

פרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני: נקודת המבט של משתמשות השירותים

יובל סער-הימן,¹ מיה לביא-אג'אי¹ ומיכל קרומר-נבו¹

תקציר

תחום מתפתח במחקר ובשיח של מקצוע העבודה הסוציאלית הוא **עבודה סוציאלית מודעת-עוני**, העוסק בעבודה סוציאלית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני. ואולם בכל הנוגע למשתמשי השירותים התייעוד של הפרקטיקה הנגזרת מגישה זו דל או לא קיים בכלל. מאמר זה מתאר מחקר שעסק בחוויותיהן של נשים שהשתתפו בתוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי**,² תוכנית הכשרה לסטודנטים לעבודה סוציאלית בגישה מודעת-עוני. המחקר הוא מחקר איכותני, שנערך בגישה האינטראקציונית-הפרשנית. המחקר כלל ראיונות עומק בשלוש נקודות זמן עם תשע נשים שלקחו חלק בתוכנית לאורך שנתיים. ניתוח הראיונות העלה שמבחינת הנשים קידמה אותן ההשתתפות בתוכנית וסייעה להן. שביעות רצוןן נשענה על ארבע חוויות מרכזיות: חוויה של נראות; חוויה של התגייסות הסטודנטיות למאבק בעוני; חוויה של יחסים קרובים ומאתגרי היררכיה; חוויה של היענות לצורכיהן החומריים והרגשיים. הדיון בממצאים עוסק בקשר בין החוויות של משתתפות התוכנית לבין הפרקטיקות של הסטודנטיות, תוך התייחסות למציאות החיים של הנשים ולמיקומן החברתי.

1 המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר והמרכז הישראלי למחקר איכותני של האדם והחברה, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

2 בהקמתה ובניהולה של פרופ' מיכל קרומר-נבו.

מלות מפתח: עבודה סוציאלית ביקורתית, עוני, פרקטיקה, משתמשי שירותים, חוויות, עבודה סוציאלית מודעת-עוני

מבוא

בשנות ה-70 של המאה ה-20 מתחו עובדים סוציאליים רדיקליים ביקורת נוקבת על תפקידו של מקצוע העבודה הסוציאלית בהתמודדות עם עוני (Cloward & Piven, 1971; Baily & Brake, 1975), וקראו לעובדים סוציאליים לפתח שיטות התערבות מקצועיות קהילתיות שיחוללו שינוי במצבם של אנשים החיים עוני. ב-15 השנים האחרונות אפשר לזהות התחדשות של קריאה זו (וייס, 2005; קרומר-נבו, 2015; Craig, 2002; Davis & Wainwright, 2005; Deka, 2012), שמציבה במוקד, לא רק פיתוח של פרקטיקות עבודה קהילתיות, אלא גם פיתוח של פרקטיקות עבודה ייחודיות עם פרטים ומשפחות החיים בעוני (קרומר-נבו, אטיאס ובן שמאי, 2002; Goch, 2015; Sousa & Rodrigues, 2012) על בסיס מודלים של עבודה סוציאלית ביקורתית (Ford & Lynch, 2013; Garrett, 2002; Sheedy, 2012). או אנטי-דכאנית (Strier & Binyamin, 2010; Ward, 2009). עם זאת, כמעט אין מחקרים הבוחנים את נקודת המבט של משתמשי השירותים ביחס לפרקטיקות אלה.

מאמר זה מבקש למלא את החלל באמצעות תיאור והמשגה של חוויותיהן של נשים שטופלו במסגרת התוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי**, תוכנית ייחודית להכשרת סטודנטים לעבודה סוציאלית ביקורתית על-פי עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. זוהי פרדיגמה חדשנית בעבודה סוציאלית, המבוססת על תפיסת העוני כהפרה של זכויות חברתיות, על ראיית משתמשי השירותים כמקור חיוני וחשוב של ידע רלוונטי להתערבות ועל עמדה אתית של התייצבות לצד משתמשי השירותים במאבקם בעוני (קרומר-נבו, 2015).

המאמר יפתח בסקירת ספרות שתציג את עקרונותיה של העבודה הסוציאלית הביקורתית עם אנשים החיים בעוני, ובמיוחד את הפרדיגמה החדשה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. בהמשך המאמר יוצגו התוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי** ושיטת המחקר. בפרק הממצאים נסקור ארבע חוויות מרכזיות של הנשים שהשתתפו בתוכנית, ונחתום בדיון בממצאי המחקר תוך התייחסות לשלושה עקרונות של פרקטיקת עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שעלו מתוך חוויות הנשים.

עבודה סוציאלית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני

ההיסטוריה של העבודה הסוציאלית רוויה ביחס קונפליקטואלי כלפי אנשים החיים בעוני: לכאורה זוהי אוכלוסיית היעד המובהקת מבחינת העובדים הסוציאליים, אבל הם מעדיפים לא

לעבוד עמה, גם בשל מחסור בהכשרה ובכלים ייחודיים (קרומר-נבו, וייס-גל ומוניקנדם, 2008; רוזנפלד וסייקס, 2000) וגם בשל הקשיים הכרוכים בעבודה זו, ובהם החשש מתסכול הנובע מכישלון והכאב שמסבה הקרבה למצבי חיים קשים (Garrett, 2002; Sharlin & Shamai, 2000). ואולם בעשור האחרון ניתן לזהות שינוי במגמה זו: דור חדש של חוקרים עוסק בפיתוח דרכי עבודה, הנשענות במידה שונה על תיאוריות ביקורתיות. חוקרים אלה קוראים לעובדים סוציאליים לראות בעבודה עם משפחות בעוני אתגר מקצועי: סטריאר ובנימין (Strier & Binyamin, 2009), מציעים למערכות רווחה לאמץ עקרונות עבודה אנטי-דכאנית עם אנשים החיים בעוני; סוסה ורודריגז (Sousa & Rodrigues, 2012), שעובדות עם משפחות פגיעות (vulnerable families), קוראות לעבודה מפרספקטיבה של שותפות ומשרטטות עקרונות עבודה לפרספקטיבה זו; דקה (Deka, 2012) קוראת ליישם בעבודה עם אנשים החיים בעוני גישה מבוססת זכויות אדם; קני פי (Knei-Paz, 2009) וגוך (Goch, 2015) חקרו תפיסות של התערבויות מוצלחות בקרב משפחות החיות בעוני ושל העובדים הסוציאליים העובדים איתן; פיתרסטון, וייט ומוריס (Featherstone, White, & Morris, 2014) בוחנות בדרך ביקורתית את הקשר בין עוני לתפקודה של מערכת רווחת הילד; מנטל ובקוויט (Mantel & Backwith, 2010) ופורד ולינץ (Ford & Lynch, 2013) עוסקים בעבודה קהילתית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני.

הגישות הביקורתיות לחקר העוני התפתחו על רקע אי שביעות הרצון, הן מההסברים שמציעות גישות אינדיבידואליות, הרואות את סיבת העוני בתכונותיהם של בני האדם (Herrnstein & Murray, 1996; Lewis, 1967), והן מההסברים שמציעות הגישות המבניות, הרואות את סיבת העוני באי-שוויון הטבוע במבנה החברתי (Rank, Yun, & Hirschel, 2003). הגישות האינדיבידואליות נתפסות כלא יעילות, מכיוון שהן מתעלמות מהאלמנטים המבניים המשפיעים על עוני; הגישות המבניות, המתייחסות בפרט לאלמנטים המבניים, נתפסות כלא יעילות, מכיוון שאין הן מציעות דרכי פעולה רלוונטיות לעבודה ישירה עם פרטים ועם משפחות.

הגישות הביקורתיות אמנם נשענות על ניתוח מבני, כלומר ניתוח הדרכים שבהן מערכות, מבנים וארגונים מחוללים אי שוויון כלכלי-חברתי ומשמרים אותו, אבל הן מרחיבות את העדשה שבעדה מתבוננים על מצבי אי-שוויון, ומציגות את העוני כדיכוי רב ממדי (Jacobson, Pruitt-Chapin, & Rugeley, 2009; O'Connor, 2001; Wilson, 1996), שנדבכו הם גם כשלים מערכתיים וגם יחסי כוח חברתיים. אלה באים לידי ביטוי באינטראקציות וביחסים בין-אישיים וכופים על האנשים החיים בעוני חוויות דיכוי יומיומיות (דורן, 2008; קרומר-נבו, 2015; Strier & Cassiman, 2007; Binyamin, 2010). על פי הגישה הביקורתית השילוב בין הדיכוי בזירה המערכתית לבין הדיכוי בזירה הבין אישית פוגע בהתמדה בזכויות האדם של אנשים החיים בעוני (Lister, 2004).

קרומר-נבו (2015) מציעה לראות את הגישה הביקורתית לעבודה עם משפחות בעוני כפרדיגמה חדשה בעבודה סוציאלית – עבודה סוציאלית מודעת-עונוי. פרדיגמה זו כוללת שלושה עקרונות תיאורטיים ואתיים, הנשענים על תיאוריות ביקורתיות והמיזנים פרקטיקה ייחודית.

העיקרון התיאורטי הראשון מתבסס על ההמשגות של פרייזר (Fraser, 1996) וליסטר (Lister, 2004). לפי עיקרון זה עוני הוא הפרה של זכויות אדם הקורית בזירה החומרית, בזירה המערכתית ובזירת היחסים הבין אישיים. המשגות אלה הובילו לפיתוחו של גוף ידע המצביע על אנשים החיים בעוני כעל כאלה הנאבקים בעוני באופן מתמיד ויומיומי (Lister, 2004).

העיקרון התיאורטי השני מבוסס על ההנחה הפוקיאנית שהידע אודות עוני ואנשים החיים בעוני הוא תוצר של הבניות חברתיות, המשקפות את יחסי הכוח החברתיים הלא שוויוניים (Krumer-Nevo, 2012). בהתאם לכך גורס עיקרון זה שיש לבסס את הידע אודות אנשים החיים בעוני ואודות חוויית החיים שלהם על הקרבה ביניהם לבין העובדים הסוציאליים המטפלים בהם ועל תשומת לב קפדנית לנקודת מבטם של אנשים אלה ולידע שלהם. עיקרון זה מקבל ביטוי בשורה של מחקרים שנערכו בשני העשורים האחרונים באנגליה (Beresford & Croft, 2001; Beresford, Green, Lister, & Woodward, 1999), בארצות הברית (Fine & Tore, 2004) ובישראל (קרומר-נבו וברק, 2006; Knei-Paz, 2009). מחקרים אלה בוחנים את הידע ואת החוויות של משתמשי שירותי הרווחה מתוך תפיסה המכירה בייחודו של הידע שלהם ובחשיבותו, כמו גם בחשיבות הפוליטית של הבאת קולם של משתמשי שירותי הרווחה אל קדמת הדיון הציבורי.

העיקרון השלישי הוא עיקרון אתי ולפיו העמדה הערכית של עובדים סוציאליים מודעים לעוני היא שותפות עם משתמשי שירותים ועמידה לצדם (קרומר-נבו, סלונים-נבו, הירשמן-שגב וכן-ישי, 2005; רוזנפלד, 1993). נקודת המוצא של עבודה סוציאלית מודעת-עוני היא שתפקידם של עובדים סוציאליים הוא לעמוד לצד לקוחותיהם ולהצטרף אליהם במאבקם בעוני, כלומר לייצגם אל מול מוסדות חברתיים, להשמיע את קולם ולהיאבק עמם על מימוש זכויותיהם ורצונותיהם. עמדה זו מנוגדת לעמדה המדגישה את תפקידם של עובדים סוציאליים כסוכני פיקוח (וייס, 2005).

שלושת העקרונות האלה מייצרים את קווי המתאר של פרקטיקה מודעת-עוני, המשמשת בתוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי**, שתואר להלן.

התוכנית עבודה פרטנית לשינוי חברתי

התוכנית הוקמה בשנת 2010 באוניברסיטת בן גוריון בנגב, כדי להכשיר סטודנטים לעבודה סוציאלית מודעת-עוני, ומאז היא פועלת בשותפות עם אגף הרווחה בעיריית באר שבע. היא צמחה על רקע המחסור בדרכי עבודה שיטתיות של עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים עם משפחות בעוני. אף שרוב הפונים לקבלת שירותים הם אנשים החיים בעוני, עד לאחריה לא הוכר העוני כגורם מרכזי בהתערבות של עובדים סוציאליים, ובמחלקות לשירותים חברתיים חסרו הכשרות ייחודיות לעבודה עם משפחות החיות בעוני.

לתוכנית יש שלוש מטרות: (1) להכשיר סטודנטים לעבודה סוציאלית בגישה ביקורתית ומודעת לעוני, ובכך לתרום ליצירת שינוי בעמדה המקצועית של דור העתיד של העובדים הסוציאליים

בישראל; (2) לכוון עם אגף הרווחה בעיריית באר שבע שותפות שיש בה זרימה הדדית של ידע בין השדה לבין האקדמיה; (3) לשמש מעבדה לפיתוח ידע על התערבות מודעת לעונוי, ידע הניזון מעקרונות תיאורטיים ובד בבד צומח תוך כדי העבודה בשטח, ממערכות יחסים ומקרבה בין בני אדם.

התוכנית היא דו-שנתית, ובחמש השנים האחרונות הוכשרו בה כ-30 סטודנטים, שעבדו במשך שנתיים רצופות עם כ-130 משפחות. המשפחות מאותרות במאגר המשפחות המטופלות במחלקת לשירותים חברתיים, ומוגדרות כמשפחות החיות בעונוי מתמשך, שעובדים סוציאליים לא הצליחו ליצור עמן יחסי אמון לאורך שנים או, כפי שהגדירו זאת שמאי ושרלין (Shamai & Sharlin, 1996), משפחות שחברו לעובדים הסוציאליים ב"קואליציה של ייאוש".

התוכנית ייחודית בשל ארבעה מאפיינים תוכניים וארבעה מאפיינים ארגוניים.

המאפיינים התוכניים

א. **התוכנית רואה בעונוי מרכיב מרכזי של הגדרת האוכלוסייה.** בשונה משיטות התערבות המתמקדות בפתולוגיה של פרטים ומשפחות (ילדים בסיכון, אלימות, התמכרות וכיוצא באלה), התוכנית מציעה אלטרנטיבה הרואה את העונוי, לא כבעיה שמקורה כשלים אישיים, כגון אי יכולת לתכנן תקציב או העדר מוטיבציה לעבוד, אלא כבעיה חברתית, הפוגעת באנשים בשל נחיתותם האתנית, המעמדית או המגדרית.

ב. **התוכנית תופסת את היחסים בין הסטודנטים למשפחות כיחסים טיפוליים.** על כן היא מתנגדת לבירוקרטיזציה של תפקיד העובד הסוציאלי, כלומר לצמצום תפקידו לכדי תכלול ופיקוח ההתערבות (Howe, 1998). בה בעת, כפי שיפורט בהמשך, התערבויות כגון מילוי טפסים ומתן מענה חומרי, שנחשבות פעמים רבות פקידותיות באופיין, נתפסות בתוכנית כהתערבויות שיש להן ערך טיפולי.

ג. **העבודה הישירה נעשית בבתי המשפחות.** בתבנית הנוהגת כיום במחלקות לשירותים חברתיים, מטרת ביקורי הבית, על פי רוב, היא לבדוק את מצב המשפחה או ללמוד אותו (Ferguson, 2014). בתבנית העומדת בבסיס תוכנית ההתערבות המודעת לעונוי המטרה היא קשר טיפולי מתמשך וקבוע, המתנהל במקום שהמשפחות בוחרות להיפגש בו. אף שבמהלך השנים הובן שהתערבות בבית מתאימה לעבודה עם משפחות החיות בעונוי (בן שלמה, 2010; Sharlin & Shamai, 2000), היא לא זכתה לתשומת לב ראויה בשיח המקצועי (Waisbrod, Buchbinder, & Possick, 2012), ואין שירותי הרווחה מיישמים אותה באופן סדיר ומובנה.

ד. **המשפחה כולה היא יחידת ההתערבות.** אין זה טיפול משפחתי, אלא התייחסות לכל בני המשפחה – מבוגרים וילדים – כאל יחידת ההתערבות, כשמבוגר אחד מוגדר כפונה המרכזי. התנהלות המפגשים בבית המשפחה מאפשרת היכרות קרובה עם כל בני המשפחה והתערבות לפי הצורך. תפיסה זו תואמת את חזון הרפורמה בשירותים חברתיים

המציע שהמחלקות לשירותים חברתיים ימקדו את ההתערבות ביחידה המשפחתית (וינטר ומורלי, 2013).

המאפיינים הארגוניים

- א. **המעטפת האקדמית והמעשית** – מעטפת זו כוללת קורסים תיאורטיים ומעשיים ייעודיים, הדרכה פרטנית, הדרכה קבוצתית וסמינר הדרכה.
- ב. **אופי ההדרכה בתוכנית** – מדריכי הסטודנטים, שהם עובדים סוציאליים בעלי ניסיון רב במחקר ובפיתוח פרקטיקות ביקורתיות בעבודה סוציאלית, אינם עובדי אגף הרווחה. ההדרכה החיצונית מתאפשרת בזכות קשר שוטף בין המדריכים לבין העובדים הסוציאליים וראשי הצוותים באגף הרווחה.
- ג. **קשר שוטף בין המדריכים לבין העובדים הסוציאליים וראשי הצוותים באגף הרווחה** – קשר זה, שצוין לעיל כחלק מאופי ההדרכה בתוכנית, נשמר, הן ברמה של עדכונים והתייעצויות שוטפות במערך לא פורמלי והן בישיבות צוות משותפות וקבועות.
- ד. **המסגרת הארגונית של התוכנית** – לצד המדריכים, יש בתוכנית תפקיד של רכזת, העוסקת במיזוי זכויות והאחראית על מציאת משאבים בקהילה לפתרון בעיות קונקרטיות ועל מעורבות בפרקטיקת מדיניות.

הערכה של תוצרי התוכנית, שנערכה במקביל למחקר, בקרב כל 31 המשפחות שהשתתפו בה באותה נקודת זמן, חשפה את אלה: 84% ממשתתפיה החלו תהליכים של התמודדות עם חובות, ו-54% מתוכם הצליחו לצמצם או לסגור את חובותיהם; 40% החלו לעבוד או ללמוד, ו-13% הצליחו להגדיל את הכנסתם; 50% פנו למיזוי זכויות בביטוח לאומי, ומחציתם קיבלו תשובה חיובית בדבר זכאות לקצבאות שונות (עבודה פרטנית לשינוי חברתי, 2014).

כפי שעולה מהסקירה, בשנים האחרונות התפתחה כתיבה העוסקת בעבודה סוציאלית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני, בכלל, ובעבודה סוציאלית מודעת-עוני, בפרט. עם זאת, כתיבה ועשייה אלה נמצאות עדיין בראשיתן, ויש חוסר בולט במחקר על יישומיה של פרקטיקה זו, ובמיוחד על החוויות של משתמשי השירותים, שנעזרים בה. ללמידת נקודת מבטן של הנשים שהשתתפו בתוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי** יש תועלת כפולה: היא מאפשרת להעמיק בפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ובלמידתה; היא מאפשרת ללמוד ולהבין את הדרך שבה הנשים חוות את השתתפותן בתוכנית, את הפרקטיקה הנוהגת בה ואת תרומתה לחייהן.

שאלות המחקר ושיטת המחקר

מטרת המחקר היתה ללמוד על התוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי** ועל הפרקטיקה מודעת העוני מחוויותיהן של הנשים המשתתפות בה. אלה היו שאלות המחקר:

1. כיצד הנשים מתארות את הפרקטיקה של הסטודנטיות בתוכנית?

2. כיצד הנשים חוות את ההשתתפות בתוכנית ואת היחסים עם הסטודנטיות?

הבחירה לחקור את התוכנית דרך המשתתפות, ולא דרך הסטודנטיות או גורמים אחרים בשדה המחקר (או מקור אחר כלשהו), היא בחירה מתודולוגית ואפיסטמולוגית. בהיבט המתודולוגי נבעה בחירה זו מהתפיסה הגורסת שאין למידה על שירותים סוציאליים בכלל ועל פרקטיקה של עובדים סוציאליים בפרט יכולה להיות שלמה, אם אין היא כוללת את נקודת המבט של מקבלי השירות (Teater, 2010). בהיבט האפיסטמולוגי נבעה הבחירה מהתנגדות לכך שמתייחסים לידע של נשים החיות בעוני כאל ידע נחות. עקב כך אין מכירים בחשיבותו וברלוונטיות שלו לפרקטיקה ולמדיניות של מקצוע העבודה הסוציאלית (Krumer-Nevo, 2008).

במחקר זה השתמשנו בגישה האינטראקציונית-הפרשנית. גישה זו מתמקדת בחוויות הפרט ובפרשנות שפרטים מעניקים לחוויותיהם, תוך התייחסות ליחסי הגומלין בינם לבין סביבתם החברתית (Denzin, 2001). זוהי גישה פנומנולוגית למחקר, הבוחנת את חוויות הפרט, כמו גם את פרשנותו לחוויות אלה, בתוך הקשר חברתי והיסטורי (פלד ופרל, 2004; Kinchloe & McLaren, 2002). טאוור, רו וווליס (Tower, Rowe, & Wallis, 2012) טוענות שגישה זו מתאימה במיוחד לחקר מדיניות ופרקטיקה, משום שהיא "מאפשרת חיבור ומיקום של חוויות לקוחות בתוך מבנים חברתיים וארגוניים" (שם, עמ' 39). במחקר זה מאפשרת הגישה להציב את חוויות הנשים ופרשנויותיהן בהקשר של דיכוי והדרה חברתית.

המחבר הראשון ערך את המחקר כחלק מעבודת תזה לתואר שני באוניברסיטת בן-גוריון בנגב, בהנחיית שתי המחברות האחרות, חוקרות בתחום הפרקטיקה בעבודה סוציאלית. המחקר אושר בידי ועדת האתיקה של האוניברסיטה. שמות הנשים והסטודנטיות וכן פרטים מזהים אחרים שנוו כדי להגן על פרטיות המשתתפות.

מערך המחקר

משתתפות המחקר היו נשים שהסטודנטיות בתוכנית התחילו איתן קשר טיפולי בחודש נובמבר 2012 (תחילת שנת הלימודים תשע"ג).³ הבחירה באוכלוסיית מחקר זו, ולא בכל המשפחות הלוקחות חלק בתוכנית, נבעה מהרצון ללוות משפחות מרגע כניסתן לתוכנית ועד לסיום התהליך. זאת ועוד, מכיוון שבהכשרה המעשית סטודנטיות מקבלות לטיפולן משפחות בהדרגה, בתחילת השנה מצטרפות לתוכנית משפחות ספורות, ובמהלך השנה מצטרפות שאר המשפחות. הסטודנטיות בתוכנית התבקשו לבדוק עם כל 11 המשפחות, שאותן הן החלו ללוות, אם יהיו

3 שישה סטודנטים – חמש נשים וגבר אחד, שגילם הממוצע 25, חמישה מהם תלמידי שנה ב' ואחת תלמידת שנה ג' – יצרו קשרים עם משפחות בנקודת הזמן המתוארת.

מוכנות להתראיין למחקר. בהתייעצות עם הסטודנטיות הוחלט שלא להציע לשתיים מהמשפחות להשתתף במחקר – במשפחה אחת חד הורית היתה האם במצב של משבר אקוטי, ובמשפחה אחרת, חד הורית גם היא, שמנתה שבעה ילדים, דיברה האם ערבית בלבד. כך, בסופו של דבר, פנינו לתשע משפחות. בכל המשפחות האלה הסכימו האימהות להתראיין. חשוב לציין שפנינו למשפחות המשתתפות בתוכנית, ולא דווקא לנשים, אך בפועל היו אלה הנשים שנענו. היו לכך שלוש סיבות: (1) חמש מתוך תשע המשפחות הן משפחות חד הוריות. (2) פעמים רבות המגע הראשוני של הסטודנטית עם המשפחה, שלב התחלת המחקר, הוא עם הנשים, שכן על פי רוב הן אלה שפונות למחלקה לשירותים חברתיים (Orme, 2009). (3) הנשים הן אלה שהסכימו להתראיין גם במקרים שבהם הסטודנטיות העבירו טלפונים של זוג ההורים במשפחה.

הנשים רואיינו בשלוש נקודות זמן לאורך שנתיים: הראיון הראשון נערך בתחילת ההתערבות של הסטודנטיות (בין חודש לחודשים מתחילתה), הראיון השני נערך 6-9 חודשים מאוחר יותר, והראיון האחרון נערך בתום שנתיים, לאחר שהסתיימה ההתערבות.

משתתפות המחקר

בסבב הראיונות הראשון השתתפו תשע נשים, בסבב הראיונות השני השתתפו שמונה נשים, ובסבב האחרון השתתפו שבע נשים. המרואיינות שלא השתתפה בסבב השני הפסיקה לקבל טיפול במסגרת התוכנית, מכיוון שהסטודנטית שליוותה אותה סיימה את לימודיה, ומהסבב השלישי נשרה מרואיינות שעברה, במהלך ההשתתפות בתוכנית, משבר קשה.

גילן הממוצע של הנשים היה 44.5 (טווח הגילים היה 30-50), ומספר הילדים הממוצע למשפחה עמד על 3.5 (הטווח היה 1-5). חמש מהנשים היו גרושות, שלוש היו נשואות ואחת חיה עם בן זוג ללא נישואין. מלבד אישה אחת, שנולדה באתיופיה, היו כל הנשים ילידות ישראל, חמש מהן ממוצא מזרחי, אחת בת להורים ילידי ברית המועצות לשעבר ושתיים ממוצא אשכנזי. שש מהנשים מתגוררות בשכירות בדירי הציבורי, אחת מתגוררת בדירה שכורה בשוק הפרטי, ושתיים בדירה בבעלותן. חמש נשים אינן עובדות, וארבע הנשים האחרות עובדות במשרה חלקית כעובדות קבלן. שבע מהנשים סובלות מבעיות בריאות.

כלי המחקר

הקשר הראשון עם משתתפות המחקר נעשה בשיחת טלפון. בשיחה ניתן לנשים הסבר קצר על מהות המחקר והראיון, ונקבעו איתן מועד ומקום למפגש ולראיון. כמו כן הובטחה להן סודיות ואנונימיות. כל הנשים ביקשו שהראיונות יערכו בביתן.

הנשים רואיינו בראיונות עומק מובנים למחצה (Polkinghorn, 2005), שנפתחו בשאלה פתוחה: "ספרי לי על הקשר שלך עם הסטודנטית". לאחר מכן הן נשאלו שאלות ספציפיות יותר

בשלושה נושאים בעזרת מדריך ריאיון. הנושא הראשון היה צורכי הנשים ומצוקתן (לדוגמה: "ספרי לי במה היית רוצה שהסטודנטית תעזור לך? ובמה היא עזרה עד כה?"). הנושא השני – הפרקטיקות שהסטודנטיות נוקטות (לדוגמה: "ספרי לי כיצד פעלתן על מנת להשיג מטרות שעליהן החלטתן?"). הנושא השלישי – חוויות הנשים בעקבות ההתערבות (לדוגמה: "ספרי לי על החוויה שלך בקשר עם הסטודנטית?").

מטבע הדברים כללו ראיונות הסבב הראשון שאלות על עברן של הנשים ועל ציפיותיהן מהתוכנית, וראיונות הסבב השני והשלישי עסקו בבחינת השינויים שאירעו בהתאם לנושאים שעלו בראיונות הקודמים ובפרשנות שנתנו הנשים לשינויים אלה.

הראיונות נערכו בידי המחבר הראשון וארכו בממוצע שעה. הנשים חתמו על טופס הסכמה מדעת. האווירה בראיונות היתה לא פורמלית, וחלק מהם נערכו על כוס קפה וסיגריה.

ניתוח הנתונים

הנתונים נותחו בארבעה שלבים על פי הגישה האינטראקציונית-הפרשנית:

בשלב הראשון – עם סיום סבב הראיונות הראשון – נעשה תיחום ופירוק ראשוני של התופעה באמצעות מציאת התמות המרכזיות העולות מהנתונים (Denzin, 2001). קריאה הוליסטית ומעמיקה של הראיונות העלתה שני עולמות תוכן מרכזיים: תיאור הפעולות שעשו הסטודנטיות (בתשובה לשאלה מה קרה בקשר של הנשים עם הסטודנטיות?); תיאור תוצרי התוכנית (בתשובה לשאלה מה קרה בחיי הנשים בעקבות הקשר?). אז יצרנו קטגוריות לכל אחד מעולמות התוכן. עולם התוכן של תיאור הפעולות כלל קטגוריות כמו מפגשים בבית, זמינות, גמישות אדמיניסטרטיבית, גמישות בהיענות לצרכים, טיפול כוללני ועוד, ועולם התוכן של תיאור תוצרי התוכנית כלל קטגוריות כמו שקט נפשי, הנאה, קידום הליכים בירוקרטיים, השגת מענים חומריים ועוד.

בשלב השני – המרווח שבין סבב הראיונות הראשון והשני – נעשתה בנייה מחדש של התופעה הנחקרת בעזרת מתן פרשנות ומסגרת לקטגוריות שאותרו בשלב הראשון (Denzin, 2001). הקטגוריות שעלו קובצו לחמש קטגוריות בנושאי פרקטיקה (לדוגמה: פרואקטיביות, זמינות וגמישות) ולארבע קטגוריות שעסקו במשמעויות שייחסו הנשים לפרקטיקה (לדוגמה: פרקטיקות המייצרות נראות, פרקטיקות המייצרות יחסים לא היררכיים, פרקטיקות המראות על התגייסות). קטגוריות אלה הובילו להמשגת חוויות הנשים בתוכנית.

בשלב השלישי – עם עריכת הראיונות בנקודת הזמן השנייה והשלישית – נותחו החומרים לאור הקטגוריות שכבר נוצרו בשיטת ההשוואה המתמדת (constant comparative method) (Glaser & Strauss, 1967). אף שהראיונות נערכו בשלוש נקודות זמן מתוך רצון לקבל תמונה שתשקף את התפתחות היחסים בין הסטודנטיות לנשים, לא חשף הניתוח של נקודות זמן אלה תמות או

קטגוריות חדשות. לכן בשלב זה נקרא כל ריאיון בניסיון להבין כיצד הוא מרחיב או מעמיק את הקטגוריות שכבר נבנו.

בשלב הרביעי והאחרון הוצבה התופעה הנחקרת בתוך ההקשר שבו התחוללה ונבחנו יחסי הגומלין בין התהליכים שחשף המחקר לבין המציאות החברתית (Denzin, 2001). בהתאם עסק ניתוח הנתונים במציאת הקשרים בין הקטגוריות השונות ובין הפרקטיקות השונות של הסטודנטיות, כפי שתיארו אותן הנשים, לבין חוויותיהן של אלה האחרונות.

היבטים אתיים

העיסוק בעוני מעמדה של שפע יחסי הוא אתגר אתי (Lister, 2004). מכיוון שכל משתתפות המחקר הן נשים ממוצא אתני מוחלש וממעמד כלכלי נמוך ועורך הראיונות הוא גבר אשכנזי ממעמד הביניים, נדרשה התכוונות רפלקסיבית. התכוונות זו נעשתה באמצעות כתיבת יומן חוקר והתייעצויות בין שלושת הכותבים. במהלך הראיונות ננקטו צעדים שונים, כדי לאתגר את אי הסימטריה. בשלב הצגת המחקר הוסבר לנשים שמטרתו היא ללמוד בעזרתן על התוכנית. הצהרה זו הציבה אותן כבעלות הידע ואת המראיין כמי ששואף ללמוד מהן. מלבד זאת קיבלה כל מראיינת תלושי שי על סך 100 ש"ח כביטוי לכך שאין השקעת הזמן שלה מובנת מאליה וכי היא ראויה לתשלום על תרומתה למחקר. כדי לאפשר לנשים לחוש בנוח בזמן הראיון, הוצע להן להיפגש במקום שיבחרו בו. בכך ביקשנו לתת להן שליטה על אופי המפגש ולהעביר מסר של כבוד לצורכיהן ולרצונן. מכיוון שכל הנשים בחרו להיפגש בביתן, אותגרו יחסי הכוח בינן לבין המראיין, לאחר שהפך אורח בביתן והריאיון נערך במרחב שהן שולטות בו.

כדי להבטיח שהמראיינות לא ייפגעו מהריאיון ננקטו צעדים מספר: הראיונות נערכו באווירה פתוחה ומכבדת, והמראיין השתדל להיות אמפתי ורגיש לצורכי הנשים. מכיוון שפעמים רבות עלו בראיונות תכנים קשים, הם הסתיימו, רק כאשר אותנו המראיינות שזה הרגע הנכון מבחינתן. במקרים שבהם הציף הראיון חוויות רגשיות קשות, נשאלו המראיינות אם תכנים אלה עלו גם במפגשים עם הסטודנטיות המלוות אותן. בכל המקרים שבהם עלתה שאלה זו, סיפרו הנשים שהסטודנטיות נחשפו לתכנים שעלו בריאיון, והוצע להן להמשיך לעבד אותם עם הסטודנטיות. כך או כך קיבלו הנשים את מספר הטלפון של המראיין, אם ירצו ליצור עמו קשר אחרי הראיון.

סוגיה אחרת הנוגעת לעמדת המחבר הראשון מול משתתפות המחקר היא שיוכו לאוניברסיטה ולצוות התוכנית. כפי שצוין, נוצר הקשר עם הנשים דרך הסטודנטיות שעבדו איתן. על כן חיברו הנשים את ההשתתפות במחקר להשתתפות בתוכנית. כדי לוודא שהשתתפותן וולונטרית לגמרי, הובהר להן שאין קשר בין המחקר לבין ההשתתפות בתוכנית. במהלך שיחת הטלפון הראשונית, וכחלק מההסבר על טופס ההסכמה מדעת, הובהר להן שאין המחבר הראשון חלק מצוות התוכנית, שאין כל קשר בין המחקר להשתתפותן בה ושההשתתפות במחקר וולונטרית.

מכיוון שהמחברת השלישית בעלת תפקיד בתוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי**, הוחלט שהניתוח ייערך בידי המחבר הראשון וילווה בהתייעצות מתמשכת עם המחברת השנייה, שאין לה כל קשר לתוכנית, כדי שהניתוח יהיה חף ככל האפשר מעמדות ומידע מוקדם על הנשים ועל התוכנית וכדי להימנע מהשפעת אינטרסים פוליטיים על הניתוח.

ממצאים

כל הנשים העידו שעברו בתוכנית חוויה חיובית של יחסים מסייעים ומקדמים. חוויה זו חזרה על עצמה בכל שלושת סבבי הראיונות.

ניתוח הראיונות העלה ששביעות הרצון מהתוכנית היא תוצר של ארבע חוויות מרכזיות:

1. חוויה של נראות ("מספיק שהיא באה והיא רואה");
2. חוויה של התגייסות הסטודנטיות למאבק בעוני ("היא נלחמה בשבילי");
3. חוויה של יחסים קרובים ומאתגרי היררכיה ("היא ממש אחת משלנו");
4. חוויה של היענות לצרכים רגשיים וחומריים ("היא עם יד על הדופק לגבי מה שאני צריכה").

על אף הצגתן בנפרד, אין חוויות אלה מנותקות זו מזו. להפך, בתוך עולמן של הנשים מדובר בחוויות הנובעות זו מזו והמשפיעות זו על זו. יש ביניהן קשרים הדוקים של חפיפה והשפעה הדדית, שניתן לתארם באמצעות הדימוי הגרפי של ספירלה. בהמשך, לאחר תיאור כל אחת מהחוויות כשלעצמה, נציג את המודל הספירלי המתאר את הקשר בין ארבעתן.

חוויה של נראות: "מספיק שהיא באה והיא רואה"

חויית הנראות, כלומר התחושה שהסטודנטיות ראו אותן, שבה ועלתה בראיונות אצל כל הנשים, פעמים רבות כהנגדה לחויית היותן שקופות בהקשרים אחרים וביחסים עם אנשי מקצוע אחרים. חויית הנראות באה לידי ביטוי בשני היבטים שונים: הנשים חשו שהסטודנטיות ראו את **קשייהן**; הנשים חשו שהסטודנטיות ראו את **מאבקן** בעוני.

נראות של הקושי

מכיוון שהתערבויות נעשו בתוך בתי הנשים, יכלו הסטודנטיות להיות עדות לעוני שהנשים שרויות בו ולמורכבות והקושי של מצבי החיים השונים שלהן:

כבר לא יכולתי, כי כל היום הייתי על נס, נס, נס, נס [נס קפה] ומוותרת [על אוכל]. ואני מראה לגל [הסטודנטית], אני אומרת לה: "את רואה את הפרוסות שם של הלחם, אני אפילו לא נוגעת בהם, מפחדת שהילדים יהיו רעבים ואני לא ימצא מאיפה להביא להם לחם." כי קרה לי גם שלא הייתי שבועיים עם לחם. (שני)

בתוך הכאב והקושי ששני מתארת היא בוחרת לספר שהראתה לסטודנטית במשרין את המחסור בלחם. כך הפך המחסור והקושי של שני מחוויה שהסטודנטית שומעת עליה למציאות שהיא רואה במו עיניה.

הצורך של הנשים להציג את קשייהן נובע מחוויות אחרות שבהן אין רואים אותם ואין הם זוכים להכרה (recognition). הנשים תיארו מצבים שבהם הן הרגישו שאנשי מקצוע מטילים ספק בקשייהן, וניטל עליהן להתמודד עם אי אמון או אף עם האשמות שהן מגזימות או משקריות. לחוויית הנראות של קשייהן יש אפוא השפעה מרפאת, כפי שמבטאת זאת רקפת:

קודם כול, שהיא באה, בוא נגיד, והיא רואה. זה לא כמו שאני הולכת לעובדת סוציאלית, ואני מספרת לה. פה היא חיה איתך, איך שאומרים. מספיק שהיא באה והיא רואה את הבעיות, היא שומעת. (רקפת)

היחשפות הסטודנטיות לקשיי הנשים ולמצוקתן אפשרה להן להרגיש את הכאב שהן מתמודדות עמו ובכך לתת לו תוקף. בציטוט שלהלן מתארת שני איך הבכי של הסטודנטית מעיד מבחינתה שאכפת לה ובה בעת נותן תוקף לכך שהמצב שלה כואב:

היא אפילו, היא הזילה דמעות אפילו, אני יכולה להגיד לך, על המצב הקשה שלי. היא פשוט היתה יושבת ובוכה יחד איתי. פשוט הזילה דמעות אמיתיות. זה דמעות שיוצאים מכאב של לראות מה אני עוברת. (שני)

היווכחותן של הסטודנטיות בקשיי הנשים לא רק תמכה בנשים מבחינה רגשית, אלא גם נתנה לקשייהן תוקף מול מוסדות חברתיים שונים:

כשאתה הולך לבד לדוגמה לסדר מים, אנשים שמה אומרים לך: "גברת, את צריכה [מכה על השולחן] לשלם כך וכך. לא יעזור לך בית דין." כשיש לך גב, עוד מישהו ש[הוא] עובד סוציאלי... מאמת את המצב שלי, שבאמת המשפחה במצוקה, והיא צריכה את העזרה, בואו לקראתה, אחרת היא לא תשלם בכלל, היא לא יכולה לשלם, אין מה לעשות, זה המצב כרגע. (דלית)

נראות של המאבק

חויית הנראות התבטאה לא רק בהיות הסטודנטיות עדות לקשייהן ולכאבן של הנשים, אלא בהיותן עדות **למאמץ** שהנשים משקיעות בהתמודדות עם העוני, **למאבק היומיומי** שלהן:

שווה יותר מהכול, שהיא באמת רואה איך אתה מתמודד ואיך אתה משתדל ועם כל הקשיים, עומדים על הרגליים כי אין ברירה. (גלי)

היא אומרת לי "את גם ככה מוותרת בשביל כולם" אבל [...] היא עכשיו כאילו דואגת לי מהקטע של איפה אני פה ממוקמת. את נותנת לכולם לכולם לכולם, איפה את? (רקפת)

היא נכנסה למשפחה, עברה את כל הבעיות הקשות, עברה איתנו את כל הדברים הקשים וראתה איך אני נלחמת בשביל הבן שלי, קודם כול הבן שלי. (שושי)

על פי רוב אין המאבק שהנשים מתארות גלוי לעין. כאשר אין אנשים החיים בעוני מצליחים להיחלץ מעוניים, קשה להבחין במאמצים שהם משקיעים כדי להיאבק בו, וכך הם מתויגים כאנשים שאינם מוכנים להתאמץ כדי לשנות את מצבם (קרומר-נבו, 2006). כשראו הסטודנטיות את מאמצי הנשים ואת המאבק היומיומי שמזמנים החיים בעוני, נוצרה האפשרות לתפוס אותן כבעלות סוכנות (agency), כמתנגדות פעילות לעוני. לנוכח עדותן של הסטודנטיות יכלו הקשיים והמאבק היומיומי של הנשים לקבל ביטוי ובכך לחזק את כוחן ולהעצים את מאבקן.

חוויה של התגייסות הסטודנטיות למאבק בעוני: "היא נלחמה בשבילי"

עדותן של הסטודנטיות לקשייהן של הנשים גייסה אותן לסייע להן במאבקן. מניתוח הראיונות עולה שתחושת הנשים שהסטודנטיות התגייסו למענן נובעת מהמחויבות ומהמאמץ שהן השקיעו בהן ובצורכיהן ומהעמדה שהן בחרו לתפוס – לצד הנשים ואל מול מערכות ומוסדות שונים. התייצבות הסטודנטיות לצד הנשים היא ביטוי של התגייסות למאבקן של הנשים בעוני, משום שבהתאם לעיקרון התיאורטי של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שתואר לעיל, ההתמודדות היומיומית של הנשים בזירה האישית מובנת כביטוי של מאבק בעוני והתקוממות כנגדו.

אף שהסטודנטיות היו נציגות הממסד, חוו אותן הנשים כעומדות לצדן, ולא כפי שהורגלו לחוות את העובדות הסוציאליות כנציגות הממסד המתעמתות עמן. חוויה ייחודית זו התאפשרה משלוש סיבות:

1. הסטודנטיות לא שמרו על נייטרליות בהתמודדויות השונות של הנשים עם הממסד, אלא התקוממו יחד איתן כנגד העוולות שסבלו מהם. כך למשל מתארת ריקי את תגובת הסטודנטית לתשובה שקיבלה מוועדה רפואית של הביטוח הלאומי:

הראיתי את זה לגל [הסטודנטית]. קיבלה חום; אומרת לי: "אני לא מאמינה, אני לא מאמינה". והנה, תאמיני, תראי מה הם עושים לי גל, תסתכלי. אמרה לי: "וואו, מה, זה לא נורמלי, תשמעי אני אומרת לך, זה לא הגיוני." ביחד איתי היא ראתה את זה. (ריקי)

2. ההתייצבות לצד הנשים לא הסתכמה בכעס ובהתקוממות נגד העוולות; הסטודנטיות סירבו לקבל את אי הצדק ויצאו למאבק אקטיבי ועיקש:

ואמרתי לה אני לא מקבלת הרבה כסף. זה לא עוזר לי. אמרתי לה, סיפרתי לה הכול. היא עשתה, כן עשתה מלחמה בשבילי. זה טוב. (דורית)

שמע, היא נלחמה איתי, נלחמה עם עובדות סוציאליות ברווחה. אמרה: "תשמעו ככה וככה הבחורה צריכה עזרה, הבן שלה עבר תאונת דרכים מאוד קשה, היא חייבת עזרה, כי כל הכסף הולך לה על אה [...]" (שושי)

3. הנשים גם חזרו ואמרו שהן הרגישו שהסטודנטיות לא הסתפקו במינימום שהן חייבות לעשות במסגרת תפקידן, אלא עשו מאמץ מיוחד כדי לסייע להן, מה שריבנר וקני פו (Ribner & Knei-Paz, 2002) מכנים "ללכת את הצעד הנוסף" (extra mile).

שמרית [הסטודנטית] גם לא חייבת להישאר איתי מעל מה שצריך [...], והיא נשארת והיא שואלת: "רחל [...], אני צריכה ללכת, את צריכה עוד משהו? אם כן, אני אעזור לך עד שאת תהיי רגועה ושקטה." (רחל)

רחל חווה את הדאגה של שמרית כדאגה שנמצאת מחוץ לחובתה המקצועית. היא מתחילה בכך שגלישה מעבר לזמן הפגישה נובעת מבחירה של שמרית. ואולם מהמשך דבריה מתבהר, שלא בהכרח הזמן הוא המרכיב המרכזי בחוויה, אלא האכפתיות שהסטודנטית מפגינה כלפיה.

חוויה של יחסים קרובים ומאתגרי היררכיה: "היא ממש אחת משלנו"

ההיבט השלישי הוא היחסים הקרובים ומאתגרי היררכיה שנוצרו בין הנשים לסטודנטיות. ליחסים אלה היה ביטוי נרחב בראיונות:

הכי חשוב זה שהיה בינינו קשר מאוד טוב, קשר אמיתי, לא סתם, באמת קשר של אמון, ממש. אני סמכתי עליה בהכול בעיניים עצומות, ממש. התקשרתי אליה, וכל הזמן סיפרתי לה את הבעיה ומה יש ומה אני צריכה. (רקפת)

רקפת, כמו גם מרואיינות אחרות, מציבה את הקשר עם הסטודנטית כדבר "הכי חשוב" בשבילה, ומתארת את האמון ואת עומק היחסים שנוצרו ביניהן.

לצד מרכזיות היחסים ועומקם התמידו הנשים לתאר את תחושתן שיחסי הכוח עם הסטודנטיות נושאים אופי שוויוני יותר מיחסים קודמים שהיו להן עם עובדות סוציאליות. יש להבחין בין יחסים מאתגרי היררכיה לבין יחסים נטולי היררכיה. בהקשר שלנו אין מדובר ביחסים נטולי היררכיה או שוויוניים לגמרי, שכן מטבעם אלה יחסי כוח, הנובעים מהמיקום החברתי השונה של הסטודנטיות והנשים וממאפייני הסיטואציה שהיחסים מתנהלים בה (Sakamoto & Pitner, 2005). עם זאת ברור שהיחסים מאתגרים את יחסי הכוח הרגילים בין עובד סוציאלי לפונה. כך למשל מתארת דינה את חוויית יחסי הכוח שלה עם הסטודנטית:

היא לא נותנת לך להרגיש שהיא הסמכות כאן, ואתה [...] כמו עובדות סוציאליות שהכרתי. היא לא נותנת לך להרגיש ככה. אז אתה זורם, מה, בכיף, סבבה. אתה אומר בוא נדבר, כן, בכיף. יש עם מי לשבת, יש עם מי. (דינה)

הצורה הגולמית ביותר שבה ציירו הנשים את הקרבה ואת אתגור ההיררכיה עם הסטודנטיות היתה בחירתן לתאר את היחסים עמן דרך דימויים של משפחה וחברות:

הוא אח בוגר שנותן לי כתף ויד ואוזן ורואה אותך, שומע אותך וזה כיף. (דלית)

כמו משפחה או חברה, כמו משפחה כאילו אני רואה אותה בתור מישהי מהמשפחה שמכירה אותי שרוצה להקשיב לי. (שושי)

היא ממש אחת משלנו. שאתה לוקח על עצמך כאילו עוד בן אדם למשפחה, ואתה נפתח אליו יותר. (גלי)

הדימויים המשפחתיים והחבריים מבליטים את הקרבה בין הנשים לסטודנטיות ומציבים את היחסים המקצועיים לצד מודלים של יחסים שבהם יש שוויון והדדיות. הנשים סיפרו שהסטודנטיות אפשרו ליחסים המקצועיים להתנהל במרחבים הנחשבים חבריים, כמו הליכה משותפת לסרט, שתיית כוס קפה לאחר סידורים או בחירת נעליים בצוותא. סוסה ורודריגו (Sousa & Rodrigues, 2012) טוענות שסממני חברות עשויים לתרום ליחסים מסייעים, כל עוד נשמר ההקשר המקצועי שבו הם באים לידי ביטוי וכל עוד השימוש בהם נבחן בהתמדה. כדי לתאר פרקטיקה זו, המחברות מבחינות בין חברות רגילה לחברות מקצועיות. ואכן דברי הנשים מלמדים שכאשר נקטו הסטודנטיות פעולות שנשאו אופי חברי, חוו הנשים פעולות אלה כהתאמה לצרכים ולרצונות שלהן והבינו שהן חלק מהקשר מקצועי.

ביקשתי תנור חימום וקיבלתי אישור. תאר לך ששמרית [הסטודנטית] עשתה דבר נפלא, שאף אחד לא היה עושה את זה בשבילי... עם האוטו הפרטי של החבר שלה היא נסעה למחסני השוק, היא רכשה לי תנור חימום 12 צלעות. היא לא חייבת לעשות את זה, [אבל] היא הרגישה שהבית שלי קר, והביאה לי את זה עד הבית. היא לא חייבת, אני צריכה לעשות את זה. (רחל)

אתה לא יכול להגיד שזה לא כיף; שאתה מדבר ואתה יושב ואתה שותה איתה כוס נס קפה, ואתה מספר לה, והיא מבינה אותך, זה כבר כיף. תאמין לי שזה הדבר שהכי [...] (שושי)

היא יודעת שאני לא יוצאת. אני, עבודה, בית, ילדים, זה מה שמעניין אותי. אז היא אמרה לי: "מה דעתך? יש סרטים בזול, בעשרה שקלים שהם באוניברסיטה ביום מסוים בתשע בערב." אמרתי לה: "מתאים לי, כי הילדים כבר בשעה כזו אמורים להיות במיטות; הם גדולים יחסית, הם לא צריכים אותי, מתאים לי." אז קבענו ויצאנו. (גלי)

בדוגמה האחרונה ניתן לראות איך גלי מפרשת את ההצעה ללכת יחד לסרט – המגמישה ללא ספק את מושג התערבות – לא כהזמנה של חברה, אלא כהזמנה של אשת מקצוע שזיהתה צורך והגיבה אליו. אין הבילוי המשותף שלהן נוגע כלל לצורך של הסטודנטית או לרצונה האישי, אלא ממוסגר כצעד שנעשה למען גלי בתוך הקשר הטיפולי, כמענה לצורך שלה לצאת מהבית ולהתאווור.

עוד ביטוי של קרבה שהפגינו הסטודנטיות כלפי הנשים היה מתן מספרי הטלפון האישיים שלהן. בעקבות זאת חשו הנשים שלסטודנטיות אכפת מהן באמת. עם זאת חשוב לציין שגם בהקשר זה הבחינו הנשים בין יחסים חבריים למקצועיים:

תראה, צריך גם טקט בין המשפחה לעובד הסוציאלי. אתה לא יכול כל היום גם ליפול עליו או להתקשר אליו בתשע בערב. מה, בגלל שיש לך בעיה? תחכה עד מחר. (דלית)

דבריה של דלית מלמדים שהנשים היו מודעות להקשר המקצועי של פעולה זו, ועשו בזמנות הסטודנטיות שימוש מושכל, גם כשנגישותן אפשרה כניסה למרחב שיש בו סממנים חבריים.

חוויה של היענות לצרכים חומריים ורגשיים: "עם יד על הדופק לגבי מה אני צריכה"

במהלך הראיונות העידו הנשים שצרכיהן היו ציר מרכזי שעליו נעה ההתערבות ושהסטודנטיות היו מכוונות כל העת לשים לב לצרכים אלה ולהיענות להם בצורה פעילה:

היא, כל דבר [ש] היא שמעה היא, באמת, היא היתה פשוט עם יד על הדופק לגבי מה שאני צריכה. היא לא זלזלה. בוא נגיד, עכשיו דיברתי על משהו, זהו, עבר, כמו שפתחת ברז מים ועבר מים זורמים. לא. היא התייחסה, היא פשוט התייחסה, היא נלחמה, היא רצתה לעזור, היא עזרה. היא ביקשה "אם אפשר לעזור אני עוזרת, במה שתרצי, כל מה שתבקשי". (שני)

שני מסמנת בדבריה שני עקרונות מרכזיים הנוגעים לצרכיה ולתגובת הסטודנטית לצרכים אלה: (1) הסטודנטית הייתה פרואקטיבית בהקשבתה לשני ובזיהוי צרכיה – היא זו שזיהתה את הצורך ויזמה פעולה ולא רק הגיבה לבקשותיה של שני. (2) הסטודנטית רצתה לעזור **בכל** מה שביקשה שני. כלומר: ההתערבות הוכתבה על פי הצרכים של שני, חומריים ורגשיים כאחד.

מדברי הנשים עולה שהסטודנטיות עסקו הן בהיבטים החומריים של חייהן, כמו השגת מכונת כביסה, ארון, תיקון משקפיים, הפניה לתוכניות ביטחון תזונתי, והן בהיבטים הרגשיים, כמו קשיים משפחתיים, עולמן הפנימי, חוויות החיים שלהן. בהמשך נראה, ששני ההיבטים היו שלובים זה בזה. העזרה החומרית תפסה מקום מרכזי בראיונות עם הנשים, כי על רקע העוני העמוק והמתמשך שהן שרויות בו יש לה חשיבות מכרעת בחייהן. עם זאת עולה מדבריהן שלצד המענה המעשי היא מהווה מרכיב מרכזי בחוויה הפנימית שלהן – הן הרגישו שהן פחות בודדות במאבקן ובקשייהן, שכן הסטודנטיות רואות אותן ומסייעות להן, והן יכולות לסמוך עליהן. בציטוט שלהלן מתארת שני מה חוותה, כשהביאה לה הסטודנטית תווי קנייה, כאשר נשארה בלי אוכל בבית:

אז היא באופן אישי הביאה לנו תו קנייה בסוף, אמרה לי קחי [...] זה ממש להראות לך עד כמה האדם הזה שצמוד אליך מנסה לעשות הכול, לתקן הכול לרצות, להביא באמת

עזרה ממש [...] פיזית ממש למשפחה, עזרה ממשית כזאת [...]. אז זה אחד הסיבות שהיא הוכיחה את עצמה בגדול. אז לדעתי אנשים מהסוג של גל [הסטודנטית] והשיטה הזו זה מאוד עוזר ועוד, ככה רציתי רק להגיד. (שני)

מעניין היה לראות איך תיארו הנשים את המצבים שבהם לא יכלו הסטודנטיות או לא הצליחו להיענות לצורכיהן. מהראיונות עולה בבירור שתחושת הנשים שהסטודנטיות לא שפטו אותן על צורכיהן, אלא העלו הצעות לפתרון הבעיות וגילו נכונות לפעול למען זאת, עוררה אצלן אמון, קרבה, קבלה ואופטימיות:

זה לא כמו שאתה בא לעובדת סוציאלית שיש לה המון תיקים, המון משפחות, המון מצבים ולפעמים היא אומרת "סליחה, אין". לסטודנטים בפרויקט הזה זה לא היה; תמיד היו עוד אפשרויות, ותמיד התעניינה לעומק יותר איפה שכן אפשר לגשת, איפה שכן אפשר לפתוח עוד דלת; זה עולם אחר בקיצור. (גלי)

המאמצים הרבים שהשקיעו הסטודנטיות במציאת מענים תוארו בראיונות כמענה בפני עצמו. כפי שאמרה שושי, מאמצי הסטודנטית לסייע לה ולמצוא מענים לצרכים שהעלתה היו כשלעצמם מענה לצרכים:

היא מנסה לעזור, היא מנסה לפתור, מנסה להתקשר לגורמים מסוימים, היא מנסה להקשיב לך ולהבין אותך ולעזור לך אם קשה לך. אתה מבין זה כיף! בשבילי זה מה שאני צריכה. (שושי)

גם כשהתאכזבו, כשהצורך שלהן לא נענה, אמרו הנשים שעצם הידיעה, שהסטודנטיות רוצות לסייע להן ומשקיעות בכך מאמץ, שימרה את אמונן ואפשרה ליחסים לשרוד אכזבות. כך למשל הסבירה ריקי למה נמשכו היחסים עם הסטודנטית, אף שהיא כעסה עליה לאחר שקיבלה ארון במידה שונה מזו שרצתה:

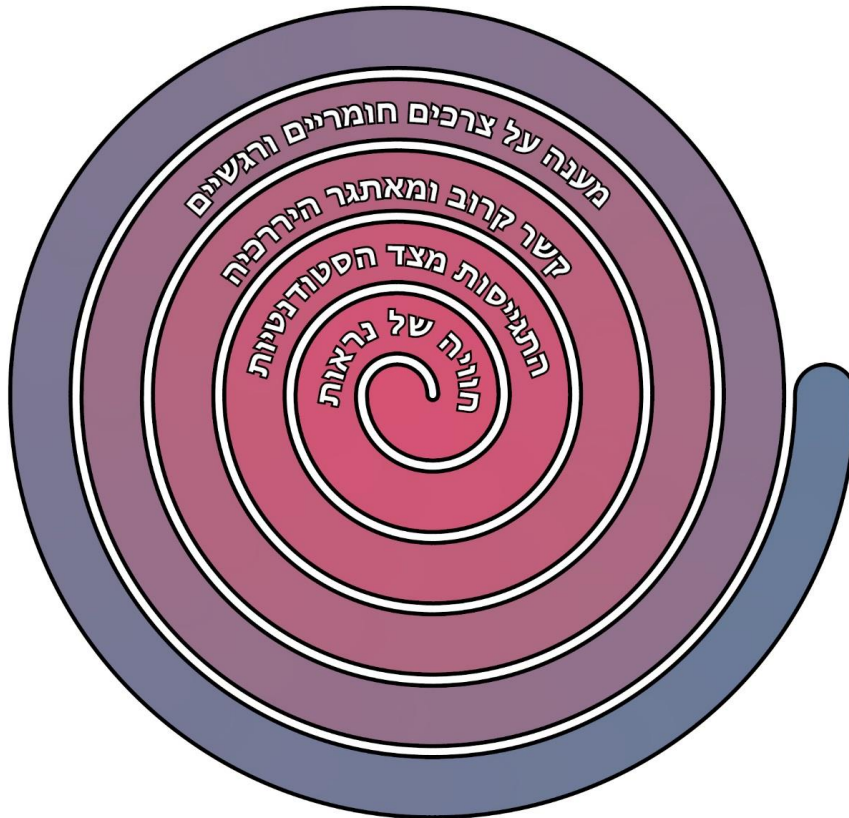
אז אמרתי לה, ש"את מאוד טובת לב, ואני יודעת שאם היה לך ביכולתך לעשות, לשנות את הדברים ממך עצמך, היית משנה. את ראית שאני צריכה, אבל גם שהתאמצת לא הכול בידייך. (ריקי)

דבריה של ריקי הם דוגמה טובה לצורה שבה ההיבטים השונים של היחסים משפיעים זה על זה ומושפעים זה מזה ויוצרים חוויה כוללת חיובית. ריקי מתייחסת לכך שהסטודנטית ראתה את הצורך שלה, התגייסה למענו וגם התכווננה לספקו. התנהלות זו אפשרה את המשך התנהלותם של היחסים, למרות התסכול שעורר המענה הקונקרטי.

דיון

ממצאי המחקר מצביעים על קשר גומלין הדוק של חפיפה והשפעה הדדית בין ארבע החוויות של הנשים. ניתן לתארן באמצעות הדימוי הגרפי של ספירלה.

תרשים 1: ספירת הקשר המקדם והמסייע



ספירלה היא עקומה פתוחת קצוות. ככל שהיא מתקדמת, היא יוצרת עוד ועוד מעגלים, המשפיעים זה על זה ומושפעים זה מזה. דימוי הספירלה מתאים לתיאור חויית היחסים המסייעים והמקדמים, משום שהוא מאפשר להביט על חויית הנשים כחוויה מתפתחת ודינמית. מלבד זאת הספירלה היא צורה פתוחה הממחישה שאין חויית הנשים חוויה פנימית בלבד, אלא מתקשרת עם המציאות החיצונית. כל מעגל חדש של הספירלה מושפע מקודמיו, אך גם מהקשר החיצוני של התפתחות היחסים ומהפרקטיקה של הסטודנטיות.

החוויה שפותחת את הספירלה ומניחה בסיס ליחסים המסייעים והמקדמים היא חויית הנראות של הנשים, משום שהיא הכרחית להתהוות החויות האחרות. חוויה זו נוצרה בעקבות הנוכחות של הסטודנטיות במציאות החיים של הנשים ומשום שהן ראו את התמודדויותיהן. המעגל השני בספירלה מייצג את התגייסות הסטודנטיות. ההתגייסות היא פועל יוצא של הנראות, כי בלי לראות את קשייהן של הנשים ואת מאבקן, לא תיתכן התייבבות לצדן. ההתגייסות של הסטודנטיות גם מחזקת את המעגל הראשון, חויית הנראות של הנשים. בהמשך הספירלה

רוקמות הנראות וההתגייסות יחסים קרובים ואינטימיים בין הנשים לסטודנטיות, הקוראים תיגר על יחסי הכוח שבין עובדים סוציאליים למשתמשי שירותים. אבל אין יחסים אלה רק תוצר של הנראות וההתגייסות אלא גם מזינים אותן. לבסוף, שלושת המעגלים הראשונים מייצרים אצל הנשים חוויה של מענה על צרכים, גם משום שנראות, יחסים קרובים ומאתגרי היררכיה והתגייסות הם כשלעצמם צרכים. בהתאם למבנה הספירלה, בסופו של מעגל המענה לצרכים נפתח מחדש מעגל הנראות, משום שמתן המענים מחזק אצל הנשים את חוויית הנראות וחוזר חלילה.

כפי שניתן לראות, תנועת הספירלה קשורה במישרין גם לפעולות שנקטו הסטודנטיות, ולאורך הדרך נוצר דיאלוג בין ההתערבות של הסטודנטיות לחוויות הנשים. ברוח זו ייערך הדיון בממצאים תוך שילוב בין היבטים פרקטיים להיבטים חווייתיים ובין היחסים של הסטודנטיות והנשים לבין ההקשר שבו התנהלו יחסים אלה. באופן ספציפי נדון בממצאי המחקר בעזרת שלושה עקרונות פרקטיקה שעלו מתוך ניתוח החוויות שתיארו הנשים: (1) התערבות בהקשר החיים הממשי; (2) התערבות מבוססת יחסים; (3) התערבות ממוקדת צרכים חומריים ורגשיים.

התערבות בהקשר החיים הממשי

ממצאי המחקר עולה שהנשים ייחסו חשיבות גבוהה לכך שההתערבות של הסטודנטיות נעשתה בתוך בתיהן ותוך הצטרפות להתמודדויותיהן מול גורמי ממסד שונים. אופן ההתערבות עיצב את ארבע החוויות המרכזיות שלהן מהיחסים. אנו מציעים לראות בפעולות אלה חלק מעקרון ההתערבות בתוך הקשר החיים הממשי של הנשים. מושג זה, השאול משדה המחקר האיכותני, עוסק במחקר של תופעות בתוך ההקשר הטבעי של התחוללותן (Yin, 2003). בדומה, התערבות בתוך הקשר החיים הממשי של הנשים היא התערבות המתחוללת במרחבי החיים היומיומיים של הנשים, ולא מוגבלת למרחב מסוים. בשונה מביקורי בית של עובדים סוציאליים, שעל פי רוב משמשים מבחינת משתמשי השירותים בתפקידי פיקוח ומעקב (מוזיקנט, 2012; Ferguson, 2014), יצרה הכניסה של הסטודנטיות לבתים חוויה אינטימית של נראות, התגייסות ומענה על צרכים. זאת ועוד, הליווי להתמודדויות השונות מול גורמי ממסד יצר מצבים שבהם הסטודנטיות חוו ביחד עם הנשים את התסכול והקושי שאלה האחרונות חוות יומיום, והן סייעו להן תוך ההתרחשות עצמה.

להתערבות בהקשר החיים הממשי משמעויות רבות, אך המרכזית בהן, כפי שעלה בממצאים, היא מיקום הסטודנטיות כעדות למצבי החיים של הנשים וקידום חוויית הנראות של הנשים דרך עדות זו. מכיוון שאנשים חיים בעוני סובלים מאי נראות משולשת – אי נראות בשיח הציבורי והתקשורתי (Lott, 2002; Chauhan & Foster, 2013), אי נראות של מאבקים היומיומי בעוני ואי נראות הדיכוי שהם סובלים ממנו (זיו, 2012; Frost & Hogget, 2008) – יש חשיבות עליונה ליצירה של חוויית נראות וקידומה.

הבנה זו אף מתחזקת, כאשר רואים את העוני כמצב של טראומה עיקשת (זיו, 2012). כשטבעה זיו את המושג "טראומה עיקשת" לתיאור ההשפעות הנפשיות של מצבי דיכוי חברתיים, טענה ש"בשונה מ'טראומות קיצון', כלומר טראומות שהתרחשו בזמן עבר והסתיימו, טראומה עיקשת היא תוצאה [...] של מציאות חברתית טראומטית מתמשכת" (שם, עמ' 55). באופן ספציפי ניתן לראות בחיים בעוני התמודדות מתמדת עם אלימות חברתית, ועל כן יש לכלול את הידע בנוגע לעבודה עם אנשים החיים בעוני בתוך מסגרת מושגית של עבודה עם טראומה (Casiman, 2006).

הספרות הפסיכואנליטית דנה בחשיבותה של העדות כגורם מרכזי בתהליכי התמודדות והחלמה מטראומה (אמיר, 2012; הרמן, 1994; Ullman, 2006). כדי לעבד טראומות, יש תחילה לראות אותן, להכיר בהן, להיות עמן במגע (Poland, 2000), ובהמשך לתת להן מלים ולהמשיגן (Stolorow, 2008). בהתאם, הקרבה המתהווה בתוך התערבות בהקשר החיים הממשי מאפשרת לסטודנטיות לראות את הדיכוי שהנשים חיות בו ואת השפעות הטראומה העיקשת על חייהן. בקשר טיפולי יש לעדות ערך תרפויטי רב (Ullman, 2006), שכן העדות הופכת את הכאב ואת הסבל – שפעמים רבות אין האדם עצמו ממלל אותם – גלויים ונראים.

אחד המאפיינים המרכזיים של טראומה עיקשת הוא אי הנראות של הדיכוי החברתי ושל השפעותיו על הפרט (זיו, 2012). התערבות בתוך הקשר החיים הממשי של הנשים היא פרקטיקה המתנגדת לאי הנראות של הטראומה העיקשת. כשהסטודנטיות מסמנות כמצבים קיצוניים את אותם מצבים שהפונות חוות כמצבים נורמליים, יש בכך כדי לאשר שאין אלה מצבים נורמליים בכלל ושיש להיאבק על שינויים. זאת ועוד, כאשר הסטודנטיות והנשים מדברות על המצב, העדות מאפשרת שיום והמגה החיוניים להתמודדות עם טראומה (Stolorow, 2008).

התערבות מבוססת יחסים

נושא היחסים וחשיבותם עובר כחוט השני בין ממצאי המחקר ומלמד שהיחסים שנקרמו עם הסטודנטיות היו חיוניים לנשים, נתנו מענה לצורך מרכזי בחייהן והניחו בסיס לחוויית ההתקדמות שלהן.

ממצאים אלה מתחברים לשורה ארוכה של מחקרים שממצאיהם מדגישים את חשיבות היחסים הטיפוליים בין עובדים סוציאליים למשתמשי שירותים בכלל (Bersford, Croft, & Adshead, 2008; Howe, 1998; Ruch, 2010; Trevithick, 2003) ובינם לבין משתמשי שירותים החיים בעוני בפרט (Knei-Paz, 2009; Sousa & Rodrigues, 2009). מאפייני היחסים כפי שתיארו אותם המרואיינות מצביעים על התוכנית כדוגמה של **עבודה סוציאלית מבוססת יחסים** (relationship based social work) (Howe, 1998; Ruch, 2005, 2009, 2012), שהמאפיין המרכזי שלה הוא שימוש ביחסים כאמצעי להבין את מורכבות החיים הפנימית והחיצונית של משתמשי השירותים (Howe, 1998; Ruch, 2010).

ממצאי המחקר מעידים שהשילוב בין יחסים אינטימיים ועמוקים לבין פעולות המאגרות את יחסי הכוח מכונן מערכת יחסים ייחודית ובעלת משקל. מערכת יחסים זו מנסחת מחדש את העקרונות האתיים – המחויבות לצדק חברתי, התקוממות נגד עוולות והתייצבות לצד משתמשי שירותים (קרומר-נבו, 2015) – ובכך קוראת תיגר על רבות מתפיסות הטיפול הפסיכולוגי שהשפיעו על המקצוע. ניסוח מחדש זה של היחסים מביא לשילוב של סממנים חבריים בתוך יחסים של עובדים סוציאליים ומשתמשי שירותים. מחקרים שונים שנעשו בנושא מדגישים את המשמעות החיובית שייחסו משתמשי שירותים ועובדים סוציאליים לסממנים לא פורמליים בתוך היחסים, לקרבה כמו חברית ולמוכנות של עובדים סוציאליים למתוח את גבולות הטיפול המסורתיים במסגרת יחסי עזרה מקצועיים (Bersford, Croft, & Adshead, 2008; De Boer & Codey, 2003; Doel, 2010; Drake, 1994; Green, Gregory, & Mason, 2006; Riebner & Knei-Paz, 2002; Sousa & Rodrigues, 2012).

העיסוק בזיקה בין החברי למקצועי בממצאי המחקר מזמן בירור מחדש בנוגע לגבולות היחסים בין עובדים סוציאליים למשתמשי שירותים. אין חולק על כך שגבולות הם גורם הכרחי ביחסים בין אישיים בכלל וביחסים מקצועיים בפרט (Reimer, 2014). עם זאת, בשנים האחרונות מתחזקים הקולות הקוראים לבחון מחדש את גבולות היחסים בין עובדים סוציאליים ומשתמשי שירותים. קולות אלה מצביעים על השימוש לרעה בגבולות (Reimer, 2014) וטוענים שזהו אמצעי לשמירה על ריחוק, המקשה לכוון אמן ולתת מענה לצורכיהם של משתמשי השירותים (Doel, 2003; Threvetick, 2010). הם קוראים להגמשה, לריכוך ולניתוח ביקורתי של גבולות מסורתיים אלה (De Boer & Codey, 2003; Green et al., 2006; Reimer, 2014), ומדגישים שעל אנשי המקצוע ומשתמשי השירותים להתוות ביחד את גבולות הקשר הטיפולי דרך משא ומתן מתמשך ביניהם (Doel, 2010; O'leary, Tsui, & Ruch, 2012). נוטמן-שוורץ (Nuttman-Shwartz, 2016) טוענת שניתן לראות שינוי בכיוון זה בתהליכי גיבוש הזהות המקצועית של עובדים סוציאליים.

ממצאי המחקר שופכים אור על סוגיה מכרעת בנושא הגבולות – היכולת של משתמשי השירותים להתנהל עם גבולות גמישים. בתוכנית **עבודה פרטנית לשינוי חברתי** נוהגות הסטודנטיות לתת לנשים שהן עובדות איתן את מספרי הטלפון האישיים שלהן, כך שיוכלו ליצור איתן קשר בכל עת. יש להניח שגם אנשי מקצוע אחרים עושים זאת, אך אין זו הנורמה המקובלת במחלקות לשירותים החברתיים. מהניסיון הקליני אנו יודעים שאנשי מקצוע מנמקים את הצבת הגבולות הנוקשים בכך שהגמשתם עלולה "לבלבל" את משתמשי השירותים, לעורר אצלם ציפיות מופרזות בנוגע לעוצמת היחסים, לתדירותם ולהיקפם ולפתח אצלם תלות.

ממצאי המחקר מצביעים על היכולת של הנשים להבחין בין פעולה חברית ליחסי חברות. בעוד **יחסי** חברות הם יחסים סימטריים, שבהם צורכי שני הצדדים מקבלים מענה שווה, **פעולות** חבריות הן פעולות המכילות סממנים של יחסי חברות, אך הן נעשות בתוך הקשר מקצועי. כפי שתואר בממצאים, כאשר נקטו הסטודנטיות פעולות שהיה בהן סממן חברי, חוו אותן הנשים כמענה לצרכים ולרצונות שלהן והבינו אותן בתוך הקשר מקצועי. כך, למשל, כאשר הלכה הסטודנטית עם גלי לסרט, ידעה גלי להסביר זאת כפעולה שנועדה להפיג את בדידותה.

במקרה אחר הסבירה אחת הנשים שהסטודנטית ליוותה אותה לקניות, כדי לסייע לה במצב של מצוקה וחרדה; כלומר היא זיהתה את פעולת הסטודנטית כפעולה בעלת היגיון טיפולי, שאין מטרתה הנאה גרידא.

דוגמה בולטת ליכולתן של הנשים להבין את ההקשר של פעולות הסטודנטיות היא המודעות שגילו באשר לשימוש בטלפון. הממצאים שיקפו את הבנת הנשים שעליהן להשתמש בטלפון רק בשעות העבודה או במצבי חירום, משום שמספרי הטלפון ניתנו להן כדי להתאים את ההתערבות לצורכיהן. כלומר: הנשים הבינו שהפרקטיקות, הדומות לפרקטיקות המאפיינות יחסי חברות, נעשו בתוך ההקשר המקצועי של היחסים. במובן זה מתחברים ממצאי המחקר להבחנה שעושות סוסה ורודריגו (Sousa & Rodrigues, 2012) בין חברות מקצועית לבין חברות רגילה או להמשגה של רימר (Reimer, 2014), המכנה התערבות שכזו "יחסים מקצועיים עם איכויות חבריות". כפי שצוין לעיל, פרקטיקות כאלה קוראות תיגר על השיח הטיפולי הקלאסי, ולעתים הן נחשבות פעולות לא מקצועיות. אנו מבקשים להתנגד לעמדה זו ולטעון, שכדי להשתמש בפרקטיקות כאלה בדרך מקצועית ומושכלת, שתקדם את היחסים הטיפוליים ותכלול חשיבה מעמיקה אודות המשמעויות של פעולות אלה בעולמם הפנימי והחיצוני של משתמשי השירותים, יש צורך בעובדים סוציאליים מיומנים, עם יכולות רפלקטיביות מפותחות, המקבלים הדרכה סדירה. זאת ועוד, חשוב לציין שההיכרות עם משתתפות התוכנית שלא התראיינו למחקר ועם נקודות המבט של הסטודנטיות וצוות התוכנית מעידה שהיו גם מקרים שבהם השתמשו נשים במספר הטלפון האישי של הסטודנטיות, שלא במסגרת הגבולות שהתוו הסטודנטיות. אנו רואים במקרים אלה יוצא מן הכלל המעיד על הכלל וטוענים, שגם מצבים כאלה הם הזדמנות לדיאלוג עם משתמשי שירותים אודות גבולות היחסים הטיפוליים. עם זאת, הם מחדדים את הצורך להמשיך לחקור את סוגיית הגבולות כדי להעמיק ולהרחיב את הידע בנושא השימוש בגבולות גמישים בטיפול במשפחות בעוני.

התערבות ממוקדת צרכים רגשיים וחומריים

שפרד (Sheppard, 2006) טען שמקצוע העבודה הסוציאלית נע, בשני העשורים האחרונים, מדגש על "תגובה לצורך" לדגש על "תגובה לסיכון", ואמר שיש לחזור לתפיסה "השמה את הצורך בלבד של מקצוע העבודה הסוציאלית" (שם, עמ' 81) תוך שילוב בין הגדרת צרכים מוחלטים לצרכים יחסיים.

המחקר מצביע על כך שהדגש בתוכנית הוא בראש ובראשונה על **תגובה לצורך** של הנשים. כלומר: הנשים תיארו כיצד הצרכים השונים שלהן הם אלה שהובילו את ההתערבות של הסטודנטיות, ולא יעדים או מטרות חיצוניים. מדבריהן של הנשים עלה שהן ראו במענה שניתן לצורכיהן החומריים מרכיב בעל ערך בהתערבות של הסטודנטיות. החשיבות הדומה שייחסו למענה שקיבלו לצורכיהן הרגשיים מחזקת את הצורך בהמשגה ביקורתית, הרואה בעוני תופעה

של מחסור חומרי ורגשי כאחד (Lister, 2004) והמחזקת את הקריאה להתערבות המציעה מענים בשני המישורים בהתאם לצרכים שמשמשי שירותים מעלים.

העיסוק המחקרי במתן מענים קונקרטיים בעבודה סוציאלית מצומצם יחסית. היקף מצומצם של מחקר בנושא, שתופס חלק כה נכבד בהתערבות המקצועית עם אנשים החיים בעוני, מצביע על אי הלגיטימיות של עיסוק זה ועל אי רצונם של אנשי מקצוע וחוקרים כאחד לראות בו חלק מהותי מגוף הידע ההכרחי. ואכן מחקרים שונים שבחנו עמדות של עובדים סוציאליים וסטודנטים לעבודה סוציאלית מצאו שהם מעדיפים בבירור לתת מענה לצרכים רגשיים של משתמשי שירותים על פני מתן מענה חומרי (Eamon & Zhang, 2006; Krumer-Nevo & Lev-Wiesel, 2005).

מחקר זה מחזק מחקרים קודמים – ספורים אמנם – שהראו, שמתן מענה חומרי לצרכים בסיסיים של פונים הוא היבט חשוב בעבודה עם אנשים החיים בעוני (Knei-Paz, 2009; Krumer-Nevo, 2003; Sousa & Rodrigues, 2012) ושהפונים רואים בהימנעות מעיסוק בצרכים חומריים ובדגש על צרכים רגשיים בלבד אי הקשבה (קרומר-נבו ועמיתותיה, 2005). בהקשר זה חשוב לראות שהמענה לצרכים החומריים הוא גורם כבד משקל בחוויית הנראות של הנשים.

הבנת מצבן של הנשים בתוך ההקשר שהן חיות בו – חיים של מחסור מתמיד ואי נראות חברתית – מאפשרת לראות בהיענות הסטודנטיות למתן מענים חומריים ביטוי ל"אספקה מיטבית" (optimal provision) של צורכי הנשים. המושג "אספקה מיטבית" הוצע בידי לינדון (Lindon, 1994) כתחליף לחוק ההינורות של פרויד. לינדון טען שאין אי היענות לבקשותיו ולצרכיו של מטופל משיגה את מטרתה, להניע את המטופל לעשות עבודה אנליטית. לחילופין הוא הציע היענות גמישה לצורכי המטופלים, ה"מניעה כמיהה התפתחותית, מאפשרת גילוי, הארה וטרנספורמציה של החוויה של המטופל" (שם, עמ' 559).

בעוד המושג של לינדון מתייחס לצרכים רגשיים בלבד וליחסים הבין אישיים של המטופל והמטופל, אנו טוענים שבעבודה סוציאלית ביקורתית בכלל, ובעבודה עם אנשים החיים בעוני בפרט, חובה לראות את הקשר הפוליטי והממשי של אותה "כמיהה התפתחותית" ו"טרנספורמציה של החוויה". כלומר: כמיהה התפתחותית, בהקשר של אנשים החיים בעוני, בהכרח טומנת בחובה גם שאיפה לשיפור המצב הכלכלי וליצירת טרנספורמציה של החוויה ומחייבת גם התייחסות למיקומם החברתי, המונע מהם פעמים רבות התפתחות ושינוי. בהתאם, אספקה מיטבית בהקשר של עבודת התוכנית משמעה תפיסת צורכי הנשים כחסרים הנובעים מעיוותים חברתיים ומפגיעה בזכויות האדם שלהן, אשר מעכבים את התפתחותן האישית והרגשית. תפיסה זו מחייבת אפוא גמישות רבה והתכוונות מלאה למילוי צרכים אלה.

מגבלות המחקר ותרומתו

למחקר זה מספר מגבלות:

1. אף שהוא מציג בבירור את שביעות רצונן של הנשים כמו גם את חווייתן החיובית מההשתתפות בתוכנית, אין במחקר כדי להעיד שאין חוויות דומות של יחסי עזרה מקצועיים יכולות לקרות שלא במסגרת התוכנית. לא ניתן להסיק יחסי סיבה ותוצאה בין המאפיינים הספציפיים של התוכנית לבין חוויות הנשים, וניתן לשער שגם טיפול סוציאלי שלא במסגרת התוכנית עשוי לעורר חוויות דומות.
2. ייתכן שהתמקדות הראיונות ביחסים של הנשים עם הסטודנטיות, כפי שהשאלה הראשונה בריאיון מעידה, תרמה לכך שהנשים שמו דגש מרכזי על נושא זה. אמנם בחירת המראיינות עצמן להציב את חווייתן בתוכנית כנגד יחסי עזרה אחרים שחוו בעבר מעידה על ייחודיות הטיפול שמוענק במסגרת התוכנית, אבל נדרש מחקר המשך, כדי להגיע למסקנות נחרצות בעניין זה.
3. אין במחקר הנוכחי התייחסות למשתנים כמותיים של הצלחה או כישלון, כגון גידול או קיטון בהכנסה, שיפור תנאי דיור או הרעתם או שינוי במצב התעסוקתי. שילוב של שיטות הערכה כמותיות יוכל להרחיב את הידע אודות תוצרי התוכנית והשפעתה על מצבן החומרי של הנשים.
4. אין המחקר מציג נתונים על מצב הנשים לאחר סיום ההתערבות. אנו משערים שאיסוף נתונים לאחר סיום ההתערבות יחשוף עוד היבטים של חוויית הנשים ושל תרומת התוכנית.
5. במחקר זה נאספו נתונים רק מנקודת מבטן של הנשים המשתתפות בו, ולכן אין הוא משקף את נקודת המבט של הסטודנטיות ושל צוות התוכנית. יש להניח שמחקר שיבדוק נקודות מבט נוספות, ובכללן את נקודת המבט של עובדים סוציאליים מהמחלקות לשירותים חברתיים, יוכל להרחיב ולהעמיק את ההבנה וההערכה של דרכי העבודה הנוהגות בתוכנית.

עם זאת ניתן לראות שהמחקר תרם תרומה כבדת משקל לגוף הידע המתפתח של עבודה סוציאלית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני. סקירת הספרות מצביעה על מחסור בכתיבה אודות היישום הפרקטי של גישה זו, ומחקר זה מצמצם מעט מחסור זה.

תרומת המחקר לתיאוריה ולפרקטיקה באה לידי ביטוי בשלושה היבטים מרכזיים: (1) המחקר מתאר את הפרקטיקה של פרדיגמת העבודה הסוציאלית המודעת לעוני מנקודת המבט של משתמשות השירותים. (2) המחקר ממשיג פעולות שונות המתוארות כ"לא מקצועיות" בתוך שדה העבודה הסוציאלית ומצביע על השפעתן החיובית על מקבלות השירות. (3) המחקר מציג עקרונות עבודה שיכולים לשמש בסיס לסוגים שונים של פרקטיקה ולהתאמת העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת-עוני למרחבי פעולה שונים במקצוע.

שביעות הרצון של הנשים מהשתתפותן בתוכנית מצביעה על הצורך להטמיע את דרכי העבודה הנוהגות בה בתוך מערכת הרווחה בארץ. כיום אין תנאי העבודה של עובדים סוציאליים

במחלקות לשירותים חברתיים – עומס העבודה, מיעוט כוח האדם, העדר הדרכה קבועה והעדר משאבים חומריים גמישים – מאפשרים להחיל את הפרקטיקה המתוארת. יתרה מזאת, עבודה סוציאלית מודעת-עונוי דורשת התייחסות לעבודה סוציאלית ביקורתית כמו גם לעונוי כמרכיב מרכזי בהכשרה של עובדים סוציאליים. ממצאי המחקר מצביעים על הצורך בקידום נושא העונוי והעבודה הסוציאלית הביקורתית בהכשרות של סטודנטים ושל עובדים סוציאליים, כמו גם בקידום סביבת עבודה שתאפשר להנהיג גישה זו כדי לשפר את השירות שמציעות המחלקות לשירותים חברתיים לאנשים החיים בעונוי. יש לדאוג לכך שעומס העבודה במחלקות לשירותים חברתיים יהיה נמוך יותר ויאפשר לעובדים להתפנות לעבודה אינטנסיבית עם משפחות החיות בעונוי. מלבד זאת חשוב לאפשר לעובדים סוציאליים להתערב בתוך הקשר החיים הממשי של המשפחות שהם עובדים איתן ולעודד אותם לעשות זאת. על התערבות זו לכלול מפגשים עם המשפחות בביתן וגם עבודת מיצוי זכויות וליווי. זאת ועוד, חיוני לדאוג למערך הדרכה והכשרה שיאפשר לעובדים מרחב חשיבה ודיון בסוגיות הנוגעות לעבודה עם משפחות החיות בעונוי. אך בד בבד עם כל אלה יש להרחיב את אפשרויות העזרה החומרית שעובדים סוציאליים יכולים לספק.

לבסוף, המחקר גם מצטרף לגוף הידע של מחקרים המשמיעים את קולם של משתמשי שירותים והרוואים בקול זה ערך וחשיבות מקצועיים. מחקרים מסוג זה מותאמים לערכי מקצוע העבודה הסוציאלית בכך שהם מאפשרים לאתגר את השיח ההגמוני ולחתור לשותפות עם משתמשי השירותים (Beresford & Croft, 2004). במובן זה בניית ההמשגות של הפרקטיקה על סמך שביעות הרצון של הנשים מחזקת את האפשרות לאתגר את השיח המקצועי הקליני הרווח כיום ומצביעה על הרלוונטיות שלהן למשתתפות המחקר בפרט ולאנשים החיים בעונוי ככלל.

מקורות

- אמיר, ד' (2013). **תהום שפה**. ירושלים: הוצאת מגנס.
- בן שלמה, ש' (2010) "לשמור על הבית": תיאוריה ופרקטיקה של יצירת ברית טיפולית עם הורים מתעללים. **חברה ורווחה, ל (4-3)**, 519-503.
- דורון, א' (2008). העניים כ"אחר" – עונוי בישראל בשנות האלפיים. **ביטחון סוציאלי, 77**, 28-9.
- הרמן, ג'ל (1994). **טראומה והחלמה**. תל-אביב: עם עובד.
- וינטר, צ' ומורלי, ד' (2013) **הרפורמה בהתהוותה: תיעוד, תהליכי תכנון ופיתוח** (כרך ראשון). ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- זיו, א' (2012). טראומה עיקשת. **מפתח, 5**, 74-55.
- מזיקנט, ע' (2012) **ביקורי בית בעבודה סוציאלית: אתנוגרפיה מוסדית**, עבודה לשם קבלת תואר דוקטור לפילוסופיה, אוניברסיטת תל-אביב.

- עבודה פרטנית לשינוי חברתי (2014). **סיכום שנת הפעילות תשע"ד**. באר שבע: המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן גוריון בנגב.
- פרל, ג' ופלד, ע' (2005). חוויית האבהות של גברים אלימים. **חברה ורווחה, כה (3)**, 340-307.
- קרומר-נבו, מ' (2006). **נשים בעוני: סיפורי חיים: מגדר, כאב, התנגדות**. תל אביב: סדרת מגדרים, הוצאת הקיבוץ המאוחד.
- קרומר-נבו, מ', אטיאס, ע' ובן-שמאי, א' (2002). שגרת העבודה עם משפחות במצוקה עמוקה בשירותי הרווחה: קווי יסוד לדיון מקצועי. **חברה ורווחה, כב (2)**, 221-199.
- קרומר-נבו, מ', סלונים-נבו, ו', הירשנזון-שגב, ע', ובן-ישי, ש' (2005) תפיסותיהם של הפונים ה"ותיקים" ללשכת הרווחה את העובדים הסוציאליים. **חברה ורווחה, כה (4)**, 555-533.
- קרומר-נבו, מ' וברק, ע' (2006). מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה. **ביטחון סוציאלי, 72**, 38-11.
- קרומר-נבו, מ', וייס-גל, ע' ומוניקנדם, מ' (2008). עבודה סוציאלית מודעת לעוני: מסגרת קונצפטואלית להכשרה מקצועית. **חברה ורווחה, כח (3-2)**, 202-177.
- קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. **חברה ורווחה, לה (3)**, 321-301.
- רוזנפלד, י' (1993). שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה של עבודה סוציאלית עם אוכלוסיות מובסות. **חברה ורווחה, יג (3)**, 236-225.
- Bailey, R. & Brake, M. (Eds.) (1975). *Radical social work*. New York: Pantheon Books.
- Beresford, P., Green, D., Lister, R., & Woodward, K. (1999). *Poverty first hand!: Poor people speak for themselves*. London: Child Poverty Action Group.
- Beresford, P. & Croft, S. (2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work, 1* (3), 295-316.
- Beresford, P. & Croft, S. (2004). Service users and practitioners reunited: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work, 34* (1), 53-68.
- Cassiman, S. A. (2006). Toward a more inclusive poverty knowledge: Traumatological contributions to the poverty discourse. *The Social Policy Journal, 4* (3-4), 93-106.
- Cassiman, S. A. (2007). Of witches, welfare queens, and the disaster named poverty: The search for a counter-narrative. *Journal of poverty, 10* (4), 51-66.

- Chauhan, A. & Foster, J. (2013). Representations of poverty in British newspapers: A case of 'othering' the threat? *Journal of Community & Applied Social Psychology*, doi: 10.1002/casp.2179.
- Cloward, R. & Piven, F. F. (1971) *Regulating the poor*. New York: Pantheon.
- Craig, G. (2002). Poverty, social work and social justice. *British Journal of Social Work*, 32 (6), 669-682.
- Davis, A. & Wainwright, S. (2005). Combating poverty and social exclusion: Implications for social work education. *Social Work Education*, 24 (3), 259-273.
- De Boer, C. & Coady, N. (2007). Good helping relationships in child welfare: Learning from stories of success. *Children and Family Social Work*, 12, 32-42.
- Denzin, N. K. (2001). *Interpretive interactionism*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Deka, A. (2012). Local and global poverty: Insights using a rights-based approach. *Advances in Social Work*, 13 (2), 471-483.
- Doel, M. (2010). Service users perspectives on relationships. In G. Ruch, D. Turney, & A. Ward (Eds.), *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (pp. 13-29). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Drake, B. (1994) Relationship competencies in child welfare services. *Social Work*, 39, 595-602.
- Eamon, M. K. & Zhang, S. J. (2006). Do social work students assess and address economic barriers to clients implementing agreed tasks? *Journal of Social Work Education*, 42 (3), 525-542.
- Featherstone, B., Morris, K., & White, S. (2014). *Re-imagining child protection: Towards humane social work with families*. Bristol: Policy Press.
- Ferguson, H. (2014). What social workers do in performing child protection work: Evidence from research into face-to-face practice. *Child & Family Social Work*. Advanced online publication, doi: 10.1111/cfs.12142.
- Fine, M. & Torre, M. E. (2004). Re-membering exclusions: Participatory action research in public institutions. *Qualitative Research in Psychology*, 1, 15-37.
- Forde, C. & Lynch, D. (2013). Critical practice for challenging times: Social workers' engagement with community work. *British Journal of Social Work*, doi: 10.1093/bjsw/bct091.

- Fraser, N. (1997). *Justice interruptus*. New York\London: Routledge.
- Frost, L. & Hoggett, P. (2008). Human agency and social suffering. *Critical social policy*, 28 (4), 438-460.
- Goh, E. C. (2015). Vulnerable families as active agents of their own change process: A bidirectional perspective. *Social Work*, doi: 10.1093/sw/swv002.
- Garrett, P. M. (2002). Social work and the just society diversity, difference and the sequestration of poverty. *Journal of social work*, 2 (2), 187-210.
- Glaser, B. S., & Strauss, A. A. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. London: Wiedenfeld and Nicholson.
- Green, R., Gregory, R., & Mason, R. (2006). Professional distance and social work: Stretching the elastic? *Australian Social Work*, 59 (4), 449-461.
- Herrnstein, R. J. & Murray, C. (1996). *Bell curve: Intelligence and class structure in American life*. New-York: Simon and Schuster.
- Howe, D. (1998). Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12 (1), 45-56.
- Jacobson, M., Pruitt-Chapin, K., & Rugeley, C. (2009). Toward reconstructing poverty knowledge: Addressing food insecurity through grassroots research design and implementation. *Journal of Poverty*, 13 (1), 1-19.
- Kincheloe, J. L. & McLaren, P. (2002). Rethinking critical theory and qualitative research. In Y. Zou & T. A. Trueba (Eds.), *Ethnography and schools: Qualitative approaches to the study of education* (pp. 87-138). Maryland: Rowman & Littlefield Publishers.
- Knei-Paz, C. (2009). The central role of the therapeutic bond in a social agency setting clients' and social workers' perceptions. *Journal of Social Work*, 9 (2), 178-198.
- Krumer-Nevo, M. (2003). From "a coalition of despair" to "a covenant of help" in social work with families in distress. *European Journal of Social Work*, 6 (3), 273-282.
- Krumer-Nevo, M. & Lev-Wiesel, R. (2005). Attitudes of social work students toward clients with basic needs. *Journal of Social Work Education*, 41 (3), 545-556.
- Krumer-Nevo, M. (2008). From noise to voice: How social work can benefit from the knowledge of people living in poverty. *International Social Work*, 51 (4), 556-565.

- Krumer-Nevo, M. (2012). Researching against othering. In N. K. Denzin & M. Giordina (Eds.), *Qualitative inquiry and the politics of advocacy* (pp. 185-204). Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Lewis, O. (1968). *La vida: A Puerto Rican family in the culture of poverty*. New York: Random House.
- Lindon, J. A. (1994). Gratification and provision in psychoanalysis – Should we get rid of “the rule of abstinence”? *Psychoanalytic Dialogues*, 4 (4), 549-582.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Oxford, UK: Polity Press.
- Lott, B. (2002). Cognitive and behavioral distancing from the poor. *American Psychologist*, 57 (2), 100-110.
- Mantle, G. & Backwith, D. (2010). Poverty and social work. *British Journal of Social Work*, doi: 10.1093/bjsw/bcq068.
- Nuttman-Shwartz, O. (2016). Rethinking professional identity in a globalized world. *Clinical Social Work Journal*, doi:10.1007/s10615-016-0588-z.
- O'connor, A. (2009). *Poverty knowledge: Social science, social policy, and the poor in twentieth-century US history*. Princeton: Princeton University Press.
- O'leary, P., Tsui, M. S., & Ruch, G. (2013). The boundaries of the social work relationship revisited: Towards a connected, inclusive and dynamic conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43 (1), 135-153.
- Orme, J. (2009). Feminist social work. In M. Gray & S. Webb (Eds.), *Social work theories and methods* (pp. 87-98). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Polkinghorn, D. E. (2005). Language and meaning: Data collection in qualitative research. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 137-145.
- Poland, W. S. (2000). The analyst's witnessing and otherness. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 48 (1), 17-34.
- Rank, M. R., Yoon, H. S., & Hirschl, T. A. (2003). American poverty as a structural failing: Evidence and arguments. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 30 (4), 3-29.
- Reimer, E. C. (2014). Using friendship to build professional family work relationships where child neglect is an issue: Worker perceptions. *Australian Social Work*, 67 (3), 315-331.

- Ribner, D. S. & Knei-Paz, C. (2002). Client's view of a successful helping relationship. *Social Work, 47*(4), 379-387.
- Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflective practice: Holistic approaches to contemporary child care social work. *Child & Family Social Work, 10*(2), 111-123.
- Ruch, G. (2009). Identifying 'the critical' in a relationship-based model of reflection. *European Journal of Social Work, 12*(3), 349-362.
- Ruch, G. (2010) The contemporary context of relationship based practice. In G. Ruch, D. Turney, & A. Ward (Eds.), *Relationship-based social work: Getting to the heart of practice* (pp. 13-29). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Ruch, G. (2012). Where have all the feelings gone? Developing reflective and relationship-based management in child-care social work. *British Journal of Social Work, 42*(7), 1315-1332.
- Sakamoto, I. & Pitner, R. O. (2005). Use of critical consciousness in anti-oppressive social work practice: Disentangling power dynamics at personal and structural levels. *British Journal of Social Work, 35*(4), 435-452.
- Shamai, M. & Sharlin, S. (1996). Who writes the "therapeutic story" of families in extreme distress: Overcoming the coalition of despair. *Journal of Family Social Work, 1*(4), 65-82.
- Sharlin, S. A. & Shamai, M. (2000). *Therapeutic intervention with poor, unorganized families: From distress to hope*. New York: Haworth Press.
- Sheedy, M. (2012). *Core themes in social work: Power, poverty, politics and values*. McGraw-Hill International.
- Sheppard, M. (2006). *Social work and social exclusion: The idea of practice*. Hampshire/Burlington: Ashgate Publishing Ltd.
- Sousa, L. & Rodrigues, S. (2009). Linking formal and informal support in multiproblem low-income families: The role of the family manager. *Journal of Community Psychology, 37*, 649-662.
- Sousa, L. & Rodrigues, S. (2012). The collaborative professional: Towards empowering vulnerable families. *Journal of Social Work Practice, 26*(4), 411-425.
- Stolorow, R. D. (2008). The contextuality and existentiality of emotional trauma. *Psychoanalytic Dialogues, 18*(1), 113-123.

- Strier, R. & Binyamin, S. (2010). Developing anti-oppressive services for the poor: A theoretical and organisational rationale. *British Journal of Social Work, 40* (6), 1908-1926.
- Strier, R. & Binyamin, S. (2014). Introducing anti-oppressive social work practices in public services: Rhetoric to practice. *British Journal of Social Work, 44* (8), 2095-2112.
- Teater, B. A. (2010). A qualitative evaluation of the Section 8 Housing Choice Voucher program: The recipients' perspectives. *Qualitative Social Work*, doi: 10.1177/1473325010371242.
- Tower, M., Rowe, J., & Wallis, M. (2012). Investigating patients' experiences: Methodological usefulness of interpretive interactionism. *Nurse researcher, 20* (1), 39-44.
- Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice, 17* (2), 163-176.
- Ullman, C. (2006). Bearing witness: Across the barriers in society and in the clinic. *Psychoanalytic Dialogues, 16* (2), 181-198.
- Waisbrod, N., Buchbinder, E., & Possick, C. (2012). In-home intervention with families in distress: Changing places to promote change. *Social work, 57* (2), 121-132.
- Ward, N. (2009). Social exclusion, social identity and social work: Analysing social exclusion from a material discursive perspective. *Social work education, 28* (3), 237-252.
- Wilson, J. W. (1996). *When work disappears: The world of the new urban poor*. New York: Alfred A. Knopf.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sag.

ביטחון סוציאלי מס' 101, תמוז תשע"ז, יוני 2017

נשלח לפרסום ב-10.2.16, התקבל ב-22.6.16