

על בינה מלאכותית ולב אנושי: ההזדמנויות והסכנות של מהפכת ה-AI לעבודה הסוציאלית וללקוחותיה

גיא גרימלנד¹ ושלומית וייס דגן²

"לא יפגע רובוט לרעה בבן אדם, ולא יניח, במחדל, שאדם ייפגע"

מערכת הרווחה בישראל ניצבת בפני משבר כפול: עלייה דרמטית בביקוש לשירותים לצד מחסור חמור בכוח אדם, שהחריפו בעקבות מלחמת "חרבות ברזל". בד בבד, טכנולוגיית הבינה המלאכותית (Artificial Intelligence, AI) חוזרת לשדה החברתי ומציבה בפני העבודה הסוציאלית הזדמנויות לצד אתגרים אתיים. המאמר דן בשאלה כיצד לאמץ את יתרונות הבינה המלאכותית (כגון התייעלות וזיהוי סיכונים) תוך מזעור הסכנות לדה-הומניזציה ולפגיעה בשיקול הדעת המקצועי. הניתוח מתבצע בשלושה מישורים: רמת העובד הסוציאלי (הפחתת עומס בירוקרטי מול שחיקת שיקול הדעת), רמת הארגון (ביהול מבוסס נתונים מול הטיות אלגוריתמיות) ורמת מקבל השירות (הגברת נגישות מול סכנת ניכור). הכותבים מציגים מתווה למדיניות הטמעה אחראית בישראל, וכוללים בו המלצות לרגולטור ולמנהלים: עדכון הקוד האתי, עיגון אתיקת הדאגה (Ethics of Care) ברגולציה, מעבר למודל כלכלי של תשואה חברתית (SROI) ושמירה קפדנית על עקרון האדם בלולאה (Human in the Loop), וכל אלה כדי להבטיח שהטכנולוגיה תשרת את ערכי המקצוע ולא תחליף אותם.

מילות מפתח: בינה מלאכותית, עבודה סוציאלית, אתיקה וטכנולוגיה, שירותי רווחה, שיקול דעת מקצועי

¹ בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן

² דוקטור, בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן <https://orcid.org/0000-0001-6668-6728>

³ אייזיק אסימוב (2004). **אני, רובוט** (א' בלסם, תרגום). כתר. המקור פורסם 1950.

תקציר לקהל הרחב

בשנים האחרונות אפשר לזהות בשירותי הרווחה שתי מגמות סותרות: מחד גיסא ניכרת עלייה במספר הפונים למחלקות לשירותים, אך מאידך גיסא ניכרים תהליכים של צמצום מדינת הרווחה ומחסור בעובדים סוציאליים. אל תוך מציאות זו נכנסת כעת מהפכת הבינה המלאכותית (AI), המציעה יכולות טכנולוגיות חדשות. מאמר זה בוחן את השאלה המרכזית: האם הטכנולוגיה היא הפתרון לעומס, או שמא היא עלולה לפגוע בלב האנושי של המקצוע? המאמר סוקר שימושים שונים בבינה מלאכותית בשירותי הרווחה בעולם ובישראל ומנתח את היתרונות והסכנות הכרוכים בהם – הן עבור מקבלי השירותים הן עבור מקצוע העבודה הסוציאלית. הדיון בסוגיות אלו נערך בשלוש רמות: ברמת הפרקטיקה של העובדת הסוציאלית, ברמת ניהול הארגון וברמת מקבל השירות. המסקנה המרכזית היא ששימוש בטכנולוגיית בינה מלאכותית הוא הכרחי כדי להתמודד עם העומס, אך חובה לנהל אותו בזירות ולפקח עליו. הכותבים מציעים למקבלי החלטות לאמץ גישה של אתיקה של דאגה: לוודא שכל כלי בינה מלאכותית ששוקלים להכניסו לעבודת העובדים הסוציאליים בשטח ייבחן לא רק לפי יעילותו הכלכלית אלא לפי תרומתו לקשר האנושי, וזאת תוך שמירה קפדנית על פיקוח אנושי על החלטות. יש לפעול לקביעת כללים אתיים ברורים לשימוש בטכנולוגיה, לחיזוק האחריות האנושית בקבלת החלטות, להשקעה בהכשרת עובדים ולפיתוח מדיניות ציבורית שמבטיחה כי הבינה המלאכותית תשמש כלי תומך – ולא תחליף לקשר האנושי. מטרת ההמלצות היא לחזק את מערכת הרווחה ולהבטיח שהטכנולוגיה תשרת את האדם, ולא להפך.

מבוא

מערכת הרווחה והעבודה הסוציאלית בישראל ניצבת זה עשורים בפני אתגרים גוברים: הדרשה לשירותים עולה (גל, 2025), גם על רקע המלחמה המתמשכת (אלמוג-בר ואח', 2024), ואילו משאבי כוח האדם והתקציב מצומצמים (גל ובן-פורת, 2024). העלייה בדרישה לשירותים חברתיים נובעת, בין היתר, מעלייה ביוקר המחיה, מהתרחבות פערי השכר בשוק העבודה, מהעמקת ממדי העוני והאי-שוויון החברתי ומקיצוצים בקצבאות הביטוח הלאומי (גל, 2025). תקופת משבר הקורונה אף החריפה מגמות אלו, יצרה עומס כבד על מערכות

הרווחה והחזירה לקדמת הבמה את הצורך של העובדות הסוציאליות לספק סיוע חומרי ומזון לאוכלוסיות במצוקה. בשנתיים האחרונות, גם בעקבות מלחמת "חרבות ברזל", נוספו למערכת הרווחה עשרות אלפי מטופלים חדשים (Gal et al., 2024). עומס העבודה, הביורוקרטיה והצורך לקבוע סדרי עדיפויות בהקצאת המשאבים מציבים קשיים ניכרים בפני אנשי המקצוע, הן עבור אלה שבדרג הניהולי הן עבור העובדות הסוציאליות הישירות, השואפות לספק מענה מיטבי ואיכותי לפונים לשירותן.

בד בבד עם מציאות שוחקת זו מתחוללת בעולם מהפכה טכנולוגית אדירה בתחום הבינה המלאכותית, כזו המשנה סדרי עולם בכלכלה, ברפואה ובתרבות. באופן פרדוקסלי, דווקא בישראל, "אומת הסטארט-אפ", השיח הציבורי והמקצועי על האופן שבו כלים אלו יכולים לסייע לעבודתן של עובדות הסוציאליות עודנו מצומצם ואינו מקבל את הבמה הראויה לו. יתרה מכך, במקומות שבהם הטכנולוגיה כבר הוטמעה בשירותים החברתיים החוויה רצופת אכזבות. כך למשל, מחקר עדכני שנערך בבריטניה חשף כי החוויות של עובדים סוציאליים שהתנסו בשימוש במערכות טכנולוגיות היו שליליות באופן גורף, מה שיצר משבר אמון עמוק המקשה את האימוץ של כלים חדשים, למרות הפוטנציאל הגלום בהם (Wassall et al., 2024). לכן כל דיון על שילוב AI חייב להתחיל בשאלה כיצד חדשנות טכנולוגית זו יכולה לשרת את העובדים הסוציאליים ואת מקבלי השירותים.

הספרות האקדמית העדכנית משרטטת תמונה מורכבת של הפוטנציאל הטמון בשילוב בינה מלאכותית בעבודה סוציאלית. מחד גיסא סקירות שיטתיות מצביעות על הבטחה גדולה בכמה תחומים. ראשית, ברמה הפרקטית זוהה פוטנציאל לייעול משימות בירוקרטיות וניהול מקרה, ובכך לפנות זמן יקר לקשר אנושי, שהוא ליבת המקצוע (Li et al., 2025). שנית, ברמה המקצועית כלי בינה מלאכותית מספקים לעובדים סוציאליים בסיס עובדתי מבוסס נתונים להערכת סיכונים, כך שההחלטות שיתקבלו יהיו שיטתיות יותר ותלויות פחות בשיקול הדעת האישי שלהם (Garkisch & Goldkind, 2024). שלישית, ברמה המערכתית יש תקווה כי טכנולוגיות אלו ירחיבו את הנגישות של השירותים עבור אוכלוסיות מודרות וכאלה הסובלות מחסמים גיאוגרפיים או אחרים. כפי שנפרט במאמר הדעה הנוכחי, בעולם כבר קיימות יוזמות שונות המשלבות בינה מלאכותית בשירותים הסוציאליים. מאידך גיסא סקירות עדכניות מראות כי היישום בפרקטיקה היום-יומית של העבודה הסוציאלית עודנו בשלבי הראשונים, ולפי ספרות המחקר התחום נמצא "בשלבי חקירה ראשוניים" (Li et al., 2025) או אף "בחיתוליו" (Garkisch & Goldkind, 2024).

השאלות המרכזיות במאמר זה הן אפוא אלה: האם וכיצד שילוב בינה מלאכותית בעבודה הסוציאלית בישראל יכול לתרום לשיפור הפרקטיקה המקצועית? או שמא בשימוש בבינה המלאכותית טמונים סיכונים מהותיים העלולים דווקא לפגוע בערכי היסוד של המקצוע ובהם החתירה לצדק חברתי, להעמיק אי-שוויון, לשחוק את הקשר הטיפולי ולפגוע במקבלי השירות? במאמר נבחן את ההזדמנויות והסיכונים לאור ניסיונות שונים בעולם, אך חשוב מכך, נציע תוכנית פעולה מעשית. מטרתנו היא להראות כיצד ניתן לשלב את הטכנולוגיה הזו בישראל באופן אחראי, לאור עקרונות מקצועיים ואתיים ברורים ומתוך רגישות חברתיות למקבלי השירות בעבודה סוציאלית.

מהי בינה מלאכותית? מושגי יסוד

בטרם נצלול לבחינת ההשפעות של בינה מלאכותית על העבודה הסוציאלית חשוב להגדיר כמה מושגי יסוד. יש לציין כי הגדרת המושג **בינה מלאכותית** עצמו היא משימה מורכבת, ואין בנמצא הגדרה אחת המקובלת על כלל החוקרים בתחום (Wang, 2019). עם זאת, לצורך דיוננו אפשר לאמץ הגדרת עבודה רחבה הרואה בבינה מלאכותית "יכולתה של מערכת לפרש נתונים חיצוניים בצורה נכונה, ללמוד מנתונים אלה, ולהשתמש בלמידה זו כדי להשיג מטרות ומשימות ספציפיות באמצעות הסתגלות גמישה" (Haenlein & Kaplan, 2019). מטרת פרק זה אינה להפוך את הקורא למומחה טכנולוגי, אלא לספק שפה משותפת ובסיס להבנת היכולות והמגבלות של הכלים הנדונים במאמר.

ההתפתחות ההיסטורית של הבינה המלאכותית מאופיינת במעבר בין שתי גישות מרכזיות. בראשית דרכו של התחום, בין שנות ה-60 לשנות ה-80 של המאה ה-20, הוא התבסס על **מערכות מומחה** (expert systems) שניסו לחקות חשיבה אנושית באמצעות סדרות של חוקים לוגיים קבועים מראש (כללי אם-אז) (Deng, 2018). מערכות חלוציות כמו DENDRAL (שסייעה בזיהוי מבנים מולקולריים) ו-MYCIN (לאבחון זיהומי דם) הדגימו הצלחה מרשימה במשימות מוגדרות היטב, ולעיתים אף הגיעו לרמת ביצוע של מומחים אנושיים. עם זאת, מערכות אלו התקשו להתמודד עם מורכבות ואי-ודאות בעולם האמיתי. כישלון היחסי לעמוד ב"הבטחות מוגזמות" הוביל לתקופות של קיפאון והפחתת מימון, המכונות "החורף של ה-AI" (Haenlein & Kaplan, 2019).

המהפכה הנוכחית בבינה מלאכותית אשר יישומיה נסקרים במאמר זה מובלת על ידי גישת **למידת המכונה** (machine learning). בניגוד למערכות מומחה מבוססות חוקים, מערכות אלו לומדות לזהות דפוסים היישר מתוך הנתונים. יכולת זו הגיעה לשיאה עם פיתוח טכניקות **למידה עמוקה** (deep learning), שהדגימו ביצועים על-אנושיים במשימות סיווג מורכבות דוגמת זיהוי אובייקטים בתמונות (Russell & Norvig, 2021). ה-AI המודרני מצטיין בעיבוד נתונים, וזוהי גם נקודת החוזק וגם האתגר המרכזי בשילובו בעבודה סוציאלית. בעוד מכונה יכולה לנתח מידע מובנה, ליבת המקצוע עוסקת במה שקשה, ואולי בלתי אפשרי, לכמת: דינמיקות משפחתיות, הקשר תרבותי וטראומה. יכולתה של הבינה המלאכותית להבין "נתונים" סמויים כאלו מוטלת בספק רב. עם זאת, המחקר הקיים מציג תמונה מורכבת. סקירה שיטתית עדכנית מראה כי דווקא למידת מכונה היא הגישה הדומיננטית בתחום (Li et al., 2025). הסקירה מבהירה שהחוקרים אינם מנסים לגרום למכונה "להבין טראומה", אלא משתמשים בה למשימות ממוקדות: סיווג אוטומטי של פניות, זיהוי גורמי סיכון סטטיסטיים וייעול הליכי ניטור. במילים אחרות, המחקר מתמקד ביישום חוזקותיה של הטכנולוגיה באתגרים האדמיניסטרטיביים של המקצוע, ולא בליבת הקשר האנושי.

בינה מלאכותית מודרנית: יכולות עיקריות ויישומים

על בסיס למידת מכונה פותחו יכולות מרכזיות שהספרות המקצועית מזהה כרלוונטיות במיוחד לעולם העבודה הסוציאלית:

1. **ניתוח חיזוי (Predictive Analytics):** יכולת זו מוגדרת כשימוש בטכניקות סטטיסטיות ובלמידת מכונה כדי לחזות אירועים עתידיים על סמך נתוני עבר (Nuwasiiima et al., 2024). יישום מרכזי שנחקר בהרחבה הוא בתחום מניעת הסיכונים (risk prevention), למשל פיתוח מודלים לזיהוי ילדים ומשפחות בסיכון גבוה להזנחה או התעללות, ובכך לאפשר התערבות מוקדמת (Li et al., 2025; Nuwasiiima et al., 2024).

2. **בינה מלאכותית יוצרת (Generative AI):** סוג זה, המבוסס על מודלי שפה גדולים (Large Language Model, LLM) כמו ChatGPT, אינו רק מנתח מידע קיים אלא יוצר תוכן חדש. בעבודה סוציאלית הפוטנציאל של כלים אלו נחקר בתחומים מגוונים דוגמת סיוע בניהול תוכניות, ניתוח מדיניות והערכת תוכניות (Dey, 2023), וכן בבתיבת טיטות ראשוניות של סיכומי פגישות, הערכות מקרה ותוכניות טיפול (Hodgson et al., 2023). עם זאת, הספרות מדגישה כי שימוש יעיל ואתי בכלים אלו מחייב פיקוח אנושי (human oversight) כדי להבטיח הוגנות ודיוק (Ahn et al., 2025).

3. **צ'אטבוטים וסייענים וירטואליים:** מערכות המיועדות לנהל שיחה עם משתמש אנושי במטרה להגביר את הנגישות של התמיכה. יתרונותיהם העיקריים הם זמינות מסביב לשעון (availability 24/7) ויכולתם לספק מרחב אנונימי המפחית את הסטיגמה על פנייה לעזרה (Nuwasiiima et al., 2024). בהקשר של עבודה סוציאלית הם יכולים לשמש למתן מידע ראשוני, להפנות למשאבים, ואף לספק תמיכה רגשית ראשונית מבוססת פרטוקול, במיוחד בתחום בריאות הנפש (Nuwasiiima et al., 2024).

חשוב לציין כי הרעיון של שימוש במחשוב לסיוע בקבלת החלטות בעבודה סוציאלית אינו חדש לחלוטין. זה עשרות שנים קיימות **מערכות תומכות החלטה** (Decision Support Systems, DSS), למשל כלים ממוחשבים שסייעו לקציני מבחן להעריך מסוכנות על בסיס שאלונים ונתונים קבועים. החידוש המהותי הוא שהמערכות הקלאסיות פעלו על בסיס חוקים ברורים וקבועים שהוגדרו מראש, ואילו מערכות הבינה המלאכותית המודרניות הן מבוססות למידת מכונה ולומדות את החוקיות בעצמן מתוך הנתונים, מה שמעניק להן יכולות גבוהות בהרבה, אך גם חושף אותן לסיכונים חדשים של חוסר שקיפות והטיות.

מצוידים בהבנה זאת נוכל כעת לעסוק בכמה שאלות: כיצד יישומים אלה עשויים לעצב בפועל את הפרקטיקה היום-יומית בדרגות השירות השונות בעבודה סוציאלית? מהם הסיכונים הכרוכים בהם לערכי המקצוע ואילו ההזדמנויות הם מעניקים ליעול השירותים עבור מקבלי השירות? מהן ההמלצות המעשיות להטמעה אחראית של כלים אלו בהקשר הישראלי?

בינה מלאכותית בפרקטיקה: יישומים, פוטנציאל וסיכונים

הספרות האקדמית העוסקת בשילוב בינה מלאכותית בעבודה סוציאלית מתפתחת במהירות וחושפת קשת רחבה של יישומים. סקירות עדכניות מראות כי השימושים נעים החל מכלי עזר לניהול תיקים קליני (case management) (Li et al., 2025), עבור דרך צ'אטבוטים לתמיכה בבריאות הנפש (Nuwasiima et al., 2024) וכלה בניחוח מדיניות ובהערכת תוכניות (Dey, 2023). על אף הגיוון ביישומים עולה מהמחקר קונצנזוס ברור: יש למצב את ה-AI ככלי עזר (assistive tool) התומך באיש המקצוע, ולא כתחליף לשיקול דעתו (Chen & Lin, 2025). עוד על כך ראו בהמשך, במסגרת פרק ההמלצות.

כדי למפות בשיטתיות את הפוטנציאל והאתגרים הטמונים בשילוב זה, המאמר יאמץ את **המודל המאוחד** שמציעים גרקיש וגולדקינד (Garkisch & Goldkind, 2024). מודל זה מארגן את הדיון בשלוש רמות ניתוח מרכזיות: רמת העובד.ת הסוציאלית, רמת הארגון החברתי (לשכות הרווחה וכל שאר המוסדות והמערכות המעניקים שירותים חברתיים) ורמת מקבלי השירות. מסגרת זו תאפשר בחינה קוהרנטית של היישומים השונים על היתרונות והאתגרים המהותיים הכרוכים בשילובם.

רמת איש המקצוע: מייעול אדמיניסטרטיבי להעצמת שיקול הדעת

אחד האתגרים העיקריים הניצבים בפני עובדות סוציאליות בטיפול ישיר הוא העומס המינהלי והבירוקרטי (Chen & Lin, 2025; Tan et al., 2025). עומס זה, הכולל הזנת נתונים, כתיבת דוחות, מילוי טפסים ותיעוד, הוא חלק ניכר מעבודתן היום-יומית, ומונע מהן לעיתים קרובות לבצע עבודת מקרה יעילה ומעמיקה (Tan et al., 2025). הנטל הבירוקרטי בא על חשבון המשאב היקר ביותר במקצוע: זמן המוקדש לקשר אנושי ובין-אישי עם מקבלי השירות (Chen & Lin, 2025; Tan et al., 2025). כלים מבוססי בינה מלאכותית יוצרת (Generative AI) מציעים פתרונות קונקרטיים לאתגר זה. דוגמה מעשית מגיעה מאנגליה, שם החלו עובדים סוציאליים להשתמש בכלי בשם Magic Notes, המתעד פגישות ומייצר אוטומטית תמלול, סיכום והצעות לפעולה. דיווחים ראשוניים מהשטח הצביעו על כך שהכלי

צמצם מאוד את הזמן המוקדש לכתיבת רשומות והערכות, ואפשר לעובדים להיות נוכחים ומעורבים יותר בפגישות הישירות עם הפונים (The Guardian, 2024). באופן זה הטכנולוגיה אינה מחליפה את המגע האנושי, אלא, באופן פרדוקסלי, דווקא מאפשרת ומעצימה אותו.

ניתן להדגים את נטל הברוקרטיה אל מול הצורך בהתערבות טיפולית פנים אל-פנים דרך מקרה יום-יומי שגרתי שנתקלת בו ענת, עובדת סוציאלית ותיקה. ענת מקבלת מבית הספר פנייה בנוגע לתלמיד בשם יוסי ישראלי, בן 9. על פי הדיווח יוסי מגיע לעיתים קרובות ללא ארוחת בוקר, נראה עייף ובגדיו אינם תמיד נקיים. אימו, אם יחידנית, אינה עונה לטלפונים מבית הספר. ענת מבינה שזהו מקרה הדורש את מלוא תשומת ליבה. היא יוצאת מהמשרד לביקור בית אצל יוסי ומשאירה על שולחנה שלל משימות של תיעוד וכתיבת דוחות.

ההפחתה של עומס האדמיניסטרציה אינה מטרה בפני עצמה, אלא אמצעי קריטי שנועד לאפשר לעובדות הסוציאליות להפנות את מרצן וזמנן למשימות הליבה של המקצוע: בניית קשר אישי עם פונים ומתן מענה טיפולי איכותי. תפיסה זו, ולפיה הערך המרכזי של AI טמון בשחרור העובדים ממטלות אדמיניסטרטיביות, אינה רק תאורטית. היא מהדהדת ממצאים ממחקרים אמפיריים שמצאו כי בעוד עובדים סוציאליים דוחים כלים המחליפים שיקול דעת, הם מביעים עניין רב ביישומי AI שיאפשרו להם להקדיש זמן רב יותר למגע אנושי ולעבודה ישירה עם פונים (Wassall et al., 2024).

אך הפוטנציאל של AI אינו מסתכם בפינוי זמן; הוא יכול להפוך לכלי עזר אקטיבי בתהליך קבלת ההחלטות המקצועיות עצמן. כך למשל, אלגוריתמים יכולים לסייע לעובד הסוציאלי להתאים טיפול אישי לכל פונה. המערכת אוספת את הנתונים על האדם, משווה אותם למקרים דומים שהטיפול בהם הצליח בעבר, ומציעה תוכנית טיפול מתאימה. באופן זה, המושג הקלאסי בעבודה סוציאלית שטבע פרופ' יונה רוזנפלד (1997), **למידה מהצלחות**, מקבל משמעות טכנולוגית שיטתית. באמצעות ניתוחי החיזוי, המתבסס על הצלחות קודמות, העובד הסוציאלי עשוי לקבל החלטות טובות יותר ולחלק את המשאבים המוגבלים בצורה הוגנת – יכולת חיונית במיוחד בתנאי העומס הקשים וריבוי הצרכים והפונים לסייע.

הפוטנציאל הטמון ב-AI ליעול עבודתו של העובד הסוציאלי ולהעצמת יכולותיו הוא ברור. עם זאת, כל יתרון כזה נושא בחובו סיכון נגדי. הספרות המקצועית מציגה קונצנזוס רחב באשר לאתגרים המהותיים ששימוש בכלים אלו מעלה, ובראשם האיום על שיקול

הדעת המקצועי העצמאי. קיים חשש ניכר מפני הטיית אוטומציה (automation bias) – הנטייה האנושית לסמוך באופן עיוור על המלצת המערכת הממוחשבת, גם כשהיא שגויה (Mosier et al., 1998).

עובד סוציאלי הנתון בעומס ולחץ עלול להישען על המלצת האלגוריתם במקום להפעיל שיקול דעת ביקורתי, במיוחד אם המערכת מציגה ציון סיכון גבוה. במצב כזה המלצת האלגוריתם הופכת לקיצור דרך מפתה המציע תשובה ברורה ופותר את העובד מהתמודדות עם המורכבות והעמימות שבשטח. סכנה מרכזית נוספת המדווחת בספרות היא שחיקת מיומנויות (deskilling): הסתמכות מופרזת על המלצות אלגוריתמיות עלולה לגרום לאובדן הדרגתי של כישורי הליבה של העובד הסוציאלי בהערכה ובשיקול דעת קליני (Howard, 2019).

נוסף על כך, כלי בינה מלאכותית יוצרת עלולים "להזות" (hallucinate), כלומר להפיק פלט שגוי או מטעה המוצג כעובדה ועלול להישמע סביר. לא לחינם איגוד העובדים הסוציאליים הבריטי פרסם פרק מקיף של המלצות הנוגעות במיוחד להיבט זה (BASW, 2025). הסתמכות על פלט כזה עלולה להיות מסוכנת במיוחד עבור אנשי מקצוע פחות מנוסים, המתקשים לזהות מתי המלצת המערכת אינה אופטימלית ועלולים לאמץ אותה ללא בדיקה (Tan et al., 2025). על כן הספרות מדגישה כי המלצת המכונה צריכה לשמש כלי עזר בלבד, ולא תחליף לשיקול הדעת המקצועי (Chen & Lin, 2025).

כפי שראינו, כלי AI עשויים לייעל את העבודה השגרתית ולסייע בזיהוי סיכונים, אך נדרשת בדיקה אנושית מתמדת של כלים אלו. לאור זאת, עולה השאלה המרכזית: היכן עובר הגבול בין היעילות של המכונה לבין שיקול הדעת של איש המקצוע. נבחן זאת שוב דרך סיפורה של העובדת הסוציאלית ענת והטיפול במשפחת ישראלי. לאחר פגישה ראשונית ענת יכולה להזין (באופן אנונימי ומאובטח) נתונים בסיסיים למערכת תומכת החלטה. המערכת, המבוססת על ניתוח חיזוי, מצליבה את נתוני המקרה עם אלפי מקרים אחרים ומצביעה על שני גורמי סיכון מרכזיים: ראשית, היא מזהה שהמשפחה עברה לאחרונה לעיר חדשה וקשריה החברתיים נותקו. שנית, המערכת מסמנת את העובדה שהאם מקבלת קצבת הבטחת הכנסה כגורם סיכון סטטיסטי. כאן בדיוק נדרש שיקול הדעת המקצועי של ענת: היא מבינה שהנתון הראשון הוא תובנה חשובה, אך השני הוא ביטוי של הטיה אלגוריתמית המשקפת מתאם עם עוני ולא סיבה ישירה להזנחה. במקרה זה, מערכת הבינה המלאכותית מחזקת סטיגמה והאחרת כלפי משפחות המקבלות הבטחת הכנסה. לכן ענת מתקנת את המלצת המערכת ובוחרת להתמקד בבניית רשת תמיכה לאם. המכונה יכולה אפוא לזהות דפוסים, אך רק אדם בעל **אוריינות AI** יכול לפרש אותם באופן ביקורתי (Ahn et al., 2025) ולמנוע הפליה מובנית ותיגו שלילי.

עד כה דנו בבינה מלאכותית המספקת תשובות, בין שבצורת סיכום פגישה בין שבצורת ציון סיכון, ובכך היא מסייעת לעובדת הסוציאלית. אך ייתכן שערכה הגדול ביותר טמון לא בתשובות שהיא מספקת, אלא בשאלות שהיא מעוררת. מתברר שיש דרך נוספת, ואולי מבטיחה הרבה יותר, להשתמש בטכנולוגיה הזו: שימוש בבינה מלאכותית ככלי עזר לחיזוק ולהעצמת שיקול הדעת המקצועי של העובד עצמו. כיוון מבטיח זה נחקר במחקר ישראלי ראשוני (Segal, 2024), שמצא כי ChatGPT הצליח לזהות דילמות אתיות במחקר מבחן ואף להציע מגוון שיקולים שהעשירו את נקודת המבט של העובד. עם זאת, המחקר הראה שהכלי אינו בשל להחליף שיקול דעת אנושי. תפיסה זו התחזקה במחקר המשך (Segal, 2025), שבו סטודנטים לעבודה סוציאלית תפסו את תשובות הכלי כשטחיות לעומת הפתרונות האמפטיים שגיבשו בעצמם. ואכן, רעיון זה של AI כשותף לחשיבה אינו מוגבל לדילמות אתיות. מחקר עיצוב משותף (Tan et al, 2024) מצא שעובדים סוציאליים ראו בבינה המלאכותית היוצרת סוג של שותף לסיעור מוחות. במקום לתת תשובה אחת היא הציפה בפניהם אפשרויות חדשות, אתגרה את החשיבה המוכרת שלהם ולמעשה עזרה להם, במילותיהם, "להרחיב את מה שכבר יש להם".

נחזור לענת כדי לראות כיצד גישה זו באה לידי ביטוי בפרקטיקה. בשלב התכנון של ההתערבות למשפחת ישראלי ענת משתמשת בכלי בינה מלאכותית יוצרת (Generative AI) לתהליך החשיבה. היא מציגה למערכת את פרופיל המקרה (ללא פרטים מזהים) ומבקשת: הצע אפשרויות התערבות מבוססות ראיות למשפחה במצב זה, בדגש על פתרונות קהילתיים. המערכת מספקת לא תשובה אחת, אלא מגוון אפשרויות שייתכן שענת לא חשבה עליהן בעצמה: חיבור האם לקבוצת אימהות יחידניות הפועלת במתנ"ס המקומי, סיוע במיציא זכויות להנחה בארנונה שתחסוך לה מעט כסף, ותיאום חונך ליוסי דרך פרויקט פר"ח. ענת, שמכירה את האם ואת יוסי באופן אישי, היא שבחרת מתוך האפשרויות את המתאימה ביותר, ובונה עם המשפחה יחד תוכנית טיפול אישית. באופן זה הטכנולוגיה לא החליפה את שיקול דעתה, אלא העשירה אותו והעצימה את יכולתה להציע פתרון הוליסטי ומדויק.

ייתכן אפוא שהערך העיקרי של בינה מלאכותית במצבים מקצועיים מורכבים הוא ביכולתה לגרום לעובדת הסוציאלית לחשוב שוב על המענים ועל הלקוח, להציף בפניו אפשרויות חדשות, לאתגר את תפיסותיו, ובסופו של דבר – לאפשר לו לקבל החלטה טובה, מושכלת ועצמאית יותר. מעבר לכך, ייתכן שהערך הגדול ביותר שבשותפות זו, בין אשת מקצוע למכונה, טמון לא בהסכמה, אלא דווקא בחיכוך מפרה. כאשר המערכת מציגה נתון או מסקנה המאתגרים את האינטואיציה של העובדת הסוציאלית היא מכריחה אותה לנסח

ולהצדיק את עמדתה, לבסס אותה על ראיות או לחלופין לבחון מחדש את הנחות היסוד שלה. זהו לב ליבה של פרקטיקה רפלקטיבית שבה הטכנולוגיה אינה מספקת תשובות קלות, אלא מעודדת שאלת שאלות מעמיקה יותר.

רמת הארגון: בין פוטנציאל לסיכונים

מעבר לסיוע לעובדים הסוציאליים, הפוטנציאל הגדול של AI טמון ביכולתו לתמוך בקבלת ההחלטות ברמה של הנהלת שירותי הרווחה. כאן, במקום שמתמודדים בו עם הקצאת משאבים מוגבלים וניהול סיכונים מערכתי, כלי ניתוח חיזוי (predictive analytics) יכולים לחולל שינוי של ממש. מערכות אלו מסוגלות לנתח כמויות מידע עצומות ולזהות דפוסים וגורמי סיכון שאנשי מקצוע אנושיים עשויים להתקשות לזהותם (Sun, 2025). פוטנציאל זה הודגם במחקרים אמפיריים. כך למשל, בטורקיה מודלים של למידת מכונה הצליחו לחזות סיכון לאלימות במשפחה בדיוק ניכר (Başaran & Duru, 2025), וגם בישראל נעשה שימוש בטכנולוגיות חדשניות לאבחון וזיהוי מצבי אלימות, למשל על ידי פורום מיכל סלה.

באופן פרדוקסלי, דווקא הטכנולוגיה יכולה לשמש כלי רב-עוצמה לקידום שוויון והוגנות בעבודת אגף הרווחה. כל מנהל אגף רווחה מכיר את האתגר: החלטות יום-יומיות על הקצאת סיוע דוגמת זכאות לסל שירותים או קדימות בתור מושפעות לעיתים מהבדלי גישות בין עובדים סוציאליים, מעומס נקודתי או מדעות קדומות לא מודעות. מערכת AI, כאשר היא מתוכננת נכון, יכולה לספק קו בסיס אחיד ואובייקטיבי להערכת צורך. בכך היא מבטיחה שכל פונה ייבחן לפי אותם קריטריונים, מפחיתה שרירותיות ומסייעת בחלוקה הוגנת יותר של המשאבים המוגבלים. כלומר, מערכת AI עשויה לסייע בקביעת מדיניות וקריטריונים אחידים עבור המקרים המורכבים "בשטח האפור", מקרים שאינם נופלים בהנחיות התע"ס (תקנון עבודה סוציאלית), למשל בנוגע לבקשות סיוע חומרי מהמחלקה לשירותים חברתיים.

מעבר לכך, יכולתן של מערכות AI אלו להצליב נתונים ממקורות עירוניים שונים מאפשרת לאתר באופן פרואקטיבי אוכלוסיות "שקופות". למשל, קשיש ערירי שצריכת המים שלו ירדה פתאום, או משפחה שילדיה נרשמו למערכת החינוך אך לא פנתה לקבלת הנחות שהיא זכאית להן. במקום להמתין לפניית האגף יכול להפנות אליהן משאבים באופן יזום. כך הבינה המלאכותית הופכת מכלי ניהולי לכלי אקטיבי לקידום צדק חברתי, שהוא ליבת המקצוע.

לצד פוטנציאל זה, הטמעה של כלי בינה מלאכותית שאינה מלווה בחשיבה ביקורתית עלולה להוביל לתוצאות הפוכות גם ברמה הארגונית. האתגר המהותי ביותר הוא הבטחת הוגנות ומניעת הטיה אלגוריתמית. הטכנולוגיה, שאמורה לקדם צדק חברתי, עלולה להפוך לכלי המשכפל ואף מעצים דפוסים קיימים של הדרה והפליה. דוגמאות מהעולם ממחישות סיכון זה היטב. כך למשל, מחקר שבחן מערכת אוטומציה (Robotic Process Automation, RPA) בשירותי הרווחה בשוודיה מצא שתי בעיות מרכזיות: ראשית, השימוש בכלי היה לא שוויוני; הוא היה נגיש ונוח יותר עבור אוכלוסיות חזקות דיגיטלית (כמו צעירים וילידי שוודיה), ואילו אוכלוסיות אחרות התקשו להשתמש בו. שנית, ובאופן מדאיג יותר, החוקרים מצאו שלאחר הטמעת המערכת ההחלטות על מתן סיוע כלכלי הפכו באופן כללי לפחות נדיבות, כלומר המערכת כולה הפכה לקשוחה יותר כלפי הפונים (Germundsson & Stranz, 2023).

מקרה קיצוני עוד יותר הוא "שערוריית קצבאות הילדים" בהולנד. אלגוריתם שנועד לאתר הונאות סיווג באופן אוטומטי משפחות עם אזרחות כפולה או רקע של הגירה כבעלות "סיכון גבוה" יותר לביצוע הונאה של הביטוח הלאומי, מה שהוביל לקריסה כלכלית של עשרות אלפי משפחות (Amnesty International, 2021; European AI & Society Fund, 2024).

מקרה המבחן המוכר ביותר של שימוש בניתוח חיזוי ברווחת הילד הוא כלי המיון למשפחות של מחוז אלגני שבפנסילבניה, ארצות הברית (Allegheny Family Screening Tool, AFST). המודל מעניק ציון סיכון (בין 1 ל-20) לדיווחים על התעללות או הזנחת ילדים בהתבסס על ניתוח נתונים מינהליים ממקורות רבים, כדי לסייע לעובדים סוציאליים להחליט אילו מקרים דורשים חקירה (Allegheny County DHS, 2019). אחת התוצאות העיקריות של יישום המודל היתה "צמצום פערים בשיעורי פתיחת התיקים בין ילדים שחורים ולבנים", בין היתר באמצעות העלאת שיעור החקירות בקרב ילדים לבנים שהיו בסיכון. עם זאת, ביקורת על המודל חשפה כי הוא יצר הטיית אחרות. לדוגמה, אחד המשתנים לבחינת סיכון הוא אם הורה השתמש בשירותי בריאות הנפש, אך המודל מביא בחשבון רק טיפול שהתקבל דרך תוכניות ביטוח ציבוריות, ומחמיץ אנשים בעלי הכנסה גבוהה יותר עם ביטוח פרטי. בכך המערכת מקשרת באופן שיטתי בין עוני לבין מסוכנות (Parshley, 2025). המקרה של מחוז אלגני מדגים כיצד כלי AI יכול להציג שיפור נקודתי בהטיה אחת (גזעית), ובו בזמן להטמיע ולהסתיר הטיה מערכתית עמוקה יותר (חברתית-כלכלית).

דוגמאות אלו ממחישות את האופן שבו מערכות AI עלולות להוביל לעוול, ומסבירות היטב את הממצא המדאיג שעלה ממחקר איכותני בקרב עובדים סוציאליים: סלידה מוחלטת ואחידה מהשימוש במערכות אלגוריתמיות לקבלת החלטות (Wassall et al., 2024).

התנגדות זו העולה מן השטח נובעת לא מפחד מטכנולוגיה, אלא מהבנה מקצועית עמוקה שמערכות כאלה אינן יכולות להכיל את ההקשר, הניואנסים והמורכבות הבלתי ניתנת לכימות של חיי אנוש, וכי ההסתמכות עליהן תוביל בהכרח לעוול.

הצורך בביקוח ביקורתי על הטיות מוביל במישרין לאתגר מרכזי נוסף ברמת הארגון: סוגיית השקיפות, או ליתר דיוק, היעדרה. מערכות בינה מלאכותית רבות, ובמיוחד אלו המבוססות על למידה עמוקה, פועלות באופן המכונה בספרות **קופסה שחורה** (black box). משמעות הדבר היא שהמערכת מפיקה המלצה או תחזית, אך התהליך הפנימי שהוביל אותה למסקנה זו נותר סמוי ומורכב מדי להבנה, לעיתים אפילו עבור המפתחים עצמם (Li et al., 2025); (Wadden, 2022). עבור לשכות רווחה, הפועלות כגופים ציבוריים, בעיית הקופסה השחורה אינה רק אתגר טכני, אלא בעיה ניהולית ומשפטית עמוקה הפוגעת בשני יסודות מרכזיים:

ראשית, היא פוגעת באחריותיות הארגונית (accountability). כאשר החלטה אלגוריתמית פוגעת בזכויותיו של אזרח, למשל שלילת קצבה או המלצה להוצאת ילד מהבית, מוטלת על הארגון החובה והיכולת לנמק את ההחלטה. אולם כאשר "המודל החליט", הארגון מאבד את יכולתו לספק הסבר רציונלי ומתקשה לקבל אחריות משפטית ואתית לנזקים שגורמת החלטה שגויה. מצב זה מערער את אמון הציבור ומעמיד את הארגון בסיכון משפטי (Nuwasiima et al., 2024). במקרה של שגיאה הגורמת נזק עולה השאלה מי נושא באחריות. דוגמאות לכשלים מערכתיים כאלה מגיעות מארצות הברית, שם מערכות אוטומטיות לקביעת זכאות לקצבאות רווחה (כמו תלושי מזון) שללו באופן שגוי סיוע מאלפי אזרחים, לעיתים על בסיס באגים טכניים או איבוד מסמכים. הנפגעים נותרו ללא יכולת לקבל הסבר ברור או לערער באופן יעיל, ונלכדו ב"מעגל ייאוש" בירוקרטי מול מערכת אטומה (Parshley, 2025). שנית, היא מהווה חסם בפני הטמעה ואימוץ בשטח. מחקרים איכותניים מראים כי עובדים סוציאליים חשים חוסר אמון כלפי מערכות שהם אינם מבינים, ומתקשים לקבל המלצות ממקור שאינו יכול להסביר את ההיגיון שמאחוריו. חוסר אמון זה מוביל להתנגדות פעילה או סמויה לאימוץ הטכנולוגיה ובכך מחטיא את מטרת הייעול מלכתחילה (Chen & Lin, 2025); (Tan et al., 2025).

רמת מקבלי השירות: בין העצמה דיגיטלית לסכנת ניכור

בסופו של דבר, השאלה החשובה ביותר היא כיצד הטכנולוגיה משפיעה על חייהם של הפונים. גם כאן, לבינה מלאכותית יש שני צדדים: מצד אחד היא יכולה להעצים אותם ולאפשר להם גישה נרחבת יותר לשירותים. מצד אחר היא עלולה ליצור ריחוק ולפגוע בקשר האנושי החם, שהוא לב המקצוע שלנו. הפוטנציאל המרכזי של AI עבור הפונים טמון בהרחבת הנגישות של שירותי רווחה וטיפול. עבור קהלים רבים, ובמיוחד אלו המתמודדים עם חסמים גיאוגרפיים, מגבלות ניידות או קשיים נפשיים, כלי AI מציעים שער כניסה חדש לשירותי הרווחה. צ'אטבוטים וסייענים וירטואליים יכולים לספק מענה ראשוני 24/7, מידע על זכויות ואף תמיכה רגשית ראשונית במצבי משבר מידיים. יתרונות אלו של זמינות ואנונימיות הופכים את הפנייה לעזרה לפחות מאיימת, ומפחיתים את הסטיגמה הכרוכה בה (Nuwasiiima et al., 2024). יתרה מכך, כלים אלו עשויים להסיר חסמים עבור קהלים ספציפיים. בני נוער וצעירים – המוגדרים **ילידים דיגיטליים** (Prensky, 2001) – עשויים לחוש נוח יותר לפנות באופן אנונימי לצ'אטבוט במצבי מצוקה. מחקר בין-תרבותי מצא כי משתמשים אכן נוטים לשתף רגשות אישיים וביטויי מצוקה עם צ'אטבוטים, מתוך תפיסה שהמכונה מהווה עבורם מרחב בטוח ולא שיפוטי (Chin et al., 2023).

נוסף על כך, אלגוריתמים יכולים לסייע בהתאמה אישית של ההתערבות. הספרות המקצועית מזהה זאת כאחת ההבטחות העיקריות של AI: היכולת לפתח תוכניות התערבות מותאמות אישית העונות לצרכים הייחודיים של כל לקוח (Dey, 2023; Nuwasiiima et al., 2024). המערכת אוספת נתונים, משווה אותם למקרים דומים שהטיפול בהם הצליח בעבר, ומציעה לאיש המקצוע קווי פעולה מבוססי הצלחות קודמות (Garkisch & Goldkind, 2024). עבור הפונה המשמעות היא טיפול שנתפר למידותיו ולקשייו.

לצד הזדמנויות אלו עומדים שני סיכונים מהותיים למקבלי השירות: הסיכון האחד הוא דה-הומניזציה וניכור. המעבר לתקשורת דיגיטלית טומן בחובו סכנה של פגיעה בקשר האנושי, שהוא לב העשייה הסוציאלית (Garkisch & Goldkind, 2024). אם פונים נדרשים להתמודד בעיקר עם ממשקים טכנולוגיים מורכבים, רבים עלולים להתייאש או לחוש שהמערכת הפנתה את גבה אליהם (Wang, 2025). חשש זה אינו תאורטי בלבד; מחקר שבחן את תגובותיהם של סטודנטים לעבודה סוציאלית לפתרונות של ChatGPT מצא כי הם תפסו את תשובות המכונה "שטחיות" ו"חסרות הבנה רגשית" (Segal, 2025).

הסיכון האחר נוגע לטשטוש של גבולות האחריות המקצועית וליצירת תלות יתר במערכות אלו. הסכנה מחריפה במיוחד עם התפתחות הבינה המלאכותית היוצרת, שלומדת לא רק לנהל מידע אלא "לקרוא" רגשות ואף להשפיע עליהם. יכולת זו עלולה להפוך את התמיכה הדיגיטלית לפתרון רגעי המונע פנייה לטיפול שורש ומוביל לזניחת העזרה המקצועית הנדרשת (Nuwasiima et al., 2024; Tavor, 2024). כאשר משתמש במצוקה רואה בצ'אטבוט תחליף להתערבות אנושית הוא עלול להיכנס למעגל תלות המונע ממנו קבלת עזרה אמיתית. מהות הסכנה הזו נעוצה בעובדה פשוטה: בניגוד לעובד סוציאלי, למכונה אין מחויבות אתית אמיתית לטובת הפונה (Hodgson et al., 2023).

סיכום והמלצות: לקראת הטמעה אחראית של בינה מלאכותית בעבודה סוציאלית בישראל

הבינה המלאכותית מציבה בפני העבודה הסוציאלית בישראל הזדמנות חשובה, אך גם אתגר מורכב. כפי שהראינו במאמר זה, הפוטנציאל של AI לחולל שינוי חיובי בשירותי הרווחה הוא גדול, אך הדרך למימושו רצופה בסיכונים אתיים, מקצועיים וחברתיים. כפי שהדגמנו לאורך המאמר, הדיון על AI בעבודה סוציאלית הוא גם דיון על צדק חברתי.

בספרה *Automating Inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor* טוענת וירג'יניה יובנקס (Eubanks, 2018) כי הכלים האלגוריתמיים החדשים אינם אלא "בית מחסה דיגיטלי" – גלגול מודרני של מוסדות העבר שנועדו לפקח, לרשום ולעיתים קרובות להעניש את האנשים שחיים בעוני. במקום לעזור, מערכות אלו קובעות "ציוני סיכון" על בסיס מדדים של עוני דוגמת קבלת קצבאות או מגורים בשכונות מסוימות. כך נוצר מעגל קסמים שבו דווקא האוכלוסיות הפגיעות ביותר, אלו שהמערכת אמורה לשרת, חשופות לפיקוח הדוק יותר ועומדות בפני שלילה אוטומטית של זכויות. אימוץ נקודת מבט ביקורתית זו מחייב אותנו להפסיק לראות בבינה מלאכותית כלי ניטרלי, ולהתחיל לבחון אותה כמערכת המשקפת – ולעיתים אף מעצימה – יחסי כוח ודעות קדומות בחברה.

בהקשר הישראלי האתגר מורכב ופרדוקסלי במיוחד. מצד אחד ישראל, כאומת הסטארט-אפ, היא מובילה עולמית בפיתוח טכנולוגי; מצד אחר מערכת הרווחה שלה מתמודדת עם אתגרים מבניים עמוקים הנובעים מנסיגת מדינת הרווחה (דורון, 2013), מהוצאה ציבורית נמוכה בהשוואה למדינות ה-OECD (גל, 2025) ומטכנולוגיות מיושנות. נוסף על הסיכונים האוניברסליים שנדונו, יישום AI בישראל יצטרך להתמודד גם עם אתגרים מקומיים ייחודיים: ריבוי התרבויות והשפות דורש התאמה מורכבת של אלגוריתמים; פערים דיגיטליים ניכרים בין אוכלוסיות שונות מקשים על נגישות שווה; ורמת האמון הציבורי המשתנה במסודות המדינה משפיעה על קבלת הכלים החדשים. אתגרים אלו מדגישים כי לא ניתן לייבא "פתרונות מדף" ומחייבים גישה זהירה, מותאמת תרבותית ומבוססת שטח. יש לזכור כי במקרים רבים בעולם, כפי שמראים מחקרים באירופה, הטמעת מערכות AI בשירותי הרווחה אינה מהלך ניטרלי, אלא מתרחשת בתוך הקשר פוליטי של עוינות כלפי קבוצות שוליים (European AI & Society Fund, 2024). במצבים אלו האלגוריתמים עלולים לשמש כלי "אובייקטיבי" להצדקת קיצוצים ולפגיעה בזכויות, תוך כדי חיזוק של הטיות מערכתיות קיימות.

אין להתעלם גם מכך שהדיון בסוגיית ההשקעה בבינה מלאכותית בשירותי הרווחה מתנהל באקלים של מלחמת "חרבות ברזל" שכעת, עם כתיבת מילים אלה ולאחר החזרת החטופים החיים ומרבית החללים, נמצאת בשלבי סיום. המלחמה שימשה מבחן קיצון חסר תקדים למערכת הרווחה בישראל, וכפי שעולה ממחקרם של גל ואח' (Gal et al., 2024), היא חשפה את פגיעותה העמוקה: קריסה של מנגנונים בירוקרטיים תחת עומס בלתי נתפס, ומעל הכל מחסור אקוטי בכוח אדם מקצועי. המחסור והעומס יוצרים פיתוי מסוכן לראות ב-AI תחליף זול לעובדים סוציאליים שאינם בנמצא, ולא כלי תומך עבורם. בתוך מציאות זו הפוטנציאל של AI ליעל הקצאת משאבים מוגבלים, לעבד בזמן אמת עשרות אלפי תביעות ולתמוך בעובדים סוציאליים שחוקים הופך מאפשרות עתידית להכרח קיומי. אולם כאן בדיוק נחשף האתגר במלוא מורכבותו: המלחמה יצרה מצב בלתי אפשרי שבו הצורך הגובר ביעילות טכנולוגית מתנגש בצורך הקריטי במגע אנושי, וכל זאת תחת אילוצי תקציב וכוח אדם חמורים מאי פעם.

הניתוח שערכנו במאמר זה חושף את האופן שבו מהפכת הבינה המלאכותית מציבה בפני העבודה הסוציאלית דילמה דואלית הבאה לידי ביטוי באופן שונה בכל רמות העשייה:

- ברמת איש המקצוע עומדת ההבטחה לפינוי זמן יקר ממטלות אדמיניסטרטיביות מול הסיכון החמור לשחיקת שיקול הדעת המקצועי ולהסתמכות יתר על המלצות המכונה.
- ברמת לשכות הרווחה ניצב הפוטנציאל לקבלת החלטות הוגנת, עקבית ומבוססת נתונים מול הסכנה להטמעה של הטיות מערכתיות ולהפיכת הטכנולוגיה לכלי של פיקוח, הפליה והדרה.
- ברמת מקבל השירות קיימת ההזדמנות להרחבת הנגישות ולקבלת מענה מותאם אישית אל מול סכנת הניכור, הדה-הומניזציה והפגיעה בליבת המקצוע – הקשר האנושי.

לנוכח מורכבות זו, השאלה העומדת בפנינו אינה עוד "אם" לשלב בינה מלאכותית בעבודה סוציאלית, אלא "כיצד" לעשות זאת באופן שימקסם את התועלת שבה עבור הפונים וימזער את הנזקים הפוטנציאליים. כדי להבטיח שהמהפכה הטכנולוגית תחזק את ערכי המקצוע ולא תכרסם בהם אנו מציעים שורה של המלצות מעשיות, המחולקות לפי קהלי היעד המרכזיים האחראים ליישומן:

המלצות לרגולטור ולקובעי מדיניות (רמת המאקרו)

עיגון במסגרת מקצועית

עדכון קוד האתיקה וחוק העובדים הסוציאליים: עוד לפני כל רגולציה טכנית יש לעגן את עקרונות השימוש האחראי ב-AI במסמכים המגדירים את המקצוע. אנו ממליצים לאיגוד העובדים הסוציאליים ולמשרד הרווחה להקים ועדה משותפת שתבחן את קוד האתיקה ואת חוק העובדים הסוציאליים ותציע לתקנם כך שיכללו התייחסות מפורשת לאחריות המקצועית בשימוש בכלי AI, לשמירה על סודיות ולהבטחת עליונותו של שיקול הדעת האנושי.

פיתוח מסגרת רגולטורית ייעודית: מ-"AI אחראי" ל"אתיקת הדאגה"

כל דיון רציני על שילוב AI בשירותי הרווחה חייב להתחיל בגיבוש אתיקה ורגולציה ברורה. הסטנדרט המקובל כיום, המכונה **בינה מלאכותית אחראית** (responsible AI), מציע מסגרת חיונית הדורשת לעגן בתקנות עקרונות כמו הוגנות, שקיפות, פרטיות ואחריותיות (OECD, 2019). אך על אף חשיבותה, מסגרת זו אינה מספקת להכוונת השילוב של AI בעבודה סוציאלית. הבעיה המרכזית היא שגישה זו בוחנת את ה-AI ככלי טכני ובדקת אם הוא פועל "לפי הספר", אך היא עיוורת כמעט לחלוטין לממד היחסי והרגשי של ההתערבות, שהוא לב המקצוע. היא אינה שואלת כיצד האינטראקציה עם המערכת גרמה לפונה להרגיש, או אם היא חיזקה את קשריו ואת אמונו.

כדי לגשר על פער זה יש צורך במסגרת אתית נוספת, כזו ששפתה אינה טכנית אלא ממוקדת יחסים. את המסגרת הזו אנו שואבים מאתיקת הדאגה (Ethics of Care), הרואה במערכות יחסים ובאחריות כלפי האחר הפגיע את יסוד המוסר (Tavory, 2024). לפיכך אנו מציעים לעגן את אתיקת הדאגה במדיניות מעשית. המלצתנו המרכזית היא שכל רגולציה טכנית תכלול נספח אתי ייעודי לעבודה סוציאלית. נספח זה יחייב כל כלי AI חדש לעבור **הערכת השפעה יחסית** (Relational Impact Assessment). מסגרת הערכה זו תבחן באופן מפורש כמה שאלות, ובהן כיצד הכלי משפיע על איכות הקשר בין העובד לפונה? האם הוא מגן על כבודם של פונים במצבי פגיעות? והאם הוא מחזק את האמון במערכת או שוחק אותו?

קביעת מודל כלכלי מותאם: מתשואה על השקעה לתשואה חברתית על השקעה

כדי להצדיק השקעה ב-AI אחראי יש לאמץ מסגרות הערכה כלכליות התואמות את מטרות השירותים החברתיים. במקום להתמקד במדדים מסורתיים של תשואה על השקעה (Return On Investment, ROI), המודדים בעיקר חיסכון בעלויות, יש לעבור למודלים של תשואה חברתית על השקעה (Social Return On Investment, SROI). מתודולוגיה זו מאפשרת לכמת תוצאות חברתיות דוגמת שיפור ברווחה הנפשית או חיזוק חוסן קהילתי, ולהעריך את ערכן הכלכלי ארוך-הטווח. אימוץ גישה זו מבטא שינוי בתפיסה: במקום לחשוב על השקעה ב-AI כדרך לצמצם כוח אדם, חושבים עליה כדרך לפנות לעובדים זמן (Nuwasiima et al., 2024; Wang, 2025).

קביעת עיקרון על "האדם בלולאה"

עקרון האדם בלולאה (Human in the Loop) הוא העיקרון המכריע. כל רגולציה חייבת לקבוע כי מערכות AI בשירותי הרווחה יעוצבו באופן היברידי על ידי "אלגוריתם + אדם", שבו לבעלי המקצוע נשמרות תמיד הסמכות והמילה האחרונה בהחלטות משמעותיות. יש לחקור ולעצב באופן יזום מודלים חדשים של שיתוף פעולה בין אדם למכונה המבוססים על השגת חוזקות משלימות. דוגמה מצוינת לכך היא אלגוריתם **7ei** המשמש בסוכנות לרווחת הילד בארצות הברית: במקום להפיק ציון סיכון יחיד, הכלי עוקב אחר התקדמות הטיפול ומפעיל התייעצות אנושית עם מנחים כאשר מזוהה קושי. כך המערכת אינה מחליפה את שיקול הדעת, אלא מעודדת פרקטיקה רפלקטיבית ושיתופית (Saxena & Guha, 2024).

המלצות למנהלי שירותי רווחה וארגונים חברתיים (רמת המזו)

השקעה ביסודות: בניית תשתיות נתונים איכותיות

הפיתוי הגדול עבור מנהלים הוא לרכוש פתרון AI מבריק, מתוך אמונה שהטכנולוגיה עצמה היא קסם. זוהי טעות יסודית. מערכות בינה מלאכותית אינן חכמות מטבען; הן חכמות רק כמו הנתונים שהן מתאמנות עליהם. לכן ההשקעה החשובה ביותר אינה בכלי ה-AI עצמו, אלא בתשתיות הנתונים הארגוניות. המשמעות המעשית היא שינוי עמוק בתפיסה: על מנהלי מחלקות רווחה להפסיק להתייחס לאיסוף ולתיעוד נתונים כאל בירוקרטי ולהתחיל לראות בהם נכס אסטרטגי חיוני. ללא נתונים איכותיים, עקביים ומאובטחים כל כלי AI שיוטמע יהיה במקרה הטוב חסר ערך, ובמקרה הרע – מסוכן.

מהפך כזה בתפיסה עומד בניגוד חד לתרבות הארגונית הרווחת כיום בשירותי הרווחה ברשויות המקומיות. הוא דורש מעבר מתיעוד הנתפס כחובה בירוקרטית לניהול נתונים המוכר כבסיס לידיע ארגוני קולקטיבי. במקום שהידע המקצועי יישאר נחלתו של העובד הבודד, השקעה בתשתיות נתונים מאפשרת להפוך את הניסיון המצטבר של כלל העובדים למשאב ארגוני שממנו אפשר ללמוד, להפיק תובנות ולשפר את השירות באופן מתמיד.

אימוץ גישה הדרגתית: ניסויים, פיילוטים והערכה מתמדת

המלצה זו אינה רק עניין של זהירות ניהולית, אלא מענה ישיר לאחד החסמים המרכזיים שזוהו בספרות: החסר הבולט במחקר אמפירי על הטמעת כלי AI והשפעותיהם ארוכות הטווח (Garkisch & Goldkind, 2025). במקום לחשוש מהשינוי או להמתין לפתרון מושלם על מנהלי ארגונים לאמץ גישה הדרגתית ולהתחיל בניסויים מבוקרים.

באופן מעשי, כל פיילוט חייב לבחון לא רק את השאלה "האם הכלי יעיל?" אלא גם את השאלות שהוא מעלה: האם הוא פוגע בפרטיות או האם הוא יוצר הפליה? (Chen & Lin, 2025). רק לאחר בחינה כזו אפשר לשקול הטמעה רחבה, ולפניה חיוני לערוך ניסויים בקנה מידה קטן כדי ללמוד מה עובד, מה פחות, ולהתאים את האסטרטגיה "תוך כדי תנועה". גם לאחר הטמעה רחבה יש לקיים הערכה וחינוך מתמידים של המודלים (Nuwasiiima et al., 2024). ניטור שוטף כזה חיוני כדי לבחון אם צעות הטיות אלגוריתמיות לא צפויות, כפי שראינו במקרה של מחוז אלג'י, ולהשאיר מנגנון גמיש לשיפור, לעדכון או אף להסרה של טכנולוגיה שאינה מביאה לתועלת המצופה. גישה זו היא הדרך היחידה לגשר על הפער בין ההבטחה התאורטית לבין פרקטיקה אחראית ומבוססת ראיות.

הבטחת הטמעה שיתופית: בנייה מחדש של אמון דרך פיתוח משותף

אחד החסמים הגדולים ביותר להטמעת AI הוא משבר אמון עמוק. מחקר שנערך בקרב עובדים סוציאליים בבריטניה מצא כי חוויות עבר שליליות גורפות בהתנסות טכנולוגיות שנכפו עליהם מלמעלה יצרו חשדנות עמוקה כלפי כל חדשנות טכנולוגית (Wassall et al., 2024). לכן הדרך היחידה לגרום לעובדים להתייחד עם AI היא לראות בהם לא משתמשי קצה, אלא שותפים מלאים בתהליך הפיתוח. יש לאמץ מודלים של פיתוח משותף (co-design), ולערב עובדים סוציאליים מהשטח ומקבלי שירות כבר בשלב האפיון הראשוני. מחקרם של ואסל ואח' (Wassall et al., 2024) מדגיש שעובדים סוציאליים אינם מתנגדים לטכנולוגיה באופן גורף. הם מעוניינים מאוד בכלים שיפחיתו את העומס האדמיניסטרטיבי המוטל עליהם, אך מתנגדים בתוקף לכלים המנסים להחליף את שיקול דעתם. שיתוף פעיל שלהם הוא הדרך היחידה להבטיח שהכלים שיפותחו יענו על הצורך הנכון, יתאימו למורכבות השטח ויזכו לאמונם (Tan et al., 2025). בד בבד על ההנהלה לטפח תרבות ארגונית שמעבירה מסר ברור: הטכנולוגיה היא כלי עזר, אך הסמכות והאחריות המקצועית נשארות תמיד בידי העובד.ת.

יצירת מנגנון פיקוח פנימי: מינוי של מוביל אתיקה טכנולוגית

לאור האתגרים האתיים המורכבים הכרוכים בהטמעת AI, והצורך בממשל ובפיקוח הדוק כפי שעולה מהספרות (Garkisch & Goldkind, 2024), אנו ממליצים על יצירת תפקיד ארגוני חדש: מוביל אתיקה טכנולוגית. תפקיד זה יאויש על ידי עובד סוציאלי ותיק שיקבל הכשרה ייעודית, ישמש שומר סף מקצועי ויוודא השימוש בכלים הטכנולוגיים החדשים עולה בקנה אחד עם ערכי המקצוע, קודד אתיקה ועקרונות הערכת ההשפעה היחסית שהוצגו לעיל.

המלצות לאנשי המקצוע, לאיגודים מקצועיים ולאקדמיה (רמת המיקרו)

פיתוח הון אנושי: הכשרה מעשית לאוריינות דיגיטלית ביקורתית

האחריות להכשרת עובדים סוציאליים בעידן ה-AI מוטלת במשותף על המדינה כמעסיק מרכזי ועל המוסדות האקדמיים. אין די בקורסי היכרות כלליים. יש לפתח תוכניות הכשרה מעמיקות שילמדו לא רק איך להשתמש בכלי, אלא גם איך להעריך באופן ביקורתי את המלצותיו, לזהות הטיות סמויות ולהבין את מגבלותיו. מעבר ללמידה תאורטית, אחד הכיוונים המבטיחים ביותר הוא שימוש ב-AI ככלי הדרכה מעשי ומתקדם. כבר כיום פלטפורמות מבוססות AI (Loveable, Base44) מאפשרות ליצור בתוך רגעים ספורים סימולטורים מציאותיים להתנסות מקצועית. כלים אלו מדמים שיחות ואינטראקציות מורכבות עם דמויות וירטואליות (אוטארים) המגיבות באופן דינמי לקלט של העובד, תוך ניתוח ניואנסים של שפה וטון דיבור. בישראל, לדוגמה, חברות כמו CESURA מפתחות מרחבים כאלה המאפשרים לעובדים סוציאליים ולמטפלים מוסמכים להתאמן במיומנויות ליבה דוגמת העברת מסרים קשים, התמודדות עם התנגדויות, ניהול דילמות אתיות או ריאיון עם ילד בסיכון, וכל אלה בסביבה בטוחה ומבוקרת המאפשרת למידה מטעויות ותרגול חוזר. השימוש בסימולציות מבוססות סוכן (agent-based simulation) נחקר כדרך יעילה לתרגול קבלת החלטות במצבי אי-ודאות, בלי לסכן פונים אמיתיים (Wulczyn et al., 2024); (Tan et al., 2024). לפיכך ההכשרה המודרנית צריכה לכלול לא רק הבנה עיונית של AI, אלא גם התנסות חווייתית ורפלקטיבית בכלים המאפשרים לגשר בין האקדמיה לבין השדה.

אימוץ פרדיגמת עבודה חדשה: AI כשותף לחשיבה רפלקטיבית

כפי שהודגם במאמר, אחד הפוטנציאלים המבטיחים ביותר של AI אינו בהחלפת שיקול הדעת, אלא בהרחבתו. יש להכשיר עובדים סוציאליים להשתמש בכלי AI, ובמיוחד בבינה מלאכותית יוצרת, לא רק לייעול, אלא כשותפים לסיעור מוחות. שימוש מושכל בכלים אלו יכול לסייע באתגור הנחות יסוד, בהצפת אפשרויות התערבות חדשות ובעידוד פרקטיקה רפלקטיבית ועצמאית יותר. זהו המעבר מהסתמכות על AI לקבלת תשובות לשימוש בו כדי לשאול שאלות טובות יותר (Segal, 2024; Tan et al., 2025).

לקיחת בעלות מקצועית: הובלת מחקר ופיתוח מהשטח

על מקצוע העבודה הסוציאלית לעבור מתגובה פסיבית לגישה פרואקטיבית בעיצוב עתידו הטכנולוגי. בתי הספר לעבודה סוציאלית, בשיתוף עם האיגודים המקצועיים וכמובן בהובלת משרד הרווחה, חייבים ליזום שיתופי פעולה עם מומחי טכנולוגיה ונתונים. יש להקים צוותי חשיבה ופרויקטים של פיתוח משותף כדי להבטיח שהכלים הבאים שייכנסו לשדה יפותחו "מלמטה למעלה", מתוך הבנה עמוקה של צורכי העובדים והפונים ובהתאמה לקהילות השונות בישראל. אם המקצוע לא יעצב באופן פעיל את האופן שבו AI ישולב בפרקטיקה, העתיד הטכנולוגי שלו פשוט "יעוצב עבורו" על ידי גורמים חיצוניים שאינם בהכרח חולקים את ערכיו (Dalziel et al., 2024).

מקורות

- אלמוג-בר, מ', אייזנשטדט, מ' וגל, ג' (2024). **רווחה בעקבות המלחמה**. האוניברסיטה העברית וקרן מנומדן.
- גל, ג' (2025). שירותי הרווחה המקומיים בישראל: מאפיינים ואתגרים ייחודיים. בתוך ה' שמיד וי' צבע (עורכים), **מנהיגות וניהול בשירותי הרווחה בישראל** (עמ' 31–57). רסלינג.
- גל, ג' ובן-פורת, ש' (2024). מערכת הרווחה לנוכח אתגרי המלחמה. בתוך א' וייס (עורך), **דוח מצב המדינה: חברה, כלכלה ומדיניות 2024** (עמ' 110–135). מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- דורון, א' (2013). פריחתה ונסיגתה של מדינת הרווחה – מה נשתנה? **גרונטולוגיה וגריאטריה**, מ(1), 11–29.

- רוזנפלד, י"מ (1997). לימוד מהצלחות: כיצד לעצב עבודה סוציאלית ההולמת את מיועדיה. **חברה ורווחה**, יז, 361–377.
- Ahn, E., Choi, M., Fowler, P., & Song, I. H. (2025). Artificial intelligence (AI) literacy for social work: Implications for core competencies. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 16(1), 9–26. <https://www.journals.uchicago.edu/doi/full/10.1086/735187>
- Allegheny County Department of Human Services. (2024). *Evaluation findings on the use of predictive risk models in child welfare*. <https://katzr.net/2755c4>
- Amnesty International. (2021, October 25th). *Xenophobic machines: The Dutch childcare benefits scandal and the use of algorithmic systems*. <https://katzr.net/2dd811>
- Başaran, F., & Duru, P. (2025). Determining domestic violence against women using machine learning methods: The case of Türkiye. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 31(3), e14180. <https://doi.org/10.1111/jep.14180>
- BASW. (2025, March). *Generative AI and social work: Initial guidance for practice and ethics*. BASW. <https://did.li/fQ9rl>
- Chen, Y.-C., & Lin, C.-C. (2025). Social work and artificial intelligence: Collaboration and challenges. *Journals of Business & Management Studies*, 1(2), 23–33. <http://dmjr-journals.com>
- Chin, H., Song, H., Baek, G., Shin, M., Jung, C., Cha, M., Choi, J., & Cha, C. (2023). The potential of chatbots for emotional support and promoting mental well-being in different cultures: Mixed methods study. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e51712. <https://doi.org/10.2196/51712>
- Dalziel, M., Schaffer, K., & Martin, N. (2024). Navigating AI in social work and beyond: A multidisciplinary review. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2411.07245>
- Deng, L. (2018). Artificial intelligence in the rising wave of deep learning: The historical path and future outlook [perspectives]. *IEEE Signal Processing Magazine*, 35(1), 180–177. DOI: 10.1109/MSP.2017.2762725
- Dey, N. C. (2023). *Unleashing the power of artificial intelligence in social work: A new frontier of innovation*. SSRN. <https://ssrn.com/abstract=4549622>
- Eubanks, V. (2018). *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. St. Martin's Press.
- European AI and Society Fund. (2024). *How AI-driven welfare systems are deepening inequality and poverty across Europe*. <https://did.li/1VRgT>
- Gal, J., Ben-Porat, S., & Ovadia, Y. (2024). Welfare during the and after: The welfare system in Israel during the October 7th war and policy proposals. Taub Center for Social in Israel. <https://zenodo.org/records/13743045>
- The Guardian. (2024, September 28th). Social workers in England begin using AI system to assist their work. <https://did.li/tzXZH>

- Garkisch, M., & Goldkind, L. (2025). Considering a unified model of artificial intelligence enhanced social work: A systematic review. *Journal of Human Rights and Social Work, 10*(1), 23–42. <https://doi.org/10.1007/s41134-024-00326-y>
- Germundsson, N., & Stranz, H. (2023). Automating social assistance: Exploring the use of robotic process automation in the Swedish personal social services. *International Journal of Social Welfare, 33*(3), 647–658. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12633>
- Haenlein, M., & Kaplan, A. (2019). A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence. *California Management Review, 61*(4), 5–14. <https://doi.org/10.1177/0008125619864925>
- Hodgson, D., Watts, L., & Gair, S. (2023). Artificial intelligence and implications for the Australian Social Work Journal. *Australian Social Work, 76*(4), 425–427. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2023.2247833>
- Howard, J. (2019). Artificial intelligence: Implications for the future of work. *American Journal of Industrial Medicine, 62*(11), 917–926. <https://doi.org/10.1002/ajim.23037>
- Li, L., Wang, M., & Jian, M. (2025). Artificial intelligence-assisted case management in social work services: A systematic review. *Research on Social Work Practice, 1*–11. <https://doi.org/10.1177/10497315251329531>
- Mosier, K. L., Skitka, L. J., Heers, S., & Burdick, M. (1998). Automation bias: Decision making and performance in high-tech cockpits. *The International Journal of Aviation Psychology, 8*(1), 47–63. https://doi.org/10.1207/s15327108ijap0801_3
- Nuwasiiima, M., Ahonon, M. P., & Kadiri, C. (2024). The role of artificial intelligence (AI) and machine learning in social work practice. *World Journal of Advanced Research and Reviews, 24*(1), 80–97. <https://doi.org/10.30574/wjarr.2024.24.1.2998>
- OECD. (2019). *Recommendation of the Council on Artificial Intelligence*. OECD Legal Instruments, OECD/LEGAL/0449
- Parshley, L. (2025). The fight against the AI systems wrecking lives. *Jacobin*. <https://did.li/4VRgT>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon, 9*(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Russell, S., & Norvig, P. (2021). *Artificial Intelligence: A modern approach* (4th ed.). Pearson Education.
- Saxena, D., & Guha, S. (2024). Algorithmic harms in child welfare: Uncertainties in practice, organization, and street-level decision-making. *ACM Journal on Responsible Computing, 1*(1), Article 2, 1–32. <https://doi.org/10.1145/3616473>
- Segal, M. (2024). Confronting and managing ethical dilemmas in social work using ChatGPT. *European Journal of Social Work, 1*, 155–167. <https://doi.org/10.1080/13691457.2024.2377786>

- Segal, M. (2025). Social workers' evaluation of ChatGPT for solving ethical dilemmas within the limits of confidentiality. *Journal of Social Work Practice*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.1080/02650533.2025.2480092>
- Sun, Q. (2025). Intelligent social welfare: How AI optimizes social assistance, elderly care, and healthcare systems. *Digital Society & Virtual Governance*, 1(1), 17–32. <https://doi.org/10.6914/dsvg.010102>
- Tan, Y., Soh, K. X., Zhang, R., Lee, J., Han, M., Sen, B., & Lee, Y-C. (2025). Empowering social service with AI: Insights from a participatory design study with practitioners. *Extended Abstracts of the CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI EA '25)*, ACM, 1–10. <https://doi.org/10.1145/3706599.3719736>
- Tavory, T. (2024). *Regulating AI in mental health: The ethics of care perspective* [Preprint]. JMIR Preprints. <https://doi.org/10.2196/preprints.58493>
- Wadden, J. J. (2022). Defining the undefinable: The black box problem in healthcare artificial intelligence. *Journal of Medical Ethics*, 48(10), 764–768. <https://doi.org/10.1136/medethics-2021-107529>
- Wang, P. (2019). On defining artificial intelligence. *Journal of Artificial General Intelligence*, 10(2), 1–37. <https://doi.org/10.2478/jagi-2019-0002>
- Wang, W. (2025). The integration of artificial intelligence and social work: Opportunities, risks, and future directions. *Frontiers in Humanities and Social Sciences*, 5(4), 263–269. <https://doi.org/10.54691/hx3e5z06>
- Wassal, K., Ashurst, C., Hron, J., & Zilka, M. (2024). Reimagining AI in social work: Practitioner perspectives on incorporating technology in their practice. *ArXiv, abs/2407.10244*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2407.10244>
- Wulczyn, F., Kaligotla, C., Hummel, J., Wagner, A., & MacLeod, A. (2024). Agent-based simulation and child protection systems: Rationale, implementation, and verification. *Child Abuse & Neglect*, 147, 106578. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2023.106578>

