

מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה

מאת מיכל קרומר־נבו* ועדי ברק**

נייר העמדה המוצג במאמר מתאר*** את חוויותיהם, עמדותיהם והמלצותיהם של צרכני שירותי הרווחה בנוגע למערכת שירותי הרווחה – מערכת הקצבאות ומערכת השירותים האישיים. נייר עמדה זה הוא אחד משלושה ניירות עמדה, שנכתבו במסגרת מחקר משתתפים, אשר במהלכו תיארו 78 בני אדם, החיים בעוני והבאים מקבוצות אוכלוסייה שונות, את חוויותיהם בנוגע למערכת הרווחה, מערכת הדיור ומערכת החינוך, את דרכי ההתמודדות שלהם, את תפיסותיהם ועמדותיהם כלפי מערכות אלה ואף הציעו את המלצותיהם לשיפור המערכות. ניירות העמדה שימשו בסיס לדיון שהתקיים במסגרת כנס באוניברסיטת בן־גוריון בנושא "תרומתם של בני אדם החיים בעוני לידע אודות עוני – אתגר למדיניות, מחקר ופרקטיקה". המאמר מציג את נייר העמדה בנוגע למערכת הרווחה וסוקר את תהליך המחקר שבעזרתו הופקו ניירות העמדה. במאמר נדונים תכנים שעלו בנייר העמדה ותורמתו של מחקר פעולה משתף.

* המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, והמרכז הישראלי לשיטות מחקר איכותניות, אוניברסיטת בן־גוריון בנגב, באר שבע.

** בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש בוב שאפל, אוניברסיטת תל־אביב, תל־אביב.

***נייר העמדה המובא במאמר זה הוצג במסגרת הכנס "תרומתם של בני אדם החיים בעוני לידע אודות עוני: אתגר למדיניות, מחקר ופרקטיקה", שנערך לכבוד יובל השמונים של פרופ' יונה רוזנפלד ב־30 בנובמבר 2003 באוניברסיטת בן־גוריון בנגב. המחברים מודים לאוניברסיטת בן־גוריון בנגב, לג'וינט־מכון ברוקדייל ולאשלים, אשר מימנו את המחקר ואת הכנס, לכל משתתפי המחקר, לחברי ועדת ההיגוי של הכנס ולמי שסייעו בארגון ובניהול קבוצות הדיון (לפי סדר א"ב): ראוויה אבו־רביע, רחל אגמון, איסמעיל אזכרגה, עינת אלבין, איתן ארם, חגית בן־רצון, יהודית ברי־און, יעל הרמל, נטע זיו, חגית חליל־עדן, מיכל קומם, יוסי קטן, אסתי קצין, לאה שמעוני, דנה שני־עצמון, דלית תרשיש־פלק.

מבוא

בשנת 1980 הושלם התהליך שהפריד בין מערכת הקצבאות, הניתנות במסגרת המוסד לביטוח לאומי, ובין מערכת השירותים האישיים, המוענקים במסגרת המחלקות לשירותים חברתיים (וייס, 2000). שתי המערכות כאחת ממלאות תפקיד מכריע בחייהם של בני אדם החיים בעוני. חוויותיהם, עמדותיהם והמלצותיהם של לקוחות שירותי הרווחה בכל הנוגע לשתי המערכות הללו ניצבות במרכז מאמר זה.

הטיפול בבני אדם החיים בעוני במסגרת שירותי הרווחה זכה במשך השנים להתייחסויות שונות בספרות, על־פי רוב מתוך עמדה של תסכול. זו מבטאת את קשייהם של אנשי מקצוע ליצור עם בני אדם החיים בעוני יחסי היעזרות מועילים, את הקושי לפעול במסגרת של משאבים מצומצמים, ואת הקושי להגיע להישגים של ממש בעבודה זו (רוזנפלד, סייקס, 2000; Krumer-Nevo, Slonim-; Halpern, 1997; Nevo & Hirshenzon-Segev, in press; Shamai & Sharlin, 1996; Wood & Geismar, 1989). שור ושור (Schorr & Schorr, 1988) מאפיינים את מערכת היחסים בין אנשי המקצוע ובין בני אדם החיים בעוני ובמצוקה כ"יחסים נכשלים" (a model of failed relation) ושמאי ושרלין (Shamai & Sharlin, 1996) מכנים את מערכת היחסים הזו בשם "קואליציה של ייאוש", שכן אנשי המקצוע מפתחים תחושות של ייאוש וחוסר אונים, בדומה ללקוחותיהם. חוסר ההצלחה המתמשך בטיפול במשפחות החיות בעוני ובמצוקה הביא את רוזנפלד (1993) לכנות משפחות אלה בשם "משפחות מובסות", שכן הן הובסו פעמיים – פעם אחת בשל מצוקות החיים ובפעם השנייה מידי השירותים החברתיים שאמורים לעזור להן.

יחד עם זאת, בספרות המקצועית מתוארות גם הצלחות בטיפול בבני אדם החיים בעוני ובמצוקה. הופס ועמיתיה (Hopps et al., 1995) בחנו 178 תוכניות עם בני אדם החיים בעוני באזור בוסטון. לפי תיאורם, הגורמים שהביאו לתוצאות חיוביות היו קשורים למאפייני אנשי המקצוע ושתוכניות אלה פעלו במספר מישורי חיים בעת ובעונה אחת (עבודה פרטנית, משפחתית קבוצתית וקהילתית). גם אחרים מדגישים את החשיבות של הגשת שירותים כוללניים, על־פי רוב ארוכי טווח, גמישים ומותאמים באופן ספציפי לצורכי המשפחות (Gutierrez, 1990; Miller & Whittaker, 1988; Palacio-Quintin, 1997; Schorr & Schorr, 1988; Suarez, Smokowski & Wodarski, 1996; Ray, Stromwall, Neumiller & Roloff, 1998).

סאוסה (Sousa, 2005) מתארת את חשיבות העבודה עם רשתות התמיכה האישיות של בני אדם שחיים בעוני. קרומר־נבו, אטיאס ובן־שמאי (2002) מתייחסות להיבטים התוך־אישיים של תפיסת אנשי המקצוע לגבי לקוחותיהם, להיבטים הבינאישיים ביחסי

עוזר-נעזר, ולהיבטים הארגוניים בניתוח הצלחה ואי הצלחה בעבודה עם נשים החיות בעוני. הן טוענות עוד, שהמרכיבים הטיפוליים הנחוצים לשם הצלחה בהשגת שינוי עם משפחות החיות בעוני בישראל מצויים על-פי רוב במסגרת של תוכניות ייחודיות, וקשה יותר להחילן בשגרת העבודה בשירותי הרווחה, המתאפיינת במיעוט משאבים ובריבוי מטופלים (פירוט של מספר תוכניות ייחודיות שפעלו בשנות התשעים ניתן למצוא אצל רוזנפלד, שון וסייקס, 1996).

יחד עם זאת, רק מיעוט של מחקרים בוחן את הפרספקטיבות של בני אדם החיים בעוני ביחס למערכת שירותי הרווחה ככלל. קיימים מחקרים אחדים הבוחנים את נקודות המבט של הלקוחות כלפי התוכניות המוצעות להם, והם מתמקדים בלקוחותיהן של תוכניות ספציפיות, על-פי רוב כאלה שהוגדרו כתוכניות מצליחות (קרומר-נבו, 1997, 1999; Ribner, & Knei-Paz, 2002; Knei-Paz, & Ribner, 2000). קולם של לקוחות שירותי הרווחה שאינם זוכים להיות מטופלים במסגרת תוכניות ייחודיות, אינו מיוצג באופן מספק, וכך הוא המצב גם לגבי עמדותיהם של הלקוחות בנוגע למערכת הקצבאות, הניתנות במסגרת המוסד לביטוח לאומי.

הדרה, קול ומחקר פעולה משתף

בנוסף למצוקה כלכלית, הדרה וחוסר קול הם מאפיינים מרכזיים של החיים בעוני. המושג "הדרה" נמצא בשימוש בצורות שונות: בצורתו האחת הכוונה היא להגדרה של מיצוב חברתי של הפרדה או מרחק מן החברה "הנורמטיבית". בהקשר זה מדובר על ניתוק מן הערכים ומן הנורמות המקובלים בחברה, המאפיינים קבוצות חברתיות אחדות. במובן שונה, הדרה מתייחסת למצב של נגישות נמוכה למערכות חברתיות כמו חינוך, בריאות, דיור, תעסוקה ורווחה. בהקשר זה ניתן לבחון את מידת ההדרה של קבוצות אוכלוסייה מיוחדות על-פי מידת ההשתתפות שלהן בשוק העבודה, במערכות חינוכיות או על-פי מידת הנגישות שלהן לדיור, או אף לדיור נאות. בנוסף להיבטים הללו הדרה מתייחסת גם למצב של נחיתות בהיבטים הסמליים של החיים החברתיים, כמו למשל, כאשר קבוצות חברתיות הן קורבן לסטיגמה, לחוסר כבוד, או לחוסר קול. כלומר, חוסר יכולת השפעה ברמה החברתית. חוסר קול מתייחס גם להיעדר האפשרות להשתתף באופן יעיל בשיח הציבורי (Lister, 2004).

מחקר פעולה משתף (Participatory Action Research) הוא אסטרטגיה של מחקר המשמשת חוקרים המבקשים לפעול נגד הדרה חברתית באמצעות הבאת קולם של בני אדם החיים בעוני אל קדמת הבמה הציבורית. המושג "מחקר פעולה משתף" הוא מונח גג וכולל מגוון של גישות מחקר ומתודולוגיות, שהמאחד אותן הוא הנטייה לראות

במשתתפי המחקר (המכונים בגישות מחקר מסורתיות "נחקרים") סובייקטים בעלי קול וידע, התורמים באופן פעיל להליך המחקר (Bennett & Roberts, 2004; Kemmis & McTaggart, 2000). מאז שנות ה-40 של המאה העשרים, ובעקבות תרומתו המכרעת של קורט לויין לנושא (Lewin 1951; וגם בר־גל ובר, 1996) מערערים מחקרי פעולה משתפים על החלוקה הדיכוטומית בין מחקר ומדע ובין פעולה חברתית. תרומתם של מחקרי פעולה משתפים היא מכרעת, במיוחד כאשר עוסקים בקבוצות שוליות ומוחלשות. בשונה מגישות מחקריות מסורתיות, המבקשות ללמוד את בני האדם השייכים לקבוצות אלה, מחקרי פעולה משתפים עוסקים בלימוד של תופעות חברתיות עם בני האדם, תוך־כדי מתן לגיטימציה ותוקף לידע שלהם, ובאמצעות הפיכתם לחוקרים־שותפים. בכך המחקר הופך להיות כלי להתבוננות ביקורתית בסדרים ובמוסדות חברתיים, לאמצעי לשינוי ולכלי שבאמצעותו מתאפשרת תקשורת חדשה בין קבוצות חברתיות שיש ביניהן מחלוקות, פערים או עימותים.

טיילור ועמיתיו (Taylor et al., 2002) מבחינים בין רמות שונות של השתתפות של החוקרים־השותפים במחקר, החל מהשתתפות מינימלית, שבה המשתתפים מסייעים באיסוף נתונים, לדוגמה, באמצעות עריכת ראיונות, וכלה בהשתתפות מקסימלית, שבה מושאי המחקר משתתפים בהגדרת שאלות המחקר, באיסוף הנתונים, בנייתו ובקישור לתיאוריה של הנתונים ובכתיבת דוח המחקר. בקונפיגורציה כזו, החוקר שיוזם את המחקר הוא זה המאפשר ומנחה את התהליך.

מחקרי פעולה משתפים אמורים לאפשר את הבאת קולם של אלה המשתייכים לאוכלוסיות מודרות, אם בשל השתייכותם האתנית, מצבם הכלכלי או בשל סיבות אחרות, אל קדמת הזירה הציבורית. פיטר ברספורד מרחיב ומפרט את המושג "קול" באשר לצרכני שירותי הרווחה וטוען שקיים בידיהם ידע ייחודי. ידע זה, שבמאמר קודם כינינו אותו "ידע מן החיים" (קרומר־נבו, 2000), כולל אינטרפרטציות, משמעויות, השערות, אנליזות ותיאוריות (Beresford, 2000). בסדרת מאמרים קוראים ברספורד ועמיתיו לשים את הידע של צרכני שירותי הרווחה, בכללם בני אדם החיים בעוני, במרכז השיח הציבורי (Beresford, 2000; Beresford, 2001; Beresford & Croft, 2004; Beresford & Evans 1999; Beresford & Wilson, 1998; Lister, 2002; Lister et al., 2000; Wilson & Beresford, 2000): "מה ששונה בתקופה האחרונה הוא, שהיום קיימים גם ביטויים פורמליים של עניין וגם מחויבות לסוג הידע שנושאים צרכני שירותים, ולצרכני שירותים ולארגוניהם יש יכולת להציב, לפעמים אף לכפות, את הידע שלהם על סדר היום הפוליטי, המקצועי והאקדמי ועל סדר היום של המדיניות החברתית" (Beresford, 2000, p. 493).

שותפות במחקר עם בני אדם החיים בעוני, כמו זו המתקיימת כאשר משתתפי המחקר פעילים בנייתו הממצאים, בכתיבת דוח מחקר או בהצגת הממצאים בפורומים

ציבוריים, עולה בקנה אחד עם הערכים המקצועיים של העבודה הסוציאלית, כמו שותפות והעצמה (Higham, 2001), והיא בעלת פוטנציאל להעשיר ולאתגר את השיח של מדיניות חברתית וליצור בסיס למאבקים דמוקרטיים רחבים (Beresford, 2000; Fine & Torre, 2004).

בעשר השנים האחרונות אנו עדים להתעוררות גדולה בנושא של מחקרי פעולה משתפים עם צרכני שירותי הרווחה. מספר פרויקטים כאלה ראויים לציון במיוחד: באנגליה, עבודתם של פיטר ברספורד ועמיתיו, אשר כתבו יחד עם בני אדם החיים בעוני את "דוח האזרחים על עתידה של מדינת הרווחה" (Beresford & Turner; 1997; Beresford, Green, Lister & Woodard, 1999). בארצות הברית היתה זו עבודתן של מישל פיין ועמיתותיה, אשר כתבו יחד עם אסירות בכלא שמור דו"ח על השפעתו של החינוך הגבוה על חיייהן של אסירות (Fine et al., 2001). הן כתבו גם, בשותפות עם בני נוער שחורים ולבנים, דוח על מצב ההפרדה בחינוך (Fine & Torre, 2004). תנועת העולם הרביעי (ATD Fourth World) ערכה מספר מחקרי פעולה משתפים בשותפות עם בני אדם בחיים בעוני. אנשי התנועה, הפועלים בצרפת ובבלגיה, יצרו שותפות עם אקדמאים ועם בני אדם החיים בעוני וכתבו יחד, במהלך סדרה ארוכה של מפגשים שנמשכו בערך שנתיים, ספר המציג את עמדותיהם של אלה החיים בעוני כלפי משפחה, זמן, היסטוריה, עבודה ואזרחות (Groupe de Recherche Quart Monde-Universite, 1999). בדוח אחר, שבו שיתפו פעולה אקדמאים, בני אדם החיים בעוני ונציגי התנועה בארצות הברית, התייחסו לסוגיות שונות הקשורות בחינוך ובשירותי החינוך הניתנים לבני אדם החיים בעוני (Defraigne, 2002), ובדוח שהתפרסם לאחרונה (ATD Fourth World, 2005) תחת הכותרת "Getting the Right Trainers", יצרו שיתוף פעולה בין בני אדם החיים בעוני, אקדמאים ועובדים סוציאליים ובמהלכו פיתחו תוכנית הכשרה לעובדים סוציאליים, המבוססת על הידע המצוי בידיהם של בני אדם החיים בעוני. אלה האחרונים גם אמורים להעבירה לסטודנטים לעבודה סוציאלית.

בהשראת העבודות האלה ערכנו את המחקר שיוצג להלן. במחקר נטלו חלק 78 צרכנים של שירותי הרווחה מקבוצות אוכלוסייה שונות, אשר הביעו את דעתם על מערכות הרווחה, הדיור והחינוך. במאמר תוצג תמצית הדברים שאמרו המשתתפים על מערכת הרווחה.

מתודולוגיה

1. מטרת המחקר

מטרתו של המחקר הנוכחי היא להביא, באמצעות שימוש בפרוצדורות משתפות, את קולם של בני אדם החיים בעוני, צרכני שירותי הרווחה, בנוגע לשירותי הרווחה – מערכת הקצבאות ומערכת השירותים האישיים. "צרכני שירותי הרווחה" הוגדרו כמי שמקבלים שירות מעובדים סוציאליים בלשכות לשירותים חברתיים, כפי שעובדים אלה מגדירים אותם, מתוך היכרותם עמם, כבני אדם החיים בעוני. באופן מפורט יותר, נבחנו חוויותיהם, עמדותיהם, והמלצותיהם של בני אדם החיים בעוני כלפי שתי מערכות של שירותי הרווחה – מערכת הקצבאות המסופקת באמצעות המוסד לביטוח לאומי ומערכת השירותים הסוציאליים האישיים.

2. המשתתפים

המחקר נערך בארבעה שלבים: בשלב הראשון נערכו ראיונות עומק מובנים למחצה עם 92 בני אדם שחיים בעוני. במהלך הראיונות נשאלו המשתתפים אם יהיו מוכנים להשתתף בקבוצות דיון שישמשו בסיס להכנת כנס עתידי אשר יציג את חוויותיהם בפני הציבור. בשלב זה עדיין לא ידענו מהו המוקד המיוחד של הכנס ולא מה יהיו נושאי העיקריים. 40 בני אדם הסכימו להשתתף בקבוצות.

בשלב השני נערכו שיחות עם 40 המשתתפים ואלה הצביעו על שלושה נושאים שהם רוצים לדון בהם: מערכת שירותי הרווחה, מערכת הדיור הציבורי ומערכת החינוך.

בשלב השלישי הוקמה ועדת היגוי שחבריה היו חוקרים, בני אדם הפועלים בתחום המדיניות החברתית, פעילים חברתיים ועובדים סוציאליים. לדעת וושינגטון, (Washington, 2004) ועדת היגוי היא דוגמה לשיתוף רצוי בין חוקרים ובין אנשי המדיניות והפרקטיקה החברתית. שלושת הנושאים שבחרו משתתפי המחקר הראשון הובאו בפני הוועדה, שתפקידה היה לאפשר דיון ציבורי בנושאים אלה ולקדם אותו באמצעות מחקר פעולה משתף. הוועדה החליטה להקים קבוצות דיון שישתתפו בהן בני אדם החיים בעוני ואלה יתעדו את דעותיהם, עמדותיהם וחוויותיהם של צרכני השירותים בנוגע למערכת הרווחה, למערכת הדיור ולמערכת החינוך בישראל. מטרתן של קבוצות הדיון היתה לנסח שלושה ניירות עמדה (אחד על כל נושא) שיוצגו בכנס על ידי המשתתפים, שהם בעלי ניסיון ישיר בהתמודדות עם עוני, ונושאים אלה יהיו בסיס לדיון בין אקדמאים, קובעי מדיניות, פעילים חברתיים ואנשי מקצוע. בשלב הרביעי רואינו 78 בני אדם בגיל העבודה, שהם צרכנים של שירותי

הרווחה, במסגרת של 14 קבוצות מיקוד. בתור חברים בקבוצות הדיון נבחר מגוון רחב של משתתפים בהנחה שהמבחר יביא להבנה מעמיקה של התופעה הנבחנת תוך שימוש בעקרונות של דגימת השונות המירבית (Glaser & Strauss, 1967). בקבוצות השתתפו 34 גברים ו-44 נשים. בין המשתתפים היו 9 עולים מברית-המועצות, 3 שעלו מאתיופיה ו-10 בדווים. כמו-כן היו בין המשתתפים נשים חד-הוריות, אימהות לילדים שהוגדרו כמצויים בסיכון, אסירות משוחררות, דרי רחוב, ושלוש נשים שהפגינו באותה עת מול משרד שר האוצר. המשתתפים היו צרכני שירותי רווחה מגוונים: לקוחות של מחלקות מקומיות לשירותים חברתיים, משתתפים בפרויקטים מיוחדים (תוכנית "דרור"), לקוחות של קליניקות לסיוע משפטי ולקוחות של עמותות לסנגור קהילתי, מכל הארץ. בגלל סיבות שונות, כגון זמינות, שינוי כתובת, או שינוי מספרי טלפון, רק שמונה מ-40 המשתתפים שהתחילו את תהליך הכנס (השלב השני) השתתפו בקבוצות המיקוד. בחירת המשתתפים בצורה כזו אפשרה לנו לשמוע מגוון רחב של דעות ועמדות שונות בנוגע למערכת הרווחה.

3. הדיונים הקבוצתיים

בכל אחת מ-14 הקבוצות השתתפו בין 3 ל-14 משתתפים. 12 מן הקבוצות הנחו כותבי המאמר, בלוויית העובד או העובדת הסוציאלית, או הפעיל והפעילה החברתיים, אשר הכירו את המשתתפים (במספר מקרים היה זה חבר ועדת ההיגוי). 2 קבוצות הינחו חברי ועדת ההיגוי לאחר שלמדו ותרגלו את שיטת ההנחה עם הכותבים. שיטת הריאיון של קבוצות המיקוד התבססה על מדריך ריאיון. המטרה המרכזית היתה לאפשר הבהרה והעמקה של הנושאים שהעלו המשתתפים תוך שימוש בשאלות פתוחות וסגורות. מטבע הדברים, למרות שהקבוצה בחרה נושא כלשהו כדי להעמיק בו, התפתח הדיון לכיוונים שונים תוך התייחסות גם למערכות חברתיות נוספות, והמנחים אִפשרו לנושאים אלה לבוא לידי ביטוי בלי לעצור אותם. כך, לדוגמה, קבוצה שבחרה לדון במערכת הרווחה הזכירה גם את מערכות החינוך והדיור ולהפך. בתהליך כתיבת ניירות העמדה הובאה בחשבון תרומתן של כל הקבוצות לכלל הנושאים. למשתתפים נאמר, שמטרת הדיון הקבוצתי היא "לאפשר לניסיונות שלכם, לדעות שלכם, ולהמלצות שלכם להישמע על-ידי פקידים רמי דרג, עובדים בכירים בשירותי הרווחה וקובעי מדיניות." הסברנו, שאנו מתכוונים לכתוב ניירות עמדה שיהיו מבוססים על דבריהם ושאלה יימסרו לקובעי מדיניות, לפעילים חברתיים, לעובדים בשירותי רווחה ולחוקרים, ויהוו בסיס לדיון במסגרת כנס שייערך באוניברסיטת בן-גוריון. כל קבוצה נפגשה פעמיים, למשך שעתיים וחצי בערך בכל פעם. רוב המשתתפים שמחו על האפשרות לקחת חלק ביוזמה, והביעו רצון שקולם ושהידע שלהם יישמע אצל "בני אדם חשובים". חלקם האשימו אותנו בנאיביות והטילו ספק בכך שנושאי תפקידים

בעלי כוח יקשיבו לדבריהם: "אתם תמימים אם אתם חושבים שמישהו יקשיב לכם." על כך ענינו, שאנו שותפים לספק, אך אנו מוכנים לעבוד קשה כדי שהדבר יקרה. לאחר שהנוכחים הביעו את הסכמתם להשתתף בדיון, הם בחרו את מערכת השירותים שהם רוצים להתמקד בה – רווחה, חינוך או דיור. בחירה זו הביאה לכך, שמערכת השירותים שנבחרה עמדה במרכז הדיון הקבוצתי, אך יחד עם זאת, כאמור, עלו בדיון גם התייחסויות רבות למערכות השירותים האחרות, מאחר שבמציאות שלוש המערכות ושלושת הנושאים שהן מייצגות קשורים זה בזה בקשרי גומלין.

בכל קבוצה נשאלו המשתתפים חמש שאלות:

- מה הן החוויות שלכם במפגש עם מערכת השירותים (הרווחה, הדיור, או החינוך)?
- מה הם הקשיים שאתם מתמודדים איתם הקשורים למערכת זו?
- כיצד אתם מתמודדים עם הקשיים הללו?
- מהי לדעתכם מערכת רווחה, דיור או חינוך טובה? לדוגמה, מהו עובד סוציאלי טוב? מהי מערכת קצבאות טובה? מהי דירה, או שכונה, טובה בעיניכם?
- אם הייתם פוגשים את השר או השרה הממונים על מערכת זו – מה הייתם ממליצים להם?

הדיונים הוקלטו בהסכמת המשתתפים ושוקלטו. האווירה בקבוצות היתה שונה מקבוצה לקבוצה והושפעה מגודל הקבוצה, וממידת הקרבה וההיכרות שהיתה בין המשתתפים. בחלק מן הקבוצות נסב הדיון על ההיבטים הקונקרטיים של החיים בעוני. בקבוצות אחרות היה שיתוף ברגשות, בחוויות ובניסיונות שמדברים עליהם לעתים רחוקות. חלק מן המשתתפים ביטאו מודעות פוליטית וקישרו את הקושי האישי שלהם עם המצב החברתי והפוליטי בישראל. משתתפים בכל הקבוצות הציעו שיפורים במערכת החברתית. באופן כללי, המשתתפים הביעו מצד אחד כאב וחוסר־אונים, ומצד שני כוחות, הומור, תקווה ושיתוף פעולה.

4. כתיבה ותיקוף של ניירות העמדה

על בסיס החומר המשוקלט כתבנו סיכום של כל אחד מן הדיונים הקבוצתיים בנפרד (סך הכל 14 סיכומים), תוך מאמץ לשמור על תוכן השיחה, על צורת הדיבור ועל רוח הדברים. במקרים שבהם ביטאו משתתפים שונים באותו דיון דעות שונות, או אפילו מנוגדות (הדבר קרה לדוגמה כאשר בקבוצה אחת היו משתתפים שהניסיון האישי שלהם עם מערכת השירותים היה חיובי, ואילו לאחרים היה ניסיון שלילי), תיעדנו את מגוון הדעות בלי להעדיף דעה אחת על אחרת. סיכומים אלה הוקראו או הוצגו בפני הקבוצות במפגש נוסף, שאליו הוזמנו כל אלה שהשתתפו בפגישה הקודמת, כדי לקבל את אישורם של המשתתפים לכך שהסיכומים משקפים את דעותיהם ועמדותיהם

תוך שימוש בתהליך של הדדיות דיאלוגית (Rodwell, 1998). על-פי ההערות האלה הוכנסו למסמך שינויים קלים. לאחר שאושרו הסיכומים, נשאלו המשתתפים האם הם מסכימים ששם יופיע יחד עם ניירות העמדה בחוברת הכנס. 56 משתתפים הסכימו ששם המלא יפורסם ו-14 הסכימו שרק שם הראשון יפורסם. 8 משתתפים העדיפו להישאר אנונימיים.

על בסיס 14 הסיכומים המאושרים נכתבו שלושה ניירות עמדה, אחד לכל מערכת שירותים – הרווחה, הדיור והחינוך. כל נייר עמדה שיקף את מה שנאמר על הנושא בדיונים של כל הקבוצות. ניירות העמדה נכתבו בגוף שלישי מכיוון שלא יכולנו לכלול את עצמנו בין מקבלי שירותים. בנוסף לכך, הגוף השלישי מייצג את הדוברים כקולקטיב וגם כגוף של יחידים אשר מדברים בשם עצמם. ניירות העמדה ניתנו לנציגי קבוצות הדיון לשם אישור. האישור של הסיכומים וגם של ניירות העמדה שימש כאמצעי לתיקוף הניירות (Lincoln & Guba, 1985). בשל קוצר היריעה נכלל במאמר הנוכחי רק נייר העמדה בנושא מערכת הרווחה.

מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי רווחה

נייר העמדה כולל שלושה פרקים: מערכת הקצבאות, מערכת השירותים האישיים, והמלצות הנוגעות למערכת הרווחה בכלל.

1. מערכת הקצבאות

מערכת הקצבאות נתפסת בעיני המשתתפים כמקור מרכזי לביטחון חברתי וסוציאלי. בשל סיבה זו חסרונותיה נתפסים בעיניהם כאיום מרכזי לביטחונם. אחד המשתתפים הסביר: "אני פעם ידעתי שאפילו אם אני לא אצליח בעבודה אני לא נופל בגלל הביטוח הלאומי. עכשיו הביטחון הלך." משתתף אחר אמר: "אם מפטרים אותך – כל מה שהשקעת בילדים נעלם. אני מסתובב, דיברתי עם הרבה אנשים, אני רואה מה המצב שלהם ואני רואה שהמצב ממש גרוע והולך להיות יותר גרוע."

הזכאות לקצבאות. המשתתפים תיארו את החוקים המגדירים את הזכאות לקצבת הבטחת הכנסה כחוקים מגבילים, המונעים מהם את האפשרות לקדם את עצמם ואת משפחתם. דוגמה לכך היא האיסור על חיים משותפים עם בן-זוג המוטל על אימהות יחידות, שאם לא יצייתו לו, הן תאבדנה את הקצבה. אחת המשתתפות סיפרה, שקיימה קשר עמוק עם גבר במשך שנתיים, אבל לאורך כל התקופה היא חששה שהדבר יתגלה ואז היא תפסיד את זכותה לקצבה. תשלום הקצבה אפשר לה לא רק ביטחון כלכלי, אלא גם יצר עבודה מרחב שבו יכלה להשתמש, הודות לעצמאות הכלכלית היחסית

שהעניקה לה הקצבה, כדי לבחון האם הגבר שאיתו היא חיה הוא אמנם הגבר המתאים לה, בלי שתיאלץ להיכנס למערכת יחסים עם גבר שיעזור לה מבחינה כלכלית, הגם שאינו ראוי. הקצבה אפשרה לה כאמור לחיות עם גבר ולבחון את ההתאמה ביניהם, בלי להיות כבולה אליו ותלויה בו מבחינה כלכלית. עובדה זו התבררה כמרכזית בחייהן של מספר נשים שהיו אימהות חד־הוריות, בפרט כאלה שחוו בעבר מערכות יחסים אלימות ביותר. למרות שבמקרים אלה השתמשו הנשים בקצבה שלא במסגרת החוק, הן ידעו להעריך את החופש שהיא נתנה להן. יחד עם זאת, מכיוון שהן ידעו שהן עוברות על החוק, הן חיו בחשש ובפחד. בעיניהן, אישה שתתעקש לשמור על קצבתה ולפעול במסגרת החוק, עלולה למצוא את עצמה ללא בן־זוג. כפי שאמרה אחת המשתתפות: "את צריכה לחיות לבד ולמות לבד בבית."

איסור אחר הכרוך בקבלת הקצבה הוא האיסור להחזיק בכלי רכב, הגם ששימוש במכונית היה יכול לשפר את אפשרויות התעסוקה של מקבלי הבטחת הכנסה, להקל על הטיפול בילדים, ולהקנות להם תחושה של עצמאות וחופש. אחת המשתתפות החזיקה מכונית מקרטעת זולה, שאפשרה לה להביא את ילדיה למוסדות החינוך ולחפש עבודה במקומות רחוקים מביתה. כדי שלא תישלל זכותה לקבלת קצבה היה עליה לוותר על המכונית, ועקב כך נבצר ממנה להסיע את ילדיה למסגרות החינוכיות שבחרה עבורם, והדבר אף צמצם בהרבה את המרחב הגיאוגרפי שבו יכלה למצוא עבודה. משתתפת אחרת נצפתה בידי חוקרי הביטוח הלאומי כשהיא נוהגת במכונית השייכת לאחיה. בעקבות זאת נשללה זכותה לקצבה והיא נזקקה לחודשים ארוכים על־מנת לשכנע את פקידי המוסד לביטוח לאומי שהיא אינה בעלת המכונית, שהשימוש שלה במכונית היה חד־פעמי ושהמכונית אינה עומדת לרשותה בדרך־כלל.

בעיה נוספת שעלתה היא זו של נשים הזכאיות לקבל דמי מזונות, אך מקבלות דמי מזונות מופחתים. בחלק מן המקרים מדובר בנשים החשות שהן "נענשות" על כך שהבעל לשעבר אינו משלם למוסד לביטוח לאומי את חלקו בתשלום: "בעלי השאיר לי בית עם משכנתא ענקית. הוא לא משלם את חלקו, וגם מורידים לי מהמזונות, כי הוא לא משלם לביטוח לאומי. שימצאו דרך להכריח אותו לשלם." במקרים אחרים הנשים חשות שלמרות שהבעל משלם, האישה מקבלת מן הביטוח הלאומי סכום נמוך יותר מזה שהבעל לשעבר משלם. לדעתן, המוסד לביטוח לאומי גובה מבעליהן חלק מדמי המזונות, שאמורים להיות מועברים לנשים, על חשבון חובות אחרים שיש לגברים אלה כלפי המוסד לביטוח לאומי: "איך יעלה על הדעת שהאוצר החליט להיות שותף של הילדים שלי?"

למעשה, תיארו המשתתפים את קשייהם בהתמודדות עם הנוקשות ותיארו מצבים המשמרים את המצוקה הכלכלית של הזכאים, מכיוון שכדי לקבל את הקצבאות אסור לנהנים מהן לעשות כל צעד שיביא לשיפור מצבם.

המפגש עם מערכת ביורוקרטית. המפגש עם המוסד לביטוח לאומי נחווה כמפגש עם ביורוקרטיה שלא ניתן להבינה או לצאת ממנה מנצח (דברים זהים נאמרו גם לגבי המפגש עם "עמידר" ועם שאר החברות המשכנות). נראה, שתמציתה של הביורוקרטיה הוא סינדרום "המסמך החסר": רבים מן המשתתפים סיפרו, שלמרות מאמציהם להמציא את כל המסמכים הנדרשים, הם נתקלים שוב ושוב ולאחר המתנה ממושכת של מספר חודשים, בדרישה להמציא מסמך נוסף כלשהו, שבהיעדרו לא יתבצע כל טיפול בבקשתם. המשתתפים סיפרו, שלא פעם נדרשו להמציא מסמך שכבר מסרו. הטיפול בבקשותיהם נמשך זמן רב ועל כך נוספה בעיית היחס שפקידי הביטוח הלאומי מעניקים. יחס זה נתפס כחסר ביורוקרטי, שאינו מביא בחשבון את המצוקות האישיות והמשפחתיות ואת השפעתן על חיי היומיום של המשתתפים. את היחס המנוכר מצד עובדי הביטוח הלאומי, המתעלם מצורכיהם ומחוויותיהם של המשתתפים, תיארה אחת הנשים במילים "הם מדפדים אותנו."

אידיעת דבר קיומו של חוב. משתתפים סיפרו שהם אינם מבינים מתי ואיך נצטברו להם חובות במוסד לביטוח לאומי, ושדבר קיומם נודע להם רק במקרה. משיחת טלפון מקרית עם המוסד לביטוח לאומי עלול להיוודע להם על דבר קיומו של חוב בגובה אלפי שקלים, שלא היה ידוע להם, ואשר בשל חוסר ידיעתו, ובוודאי עקב המחסור הכלכלי, אין ביכולתם לשלמו.

אי קבלת מידע אמין. המשתתפים סיפרו, שקשה מאוד לקבל מן המוסד לביטוח לאומי מידע אמין על זכויותיהם וחובותיהם. כאשר הם מנסים לברר את זכויותיהם, הם נתקלים בתשובות מעורפלות. במספר מקרים דיווחו משתתפים שהם קיבלו תשובות שהטעו אותם ופגעו בהם. לדוגמה, נשים קיבלו מן המוסד לביטוח לאומי מידע מטעה על גובה השכר שיוכלו לקבל בלי שתיפגע קצבתן. לאחר שהתחילו לעבוד גילו, שלמרות המידע שניתן להן קוצצו תשלומי הקצבאות שקיבלו. כך למעשה נמנעת מן המשתתפים היכולת לתכנן את מעשיהם ולהחליט כיצד לפעול כדי לשפר את מצבם: האם יציאה לעבודה תקדם אותם מבחינה כלכלית, או שמא דווקא תפגע בהם?

חקירות. המשתתפים תיארו את עצמם כנתונים תחת חקירות בלתי־פוסקות מצד המוסד לביטוח לאומי, מצד החברות המשכנות ומצד שירותי הרווחה האחרים. החקירות אינן מסתיימות לעולם, גם במקרים שבהם לא נמצא שהמשתתפים עברו על החוק, שכן החוקרים בוחנים באופן שוטף האם הזכאים לקבלת קצבאות עומדים בתנאי הזכאות, או שאולי השתנה מצבם. כך חשים בני האדם שהם נבדקים דרך קבע ונתפסים כשקרנים החייבים להוכיח את חפותם. החקירות מעמידות את המשתתפים בסיטואציות קשות ומורכבות. אחת המשתתפות סיפרה, שהיתה בעבר קורבן לאלומות. בשל מחסור במקום מגורים קבוע עברה דירה מספר פעמים, ובשל החשש לביטחונה רצתה להסתיר משכניה את העובדה שהיא חיה לבד. לפיכך היא סיפרה להם שהיא

גרה עם בן־זוג הנעדר רוב שעות היום מן הבית. החוקרים, ששאלו את השכנים מי מתגורר בבית, נענו שהאישה מתגוררת עם בן־זוגה. עקב כך הפכה האישה, שביקשה להגן על עצמה מפני אלימות מזדמנת, להיות שוב קורבן – הפעם לחשדות ולהאשמות מצד המערכת הממוסדת.

בעיה נוספת שתיארו המשתתפים היא, שהחוקרים מסיקים מקיומם של מכשירי חשמל שונים בבית על מצב כלכלי משופר. אלא שנתון זה עלול להטעות. לא פעם נותרו מכשירי החשמל בידי נשים לאחר גירושיהן, ולמעשה נקנו בתקופה שעוד היו נשואות ומצבן הכלכלי היה תקין. במקרים אחרים סיפרו משתתפים, שהם קיבלו מכשירים חשמליים ביתיים כתרומה. שתי נשים סיפרו בגאווה מהולה בעצב, שהן החליטו לזנום פעולה שתשפר את מצבה של אחת מהן, שחסרו בביתה מספר מכשירים בסיסיים. הן תלו מודעות וביקשו שיתרמו להן מכשירים אלה. הן ידעו שאם יימצאו המכשירים הללו ברשותה, הדבר עלול לעורר את חשדם של הפקחים שיש לה מקורות הכנסה שהיא אינה מצהירה עליהם. ויתור על מכשירים אלה, או מכירתם, לא תועיל; מצד שני, הדבר יפגע ברמת החיים שלה ובאיכותם.

דרישה לפירעון חוב. הדרישה לפירעון חוב שהמוסדות מגישים היא כוחנית ואלימה, ומתבצעת באמצעות תביעה משפטית או הליכי הוצאה לפועל. מול אלה בני אדם חשים חסרי אונים וחסרי הגנה.

2. מערכת השירותים האישיים

החוויות שהיו מנת חלקם של המשתתפים בטיפול הסוציאלי האישי השתרעו מחוויות קשות מאוד של התעלמות, ניכור ויחסים לא־מספקים, עד חוויות טובות מאוד של יחסים תומכים, עוזרים ומקדמים, שהיו במקרים אחדים משום מעשי הצלה של ממש. היו שתיארו חוסר קבלת עזרה, קונקרטי או אחרת, ולעומתם אחרים סיפרו על מצב שהמשפחה נעזרת במגוון רחב של שירותים ושל אנשי מקצוע: "אנחנו מקבלים טיפולים לילדה, לאישה, לי. עוזרים לי מכל הלב."

טיפול סוציאלי כושל. במקרים שונים מתוארות עובדות סוציאליות כמי שעושות את עבודתן בצורה טכנית או מכנית, או כפי שאמרה אחת המשתתפות, "באות לרפוק כרטיס." משתתפים תיארו עובדות אלה במילים "היא לא מכירה אותי," או "היא מקשיבה לך רק כי זה התפקיד שלה." מפגשים כאלה גורמים לבני אדם שלא לפנות לעזרה, "אני לא מתקרבת לעובדת שלי. אף פעם אין לה זמן, אין לה יחס אלמנטרי אלי." במקרים אחרים גורר הדבר התנהגויות ותגובות קיצוניות. אחת המשתתפות סיפרה, שביקשה עזרה בהשמת בתה התינוקת במעון. העובדת הסוציאלית אמרה לה שהדבר אינו אפשרי, והאופן שבו נאמרו הדברים הותיר את האם פגועה ומושפלת. היא הניחה אפוא את התינוקת על שולחנה של העובדת הסוציאלית, אמרה לה שתטפל

בתינוקות בעצמה, והתכוונה לעזור את החדר. תוך דקות ארגנה העובדת הנסערת עבור האם את מה שביקשה. הסיפור מייצג את התחושה, שבמקרים רבים יש לעשות צעד קיצוני וכוחני כדי לזכות בתשומת לב מצד העובדים הסוציאליים בשירותי הרווחה: "לשכת הרווחה זה רק להפוך שולחנות", אמרה משתתפת.

אלטרנטיבה מתונה ל"הפיכת שולחנות" הציגו משתתפים שסיפרו, שכתגובה לכך שבקשותיהם לא נענו, או שקיבלו מעובדים סוציאליים יחס משפיל ולא אוהד, הם פנו במכתבים לבעלי תפקידים בכירים – בעיריות, בהנהלות המשרדים או בממשלה. על-פי רוב לא זכו מכתבים אלה למענה.

במקרים אחרים גילו משתתפים הבנה כלפי העובדות הסוציאליות, אשר נתפסות כבעלות רצון טוב, אך חסרות משאבים, הן במונחי זמן והן במונחי תקציב: "העובדת שלי אמרה שיש לה המון 'חוק נוער'. אני לא יודעת מה זה, זה משהו שהיא אחראית עליו, אבל כנראה באמת היא לא יכולה לעזור לי, כנראה שבאמת אין לה מספיק זמן."

כאשר עובדת סוציאלית מציגה עמדה שלילית כלפי בקשה או מטרה שהמשתתפים מציבים לעצמם, תופסים אותה המשתתפים כבעלת רמה מקצועית נמוכה. היא נתפסת כמי שאינה יודעת איך להשיג את מה שדרוש, או כמי שלא אכפת לה מעבודתה, ואז היא מעוררת כעס וחוסר הערכה. הדבר בולט עוד יותר כאשר משתתפים, שקיבלו תשובה שלילית מעובדת סוציאלית, השיגו לאחר מכן את מבוקשם בדרכים אחרות. בעיניהם זו הוכחה לכך, שאילו היתה העובדת בעלת רמה מקצועית ראויה, היא היתה מכירה או לומדת את הדרכים השונות להשיג את הדרוש להם.

ניתוק בין הצרכים הקונקרטיים ובין הצרכים הרגשיים. טיפול שלא מתלווה לו מתן משהו ממשי מוצג אצל חלק מן המשתתפים כטיפול חסר. העובדים הסוציאליים מתוארים כמי שרוצים "רק לדבר", ולא לעזור באופן אמיתי: "דיבורים כמו חול ואין מה לאכול." עובד סוציאלי טוב הוא מי שנלחם עבור לקוחותיו "לא רק בטלפונים ומכתבים, אלא מי שהולך ממש למקומות שיכולים לתת עזרה." כדוגמה, תואר עובד סוציאלי שהלך למשרדי "עמידר", ולא יצא משם עד שלא הובטח לו שהמשפחה תקבל דירה.

אולם, גם כשהעובדות נותנות מענה קונקרטי בלבד, תוך התעלמות מן הצרכים הרגשיים של המשתתפים, אלה חשים תחושות של השפלה וחוסר אונים. כך, לדוגמה, סיפרה אחת המשתתפות, שפנתה בבקשה לסיוע בקניית חיתולים, וקיבלה מן העובדת הסוציאלית הפניה לעמותה. כשהגיעה לשם מצאה את עצמה עומדת בתור ארוך של נזקקים. היא חוותה את הסיטואציה כמשפילה, התביישה, והלכה בלי לקבל את החיתולים שהיתה זקוקה להם.

במקרים שונים מתואר יחסן של עובדות סוציאליות כיחס מתנשא. דבר זה מעורר אצל המשתתפים תרעומת גדולה. במיוחד מתסכל המצב שעובדות, שהן בעצמן

צעירות וחסרות ניסיון, מעניקות יחס מתנשא: "ילדונת שרק סיימה לימודים רוצה ללמד אותי להיות אימא." היחס המתנשא בא לידי ביטוי בכך, שהעובדת מנסה "לתקן" את המשתתפים בלי להבין את הקשיים שהם מתמודדים איתם ובלי להכיר את דרכי ההתמודדות שלהם. במקרים אחרים מתואר יחס משפיל, הבא לידי ביטוי, למשל, בהתעלמות. עובדת סוציאלית, שבעת ביקור בית פתחה את המקרר ונוכחה לדעת שהוא ריק, התעלמה מעובדה זו מפני שמיהרה ללכת לביתה. דוגמה אחרת היא השמעת הערות מבוזות בנוכחות אחרים: מנהלת לשכה האשימה אם שהיא מזניחה את ילדיה, בנוכחותם, ובכך גרמה לאם לחוש השפלה וזעם.

היעדר תקציב ודרכי מימון לא מתאימות. המחלקות לשירותים חברתיים מתוארות כמוסדות ביורוקרטיים המאלצים את הפונים להמתין זמן רב לתשובה, בין שהיא חיובית ובין שהיא שלילית, בעניין האפשרות לזכות בסיוע כספי. בנוסף לכך, בעיני המשתתפים היעדר תקציב נתפס כביטוי לחולשתן של המחלקות לשירותים חברתיים. התשובה "אין תקציב" משמשת תגובה לבקשות לסייע בצרכים בסיסיים ביותר: "כשכבר רציתי משהו תמיד אין, צריך לחכות הרבה זמן, אין תקציב, וכבר גם כשהם עוזרים זה מצחיק"; "פניתי לקבל מחשב לילד שלי, פניתי לגבי מיטת נוער לילד שלי. אין לו מיטה, הוא ישן יחד איתי. אמרו לי: אין תקציב. פניתי לריפוי בעיסוק כי הילד שלי צריך לקבל טיפול ב'ניצן'. אמרו לי שראש העיר יצא לצרפת, עד שיחזור, עוד חודשיים, עד שיאשרו לי, אם רק יאשרו לי."

גם במקרים שבהם מתקבל אישור לקבלת סכום כלשהו, הדרכים שבהן יתקבל הכסף מסכלות את האפשרות להשתמש בו ולראות בו פתרון אמיתי לבעיות קונקרטיות. כך הוא מצב כאשר ניתן רק סכום חלקי והמשתתפים אמורים להוסיף עליו מכספם, אלא שזה אינו מצוי ברשותם: "אם מיטה הכי זולה עולה 2,000 ש"ח הם נותנים לך 500. מאיפה תביאי את השאר?" במקרים אחרים המימון מותנה בהצגת קבלה על הקנייה, כך שיש לגייס את הסכום כולו, לקנות את המוצר, ורק אחר כך לקבל את ההחזר, דבר שלגבי רבים מן המשתתפים אינו אפשרי כלל.

בחלק מן המקרים, דרכי מימון אלה אינן מאפשרות להיעזר בתקציב המוצע. במקרים אחרים התחושה היא, שכדי לקבל סיוע כספי יש צורך להחמיר את מצבי הקושי של המשפחות. אחת המשתתפות סיפרה: "החוקר אמר שפעם עם שני ילדים היית מקבל סיוע, אבל היום צריך שלושה ילדים, אמרתי לו: אם אתה מבטיח לי שאקבל אז אני עושה עוד ילד. אבל הוא לא היה מוכן לחתום על זה."

חילופין תכופים של עובדות סוציאליות. קושי מבני נוסף בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים טמון בחילופין התכופים של עובדות סוציאליות. התחושה אצל חלק מן המשתתפים היא, שחילופין אלה נעשים במכוון במטרה לייאש אותם, לגרום להם שלא לצפות לעזרה, ובסופו של דבר לגרום להם שלא לפנות כלל למחלקות לשירותים

חברתיים: "הרבה פעמים עברתי את זה, להסביר הכל מחדש. הם מייאשים אותך בשביל לא להגיע למקום." ניתן לומר, אם כן, שהמחלקות לשירותים חברתיים דוחות את המשתתפים באמצעות התשתם בדרכי הביורוקרטיה, בחוסר היענות, בהיעדר משאבים ובאי יציבות בטיפול.

טיפול סוציאלי מטיב. בצד החוויות של טיפול כושל תואר גם טיפול סוציאלי טוב ומספק. טיפול סוציאלי מטיב תיארו המשתתפים בהקשר של טיפול במסגרות טיפוליות ייחודיות, או במסגרת פרויקטים טיפוליים ייחודיים הניתנים במחלקות לשירותים חברתיים (לדוגמה בתוכנית "דרור"). בחלק מן המקרים הובאו דוגמאות של טיפול סוציאלי מטיב שנתנו עובדות סוציאליות "טובות" במסגרת השגרתית של הטיפול במחלקות לשירותים חברתיים. משתתפים סיפרו, שקיבלו הטבות שונות, וגם זכו לטיפול וליחס טובים יותר מפני שהם משתייכים לקבוצת אוכלוסייה המוגדרת כקבוצה ייחודית. כך, לדוגמה, סיפרה אם שבתה סובלת מתסמונת דאון, שהיא יודעת שהיא מקבלת הטבות שונות, טיפול ויחס בזכות בתה; אילולא זה היה מצבה קשה בהרבה. טיפול מטיב סייע למשתתפים במצבי חיים קשים ביותר להשתקם, "לשנות כיוון", או להתמודד טוב יותר עם קשייהם. לדוגמה סיפרו משתתפות ומשתתפים, שהסתייעו בטיפול טוב כדי לעזוב עיסוק בזנות, או עיסוק בסמים והתמכרות להם. משתתפים אחרים נעזרו בעובדות סוציאליות בהתמודדות שלהם עם דיכאון, או עם קשיים משפחתיים, עם בני-זוג או עם ילדים. החוויות החיוביות במפגש עם עובדות סוציאליות הן בעלות עוצמה רבה, ובעלות השפעה מתקנת, מרגיעה ומקדמת.

שילוב של טיפול בצרכים קונקרטיים והתייחסות לצרכים רגשיים. הטיפול המיטיב הוא שילוב של התייחסות לצרכים קונקרטיים, כמו הספקת מיטה, או ארון, או מקום מגורים, מקום עבודה או מסגרת לילדים, ומתן סיוע רגשי ונפשי לפרט או למשפחה. הצרכים הקונקרטיים מסופקים על-ידי העובדת באופן ישיר, או שהיא מסייעת במילויים באמצעות תיווך והפניה לגורמים המתאימים. הצדדים הטיפוליים והעזרה הקונקרטית תומכים אלה באלה ובונים אלה את אלה.

בנוגע לסיוע בסיפוק הצרכים הקונקרטיים העובדות הסוציאליות המיטיבות פועלות כמי שמנסות לעזור גם כאשר אין ברשותן תקציבים, או כאשר מבחינת החוקים היבשים הן יכולות לדחות את הבקשות. הן מכירות את השירותים ואת האפשרויות השונות שהקהילה מעמידה ויודעות לגייס משאבים. כאשר משאבים אינם קיימים, עובדות אלה יודעות להבחין במקרים שבהם יש צורך בהתערבות מבנית או מערכתית, והן מוכנות לנסות להשפיע על יצירת משאבים בדרך של שינוי מדיניות מקומית או ארצית. כשעובדות כאלה אינן מצליחות לספק למשתתפים את צורכיהם, הדבר אינו מעורר בהם כעס, מכיוון שהם מבינים ויודעים שהעובדות עשו כל מה שהיה בוחן לעשות.

הקשבה ותמיכה. העובדות הסוציאליות מתוארות כמי שיודעות להקשיב, לתמוך ולהבין: "היו לי שיחות, לספר, הם מייעצים לך, ואם צריך משהו מפנים אותך, אפילו יעצו לי לגבי הפרדה מבעלי. אם הייתי צריכה להגיע ללשכה ולא הגעתי, הם דאגו, אפילו הגיעו עד הבית לראות למה לא הגעתי ללשכה. כל הזמן רצו, דאגו, טיפלו. כשהיתה לי בעיה עם הילדה היה לי מזל, נפלתי על עובדות סוציאליות מלאכיות, באמת. גם מנהלת לשכה שלנו... אני יכולה להתקשר אליה באמצע הלילה לנייד, אם אני רוצה, שזה דבר שלא עושים בכל מקום." אחת המשתתפות תיארה את העובדת הסוציאלית שלה כמי שבאה איתה "אל הזאבים"; תחושתה היתה, שהעובדת ניצבת לצדה במאבקה השונים, ואיתה היא מרגישה "ביחד", כלומר עוזרת לה להתמודד עם דברים קשים מאוד.

קשר בלתי פורמלי. עובדות אלה מקיימות עם המשתתפים קשר שאינו רק פורמלי. קשר כזה יכול לחרוג מן הגבולות הפורמליים של זמני עבודה ומקום עבודה, תוך ויתור על גינונים ונהלים של מעמד ותפקיד. הן יוזמות את הקשר, ומביעות התעניינות ודאגה באופן שוטף, ולא רק במצבים מיוחדים. הן אינן "שוכחות" את המשתתפים גם כאשר אלה אינם מגיעים אליהן או פונים אליהן, והן מבררות בעצמן מדוע הם אינם מגיעים. כך הן מביעות דאגה כנה. נקודה זו חשובה ביותר, שכן העובדת היוזמת קשר מכירה את לקוחותיה, "מרגישה" אותם, אינה חוששת מקשר ואינה חשה מאוימת מכך שהפונה יפתח בה תלות: "גם אם היא לא עוזרת לך מבחינה מעשית, היא בקשר איתך. את שומעת ממנה גם כשאת לא פונה אליה. היא מעדכנת אותי." עובדת היוזמת את הקשר היא מגן מפני תחושת הבדידות וחוסר התמיכה: "שתרים טלפון פעם בשבוע, שאם יקרה לי משהו, שהילדים לא יישארו לבד"; "עובדת סוציאלית טובה זה אחד שאכפת לו מהסביבה ומהאחרים שהוא צריך לדאוג להם. כשמתקשרים אליו ואומרים לו שיש בעיה כזו וכזו – שידאגו, שירימו טלפון ויתעניינו."

קבלה של הגדרות המשתתפים. עובדות מיטיבות מתוארות כמי שמקבלות את הגדרתם של המשתתפים בכל הנוגע לעוצמת המצוקה שלהם והדחיפות שלה. הן אינן דוחות אותם מתוך ההנחה המוטעית שהמצב אינו גרוע כפי שהם מתארים, והן מתגייסות לעזרה. הן מרגיעות, הן מקושרות למוסדות בקהילה, והן יודעות להפנות את הנזקקים למקומות המתאימים.

אמונה ביכולתם של המשתתפים. עובדות אלה מתוארות כמי שמגבירות את האמון של המשתתפים בעצמם. העובדות הסוציאליות המיטיבות אינן מתייאשות גם במצבים שבהם המטופלים אינם מתקדמים לפי ציפיותיהן. הן רואות בהם את היכולת להשתנות גם כאשר הם עצמם אינם רואים זאת: "היא לא מתייאשת ממני, גם בתקופות ארוכות שבהן אני לא מתקדם, אלא אפילו נסוג, היא ממשיכה לעודד ולהתייחס באופן שמאפשר לי לצוף. היא מתייעצת עם אחרים. היא רואה פה פוטנציאל שאפשר להוציא

ממנו, שהיא לא מוותרת גם כשהאדם בעצמו לא יודע מה מפריע לו, איפה הדפיקות שלו, שהיא לא מתייאשת ממנו, והיא בעלת הקשבה, ומה שהיא יכולה לעזור היא עוזרת... זה הקשבה וקשר."

עם עובדות אלה מתפתחים יחסים אינטימיים ובעלי משמעות, שאחד המאפיינים שלהם הוא קביעות. כאשר עובדת כזו מתחלפת, החוויה קשה ומייאשת: "היתה לי עובדת סוציאלית אחת נהדרת, כל מה שרציתי ממנה זה שיחה, פגישות והתייעצויות, אפילו סתם בשביל לטייל איתה ולשתות איתה קפה, היתה 'עשר', אבל היא עזבה אחרי שנה ואת יודעת איזה באסה זה להתחיל מחדש."

3. המלצות או – מה ניתן לעשות?

השקעת משאבים. ההמלצה הבסיסית ביותר של המשתתפים היא למעשה קריאה למוסדות החברתיים להשקיע משאבים בטיפול בעוני ובבני אדם המתמודדים עם עוני. תחושתם היא, ש"בכך שלא ניתן הסיוע הדרוש כדי שאפשר יהיה לעמוד על הרגליים, פוגעת המדינה בעצמה בטווח הרחוק", שכן היא מפסידה את המשתתפים כאזרחים תורמים ויצרניים, וגם את ילדיהם, הגדלים בסיכון. לעובדים הסוציאליים יש תפקיד קריטי בקריאה למוסדות החברתיים, שכן הם אלה המכירים בתוקף עבודתם טוב יותר את מציאות החיים במצוקה. הציפייה היא, שעובדים סוציאליים ינצלו היכרות זו כדי להפעיל לחץ חזק יותר, הן על הרשויות המקומיות והן על רשויות המדינה, כדי לקבל הכרה במצוקות העוני, וגם כדי לקבל יותר משאבים שיופנו ל"חינוך הילדים, חוגים, ספריות עירוניות, מחשבים בבית-הספר, עזרה נפשית" ועוד. כמו-כן ביקשו משתתפים לראות בהם שותפים בפיתוח תוכניות בקהילה.

שינוי חברתי. העובדים הסוציאליים יכולים וצריכים לפעול למען שינוי בשני מישורים: לשנות ולשפר את מידת ההכרה של החברה במצוקתם של בני האדם החיים בעוני, באמצעות פרסום העובדות הנוגעות לחיים במצוקה וסיפוריהם האישיים של אלה החיים במצוקה תוך הדגשת התמודדותם, וגם לפעול להגדלת תקציבים ולניצולם בדרך יעילה יותר. בהקשר זה טענו משתתפים, שניתן להגדיל את תקציבי הרווחה השונים על חשבון הקטנת התקציבים המוקדשים לביטחון.

קריאה נוספת לפעולה למען שינוי חברתי השמיעו מי שחשבו שהם עצמם, בני אדם החיים בעוני, צריכים להתארגן, להשמיע את קולם ולהתאחד במאבק על זכויותיהם: "כשאדם אחד צועק, הצעקה שלו חלשה. אם נצעק ביחד אולי ישמעו אותנו."

דרכים למדידת העוני. המלצה חשובה שחזרה באחדות מן הקבוצות נגעה לתיקון דרכי החישוב והמדידה של העוני. משתתפים טענו, שבדיקת ההכנסות לבדה אינה משקפת את מצבם האמיתי, ולפיכך המליצו לבסס את בדיקות הזכאות השונות על השוואה בין הכנסות מקצבה, ממשכורת וכו' ובין ההוצאות – מסים, תשלום חשבונות,

שכר דירה, מוצרי יסוד וכו'. בדיקה כזו תיתן תמונה אמיתית של מידת הנוקשות, והיא הדרך העיקרית שבה יש לבדוק זכאות.

תוכניות מדורגות ליציאה לעבודה ולהתנתקות ממעגל מקבלי הקצבאות. המלצה נוספת קשורה לתוכניות המועדפות ליציאה ממעגל מקבלי הקצבאות. כל אלה שהתייחסו לכך ביטאו התנגדות עזה לתוכנית הכלכלית, הגורסת הקשחת תנאי הזכאות לקצבת הבטחת הכנסה ו"עידוד" מקבלי הקצבה להשתלב במעגל העבודה. התנגדות זו אינה התנגדות לעבודה. להפך, הרוב הגדול של המשתתפים הביעו רצון עז לעבוד, אך תיארו את הקשיים המונעים מהם לעשות זאת, ובראשם חוסר במקומות עבודה, היעדר השכלה והכשרה מקצועית, תנאי עבודה ושכר נחותים, והיעדר מסגרות חינוכיות לילדים, אשר יאפשרו לאימהות לצאת לעבוד. שתי המלצות מרכזיות הועלו בהקשר זה: האחת, "אם רוצים להוריד לנו את הקצבאות, אז לא בבת אחת. שיתנו לנו שלוש שנים, יעזרו לנו לעשות הכשרה למקצוע, למצוא עבודה, ואז שיורידו את הסיוע. אני לא רוצה להיות לנטל על אף אחד." הרקע לכך הוא, שיציאה לעבודה מחייבת שינוי של המערכת המשפחתית כולה, והיא כרוכה באובדן ההטבות השונות המוענקות יחד עם הקצבאות. המשתתפים רוצים ומוכנים לעבוד, אך הם רוצים לראות שהיציאה לעבודה אכן תסייע להם ולילדיהם לצאת מן המצוקה. יציאה לעבודה שתוביל להחרפת המצוקה הכלכלית או המשפחתית אינה נתפסת כאפשרות סבירה בעיניהם, והיא מעוררת תחושות של פחד, חוסר אונים וייאוש.

שינוי בדרכי העבודה של עובדים סוציאליים. המלצה נוספת היא לשנות את דרכי ההכשרה והעבודה של עובדים סוציאליים כך שיוכלו להעניק את הטיפול המיטיב שתואר, כדי שיעבדו בצורה "אנושית". אחת הדרכים לעשות זאת היא באמצעות יצירת מצבים שבהם יחיו עובדים סוציאליים זמן מה בבתיהם של בני אדם החיים בעוני, כדי שיוכלו להבין את הקשיים הכרוכים בחיים אלה ואת הכוחות הנדרשים להתמודדות איתם. הצעה נוספת היא לאפשר לעובדים סוציאליים לצאת לשנת שבתון כדי להגן עליהם מפני העייפות המצטברת בעבודה זו.

דיון

במהלך הדיון הקבוצתי אמרה אחת ממשתתפות המחקר: "אנחנו לא טיפשים, רק עניים." בכך היא ביטאה התנגדות ליחס אל בני אדם החיים בעוני כאל מי שהם חסרי "קול", כלומר חסרי הבנה, עמדה וביקורת, שאינם מסוגלים לבטא את הדברים הראויים לביטוי בדרך רציונלית. נייר העמדה שהובא במאמר זה מבטא באופן ברור ביותר, שלבני אדם החיים בעוני יש "קול", ושהם בעלי תובנות על מצבם ועל

המערכות החברתיות המשרתות אותם. יתרה מזו, נקודת המבט שלהם כמי שמכירים את שירותי הרווחה מקרוב מתוך עמדה של צרכנים, אינה חלקית או סובייקטיבית יותר מכל נקודת מבט אחרת. כפי שנראה, הם מצביעים על סוגיות בסיסיות המעסיקות גם את חוקרי מדינת הרווחה. את הידע שהם מציגים בנייר העמדה אנו מציעים לכנות בשם "ידע קונטקסטואלי". ייחודו הוא בכך, שהוא משקף את האופן שבו בעיות היומיום היוצרות את מצבי המצוקה, הנחיתות והשוליות החברתית, משפיעות זו על זו ומושפעות זו מזו, ואף מחזקות זו את זו: החוסר בעבודות מתאימות משפיע על ההנעה לעבוד בכלל. ילדים צעירים הנזקקים לטיפול באופן קבוע מונעים יציאה לעבודה, כך הוא הדבר גם לגבי חוסר בתמיכה. ההימנעות מעבודה לאורך זמן משפיעה הן על המצב במשפחה והן על הסיכויים לעבוד בעתיד. שלילת הזכות להחזיק בכלי רכב יכולה למנוע מאישה לצאת לעבוד, שכן היא אינה יכולה להגיע לעבודה ובחזרה בשעות שבהן ילדיה מצויים בגן או בבית־הספר. אבל אם היא לא תעבוד, יורע מצבם הכלכלי של ילדיה ואם תעבוד, עלולים להיווצר מצבי סיכון אחרים לילדיה.

התכנים שעלו בנייר העמדה בקשר למערכת הקצבאות מעידים, שלצד ראיית קצבאות הביטוח הלאומי כמשאב חיוני, הכרחי ונחוץ, קיימת ראיית המוסד לביטוח לאומי כמערכת ביורוקרטית המתייחסת לבני אדם החיים בעוני בחשדנות גדולה. למרות שקבלת הקצבאות היא מימוש של זכות, המשתתפים חשים במפגש שלהם עם פקידי המוסד לביטוח לאומי שהם מקבלים צדקה, ושהם צריכים להוכיח ללא הרף את חפותם. הדבר גורם לחוויה בסיסית של חוסר ביטחון, הנובעת מן הקושי לקבל מידע מהימן ואמין על הזכויות, מן הגילויים המקריים של חובות ומן החשש המתמיד מפני חקירות. כפי שעולה מנייר העמדה, המשתתפים הם ביקורתיים יותר כלפי המוסד לביטוח לאומי מאשר כלפי המחלקות לשירותים חברתיים, המתוארות הן במונחים חיוביים והן במונחים שליליים. ניתן להבין תופעה זו כביטוי של היחסים הלא־אישיים בין אלה הזכאים לקצבאות ובין המוסד ועובדיו, בהשוואה ליחסים האישיים שאמורים להתרקם בין עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ובין הפונים לשירותיהם. הסבר נוסף לעניין זה יש למצוא באווירה הציבורית הכללית כלפי מקבלי קצבאות, ובייחוד כלפי אלה המקבלים את הקצבה להבטחת הכנסה. קבוצה זו של אזרחים, המקבלים קצבה מינימלית לקיום, שאינה מתיימרת לאפשר לזכאיה להיחלץ מן העוני, מואשמת בשנים האחרונות בידי קובעי מדיניות שוב ושוב בפרזיטיות, בתלותיות, בשקרנות וברמייה. אקלים ציבורי מסוכן זה עלול לעודד יחס מאשיים, חשדני, וביקורתי גם בקרב אנשי המקצוע.

המשתתפים הביעו דאגה מן הקיצוץ בקצבאות וחשש שקיצוץ זה לא יביא להפחתת האבטלה והתלות במערכת הרווחה. מחקרים רבים תומכים בחשש זה: בישראל שכרם של 17 אחוזים מן המועסקים בשנת 2003 היה נמוך מקו העוני (סבירסקי וקונור-

אטיאס, 2004). כלומר, העבודה בשכר נמוך אינה מאפשרת בכל המקרים לעובדים לשפר את חייהם או את חיי ילדיהם. יתרה מזו, מחקרים שבחנו את השפעתה של תוכנית TANF האמריקנית, ובמיוחד את השפעתן של הסנקציות שהופעלו במסגרתה על מקבלי קצבאות, מצאו שמקבלי קצבאות שהיו נתונים לסנקציות סבלו יותר מרעב, מבריאות לקויה ומקשיי דיור (Lee, Stack & Lewis, 2004; Reichman, Teitler, & Curtis, 2005), ושניצבו בפניהם מחסומים גדולים יותר של עמידה בדרישות שוק העבודה (Hasenfeld, Ghose & Larson, 2004).

דבריהם של המשתתפים מעלים גם את הצורך בשירותי סיוע משפטי לנזקקים לקצבאות, שירותים שהתפתחו מאוד בישראל בשנים האחרונות. ההתמודדות עם חקירות, עם חובות שלא ברור מה מקורם, ועם הדרישה לפירעון חובות, קשורה יותר מכל בסוגיה של הנגישות לסיוע משפטי – היכולת להבין את שפת הזכאויות ואת שפת הסנקציות, היכולת לתבוע סעד משפטי וייצוג משפטי, הופכים להיות במצבים אלה קריטיים. נגישותם של בני אדם החיים בעוני למשפט מוגבלת בגלל מחסומים רבים, עד שהם מכונים "זרים במשפט" (אלבשן, 2005). מאידך גיסא, הזדקקותם לסיוע משפטי עולה בצורה נחרצת מתיאור חוויותיהם במפגש עם מערכת הקצבאות.

דבריהם של המשתתפים בנוגע למדידת העוני ראויים גם הם להקשבה זהירה. המשתתפים הביעו ספק כלפי תקפותן של מדידות המבוססות על הכנסה מעבודה בלבד, והביעו רצון שמדידת עוני תביא בחשבון את התמונה הרחבה של הוצאות לעומת הכנסות מכל מקור שהוא, ושהשיטה תאפשר התייחסות למצבם, כפי שהם חווים אותו, להבדיל מהתייחסות "מספרית" היוצרת ריחוק בין המדד ובין החוויה. מתוך ניסיון החיים ובלי להכיר את המודלים השונים למדידת עוני הציגו המשתתפים את חסרונותיה של שיטה שאינה מכירה בהוצאות ייחודיות שיש במשפחות המטופלות במספר גדול של ילדים, או במשפחות שאחד מחבריהן נזקק לטיפול רפואי מתמשך. למעשה הם ביטאו עמדה המצדדת בדרכי מדידה אלטרנטיביות של עוני, כמו לדוגמה זו המתבססת על מדד חסכים, או מדד משולב (דורון, 1988; קטן, 2002).

התכנים שעלו בנייר העמדה בנוגע למערכת השירותים האישיים חושפת את המתח שבין מתן שירותים אישיים, המותאמים באופן אינדיווידואלי לפרט ולמשפחה, ובין המדיניות הסטנדרטית של מתן שירותים. ההתייחסויות לטיפול סוציאלי מיטיב וטיפול שאינו מיטיב נתמכות בממצאים של מחקרים אחרים (קרומר־נבו, 1997; קרומר־נבו, אטיאס וכן שמאי, 2002; רוזנפלד, 1993; רוזנפלד וסייקס, 2000): יחס שיפוטי של אנשי מקצוע, יחס מתנשא או מתעלם, ביורוקרטיה מסורבלת, טיפול המנתק בין צרכים קונקרטיים לרגשיים, וחוסר התמצאות של אנשי מקצוע בנהלים ובחוקי הזכאות – כל אלה מביאים את המשתתפים לחוש חוסר אונים, תסכול וניכור. אכפתיות, מעורבות גבוהה, יכולת אלתור והתגברות על ביורוקרטיה ועל החוסר במשאבים,

נכונות להיאבק ורגישות לפגיעות הרגשית הכרוכה במצבי המצוקה הכלכלית – אלה הן תכונותיו של טיפול סוציאלי מיטיב, ובני אדם אשר חוו טיפול כזה מעידים שהוא מביא לשינוי חיובי בחייהם ובחיי משפחותיהם. גם העובדה, שהעובדת הסוציאלית יוזמת את הקשר עם לקוחותיה נתפסת כמעידה על אכפתיות גבוהה ומעניקה הרגשה טובה. המקצועיות של עובדות סוציאליות נתפסת גם במונחי יכולתן לראות את הפוטנציאל הטמון בלקוחותיהן גם במצבים שבהם פוטנציאל זה אינו ממומש ואפילו במצבים שבהם הם עצמם אינם חשים את כוחותיהם ויכולותיהם.

המסר הטמון בדברים הוא, שבני אדם החיים בעוני יכולים, אם יקבלו טיפול מיטיב, לחוות שינוי של ממש, ושהם מסוגלים להעריך את הטיפול המוצע להם. לא בכל המקרים הם שותפים ב"קואליציה של היאוש". מידת ה"מובסות" שלהם מצויה במידה רבה בידיהם של העובדים הסוציאליים המטפלים בהם. מסר זה, ורשימת התכונות של הטיפול המיטיב, מטילים אחריות כבדה על כתפיהם של העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים. אולם, מובן שהאחריות להצלחת הקשרים הטיפוליים אינה נעצרת אצל העובדים, אלא טמונה בסוגיות של תקציב ובהיערכויות ארגוניות.

בנוסף לתכונות הקשר הבינאישי המיטיב מייחסים המשתתפים לעובדים הסוציאליים אחריות גדולה ביותר בגישור על הפער שבין מדיניות כללית ובין הצרכים הפרטניים של בני אדם ומשפחות. בעיניהם, העובדים הסוציאליים הם בעלי המקצוע האחראים "לתרגם" את המדיניות הלא-אישית לטיפול בעל מכוונות אישית. ניתן לומר, שהמשתתפים רוצים שהעובדים הסוציאליים המטפלים בהם יחצו את הגבולות שבין "עבודה פרטנית", "טיפול אישי ומשפחתי", "אקטיביזם חברתי" ו"פרקטיקה של מדיניות". כפי שעולה מדבריהם על העובד הסוציאלי המיטיב ועל העובד הסוציאלי שאינו מיטיב, הם היו רוצים לראות עובדים סוציאליים היכולים לבצע את עבודתם באופן אינטגרטיבי, כאשר הם מגשרים על החלוקות המנהליות שבין תחומי התפקידים השונים, ובמיוחד בין מיומנויות הקשורות לטיפול פרטני, משפחתי או קבוצתי ובין מיומנויות הנחשבות קרובות יותר לפרקטיקה קהילתית ול"פרקטיקה של מדיניות" (Wyers, 1991). כפי שאומרת וייס (בדפוס), המציגה ניתוח ממצה של הצורות השונות של "פרקטיקה של מדיניות" ודוגמאות מתוך פרקטיקה של מדיניות הנקוטה בישראל: "פרקטיקה של מדיניות איננה שמורה למיעוט של מומחים, לקבוצה ייחודית של עובדים סוציאליים בעלי תפקידים מוגדרים כמומחי מדיניות. ההפך הוא הנכון: פרקטיקה של מדיניות מתייחסת למעורבותם של עובדים סוציאליים ישירים בזירת המדיניות החברתית ברמת הארגון, הקהילה והחברה כולה."

העובדים הסוציאליים נתפסים גם כמי שניצבים לצד לקוחותיהם במאבקם בעוני מתוך עמדה של סולידריות חברתית, וכמי שמעבירים ידע ו"מחנכים" את החברה בכל הנוגע לנושא העוני ובני אדם החיים בעוני. בעניין זה תיארו המשתתפים את תפקידם

של העובדים הסוציאליים בדומה לתפקידם המתואר במושג "מתריעים חברתיים" (כורזים, 1978, 1985).

לדברי המשתתפים, יש לעבודה הסוציאלית השלכות להכשרה ולחינוך. נראה, שעל ההכשרה לעבודה סוציאלית להקנות כלים להתמודדות עם קשיים אישיים ומשפחתיים, כמו גם עם קשיים מערכתיים, קהילתיים וארגוניים, ועם תחום המדיניות החברתית. על החינוך וההכשרה המקצועיים להקנות לעובדים הסוציאליים כלים ומודעות להשפעותיה של מדיניות חברתית על לקוחותיהם, ולהקנות להם כלים להשתתפות ולהשפעה על מדיניות הארגון שהם פועלים בו, או אף על המדיניות החברתית הכללית.

יתרה מזו, על ההכשרה לאחד בין התחומים השונים, כך שעובדים סוציאליים יוכלו לנוע בין תחומי התפקיד השונים לפחות במידת מה של מיומנות מקצועית. אחת ההמלצות שהעלו המשתתפים מכוונת לדרך פעולה אפשרית של הכשרה והיא ההיחשפות לחיים במצוקה כלכלית באמצעות חוויה אישית, גם אם קצרה בזמן. התפיסה לפיה סטודנטים או עובדים סוציאליים ישנו את עמדותיהם או את דרכי הפעולה שלהם אם יחיו למשך זמן יחד עם משפחות החיות בעוני ראויה לעיון רציני.

בהקשר זה יש לציין את דוח תנועת העולם הרביעי (ATD Fourth World, 2005), שבו מסופר על פרויקט, שיזמה התנועה, ובמהלכו שימש ניסיון החיים של אנשים בעוני, לקוחות מערכת הרווחה, כבסיס ליצירת ידע להכשרת עובדים סוציאליים. בתהליך זה הפכו הלקוחות למתנכים של העובדים הסוציאליים השותפים. זוהי אחת הדרכים שבהן ניתן להשיג סולידריות בין עובדים סוציאליים ובין לקוחות של שירותים. מטרה זו חשובה לצורך הגברת היעילות של ארגונים המתמודדים עם עוני במאבקם, והיא יכולה לתרום גם להגברת כוחם ויעילותם של ארגונים אלה.

מחקר פעולה משתף

המשתתפים מבקשים להשפיע על השיח הציבורי ולהישמע כאזרחים מן השורה, ולא כ"מטופלי רווחה", אשר נזקקים להוכיח את חפותם שוב ושוב אל מול האשמותיהם של קובעי מדיניות בכירים ואל מול הדימוי התקשורתי שהודבק להם (גל, 2002). הם מבקשים להשפיע על השיח הציבורי, כדי שזה יכלול תפיסות מורכבות יותר של המצבים המובילים לעוני, תפיסות המביאות בחשבון את מקומם המכריע של גורמים חברתיים מבניים ביצירת מצבים אלה. כדי להיחשב אזרחים מן המניין, בעלי זכות להשפיע, ולא נזקקים, שההזדמנות להשתתף בדיון הציבורי על עתידה של מדינת הרווחה ניתנת להם בחסד, בני אדם החיים בעוני צריכים להיאבק בסטיגמות הרואות בהם בני אדם חלשים וחסרי דעה מחד גיסא, או נצלנים, שוחרי טובת עצמם בלבד,

מאידך גיסא (Jarrett, 1996; Seccombe, 1999; Seccombe, James, & Battle Walters, 1998).

ייחודם של מחקרי פעולה משתפים הוא בכך, שהם מאפשרים להביא את דבריהן של אוכלוסיות מודרות, בהקשר זה בני אדם החיים בעוני, אל זירת השיח הציבורי, בדרך משתפת. כלומר, בני אדם אלה הם שותפים בעצמם להליכי המחקר ונהנים מפירותיו. בני האדם שאת קולם מייצג נייר העמדה בחרו את הנושא שהם רצו להתמקד בו, קיבלו את סיכומי הפגישות ואישרו אותם, ונציגיהם הציגו את נייר העמדה בכנס. הם חשו, שנייר העמדה הוא "שלהם", משום שהוא משקף את חוויותיהם ואת תפיסותיהם. למרות שהדיון בכנס עצמו ובהשפעתו על בני האדם שהשתתפו בו יידונו במאמר אחר, אנו יכולים לדווח שהיתה להשתתפות במחקר השפעה חיובית על המשתתפים. בכך מסתמן המודל של מחקר פעולה משתף כמודל לגישור בין מחקר ובין אקטיביזם חברתי (Fine & Torre, 2004), וכדרך אפשרית לשיתוף פעולה בין צרכניהם של שירותי הרווחה ובין אקדמאים ועובדים בשירותי הרווחה ובארגוני החברה האזרחית במאבק למען מניעת התדרדרותה של מדינת הרווחה.

יחד עם זאת, יש למחקר הנוכחי גם מגבלות. מגבלה ראשונה של המחקר היא המדגם שנבחר. למרות שמספר המשתתפים היה גדול, באופן יחסי, בהשוואה למחקרי משתתפים איכותניים אחרים, הדגימה היתה של השונות המקסימלית ואינה מייצגת מבחינה סטטיסטית. המשתתפים נבחרו כדי להציג מגוון רחב של פרספקטיבות. נדרש מחקר נוסף כדי לבחון עד כמה המחקר הנוכחי מייצג את אוכלוסיית המשתמשים בשירותי הרווחה. מגבלה נוספת נובעת ממהות מחקר הפעולה המשתף. זהו מחקר ייחודי, ועדיין אינו חלק מן הזרם המרכזי של עולם המחקר. כמו שנאמר קודם, מחקר כזה יכול לתרום רבות לעולם הידע של העבודה הסוציאלית, במיוחד בכל הנוגע לקבוצות מודרות. אולם, כאמור, למחקר כזה יש גם מגבלות. מתגובות שקיבלנו מעובדים סוציאליים, הבנו, שניירות העמדה יכולים להיתפס כשלייליים מדי, ואולי אפילו "חד צדדיים". אולם אנו רואים חשיבות באפשרות לשמוע את הדברים שלא מתוך עמדה מתגוננת, ואנו מציעים לראות בדברים השונים – גם בדברי הביקורת – משום ביטוי של תחושת הקשר של המשתתפים עם השירותים השונים.

אנו איננו רואים בפרסום הדברים את סיום התהליך, אלא את תחילתו של דיאלוג בין אנשי מקצוע, אקטיביסטים חברתיים, אנשי מדיניות וחוקרים ובין לקוחות של שירותי הרווחה. דיאלוג כזה, כך אנו סבורים, ראוי שיתקיים ללא רחמים או תחושת אשמה, אשר מנכרים, כל אחד בדרכו, אלא מתוך תחושה של אחריות וסולידריות. קריאתנו שלוחה לכל המעוניינים, להמשיך ולקדם את הרעיון של הכללה ושל דיון מכליל, באמצעות כתיבת ניירות עמדה ובאמצעות שיתוף לקוחות בכתיבת תגובות למאמר זה.

ביבליוגרפיה

- אלבשן, י' (2005). זרים במשפט: נגישות לצדק בישראל. תל־אביב: הקיבוץ המאוחד.
- בר גל, ד', בר, ח' (1996). גישת קורט לוין וסדנאות מפגש בין נוער ערבי־פלסטיני ויהודי אזרחי ישראל (במלאות 50 שנה למות קורט לוין, 1890–1947). עיונים בחינוך, 1 (2), 15–34.
- גל, ג' (2002). מדיניות חברתית בישראל: השינוי בשיח הציבורי. מפנה, 38, 25–27.
- דורון, א' (1988). הגדרת העוני ומדידתו: הסוגיה הלא פתורה. ביטחון סוציאלי, 32, 15–32.
- וייס, ע' (בדפוס). פרקטיקה של מדיניות (policy-practice): מסגרת מושגית לפעולתם של עובדים סוציאליים. חברה ורווחה.
- וייס, ע' (2000). השלכות חוק הבטחת הכנסה על תפקוד המחלקות לשירותים חברתיים: האם התממשו הציפיות? ביטחון סוציאלי, 58, 76–96.
- כרוזים, י' (1978). העובד הסוציאלי הישראלי כמתרע חברתי. ביטחון סוציאלי, 16, 124–131.
- כרוזים, י' (1985). הערכות עובדים סוציאליים כמסנגרים וכמתרעים חברתיים בתקופה של צמצום משאבים. ביטחון סוציאלי, 27, 128–136.
- סבירסקי, ש', קונור־אטיאס, ע' (2004). ישראל: תמונת מצב חברתית. תל־אביב: מרכז אדווה.
- קטן, י' (2002). בעיית העוני: מרכיבים, גורמים ודרכי התמודדות. ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- קרומר־נבו, מ' (1997). מה עוזר בעזרה? מבט חדש על סוגיית העזרה לנשים ממשפחות במצוקה עמוקה ומתמשכת. חברה ורווחה, 3(3), 261–281.
- קרומר־נבו, מ' (1999). מה הסיפור שלך? מטאפורות של מצוקה ושל עזרה בסיפוריהן של אמהות במשפחות רב־בעייתיות. חברה ורווחה, 3(3), 283–301.
- קרומר־נבו, מ' (2000). "ידע מן החיים" לעומת "ידע אקדמי": המקרה של מקבלי קצבת הבטחת הכנסה. ביטחון סוציאלי, 58, 132–150.
- קרומר־נבו, מ', אטיאס, ע', בן־שמאי, א' (2002). שגרת העבודה עם משפחות במצוקה עמוקה בשירותי הרווחה: קווי יסוד לדיון מקצועי. חברה ורווחה, 3(2), 199–221.
- רוזנפלד, י"מ (1993). שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה של עבודה סוציאלית עם ולמען אוכלוסיות מובטות. חברה ורווחה, 3(3), 225–235.
- רוזנפלד, י"מ, סייקס, י' (2000). "והיינו הולמים" – לקראת שירותים טובים דיים בעבור משפחות וילדים. חברה ורווחה, 3(4), 421–443.
- רוזנפלד, י"מ, שון, ד"א, סייקס, י' (1996). ביציאה מן המיצר. ירושלים: ג'וינט ישראל, מכון ברוקדייל.
- ATD Fourth World (2005), *Getting the right trainers: Enabling service users to train social work students and practitioners about the realities of poverty in the UK*. London: ATD Fourth World Movement. Also available at: www.atd-uk.org
- Bennett, F. (with Roberts, M.) (2004). *From input to influence*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Beresford, P. (2000). Service users' knowledge and social work theory: Conflict or collaboration? *British Journal of Social Work*, 30, 489–503.
- Beresford, P. (2001). Service users. *British Journal of Social Work*, 31, 629–630.
- Beresford, P. & Croft, S. (2004). Service users and practitioners reunited: The key component for social work reform. *British Journal of Social Work*, 34, 53–68.

- Beresford, P. & Evans, C. (1999). Research note: Research and Empowerment. *British Journal of Social Work*, 29, 671-677.
- Beresford, P. & Wilson, A. (1998). Social exclusion and social work: Challenging the contradictions of exclusive debate. In Barry, M. & Hallett C. (Eds.). *Social exclusion and social work: Issues of theory, policy and practice*. (pp. 85-96). Dorset: Russell House Publishing.
- Beresford, P., Green, D., Lister, R. & Woodard, K. (1999). *Poverty first hand: Poor people speak for themselves*. London: Child Poverty Action Group.
- Beresford, P. & Turner, M. (1997). *It's our welfare: Report of the citizen's commission on the future of the welfare state*. London: The National Institute for Social Work.
- Defraigne, T. (2002). *Unleashing hidden potential: Revealing and developing the creativity, learning, thinking and communication skills of children living in the most persistent poverty – a dialog on the role of the child, the family, the community and the school with parents, community workers, teachers and academics*. UHP Seminar (January 1999-November 2000).
- Fine, M., Torre, M.A., Boudin, K., Brown, I., Clark, J., Hylton, D., Martinez, M., Missy, Roberts, R.A., Smart, P. & Upegui, D. (2001). *Changing minds: The impact of college in a maximum-security prison*. New York: The Graduate Center of the City University of New York and Women in Prison at the Bedford Hills Correctional Facility.
- Fine, M. & Torre, M.E. (2004). Re-membering exclusions: Participatory action research in public Institutions. *Qualitative Research in Psychology*, 1, 15-37.
- Glaser, B.G. & Strauss, A.L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine.
- Gordon, D. & Townsend, P. (Eds.). (2000). *Breadline Europe*. Bristol: Policy Press.
- Groupe de Recherche Quart Monde-Universite (1999). *Le croisement den savoirs: Quand le Quart Monde et l'Universiité pensent ensemble*. Paris: Editions de l'Ateliers – Edition Quart Monde.
- Gutierrez, L.M. (1990). Working with women of color: An empowerment perspective. *Social Work*, 2, 149-153.
- Halpern, R. (1997). Good practice with multiply vulnerable young families: Challenges principles. *Children and Youth Services Review*, 19(4), 253-275.
- Hasenfeld, Y., Ghose, T. & Larson, K. (2004). The logic of sanctioning welfare recipients: An empirical assessment. *Social Service Review*, 78, 304-319.
- Higham, P.E. (2001). Developing an interactive approach in social work research: The example of a research study on head injury. *British Journal of Social Work*, 31, 197-212.
- Hopps, J.G., Pinderhughes, E. & Shankar, R. (1995). *The power to care: Clinical effectiveness with overwhelmed clients*. New York: The Free Press.
- Jarrett, R. L. (1996). Welfare stigma among low-income African American single mothers. *Family Relations*, 45, 368-374.
- Kemmis, S. & McTaggart, R. (2000). Participatory action research. In: Denzin, N.K.

- & Lincoln, Y.S. (Eds.). *Handbook of qualitative research* (second edition) (pp. 567-605). London: Sage Publications.
- Knei-Paz, C. & Ribner, D.S. (2000). A narrative perspective on "doing" for multi-problem families. *Families in Society*, 81, 475-482.
- Krumer-Nevo, M., Slonim-Nevo, V. & Hirshenzon-Segev, E. (in press). Social workers and their long-term clients: The never ending struggle. *Journal of Social Service Research*.
- Lee, J.B., Stack, K.S. & Lewis, D.A. (2004). Are welfare sanctions working as intended? Welfare receipt, work activity, and material hardship among TANF-recipient families. *Social Service Review*, 78, 370-403.
- Lee, P. & Murie A. (1999). *Literature Review of Social Exclusion*. The Scottish Office Central Research Unit.
- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science: Selected theoretical papers*. New York: Harper.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.
- Lister, R. (2002). A politics of recognition and respect: Involving people with experience of poverty in decision making that affects their lives. *Social Policy & Society*, 1(1), 37-46.
- Lister, R. (2004). *Poverty*. Cambridge: Polity Press.
- Lister, R. & Beresford, P. (with Green, D. & Woodard, K.) (2000). Where are "the poor" in the future of poverty research? In Bradshaw, J. & Sainsbury, R. (Eds.). *Researching Poverty* (pp. 284-304). Aldershot: Ashgate.
- Miller, J.L. & Whittaker, J.K. (1988). Social service and social support: Blended programs for families at risk of child maltreatment. *Child Welfare*, LXII (2), 161-174.
- Palacio-Quintin, E. (1997). When parenting is in danger: How do we protect children without separating them from their families? In : W. Hellinck, M. Colton & M. Williams (Eds.). *International perspectives on family support* (pp. 153-163). Aldershot, UK: Arina.
- Ray, J., Stromwall, L. K. , Neumiller, S. & Roloff, M. (1998). A community response to tragedy: Individualized services for families. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 15(1), 39-54.
- Reichman, N.E., Teitler, J.O. & Curtis, M.A. (2005). TANF sanctioning and hardship. *Social Service Review*, 79, 215-236.
- Ribner, D.S. & Knei-Paz, C. (2002). Client's view of a successful helping relationship. *Social Work*, 47, 379-387.
- Rodwell, M.K. (1998). *Social work constructivist research*. New York: Garland Publishing.
- Schorr, L.B. & Schorr, D. (1988). *Within our reach: Breaking the cycle of disadvantage*. Doubleday: Anchor.
- Secombe, K. (1999). *"So you think I drive a Cadillac?": Welfare recipients' perspectives on the system and its reform*. Boston: Mass.: Allyn and Bacon.

- Seccombe, K., James, D. & Battle Walters, K. (1998). "They think you ain't much of nothing": The social construction of the welfare mother. *Journal of Marriage and the Family*, 60, 849-865.
- 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.
- Sousa, L. (2005). Building on personal networks when intervening with multi-problem poor families. *Journal of Social Work Practice*, 19(2), 163-179.
- Suarez, K. Smokowski, P. & Wodarski J. S. (1996). The process of intervention with multiproblem families: Theoretical and practice guidelines. *Family Therapy*, 23(2), pp. 117-134.
- Taylor, M., Zahno, K., Thake, S., Nock, M. & Jarman, K. (2002). *Exploring the field of residents' consultancy*. DfES Research Report 382. London: Department for Education and Skills in association with Neighborhood Renewal Unit.
- Washington, W.N. (2004). Collaborative/participatory research. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 15, 18-29.
- Weiss, I. (2004). The impact of the income support law on social service departments: Expectation and realities. *Social Security* (Special English Edition), 7, 35-55.
- Wilson, A. & Beresford, P. (2000). "Anti oppressive practice": Emancipation or appropriation? *British Journal of Social Work*, 30, 553-573.
- Wood, K.. & Geismar, L.L. (1989). *Families at risk: Treating the multiproblem family*. New York: Human Sciences Press.
- Wyers, N.L. (1991). Policy-practice in social work: Models and issues. *Journal of Social Work Education*, 27, 241-250.

