

מיצוי זכויות בראייה מגדרית: המקרה של אלימות בן זוג

דלית יסעור-בורוכוביץ¹, אורלי בנימין² ואריאן רנן-ברזילי³

בתגובה לביקורת ציבורית ולממצאים שהעידו על פערים חברתיים גדולים במיצוי זכויות, התבססה בשנים האחרונות גישת מיצוי הזכויות גם כמדיניות מוסדית וכהנחיה קונקרטית. בד בבד עם התפתחות הכיוון של אימוץ מיצוי זכויות כשיח ארגוני, תיאוריית הברוקרטיה הייצוגית טוענת שמיצוי זכויות מיטבי מתאפשר, כשהשידוך החברתי של נותני השירות ומקבלי דומה, למשל כשנשים עובדות עם נפגעות אלימות בן זוג. מכיוון שהמוסד לביטוח לאומי אימץ את שיח מיצוי הזכויות, הוא משמש מרחב מתאים לבחינת המושג בעיניים מגדריות, כלומר לבירור תפיסותיהן של עובדות ושל המידה שבה מחויבות המוסד למיצוי זכויות מאפשרת להן להתייחס למצבן השברירי של נפגעות אלימות בן זוג. מאמר זה מתאר מחקר איכותני, בשיטת התיאוריה המעוגנת בשדה, שרואיניו בו 21 עובדות בביטוח הלאומי. מחקרנו בחן את היכרותן עם שיח מיצוי הזכויות, את תחושותיהן באשר ליכולתן למצות את זכויותיהן של נפגעות אלימות בן זוג ואת ביקורתן על מה שמתאפשר להן בגבולות הגזרה שהן מצויות בה. ממצאינו מצביעים על אפשרות שמדיניות הביטוח הלאומי מעודדת פעולות של מתן שירות לנפגעות אלימות בן זוג, אך בדרך שמייצרת תהליך הרחקה המקשה על העובדות להפגין סולידריות כלפי פגיעותן של אותן נפגעות ולהציע להן עזרה רחבה יותר. לסיום אנו דנות בהשלכותיו של תהליך חברתי זה על האפשרות לפתח מענים מותאמים יותר לנפגעות אלימות בן זוג.

מילות מפתח: אלימות בן זוג, מיצוי זכויות, ביטוח לאומי, מגדר, מחקר איכותני

- 1 ראש החוג לקרימינולוגיה, המכללה האקדמית עמק זרעאל.
- 2 החוג לסוציולוגיה, אוניברסיטת בר אילן.
- 3 הפקולטה למשפטים, אוניברסיטת חיפה.

1. מבוא

גישת מיצוי הזכויות, במיוחד כפי שהתבססה בשנים האחרונות, רלוונטית בעיקר במוסדות מדינה, המתווכים ומקדמים הגשת סעדים הקבועים בחוק או חוסמים אותם (בניש ודוד, 2018). העובדות המועסקות במוסדות אלה ניצבות בעמדת כוח של פוסקות, בכפוף לתהליכי מיון (classification) הבוחנים התאמה להגדרה פורמלית. ביכולתן לקבוע זכאות ולקדם את ההליך הפורמלי הכרוך בהגשת הסעד או למנוע זאת. ברודקין ומאג'מונדאר (Brodkin & Majmundar, 2010) טענו, שמעבר לתפקידן הגלוי והרשמי, נועד לעובדות אלה (מנהלות תחומים, עו"סיות, פקידות) תפקיד סמוי של שומרות סף: הן מפתחות דרכי פעולה המעצבות את סף הקושי של התנהלות תהליך ביסוס הזכאות והזכייה בסעד. כשדרכי פעולה אלה הופכות את בקשת הסיוע למסלול מכשולים, עתידים פונות ופונים להיוותר ללא סיוע, מוֹדְרִים מזכותם להגנת המדינה כפי שנקבעה בחוק. לעיתים עמדת הכוח של עובדות כה מוחלטת, עד שהן מקבעות את מה שכינו חוקרות אלה "הדרה מנהלית". בעבודה מאוחרת יותר טענה ברודקין (Brodkin, 2011) שהפעלת סמכות אצל עובדות היא מעשה פוליטי. היא אמרה שיש לבחון את סמכותן לאור שלושה תחומי השפעה מרכזיים שלהן: על הגישה לסיוע הכלכלי הקבוע בחוק; על עיצוב מבנה ההזדמנויות להשמעת קול המביע תחושת זכאות ולעידוד פנייה לקבל סיוע; על ניהול הקונפליקטים בין הנחיות שונות המעצבות את עבודתן.

תחום ההשפעה השלישי שציינה ברודקין, ניהול הקונפליקטים בין הנחיות שונות, הפך חשוב במיוחד, לאחר שמוסדות רבים במקומות שונים בעולם הסכימו להקשיב לביקורת הציבורית הרחבה שנמתחה עליהם. טענו כנגדם שהם חוסמים גישה ומיצוי זכויות (Krislov, 2012), והתייחסו במיוחד לטעויות הנובעות מהשימוש בטכנולוגיה כגורם המעכב את הזכאות לתמיכה (Weedlak & Peeters, 2020). בעקבות זאת, ולמרות החשדנות המובנית במוסדות אלה כלפי פניות שווא, הם גיבשו מערכת הנחיות למיצוי זכויות, המגדירה זכאות לתמיכה ולעיתים אף מקדמת אותה (Roosma, van Oorschot, & Gelissen, 2015). כלומר: עובדות החלו מקבלות הכשרות והנחיות בנוגע למגעייהן עם פונים – הן למדו למתן התנהלות של הפעלת כוח והדרה כלפיהם ולהשקיע מאמץ בגישור על קשיי שפה ועל מחסור בידע אצלם (גל, קרומר-נבו, מדהלה וינאי, 2019).

לצד הביקורת המצטברת בתחום מיצוי הזכויות והנכונות של מוסדות לקבל על עצמם לשפר את מחויבותם לפונות ולפונים ולצמצם פערים הנוגעים למיצוי זכויות, הולך ומתבסס עוד שדה מחקר – תיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית – העוסק בנוכחותם של בני קבוצות מיעוט במערכות השלטון. תיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית חוקרת את הקשר בין ארגוני השירות הציבורי לבין האוכלוסייה מתוך ההנחה שתרבות ושפה המשותפות לנותני השירותים ולפונים (Krislov, 2012) עשויות לתרום למיצוי זכויות. גישה זו מוסיפה לממצאי מחקרים על בירוקרטים ברמת הרחוב, ולפיהם דעתם של פונים על השירות חשובה להם ומחזקת את מחויבותם כלפיהם, את היבט ההומוגניות (Lavee et al., 2018), ולכן בהעדר

משאבים חומריים, הם מעבירים להם משאבי הון רגשי, כגון ידע, מגע וקשרים (Lavee & Strier, 2018). נמצא למשל שיצירת הומוגניות כזו במשטרת סן פאולו, באמצעות גיוס שוטרות, חיזקה את יכולתה להגיב ביעילות לפניית הנוגעות לאלימות בן זוג (Andrews & Miller, 2013; MacDowell Santos, 2005). אך תיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית נסמכת גם על מחקרים מוקדמים שהצביעו על האפשרות של סולידריות נשית במסדרונות הממסד. בארצות הברית מצאו וילקינס וקייזר (Wilkins & Keiser, 2006), למשל, שכאשר נשים הזקוקות לסיוע בתביעת מזונות מבני זוג, המתנערים מאחריותם, מגיעות לעובדות בנות מינון, הן זוכות לסיוע רב יותר ומצליחות יותר למצות את זכויותיהן. אמנם רובינשטיין (2014) לא גילתה ממצא דומה במחקרה שבחן את האפשרות לסולידריות כזו בלשכות ההוצאה לפועל, אבל נימקה זאת באפשרות שהעובדות שם מזדהות עם גברים במצב כלכלי פגיע. ואולם ייתכן ששש שנים אחרי מחקרה, בתקופה הנוכחית המתאפיינת במודעות הולכת וגדלה לסוגיית אלימות בן זוג, ניתן לראות הפגנת סולידריות כלפי נשים נפגעות אלימות.

החיבור בין גישת מיצוי הזכויות ותיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית מאפשר לבחון אמפירית, אם לאור ההנחיות שעובדות מקבלות בנוגע למיצוי זכויות, הן מבטאות סולידריות נשית עם נפגעות אלימות בן זוג. מנקודת המבט של הבירוקרטיה הייצוגית יש לסולידריות שני ביטויים: היא משמשת בסיס למיצוי הזכויות, גם לנוכח קשיי שפה ומחסור בידע; היא מחזקת מחויבות לפונה, קרבה ואכפתיות כלפיו, מעבר למה שהבירוקרטיה מחייבת. בחיפוש אחר זירה שבה ניתן לבחון את השאלה שלעיל, הגענו למוסד לביטוח לאומי, שאימץ את שיח מיצוי הזכויות כשיח המרכזי בו (המוסד לביטוח לאומי, 2015, עמ' 7). יש לציין, שעל פי רוב אלה עובדות (ולא עובדים) המטפלות בפונות עם סיפורי אלימות בן זוג. מכיוון שכך מאפשר מחקרנו להציע פרספקטיבה מגדרית של מיצוי זכויות, כשהוא בוחן את תפיסותיהן של העובדות ואת המידה שבה המחויבות המוסדית למיצוי זכויות מאפשרת להן לפעול מתוך סולידריות עם נפגעות אלימות בן זוג, על שני ביטוייה. ואולם ייתכן שהעידוד הממוסד דווקא מותיר אותן ביקורתיות, והן תופסות את המוסד שהן עובדות בו כמרחב שלא מאפשר להן פעולה סולידרית. עד לאחרונה לא נבחנה באופן שיטתי שאלת תפיסותיהן של העובדות את המחויבות המוסדית למיצוי זכויות. בהעדר בחינה שיטתית כזו, נותרת מעורפלת ההבנה איך הן משתמשות בשיח מיצוי הזכויות כדי לבטא סולידריות עם נפגעות אלימות בן זוג. כדי לבחון את תפיסותיהן ואת הדרך שבה הן חוות את הזיקה בין ההנחיה למיצוי זכויות לבין מחויבות כלפי נפגעות אלימות, שאלנו אותן אילו פעולות נקטו במפגשיהן עם נפגעות אלה. בתחילת סקירת הספרות נציג את התופעה של אלימות בן זוג, לאחר מכן נסקור היבטים שונים של מיצוי זכויות, ואז נפנה לשאלת המחקר שלנו: עד כמה עובדות מכירות את שיח מיצוי הזכויות, ומה הן חשות בנוגע לאפשרות להגיב לנפגעות אלימות בן זוג?

2. המקרה של אלימות בן זוג

אלימות אינטימית מצד בן זוג (Intimate Partner Violence; IPV) המכונה כאן "אלימות בן זוג", משמעה שליטה של בן זוג אחד באחר (בדרך כלל באישה) במערכת יחסים אינטימית. כך הגדירה ועידת איסטנבול (Istanbul Convention, 2011, p. 8) אלימות בן זוג:

אלימות נגד נשים מוגדרת כהפרה של זכויות האדם וכן כצורה של אפליה נגד נשים. כל מעשי האלימות נעשים על בסיס מגדרי. זוהי אלימות המבקשת להסב לנשים פגיעה פיזית, מינית, פסיכולוגית או להמיט עליהן נזק או סבל כלכלי או לאיים עליהן במעשים כאלה. בין אם היא מתחוללת במרחב הציבורי או בחיים הפרטיים, טבעה הוא כפייה או שלילת חירות שרירותית.

ישראל אמנם טרם הצטרפה לאמנת איסטנבול, אבל נוהג בה חוק מדינה שנועד להתמודד עם אלימות בן זוג ולהקנות זכויות לנפגעות ממנה. למשל: החוק למניעת אלימות במשפחה, התשנ"א-1991, מאפשר לקבל צווי הגנה. לצד חוק זה, שנועד להגן על האישה הנפגעת, הוסדרו חוקים ותקנות המקנים לה זכויות ועזרה במגוון דרכים: חוק הבטחת הכנסה, התשמ"א-1980, מקנה גמלה לנשים ששהו במקלט לנשים מוכות; חוק עבודת נשים אוסר על פיטורין ללא היתר של אישה השוהה במקלט לנשים מוכות (תקנות עבודת נשים [הודעה של שהייה במקלט לנשים מוכות] התשס"א-2000; חוק עבודת נשים התשי"ד-1954); חוק פיצויי פיטורין מזכה בפיצויים מתפטרת הנאלצת לשהות במקלט; נוהל 08/25 של משרד השיכון (כללים ואופן הטיפול בנשים מוכות) מאפשר לנשים לקבל סיוע בשכר דירה; חוק שירותי רווחה (זכויות נשים ששהו במקלט לנשים מוכות), התשע"ג-2012, מקנה בנסיבות מסוימות זכאות למענק הסתגלות ולדירת מעבר, ומציע במפורש סיוע במיזוי זכויות (אתר **כל זכות**). נפגעות אלימות בן זוג יכולות לממש חלק מזכויות אלה (במיוחד הבטחת הכנסה ומענק הסתגלות) באמצעות פנייה למוסד לביטוח הלאומי.

בישראל נערך בעשורים האחרונים רק סקר ארצי אחד למיפוי אלימות בן זוג (Eisikovits, Winstock, & Fishman, 2004). ממצאיו חשפו שבשנה שקדמה למחקר ספגו 6% מהנשים אלימות פיזית מצד בן זוגן ו-56% חוו אלימות פסיכולוגית. זאת ועוד, הסקר מצא ש-13% מכלל הנשים נחשפות או ייחשפו במהלך חייהן לאלימות פיזית מצד בן זוגן. מספרים אלה ביחד עם דוחות לכנסת ודיווחי המשטרה (יכימוביץ-כהן, 2018) מלמדים גם שכאשר שיעור הנשים הלא יהודיות בישראל עומד על 18%, הרי שיעור הנשים בקרבן הסובלות מאלימות בן זוג עומד על 23%, וכ-21% מהנשים הסובלות מאלימות בן זוג הן עולות. במילים אחרות, לנשים מקבוצות מיעוט יש ייצוג גבוה בקרב נשים נפגעות אלימות בן זוג.

מחקרה המקיף של אדלמן (Adelman, 2017) על אלימות כלפי נשים בחברה הישראלית מלמד, שבניתוח הכלכלה הפוליטית של אלימות נגד נשים ניתן לראות קשר הדוק בין העבודה במונחה התרבותי וההיסטורי בישראל לבין הפעולות המוסדיות. במקרים רבים קשר זה משכפל אלימות נגד נשים. אדלמן התייחסה לקשת של תהליכים כלכליים,

פוליטיים ותרבותיים שתוצריהם, גם אם לא בכוונת מכוון, מגבירים את חשיפתן של נשים לאלימות בן זוג.

3. מיצוי זכויות כביטוי למימוש צדק חברתי

ההנחה העומדת בבסיס רעיון מדינת הרווחה המודרנית היא שלבני אדם יש זכויות בסיסיות המבטיחות להם קיום בכבוד ונגישות למענים לצורכיהם הבסיסיים (פז פוקס, 2007). צרכים בסיסיים אלה הם חינוך, תעסוקה, קורת גג, בריאות וחיים בביטחון, כמו גם הזכויות המוקנות להם במשאבים החברתיים הנמצאים ברשות החברה שהם חברים בה (Marshall & Bottomore, 1992). האם מדינת הרווחה בישראל מעניקה לנשים החיות בה את אותם משאבים החיוניים להבטחת קיומן בכבוד? האם היא מאפשרת להן ליהנות ממימוש הזכויות המגיעות להן? (גל ואייזנשטדט, 2009).

הדיון על נגישות של צדק חברתי ומיצוי זכויות מבקש לזהות את קבוצות האוכלוסייה הסובלות ממחסור או ממצוקה, ולהצביע על הקשיים הניצבים לפניהן (אנדבלד, היר, גוטליב וכראדי, 2017; אפשטיין וחורב, 2007; קטן, 2002). עיקר העיסוק הציבורי בעניין התמקד בזיהוי המענים הרצויים ביותר להתמודדות עם הבעיות החברתיות השונות (גל ואייזנשטדט, 2009). במקרים רבים עמדו במוקד הדיון המענים שמספקות מדינת הרווחה ומערכותיה ומידת האפקטיביות של מערכות אלה (גל ואחדות, 2007; זוסמן ופריש, 2007). אולם הדיון הציבורי והפוליטי, שהתמקד בעצם מתן הזכויות, מהותן והתקציבים המוקצים להן, התעלם לא פעם מהנושא החשוב לא פחות – בחינת נגישותן של זכויות אלה לבנות (ובני) קבוצות חברתיות שונות. במילים אחרות, ככל שנוהגים בישראל, במידה זו או אחרת, זכויות חברתיות או ביטויים חברתיים של צדק וזכויות אדם (ברק-ארז וגרוס, 2009; מונדלק, 1999; פז פוקס, 2007), האם ניתנת לזכאים ולזכאיות הזכויות אלה האפשרות לממשן בפועל? עד כמה נגישים באמת הזכויות והמנגנונים האמורים להגן על אלה הנזקקים להם (גל ואייזנשטדט, 2009)? עשיית צדק והענקת משאבים או, בשמן האחר, "היכולת למיצוי הזכויות", הן הבסיס שעליו ניתן להבטיח הגשמת זכויות של יחידים וקבוצות בכל תחומי החיים. חשוב להזכיר שהבטחת הנגישות אינה טכנית או פיזית-גיאוגרפית גרידא; יש לה היבטים משפטיים, מוסריים ואתיים, האומרים שעל החברה מוטלת החובה להבטיח גישה מלאה של כל חבריה לזכויות השייכות להם, תוך התאמת הדרך לקבוצות השונות בתוכה (פלג, 2013). מיצוי זכויות עוסק בשאלה אם כל מי שזקוק לסיוע הוגדר כזכאי לו ומצליח לקבל אותו. במילים אחרות, האם כל אוכלוסיית היעד של תוכנית זו או אחרת אכן מממשת, הלכה למעשה, את זכותה החברתית ומקבלת את הסיוע המוקצה לה (ון אורשוט, 1999).

4. חסמים למיצוי זכויות

לאורך השנים התגבשה, בארץ ובעולם, ההכרה שלא די בעצם העיגון בחוק של שירותים וגמלאות בתחום החברתי. מחקרים שערכו מדינות רווחה שונות, וישראל בכללן, החלו להצביע על כך שגם כשהזכויות החברתיות מעוגנות בחוק, יש בעיה חמורה של אי מיצוי (בניש ודוד, 2018; Roosma, van Oorschot, & Gelissen, 2015). בישראל הגוף המרכזי האחראי להחלתן של זכויות הוא המוסד לביטוח לאומי, הפועל מכוח חוק הביטוח הלאומי התשנ"ה-1995 (להלן: חוק הביטוח הלאומי). הגמלאות שהמוסד לביטוח לאומי משלם כוללות גמלאות סלקטיביות (כגון הגמלה להבטחת הכנסה, המבוססת על מבחני הכנסה והמיועדת לאנשים החיים בעוני) וגמלאות אוניברסליות (כגון דמי לידה, דמי אבטלה או גמלת נפגעי עבודה), המקיפות את כלל האוכלוסייה והחיוניות גם למעמד הביניים.

בניש ודוד (2018) סקרו בהרחבה את שיעורי אי-מיצוי הזכויות בקרב אוכלוסיות שונות בישראל, ומצאו שמחקרים שונים של מדיניות חברתית מצביעים על מתאם בין אי-מיצוי זכויות לבין היבטים אחרים של אי-שוויון חברתי. ספרות המדיניות החברתית מאפשרת גם לקבל תמונה של מאפייני החסמים הניצבים לפני מיצוי זכויות ושל דרכי ביטויים (גל ואייזנשטדט, 2009). על בסיס ספרות זו בצירוף היבטים רלוונטיים של הספרות החברתית-המשפטית (פלג, 2013) ניתן להצביע על שלוש קבוצות עיקריות של חסמים המקשים על מיצוי זכויות מול רשויות המנהל הציבורי: (1) חסמים הקשורים למודעות לקריטריונים לזכאות ולידע. המחקר בתחום מיצוי הזכויות מצביע על כך שחסמי המודעות והידע בולטים במיוחד באוכלוסיות שאינן שולטות בשפה ובקרב בעלי השכלה נמוכה, אך חשוב לציין שהם נמצאו גם בקרב מבוטחים הנמנים עם מעמדות הביניים (קרומר-נבו, 2015). (2) חסמים הקשורים לטיפול הברוקרטי, הכרוך בדרך כלל בצורך להגיע פיזית לסניפי הרשות המנהלית, שאינם תמיד נגישים (פלג, 2013), ובצורך למלא טפסים רבים ולספק אישורים מגורמים שונים (קרומר-נבו וברק, 2006). בה בעת המבנה הברוקרטי יוצר פעמים רבות פיצול ואי תיאום בין הגורמים השונים, ולכן מאלץ את התובעים להגיש בקשות שונות לגורמים שונים היושבים במקומות שונים (פלג, 2013). ואם לא די באלה, בתוך החסמים הברוקרטיים מוצבים לעיתים גם חסמים כלכליים, כגון התניית הזכאות בתשלום חוב קודם או בחוות דעת של מומחים (לוי, 2009). (3) קבוצת החסמים השלישית היא חסמי תפיסה, מבנה פסיכולוגי ותרבות, המצויים הן אצל התובעים הפוטנציאליים והן אצל הרשות המנהלית (ון אורשוט, 1999). מבחינת הרשות המנהלית מתבטאים חסמים אלה בתיוגים שליליים ובתפיסות סטריאוטיפיות כלפי תובעי גמלאות, בעיקר כלפי אלה הנמנים עם קבוצות מודרות. יש ספרות ענפה בתחום הברוקרטיה של הרווחה (street-level bureaucrats) המצביעה על נטייה, מודעת או לא מודעת, של עובדות ועובדים סוציאליים להבחין על בסיס שיפוט מוסרי בין "עניים ראויים" לבין "עניים לא ראויים" (בניש ודוד, 2018). בניש ודוד (שם) אף ציינו שמחקרים מלמדים שגורם מרכזי התורם לתיוג השלילי של מקבלי קצבאות הוא הסיקור התקשורתי, המדביק להם תדמית שלילית והתנהגויות של

מרמה – תיוגים שהרשויות עצמן תורמות לעיתים לחיזוקם (ון אורשוט, 1999). במקביל אצל מקבלי הגמלאות יש פעמים רבות חסמי תודעה הנובעים מחשדנות כלפי המערכת הציבורית; הם רואים אותה כזאת האוכפת סנקציות ומאשימה אותם במצבם (לוין, 2009). גם הפער התרבותי כשלעצמו בין התובעים לנותני השירות הוא חסם. הוא יכול לנבוע מקשיי שפה (דוח מבקר המדינה, 2015, עמ' 23), מהעדר נגישות תרבותית וגם מהימצאן של סביבות חברתיות שבהן לא מקובל לתבוע גמלאות מסוימות (Li & Walker, 2017).

5. מגדר ונאיין מיצוי זכויות

המדינה מכירה בנשים נפגעות אלימות בן זוג, ועל פי חוק הן זכאיות לעזרתה באמצעות הרשויות השונות: עזרה במימון שכר דירה לתקופת הסתגלות, עזרה במימון טיפולים רפואיים ותרופות, עזרה במעונות לילדים ועוד. זאת ועוד, נשים שהוגדרו בידי עובדת סוציאלית כנפגעות אלימות בן זוג זכאיות להבטחת הכנסה ורשאיות לפתוח חשבון בנק נפרד, שאליו יגיעו הקצבאות המגיעות לילדיהן ולהן. למרות זאת מצאו מחקרים שונים (Meller, 2019; Roosma, van Oorschot, & Gelissen, 2015) ששנים בכלל, ונשים מקבוצות מיעוט בפרט, ממעטות למצות את זכויותיהן. לדוגמה: במחקר שערך המוסד לביטוח לאומי בנושא מיצוי הזכויות בדמי לידה נמצא, בעקבות פילוח אוכלוסיית הנשים שלא מיצו את זכויותיהן, שיעור גבוה של נשים שעלו לישראל בשנים האחרונות, נשים מן המגזר הערבי וכן אימהות צעירות המשתכרות שכר נמוך. כאשר נבחנו באמצעות סקר טלפוני סיבות האי-מיצוי בקרב אותן נשים, נמצא ש-41% מהן לא היו מודעות כלל לזכויותיהן (טולדנו, 2014). ממצאים דומים תוארו בדוח של הכנסת: נשים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך לא תמיד מודעות לזכויותיהן, ולכן למרות צורכיהן הגדולים, הדורשים מענה מוגבר, הן משתמשות פחות בשירותים הקיימים ופונות פחות לביטוח הלאומי (הכנסת, מרכז המחקר והמידע, 2018). ממצאים אלה משקפים את מרכזיותה של אלימות בן זוג בפרספקטיבה מגדרית של מיצוי זכויות ואת הצורך שיש בפרספקטיבה כזו כדי להעמיק את הבנת משמעותה של הצטלבות מיקומים (intersectionality) בעולמן של פונות פגיעות. אלה חשופות לאלימות במיוחד במיקומי שוליים אתנו-מעמדיים; למשל, כפי שצינו לעיל, נשים ערביות ועולות, ששיעורן בקרב הנשים הסובלות מאלימות בן זוג גבוה (כימוביץ-כהן, 2018).

סיבה אחרת לכך ששנים לא ממצות את זכויותיהן היא שהן מאמצות את האתוס הניאו-ליברלי ולפיו על אימהות, רווקות ונשואות כאחד, להיות עצמאיות ואוטונומיות, כדי שיכירו בהן כאימהות ראויות הזכאיות להחזיק ברשותן את ילדיהן (לביא, 2018). כדי להבהיר ולבקר את ההנחה הזו כטיעון ראשי של מודל "הבוגר העובד", הדגישו כלכלניות פמיניסטיות שונות בהתמדה שעבודות טיפול ושירותים, הנפוצות בקרב נשים ממעמד סוציו-אקונומי נמוך, משאירות את אלה העוסקות בהן עם הכנסה נמוכה, ולמעשה

מקבעות את עוניין (Albelda, 2011). במילים אחרות, גם אם את "עובדת אחראית" במשרה מלאה במגזרי תעסוקה "נשיים" מסוימים, יש סיכוי גבוה שתישארי ענייה (Krigel & Benjamin, 2019). יחד עם זאת, רגב-מסלם מצאה שבהקשר הישראלי אימהות נושאות ונותנות על אזרחותן ופועלות למקסום סיכוייהן למצות זכויות מתוך מודעות לאופנים שבהם ההליך הביורוקרטי עלול להכשיל זאת (Regev-Messalem, 2014).

בישראל הקבוצות החברתיות החשופות ביותר להפרות של חוק שכר המינימום, ועל כן נזקקות במיוחד להבטחת הכנסה ולקצבאות הביטוח הלאומי, הן נשים פלסטיניות, נשים מזרחיות שלא רכשו מקצוע, נשים עולות מאתיופיה, כמו גם עולות חבר העמים (אליאב ועמיתים, 2009). נשים הנמנות עם קבוצות אלה חשופות יותר גם לגורמי הסיכון שעליהם כתבו אברמסקי ועמיתים (Abramsky et al., 2011): בני זוג שלא סיימו תיכון, אלכוהוליסטים, גברים אלימים בעלי עמדות פטריארכליות התומכות בשליטה של הגבר במשאבים המשפחתיים וגברים עם היסטוריה של משפחת מוצא דומה.

בשל הנאמר לעיל הדגישה ליסטר (Lister, 2015) את חשיבותן של הזכויות שמעניקה המדינה. היא טענה שבלעדיהן לא מתאפשרת השתתפות אזרחית, משום שבמקום שבו לא ניתן לשמור על רמת חיים מקובלת חברתית, משגשים המרחק החברתי, הניכור והבדידות. ליסטר התמקדה בנשים וטענה שעוני ותלות כלכלית הם סוגיות בסיסיות של זכויות אדם ושיטיפול לא ראוי בהן יפגע במיוחד בכבודן של נשים החיות במצב כזה. תרומתה להבנת ההדרה של נשים החיות בעוני ובתלות כלכלית נובעת מכך שהיא זיהתה אותה כחוט השני בהשתלשלות שבה הופכים נשים אלה ל"אחרות" ומורחקות, השתלשלות הלוכדת פעמים רבות נזקקים המבקשים סיוע. לעיתים אף מתבססים עקב כך נוהלי הרחקה, המשפיעים לשלילה על החיים בעוני בכלל ועל נשים החיות בעוני בפרט. טענה זו הופכת רלוונטית במיוחד כשמבקשים להבין את המגעים בין שירותי הרווחה לפונות אליהם, משום שמחקרים קודמים מצאו שהעובדות בשירותים אלה מעדיפות לסייע למי ש"ראויה באמת" או למי ש"יש סיכוי שתראה התקדמות" "ניתנת למדידה" (Brodkin & Majmundar, 2010). בכך נגזרת על ה"אחרת" הדרה קשוחה במיוחד, המקשה עליה לממש את זכויותיה. מחקרן של יצחקי, דקל ובן-פורת (2014) מצא אף הוא שהעדר מידע בנוגע לשירותים הנוגעים, קשיי שפה, אי אמון ותפיסת נותני השירותים כנגועים בגזענות הם בבחינת מחסום המונע מנשים הנמנות עם קבוצות מיעוט לפנות לסיוע. ממצאים אלה מעלים את הצורך בהתייחסות ייחודית לאוכלוסיית הנשים בכלל, ולנפגעות אלימות בן זוג בפרט, בכל הנוגע לאופן מתן השירותים בעודן בקהילה ולצמצום החסמים האישיים, המערכתיים והחברתיים הניצבים לפניהן בבואן לבקש עזרה.

מחקר עדכני (Benjamin, 2020) מהשנה האחרונה הראה, שהטעונונים המתמקדים בהעברת הידע על השירותים והמענים אינם מצליחים להסביר לבדם תוצאות של תביעות נשים לקבל סיוע מלשכות הרווחה או מהביטוח הלאומי. המחקר, שהתבסס על 90 ראיונות עם אימהות החיות בעוני, מדווח על שלושה תסריטים הקורים במשא ומתן בין פונות לבין

עובדות. מכיוון שהעובדות נוטות להפגין חשדנות כלפי פונות או, לחלופין, שולחות אותן להתחיל מחדש את התהליך, אין לפניית תוצרים עקיבים. בתסריט הראשון נשים ממוקמות את עצמן כ"אזרחית ראווה" ומצליחות לקבל את הסיוע שהן זקוקות לו. בתסריט השני נשים נתקלות בפרקטיקות ההדרה המנהלית שתיארו ברודקין ומג'מונדאר (Brodkin & Majmundar, 2010): תיקיהן הולכים לאיבוד, מסמכים הולכים לאיבוד או יש להשיגם שוב ועוד כיוצא באלה. בתסריט השלישי נשים מדווחות על מקרים שבהם הצליחו לחלץ את הסיוע שהיו זכאיות לו ועל מקרים שכשלו במשימתן, וההצלחה או הכישלון משקפים, לדעתן, את ההבדלים בין עובדות: יש ביניהן כאלה שמעבירות לפונות מסר של תמיכה בהן ואחרות שאינן מצליחות להעביר מסר כזה.

על בסיס ממצאים קודמים אלה, המלמדים על חשיבות ההבדלים בין עובדות, ההכשרות שעברו והמוסדות המעסיקים אותן, ברצוננו להעמיד פרספקטיבה מגדרית למיצוי זכויות, הנשענת על שתי נקודות מבט: (1) הבהרת זכויות, המתמקדת בהעלאת שיעור הנשים הצולחות את הליכי התביעה הבירוקרטיים ומקבלות סיוע; (2) ברוח תיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית, בחינת יחסי העובדות עם המוסד המעסיק אותן, על הנחיותיו הסותרות לעיתים (Brodkin, 2011). על פי עקרונות הבירוקרטיה הייצוגית, על המבנים הבירוקרטיים להעניק לכל האוכלוסיות בחברה ייצוג הולם שיבטיח שכל הזקוקים למענה יוכלו לפנות למי שנקי מחשדנות כלפיהם ומתייגם, מבין אותם, מזדהה עימם ומחויב לרווחתם (Krislov, 2012). ההנחה שעליה מושתתת גישה זו היא שעובדות בתפקידים ייצוגיים, הנמנות עם קטגוריה חברתית מסוימת, ובמיוחד אלה המשפיעות על מיצוי זכויות, יבטאו סולידריות כלפי הפונים בני אותה קטגוריה, ינהגו בהם כאילו היו בני משפחתן, ולכן ימצאו דרכים לעקוף חסמים בירוקרטיים (Rauhaus, 2015). נקודת מבט זו נסמכת על מחקרי עבר שמצאו שניתן למקסם את כוחה של ההזדהות בעבודה למען פונות. דוגמה אחת כזו היא פרויקט תחנות המשטרה המאווישות בידי נשים בסאו-פאולו שבברזיל. כבר בשנה הראשונה להקמת תחנת משטרה המאווישת בנשים בלבד (1985-1986) נרשמו 7,000 תלונות על אלימות נגד נשים, כאשר בשנה שקדמה לה נרשמו 3,000 בלבד (MacDowell Santos, 2005). לנוכח חשיבות הפרויקט, חדשנותו, הביקוש העצום וההכרה בחשיבותו עברו במהלך השנים תפיסותיהן של העובדות בתחנות אלה (השוטרות, הקצינות, העובדות הסוציאליות, התובעות) גלגולים ושינויים רבים. עם זאת ציינה מקדואל סנטוס (MacDowell Santos, 2004, 2005), שלנוכח מיעוט הכשרות ממוקדות מגדר, ממוסדות, מוקנות ומחייבות, עד היום קשה ליצור בתוך המערכת הרחבה יותר (המשטרה) והסביבה הפוליטית, שהן גבריות ומצוואיסטיות, מרחבים נשיים אמיתיים. למרות זאת הצליח המודל מאוד במיצוי הטיפול בתלונות נשים על אלימות, התרחב לכל ברזיל ולמדינות אחרות בדרום אמריקה. בה בעת התחזק עם השנים השיח הפמיניסטי, גברה תהודתו בציבור, והמפגש היומיומי עם נשים שנפגעו מאלימות בן זוג חולל שינוי מהותי בתפיסה: החלו לראות בפגיעה מצד בן זוג פגיעה בזכויות אדם בסיסיות ובהגנה מפניה – פעולה של מיצוי זכות בסיסית. אם כן, כשלעצמה לא בהכרח הבירוקרטיה הייצוגית מחזקת מיצוי

זכויות נשים נפגעות אלימות בן זוג, אך בהקשר של שיח ציבורי פמיניסטי יש בה הפוטנציאל לחזק מיצוי זכויות כזה, כפי שהסבירה אניטה אלן בהמשגה שלה את האחריות הציבורית לשוויון מגדרי (Allen, 2003). במילים אחרות, שיח ציבורי פמיניסטי עשוי לחזק את הנכונות של עובדות לבטא סולידריות עם נפגעות אלימות בן זוג, כשהן מתייחסות לפגיעותן ונרתמות לעזרתן גם לאחר שמוצו הזכויות הבירוקרטיות.

יחסה של המדינה כלפי הנשים הנזקקות לעזרתה מעורב – מחד גיסא היא פועלת כסוכנת של צדק חברתי, ומאידך גיסא ככלי שליטה ופיקוח. עם זאת, למדינה יש מחויבות מוצהרת להגן על נשים, למסד את ההכרה בזכאותן לחיים אזרחיים מוגנים ובטוחים ולממש את עקרון הצדק האזרחי ואת ביטויו המעשי – מיצוי זכויותיהן (בניש ודוד, 2018; גל ואייזנשטדט, 2009). על כן במאמר זה אנו מבקשות לבחון את תהליך מיצוי הזכויות דרך הגישה המגדרית; כלומר: מיצוי זכויות המתורגם להגשת סיוע, גם כשלפונות חסרים הידע, השפה והנכונות לחשוף במלואן את בעיותיהן, ובמקביל סולידריות של נותנות השירות – מחויבות, קרבה ודאגה הגולשות מעבר להגדרה הבירוקרטית הפורמלית.

כדי לבחון את תפיסותיהן של העובדות ואיך הן חוות את היחס בין הנחיות הארגון באשר למיצוי זכויות לבין מחויבותן כלפי נפגעות אלימות בן זוג, ניסחנו את שאלת המחקר הזו: באיזו מידה מכירות עובדות את שיח מיצוי הזכויות ומה הן חשות בנוגע לאפשרות להגיב לפגיעותן של נפגעות אלימות בן זוג? אמנם תפיסתן מונחית בידי החוק והנהלים שמכתיבה המדינה ומבטאת אותם, אבל מחקרנו הזמין את העובדות לתאר את תהליכי מיצוי הזכויות, כפי שהם מתבטאים הלכה למעשה במוסד שהן עובדות בו.

6. שיטה

הניתוח המוצג כאן הוא חלק ממחקר רחב יותר העוסק בדרך שבה מטפלים ארגונים ברמת הרחב, המוסד לביטוח לאומי, לשכות הרווחה, המרכזים למניעת אלימות במשפחה ויחידות הסיוע שליד בתי המשפט בסוגים שונים של אלימות בן זוג. מטרת המחקר הרחב היתה לאתר פרקטיקות של עבודה מוסדית המתנגדת לשינוי, כשהמקרה של אלימות בן זוג שימש כפלטפורמה לבחינת התיאוריה של העבודה המוסדית (Cloutier et al., 2016). אלימות בן זוג במובנה הרחב היתה אפוא נושא מרכזי בראיונות שלנו עם עובדות הביטוח הלאומי. ואולם במהלך ניתוחם למדנו שהמראיינות מתייחסות לנפגעות אלימות בן זוג מתוך הפרספקטיבה של מיצוי זכויות. לכן לקחנו על עצמנו לבחון כיצד נקשרות שתי תמות דומיננטיות אלה, של אלימות בן זוג ושל מיצוי זכויות, וכיצד הזיקה ביניהן ממסגרת את פעולותיהן של עובדות (פקידות, מנהלות ועובדות סוציאליות בביטוח הלאומי) במפגש עם נפגעות אלימות בן זוג. אם כן, מטרתנו של מאמר זה היא לבחון את תפיסותיהן של העובדות ואת האופן שבו הן חוות את הזיקה בין הנחיית הארגון למצות זכויות לבין מחויבותן כלפי

נפגעות אלימות בן זוג. ערכנו ראיונות מובנים למחצה, ולמדנו מהם על הפעולות שנקטו העובדות במפגשיהן עם נפגעות אלימות בן זוג.

מחקרנו התבסס על גישה איכותנית פרשנית, המנתחת נרטיבים ומבני תוכן המצויים אצל המרואיינות. גישה זו אפשרה לנו ניתוח פנומנולוגי של תהליכי מיצוי הזכויות. את מערך המחקר שאבנו ממקורות שונים ובמיוחד מהחיבור בין גישת התיאוריה המעוגנת בשדה (Charmaz, 2006) לבין גישתה של דורותי סמית שתכליתה ללמוד באמצעות ראיונות על הליך הטיפול בפנייה לשירותים החברתיים (Smith, 2005).

משתתפות המחקר

הנתונים נאספו במהלך 2020 באמצעות ראיונות עם 21 עובדות יהודיות וערביות – מנהלות, פקידות ועובדות סוציאליות מהביטוח הלאומי הנפגשות עם פונות, ובכלל זה עם נפגעות אלימות בן זוג, חלקן מציגות את האלימות במפורש וחלקן נמנעות מכך. העובדות מחזיקות בתפקידים שונים: מנהלות תחום, פקידות קבלה הממיינות את המקרים ומפנות לעובדות המתמחות בסוגיה, עובדות סוציאליות במחלקות השיקום ועובדות העוסקות במתן גמלאות. מן הראיונות עלה שהמנהלות מעורבות מאוד בתהליך קבלת הקהל, ולכן לא הבחנו ביניהן לבין מקבלות הקהל הזוטרות יותר. פרטיהן האישיים של המרואיינות הוסוו כדי לשמור על פרטיותן. עם זאת, לכולן ותק של חמש שנים לפחות, והן משתייכות לסניפים שונים של הביטוח הלאומי באזורים שונים בארץ. שאלות הראיון כיסו טווח רחב של נושאים הנוגעים לשגרת הפעולות של עובדות הביטוח הלאומי במפגש עם נפגעות אלימות בן זוג. נשאלו שאלות על סוגי המענים האפשריים והנגישים להן, כמו גם על יוזמות אפשריות אחרות. בהצגת הציטוטים השתמשנו באותיות זיהוי ובתיאור התפקיד.

ניתוח הראיונות

ניתוח הראיונות עם העובדות התמקד בהבנתן את נושא מיצוי הזכויות לאור תיאוריהן את הפעולות שהן נוקטות במפגש עם נפגעות אלימות בן זוג. ביקשנו לחלץ משמעויות סובייקטיביות בעולמן, ולבחון אותן בתוך ההקשר של ידע, של "מה כל אחת יודעת", כשבעת המפגש האישי עם התופעה של אלימות בן זוג היא מציגה ומצדיקה את הפרקטיקות המוסדיות, כמו גם את אלה שלה.

לשם כך קראנו את הראיונות, ארגנו וסיווגנו את סיפורי המפגש עם נפגעות אלימות בן זוג, שדרכם ניתן לפרש את הידע של העובדות אודות התופעה ואת הבנייתה אצלן ולחלץ את ההסברים לפעולות שהן נוקטות. לאחר מכן חקרנו את פרקטיקות הטיפול, וניסינו לזהות איך המרואיינות מבינות את ההנחיה למיצוי הזכויות מזה ואיך הן מבטאות את מחויבותן לנפגעות אלימות בן זוג מזה. חשוב לזכור שהמרואיינות מתארות בדרכים רבות את

אמונותיהן ואת פעולותיהן המקצועיות. אנו, כחוקרות, מנסות לפרש איך אופן הצגתן את עצמן מלמד אותנו מהי, להבנתן, דרך הפעולה הראויה בהקשר של סוגיית אלימות בן זוג.

מתוך הסיפורים למדנו על דרכי הפעולה של העובדות כבעלות כוח (מול הנשים נפגעות האלימות), אך גם כחסרות כוח (מול החוק והפרקטיקות הארגוניות) (Smith, 2005). למעשה יישמנו בתהליך ניתוח הנתונים את שלושת סוגי הטריאנגולציה שהציע דנזין (1): (Denzin, 1970, p. 301) טריאנגולציה של ממצאים, המתבססת על השוואה מתמדת בין תוכני הראיונות השונים והדגשת הדומה והשונה בנושאים העולים מהם; (2) טריאנגולציה של חוקרים, הנסמכת על פרשנויות שונות של התופעה הנחקרת; במחקר זה שלוש חוקרות הבאות מתחומי ידע שונים (סוציולוגיה, עבודה סוציאלית ומשפטים); (3) טריאנגולציה תיאורטית, הנעזרת במספר פרספקטיבות תיאורטיות לפירוש התופעה הנחקרת, ובמחקר זה הפרספקטיבה הפמיניסטית-הביקורתית (Benjamin, 2020), תיאוריית הברוקרטיה הייצוגית (Krislov, 2012) ותפיסת מיצוי הזכויות כביטוי למימוש צדק חברתי וזכויות אדם (פז פוקס, 2007; פלג, 2013).

7. ממצאים

נקודת המוצא של הניתוח שלהלן היא ששגרת הפעולה של עובדות המוסד לביטוח לאומי מתכתבת עם השדות המקצועיים שלהן, כמו גם עם הנחיות המוסד בנוגע לרמת המחויבות למיצוי זכויות המצופה מהן. מתוך הממצאים חילצנו ארבע תמות, והן הבסיס לניתוח המוצג להלן: (1) היכרות המרואיינות עם הרעיון של מיצוי זכויות במוסד שהן מועסקות בו; (2) המענים המוחשיים שהן מציעות בתגובה להבנתן את רעיון מיצוי הזכויות של נפגעות אלימות בן זוג; (3) מיצוי זכויות כמנגנון התמקדות בקטגוריות של זכאות; (4) ביקורתן של העובדות על המוסד המעסיק אותן מבחינת מיצוי הזכויות של נפגעות אלימות בן זוג.

היכרות עם מושג מיצוי הזכויות

המרואיינות הציגו את בקיאותן בתחום מיצוי הזכויות, תוך הבלטת היותן חלק מהמרחב הארגוני, כשהן מרבות לומר "אנחנו אמורים". הרצף בזמן, המציג את המחויבות לפרקטיקות של מיצוי זכויות, מגויס לחיזוק הדימוי החיובי של עצמן ושל המוסד לביטוח לאומי כאחד. אמנם לאחרונה אומץ השיח של מיצוי הזכויות, אבל הפרקטיקה הוצגה כאפיון קבוע של המערכת, שהוחל גם על הימים טרם אימוצה. ניכר שלמרואיינות חשוב להציג באור חיובי את מקום עבודתה:

דבר עקרוני; מי שמגיש תביעה, אנחנו אמורים להסתכל על כל התביעה מכל ההיבטים, ואנחנו עושים את המיצוי זכויות, וזה תמיד היה ככה. אנחנו בודקים מ-א עד ת, אם יש. בגלל זה אנחנו עושים תמיד את המיצוי זכויות לפני, כי היום המוסד יותר בקטע של המיצוי זכויות, אבל את זה תמיד היה במוסד. תמיד היינו חייבים להסתכל על התיק (ב', מנהלת הבטחת הכנסה).

ב' הסבירה את המרכזיות של מיצוי זכויות וכיצד היא ועובדותיה דואגות לבחון את המקרה ולנסות למצוא אפשרות למיצוי זכויות של הפונה. כשהיא מציגה את עצמה כמחויבת למיצוי זכויות ואת המוסד כמרחב שמאז ומעולם לקח על עצמו מחויבות כזו, היא מדגישה את היותה עובדת ראויה, ובה בעת מבליטה את ההתלכדות בין מוסריותה שלה לבין מוסריותו של הארגון. המנהלת חוזרת ומשננת את רטוריקת מיצוי הזכויות, אולי כמסר המאפשר לה להציג למראיינת דימוי הפוך מזה של הדימוי הציבורי של המוסד לביטוח לאומי. אין היא מדברת עליו, אבל ייתכן שהוא נוכח בתודעתה. הדימוי השלילי שהמוראיינות שואפות לתקן אותו עולה במפורש בריאיון אחר:

אני אגיד לך משהו; אנשים לפני שהם מכירים, הם כל הזמן יוצאים נגד. ביטוח לאומי זה רק שלילי. כי זה מה ששומעים. זה לא שמישהו יבוא, אני חושבת, ויגיד "וואלה, אני אלך לביטוח לאומי, שמה אני אקבל עזרה". אנשים לא כל כך יודעים על מחלקת השיקום. עכשיו אולי המנכ"ל החדש רוצה קצת להעלות את זה. לא כל כך יודעים את כל הדברים שביטוח לאומי נותן, ובסופו של דבר מיליונים מתפרנסים. הנושא של השירותיות הוא גם קשור לרוח המפקד, שהיו כל מיני מפקדים לאורך הדרך. וזה משפיע. היו תקופות שהיתה רוח מפקד נוראית שירדה עד למטה, וזה היה קטסטרופה. ורוח המפקד הנוכחית היא מאוד לתת. אם אפשר לתת, נותנים. אנחנו נמצאים פה כדי לפתור בעיות של אנשים במצוקה. וזה יורד למטה. רוח המפקד משפיעה על החיילים בשטח (ה', עו"ס שיקום וסגנית מנהלת תחום שיקום).

הדברים משקפים את התחושה שהמוסד רואה חשיבות במיצוי זכויות ואת ההשפעה החיובית של מגמה זו. גישת מיצוי הזכויות מזוהה עם "רוח המפקד" שיש לה הכוח "לרדת עד למטה". השפה המיליטריסטית משקפת חוויה של קרב כנגד ההכפשה הציבורית של הביטוח הלאומי, ומיצוי הזכויות מתברר כ"נשק" לחיזוק הסיכוי לנצח בו. המנכ"ל החדש מוצג כמי שרוצה לשפר את הדימוי הציבורי, "רוצה קצת להעלות את זה", והרצון של המנכ"ל נשזר בצורך לחזק את הידע של הציבור אודות הסיוע שניתן לקבל לביטוח הלאומי. הדיבור על לתת ועל "מיליונים מתפרנסים" נועד לתקף את הסיוע שניתן במוסד. האני המקצועי והמוסרי עולה כחלק מהמארג הארגוני – "אנחנו נמצאים פה כדי" – כשמיצוי הזכויות נשאב לא מתוך תפיסה דמוקרטית בדבר זכויות או שוויון, אלא מתוך תפיסה שיווקית של שירותיות. פקידת דלפק בסניף אחר שיקפה אותה מגמה של מיצוי זכויות שהמוסד מוביל:

אני אגיד לך; יש לנו פקידים ממש ממש – גם מקצועיים וגם טובים. יש להם אוזן קשבת; הם באים, וזה ידוע לגבי הסניף שלנו במיוחד. אני מקשרת את זה למנהלת שלנו. היא ממש דואגת לדברים האלה, והיא תמיד עוזרת לנו על מנת לחקור ולדעת יותר. לכן הם יודעים שזה המקום, ואפשר לדבר. זו נקודה מאוד מאוד חשובה לדעת. אחר כך זה בא – המקצועיות ולכוון אותן, אבל אוזן קשבת. [...] אנחנו החלון, אנחנו משקפים את תדמית המוסד. זה מאוד עוזר, הם יודעים שיש להם עם מי לדבר (כ"ב, פקידת דלפק קדמי).

כמו קודמתה, שיקפה הדוברת את התהליך שבו הביטוח הלאומי, כמוסד, מעודד את העובדות לקחת חלק בחיזוק מיצוי הזכויות, ואף לצאת מגדרן ולהבליט את האפשרויות השונות שבאמצעותן ניתן לתמוך בפונות. עם זאת המרואיינות כולן דבקו מאוד בכללים ובנהלים ורואות בהם את אפשרות העזרה הבלבדית כמעט:

ככל שהזמן עובר, אנשים יותר באים עם דרישות למוסדות ממשלתיים. כמוכן שאנחנו מאוד בירוקרטיים, אבל תמיד מנסים להקל ולמצוא עוד אפשרויות, שאנשים עוד ייכנסו לאותם תחומים שהם רוצים כן להגיש בהם בקשות, והם לא יכולים בגלל הבירוקרטיה ובגלל החוקים הישנים כי [...] זה מאוד קשה לשנות חוקים וצריך לעבור בכנסת. אבל עם הזמן זה רק יותר ויותר לטובת הפונים (ו'), פקידת תביעות ונכות כללית).

ניכר שהמרואיינת הבינה את הקושי הכרוך בנוקשות הבירוקרטית של המוסד, אבל היא מיהרה להתגייס לפרויקט קידום הדימוי החיובי שלו והסבירה שבכל זאת "תמיד מנסים להקל". בה בעת היא חשפה את עמדתה הפטרנליסטית כלפי הפונים שמצד אחד "יותר באים עם דרישות" ומהצד האחר לא מבינים שלאורך זמן המערכת פועלת לטובתם. כדי להניח את דעתה שלה ואת דעת המראיינת, נקטה הדוברת שפה תהליכית ("עם הזמן"), והעבירה את המסר שגם אם הפעולה האפשרית נתקלת במגבלות חקיקה נוקשה ("החוקים הישנים"), שגרת הפעולה חיובית. דואליות זו – מצד אחד העובדות מודעות לכך שאין החוק מתאים למצבים שהן מתמודדות עימם אך מהצד האחר הן חשות ששגרות הפעולה שלהן מיטיבות עם הפונות – חשובה לענייננו, משום שהיא מלמדת על נאמנות למערכת ועל הקושי הרגשי לאמץ גם מבט ביקורתי. החיוביות נשאבת מהתגברות המודעות להקשבה, להבנה, להכלה כביטויים של מתן כבוד אנושי בסיסי, באמצעות יוזמה והרחבת המענים במידת האפשר:

מלמעלה הנחילו לנו יותר שירותיות, לתת מענה, למצות זכויות. כל פנייה אלינו צריך לחשוב מה עוד הם יכולים לקבל, מה עוד להציע להם. למשל: באים לפגיעה בעבודה; פגיעה בעבודה לוקח הרבה זמן, או נכויות. מעבירים אותם להבטחת הכנסה לתקופת הביניים הזו, לתקופת ההמתנה, שלא יישארו בלי הכנסה. את יודעת מה זה חודש אחד לא לקבל משכורת. [...] כל הזמן המידע הזה שאנחנו

צריכים להעביר, כל הזמן עובר בינינו. זה בא מלמעלה, זה באמת התחיל לא זוכרת מתי (י"ח, פקידת הבטחת הכנסה).

מדברי המרואיינות משתמעת רמת מחויבות גבוהה לאלה הנאלצים להתקיים ללא הכנסה, והדיווח על השינוי באקלים המוסדי לטובת מיצוי זכויות עקיב. הפרק שלהלן מלמד על המשמעות היומיומית של המחויבות המוסדית למיצוי הזכויות.

מענים מוחשיים במיצוי הזכויות של נפגעות אלימות בן זוג

הניתוח מלמד שמיצוי הזכויות הוא שגרת פעולה, ולא רטוריקה חלולה או עניין של תיקון דימוי. העובדות הציגו מערך של מענים מוחשיים, המאפשרים להן לעמוד ביעד של מיצוי זכויות, ואת חוויית היותן חלק ממערכת תורמת ויעילה. בדבריהן הופיעה קשת המענים העומדים לרשותן:

בתקופה האחרונה, מלא שמגיעות עם בעיות במשפחה: היא נפרדה מבעלה או בדרך להיפרד מבעלה, היא נמצאת במקלט, היא אצל המשפחה שלה, נפרדה עקב אלימות עם ילדים. את מחפשת את הדרכים לעזור לה, לכוון אותה, לחפש לה לאן היא צריכה לפנות, איך היא יכולה להתמודד, שהיא תצא במינימום נזק. בשבילה לראשונה וגם בשביל המשפחה שלה. אם היא חזקה, היא משרה חוזקה למשפחה שלה, לילדים שלה, להורים שלה. יש כאלה שמגיעות, את מרגישה בעיניים שלה דמעות. לא קל לה להגייד שהיא עברה אלימות והיא עם הילדים שלה ואין לה כסף.

ש: מה ביטוח לאומי יכול להציע לאישה כזו שחוהה אלימות במשפחה?

ת: דבר ראשון, הבטחת הכנסה. אם היא מטופלת ברווחה, היא צריכה להביא דוח מהעובדת הסוציאלית על מצבה. את מכוונת אותה שהיא יכולה להגיש תביעה להבטחת הכנסה; היא יכולה לקבל תשלום, למרות שהיא עדיין מופיעה אצלנו במערכת כנשואה. היא יכולה לקבל כנפרדת תוספת על הילדים שלה, היא יכולה לתמוך בהם כספית, לעזור להם, לפחות לעבור את התקופה הזו במינימום נזק (י"ט, פקידת קבלת קהל).

כשהמרואיינת שלהלן התבקשה להבהיר כיצד היא ממצה את זכויותיה של נפגעת אלימות, היא התמקדה בשגרת הפעולה שלה, התרה אחר קטגוריה הולמת. המיון הראשוני נוגע לשאלה אם הוכרה הפונה כנפגעת אלימות בן זוג במוסד כלשהו מלבד הביטוח הלאומי. כך או כך, ניתן היה ללמוד מהמרואיינת על בהירות דרכי הפעולה שלה. המהלך הביורוקרטי מאפשר לה לחוש שהיא פועלת בעת ובעונה אחת בהתאם להנחיות הארגון ומתוך מחויבות לנפגעת האלימות. בהסתמכה על אבחון שערכו במוסד אחר (משטרה, רווחה) היא עזרה

בתהליכי הפרדת חשבונות הבנק – אחת מדרכי הפעולה לטיפול בנשים הסובלות מאלימות
בן זוג:

מיד מי שנפרדת ממלאה טופס נפרדות, ובטופס הנפרדות שואלים אותה האם
קיימת אלימות. כי כל נפרדת יש ארבע קטגוריות שנבחנות: או שהבעל בכלא, אז
היא נפרדת; או שהוא עזב את הבית; או שהם חיים יחד תחת קורת גג אחת, ויש
פסק דין למזונות; או שיש אלימות. וברגע שיש אלימות, אנחנו לא מחייבות אותה.
[היא עומדת ב]אחד הקריטריונים, [ואז] לא מחייבות אותה להגיש תביעה למזונות.
אז אם היא לא תגיד שיש אלימות, [...] עכשיו, אלימות זה לא רק בהכרח שהיא
הגישה תלונה במשטרה; יכול להיות שהיא מטופלת ביחידה לאלימות במשפחה. זה
גם בסדר (ט"ו, פקידת תביעות).

בהירות ובקיאות מאפיינות את הטיפול במקרה המתואר לעיל. מערכת המיונים נגישה
למרואינית; היא זוכרת אותה היטב. ניתן לראות שבתהליך הפרדת החשבונות מהבעל,
הנערך בדרך כלל במקביל לתהליך פרידה, יש קטגוריה של אלימות המזכה את האישה
בפטור מהגשת דרישה לדמי מזונות (שהוא אחד התנאים לקבלת קצבאות אחרות). כלומר:
המערכת מבינה שאישה הסובלת מאלימות בן זוג עלולה לסכן את עצמה, אם תגיש תביעת
מזונות. עם זאת, ומכיוון שמדובר בהקלה בקריטריונים, עליה לספק "הוכחה" כלשהי
שהיא סובלת מאלימות:

ש: תני לי להבין מה זה נפרדות.

ת: כדי שלא נבחן את השלמת הכנסה, בודקים בני זוג כתא משפחתי, ביחד, אם הם
מופיעים כנשואים. אם הם טוענים שהם נפרדים, אז יש כל מיני חלקים בנפרדות.
למשל אם הם טוענים שהם נפרדים, אז צריך לפחות שנה נפרדות.

ש: כדי לתת השלמת הכנסה רק לאישה?

ת: כן, אבל אם יש נפרדות, אם היא מבטיחה שהיא נפרדת, אני לא זוכרת אם זה
ללא זמן או לפחות חודש. בכל מקרה אם היא מביאה מסמכים שהיא פנתה, על
אלימות שהיתה או משהו כזה, למשטרה או פסק דין או צו הרחקה או דברים
כאלה, אז אנחנו מאשרים את השלמת ההכנסה מבלי לחכות את השנה (ב', עו"ס
תביעות וקבלת קהל).

כדי להוכיח שאכן היתה אלימות, על האישה להבטיח שהיא נפרדת או להביא מסמכים
"שהיא פנתה על אלימות שהיתה או משהו כזה". בשונה ממוסדות אחרים (כגון לשכות
רווחה, מרכזי מניעת אלימות במשפחה), השיח המרכזי, אולי הבלבדי, בביטוח הלאומי הוא
שיח הזכאות לקצבאות ומיצוי זכויות. למעשה השתמע מהראיונות כולם, שהמורכבות

המרכזית של העזרה לפונות היא למצוא את סעיפי הזכאות ולעזור להן למצות את זכויותיהן:

לדוגמה מישהי שבאה לבקש הבטחת הכנסה: אין לה הכנסות, אין לה כלום, היא פרודה מבעלה והכל. היא באה לברר ולשאול. יש הרבה כאלה שהן לא יודעות שמגיעה להן הבטחת הכנסה; הן באות: "אנחנו רוצות כסף." את המושגים האלה הן לא יודעות. "אנחנו רוצות כסף, יש לנו בעיות." הן לא משתפות את זה. הן אומרות בכלליות. אבל כן, בוא נגיד, בתוך השיחה עצמה אחר כך. היה מקרה, אני זוכרת, שאישה שהיתה עם ילדים, שני ילדים שלה, זה היה מאוד מאוד קשה. עכשיו אני מתחילה להיזכר במקרה הזה. היו לה שני ילדים קטנים. היא במקרה היתה אצלי; היו לה דמעות בעיניים. רואים שהיא במצוקה, אבל היא לא אמרה שיש אלימות במשפחה; היא אמרה: "תקשיבי, בעלי בעיתי. אני נפרדת ממנו, אני ביחד עם הילדים שלי. אין לנו אוכל, אין לנו בית, אין לנו איפה לגור. אני רוצה כסף, אני רוצה לדעת מה מגיע לי." ואז הבן שלה התחיל לעשות בעיות, לעלות על הכיסא ולרדת; ילד שובב יש לה. היא אמרה לו: "תשתוק, שב בשקט כבר; אל תעשה את הבלגן הזה. אסור. זה לא מנומס." הילד אמר לה: "את רוצה שאני אתן לך מכה כמו אבא?" תקשיבי, זה הקטע הכי קשה שהיה לי. ואז פה – אני לא יכולתי להתעלם מזה – אמרתי לה: "תקשיבי, אני רוצה לשאול אותך משהו." הפניתי אותה למרכז **עוצמה** [עיר סמוכה], גם שסייעו לה בעניין הזה. אמרתי לה שרואים שזה גם משפיע על הילדים שלה. אני יודעת שבמרכז עוצמה הם עוזרים לילדים במסגרות מסוימות, קייטנות ומסגרות מסוימות. זה בחינם או בהשתתפות שהיא מאוד מזערית. אמרתי לה "אם יש לך אלימות במשפחה", ממש כיוונתי אותה מה היא צריכה לעשות (כ', מנהלת דלפק קבלת קהל).

המרואינת הדגישה בגאווה את חשיבות הקשב שהפנתה לדברי הילד, את יכולתה לזהות את המצב הקשה, את מחויבותה לחבר את הפונה למשאבים שמספקים ארגונים אחרים המצויים ברשת הארגונית של הביטוח הלאומי. מנגנון הברוקרטיה הייצוגית מופעל כאן במלוא עוצמתו, כשהיא מתייצבת לצד הפונה. היא מפרטת את הנזקקות הכלכלית ואת החשיבות בהסדרת הבטחת ההכנסה. מנקודת המבט המגדרית ניכר שהעובדת מחויבת לפונה ולזיהוי הקריטריון הרלוונטי שיאפשר לה לחלץ אותה מהמצוקה, גם אם נפגעת האלימות לא מספרת עליה ולא יודעת לומר מה היא מבקשת. משהסדירה את השלמת ההכנסה, היא מתמלאת בסיפוק ובהרגשה טובה באופן שאינו משתמע לשתי פנים: היא מרוצה ויכולה להתגאות במוסד שהיא חלק ממנו כשיקוף של התהליך החברתי שהוצג כאן – לתחושן של העובדות, מערכת המענים של הביטוח הלאומי אכן מציידת אותן במענים הולמים ואפקטיביים לפונות המגיעות אליהן, וכך הן יכולות לחוות את פעולתן כמיצוי זכויות של אלה האחרונות.

מיצוי זכויות כמנגנון התמקדות בקטגוריות של זכאות

המרואיינות, כמו נשות ואנשי מקצוע רבים, חשות שעבודתן חשובה ומשפיעה, מכיוון שהן מטפלות באוכלוסיות במצוקה או כפי שאמרה אחת מהן: "המחיר האישי זה העומס. תשמעי, שאתה מתמוטט עם הלשון בחוץ בעומס ורוצה לעזור לכולם ולעזור ולעזור, אתה מגיע מותש הביתה. זה קשה. כי העבודה קשה. זו אחת המחלקות הקשות בבט"ל" (ט"ו), מנהלת מחלקת הבטחת הכנסה). עם זאת, כשבוחנים את מחויבותן למיצוי זכויות של נפגעות אלימות בן זוג, ניכר שרבות מהן ממוקדות בקטגוריות של זכאות ונמנעות מלהתייחס לסוגים אחרים של מידע העולה במפגש. לכן חשוב לבחון את הצדקותיהן והסבריהן לכך שהן מגיבות למידע על אלימות בתוך גבולות הגזרה של המוסד באופן "טכני", יבש, שאין בו מהרוח של גישת מיצוי הזכויות.

היתה אישה אחת שסיפרה שבאה לבקש השלמת הכנסה, ואמרתי תמלאי טפסים וכל זה, ואז היא אמרה שהיא היתה עובדת במשך תקופה קצרה, כי היא היתה חייבת מבחינה כלכלית, והיא הפסיקה כי לא יכלה עם [האלימות], ואני הרגשתי מאוד לא נעים, כשהיא פתחה את זה איתי, האמת. אני אמרתי: "את לא חייבת להגיד לי שום דבר, את לא צריכה לשתף אותי בזה בכלל." זה לא משהו שהשפיע גם, כאילו. היה לי מאוד לא נעים שהיא שיתפה אותי בזה...

ש: והיו לך כלים לתת לה מעבר להשלמת הכנסה?

ת: אמרתי לה שוב, אולי לרווחה, לי אין כלים מעבר לזה (ט'), עו"ס תביעות וקבלת קהל).

המרואיינת דיווחה על תחושת אי נוחות נוכח תיאור מסכת ההתעללויות, שסיפרה עליהן הפונה כחלק מההסבר על הקושי שלה להחזיק במקום עבודה, הנובע (כפי שמשמע בחלק אחר של הריאיון) מהאלימות של בן זוגה כלפיה. במקום "להגדיל ראש", היא צמצמה את תגובתה למחויבות לשמירה על פרטיותה של הפונה ("את לא צריכה לשתף אותי"). כלומר: מבחינת העובדת היה המידע על האלימות – מידע רב ערך המגיע רק לעיתים רחוקות – שייך לתחום הפרט, ולכן ביקשה להשאירו שם משל היה סוד. את הפעולה הבירוקרטית שהיא אמונה עליה, אותה הסדרת הזכאות להשלמת הכנסה, היא חוותה כמיצוי זכויותיה של נפגעת האלימות. מהרגע שהוסדר העניין, מיהרה העובדת להרחיק מעל פניה, פיזית וסימבולית, את הפונה, ו"גלגלה" אותה הלאה, למוסד אחר, ללשכת הרווחה. מיצוי הזכויות במובנו השירותי המצומצם בוצע: הוסדרה הזכאות, ולכן אין עוד צורך להתייחס למידע, וניתן להרחיק אותה לרווחה ועדיין לחוות את המעשה כמיצוי זכויות מחויב ומסור.

במהלך חלק מהראיונות שבה ועלתה תפיסתן של חלק מהמרואיינות, ולפיה הקצבאות והשלמת הכנסה, והתמיכה הכלכלית בכלל, הן החיוניות ביותר לחילוץ נשים הסובלות מאלימות בן זוג. בכך באה לידי ביטוי מחויבותן הגבוהה לאתר את הקטגוריה הרלוונטית

ולעזור עם הקצבה. לצד אלה מעידים החומרים שאספנו גם על הרחקה הבאה לידי ביטוי בהחזרה לשגרה, למשל שגרת התייצבות בלשכת התעסוקה:

אין עילה שקוראים לה אלימות. אין עילה כזו, אין דבר כזה. אם היא חולה למשל והיא נפגעה מהאלימות הזו, היא מביאה תעודות מחלה. זה יכול להיות תעודת מחלה על מצב נפשי וגם פיזי, אם היא לא מסוגלת לצאת מהבית. את מבינה? לפעמים אנחנו יכולים לתת שיקול דעת. זאת אומרת, היא באה ואומרת "תקשיבי...". היו מקרים כאלה שהיא אמרה: "תקשיבי, אני פוחדת ללכת ללשכת התעסוקה. הוא רודף אחריי לכל מקום." יש מקרים כאלה, ברור שיש. אני אומרת לה "חודשיים אני יכולה לתת לך שיקול דעת, אני באה לקראתך" וכדומה. נותנת לה חודשיים שיקול דעת, על פי שיחה שלי איתה. אני כמובן מנמקת את זה במחשב, למה נתתי לה שיקול דעת. אחרי החודשיים האלה בלית ברירה היא תצטרך ללכת ללשכה או אם היא פוחדת ללכת לאותה לשכת תעסוקה, אני יכולה לנסות להפנות אותה ללשכת תעסוקה אחרת (ח', עו"ס מנהלת מחלקת הבטחת הכנסה).

תהליך ההרחקה עולה כאן בתוך תיאור מפורט של מחויבות גבוהה, המתבטאת בהקשבה ובהבנת עומק של המתרחש, המלוות בנכונות להתגמש. אך בהעדר עילת אלימות להבטחת הכנסה, אין פוטרים את הפונה מאישורים של גורמים אחרים על מצב האלימות (תעודת מחלה). בהעדר מסמך רלוונטי, על נפגעת האלימות להיחשף גם במוסד אחר, כך שבביטוח הלאומי ניתן יהיה להתייחס למצבה ולהבטיח את הכנסתה. למעשה, הרחקה מתוך קרבה יכולה להתפתח אצל עובדות המחויבות מכוח עצמן להקשיב למכלול פרטי המצב, אך בה בעת הן מחויבות לציית לנהלים. המקרה של חודשיים על בסיס שיקול דעת הוא מקרה של מחויבות יוצאת דופן למיצוי זכויות, אך המרואיינת לא רואה את האלימות שאליה תיחשף הפונה במהלך החודשיים האלה כעניין שיש להתייחס אליו. זאת ועוד, כעבור חודשיים, על העובדת המחויבת לחזור ולתבוע מהפונה שגרה של הוכחת המאמץ למצוא עבודה. מנגנון ההרחקה פועל אפוא לצד ביטויי מחויבות, וליבתו היא התעלמות משגרת האלימות שהפונה שרויה בה, גם כשנעשו כלפיה מחוות המחויבות. במצבים מסוימים, בשל הצורך לצאת מאזור הנוחות, מחוות אלה נעשות תוך אי רצון להתייחס להיבטים עמוקים יותר של הסכנה שהפונה ניצבת לפניה:

ש: המענים שלך מבחינתך זה לתת לה את הקצבה.

ת: שזה גם מה שהם הכי צריכות האמת, הם צריכות את הכסף כדי לתת... עכשיו אני נזכרת. היתה לי אישה באמת שהיא לא רצתה לצאת מהבית, מבעלה; היא טענה שהוא מתעלל בה מינית, אני חושבת, והיא לא רצתה לצאת מהבית, כי היא פחדה, לא היה לה כסף והיא לא רצתה. היא אמרה איך אני אשכיר דירה, איך פה איך שם. ואם היו מאשרים לה השלמת הכנסה והיא היתה מקבלת סיוע דרך משרד

הבינוי, אז היא כן היתה יכולה [לעזוב את הבעל האלים]. אז אמרתי לה תנסי, תגשי, תביאי והכל. היא הגישה וקיבלה! (א', פקידת תביעות וקבלת קהל).

מיצוי זכויות בביטוי כ"העברת ידע" עלה כאן כסיבה לגאווה על הצלחה בטיפול ("היא הגישה וקיבלה!"). הידע שהועבר נוגע לסיוע בשכר דירה, מידע חיוני לנפגעות אלימות בן זוג, המאפשר להן להתחיל לדמיין את ההיחלצות ממערכת היחסים האלימה. המרואיינת מסרה לפונה מידע, וההליך הצליח. הצלחה זו אישרה מבחינתה שנכונה תפיסתה האומרת שנשים הסובלות מאלימות זקוקות יותר מכל לקצבאות ("זה גם מה שהם הכי צריכות האמת, הם צריכות את הכסף"). המרואיינת המחישה בעצם איך סיוע בדיוור, כלומר מידע על זכאות העומדת לפונה במוסד אחר בצירוף קצבת הביטוח הלאומי, הוא זה המאפשר לאישה לעזוב את בעלה המתעלל, ולכן מבחינתה היא תרמה להיחלצות ("אז היא כן היתה יכולה"). מיצוי הזכויות הכפול – הסדרת הזכאות ומידע על זכאות במרחב אחר – משלים את תמונת מיצוי הזכויות וממלא בסיפוק, גם כשזה אומר שנפגעת האלימות נשלחת לבדה אל הליך בירוקרטי חדש במשרד השיכון. התלוות אל האישה במהלך זה, כדי להגדיל את הסיכוי למצותו, כבר אינה נכללת בתפיסת השירות שלה. מרואיינת אחרת הדגימה את מיצוי הזכויות האפשרי כפעולה המערבת מוסד אחר :

התקשרתי למנהלת של משרד הפנים, והפעלתי אותה, ועשינו באמת הפעלה של כל הגורמים שרק היה אפשר, וזה הסתדר, אבל היא עדיין היתה מגיעה לפה, כדי לפרוק. כל פעם הייתי אומרת לה: "יקירה שלי, אין לי בעיה, אבל אני לא יכולה, אין לי כלים להתמודד עם המצוקות, כי אני מבחינת ביטוח לאומי, כל עוד שילמתי לך ונתתי את הגמלה שמגיעה לך, בזה זה נגמר" (ב', מנהלת הבטחת הכנסה).

טלפון בין העובדת לבין מנהלת במשרד הפנים פתר בעיה קריטית של הפונה ומילא את הדוברת בגאווה; בשיחת טלפון היא הביאה לידי ביטוי את מיצוי הזכויות במובנו הרחב: "הפעלה של כל הגורמים". מיצוי הזכויות לובש צורה מיטבית של ליווי הפונה – מעבר להסדרת הזכאות לגמלה בביטוח הלאומי – במשא ומתן עם מוסדות אחרים. ואולם למרות המחווה הסולידרית-המקצועית-המוסרית המספקת, שסיפרה עליה העובדת, היא הפעילה בד בבד מנגנון של הרחקה: הידיעה שסייעה למצות את הזכויות הרחיקה מעליה את המידע החשוב שביקשה הפונה להעביר אליה – היא עדיין מתמודדת עם אלימות בן זוג. מידע חיוני זה, שעשוי להתניע פעולת הגנה של המוסדות על נפגעת האלימות, מוצג בדרך הממעטיה בערכו: "כדי לפרוק". כלומר: העובדת לא קלטה שמידע רב ערך הגיע מרשות הפרט לרשות הכלל, והציגה אותו כצורך תרפויטי שולי (אף שגם כצורך תרפויטי אין הוא שולי), שעומת אותה עם המציאות הנוקשה – "אין לי כלים". באותו האופן ביססו המרואיינות את הרושם ולפיו עומדות לרשותן דרכי פעולה מתאימות למצבים שנפגעות אלימות מתמודדות עימם, גם כשהגישו בעצם שאינן יודעות איך לפעול ובעצם הן מרחיקות נשים לטיפולם של מוסדות אחרים או מותירות אותן ללא טיפול:

מקרה קיצוני שהיה, שהיתה אישה, שאנחנו לא ידענו, כי זה כבר לא היה בטיפולנו, אבל פתאום היא באה ואמרה: "עזבתי את המקלט לנשים מוכות, אבל אני מפחדת." עכשיו, זה משהו שאנחנו לא מכירות. למרות שאני עובדת עם המקלט. אני עובדת עם המקלט בתל אביב; אני מטפלת בכל הנשים בתל אביב. ואז היא אומרת: "אני מפחדת, אני באה רק לעשות הליך." טוב, בדקתי, ואני מתקשרת לסניף הצפוני, שם היא היתה במקלט. נותנים לי טלפון של עו"סית, אין לי מושג מה עושים, היא עזבה את המקלט, איך היא חוזרת? היא אומרת שהיא מפחדת להסתובב פה בעיר, אם היא עזבה לגמרי את המקלט צריכה ללכת ללשכה, לא יודעת מה עושים איתה בכלל, ובאמת התקשרתי. "תלכי למשטרה, אני לא יודעת מה להגיד לך. או שתחזרי למקלט או שתלכי פה למקלט בתל אביב; אני יכולה ליצור איתם קשר." לא, כן, התחילה ככה יותר מדי, ואז באמת חזרו אלינו מהמקלט ואמרו שברגע שהיא עזבה היא לא יכולה לחזור, כי אסור להם לחזור לאותו מקלט, לעולם לא. כי אולי היא נתנה פרטים. הם לעולם לא חוזרות לאותו מקלט, ואם את צריכה עוד הפעם מקלט, את הולכת למקלט אחר. "טוב אני מפחדת. מה אני אמורה לעשות?" היא צריכה באמת ללכת למשטרה ולהגיד שהיא מפחדת, ולבקש מהם בפירוש שייקחו אותה למקלט, והם יחליטו לאיזה מקלט לקחת אותה. היא לא עשתה את זה בסוף.

ש: איך את יודעת?

ת: כי אחרי שבוע היא חזרה עוד הפעם. את לא תוכלי סתם ככה לקבל. אם לא עשית, אז הזכאות לגמלת הבטחת הכנסה, אם אתה לא נרקומן ולא עוסק בזנות ולא ברחוב, ולא אלקוהוליסט ולא זה, אתה צריך ללכת ללשכת העבודה. ולא עובד, ואין ילד קטן, ואת לא במקלט (י), מנהלת הבטחת הכנסה).

הסיוע לנפגעת אלימות בן זוג שיצאה ממקלט הוא פעולה מחויבת למיצוי זכויותיה, והעובדות חוות אותו כביטוי למחויבותן, גם אם לאחר הטיפול המסור הן מרחיקות את הפונה ומפנות אותה למשטרה, הפניה שאינה יכולה לממש בסופו של דבר. העובדת סיפרה את הסיפור כדוגמה של טיפול ממצה זכויות, מכיוון שהדריכה את הפונה או פינתה משאבי זמן לטובת העניין. אך לא די היה בהשקעה האדמיניסטרטיבית, משום שאותה פונה הופקרה למעשה, למרות מצב החירום שנמצאה בו. המרואיינת ראתה בהסדרת הגמלה, המתאפשרת אם יצאה הפונה ממקלט ואם היא מתחייבת להגיע ללשכת העבודה, כפעולה של מיצוי זכויות, אף שהגעת הנפגעת ללשכת העבודה עלולה לסכן אותה. מיצוי זכויותיה של נפגעת האלימות לא כולל כל פתרון אחר, וכך, למרות הסכנה הממשית הנשקפת לה ואף שעובדת הציבור יודעת על הסכנה, היא נעזבת לנפשה ללא כל ליווי או מענה. בסוף הציטוט ניכר שהדוברת החזירה את עצמה למרחב הנינוחות של מיצוי הזכויות, כשאזכרה את רשימת הזכאויות העשויות לחול על הפונה. מנגנון ההרחקה העולה מהניתוח מלמד על תהליך פרדוקסלי – תחושתן של העובדות שיש בידיהן מענה ושעשו כמיטב יכולתן לטובת

מיצוי הזכויות של הפונה הופכת למנגנון הגנה עצמית שעיקרו הינתקות ממצוקתה והתחמקות מהכרה במצב החירום שהיא נתונה בו, הדורש פעולה מיידית. תהליך ההרחקה הופך אפוא את מיצוי הזכויות למנגנון הגנה שהעובדות מאמצות כדי לא להזדהות עם הפונות, מנגנון ההודף את האפשרות של מיצוי זכויות מתוך סולידריות (תיאוריית הבירוקרטיה הייצוגית). הפרספקטיבה המגדרית שהניתוח יוצא ממנה מצביעה על ההבחנה בין ההיבט השירותי, הבירוקרטי, שהאוריינטציה המוסדית למיצוי זכויות מאפשרת, לבין ההיבט הסולידרי, הרואה את השלמת מיצוי הזכויות בהתייחסות לפגיעותה של הפונה מעבר להליך הבירוקרטי. כשאין מתייחסים לסכנה הנשקפת לפונה כשהיא חוזרת לשגרת חייה, לאחר שמוצו הזכויות בהליך הבירוקרטי, האוריינטציה המוסדית הנוהגת קוטעת את העברתו של הון רגשי, על המגע והקשרים שהוא טומן בחובו, ומנציחה את מנגנון ההרחקה.

גבולות הביקורתיות

לצד אמירות המדגישות את כפיפותו של המוסד שהן עובדות בו לחוקים ולנהלים נוקשים, עולות מהראיונות הנאמנות לארגון והאמונה שהוא מותאם לצרכי הפונים אליו ומסייע להם. למעשה אין המרואיינות מבקרות כמעט בכלל את הנוקשות הבירוקרטית של הארגון; נהפוך הוא: הן רואות את הפעולה בכפוף לחוק כפעולה של מיצוי זכויות ולכן כפעולה מספקת וראויה דיה. ואולם חלקן בכל זאת משמיעות ביקורת מסוימת המשקפת הבנה שונה מעט בנוגע לתפקידן כעובדות ציבור המשמשות תחנה חיונית לאיסוף מידע על מצבן של נפגעות האלימות:

רוצה שיהיה ברור לכולם שהרגישות היא רגישות וצריך לשים לב, ויש מקרים שמתפספסים לנו בין הידיים, ולכי תדעי מה קורה איתם. וזה מפחיד לחשוב על זה, כי אז את שומעת כאילו זה רצח את זו, וההוא רצח, למה. והם עוברים אצלנו. אנחנו מכירים אותם. אנחנו אומרים שאין לנו את הכלים, וזה נכון שאת לא יכולה להיות במעקב אחריהם, ונכון שאין את הגורמים שיטפלו יחד איתנו. עם זאת צריך להשתדל. והלוואי וזה יהיה ככה בכל המקומות, את יודעת. כי זה חשוב. אנחנו לא סתם פה. ככה למטרה. ואני כל הזמן דוחפת איפה שאפשר. חשוב לי (ז'), מנהלת שירות).

המרואיינת היתה מודעת היטב לכך שחלק מהפונות לביטוח לאומי הן נפגעות אלימות בן זוג והשמיעה נימת ביקורת כלפי עמיתיה לעבודה: היא היתה רוצה לראות הפגנה של רגישות ותשומת לב למצבי סכנה שהפונות נתונות בהם. היא התייחסה במפורש לפער בין "אנחנו מכירים אותם" – אנחנו מודעים לאפשרות – לבין "זה רצח את זו, וההוא רצח". ניכר שגם אם היא מודעת לכך שלעובדות בארגון "אין את הכלים", היא היתה רוצה לקדם צורת עבודה שתצמצם את ההיתכנות של "מקרים שמתפספסים לנו בין הידיים". היא

מבקרת במידת מה את דרכי העבודה של הארגון ומבטאת את התסכול והקושי הכרוכים בעבודה ב"ארגון שמאוד קשה לשנות אותו" או, במילים אחרות, ארגון המאופיין בנוקשות בירוקרטית. לנימה הביקורתית מצטרף לעיתים גם תסכול:

אני כל הזמן נעזרת בתקנות. זה ביטוח לאומי; הכל חוקים ותקנות. הכל במסגרת החוק. אין משהו שאני יכולה לעשות מעבר לחוק.

ש: על איזה חוקים זה נסמך, הטיפול? אני מבינה שיש חוק ביטוח לאומי. מעבר לחוק ביטוח לאומי, יש חוקים או תקנות נוספות שמשמשים אתכם ביומיום?

ת: אין משהו. אנחנו כפופים לחוק ופועלים לפיו. אין משהו אחר; זה החוק. [...] זה חוק ישן, ולא תמיד טוב שכך. הרבה דברים השתנו במדינה שלנו, והחוק נשאר אותו הדבר. אני כפופה לחוק. אין לי יותר מדי מה לעשות. כשמגיעה אליי משהי שבעלה לא משלם לה מזונות ויש לה הגבלה של הכנסה, אני יכולה להגיד לך שאני מתרעמת מזה, אבל אין הרבה מה לעשות עם זה. דיברנו על זה בישיבות וכאלה. אין הרבה מה לעשות עם זה. באמת שאני מצטערת. "אני מבינה אותך ולגמרי איתך, אבל זה החוק למרות שהמזונות הולכים לילדים וזה כסף שהוא צריך לשלם ולא משלם, אני כפופה לחוק." שם זה נעצר (ד', עו"ס ממונה על תחום השיקום).

המרואיינת שהסתייגה מהחוק, שהיא וחברותיה לארגון פועלות מכוחו, היתה מודעת לפרדוקס של מיצוי הזכויות: היא הבינה שגם כשהיא עושה ככל יכולתה למצות את זכויותיה של נפגעת אלימות בן זוג, אין לה הסמכות לסייע, כפי שהיתה רוצה. דווקא בהקשר של טיפול במצוקה כלכלית של אישה בעת תהליך פרידה, דווקא כשסוג העזרה הנדרש נופל תחת מוטת האחריות של הביטוח הלאומי, היא מצאה את עצמה חסרת אונים והביעה את צערה על החוק שאיננו הוגן, אבל "אין הרבה מה לעשות עם זה", כי "זה החוק, [...] ואני כפופה לחוק". הדוברת התייחדה מהמרואיינות האחרות בנכונותה שלא להרחיק מהשולחן ומהתודעה את הצורך העצום של נפגעת אלימות בן זוג, גם אם מוצו זכויותיה הביורוקרטיות. במקרה אחר עלתה רוח ביקורתית בצורה עקיפה יותר:

ש: את חושבת שהיה כדאי/רצוי שיהיו כלים כאלה, גם לכם?

ת: אני לא יודעת לחשוב על מה, מה כבר יכול להיות, או שיהיה איזשהו כלים אפילו בסיסיים; טוב, לאן לדעת לשלוח אותה, אני יודעת. אני אומרת לה רווחה, כי זה הרווחה שמטפלת במקרים האלה. לדעתי עצם זה שאנחנו יודעים לאן לשלוח אותה, זה גם כאילו חשוב. תמיד טוב שנדע יותר ויהיו יותר כלים, תמיד עדיף ("יז", פקידת תביעות וקבלת קהל).

שגרת הפעולה במוסד הנבחן כבלה את דמיונה של המרואיינת. היא ידעה שנדרשים "כלים אפילו בסיסיים" או "שנדע יותר ויהיו יותר כלים", אבל לא ידעה אילו כלים, ולכן חזרה

לסוגיית העברת הידע הנוגע לזכאות לתמיכה. רוח פרדוקס ההרחקה שרתה גם על הביקורת, והיא חזרה להתגאות בכך שהיא יכולה לשלוח אל הרווחה. מהממצאים ניכר שהמרוויינות מודעות היטב לחוק ולנהלים, מבינות היטב שאין הם מעודכנים ולא מספקים, אבל מחייבים, ואין להן אפשרות לפעול אלא תחתיהם, ולכן גם הבכירות שבהן נצמדות לקו זה. הן ממעטות לבטא ביקורת כלפי החוק וכלפי הנהלים, ובעיקר מנסות לנווט את דרכן תוך ניסיונות למצוא את האפשרויות המרביות למיצוי זכויות בתוך הסדר החדש של הגדרות הזכאות. התהליך החברתי העולה מהביקורת המסויגת מעיד על הרלוונטיות של הבירוקרטיה הייצוגית (Rauhaus, 2015) הגורסת סולידריות של נשים עם נשים, אך בה בעת מלמד על גבולותיה הצרים של הביקורת, גם כשהיא מושמעת, ועל היעדרם המוחלט כמעט של ביטויי סולידריות נשית בשגרות הפעולה של העובדות.

8. דיון

לטענתם של חוקרים שונים (לדוגמה ון אורשוט, 1999) הצלחתה של גישת מיצוי הזכויות נמדדת בשיעור הזכאים למענה מטעם המדינה, אשר מצליחים לקבל אותו. מאמר זה בא לבחון, לא את שיעור הנשים הנזקקות המצליחות לקבל את המענה המדינתי שקבע החוק בנוגע לבעיות שהן מתמודדות עימן, אלא עד כמה ממוצות זכויותיהן של נפגעות אלימות בן זוג דרך עיניהן של עובדות בביטוח הלאומי. בד בבד בחנו את היבט הסולידריות לאור הצעתה של ברודקין (Brodkin, 2011) לנתח את שגרות ההחלטה של עובדות (routine discretion) כשגרות המשקפות מתח בין תביעות סותרות: האוריינטציה המוסדית למיצוי זכויות המבליטה את גבולות הפעולה, מחד גיסא, והשיח הציבורי המדגיש מחויבות כלפי נפגעות אלימות בן זוג, מאידך גיסא. מחויבותן של עובדות למוסד המעסיק אותן ולקוויים המנחים שלו, בד בבד עם מחויבותן לפונות הנמצאות במצב מצוקה וחירום והזקקות לעזרה דחופה, מייצרות שגרת החלטה שבה ההתמקדות בבירוקרטי היא בעצם שמיטת ההתייחסות לסכנה שהפונה עדיין נתונה בה, גם לאחר שהוסדרה הזכאות הבירוקרטית. לצד הרגישות לדעתן של הפונות על השירות (Lavee et al., 2018) ולצד התחזקות השירותיות, הרוח המוסדית מונעת העברת משאבי הון רגשי (Lavee & Strier, 2019). חשיבות ההתמקדות בהיבט הסולידריות עולה ממספר מקורות המצביעים על חשיבות הגישה המנחה עובדות העוסקות במיצוי זכויות. גישת הבירוקרטיה הייצוגית, שבמרכזה תחושת הסולידריות בין עובדות לנפגעות (Krislov, 2012), מניחה שההתייחסות לפגיעות יכולה לקבל ביטוי סולידרי, כפי שהראינו בניתוח, כשעובדות לוקחות על עצמן לתמוך בתהליך ההגדרה העצמית של הפונה כנפגעת אלימות בן זוג ובחיבורה למשאבים שמציע מרכז **עוצמה**, ארגון הנמצא ברשת הארגונית של סיניף הביטוח הלאומי (Small, 2009). בניגוד למנגנון ההרחקה, חיבור למשאבי תמיכה מלמד שיש מקום לפעולה סולידרית. כפי שהסביר ון אורשוט (1999), מיצוי זכויות תלוי לא רק בפונות, אלא גם בגישתן של העובדות. מקדואל סנטוס (MacDowell Santos, 2005), שיצאה מפרספקטיבה מגדרית כזו,

כשבחנה את פרויקט תחנות המשטרה המיועדות לנשים נפגעות אלימות, הראתה שלצד שיעור גבוה של מיצוי זכויות ודיווחים על תחושת ביטחון של הנשים בקהילות סביב התחנות, הרי השוטרות עצמן לא תמיד ביטאו סולידריות כלפי הפונות, ואף סברו לעיתים שאין מקום להפריז בחשיבותה של אלימות בן זוג. בעזרת ממצאיה פיתחה מקדואל סנטוס פרספקטיבה מגדרית המתבססת על שני עוגנים: המדידה והגישה. הפרספקטיבה המגדרית המוצעת כאן מתבססת בעיקר על עוגן הגישה של העובדות ובוחנת אותה כביטוי לסולידריות. בבירור התהליך החברתי המתחולל במוסד לביטוח לאומי, המכשיר בשנים האחרונות את עובדותיו בעניין של מיצוי זכויות, עלה שבמפגש בין עובדות לנפגעות אלימות בן זוג מחויבות אלה הראשונות למצות את זכויותיהן של אלה האחרונות כביטוי לשירותיות ולהתכוונות המוסד לשפר את הדימוי הציבורי שלו, אך הסולידריות נותרת מופע לא שכיח.

ממצאי הניתוח מלמדים על ארבעה תהליכים ההופכים את גישתן של עובדות רלוונטיות לדיון במיצוי זכויותיהן של נפגעות אלימות בן זוג בישראל: (1) עובדות מתגאות בגישת מיצוי הזכויות שאימץ הארגון, ואף רואות בה אמצעי מרכזי לתיקון הדימוי הציבורי של הביטוח הלאומי (Lavee et al., 2018). (2) עובדות חשות שמערכת המענים של הביטוח הלאומי אכן מפקידה בידיהן, בדרך כלל, מענים הולמים ואפקטיביים לפונות המגיעות אליהן. (3) תחושתן של העובדות שיש בידיהן מענה ושעשו כמיטב יכולתן למצות את הזכויות של הפונה דווקא מגבילה באורח פרדוקסלי העברה של הון רגשי רלוונטי (Lavee & Strier, 2019) והופכת מנגנון המרחיק את מצוקתה של נפגעת האלימות ואת הגדרתה כנתונה במצב חירום הדורש פעולה מידית. בכך מגינה תחושה זו על העובדות מפני סולידריות עם הפונות. (4) המרואיינות ממעטות לבקר את המוסד שהן עובדות בו, וכשהן מעזות להשמיע ביקורת, הן עושות זאת במשורה ובתוך סד צר.

ממצאיו תורמים לספרות המצויה במסגור משמעותם של ממצאים קודמים הנוגעים למיצוי זכויות. בעוד מקובל להצביע על השתלמויות, הדרכות והכשרות כאמצעי המטמיע את התפיסה של מיצוי זכויות (גל ועמיתים, 2019), ייתכן שלא די באלה כדי להפוך את הסיוע החומרי "ממכשיר לפיקוח חברתי לאמצעי להשגת צדק חברתי" (שם, עמ' 19). הפרספקטיבה המגדרית שהצענו כאן מעידה שהכשרות אלה והטמעת הרטוריקה של מיצוי זכויות מגבשות קו פעולה המקשה להשיג צדק חברתי מהותי במקרה של נפגעות אלימות בן זוג. הניתוח שלנו העלה שאכן ההדרכות, שכוננו לעיל "רוח המפקד", מצמידות את העובדות בידע, בתודעת שירות וברצון כן לעזור כמיטב יכולתן. אך בה בעת מטשטשים הישגים אלה את מצב החירום שהפונה מדווחת עליו. בהיותה בטוחה שפעלה ככל יכולתה למען נפגעת האלימות, אין העובדת פוסעת עוד צעד אחד שיבטא מחויבות אנושית כלפי נפגעת האלימות וסולידריות נשית עימה. כשהפונות מביאות אל שולחן העובדות את סיפורי הכאב שלהן, מדגישות אלה האחרונות שאין להן יכולת להגיב – "אין לי כלים" – ושולחות אותן למוסדות אחרים, בלי לדעת אם נמצא להן פתרון אם לאו. הן מבנות את "האני המקצועי"

שלהן כמחויב וכמסור, והוא אכן כזה במידה רבה, אך במעשיהן הן נמנעות מלנקוט צעדים אחרים, יצירתיים, כגון פנייה יחד עם הפונה לכל הרשויות האחרות (למשל משרד השיכון, הרווחה והמשטרה). למרות הדחיפות שבהסדר מגורים חלופי, לא דיווחו המרואיינות כמעט בכלל על עזרה וליווי בהשגת תמיכה בשכר דירה ממשרד השיכון. הן מעדכנות את הפונות בנוגע למענים שמציע המוסד שהן עובדות בו, אבל לא תמיד לוקחות על עצמן לעזור לפונות בנוגע למענים הניתנים במוסדות אחרים. בכך הן מגבילות את מיצוי הזכויות של נפגעת אלימות בן זוג, ולא מגינות עליה ממצב החירום שעליו סיפרה להן.

תרומתנו התיאורטית לניתוח משמעותה של גישת מיצוי הזכויות, כפי שאימץ אותה המוסד לביטוח לאומי, עלולה להתפרש כביקורת על העובדות כאילו אינן עושות די, אך לא זאת מסקנת המחקר. מסקנת המחקר היא שכאשר מתרגמים את רעיון מיצוי הזכויות בעיקר להיבטיו השירותיים, המוחשיים, השיווקיים ומתקני הדימוי, ואין מרחיבים את ההנחיות הנוגעות אליו כך שיאפשרו שיתוף פעולה עם מוסדות רלוונטיים, אין מקום לסולידריות הנשית. אם כן, נדרש כאן להרחיב את המבט על הזכאות ולכלול בו את הבנת פגיעותה של האישה הנמצאת בסכנה, לא מנקודת מבט בירוקרטית. ההנחיה המוסדית היא העומדת כאן לביקורת, ומדיניות מחויבת כלפי נשים נפגעות אלימות בן זוג תשנה אותה.

לצד חשיבות הממצא, למחקרנו מגבלות שחשוב להתייחס אליהן: (1) הראיונות נערכו במוסד שהמרואיינות עובדות בו, ולכן הן דיברו בשפתו והביעו כלפיו נאמנות גבוהה. ייתכן שצריך היה לערוך את הראיונות במקומות אחרים. (2) המרואיינות ממלאות תפקידים שונים, והיה בכך כדי להגביל את יכולתנו להשוות בין רמות הידע והדיווח על היענות לצורכי הפונות.

מחקרי המשך שיכוונו לביסוס פרספקטיבה מגדרית לתהליכי מיצוי זכויות יוכלו לפתח את מסקנותינו באמצעות בחינה מעמיקה יותר של תפיסתן את התפקיד וכן תפיסתן העצמית של העובדות, הן באשר להנחיה הארגונית והן באשר להזדהות עם נשים כקטגוריה חברתית פגיעה. בבואנו להצביע על משמעותם המעשית של ממצאינו, נדגיש שבעבודה עם נפגעות אלימות בן זוג חיוני להגדיר את המצב כמצב חירום. הנחיות חלופיות לעובדות, שיושתתו על הגדרה זו, ידגישו שכל מידע על אלימות יתורגם לאלתר לפעולה משותפת של העובדת עם הפונה, שתכלול גם שיתוף של רשויות אחרות, כגון הרווחה, משרד השיכון, משרד החינוך ובמקרה הצורך גם המשטרה. כלומר: על כל עובדת הנתקלת בנפגעת אלימות בן זוג לפעול גם מחוץ לגבולות המרחב הארגוני שלה ולגייס את כלל הרשויות למיצוי זכויותיה של אותה נפגעת. מרגוליס ומולינסקי (Margolis & Molinsky, 2008) טענו שרגישות בין-אישית ופעולה גמישה יכולות לרכז את השחיקה הנובעת ממדיניות בירוקרטית לא הוגנת. טוב יעשו המנהלים של המוסד לביטוח לאומי, אם יעודדו את נותנות השירות לפעול ברגישות ובפתיחות, הכוללות – בשעת הצורך – התייחסות לפגיעות של הפונות, אפילו בצורת "ארוחות חינם" (יסעור-בורוכוביץ, 2016), כלומר פתרונות יצירתיים ונדיבים שיאפשרו לנשים, החיות תחת טרור ואיום, נגישות למשאבים שהן זקוקות להם. טוב יעשו

מנהלי המוסד גם אם יתגמלו את העובדות ש"מגדילות ראש". לשם כך נדרשים שני צעדים עיקריים: בראש ובראשונה יש להכליל באתר של הביטוח הלאומי את הקטגוריה "נפגעות אלימות בן זוג", בצירוף הסבר על הבטחת ההכנסה, על הפרדת מגורים ועל הסיוע האפשרי בשכר דירה, כך שנפגעות האלימות יוכלו לדעת אילו מסמכים עליהן להביא עימן למפגש עם עובדות המוסד. בהמשך לכך, על ההנחיות לעובדות לכלול את הרחבת מחויבותן לשתף פעולה עם ארגונים אחרים ולצייד כל עובדת ברשימה של נשות קשר בארגונים מקומיים. כך ניתן יהיה לתת לפונה מענה רחב ככל האפשר. פרקטיקות מוסדיות כאלה יהפכו לשיטתי יותר את מיצוי הזכויות של נפגעות אלימות בן זוג, ויש בהן הפוטנציאל לחזק את הסולידריות.

מקורות

אנדבלד, מ', הדר, א', גוטליב, ד' וכראדי, ל' (2017). **זוח העוני והפערים החברתיים, 2016**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.

אליאב, ת', אנדבלד, מ', גוטליב, ד' וקצ'ונבסקי, י' (2009). **מגמות באי ציות לחוק שכר מינימום – המקרה הישראלי**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.

https://www.btl.gov.il/Publications/research/Pages/mechkar_99.aspx

אפשטיין, ל' וחורב, ט' (2007). **אי-שוויון בבריאות ובמערכת הבריאות: הצגת הבעיה וקווים להתמודדות עמה**. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

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

ברק-ארז, ד' וגרוס, א' (2009). הזכויות החברתיות והמאבק על אזרחות חברתית בישראל: מעבר לזכות לכבוד. בתוך שי אלמוג, ד' ביניש ור' יעד (עורכות), **ספר דליה דורנר** (עמ' 190-193). הוצאת נבו.

גל, ג' ואחדות, נ' (2007). רשת ביטחון סוציאלית וחורים גדולים בה: המדיניות כלפי תוכניות הבטחת הכנסה. בתוך א' אבירם, ג' גל וי' קטן (עורכים), **עיצוב מדיניות חברתית בישראל** (עמ' 58-100). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

גל, ג' ואייזנשטדט, מ' (2009). מבוא. בתוך ג' גל ומ' ואייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 11-29). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

גל, ג', קרומר-נבו, מ', מדהלה, ש' וינאי, ג' (2019). **סיוע חומרי לאנשים החיים בעוני: סקירה היסטורית ומגמות נוכחיות**. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

הכנסת (2004). **הטבות ותקציבי מדינה עיקריים הנוגעים לנשים**. ירושלים: הכנסת, מרכז מחקר ומידע.

- הכנסת (2018). **סיוע של המדינה לנשים הרות ואחרי לידה החיות בעוני – דוגמאות מהעולם והמצב בישראל**. ירושלים: הכנסת, מרכז מחקר ומידע.
- המוסד לביטוח לאומי (2015). **מסמך מדיניות**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי.
<http://din-online.info/pdf/bt9.pdf>
- ון אורשוט, ו' (1999). מגבלות המיקוד: הסיבות מרובות המישורים לאי מיצוי זכויות. **ביטחון סוציאלי**, 56, 193-208.
- זוסמן, נ' ופריש, ר' (2007). השפעת תשלומי ההעברה על היצע עבודה של אימהות חד-הוריות. **ביטחון סוציאלי**, 73, 113-147.
- טולדנו, א' (2015). **מיצוי זכויות בדמי מזונות**. ירושלים: המוסד לביטוח לאומי, מנהל המחקר והתכנון.
- יכימוביץ-כהן, נ' (2018). **אלימות במשפחה בדגש על אלימות כלפי נשים**. ירושלים: הכנסת, מרכז המחקר והמידע.
- יצחקי, ח', דקל, ר' ובן-פורת, ע' (2014). **מחקר מעקב אחר נשים נפגעות אלימות במשפחה: במקלט ובחזרה לקהילה**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- יסעור-בורוכוביץ, ד' (2016). "יש לי כמה טריקים" – על המפגש בין נותני שירותים ולקוחות החיים בעוני. **הרבעון לחקר ארגונים וניהול משאבי אנוש**, 1(2), 40-55.
- כל זכות (אתר). **זכויות נשים**.
https://www.kolzhut.org.il/he/%D7%96%D7%9B%D7%95%D7%99%D7%95%D7%AA_%D7%A0%D7%A9%D7%99%D7%9D
- לביא, ע' (2018). עיצוב אידיאל אימהות טובה בקרב אימהות החיות בעוני בעת מדיניות חברתית משתנה. **ביטחון סוציאלי**, 103, 93-112.
- לוי, ל' (2009). "קואליציה של הדרה": אי מימוש זכאות לסיוע מצד מערכות הביטחון הסוציאלי בקרב החיים בעוני קיצוני. בתוך ג' גל ומ' ואייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 225-254). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- מונדלק, ג' (1999). זכויות חברתיות כלכליות בשיח החוקתי החדש: מזכויות חברתיות לממד החברתי של זכויות האדם. **שנתון משפט העבודה**, ז, 65-152.
- משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים (2019). **פרסום הנתונים השנתי אודות הטיפול בתופעת האלימות במשפחה**.
<https://www.gov.il/he/departments/news/molsa-news-violence-against-women>
- משרד מבקר המדינה (2016). **דוח מבקר המדינה לשנת 2015**. ירושלים: משרד מבקר המדינה.
- <https://www.mevaker.gov.il/he/Reports/Pages/537.aspx?AspxAutoDetectCookieSupport=1>
- פו פוקס, א' (2007). כבוד לעניים: בין כבוד האדם לזכות לביטחון סוציאלי. **ביטחון סוציאלי**, 75, 9-38.

- פלג, א' (2013). **אתגר העוני של המשפט המנהלי**. תל אביב: רסלינג.
- קטן, י' (2002). **בעיית העוני: מרכיבים, גורמים ודרכי התמודדות**. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- קרומר-נבו, מ' וברק, ע' (2006). מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה. **ביטחון סוציאלי**, 72, 11-38.
- קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. **חברה ורווחה**, לה(3), 301-321.
- רובינשטיין, ד' (2014). **זכאות או מתנה? סימון דמי מזונות והוצאות נלוות וחריגות של ילדים להורים גרושים בישראל** (עבודת דוקטור שלא פורסמה). רמת גן: אוניברסיטת בר-אילן.
- Abramsky, T., Watts, C. H., Garcia-Moreno, C. et al. (2011). What factors are associated with recent intimate partner violence? Findings from the WHO multi-country study on women's health and domestic violence. *BMC Public Health*, 11, 109.
- Adams, A. E., Sullivan, C. M., Bybee, D., & Greeson, M. R. (2008). Development of the scale of economic abuse. *Violence Against Women*, 14(5), 563-588.
- Adelman, M. (2017). *Battering states: The politics of domestic violence in Israel*. Nashville, TN: Vanderbilt University Press.
- Albelda, R. (2011). Time binds: US antipoverty policies, poverty, and the well-being of single mothers. *Feminist Economics*, 17(4), 189-214.
- Allen, A. L. (2003). *Why privacy isn't everything: Feminist reflections on personal accountability*. Lanham, Maryland: Rowman & Littlefield.
- Benjamin, O. (2020). Mothers' negotiation of welfare support: The emergence of privatized entitlement. *International Journal of Sociology and Social Policy*. doi.org/10.1108/IJSSP-03-2020-0071
- Bottomore, T. B. & Marshall, T. H. (1992). *Citizenship and social class*. London: Pluto Press.
- Brodkin, E. Z. & Majmundar, M. (2010). Administrative exclusion: Organizations and the hidden costs of welfare claiming. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(4), 827-848.
- Brodkin, E. Z. (2011). Policy work: Street-level organizations under new managerialism. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 253-277.
- Brush, L. D. (2011). *Poverty, battered women, and work in U. S. public policy*. New York, NY: Oxford University Press.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A guide through qualitative analysis*. London: Sage.

- Denzin N. K. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Cloutier, C., Denis, J. L., Langley, A., & Lamothe, L. (2016). Agency at the managerial interface: Public sector reform as institutional work. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(2), 259-276.
- Eisikovits, Z., Winstok, Z. & Fishman, G. (2004). *The first Israeli national survey on domestic violence*. *Violence Against Women*, 10, 729-748.
- Istanbul Convention (2011) Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence. Istanbul: Council of Europe.
<http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/QueVoulezVous.asp?CL=ENG&NT=210>
- Krigel, K. & Benjamin, O. (2019). Between patriarchal constraints and neoliberal values: Dimensions of job quality for intimate partner violence survivors. *Current Sociology*. doi.org/10.1177/0011392119879478
- Krislov, S. (2012). *Representative bureaucracy*. New Orleans, Louisiana: Quid Pro Books.
- Lavee, E., Cohen, N., & Nouman, H. (2018). Reinforcing public responsibility? Influences and practices in street-level bureaucrats' engagement in policy design. *Public Administration*, 96(2), 333-348.
- Lavee, E. & Strier, R. (2019). Transferring emotional capital as coerced discretion: Street-level bureaucrats reconciling structural deficiencies. *Public Administration*, 97(4), 910-925.
- Li, M. & Walker, R. (2017). Shame, stigma, and the take-up of social assistance: Insights from rural China. *Int. Journal of Social Welfare*, 26, 230-238.
- Lister, R. (2015). "To count for nothing": Poverty beyond the statistics. *Journal of the British Academy*, 3(1). 139-165.
- MacDowell Santos, C. (2004). En-gendering the police: Women's police stations and feminism in Sao Paulo. *Latin American Research Review*, 39(3), 29-44.
- MacDowll Santos, C. (2005). *Women's police stations: Gender, violence and justice in San Paulo, Brazil*. London: Palgrave Macmillan.
- Margolis, J. D. & Molinsky, A. (2008). Navigating the binds of necessary evils: Psychological engagement and the production of interpersonally sensitive behavior. *Academy of Management Journal*, 51(5), 847-872.
- Meller, T. (2019). Palestinian widows in Israel: Between the hammer and the anvil. *Advances in Life Course Research*, 45. doi.org/10.1016/j.alcr.2019.100292.

- Rauhaus, B. M. (2015). Assessing public sector reform impacts on domestic violence service delivery. *Wagadu: A Journal of Transnational Women's and Gender Studies*, 14, 111-128.
- Regev-Messalem, S. (2014). Trapped in resistance: Collective struggle through welfare fraud in Israel. *Law & Society Review*, 48(4), 741-772.
- Roosma, F., van Oorschot, W., & Gelissen, J. (2015) The Achilles' heel of welfare state legitimacy: perceptions of overuse and underuse of social benefits in Europe. *Journal of European Public Policy*, 23(2), 177-196.
- Small, M. L. (2009). *Unanticipated gains: Origins of network inequality in everyday life*. Oxford: Oxford University Press.
- Smith, D. (2005). *Institutional ethnography – A sociology for people*. Maryland, USA: Altamira Press.
- Ulmestig, R. & Eriksson, M. (2017) Financial consequences of leaving violent men: Women survivors of domestic violence and the social assistance system in Sweden. *European Journal of Social Work*, (20)4, 560-571.
- Widlak, A. & Peeters, R. (2020). Administrative errors and the burden of correction and consequence: How information technology exacerbates the consequences of bureaucratic mistakes for citizens. *International Journal of Electronic Governance*, 12(1), 40-56.
- Wilkins, V. M. & Keiser, L. R. (2006). Linking passive and active representation by gender: The case of child support agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(1), 87-102.

