

# סְנֵגוֹר לַמַּעַן מִיִּצוֹי זְכוּיוֹת חִבְרָתִיּוֹת בְּעֹבֹדָתָן שֶׁל עֹבְדוֹת סוֹצִיָּאלִיּוֹת

אבישי בניש' ועידית וייס גל<sup>2</sup>

מאמר זה מתאר מחקר הבוחן את תפיסותיהן של עובדות סוציאליות, העוסקות בסגור למען מיצוי זכויות, באשר למטרותיה ולמהותה של פרקטיקה זו ובאשר למרכיביה ולמאפייניה. למרות מקומו המרכזי של סגור למען זכויות חברתיות באתוס של העבודה הסוציאלית, המחקר העוסק בפרקטיקה זו מנקודת מבטן של העושות במלאכה דל למדי. מטרת המחקר המוצג להלן היא להרחיב אפוא את הידע על סוגיה זו. המחקר נערך בשיטה האיכותנית ומבוסס על ראיונות מובנים למחצה עם 40 עובדות סוציאליות, העוסקות במיצוי זכויות במסגרת עבודתן בתוכנית **נושמים לרווחה** במרכזי **עוצמה**. ממצאי המחקר מלמדים שהעובדות הסוציאליות יוצקות לפרקטיקת מיצוי הזכויות עקרונות וחשיבה המאפיינים את מקצוע העבודה הסוציאלית, ובכך יוצרות מודל ייחודי – טיפולי באופיו ובהגיונו – של סגור למען מיצוי זכויות. באמצעות המחקר זיהינו שלוש דרכים שבהן העובדות הסוציאליות מקשרות ומחברות בין העיסוק במיצוי זכויות לבין הטיפול הפסיכו-סוציאלי – טיפול המאפשר מיצוי, מיצוי המאפשר טיפול והמיצוי כטיפול. ממצאים אלה נבחנים על רקע הספרות המצויה והפרדיגמות של עבודה סוציאלית נוגדת-עוני ומודעת-עוני.

**מילות מפתח:** מיצוי זכויות, פרקטיקה של עובדים סוציאליים, סגור בעבודה סוציאלית, נושמים לרווחה, זכויות חברתיות

מחקר זה מומן בידי הקרן הלאומית למדע (ISF), מענק 2021/17. תודות לצליל לנדאו ולעדי שפיגל על הסיוע במחקר, לאסנת בראל על התמלול ולכל העובדות הסוציאליות שהסכימו להקדיש מזמנן ולקחת בו חלק.

- 1 בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית ע"ש פאול ברוואלד, האוניברסיטה העברית בירושלים.
- 2 בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש בוב שאפל, אוניברסיטת תל אביב.

## 1. מבוא

התפקיד של עובדות ועובדים סוציאליים כסוכנים למיצוי זכויות חברתיות נשען על מסורת ארוכה של סנגור (advocacy) בעבודה סוציאלית, שצמחה על רקע עבודה עם אוכלוסיות מודרות ומחויבות לקידום צדק חברתי (Hoefler, 2019). העיסוק במיצוי זכויות הוא חלק מפרקטיקת הסנגור הפרטני (case advocacy), והוא מבטא את התפיסה ולפיה אי נגישות למשאבים ולשירותים חברתיים היא גורם חברתי המחולל מצוקה בקרב יחידים ומשפחות והפוגע בזכויות היסוד שלהם, וכדי להתמודד איתו, נדרשת התערבות מקצועית (סטריאר ועמיתים, 2017; Weiss-Gal & Gal, 2009; Krumer-Nevo, 2020). מיצוי זכויות עולה בקנה אחד עם תפיסת העבודה הסוציאלית כמקצוע של זכויות אדם (Ife, 2012), והוא מרכיב חיוני בעבודה ביקורתית עם אוכלוסיות החיות בעוני ובהדרה (סטריאר ובנימין, 2006; סטריאר ועמיתים, 2017; Weintraub & Goodman, 2010), ובכלל זה עבודה סוציאלית מודעת-עוני, המתבססת כיום בשירותי הרווחה בישראל (קרומר-נבו, 2015; קרומר-נבו, מאיר ווייסברג-נקש, 2019; Krumer-Nevo & Barak, 2007; Krumer-Nevo, 2020).

אולם למרות תפקידו המרכזי של הסנגור למען זכויות חברתיות באתוס של מקצוע העבודה הסוציאלית, ואף שהכתיבה האקדמית העוסקת בנושא זה התרחבה בשני העשורים האחרונים, עדיין ברובה זוהי כתיבה פרדיגמטית ופרוגרמטית, בבחינת מה צריך להיות ולמה (רוסו-כרמל, סוקולובר-יעקובי וקרומר-נבו, 2019; Bateman, 2006; Hoefler, 2019; Ezell, Lester & Schneider, 2001). הספרות האמפירית המועטה שיש בידינו (סבג, 2019; Weiss-Gal & Gal, 2009; Krumer-Nevo, 2020) מבוססת ברובה על שאלונים כמותניים שבהם בדרך כלל הוגדרה פרקטיקת מיצוי הזכויות בידי חוקרים "מלמעלה-למטה", בעיקר כדי למדוד את היקף השימוש בה ולבחון מה הגורמים הקשורים בה. חסר אפוא ידע על תפיסת פרקטיקה זו "מלמעלה-למטה", מנקודת מבטן של עובדות סוציאליות שעוסקות בה בשירותי הרווחה, ידע המצוי במידת מה במקצועות אחרים, כמו פסיכולוגיה ייעוצית (Weintraub & Goodman, 2010).

אם כן, במחקר המתואר כאן ביקשנו לבחון שתי שאלות מרכזיות: (1) מה הן התפיסות והגישות של עובדים סוציאליים העוסקים במיצוי זכויות באשר למטרותיה ולמהותה של פרקטיקה זו? (2) מה הם מרכיביה ומאפייניה? בהקשר זה נבחנו הפעולות הנכללות בפרקטיקה זו ודרכי השתלבותן במכלול ההתערבויות של עובדים סוציאליים עם פרטים ומשפחות. זירת המחקר שלנו היתה עובדים סוציאליים הפועלים במסגרת תוכנית **נושמים לרווחה** במרכזי **עוצמה**, הנוהגת ב-108 רשויות מקומיות בישראל. תוכנית זו הגדירה פורמלית את פעולת מיצוי הזכויות כאחד ממרכיבי התפקיד של העובדים הסוציאליים במרכזי **נושמים לרווחה**, וכן יצרה תפקיד ייעודי חדש – עו"ס מיצוי זכויות וקהילה המיועד לתת ידע, הדרכה ומענה בתחום זה, הן למשפחות בקהילה והן לצוותי המחלקות לשירותים חברתיים (קרומר-נבו ועמיתים, 2019).

## 2. סגור למען מיצוי זכויות חברתיות בעבודה סוציאלית

לפי סוסין וקולום (Sosin & Caulum, 1983), סגור הוא התערבות שיטתית שמטרתה להשפיע על החלטה, נוהל, חוק או מדיניות של גורם או רשות שמשתמשי השירות מצויים בעמדת נחיתות ביחס אליהם. נהוג להבחין בין שני סוגים עיקריים של סגור בעבודה סוציאלית: סגור חברתי וסגור פרטני (Hoefler, 2019; Abramovitz & Sherraden, 2016; Lens, 2004; Litzelfelner & Petr, 1997). סגור חברתי כולל התערבויות המיועדות לעצב מדיניות חדשה או לחולל שינוי במדיניות הנוהגת (Hepworth, Rooney, Storm, Rooney, 2011). סגור פרטני, לעומתו, עוסק בסגור לטובת משתמשי שירותים מסוימים במסגרת המדיניות הנוהגת (McGowan, 1978). סגור למען מיצוי זכויות הוא חלק מפרקטיקת הסגור הפרטני, והוא מתמקד במימוש זכויותיהם של משתמשי השירות על פי החוק והמדיניות הנהגים (Weiss-Gal & Gal, 2009).

שורשיה של פרקטיקת מיצוי הזכויות נטועים עמוק בהתפתחותו של מקצוע העבודה הסוציאלית. תיעוד של פרקטיקות סגור ניתן למצוא כבר בעבודתן הפרטנית של "המבקריות הידידותיות" בבריטניה ובארצות הברית במסגרת תנועת ארגוני הצדקה (Charity Organization Society) וכן בפרקטיקה שהחלה להתפתח בשנות ה-80 של המאה ה-19 במסגרת תנועת בתי ההתיישבות (Settlement House Movement) (Dalrymple & Boylan, 2013). פרקטיקה זו קיבלה ביטוי בכתביהן של חלוצות המקצוע, ובהן מרי ריצ'מונד ושרלוט טולי. בכתביהן הן הדגישו שחלק ממשמת העבודה הסוציאלית הוא הגדלת ההכנסות של יחידים ומשפחות וסגור שיבטיח להם תשלומי גמלאות (Bateman, 2006). בשנת 1924 הניחה איילין יאנגהאזבנד (Eileen Younghusband) את היסודות לשימוש בפרקטיקות של סגור בבתי ההתיישבות בבריטניה ופעלה להקמת מרכז ייעוץ אזרחי. היא גם הנחילה דרכי פעולה אלה בתוכניות הכשרה לעובדות סוציאליות ב-London School of Economics (Dalrymple & Boylan, 2013).

חשיבותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות באה לידי ביטוי גם במגמות עכשוויות במקצוע העבודה הסוציאלית. היא עולה בקנה אחד עם הפרדיגמה של עבודה סוציאלית כ"מקצוע זכויות אדם", הקורא להציב את קידום זכויות האדם כמטרתו המרכזית של המקצוע. לפי גישה זו על העבודה הסוציאלית לעסוק במימוש זכויות האדם ובהבטחתן (Ife, 2012). פרקטיקת מיצוי הזכויות תופסת מקום מרכזי גם בגישות שפותחו בישראל לעבודה עם אנשים החיים בעוני, ובכללן עבודה סוציאלית ביקורתית נוגדת-עוני (סטריאר ועמיתים, 2017) ועבודה סוציאלית מודעת-עוני (קרומר-נבו, ועמיתים, 2019; Krumer-Nevo, 2016), עבודה סוציאלית מודעת-עוני רואה בחיים בעוני תולדה של הפרת זכויות אדם, (2020).

המתבטאת, בין היתר, באי נגישות או בנגישות חלקית למשאבים חברתיים, כמו השכלה, בריאות, תעסוקה, שירותי רווחה אישיים, דיור וביטחון סוציאלי.

מנקודת מבט זו אין זה מפתיע שפרקטיקת הסנגור ככלל, ופרקטיקת מיצוי הזכויות בתוכה, נחשבת אבן יסוד של מקצוע העבודה סוציאלית, המייחדת אותו ממקצועות טיפול אחרים (Sosin & Caulum, 1983). אפיון זה של העבודה הסוציאלית בא לידי ביטוי בקודים האתיים של המקצוע, המדגישים את הסנגור על זכויות חברתיות כחלק מהפרקטיקה היומיומית של עובדים סוציאליים. כך, למשל, הקוד האתי של האיגוד הלאומי לעובדים סוציאליים בארצות הברית (National Association of Social Workers, 2017) קובע שעל העובדים הסוציאליים להבטיח ללקוחותיהם גישה למידע, לשירותים ולמשאבים הדרושים להם כדי להתמודד עם עוני, עם אבטלה, עם אפליה ועם כל גילוי אחר של אי צדק חברתי. בדומה, המבוא לקוד האתי בישראל (איגוד העובדים הסוציאליים, 2018, עמ' 8) קובע ש"השליחות העיקרית של מקצוע העבודה הסוציאלית הינה קידום רווחת בני האדם, איכות חייהם, קידום הצדק החברתי והשוויון, **סיוע במימוש זכויות חברתיות ומציאת מענים מקצועיים לצרכים אנושיים**, תוך הקדשת תשומת לב מיוחדת למצבם של אנשים מוחלשים/מופלים ולאילו החיים בעוני ובהדרה, תוך כדי שיתופם והעצמתם" (ההדגשה של המחברים). נקודת המוצא של הסנגור למען מיצוי הזכויות היא שיש פער בין הזכויות על-ספר לבין מימושו (בניש ודוד, 2018; לוי, 2009; פז-פוקס, 2009). משמעות פער זה היא שאלה הזכאים לקצבאות או לשירותים חברתיים לפי חוק אינם מממשים את זכותם ולא מקבלים אותם, כלומר אי-מיצוי זכויות (non take-up) (ון-אורשוט, 1999). ספרות המחקר בישראל ובעולם מלמדת שאי-מיצוי זכויות רווח בתוכניות חברתיות רבות, ובמיוחד בקרב אוכלוסיות מודרות ובתוכניות המיועדות להן (לסקירות ספרות מקיפות ראו בניש ודוד 2014; Finn & Goodship 2014).

בישראל עלה פער מיצוי הזכויות כסוגיה מרכזית הדורשת טיפול יסודי כבר בדוח הוועדה לניסוח הצעה לרפורמה בשירותי הרווחה המקומיים (משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2010, עמ' 35). לאחר מכן עלתה סוגיה זו בדוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל (ועדת אלאוף) (2014). נכתב בו ש"אנשים רבים שחיים בעוני לא ממצים את הזכויות ולא נהנים מהשירותים שיכולים לסייע להם להקל על מצבם" וש"נדרשת פעילות יזומה ופרואקטיבית שתקדם את אפשרות המיצוי של הזכאים (בתמיכה כספית ובשירותים) בתחומים השונים כמו בריאות, רווחה, חינוך ודיור" (עמ' 12-13). דוח מבקר המדינה משנת 2015 (ג65), שהקדיש התייחסות מיוחדת לסוגיית אי-מיצוי הזכויות החברתיות, עמד אף הוא על הצורך שמשרד הרווחה יפעל למיצוי הזכויות של מקבלי שירותיו (מבקר המדינה, 2015, ג65).

אף שרבים מסכימים שעל עובדים סוציאליים לשלב ברפרטואר אסטרטגיות ההתערבות שלהם פרקטיקה של סנגור למען מיצוי זכויות (Bateman, 2000, 2006; Hoefler, 2019; Holler & Benish, 2021; Wilks, 2012), ואף שמתרבים הקולות הקוראים לעשות כן, אנו

יודעים אך מעט איך פרקטיקה זו ממומשת ואילו גורמים משפיעים על היקפה ועל אופייה. המחקר המצומצם יחסית שנערך בנושא זה בישראל בעבר העלה עובדים סוציאליים במחלקות העירוניות לשירותים חברתיים עוסקים אך מעט בפרקטיקה של מיצוי זכויות (סבג, 2019; Weiss-Gal & Gal, 2009). עוד נמצא שהפעולה הנפוצה ביותר במסגרת פרקטיקה זו היא מתן מידע ללקוחות על זכויותיהם, ורווחים פחות ליווי לקוחות בעת הגשת תביעה לגמלאות או ייצוגם בוועדות. במחקר נמצא גם שהיקף השימוש בפרקטיקה של מיצוי זכויות מושפע מגורמים כגון אלה: עוצמת תפיסתה של פרקטיקה זו בקרב העובדים הסוציאליים כפרקטיקה מקצועית וכחלק מתפקידם; עוצמת הברית הטיפולית עם הפונים; הביטחון בידע שיש להם על זכויות ועל מיומנויות סגנון; מידת התמיכה שמעניק לה הארגון המעסיק (וייס-גל וגל, 2009; סבג, 2019). ממצאים אלה דומים לממצאי מחקרי אחרים שנעשו בעולם (לסקירה ראו Weiss-Gal & Gal, 2009).

בישראל חל, כאמור, בשנת 2016, שינוי מרחיק לכת בתחום זה, כששרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים אימץ את הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני כמודל מוביל בעבודת עו"ם משפחה במחלקות לשירותים חברתיים (קדמה להחלטה זו הכללת הפרדיגמה בשנת 2014 בתוכנית החלוץ משפחות פוגשות הזדמנות במספר מצומצם של מחלקות לשירותים חברתיים) (קרומר-נבו ועמיתים, 2019). בהתאם לפרדיגמה זו הפך מיצוי זכויות אקטיבי לחלק מתפקידם של העובדים הסוציאליים בתוכניות שונות ובכללן גם בתוכנית **נושמים לרווחה** במרכזי עוצמה. יתרה מזאת, בשנת 2018 הוסף לחוק שירותי הסעד, התשי"ח-1958, סעיף 2ב, הקובע שמחלקות שירותים חברתיים יסייעו לפונים למצות את זכויותיהם על פי חוק.

### 3. מיצוי זכויות כפרקטיקה ביקורתית לטובת אנשים החיים בעוני

כאמור, פרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי או מיצוי זכויות ביקורתי נתפסת כחלק אינטגרלי והכרחי מהתערבות כוללת עם אנשים החיים בעוני. במאמר המפתח את הרעיון של מיצוי זכויות אקטיבי, הן כמושג עיוני והן כפרקטיקה (רוסו-כרמל ועמיתות, 2019), הדגישו המחברות, שרעיון זה נועד להבחין בין מיצוי זכויות כפרקטיקה שמרנית או ניאו-ליברלית, המתמקדת בהיבט הבירוקרטי והטכני של השגת הטבות לפרטים, לבין מיצוי זכויות הנשען על עמדה אתית, הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם ובמיצוי זכויות דרך להיאבק בו ובהזדמנויות המצומצמות העומדות לפני אלה השרויים בו. עוד הן הדגישו שיש לתפוס את מיצוי הזכויות לא כפרקטיקה מנהלית ואדמיניסטרטיבית בלבד, אלא כפרקטיקה של יחסים הכוללת הגדרת בעיות של הפונים במונחים של זכויות, התייצבות לצידם וכן מעבר מעבודה ברמת הפרט לפרקטיקת מדיניות. לבסוף הן טענו שמיצוי

הזכויות הוא לא רק פעולה המסייעת לפתרון בעיות בין האדם למוסדות, אלא יכול להפוך גם למעשה טיפולי אינטנסיבי ולחזק יחסי טיפול.

סטריאר ועמיתים (2019), שפיתחו במחלקה לשירותים חברתיים בחיפה מודל של עבודה סוציאלית ביקורתית עם אנשים החיים בעוני, הציבו את פרקטיקת מיצוי הזכויות בתוך העיקרון של הטמעת שיח זכויות. גם נקודת המוצא שלהם היתה שעוני מבטא שלילה של זכויות יסוד. פרקטיקת מיצוי זכויות רואה בפונה אזרח עם זכויות, ולא "מטופל" במובן המסורתי של המושג, ולכן מטרת העובדים הסוציאליים והלקוחות היא לזהות את המבנים ואת התהליכים החברתיים המנציחים עוני ואי מימוש זכויות, ולעשות ככל יכולתם לחזק את מעמדן ולקדם את מיצוי.

לנוכח הרקע התיאורטי שהוצג לעיל, מטרתו של מחקר זה היא להשלים את הזווית החסרה בתפיסת פרקטיקת מיצוי הזכויות – נקודת המבט של העוסקים בה בשטח הלכה למעשה, "מלמטה למעלה". אנו עושים זאת באמצעות מחקר איכותני בקרב עובדים סוציאליים הנוקטים פרקטיקה זו במסגרת התוכנית **נושמים לרווחה** במרכזי עוצמה שהגדירה את מיצוי הזכויות כאחד התפקידים הפורמליים של עובדים סוציאליים בתוכנית.

## 4. שיטת המחקר

### שדה המחקר: נושמים לרווחה במרכז עוצמה

התוכנית **נושמים לרווחה** הושקה בשנת 2015 כחלק מרפורמה ב-95 מחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות בישראל, שנועדה לקדם את הטיפול בפרטים ובמשפחות החיים בעוני ובהדרה חברתית (משרד הרווחה, 2015). התוכנית הוקמה בעקבות דוח ועדת אלאוף משנת 2014, שמצאה כאמור שאי-מיצוי הזכויות החברתיות הוא בעיה מרכזית שאנשים החיים בעוני נדרשים להתמודד עימה. בין היתר המליצה הוועדה להקים במחלקות לשירותים חברתיים עירוניים מרכזי זכויות.

הרפורמה יצרה מערך של שתי תוכניות הקשורות זו לזו – **נושמים לרווחה ומרכזי עוצמה** – שמטרתן לטפל בפרטים ובמשפחות החיות העוני. במרכזי עוצמה, המשרתים 120-180 פונים או משפחות החיים בעוני (תלוי בגודל הרשות), נוצר תפקיד **עו"ס מיצוי זכויות וקהילה**, שנועד "לקדם את מיצוי זכויות של לקוחות המחלקה באמצעות כלים קהילתיים וכלים של הנגשת ידע ומידע" (ארגון הגוינט, 2018, עמ' 85). במסגרת תפקידו עו"ס מיצוי זכויות וקהילה פועל בשלוש זירות – עבודה ישירה עם פונים במקרים מורכבים, עבודה עם צוותי המחלקה כיועץ בתחום זה ועבודה עם הרשות שתכליתה לכוון שיתופי פעולה ולהסיר חסמים מערכתיים. לתוכנית **נושמים לרווחה** יעדים דומים, אבל היא מטפלת במספר

משפחות מצומצם יותר, ולכן מציעה עזרה אינטנסיבית יותר. העבודה עם הפונים והמשפחות נעשית בידי עו"סיות משפחה, המומחיות בטיפול במשפחות החיות בעוני ובהדרה על פי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. עו"סית משפחה מופקדת על 60-40 משפחות; לצידה ובהתאם להנחיותיה עובד **מלווה משפחות**, המלווה 20 משפחות ביישום תוכנית ההתערבות.

מערך זה מספק הזדמנות יוצאת דופן לחקור את עבודת הסגנון למען מיצוי זכויות של העובדים הסוציאליים, מכיוון שפרקטיקה זו היא חלק מהגדרת תפקידם בתוכנית. לפי תדריך התוכנית (ארגון הגיוינט, 2018, עמ' 154), השאיפה היא "להגיע למצב שכלל העו"סים במחלקה בעלי ידע מקצועי על אודות מיצוי זכויות אקטיבי, רכשו מיומנויות בתחום זה ומסייעים ללקוחותיהם למצות את זכויותיהם באופן המוביל לתוצאות". מבחינה זו הרפורמה משמשת כר ניסוי טבעי המאפשר לבחון ולהבין לעומק את פרקטיקת מיצוי הזכויות שנוקטים עובדים סוציאליים. מאחר שמרכזי **עוצמה** ותוכנית **נושמים לרווחה** פועלים למעשה כמערכת אחת משולבת, נתייחס אליהם כאל תוכנית אחת.

## איסוף הנתונים וניתוחם

המחקר מבוסס על ראיונות מובנים למחצה עם 40 עובדות ועובדים סוציאליים העוסקים בסגנון למען מיצוי זכויות במסגרת התוכנית. כמחצית מהראיונות נערכו עם עובדות ועובדים סוציאליים במרכזי **נושמים לרווחה**, וכמחציתם עם עובדות ועובדים סוציאליים למיצוי זכויות וקהילה במרכזי **עוצמה**. כאמור, יש הבדל בין הגדרת התפקידים האלה, אבל בשניהם עוסקים במיצוי זכויות בהיקף לא מבוטל. ולכן הם יכולים לספק מידע עשיר על מטרותיה, מהותה, מרכיביה ומאפייניה של פרקטיקה זו. המרואיינים נבחרו לפי דגימה תכליתית (purposive sampling). השיקולים העיקריים בבחירתם היו השתייכותם לרשויות מקומיות על פי גודל, מצב חברתי-כלכלי ומאפייני האוכלוסייה (חמישה יישובים נמנים עם אשכול 1-2, שמונה יישובים עם אשכול 3-4, שמונה יישובים עם אשכול 5-6 ויישוב אחד עם אשכול 7-8. לא רואיינו עובדות סוציאליות שהיישוב שהן עובדות בו נמנה עם אשכול 9-10). לשלוש ערים הנכללות במחקר צביון חרדי, בחמש ערים ויישובים הרוב ערבי, ושלוש ערים הן ערים מעורבות. מתוך 40 המרואיינים חמישה הם גברים ו-35 נשים. כולם עובדים בתפקידם הנוכחי שלוש שנים ומטה; התוכנית עצמה היא בת שלוש שנים. אצל שבע מרואיינות היה זה תפקידן הראשון אחרי שסיימו את התואר הראשון בעבודה סוציאלית. ליתר המרואיינות והמרואיינים היה ניסיון קודם.

את הראיונות ערכה עוזרת מחקר, שעברה הכשרה ייחודית לשם כך. הראיונות התבססו על שלד ריאיון שפותח ושופר במהלכם. הם נערכו במקום עבודתם של העובדים הסוציאליים בכל רחבי הארץ, ונמשכו כשעה. המרואיינים התבקשו לספר על הרקע המקצועי שלהם, על ניסיונם בתחום מיצוי הזכויות, על תפיסתם את מטרות מיצוי הזכויות ואת תפקידם ועל

יחסיהם עם נושאי התפקידים ועם המשפחות שלקחו חלק בתוכנית. בכלל זה הם התבקשו גם לספר על סיפורי הצלחה ואי הצלחה שחוו בתחום מיצוי הזכויות. כל הראיונות, פרט לאחד (לפי בקשת המרואייין/מרואיינת), הוקלטו ותומללו. טרם היציאה לשדה התקבל אישור אתיקה מוועדת האתיקה בבית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטה העברית.

ניתוח הראיונות התבסס על "גישה תוכנית לחלקים" (ליבליך, תובל-משיח וזילבר, 2010). הניתוח על פי גישה זו עוסק בשאלה מה אומר המרואייין (תוכן), ובאופן שולי מאוד, אם בכלל, בשאלה איך הוא אומר זאת (צורה). בשלב הראשון פורק כל ריאיון להיגדים (משפטים או קטעי תוכן) בהתאם לשאלות המחקר שהגדירו את התמות המרכזיות לניתוח: תפיסת מטרות הסנגור, תפיסת התפקיד, מרכיבי התפקיד, מיומנויות במיצוי זכויות והיחס בין טיפול לבין מיצוי זכויות. בשלב השני קובצו יחד ההיגדים בכל תמה וזוהו הקטגוריות העיקריות המרכיבות אותה. גישת הניתוח בשלב השני הייתה אינדוקטיבית.

## 5. ממצאים

פרק הממצאים מציג את התמות המרכזיות, שעלו מניתוח הראיונות, באשר לתפיסת מטרותיה של התוכנית, לתפיסת מהותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות ולתפיסת מרכיביה ואסטרטגיות הפעולה שלה. החלק האחרון של פרק הממצאים בוחן את הראיונות מהיבט של היחס בין טיפול פסיכו-סוציאלי לבין הפרקטיקה של מיצוי הזכויות. מאחר שלא נמצאו בניתוח הבדלים בולטים בין התמות שעלו בראיונות עם העובדים הסוציאליים בתוכנית **נושמים לרווחה** לבין אלה שעלו בראיונות עם העובדים הסוציאליים למיצוי זכויות וקהילה במרכזי **עוצמה**, יוצגו הממצאים כמקשה אחת.

### תפיסת מטרותיה של פרקטיקת מיצוי הזכויות

המרואיינים ראו את מיצוי הזכויות כמטרה אחת בתוך מספר מטרות רחבות יותר. כך נוסחו עוד שלוש קטגוריות של מטרות: מטרות שעניינן מניעת מצוקה ושיפור רווחת הפונים (well-being); מטרות שעניינן הגברת מסוגלותם של הפונים למצות זכויות בכוחות עצמם באמצעות הקניית מיומנויות וכישורים; מטרות שעניינן תיקון עול חברתי.

הקטגוריה הראשונה מתמקדת בשימוש בפרקטיקת המיצוי כדי לתת מענה לצרכים שונים של הפונים. בראש ובראשונה הדגישו המרואיינים את מיצוי הזכויות כאמצעי לשיפור הרווחה החומרית-הכלכלית של הפונים. המטרה, כדברי המרואיינים, היא "להחזיק [את המשפחות] מעל המים", "להחיות אותם". אין זה מפתיע שמטרה זו תופסת מקום מרכזי, גם משום שרבות מהמשפחות בתוכנית מתמודדות עם מצוקה כלכלית כבדה וגם בשל



היכולת המוגבלת מאוד של הלשכות לשירותים חברתיים להציע לפונים סיוע חומרי ישיר. כך סיפרה אחת המרואיינות:

אני אומרת לו: "מהרווחה אתה לא יכול לקבל כלום. אבל אתה יכול לקבל מביטוח לאומי את זה ואת זה. אני יכולה לעזור לך מול ההוצאה לפועל, אני יכולה לעזור לך להשיג דרך קרנות, דברים מסוימים שאתה צריך, אני יכולה לעזור לך בדברים אחרים."

מבחינה זו נתפסת פרקטיקת מיצוי הזכויות כפרקטיקה המאפשרת לעובדת הסוציאלית לסייע לפונה, גם כשאין בידיה משאבים ישירים. כלומר: מיצוי הזכויות מאפשר לה לשפר באמצעות סיוע חומרי עקיף את מצבם הכלכלי של לקוחותיה ואת רווחתם האישית, ובכך לפצות על המשאבים המועטים העומדים לרשותה, שאינם מאפשרים לה לסייע לפונים במישרין.

ואולם מנקודת המבט של המרואיינים, שיפור מצבן הכלכלי של משפחות אינו מתמצה רק במצבי הישרדות ומצוקה חומרית כבדה. כך למשל סיפרה אחת המרואיינות:

הייתה לי משפחה של ילד עם הפרעה נפשית מאובחן מכיתה ט, שזה בן 15, הגיע אלי בגיל 21. הגשנו בקשה לקצבת נכות. להגיד לך את האמת, אני בעצמי לא האמנתי. הגשנו דוח סוציאלי חריף, ובאמת עם כל המסמכים הנדרשים. הוא קיבל רטרו, הוא קיבל שש שנים אחורה, קיבל נכות. אני הייתי בשוק, כאילו, כי ביטוח לאומי הם לא מפנקים בדברים כאלה. אבל תשמעי, זה היה קרש ענק, קרש מקפצה מטורף למשפחה הזאת. זה היה סכום רציני שהם קיבלו לטובת הצרכים של הילד ולטובתם.

זאת ועוד, שיפור המצב הכלכלי נתפס כדרך לענות על צרכים רחבים יותר הנוגעים לשיפור הרווחה הכללית (well-being) של הפונה והמשפחה, "מפחית מהנטל שהמשפחה נמצאת בו" ויכול "למלא הרבה צרכים במשפחה ולילדים". למשל: הוא מפנה זמן לטפל בילדים ולבנות את היחסים עימם. כך תיארה זאת אחת המרואיינות: "כשאתה עוזר למשפחה לקבל איזשהי זכות ולטפל באיזשהו משהו שהם היו חייבים לטפל בו, [...] זה מוריד לה מהלחץ, והיא יותר פנויה לטפל בילדים."

עניינה של קטגוריית המטרות השנייה הוא בניית המסוגלות העצמית (self-efficacy) של הפונים. היא כוללת רכישת כישורים ומיומנויות אישיות ובין-אישיות, הגברת הביטחון העצמי ושיפור יכולתם של הפונים להתמודד עם רגשותיהם ועם התנהגותם. הכוונה היא שילמדו למצות זכויות בכוחות עצמם, בין במקרה הקונקרטי ובין בעתיד:

כמובן שבסופו של דבר יש איזה שאיפה אידיאלית שהם יוכלו בעצמם למצות את הזכויות שלהם והם לא יצטרכו אותנו. אנחנו עוד לא שם לגמרי. אבל גם הם

לומדים; לא רק אנחנו עוברים תהליך. גם הם עוברים תהליכים. אני מאמינה שהם יצליחו בסופו של דבר לעשות את זה לבד. [...] נגיד, משרד השיכון צריך לחדש זכאות כל שנה. יש לקוחות שאנחנו עושים להם את זה שנה ראשונה, ובשנה השנייה הם עושים את זה לבד; הם לא צריכים אותנו. הם יודעים מה להביא, הם כבר היו שם איתנו פעם אחת, הם מכירים את התהליך, והם פותרים בעצמם את הבעיה.

חלק מהמרואיינים כללו בהגברת המסוגלות העצמית גם את פיתוח מודעותם של הפונים שיש להם זכויות כאזרחים. במילים אחרות, מטרת פרקטיקת מיצוי הזכויות היתה לבסס אצל הפונים תחושת זכאות לזכות ולפוגג אצלם את התחושה של קבלת עזרה בחסד: "בסוף גם אם זה לא ילך, אז הם ידעו בפעם הבאה שיש להם זכויות והם ידעו לבקש אותן, לנסות." "אני חושב שעובד סוציאלי יכול לתת לו את ההרגשה שהוא יכול, שהוא לא לבד, שמגיעה לו הזכות הזאת; זה לא בחסד."

קטגוריית המטרות השלישית היא תיקון עול חברתי. חלק מהמרואיינים רואים בפרקטיקת מיצוי הזכויות תיקון עול שנעשה לפונה בשל נסיבות חייו או השתייכותו הקבוצתית. כך למשל אמר אחד המרואיינים, העובד בחברה הערבית: "תראי, יש אפליה, יש [...] כן, בפרושה הרבה פעמים נתקלתי, בעיקר עם לקוחות ערבים, ביחס מאוד גרוע בכל מיני מקומות, זלזול, חוסר הבנה של התרבות." ומרואיין אחר סיפר על מעורבותו במיצוי זכויות מוצלח של פונה מהעדה האתיופית. כשנשאל מה חולל לדעתו את ההצלחה הזו, ענה: "לצערי הרב מאוד למי שייצג את הרווחה ליד הלכות לא היה לו עור כהה." כלומר: לפני שהגיע עם מלווה מהתוכנית, נתקל הפונה בסירוב בשל צבע עורו. מהריאיון ניכר שאפליה זו עוררה אצל המרואיין כעס והכרה בחשיבות מיצוי הזכויות.

חלק מהמרואיינים הצביעו גם על שאיפה לעלות מדרגה מתיקון עול אישי לשינוי חברתי. "תראי, אמרה אחת המרואיינות, "אנחנו עושים את העבודה להסיר את החסמים האישיים. אבל יש המון חסמים סביבתיים שהם לא קשורים לפונים שלי, ואי אפשר להטיל עליהם את האחריות." אמנם לא עלו בראיונות דוגמאות בולטות של מיצוי פרטני שהפך לפרקטיקת מדיניות, אבל מרואיינים רבים ציינו זאת כמטרה שיש לשאוף אליה.

### תפיסת מהותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות

בניתוח הראיונות זיהינו שלוש תפיסות של משתתפי המחקר על מהותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות: כפרקטיקה הוליסטית, כפרקטיקה טיפולית (בשונה מפרקטיקה פקידותית-טכנית) וכפרקטיקה המבוססת על שותפות.

הגישה ההוליסטית רואה במיצוי זכויות חלק בלתי נפרד מהתערבות פסיכו-סוציאלית רחבה. מהראיונות עולה בבירור שמיצוי הזכויות אינו הפריזמה היחידה, ואפילו לא

העיקרית, שדרכה המרואיינים מבינים את הבעיה העומדת לפנייהם. שאלת ה[אי]-מיצוי נבנת לא כשלעצמה, אלא בתוך ההקשר הכולל של חיי הפונה, המצריך, על פי דברי אחת המרואיינות, מבט "על המכלול, על האדם כחלק ממשפחה, כחלק מחברה, כחלק מקהילה" בתוך הקשר רחב יותר של מצב המשפחה בהיבט הכלכלי, התעסוקתי, הבריאותי, המשפחתי (טיב היחסים בין בני זוג ושאר חברי המשפחה וכד'). על פי גישה זו, השימוש בפרקטיקה של מיצוי זכויות אינו מנותקת מכלי ההתערבות אחרים והוא אחד מתוך מגוון ההתערבויות שנוקטים העובדים הסוציאליים לצורך סיוע למשפחה.

זאת ועוד, על פי גישה זו אין העיסוק במיצוי זכויות מצטמצם לתחומי התמחות מוגדרים, אלא מתפרס על תחומים רבים בהתאם לצרכים המגוונים של הפונים. ואכן מתוך הראיונות עולה שהעובדות והעובדים הסוציאליים עוסקים במיצוי זכויות מול שורה ארוכה של מוסדות, כגון הביטוח הלאומי, לשכת התעסוקה, ההוצאה לפועל, תאגידי המים, משרד השיכון, חברות הדיור הציבורי, משרד הפנים, עיריות, בתי ספר, קופות חולים וטיפת חלב, מד"א וכן בנקים ומעסיקים פרטיים. ניתן למצוא ביטוי לכך בציטוט להלן:

הכל קשור ביחד. זה הכל מעורבב. אי אפשר שאת מפרידה את הדברים אחד מהשני. [בשונה מ]משרד הפנים שמטפל באזרחות, ודברים כאלה, מרפאות מטפלות במצב הבריאותי, ולשכת התעסוקה שמטפלת בפן התעסוקתי ובהכשרה. אנחנו לא יכולים לעבוד ככה. כי הכל נכנס בהכל פה אצלנו.

התפיסה השנייה, העולה מהראיונות בדבר מהותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות, היא היותה עבודת טיפול ולא עבודה טכנית. פעמים רבות תיארו המרואיינים את עיסוקם במיצוי זכויות דרך הנגדה לעיסוק טכני הממוקד בהיבטים הבירוקרטיים והפורמליים של ההליך: "תראי, אנחנו לא פקידים, אנחנו עובדים סוציאליים", אמרה אחת המרואיינות.

התגובה האופיינית בקרב המרואיינים היתה הצגת העיסוק במיצוי זכויות כחלק מהשיח וההיגיון הטיפולי של העבודה הסוציאלית. הם הבליטו את היתרונות היחסיים שיש לעובדים סוציאליים בעיסוק זה ואת מיומנותיהם הייחודיות המאפשרות להם לקדם מיצוי זכויות. במיוחד הודגשו המיומנויות הרגשיות: היכולת להקשיב, להכיל, להביע אמפתיה, שעובדים סוציאליים רוכשים כחלק מתפקידם המקצועי, והיכולת להתמקד ביחסים בין אישיים. "אני יודעת שהכישורים שלי בתור עובדת סוציאלית ממש ממש עוזרים לי גם בתפקיד במיצוי זכויות, כי זה מצריך הקשבה והכלה ואמפתיה ומלא סבלנות וסובלנות והרים של אמפתיה ולא להיות שיפוטית", אמרה אחת המרואיינות.

מרואינת אחרת הדגישה את היתרון של עובדים סוציאליים על פני עורכי דין, למשל, יתרון הנובע, לדעתה, ממומחיותם:

בתחום הזה של מיצוי זכויות זה משהו שהוא, אני אגיד לך, כאילו זה קצת מסובך. הוא משלב כמה דברים. הוא גם משלב תחום טכני מאוד וגם תחום רגשי מאוד.

זאת אומרת, היתה לי פה מתנדבת שהיא גם מתנדבת בשי"ל. במקצוע שלה היא עורכת דין; היא כבר לא עורכת דין. בשי"ל, שירות ייעוץ לאזרח, זה שירות שהוא בדרך כלל עורכי דין מתנדבים. אתה מגיע לפגישה, אתה אומר אחת שתיים שלוש, אומרים לך טאק טאק טאק מה צריך לעשות, וזהו, הם לא רואים אותך יותר, אלא אם אתה חוזר. מה שלא קורה. זה משהו מאוד נקודתי. ופה היה לה מאוד מאוד קשה. זה פונים שהם באים ומספרים לך, שופכים לך לרוב בדרך כלל את כל מה שקורה להם בחיים. אתה צריך לדעת איך להכיל את זה, אתה צריך לדעת איך להחזיק את זה, אתה צריך לדעת איך להיות עם גבולות.

תפיסה זו, הצובעת, כאמור, את העיסוק במיצוי זכויות בהיגיון ובשיח המקצועי של עבודה סוציאלית, באה לידי ביטוי גם כשהתייחסו המרואיינים למרכיבי הפרקטיקה ולאסטרטגיות הפעולה שלהם, כפי שנפרט בהמשך. הנקודה החשובה כאן היא שניכר שאף שהמרואיינים מכירים בצדדים הברוקרטיים-המשפטיים של הליך מיצוי הזכויות, לא בהם הוא מתמצה לתפיסתם; פרקטיקת מיצוי הזכויות מחייבת גם מיומנויות רגשיות ובין אישיות, המצויות באופן מסורתי בלב המומחיות והעשייה של העובדים הסוציאליים. לעומת תפיסת מיצוי הזכויות כעבודה טיפולית, ראו בה חלק מהמרואיינים פרקטיקה טכנית שיש להפקידה בידי פקידים או עורכי דין:

מבחינתי קל יותר כל הפן הרגשי. זה הרבה יותר מובן לי. לי באופן אישי קשה לי עם דברים טכניים מאוד מאוד מורכבים. [...] הרבה יותר מובן לי התחום הרגשי. שוב, זה עומס רגשי מאוד מאוד גדול, שזה לא קל להתמודד. אנחנו מטפלים בדברים מאוד מאוד קיצוניים. מבחינה רגשית זה לא תמיד קל. אבל זה הרבה יותר מובן לי מהתחום הטכני.

חלק מהמרואיינים אף הביעו משאלה שהליך מיצוי הזכויות יעבור לטיפולם של פקידים או עורכי דין: "זה ממש משהו של פקיד כזה, של לעשות אחד פלוס שניים." הם אף אמרו שהעיסוק במיצוי זכויות דורש מומחיות שחסרה להם: "אנחנו, אין לנו את המומחיות הזו. יש הרבה דברים שאנחנו לא מכירים. לפעמים אנחנו כעובדים, אני בעצמי אני לא יודעת את הזכויות שלי לפעמים."

התפיסה השלישית של מהות פרקטיקת מיצוי הזכויות היא כשותפות. אמנם היא קשורה קשר הדוק להיבט הטיפולי והבין אישי שעליו הרחבנו בנקודה הקודמת, אבל מהראיונות עולה שהיא עומדת בפני עצמה; המרואיינים מייחסים חשיבות רבה להשתתפות הפונים בהליך המיצוי, הן בשלבי התכנון והן בשלבי המגע עם הרשויות. רבים מהם מצפים מהפונים שיהיו מעורבים בהליך באופן אקטיבי, ויש כאלה שסיפרו שלעיתים אף נחתם עימם "הסכם הדדיות", המבטא ציפייה זו בצורה פורמלית. יתרה מזאת, תדריך התוכנית מבליט את עקרון השותפות עם הלקוחות כרעיון מרכזי בה, האומר שעל חברי הצוות לסייע

לפונים "תוך כדי דיאלוג וללא פטרונות" (עמ' 24). ואכן "זה בעצם אחד המושגים המאוד משמעותיים של התוכנית, השותפות", כדברי אחת המרואיינות.

בניתוח ההתייחסויות השונות של המרואיינים לשיתוף הפונים ניתן לזהות שתי תפיסות שונות של שיתוף. תפיסה אחת, העולה בקנה אחד עם עקרון השותפות כפי שהוא מוצג בתדריך התוכנית, רואה בפונים סובייקטים שווים היכולים וצריכים לקחת בהליך חלק פעיל:

סביב מיצוי זכויות ספציפיות בנושאים צריכה להיות רמת מעורבות מאוד גבוהה של הלקוח. צריכה להיות הבנה שזו שותפות כמו כל דבר אחר בתוכנית. האחריות היא לא שלנו למצות את הזכות עבורו, כמו שהאחריות היא לא שלו למצות את הזכות לבד.

התפיסה האחרת היא שיתוף שבו מצפים מהפונה להפגין אחריות אישית כתנאי לסיועה של העובדת הסוציאלית. ציפייה זו מגלמת אי הסכמה להתנהלות פסיבית של הפונים ולהתנערות מאחריות: "אם מבקשים ממך למצוא טופס, להביא משהו אז תביא. אם אתה מתקשה אז תתקשר תגיד". אנחנו לא רוצים להאכיל בכפית. [...] זה מאוד מאוד חשוב להפוך אותם קצת יותר פעילים ולהיות אחראים לחיים שלהם."

עם זאת, חשוב לציין שקשה לעיתים להבין מדברי המרואיינים אם הציפייה שהפונה יפגין אקטיביות היא ביטוי לגישה שוויונית או להתנניית סיוע בשל גישה פטרונית. יתר על כן, ייתכן שיש אצל מרואיינים ערבוב – אולי לא מודע – בין גישות אלה. זאת ועוד, צורת שיתופם של הפונים מבוססת לעיתים על שיקולים פרגמטיים; למשל: יש מצבים שבהם בשל דרישות חוקיות-פורמליות ממילא רק הפונים יכולים לעשות חלק מהפעולות. ולעיתים הציפייה להשתתפות אקטיבית של הפונה היא כורח המציאות בשל העומס שהעובדים הסוציאליים והמלווים בתוכנית נתונים בו.

### תפיסת מרכיבי פרקטיקת מיצוי הזכויות ואסטרטגיות הפעולה

ניתוח הראיונות מלמד שפרקטיקת מיצוי הזכויות היא הליך מובנה שניתן לזהות בו שלבי פעולה סדורים. הליך זה נפתח בתהליך הערכה ולמידה של המשפחה, שעיקרו היכרות מעמיקה עם הפונה. בשלב זה אוספים מידע, הן כדי להתוודע למשפחה ולהבין את הצרכים, את הרצונות ואת ההיבטים הרגשיים, המשפחתיים והחברתיים שהיא מתמודדת עימם, והן כדי לזהות את הזכויות הפוטנציאליות של הפונים במגוון רחב של תחומים. בתום שלב ההערכה עוברים לשלב תכנון ההתערבות, השזור בדרך כלל בתכנון תוכנית התערבות רחבה יותר הכוללת גם היבטים של תעסוקה, התפתחות אישית וכדומה, וממנו לשלב ביצוע ההתערבות.

דרכי ההתערבות שהזכירו המרואיינים כללו בעיקר פנייה לרשויות המופקדות על הגמלאות או על השירותים שהפונים זכאים להם. הפנייה נעשית באמצעות מילוי טפסים רלוונטיים או באמצעות כתיבת מכתבים או בהגעה לסניף או בשיחת טלפון. לעיתים פונה העובדת הסוציאלית לבדה, לעיתים הפונה לבדו ולעיתים הם פונים יחד. לעיתים מלווי המשפחות או העובדים הסוציאליים מלווים את הפונים פיזית לסניפים, ולעיתים הם מפנים אותם לגורמים אחרים שיכולים לסייע בהליך מיצוי הזכויות. על פי רוב ההפניה היא לסיוע המשפטי האזרחי של משרד המשפטים או לעורכי דין פרטיים המעניקים סיוע ללא תשלום (פרו-בונו) או בתשלום נמוך. בדרך כלל מדובר בסיוע בייצוג בבתי משפט, שעל פי חוק רק עורכי דין מורשים לעסוק בו (למשל ייצוג בענייני משפחה וגירושין או בחובות הדורשים פעולות בתחום ההוצאה לפועל). על פי רוב ההפניה לגורם החיצוני היא רק לטיפול נקודתי בהיבטים מסוימים של ההליך, ואין היא מחליפה את פרקטיקת מיצוי הזכויות של העובדים הסוציאליים, אלא משלימה אותה.

הראיונות מאפשרים לזהות שורה של אסטרטגיות פעולה אחרות המאפיינות את פרקטיקת מיצוי הזכויות, הן בשלב ההערכה והן בשלבי התכנון וההתערבות. הם מלמדים שהעובדים הסוציאליים נשענים במידה רבה על אסטרטגיות והתערבויות פסיכו-סוציאליות "רגילות", אולם כאן נעמוד על אופן ביטויין בהקשר של פרקטיקת מיצוי הזכויות. אסטרטגיות אלה – שעל פי רוב משולבות זו בזו ומשלימות זו את זו – מופיעות במינוחים שונים בכל השלבים של הליך המיצוי. חלקן ננקטות כלפי הפונה וחלקן בתווך שבין הפונה לבין גורמים אחרים, כגון הרשויות שמולן מתנהל תהליך המיצוי או גורמי סיוע.

אסטרטגיית הפעולה הראשונה היא הדרכת הפונים בנוגע לדרך הפעולה שלהם. הדרכה זו מבוססת בראש ובראשונה על מתן מידע. כדברי אחת המרואיינות: "אני חושבת שכן, שזה חלק מאוד מהותי בתפקיד שלנו, אני חושבת שהרבה משפחות שלא יודעות על דברים שמגיעים להן מפספסות הרבה הזדמנויות שישפרו את האיכות חיים שלהן." הצורך במתן מידע מודגש למרות נגישותו הרבה בימינו: "הרבה פעמים כל החומר שנגיש באינטרנט לא מדבר אליהם. הם בכלל לא נגישים גם לאינטרנט, הם לא מחפשים באינטרנט. צריך את התיווך הזה." אבל על פי רוב אין ההדרכה מתמצה במתן מידע כללי על מיצוי זכויות, אלא הופכת אותו לידע קונקרטי ולמיומנות סגורה עצמי, שבאמצעותם יוכלו הפונים לפעול בעצמם מול הרשויות – במקרה הספציפי או במקרים עתידיים. במצבים אלה ההדרכה מקבלת צביון של אימון אישי (coaching), הכולל הקניית מיומנויות כגון יכולת להציג בעיה בזמן קצר, יכולת לתבוע פרוטוקול כתוב וכד'. היבט זה מתואר היטב להלן:

ממש התמקדנו [ב]איך מדברים מול הביטוח הלאומי. יש רק דקה וחצי ששומעים אותך, לבדוק שבאמת כל מה שאמרת כתוב בפרוטוקול, את יכולה להגיד משהו ולא יהיה כתוב בפרוטוקול, לפני שחותמים, שהכל כתוב, כל מה שרצית, אם לא כתוב אז את מבקשת שיהיה כתוב.

אמצעי אחר שנקטו המרואיינים להקניית מיומנויות לסנגור עצמי הוא הדגמה חיה (modeling). במצבים אלה העובדת הסוציאלית או המלווה מגיעים עם הפונה ועושים בעצמם את הפעולה מול הגורם הרלוונטי: "הוא [המלווה] בא ועושה את זה בהתחלה בשביל המשפחה, מראה לו איך לעשות את זה. מקנה לו את הכלים בעצם איך תמשיך לעשות את זה גם במקומות אחרים." לעיתים ההדגמה החיה מבוססת על גישה "חינוכית" כלפי הפונים:

אני חושבת שעצם הדוגמה האישית שהם רואים מול העיניים, כשהם נוכחים בחדר מול מנהלת לשכת הוצאה לפועל בירושלים יחד עם המלווה, והם רואים איך המלווה מדבר, והם שומעים את השיח והם שומעים את הטונים. והם רואים גם שבדרך שקטה ומנומסת ואסרטיבית אתה יכול להשיג דברים ולא בצעקות ולא בהתפרצויות ולא באלימות, הרבה פעמים שהם מחקים את זה מהעבר שלהם. אני חושבת שבדוגמה אישית אני יכולה לחלחל ואני מקווה שכאילו זה יעשה איזשהו תהליך לעתיד.

אסטרטגיית הפעולה השנייה, שתפסה מקום מרכזי בראיונות, היא תמיכה רגשית באמצעות מגוון כלים טיפוליים של העבודה הסוציאלית. התמיכה הרגשית נועדה לעודד את הפונים להתחיל בהליך מיצוי הזכויות ולהתמיד בו, להעצים אותם, להגביר את תחושת המסוגלות שלהם, לבטא הכרה בעול שנעשה להם, לתת להם תחושה של זכאות (sense of entitlement), תחושה שהם לא לבד ושיש להם גב. התמיכה הרגשית באה לידי ביטוי בכל השלבים של הליך המיצוי – החל בשלב ההיכרות שבו ניתנו תמיכה ועידוד להתחיל בההליך וכלה בתהליך ההתערבות עצמו. כך אמרה אחת המרואיינות:

כשבן אדם מרגיש שהוא לא לבד או כשבן אדם מרגיש שיש משהו במכתב כזה מעובדת סוציאלית לכל מיני גורמים שהוא משמעותי, [...] זה משמעותי לבתי ספר, זה משמעותי למנהל החינוך, זה משמעותי להנחה בארנונה. זה משמעותי בכל מיני רמות. כשבן אדם מרגיש שיש לו איזשהו גיבוי, אז אני חושבת שהוא יכול יותר. הוא יכול ללכת יותר ולדרוש יותר ולהגיד: "אמרה לי העובדת הסוציאלית שמגיע לי 20% הנחה בארנונה. למה אתם לא נותנים לי?"

אסטרטגיית הפעולה השלישית היא הייצוג. במודל המסורתי של סנגור, ייצוג משמעו שהעובדת הסוציאלית מדברת או כותבת בשמם של הפונים. ואכן המרואיינים סיפרו על צורות שונות של ייצוג מסוג זה, כגון כתיבת מכתבים, שיחת טלפון עם מרכזי מידע או עם פקידים, ליווי פיזי של הפונים ודיבור בשמם לפני פקידים או ועדות. אבל עיון מעמיק בראיונות מלמד שמקודת מבטם של המרואיינים אין פעולת הייצוג מתמצה בדיבור או בכתיבה בשמם של הפונים ותו לא. כך למשל סיפרה אחת המרואיינות:

הרבה פעמים יצא לי שהלכתי לבנקים, דיברתי עם מנהל בנק, הלכתי עם פונה; כל מיני דברים כאלה שנתקלתי בהם וכאילו הפונה לא רואים אותו, הוא שקוף. אם את לא באה ואומרת "אני עובדת סוציאלית", אז הם לא מסתכלים עליו, הם לא סופרים אותו.

מבחינה זו נראה שהמרואיינים תופסים את פעולת הייצוג לא רק כפעולה של דיבור בשם הפונה, אלא כפעולה של מתן משקל וכוח לפונים אלה. במילים אחרות: פעולת הסגור נתפסת כאקט של השמעת קול, שאחרת לא היה נשמע, או של מתן נראות לאלה שאחרת לא היו רואים אותם.

יתרה מזאת, הייצוג כפי שהמרואיינים תופסים אותו ייחודי בהשוואה למודל המסורתי של סגור גם במובן זה, שלעיתים אין הוא כרוך כלל בדיבור בשם הפונה, אלא מתבטא בליווי הפיזי שלו. פעולה זו לבדה נוסכת בו ביטחון. אסטרטגיה זו, של ליווי הפונים למפגש עם גורמים אחרים והתייצבות שקטה לצידם, חזרה על עצמה בסיפורי המרואיינים. זוהי תפיסה שונה של ייצוג, הנשענת על הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, ולפיה אין המסגור עומד במקום הפונה, אלא לצידו:

עו"ס: היא אמרה לי: "אני נלחצת. כשאני מגיעה לשם, אני כבר לא יודעת לדבר. הכל כאילו בורח מהראש שלי ואני מפחדת..." [...] התהליך של ההכנה, זה לא עזר לה; היא רוצה שאני אהיה איתה בוועדה. [...] נפגשנו שם בביטוח לאומי. נכנסנו לוועדה. היא הפתיעה אותי שם שהיא דיברה; היא יכלה להביע את עצמה. לפעמים היא כאילו התבלבלה, אבל היא יצאה מזה. והיא הצליחה לדבר כל מה שהיא רצתה ולמסור מה שהיא רוצה בפני הוועדה. כשיצאנו, היא אמרה לי שהיא הופתעה מעצמה, שהיא אף פעם לא דמיינה שהיא יכולה לדבר ככה. אני גם לא מצאתי מקום לעזור לה, כי נתתי לה להיות היא.

מראיינת: אז את לא דיברת בכלל בוועדה?

עו"ס: לא. שאלו אותי מי אני ולמה אני באה איתה, למה אני מלווה אותה. ואז כאילו היא לקחה ביטחון, ואני אפילו לא דיברתי.

בראיונות ביטאו העובדים הסוציאליים הבנה שאסטרטגיית הליווי והייצוג משנה את מאזן הכוחות: הם מאצילים על הפונים מההון החברתי שלהם; היחס של הרשויות, שפעמים רבות תופסות אותם כ"בעייתיים", משתנה לטובה. בה בעת גוברת נכונותם של הפונים לתקשר עם הרשויות. מבחינה זו העובדים הסוציאליים עומדים בתוך בין הרשויות לבין הפונים, ולאור הקו הפתוח שיש להם עם שני הצדדים מאפשרים להם לתקשר ביניהם. כדברי אחת המרואיינות:



במוסדות יש את הראייה הזאת שזה לקוח שהוא בעייתי, אז אני לא נותנת לו את כל השירות. [...] אז כשהם באים עם המלווה, שהיא מציגה את עצמה דרך מרכז **עוצמה**, דרך **נושמים לרווחה**, אז ישר הם מתייחסים אחרת ללקוח... וגם הלקוח עצמו מוצא בו יותר כוח. כאילו "אני בא עם מישהו, אני לא בא לבד".

אסטרטגיית הפעולה הרביעית היא רישות חברתי (networking). העובדים הסוציאליים טווים רשת של קשרים ושיתופי פעולה עם הגורמים שמולם מתנהל הליך המיצוי (כגון הביטוח הלאומי), ולעיתים גם עם גורמי סיוע שיכולים לסייע לפונים (דוגמת הסיוע המשפטי, כפי שפורט לעיל). לשם כך הם משתמשים בהון התרבותי והסימבולי שלהם ומגייסים את מיומנותיהם. זוהי עבודה מתמשכת, שנועדה להעמיד תשתית מערכתית לסגנון למען מיצוי זכויות, ולא להצטמצם לפרט זה או אחר:

יצרנו שיתופי פעולה עם המוסדות האלה. אז הכל הרבה יותר קל. אני גם מאמינה שברגע שהמוסד רואה את השם שלנו כחלק מתוך המערכת הזאת, ההתייחסות היא שונה. [...] ברגע שהם רואים אותנו, אז הם באמת גם פתחו לנו עמדות ייעוץ מאוד ישירות. אנחנו מגיעים היום לביטוח לאומי, אנחנו לא צריכים לעמוד בתור. יש שם תור ארוך. אנחנו מקבלים עמדה פתוחה. ברגע שיש לך שיתוף פעולה ושיח משותף, שני הצדדים מבינים שהם בעצם פועלים לאותה מטרה משותפת, אז זה עובד.

## הזיקה בין טיפול לבין מיצוי זכויות

כפי שניתן לראות מהתמות שדנו בהן עד כה בפרק הממצאים, המרואיינים השתמשו תדיר במושגים מתחום הטיפול כמסגרת מושגית להבנת תפקידם ולאפיון עיסוקם במיצוי זכויות. בחלק זה אנו מבקשים להפנות את הזרקור לזיקה העולה מהראיונות בין טיפול לבין מיצוי זכויות. בנייתן הראיונות זיהינו שלושה סוגים של זיקות, שעליהם נעמוד להלן.

**טיפול כמאפשר מיצוי:** הזיקה הראשונה נובעת מתפיסת הטיפול הפסיכו-סוציאלי כתנאי המאפשר את הליך המיצוי הזכויות. בהקשר זה סיפרו העובדים הסוציאליים על פונים שבשל חסמים שונים, פסיכולוגיים ואחרים, נמנעו מלגשת להליך מיצוי הזכויות. במצבים אלה הטיפול הפסיכו-סוציאלי חיוני להתנתת ההליך:

יש להם פחדים ואין להם מוטיבציה, אז צריך לעבוד על שיפור תחושת מסוגלות ש"אני כן מסוגל לעשות את זה". [...] תמיד צריך שלב מקדים של העצמה, של העלאת תחושת מסוגלות, של הפחתת לחץ, הפחתת חרדה, דברים כאלה.

[...] אם אישה רוצה להגיע למיצוי זכויות והאישה עצמה לא מוכנה נפשית, אי אפשר להתקדם בתהליך; אי אפשר שהאישה תהיה לה מוטיבציה להגיע לעשות

הסדר חוב, שתהיה לה מוטיבציה ללכת ולעשות יותר מדי בדיקות ושתקבל הכרה מסוימת. בלי התהליך של עבודה סוציאלית, שהוא התהליך הקלאסי של שיחה ולחפש את החוזקות, לחפש איפה חלש, לחפש מה מטריד את האישה או מטריד את הילדים, [...] ראינו שהתהליך לא הולך כמו שצריך.

**מיצוי כמאפשר טיפול:** הזיקה השנייה נובעת מתפיסת הליך המיצוי כתנאי המאפשר טיפול פסיכו-סוציאלי ממספר סיבות. ראשית, מיצוי הזכויות עשוי לשכך תחושה של עול או דאגה כלכלית ובכך לאפשר לפונים להתפנות לקבלת טיפול בהיבטים שונים של חייהם, כמו בניית היחסים בתוך המשפחה:

אני יכולה לתת דוגמה גם על משפחה, על אמא חד הורית, אמא עצמאית עם שני ילדים שהיתה עם חובות מפה ועד הונלולו. [...] אני זוכרת שבהתחלה, בשנה הראשונה של הקשר איתנו, היא סיפרה ממש שמאוד קשה לה עם הילדים, והקטן במיוחד; היא לא מצליחה להכיל אותו, והוא עם התפרצויות וחוסר גבולות, בעיות מאוד מאוד קשות. היא גם קיבלה הדרכה הורית ממני וגם טיפלנו במקביל בחובות. היא סגרה את כל החובות בעבודה קשה שלה; כן, עם עזרה שלנו, אבל בעבודה קשה שלה. והיום יש שם שיפור משמעותי מבחינת הקשר עם הילדים. היא יותר פנויה. אז אנחנו עוזרים גם במועדוניות, כי היא עובדת הרבה שעות, אבל היא יותר פנויה כשהיא איתם. אין שם כמעט קשיים ברמה של הגבולות.

שנית, בהיות הליך מיצוי הזכויות הליך ארוך ומתמשך, שבמהלכו העובדים הסוציאליים מתוודעים לפונים מקרוב ומכירים לפני ולפנים את חייהם ואת הקשיים שהם מתמודדים איתם, הם יכולים להציע להם טיפול התואם את צורכיהם ואת מצבם.

שלישית, ובהמשך לנקודה הקודמת, מיצוי הזכויות מאפשר טיפול פסיכו-סוציאלי, כי הטיפול הוא מרכיב חשוב בבניית היחסים שבין העובדים הסוציאליים לבין הפונים. כלומר: מיצוי הזכויות מאפשר לכוון ברית טיפולית ויחסי אמון המעודדים והמאפשרים כניסה לקשר טיפולי. "אני חושבת שזה כלי נהדר לייצר קשר, אני חושבת שזה כלי נהדר לייצר אמון", אמרה אחת המרואיינות. היבט זה בולט במיוחד לאור הדימוי של שירותי הרווחה, הרווחה פעמים רבות אצל הפונים, ולפיו שירותי הרווחה עלולים לסכן אותם. מבחינה זו הליך מיצוי הזכויות, שבו העובדים הסוציאליים מתייצבים בבירור לצד הפונים, הוא זרז להפגת חשדנות וחששות ולבניית האמון הדרוש לטיפול.

**המיצוי כטיפול:** הזיקה השלישית בין טיפול לבין מיצוי זכויות היא ההתייחסות של המרואיינים לתהליך המיצוי כאל טיפול כשלעצמו. למשל: תביעה לגמלת ילד נכה בביטוח הלאומי היתה הזדמנות לרתום הורים מהקהילה החרדית לתהליך טיפולי בנוגע להכרה במגבלות של ילדם, עניין שהיה רגיש מאוד מבחינתם. מבחינה זו דומה שהמשימה המעשית והפורמלית של המיצוי היתה הזדמנות לעבוד יחד ולדבר על סוגיות שאחרת היה

קשה לפתוח אותן. ראיית תהליך מיצוי הזכויות כטיפול והשזירה בין טיפול ומיצוי משתקפות גם להלן:

לגמרי, לגמרי. אני אומרת לך, זה תמיד הולך ביחד. אי אפשר להפריד, ממש אי אפשר להפריד. כי כל דבר כזה, כל עניין של מיצוי זכויות, יושב על איזשהו נושא שמבחינה רגשית מנהל את הבן אדם. גם אם, לא יודעת, גם אם זה רק חוב לארנונה, זה עדיין... אם זה חד הורית, אז יש לה עוד קשיים, לא רק מול הארנונה, וגם עם הילדים, ומה זה אומר שהיא מרוויחה סכום מסוים ואז היא צריכה להחליט אם לשלם את זה לארנונה או לקנות לילד שלה איזשהו משהו שהוא צריך. זה מעלה, זה מעלה כל מיני דילמות, כל מיני קשיים. אי אפשר לנטרל את זה. זה תמיד קשור למשהו אחר, זה תמיד יושב על איזשהו משהו.

תפיסת תהליך המיצוי עצמו כתהליך טיפולי שבה ועלתה בראיונות שונים. כך סיכמה אותה אחת המרואיינות:

זה סוג של שיטה טיפולית בעיניי; [...] זה לא עניין טכני. זה באמת לא עניין טכני. אם הייתי חושבת שזה טכני, לא הייתי יושבת פה ולא הייתי לומדת את זה שלוש שנים, ממש לא. כי אני כן רואה בזה שיטה טיפולית שהיא שיקומית, שהיא מוציאה מעוני כדי שתהיה לאנשים תקווה, שתהיה לאנשים אפשרות לקידום. כי אני כן חושבת שעובדים סוציאליים צריכים לעשות את זה.

## 6. דיון ומסקנות

ממצאי המחקר בדבר תפיסת מטרות הסגנון למען מיצוי זכויות, מהותה של פרקטיקה זו, מרכיביה ואסטרטגיות הפעולה שלה מוצגים בלוח 1 להלן.

ניתן לראות שהעובדים הסוציאליים מציבים את פרקטיקת מיצוי הזכויות בתוך פרקטיקה טיפולית הוליסטית, שבה סוגיית המיצוי נטועה בתוך ההקשר הרחב של חיי הפונים החיים בעוני. מנקודת מבטם של העובדים הסוציאליים פרקטיקת מיצוי הזכויות ארוגה ללא הפרד במטרות רחבות יריעה – מניעת מצוקה כלכלית ושיפור רווחת הפונים וסביבתם; הגברת מסוגלות הפעולה העצמאית שלהם; תיקון עול חברתי שנוצר עקב התנהלות רשויות ותהליכים חברתיים. במסגרת פרקטיקה זו ניתן מקום מרכזי ליכולות ובעיקר לרצונות של הפונים לקחת בה חלק. החיבור בין מיצוי זכויות וטיפול פסיכו-סוציאלי מתבטא גם בשילוב שבין הקונקרטי לרגשי ובראיית מיצוי הזכויות כפרקטיקה המבוססת על יחסים בין העובדים הסוציאליים למקבלי השירות.

ממצאי המחקר מלמדים שמנקודת מבטם של המרואיינים לא העיסוקים הפרוצדורליים והמשפטיים עומדים במרכז של פרקטיקת מיצוי הזכויות; אלה נתפסים כעיסוקים

טכניים. לחלופין הפרקטיקה שלהם מדגישה את העבודה הרגשית ואת חשיבותה של העצמת הפונים באמצעות היחסים עם העובדת או העובד הסוציאלי. מבחינה זו תפיסת הבעיה מתמקדת, לא במחסור בידע ובמודעות המאפיין חלק מהפונים, אלא במחסור בתחושת הזכאות והביטחון העצמי הנחוצים כדי להתמיד בהליך מיצוי הזכויות, כמו גם באי-פניות (availability) לטפל בנושאים אלה. אם כן, בד בבד עם אסטרטגיות הממוקדות בקשר שבין הפונים לנותני השירותים ועם אסטרטגיות המיועדות לחולל שינוי בקרב נותני השירותים עצמם, העובדים מקדישים תשומת לב גדולה לאסטרטגיות פעולה הממוקדות בפונים עצמם. אסטרטגיות אלה מושתתות על יסוד בין-אישי חזק, הן בהיבטים של הדרכה ואימון אישי והן בהיבטים של תמיכה רגשית וליווי. מעבר לכך, גם למרכיבים המסורתיים יותר של סגור, ייצוג למשל, העובדים הסוציאליים יוצקים משמעות שונה וייחודית. בייצוג הפונים, העובדים הסוציאליים שמים דגש על השמעת קולם ועל הבלטת נראותם. מעבר לכך הם מביאים לתוך מושג הייצוג את ההיבט הרגשי והבין-אישי, כשהדגש הוא לא על הדיבור במקום הפונים, אלא על השותפות עימם ועל העמידה לצידם.

לוח 1: תפיסת המטרות, המהות, המרכיבים ואסטרטגיות הפעולה של פרקטיקת מיצוי זכויות מנקודת מבטם של עובדים סוציאליים

תפיסת המטרות	תפיסת מהות הפרקטיקה	מרכיבי הפרקטיקה	אסטרטגיות פעולה
<p><b>מניעת מצוקה ושיפור המצב הכלכלי והרווחה (well-being)</b></p> <p><b>הגברת מסוגלות עצמית (self-efficacy)</b></p> <p><b>תיקון עוול חברתי</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תיקון עוול אישי</li> <li>• שינוי חברתי</li> </ul>	<p><b>מיצוי כפרקטיקה הוליסטית</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מיצוי המשתלב במכלול חיי הפונים</li> <li>• מיצוי כחלק ממגוון כלי התערבות</li> <li>• מיצוי במגוון נושאים</li> </ul> <p><b>מיצוי כפרקטיקה טיפולית ולא "טכנית"</b></p> <p><b>מיצוי כשותפות</b></p>	<p><b>היכרות והערכה</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• היכרות עם הפונים ועם סביבתם</li> <li>• איסוף מידע וזיהוי זכויות בתחומים מגוונים</li> </ul> <p><b>תכנון הליך מיצוי הזכויות</b></p> <p><b>מיצוי זכויות מול הרשויות</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• פנייה בכתב</li> <li>• פנייה בטלפון</li> <li>• ליווי פיזי</li> <li>• היעזרות בגורמי סיוע</li> </ul>	<p><b>הדרכה ואימון אישי</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מתן מידע</li> <li>• הקניית מיומנויות</li> <li>• סגור עצמי</li> <li>• הדגמה חיה (modeling)</li> </ul> <p><b>תמיכה רגשית</b></p> <p><b>ייצוג</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• השמעת קול</li> <li>• יצירת נראות</li> <li>• עמידה לצד הפונה</li> </ul> <p><b>רישות חברתי (networking)</b></p>

ממצאי המחקר גם חושפים את הזיקות השונות שבאמצעותן מקשרים ומחברים העובדים הסוציאליים בין העיסוק במיצוי זכויות לבין הטיפול הפסיכו-סוציאלי (ראו לוח 2 להלן). שלוש זיקות אלה – טיפול כמאפשר מיצוי, מיצוי כמאפשר טיפול, והמיצוי כטיפול – מלמדות לא רק עד כמה, מבחינת העובדים הסוציאליים, הטיפול הפסיכו-סוציאלי ומיצוי הזכויות שזורים זה בזה, אלא איך הם מכניסים לתוך עולם מיצוי הזכויות שיח טיפולי-מקצועי. כך הם יוצרים מודל משולב של פרקטיקת מיצוי הזכויות והפרקטיקה הפרטנית הפסיכו-סוציאלית של העבודה הסוציאלית ( Ashforth, Rogers, Pratt, & Pradis, 2014; ) (Benish, 2020; Benish & Mattei, 2020).

## לוח 2: היחס בין טיפול לבין מיצוי זכויות



המסקנה העולה מממצאים אלה היא שהעובדים הסוציאליים מעצבים את פרקטיקת מיצוי הזכויות באופן שעולה בקנה אחד עם השיח וההיגיון של מקצוע העבודה הסוציאלית, המציב במרכז את הטיפול הפסיכו-סוציאלי הכוללני (בוכבינדר, 2012). במילים אחרות, העובדים הסוציאליים השתתפו במחקר זה יוצקים לפרקטיקת מיצוי הזכויות עקרונות וחשיבה המאפיינים את מקצוע העבודה הסוציאלית, המבוסס במהותו על יחסים והמושגת על עקרון "האדם בסביבתו". בבואם להתמודד עם בעיות הם בוחנים אותן במבט הוליסטי, הלוקח בחשבון היבטים רחבים בחיי פרטים, משפחות וקהילות ( Weiss-Gal, 2008). כך פרקטיקת מיצוי הזכויות מומשגת כסוג של תהליך התערבות המוצב בתוך מסגרת רחבה יותר של תהליכי הטיפול הפסיכו-סוציאלי בעבודה סוציאלית. תפיסות אלה גם עולות בקנה אחד עם המשגות של פרקטיקת הסגנון בתוך מודלים ביקורתיים שפותחו

בעשורים האחרונים בהתייחס לעבודה עם אנשים החיים בעוני (סטריאר ועמיתים, 2017; קרומר-נבו, 2015; Weintraub & Goodman, 2010).

ניתן לשער שתהליך בנייה זה מאפשר לעובדים הסוציאליים לראות בפרקטיקת מיצוי הזכויות פעולה מקצועית שניתן להכלילה בתוך נחלתם המקצועית או לראות בה פרקטיקה ה"שייכת" להם. הטמעת פרקטיקת מיצוי הזכויות בתוך שיח של טיפול פסיכו-סוציאלי מאפשרת להם "להשתחרר" מראיית העיסוק במיצוי זכויות כעיסוק טכני, שצריך להיעשות בידי אחרים. השערה זו עולה בקנה אחד עם הממצא על הקשר החיובי בין תפיסת העיסוק במיצוי זכויות כפרקטיקה מקצועית לבין מידת המעורבות בפרקטיקה זו (Weiss-Gal & Gal, 2009).

ממכלול הממצאים עולה למעשה תמונה של מודל ייחודי, טיפולי באופיו ובהגיונו, של סגור פרטני למען מיצוי זכויות. מודל זה, שניתן לכנותו "מודל ממוקד-טיפול לסגור", מתייחד בכך שהוא מאמץ ביסודו את הרעיון שסגור הוא חלק בלתי נפרד מתפקידם של העובדים הסוציאליים, ובעשותו זאת הוא מעניק ממשות למחויבות האתית לסגור (שכאמור לא תמיד עמדה במבחן המעשה), ובה בעת הוא מעניק לתפקיד זה משמעות שהיא טיפולית בעיקרה.

במודל זה ניכרת טביעת האצבע הברורה של מודלים שהתפתחו בישראל לעבודה עם אנשים החיים בעוני (סטריאר ועמיתים, 2017; קרומר-נבו, 2015). המסגרת המושגית של עבודה סוציאלית ביקורתית נוגדת-עוני באה לידי ביטוי בראיית הצורך להתייחס להיבטים הרגשיים-החברתיים-הקהילתיים של החיים בעוני, הנוכחים בהליך של מיצוי זכויות. הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, שעמדה, כאמור, ביסודה של התוכנית **נושמים לרווחה** (קרומר-נבו ועמיתות, 2019), באה לידי ביטוי בהמשגת פרקטיקת מיצוי הזכויות כפרקטיקה מקצועית, המבוססת על יחסים ועל עמדה ביקורתית, והיא חלק בלתי נפרד מהפרקטיקה של העבודה הסוציאלית (סער-היימן ורוסו-כרמל, 2019; רוסו-כרמל ועמיתים, 2019).

אמנם היו מספר מוראיינים שסברו שמסיבות שונות על העיסוק במיצוי זכויות להיות מחוץ לגבולות המקצוע. אבל ברוב הראיונות הובעה תמיכה רחבה למדי בחיבור בין עבודה סוציאלית לעיסוק במיצוי זכויות. הבסיס הרעיוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, ובמיוחד ההמשגה של "מיצוי זכויות אקטיבי" ורעיונות של עבודה סוציאלית נוגדת-עוני, הדהדו בראיונות רבים. מבחינה זו נראה שרעיונות אלה ממלאים תפקיד חשוב, הן באימוץ פרקטיקת מיצוי הזכויות בידי העובדים הסוציאליים והן בהכללת מרכיבים פסיכו-סוציאליים בתוכה והפיכתה בעיניהם לעיסוק שהוא באופן טבעי חלק מהעבודה הסוציאלית.

ניתן לשער שההכרה והגיבוי הממסדיים תרמו לאופן שבו מטמיעים העובדים הסוציאליים את פרקטיקת מיצוי הזכויות. בתוכנית **נושמים לרווחה**, הזירה שבה נערך מחקר זה, יש הכרה ממסדית בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי, ועל פיה נבנתה גם הכשרה ממוסדת שעוברים העובדות והעובדים הסוציאליים (קרומר-נבו ועמיתות, 2019). הכרה וגיבוי אלה, לא רק תרמו לחלחול הרעיונות לתוך תפיסתם המקצועית של המרואיינים, אלא גם ליכולתם לאמץ לחיקם המקצועי את פרקטיקת מיצוי הזכויות. עבודות קודמות הראו שכאשר השיח המוסדי שולל שיח ביקורתי, מתקשים העובדים הסוציאליים לאמץ גישות ביקורתיות (תימור-שלוין, 2019, 2020). מבחינה זו מחזקים ממצאי המחקר את ההשערה בדבר מקומה של התמיכה המוסדית באפשרות פרקטיקה של מיצוי זכויות ובעיצוב מאפייניה (סבג, 2019; Weiss-Gal & Gal, 2009).

עם זאת, נראה שיש גיוון בהיקף האימוץ של הקווים הרעיוניים הביקורתיים והאקטיביסטיים שבפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי ושל עבודה סוציאלית נוגדת-עונוי. בחינה מעמיקה של הממצאים מצביעה על האפשרות שלמעשה יש שתי וריאציות שונות של גישה ממוקדת-טיפול לסגנון למען מיצוי זכויות: גישה ביקורתית-אקטיביסטית וגישה שמרנית. בעוד שתי הגישות רואות את הסגנון למען מיצוי זכויות כטיפול פסיכו-סוציאלי וכחלק מהפרקטיקה של העבודה הסוציאלית ושתייהן משתמשות בהיגיון ובשיח טיפולי, הן נבדלות זו מזו בהיקף האימוץ של רעיונות ביקורתיים או עמדה ביקורתית. המודל השמרני מתייחס למיצוי זכויות באופן פרגמטי ופונקציונלי יותר, עוד כלי ודרך לעזור ללקוחות לשפר את רווחתם החומרית והנפשית. בתפיסת המקור לאי-מיצוי והצורך בטיפול פסיכו-סוציאלי הוא נשען יותר על "האחרה" ועל אינדיבידואליזציה של בעיות (תימור-שלוין, 2019). מודל זה מאופיין בתפיסה פטרונית יותר כלפי הפונים ומציג פרשנות שמרנית של המושגים הבסיסיים אחריות אישית, תלות, עצמאות או בחירה אישית (קרומר-נבו ועמיתות, 2019). ואילו המודל האקטיביסטי, שעליו מבוססת העבודה הסוציאלית מודעת-העונוי והעבודה הסוציאלית נוגדת-העונוי, מציג עמדה ביקורתית כלפי מושגים בסיסיים וכלפי הבנת מצבם של אנשים החיים בעונוי. הוא רואה את הפרקטיקה של מיצוי זכויות כחלק מתפיסה רחבה יותר, המבקשת לחולל שינוי, הן במישור החברתי הרחב (למשל באופי התייחסותם של הפקידים או אנשי המקצוע לפונים) והן במערכת היחסים ובמבני הכוח שבין העובדים הסוציאליים לבין הפונים (סטריואר ועמיתים, 2017; קרומר-נבו, 2015; תימור-שלוין, 2020).

סימנים להימצאותם של מודלים שונים אלה בתפיסת המרואיינים ניתן למצוא, לדוגמה, באופן שבו הומשג שיתוף הפונים או בתפיסת ההדגמה החיה (modelling). כפי שניתן לראות לעיל, תפיסת שותפות הטומנת בחובה את הרצון שגם הפונה ייקח אחריות, רצון המשקף את ההנחה שזה האחרון חסר אחריות ומתקשה לפעול באופן עצמאי, מתאימה יותר למודל השמרני. ואילו התפיסה הרואה בשותפות הזדמנות ליצירת יחסי כוח אחרים והמבוססת על הכרה בידע של הפונים שייכת יותר למודל הביקורתי-האקטיביסטי. זאת ועוד, ליווי

הפונים מתוך תפיסתם כ"אחרים" שלא יודעים להתנהג ולכן יש ללמדם אורחות התנהגות שייך למודל השמרני, ואילו ליווי הנובע מההבנה, שלפונים החיים בעוני חסר הון סימבולי, הם רוויים בחוויות של מיקרו אגרסיות ולכן ההתייצבות לצידם חיונית, שייך למודל הביקורתי-האקטיביסטי (סטריאר ועמיתים, 2017; רוסו-כרמל ועמיתים, 2019; תימור-שליון, 2020; Krumer-Nevo, 2020). כך גם הדגשת לימוד מיומנויות של סגור עצמי או תפיסה שיש ללמד את הפונים כיצד להתנהל, כדי שיהיו עצמאיים, נשענות יותר על גישת טיפול שמרנית. זו מייחסת את אי-מיצוי הזכויות לכשל של האדם ולא לכשל של מבנים ותהליכים חברתיים, המקשים עליו או מונעים ממנו לממש את הזכות. לעומת זאת כשעובדת סוציאלית אומרת (ראו לעיל) שיש חסמים חברתיים רבים המקשים למצות זכויות, ושהם יש להכיר ולטפל, היא מבטאת תפיסה ביקורתית במהותה. דרושים מחקרי המשך שימפו וימדדו אם ועד כמה יש סגנונות שונים של מיצוי זכויות בפרקטיקה של עובדים סוציאליים בשירותי רווחה שונים.

המחקר הנוכחי מבוסס על דיווח עצמי של המרואיינים. מחקר מסוג זה נועד לזהות היבטים איכותניים של תפיסות בנוגע לפרקטיקה ולהטמעתה. אין הוא מתיימר, כמובן, לקבוע בוודאות שאכן אלה הן הפעולות שנוקטים עובדים סוציאליים, שכן חקר הפרקטיקה במקרה זה תווך באמצעות אופני הטמעתה בידי העובדים. גישות אחרות לחקר הפרקטיקה של מיצוי זכויות, כגון תצפיות ישירות, חקר מסמכים שכותבים עובדים סוציאליים, ניתוח יומני פרקטיקה, יוכלו להרחיב את הדעת על פרקטיקה זו. זאת ועוד, אין מחקר זה מתיימר להכליל מסקנות על היקף המעורבות בפרקטיקת מיצוי הזכויות, על היקף התפיסות בנוגע למטרות הפרקטיקה או למהותה, על היקף השימוש באסטרטגיות כאלה או אחרות שזוהו במחקר זה או על היקף האימוץ של מודל שמרני או ביקורתי. שאלות אלה יצטרכו לעמוד במרכזם של מחקרים כמותיים בעתיד. בד בבד מתבקש להמשיך ולחקור גם את הגורמים המשפיעים על האופן שבו מאמצים את פרקטיקת מיצוי הזכויות ואת האינטראקציות ביניהם; לדוגמה: תפיסות באשר למטרות העיסוק במיצוי זכויות; הבנת גישות ביקורתיות כלפי הפרקטיקה ואימוצן; הדרכה על מיצוי זכויות ואופייה; תפיסת המדריכים והמנהלים את העיסוק במיצוי זכויות.

## מקורות

איגוד העובדים הסוציאליים (2018). **קוד האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים בישראל**.

<https://socialwork.org.il/prdFiles/%D7%A7%D7%95%D7%93%20%D7%94%D7%90%D7%AA%D7%99%D7%A7%D7%94%20%D7%94%D7%97%D7%93%D7%A9%202018.pdf>

ארגון הגוינט (2018). **נושמים לרווחה במרכז עוצמה – תדריך הפעלה ארגוני ומקצועי**. ירושלים: ארגון הגוינט.



בוכבינדר, א' (2012). מהי עבודה סוציאלית? הגדרות, מרכיבים ודילמות. בתוך א' חובב, א' לוונטל וי' קטן (עורכים), **עבודה סוציאלית בישראל** (עמ' 27-49). תל-אביב: הקיבוץ המאוחד.

בניש, א' ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על [אי]-מיצוי זכויות חברתיות וחובת ההנגשה של החקיקה החברתית. **משפט וממשל**, 18, 1-37.

הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). **דוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל**. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

הוועדה לניסוח הצעה לרפורמה בשירותי הרווחה המקומיים (2010). **דין וחשבון הוועדה**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

וייס-גל, ע' וגל, ג' (2009). האם עובדים סוציאליים הם סוכנים להגברת מיצוי של זכויות חברתיות? בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 295-340). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

וייס-גל, ע' וגל, ג' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: מאגנס.

ון-אורשוט, ו' (1999). מגבלות המיקוד: על הסיבות מרובות המישורים לאי-מילוי זכויות. **ביטחון סוציאלי**, 56, 193-208.

לוין, ל' (2009). "קואליציה של הדרה": אי-מימוש הזכויות לסיוע מצד מערכות הביטחון הסוציאלי בקרב החיים בעוני קיצוני. בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 225-253). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

ליבליך, ע', תובל-משיח, ר' וזילבר, ת' (2010). בין השלם לחלקיו, ובין תוכן לצורה. בתוך ל' קסן ומ' קרומר-נבו (עורכים), **ניתוח נתונים במחקר איכותני** (עמ' 21-42). באר שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

מבקר המדינה, דוח שנתי 65 לשנת 2014 ולחשבונות שנת כספים 2013, מאי 2015.

משרד הרווחה והשירותים החברתיים (2015). **סקירת השירותים החברתיים 2014**. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

סבג, י' (2019). **מעורבות עובדים סוציאליים בפרקטיקת סגור למיצוי זכויות חברתיות במחלקות לשירותים חברתיים בישראל** (עבודת גמר לתואר מוסמך לעבודה סוציאלית). תל אביב: אוניברסיטת תל אביב.

סטריאר, ר' ובנימין, ש' (2006). **מרכז סיוע: תיאוריה ומעשה**. ירושלים: מעורבות, עיריית ירושלים והמוסד לביטוח לאומי.

סטריאר, ר', בן עוז, מ', דיקמן, ה', חשיבון, ס', תורג'מן, נ', סלומון, מ', עלו חמרה, ח' וקיפרמן, מ' (2017). עבודה סוציאלית ביקורתית נוגדת עוני: מסגרת קונצפטואלית לטיפול באנשים החיים בעוני. **חברה ורווחה**, לז, 629-653.

סער-היימן, י' ורוסו-כרמל, ס' (2019). התיתכן עבודה פרטנית לשינוי חברתי? דיון ביקורתית והצעות לפרקטיקה. **ביטחון סוציאלי**, 106, 75-98.

- פז-פוקס, א' (2009). מדוע זכויות עליון נשארו עליון ספר? בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 29-78). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עונוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. **חברה ורווחה, לה(3)**, 301-321.
- קרומר-נבו, מ', מאיר, א' וויסברג-נקש, נ' (2019). מבוא: עבודה סוציאלית מודעת-עונוני – הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018. **ביטחון סוציאלי, 106**, 9-32.
- רוסו-כרמל, ס', סוקולובר-יעקובי, א' וקרומר-נבו, מ' (2019). מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? מיצוי זכויות אקטיבי בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות). **ביטחון סוציאלי, 106**, 99-122.
- תימור-שליון, ש' (2019). בין השמרני, הניהולי והביקורתי: מאבק על פרופסיונליות בעבודה הסוציאלית בישראל. **ביטחון סוציאלי, 106**, 189-218.
- תימור-שליון, ש' (2020). פרקטיקות ביקורתיות במחלקות לשירותים חברתיים. בתוך מ' קרומר-נבו, ר' סטריאר וע' וייס-גל (עורכים), **ביקורת בפעולה: פרקטיקות ביקורתיות בשדה החברתי בישראל** (עמ' 149-193). תל אביב: רסלינג.
- Abramovitz, M. & Sherraden, M. S. (2016). Case to cause: Back to the future. *Journal of Social Work Education*, 52(1), S89-S98.
- Ashforth, B. E., Rogers, K. M., Pratt, M. G., & Pradies, C. (2014). Ambivalence in organizations: A multilevel approach. *Organization Science*, 25, 1453-1478.
- Benish, A. (2020). The logics of hybrid accountability: When the state, the market, and professionalism interact. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 691(1), 295-310.
- Benish, A. & Mattei, P. (2020). Accountability and hybridity in welfare governance. *Public Administration*, 98(2), 281-290.
- Bateman, N. (2006). *Practicing welfare rights*. Abingdon: Routledge.
- Bateman, N. (2000). *Advocacy skills for health and social care professionals*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Dalrymple, J. & Boylan, J. (2013). *Effective advocacy in social work*. London: Sage.
- Ezell, M. (2000). *Advocacy in the human services*. Belmont, CA: Cengage Learning.
- Finn, D. & Goodship, J. (2014). Take-up of benefits and poverty: An evidence and policy review. *JRF/CESI Report*.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Storm-Gottfried, K., & Larsen, J. (1993). *Direct social work practice: Theory and skills* (8<sup>th</sup> ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- Hoefler, R. (2019). *Advocacy practice for social justice*. Oxford: Oxford University Press.
- Holler, R. & Benish A. (forthcoming 2021) Into the promised land: Modelling the role of take-up agents in realising welfare rights. *Social Policy and Society*.
- Ife, J. (2012). *Human rights and social work: Towards rights-based practice*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Jansson, B. S. (2014). *Becoming an effective policy advocate: From policy practice to social justice*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Krumer-Nevo, M. & Barak, A. (2007). Service users and personal social services in Israel: Are we ready to hear what clients want to tell us? *Journal of Social Service Research*, 34(1), 27-42.
- Krumer-Nevo, M. (2016). Poverty-aware social work: A paradigm for social work practice with people in poverty. *British Journal of Social Work*, 46(6), 1793-1808.
- Krumer-Nevo, M. (2020). *Radical hope: Poverty-aware practice for social work*. Bristol: Policy Press.
- Lens, V. (2004). Principled negotiation: A new tool for case advocacy. *Social Work*, 49(3), 506-513.
- Lester, L. & Schneider, R. (2001). *Social work advocacy: A new framework for action*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Litzelfelner, P. & Petr, C. G. (1997). Case advocacy in child welfare. *Social Work*, 42(4), 392-402.
- McGowan, B. G. (1978). The case advocacy function in child welfare practice. *Child Welfare*, 57(5), 275-284.
- National Association of Social Workers. (2017). NASW code of ethics. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Sosin, M. & Caulum, S. (1983). Advocacy: A conceptualization for social work practice. *Social Work*, 28(1), 12-17.
- Weintraub, S. R. & Goodman, L. A. (2010). Working with and for: Student advocates' experience of relationship-centered advocacy with low-income women. *American Journal of Orthopsychiatry*, 80(1), 46-60.
- Weiss-Gal, I. & Gal, J. (2009). Realizing rights in social work. *Social Service Review*, 83(2), 267-291.
- Weiss-Gal, I. (2008). The Person-in-Environment approach: Professional ideology and practice of social workers in Israel. *Social Work*, 53, 65-75.
- Wilks, T. (2012). *Advocacy and social work practice*. Berkshire: McGraw-Hill Education.

