח תיאורי תפקיד. **ביטחון סוציאלי**, ע"ז, 29-58.
- ידוב, מ' (2016). מקורות ידע שעובדים סוציאליים לחוק הנוער משתמשים בהם בתהליכי קבלת החלטות לגבי ילדים נפגעי התעללות והזנחה. **חברה ורווחה**, ל"ו (1), 90-69.
- יועד, צ' ולוין, ת' (2007). תפיסות אפיסטמולוגיות של ילדים: מה חושבים ילדים בבית הספר היסודי על מהות הידע ועל מהות הידיעה? **הלכה למעשה בתכנון לימודים**, י"ט, 129-49.
- לב-און, א' (2014). **קהילות ידע של משרד הרווחה- שימושים והשפעות**. משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומכללת אריאל בשומרון. 107-48.
- סטריאר, ר', בן-עוז, מ', דיקמן, ה', ח'שייבון, ס', תורג'מן, נ', סולומון, מ', עלו-ח'מרה, ח', וקיפרמן, מ' (2017). עבודה סוציאלית ביקורתית נוגדת-עוני: מסגרת קונספטואלית לטיפול באנשים החיים בעוני. **חברה ורווחה**, ל"ז (2), 2-36.
- סטריאר, ר' ובנימין, ש' (2013). שילוב עבודה סוציאלית ביקורתית אנטי-דכאנית בשירותי הרווחה הציבוריים: מרטוריקה לפרקטיקה. **חברה ורווחה**, ל"ג (4), 615-634.
- פלד-מרכוס, ט' (2010). **אימוץ ידע בארגון- בחינת תיאוריות הציפייה ותפיסת המסוגלות בהקשר של הטעמת הידע בארגון הלומד**. חיבור לשם קבלת התואר "דוקטור לפילוסופיה". אוניברסיטת בר-אילן.
- פיין, צ' (2011). **קהילות ידע מקוונות בשירותי הרווחה**. עבודה לצורך קבלת תואר מוסמך, האוניברסיטה העברית.
- צבע, י' (2010). קבוצות למידה וקהילות ידע מקוונות בשירותי הרווחה. **חברה ורווחה**, ל(1), 130-111.

- צבע, י', ורוזנפלד, י" (2001). כיצד הופכות לשכות לשירותים חברתיים לארגונים לומדים. **מפגש לעבודה**
- חינוכית-סוציאלית, ט"ו, 7-45.**
- קרומר-נבו, מ' (2006). **נשים בעוני - סיפורי חיים: מגדר, כאב, התנגדות**. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
- קרומר-נבו, מ' (2012). "ידע מן החיים" לעומת "ידע אקדמי": המקרה של מקבלי גמלת הבטחת הכנסה.
- ביטחון סוציאלי (58), 132-150.**
- קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם אנשים החיים בעוני.
- חברה ורווחה, ל"ה (3), 321-301.**
- קרומר-נבו, מ' (2017). **עבודה סוציאלית מודעת עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)**. באר שבע: המוסד לביטוח הלאומי, אוניברסיטת בן גוריון, ג'וינט ישראל: אשלים.
- קרומר-נבו, מ', וייס-גל, ע', ומוניקנדס, מ' (2008). עבודה סוציאלית מודעת לעוני: מסגרת קונספטואלית להכשרה מקצועית. **חברה ורווחה, כ"ח (2-3), 202-177.**
- קרומר-נבו, מ', מאיר, א' וויסברג-נקש, נ' (2019). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018. **ביטחון סוציאלי (106), 9-31.**
- קטן, י' (1974). לקראת שיתוף לקוחות בשירותי רווחה בישראל: בחינת הרעיון ומניעיו. **ביטחון סוציאלי (6), 50-63.**
- קניאל, ש' (2006). ניהול העצמי ובתוכו ניהול התודעה: מטרות, תכנון, ניטור, שליטה ומשוב. בתוך:
- חינוך לחשיבה: חינוך קוגניטיבי לשליטה על התודעה**. רמות.
- רוזנפלד, י' מ' (1997). לימוד מהצלחות - כיצד לעצב עבודה סוציאלית ההולמת את מיועדיה. **חברה ורווחה, י"ז (4), 377-361.**
- רוזן, א' (2010). אתגרים ביישום עבודה סוציאלית מבוססת-עדויות, **חברה ורווחה, ל', 49-73.**
- שקדי, א' (2003). **מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני - תיאוריה ויישום**. תל אביב: רמות.
- שטייף, ר' (2005). ניהול ידע להעצמת עובדים ושביעות רצון. **משאבי אנוש, כ"א, 40-47.**
- שפיר, ש' (2010). הכשרה לעבודה סוציאלית בישראל: מגמות וסוגיות. **חברה ורווחה, ל' (1), 29-4.**
- Alcock, P. (1993). Understanding poverty: A guide to concepts and measures. *Journal of Social Policy*, 22(4), 570-572.
- Anastas, J.W. (2014). The science of social work and its relationship to social work practice. *Research on Social Work Practice*, 24(5), 571-580.

- Antes, G., & Clarke, M. (2012). Knowledge as a key resource for health challenges. *The Lancet*, 379, 195-196.
- Beckman, S.L., & Berry, M. (2007). Innovation as a learning process: Embedding design thinking. *California Management Review*, 50(1), 25-41.
- Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Karnieli-Miller, O. (2004). Social workers' perceptions of the balance between the psychological and the social. *Social Service Review*, 78(4), 531-552.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative research*. London, UK: Sage.
- Davis, A., & Wainwright, S. (2005). Combating poverty and social exclusion: Implications for social work. *Social Work Education*, 24, 259-273.
- Freire, P. (2013). *Education for critical consciousness* (reprint edition). London, UK: Bloomsbury Academic Publishing.
- Garvin, D.A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71, 78-91.
- Hewitt, M. (1992). *Welfare, ideology and need: Developing perspectives on the welfare state*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Publishers.
- Ife, J. (1997). *Rethinking social work: Towards a critical practice*. South Melbourne, Australia: Longman.
- Ife, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.
- Lam, A. (2000). Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: An integrated framework. *Organization Studies*, 21(3), 487-513.
- Närhi, K. (2002). Transferable and negotiated knowledge: Constructing social work expertise for the future. *Journal of Social Work*, 2(3), 317-336.
- Nurminen, R. (2000). *Tacit Knowledge in Nursing*. Helsinki, Finland: Tammi.

- O'Connor, A. (2009). *Poverty knowledge: Social science, social policy, and the poor in twentieth-century US history*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3<sup>rd</sup> ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rulke, D.L., & Zaheer, S. (2000). Shared and unshared transactive knowledge in complex organizations: An exploratory study. In Z. Shapira & T. Lant (Eds.), *Organizational cognition: Computation and interpretation*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Schön, D. (1992). *The reflective practitioner*. London, UK: Routledge.
- Senge, P.M. (1997). The fifth discipline. *Measuring Business Excellence*, 1(3), 46-51.
- Strauss, A.L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists: Grounded theory procedures and techniques*. London, UK: Sage.
- The Organization for Economic Co-Operation and Development (2018). *OECD economic surveys: Israel overview*. Paris, France: OECD.
- von Krogh, G. (2009). Individualist and collectivist perspectives on knowledge in organizations: Implications for information systems research. *Journal of Strategic Information Systems*, 18(3), 119-129.



## נספחים

### נספח א': טופס הסכמה מדעת

#### מחקר בנושא "ידע עוני" הבניית ידע מקצועי בארגוני רווחה לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני

שלום רב,

אנו, פרופ' רוני סטריאר וד"ר חני נוימן (בעזרתה של גב' נורית קנטרוביץ'), עורכים בימים אלה מחקר מעמיק בנושא הבניית ידע מקצועי בארגוני רווחה לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני.

מחקר זה יבחן את תהליכי פיתוח הידע בארגונים, יישומם והטמעתם בשירותים החברתיים, תוך זיהוי חסמים והזדמנויות לפיתוח ידע למען אנשים החיים בעוני. כמו כן, יבדקו סוגיות נוספות כגון האופן בו נבנות התערבויות וכיצד נמדדות.

**אנו פונים אליך בבקשה להשתתף במחקר משום שלך ידע ייחודי אותו לא ניתן ללמוד בשום מסגרת אחרת, ותשובותיך הן בעלות משמעות גדולה ביותר לצורך שיפור מצבם של אנשים החיים בעוני בארגוני רווחה.**

השתתפות במחקר דורשת השתתפות בראיון איכותני (כשעה וחצי- שתיים). פרטייך יימצאו רק על גבי טופס ההסכמה מדעת, בו אתה מאשרת שהסכמת להשתתף במחקר. פרטייך יישמרו בסודיות ובאנונימיות. הנתונים הנאספים במחקר הינם אנונימיים וישמשו לצורכי מחקר בלבד. כמו כן, שמורה לך הזכות לסרב להשתתף במחקר ולהפסיק את השתתפותך בראיון בכל שלב.

בתודה מראש,

פרופ' רוני סטריאר וד"ר חני נוימן

**נספח ב': כתב הסכמה מדעת**

אני החתומה מטה : ת.ז. : תאריך :

מאשרות בחתימתי כי אני מסכימה להשתתף במחקר נושא "הבניית ידע מקצועי בארגוני רווחה לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני".

הסבר על המחקר, על מטרתו והשיטה לביצועו קיבלתי ממבצעי המחקר. הבנתי כי אני חופשייה לבחור שלא להשתתף במחקר או להפסיק את השתתפותי בו בכל עת, מבלי להיפגע מכך. במידה ותתפרסמה תוצאות המחקר ביום מן הימים, מובטחת לי סודיות באשר לזהותי האישית בפרסומים מדעיים.

לשאלות ניתן לפנות לגב' נורית קנטרוביץ, אוניברסיטת חיפה. טלפון: 054-4416834

אימייל: Nuritak0@gmail.com

## נספח ג': מדריך ראיון

### "ידע עוני" ("Poverty Knowledge"): הבניית ידע מקצועי בארגוני רווחה

#### לשיפור מצבם של אנשים החיים בעוני

פרופ' רוני סטריאר וד"ר חני נוימן - אוניברסיטת חיפה

- האם אתה יכול לתאר טיפול באנשים החיים בעוני?
- מהם הכלים שיש לך עבור טיפול באנשים החיים בעוני?
- כיצד אתה מגדיר "ידע עוני"?
- כיצד אתה בונה את הידע שלך לטיפול באנשים החיים בעוני?
- באילו סוגי ידע אתה נעזר בכדי לטפל באנשים החיים בעוני?
- כיצד אתה רואה את האחריות לייצר ידע בארגון לשיפור מצבת של אנשים החיים בעוני?
- כיצד התפיסות של עוני צומחות מתוך השיח עם אנשים החיים בעוני?
- מה משמעותה של הכשרה/ הדרכה לטיפול באנשים החיים בעוני?
- מהם הגורמים המקדמים תהליכי פיתוח "ידע עוני"?
- מה התהליכים המעכבים פיתוח "ידע עוני"?
- איזה ידע עובדים צריכים (אם בכלל) כדי לספק מענה מיטבי לאנשים שחיים בעוני?

**תודה רבה לך על השתתפות במחקר!**