

המוסד לביטוח לאומי

האגף לפיתוח שירותים

מינהל המחקר והתכנון

דירות קלט לנשים בסיכון וילדיהן

מאת

חגית הכהן וולף

חיה אמזלג – באהר

ירושלים, אלול התשס"א, ספטמבר 2001

תוכן העניינים

עמוד

	תקציר
7	רקע
9	סקירת ספרות תיאורטית
14	תיאור הפרויקט
17	שיטת המחקר
20	ממצאי ההערכה
20	א. מודל הפעולה של דירות הקלט
38	ב. שימוש בדירות הקלט
47	ג. משוב של הנשים על השהות בדירת הקלט
58	דיון
62	המלצות
65	ביבליוגרפיה
69	נספחים
71	נספח 1 : מודל פעולה מעודכן של שירות "דירות קלט"
76	נספח 2 : שאלון למתגוררות בדירת קלט

תקציר

המפעל המיוחד "דירות קלט לנשים בסכנת אלימות ולידה" נוסא של מחקר ההערכה זה, נועד להרחיב את מגוון השירותים המוצעים לאוכלוסייה זו, מתוך הכרה שחלק מאוכלוסיית היעד אינה מקבלת מענה במסגרת השירותים הקיימים. מטרותיו הן לספק, למשך זמן של עד חודש ימים, הגנה מיידית לנשים וילדיהן במצבי חירום ולאפשר להן להתארגן לקראת פתרון קבע הולם.

השירות הניסיוני הקיף 10 דירות, הפזורות ב – 9 רשויות מקומיות ברחבי הארץ. בתקופת המחקר הופנו אל השירות בסה"כ 387 נשים, מלוות ב-492 ילדים. מתוכן, נקלטו בדירות 45% אחוז מהנשים (173 נשים) ו-68% מהילדים (335 ילדים).

במסגרת המחקר, נבחנו הרציונאל של השירות, תשומותיו, תהליכי הגיבוש שלו על-ידי בעלי העניין השונים, ותפוקות השירות. בדיווח נדונות מספר סוגיות בשאלת אופיו הרצוי של השירות, מיקומו ושייכותו הארגונית.

הממצאים מורים כי **אוכלוסיית הנשים הפונות לדירות הקלט משקפת את כלל אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית של דירות הקלט, ואינה שונה מהותית מהאוכלוסייה המופנית למקלטים**, לשם הגנה וטיפול.

נראה כי כפי שהשירות מעוצב כיום הוא מתאים למיעוט מקרב הנשים המוכות: נשים שפיתחו רמה גבוהה של דיפרנציאציה מהבעל ובעלות בשלות ליציאה מן הבית.

עד כה, ניתנה עיקר תשומת הלב בעיצוב השירות לנשים, כ"לקוח הראשי" שלו, בעוד הילדים נתפסו כ"לקוח משני" של השירות. כל הממצאים מורים על כך שהצלחת השירות עבור האשה תלויה במידה רבה במענה המסופק לצורכי ילדיה.

מתן מענה לצורכי הילדים בדירות הקלט הינו אתגר מורכב ביותר, שכן, מדובר בטווח רחב של צרכים, הנובעים ממגוון גורמים: השונות הרבה בגילאי הילדים; משך השהייה בדירה; מצב הנפשי והבריאותי של הילדים; גיוון הקיים בתוך משפחות; וצורך לתת מענים המתייחסים למגוון היבטים, כגון היבטים טיפוליים, לימודיים, ניצול שעות פנאי, בתוך או מחוץ לדירה ועוד.

מבחינת תרומתן המיידית של דירות הקלט לנשים וילדיהם ששהו בהן, נראה כי השירות עשוי להיות גורם משמעותי בשרשרת הטיפולית ובמהלך הפריצה של מעגל האלימות.

באופן כללי, נקודות החוזק העיקריות של השירות, על פי המשוב שהתקבל מהנשים ששהו בדירות הקלט, הן היחס החם והתמיכה של הצוות בדירות; ההרחקה המיידית ממקור האלימות ותהליך הפנייה יעיל ומהיר; תחושת הבית המוקנית בדירות; התחושה שחוות הנשים שהן אחראיות, או לפחות שותפות, לגיבוש של פתרונות עתידיים להן ולילדיהן. רוב הנשים מדווחות כי אם יעמדו בעתיד בפני הצורך לבחור, הן יבחרו שנית להיעזר בדירות הקלט.

נקודות החולשה העיקריות של השירות הן מתן מענה טיפולי חלקי – לנשים ובעיקר לילדים; העדר פתרונות לימודיים והפעלתיים לילדים; העדר התייחסות ומענה למתבגרים; הבדידות בדירת הקלט; ומגבלות משך השהות בדירה.

מסקנת המחקר היא כי האתגר המרכזי שבפניו עומד כיום השירות של דירות הקלט הוא כיצד **להתאים את האופי של דירת הקלט לשילוב שבין רמת הסיכון שאליה חשופים האשה והילדים לבין השלב שבו נמצאת האשה, מבחינת רמת המודעות והיכולות שלה לצאת ממעגל האלימות.**

ה מ ל צ ו ת ה מ ח ק ר

א. היבטים מקצועיים - טיפוליים

להותיר את האחריות המקצועית על השירות במסגרת האגף לשירותים אישיים וחברתיים כדי לאפשר אינטגרציה בין סוגי טיפול שונים ובין צרכנים שונים – האשה, הבעל והילדים; **להסמיך את דירות הקלט למרכזים למניעת אלימות**, וליצור אשכולות של מספר דירות ליד כל מרכז, כדי לאפשר את מימושן של 3 פונקציות מרכזיות – הרחקה מיידית ממקור האלימות, טיפול ומיצוי זכויות; **לעבות את השירות המוצע למגזרים ייחודיים** – נשים ערביות וחרדיות, על ידי הגדלת מספר הדירות בכל מגזר, באופן דומה לאוכלוסייה הכללית; **להבנות את תהליכי החזרה של האשה וילדיה אל הקהילה.**

ב. היבטים ארגוניים – מערכתיים

למנות מרכז-אחראי ארצי לשירות. ללא פונקציה זו לא נראה כי ניתן יהיה לנצל את השירות כהלכה, ובסופו של דבר עשוי הפרויקט כולו לרדת לטמיון; **לשווק את השירות באופן מערכתי ומסיבי**, באחריותו של השירות הממונה – השירות לרווחת הפרט והמשפחה; **להגדיר נהלים והסדרי תשלום** (במסגרת השלטון המקומי) **עבור השירות; להסדיר תחזוקה שוטפת של דירות הקלט.**

רקע

הפרויקט הניסיוני "דירות קלט לנשים בסכנת אלימות ולילדיהן" הוא פרי יוזמה של השירות לרווחת הפרט והמשפחה, באגף לשירותים אישיים וחברתיים שבמשרד העבודה והרווחה, והוא ממומן על ידי המוסד לביטוח לאומי, במשותף עם משרד העבודה והרווחה.

המטרה של דירות הקלט לספק הגנה מיידית לנשים ולילדיהן במצבי חירום ולאפשר להן להתארגן לקראת פתרון קבע הולם.

בבסיס היוזמה לפיתוח הפרויקט ויישומו ברחבי הארץ מונחת ההנחה שמערכת השירותים הקיימת, ובעיקר המקלטים לנשים מוכות, מספקים מענה חלקי בלבד לאוכלוסיית היעד ההולכת ומתרחבת משנה לשנה, ומושכת תשומת לב רבה בכלי התקשורת ובסדר היום הציבורי בישראל.

המעט הידוע על שכיחות התופעה של הכאת נשים אינו אלא קצה הקרחון שלה. רוב הנתונים שהתפרסמו מוגבלים לזמן ולמקום, וקיימת הסכמה שהאומדנים הארציים הם למעשה מזעור של התופעה, בשל ריבוי "מספרים שחורים" (אבני, 1991).

כל החוקרים מסכימים כי תופעת ההכאה קיימת בכל המעמדות החברתיים והכלכליים, ארצות המוצא, הגזעים, רמות ההשכלה, הגילים, הדתות, אזורי המגורים (עירוניים וכפריים), סוגי העיסוק ומשכי הנישואין. הדבר נכון הן לגבי הנשים המוכות והן לגבי הגברים המכים. כמו-כן, נשים מוכות וגברים מכים מייצגים את כל הרצף של פרופיל אישיותי (הפרעות רגשיות - חוזק רגשי), של דעות (מסורתיות-מתקדמות) ושל היסטוריה אישית (משפחת מוצא אלימה - לא אלימה) (אבני, 1991).

חקירה של ועדת הפנים של הכנסת העלתה הערכה שכ- 5% - 10% מכלל הנשים בישראל הן מוכות. בשנים האחרונות, עלה נושא האלימות במשפחה על סדר יומה של התקשורת הישראלית, ובעקבות זאת ננקטו צעדים שונים כדי להתמודד אתה, החל מהקמת מקלטים ושירותי ייעוץ וטיפול, דרך הסדרים חדשים בחדרי-מיון של בתי-חולים והנחיות חדשות לשוטרים, וכלה בחקיקת החוק למניעת אלימות - 1991, המאפשר לשוטרים ולבתי-משפט להרחיק בעל אלים מהבית לתקופה של עד ששה חדשים (סבירסקי, 1993).

כיום, קיימים בארץ מגוון שירותים בתחום האלימות במשפחה:

- שירותי הגנה וחירום - 13 מקלטים לנשים מוכות (אחד מהם במגזר הערבי ואחד במגזר החרדי); דירות מעבר (כתקופת הסתגלות ביציאה ממקלט לקהילה); קווי חירום, שמטרתם הענקת סיוע, תמיכה והכוונה מיידיים; הוסטל לגברים אלימים "בית נועם", המיועד למגורים וטיפול בבעלים שהוצאו נגדם צווי הרחקה מהבית;
- שירותי טיפול וייעוץ - באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים; כ-30 מרכזים אזוריים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה; מרכזי קשר הורים - ילדים; מרכזי חירום לילדים בסיכון; עמותות ייעודיות לטיפול באוכלוסיות בסיכון (ילדים, נשים ערביות, גברים);

- שירותים רפואיים המלווים בשירות סוציאלי, להענקת טיפול רפואי, נפשי וסוציאלי. אלה, תוגברו בכוח אדם ועברו בתקופה האחרונה הכשרות סוציאליות מתאימות;
- שירותים משפטיים – הלשכה לסיוע משפטי של משרד המשפטים ולשכות לייעוץ משפטי של ארגוני הנשים.

השירות הניסיוני אמור להשתלב במגמה זו של הרחבת מערך השירותים והעמקת הקשרים ביניהם, לרווחת הנשים המוכות וילדיהן.

סקירת ספרות תאורטית

קיימות תיאוריות רבות המנסות להסביר את תופעת האלימות בין בני זוג. במהלך השנים חלה התפתחות בתפיסה של האלימות בין בני הזוג וההתייחסות לנשים מוכות. לפי מחקרים פסיכו-דינאמיים משנות השבעים, הנשים המוכות ממשיכות לחיות עם בני הזוג המכים בשל היותן מזוכיסטיות, ועקב נטייתן לשחזר יחסי אובייקט לא תקינים מילדותן. התיאוריה ההתנהגותית, לעומת זאת גורסת כי הגבר המכה חווה בילדותו קשרים אלימים במשפחה, והוא מחקה קשרים אלה. תיאוריית האינטראקטיביות רואה את האלימות בין בני הזוג כתוצאה של אינטראקציה ייחודית ביניהם. התנועות הפמיניסטיות הביעו ביקורת נגד כל אחת מגישות אלה, וטענו כי תופעת הכאת הנשים נובעת ממעמדן הנחות של הנשים בחברה. גישות מאוחרות יחסית הן הגישה האקולוגית והגישה הפנומנולוגית: לפי הגישה הפנומנולוגית, יש להתמקד בחוויה מנקודת מבטם של בני הזוג ולא בחיפוש הסיבה לאלימות. לפי התיאוריה האקולוגית, יש לבחון את התופעה בכל הרמות ולא להתמקד בתיאוריה אחת בלבד (אינס, 1997).

טייכמן וטייכמן (1989) מתבססים על תיאורית החליפין החברתיים ותיאורית המשאבים הבין-אישיים, כדי להסביר את תופעת האלימות במשפחה. לפי תיאוריית החליפין החברתיים של Gelles, בני האדם בוחרים את פעולותיהם לפי שיקולי רווח והפסד, ונוטים יותר לבחור בפעולות לא מקובלות מבחינה חברתית (כגון אלימות) כאשר מנגנוני הפיקוח החברתיים חלשים. בהתאם לכך, מתארים הכותבים כיצד ברוב החברות המערביות, גורמים שונים מביאים לכך שהיחס בין הרווח להפסד על התנהגותו של גבר מכה מעודד למעשה את הגבר לאלימות. לפי תיאוריית המשאבים הבין-אישיים, התנהגותם האלימה של גברים מכים נועדה בעיקר להשיג שליטה על משאבי המשפחה, כאשר השימוש באלימות משפיל את הצד השני וגוזל ממנו משאבים. הנשים מקבלות התנהגות זו בשל אמונתן כי שליטת הבעל במשאבים תביא לשקט במשפחה, בעוד שקבלת ההתנהגות האלימה רק מגבירה אותה, כיוון שהיא מתגלית כיעילה.

בהתאם לתיאוריות אלה, פתרון הבעיה אינו יכול להיות חלוקה מאוזנת של משאבי המשפחה בין בני הזוג, כיוון שמושג האיזון יכול להשתנות בעיני הצד האלים ושום חלוקה לא תספק אותו לטווח הארוך. למעשה, הגבר האלים רואה עצמו פעמים רבות כקורבן – מרגיש מוזנח, דחוי, וחש שהאשה פגעה בכבודו. לכן, יש לנקוט באמצעים אחרים ולערוך תוכנית התערבות במשפחה, שתכלול שינוי תפיסות הנוגעות לחילופי המשאבים בין בני הזוג.

גישתם של Edleson, Eisikovits, Guttman and Sela-Amit (1991) עומדת בניגוד לגישתם של טייכמן וטייכמן והם טוענים כי גורמים קוגניטיביים בלבד אינם יכולים להסביר את תופעת הכאת הנשים. Edleson et al מציגים מספר גורמים בין-אישיים המאפיינים גברים מכים ונשים מוכות: שני הצדדים מתאפיינים בהסתגלות נמוכה לנישואין וברמה גבוהה של קונפליקטים בנושא הילדים. מאפיין נוסף של הגברים המכים הוא תפיסה של שליטה בחיי הקרובים להם. הכותבים משערים כי העובדה שהנשים הן בדרך כלל המטפלות בילדים יוצרת תחושת חוסר שליטה אצל הגבר, והוא מנסה להשיג את השליטה בחזרה על ידי מכות.

סלעי ופינטון (1988) הרכיבו פרופיל האופייני לנשים מוכות המגיעות למקלטים: פרופיל זה התקבל מניתוח נתונים של נשים שהגיעו למקלט לנשים מוכות הממוקם באשדוד, ונמצא כי הוא דומה לפרופיל האופייני לנשים שהגיעו למקלטים לנשים מוכות במדינות אחרות. נתאר תחילה מאפיינים שונים שנמצאו נפוצים בקרב גברים מכים ונשים מוכות, ולאחר מכן נציג דרכים שונות שהוצעו לשם פתרון הבעיה.

לפי הפרופיל, רוב הנשים הן ממוצא מזרחי, גיל הנישואין הממוצע שלהן נמוך מהממוצע באוכלוסייה, השכלתן גבוהה משל הבעלים, ורובן חשופות לאלימות כבר בשנה הראשונה לנישואיהן. המחברות מציינות כי ניתן לעשות שימוש בפרופיל האופייני שהתקבל כדי לאתר נשים החשופות לאלימות. עם זאת יש לציין כי פרופיל זה התקבל מניתוח נתונים של נשים שהגיעו למקלט לנשים מוכות, והוא עשוי להיות שונה מהפרופיל המאפיין נשים מוכות בכלל. כך, למשל, נמצא כי אחוז הנשים המוכות דומה בקרב נשים ממוצא מזרחי ומערבי, אולם נשים ממוצא מערבי מגיעות פחות למקלטים לנשים מוכות ולכן רוב הנשים השוהות במקלטים אלה הן ממוצא מזרחי (לשכת יועצת ראש הממשלה, 1983, סבירסקי, 1981). סלעי ופינטון מציעות להשתמש במאפיינים שנמצאו גם לשם איתור הגברים המכים: רובם ממוצא מזרחי, אחוז המובטלים בקרבם גבוה מאחוז המובטלים באוכלוסייה, ורובם מראים התנהגות אנטי-חברתית (שכרות, סמים, שהות בעבר בבית סוהר וכדומה).

בשנות השבעים המוקדמות הוקמו בארה"ב המקלטים הראשונים לנשים מוכות וביטאו בכך מגמה של טיפול בקרבן האלימות ולא בתוקף עצמו או בשניהם יחד.

מקלטים לנשים מוכות מאפשרים בראש ובראשונה לנשים להתרחק ממקור האלימות, אך בנוסף להגנה הפיזית, השהות בהם גם מהווה עבור האשה פסק זמן שבו היא תוכל להתחזק ולהגיע להחלטה לגבי המשך דרכה. מקלטים ששימשו למטרות אלה הוקמו בארץ החל משנת 1977 (בחיפה). כיום, בעקבות הקמת המקלט באשדוד בשנת 1983, פועלים המקלטים מתוך גישה רחבה יותר, לפיה האלימות היא בעיה כלל משפחתית ולא האשה המוכה בלבד סובלת ממנה. לכן, המקלט נועד להיות חלק ממערכת שירותים שיטפלו בבעיית האלימות במשפחה ושילוב המקלט במערכת שירותי הרווחה נועד לשמור על רצף בטיפול במשפחה – רצף שיישמר גם אחרי יציאת האשה מהמקלט. המקלטים מספקים לאשה הגנה במקביל לטיפול. במשך השהייה במקלט מתקיימים עם הנשים מפגשים טיפוליים עם עובדות סוציאליות, ונוסף על כך הן מקבלות סיוע משפטי, ייעוץ בחינוך הילדים וסידור הילדים במסגרות בקהילה. מבדיקת מצבן של נשים ששהו במקלט באשדוד נמצא כי באופן כללי, לאחר השהות במקלט היתה הקלה באלימות הבעל כלפיהן, וכמו כן ניכר שיפור בהרגשתן הכללית ורמת תפקודן. נמצא גם, כי ככל שהאשה השתתפה במספר גדול יותר של מפגשים טיפוליים, השיפור בתפקודה היה גדול יותר (סלעי ופינטון, 1988).

Hilbert & Hilbert (1984) טוענים כי 6 גורמים מנבאים ברמת דיוק של 80% את הסיכוי שאשה תחזור לבן הזוג המכה או תפתח בחיים עצמאיים – גיל הקרבן, רמת ההכנסה שלה, משך היחסים האלימים, משך השהות במקלט, מידת החומרה של האלימות ותדירותה. במחקר המשך Hilbert, Kolia & VanLeeuwen (1997) לכלול במודל גם משתנים הקשורים בבריאותה הנפשית של האשה, אך מצאו

כי קיימת מידה רבה של חפיפה ביניהם – כוונת או ניסיונות התאבדות, שימוש בסמים ואלכוהול וסוג האלימות אליה נחשפו הנשים.

בדומה לחוקרים אחרים מצביעים Sullivan et al (1992) על היקף המשאבים הנחוצים לאשה כדי לצאת ממעגל האלימות ולפתוח בחיים עצמאיים. הם בדקו את ההנחה כי עבודה עם מסנגרים תגביר את המידה שבה האשה תוכל להשיג את המשאבים החברתיים והתמיכה החברתית הנחוצים לה ואת ההנחה כי הצלחה שלה בהשגת משאבים אלה תגביר את שביעות הרצון שלה מחייה ותפחית את הסיכון שהאשה תחשף לאלימות והתעללות נוספים בחזרתה לבן הזוג האלים. החוקרים הקצו באופן אקראי סיוע של מסנגרים (סטודנטים לעבודה סוציאלית) במשך 10 שבועות לנשים שעזבו את המקלט ולאחרות לא הוקצה כל סיוע. על סמך השוואה בין הראיונות בכניסה למקלט לראיונות בתום תקופת הסיוע, בקרב שתי הקבוצות מסיקים החוקרים כי שנשים שעבדו עם מסנגרים מדווחות על הצלחה גבוהה יותר בהשגת משאבים ומיצוי זכויות, על רמה גבוהה יותר של קבלת תמיכה חברתית ועל רמה גבוהה יותר של איכות חיים. כל הנשים – בקבוצת הניסוי ובקבוצת הביקורת דיווחו על ירידה מסוימת ברמת האלימות כלפיהן אחרי המקלט, אולם לא נמצא הבדל מובהק בין אלה שהסתייעו במסנגרים ואלה שלא הסתייעו בהם בטווח של 10 שבועות מהיציאה מהמקלט.

Burgansky (1989) ערכה השוואה בין נשים מוכות ששהו במקלט לבין נשים מוכות שנשארו בבתייהן וטופלו במסגרת תוכנית קהילתית – "תוכנית השיקום וההתחדשות". בעוד שגישת המקלט היא לספק לנשים הגנה, לתמוך בהן ולסייע להן בפתרון הבעיה בנפרד מבעליהן, גישת התוכנית הקהילתית היא לחזק תפיסות בעלות אוריינטציה קהילתית, ועל ידי כך להוריד את רמת ההתנהגות האנטי-חברתית אצל הגבר, למתן את האלימות במשפחה, ולהשיג איזון בסטאטוס של הגבר והאשה. התוכנית פועלת במטרה לעורר בקרב חברי הקהילה תחושת אחריות אישית וחברתית, ובכך לאפשר להם להשיג עצמאות ולקחת אחריות על גורלם, וכמו כן, לשפר את תפקודן של הקבוצות החלשות בקהילה. ההשוואה שנערכה בין המקלט לנשים מוכות לבין התוכנית הקהילתית העלתה מספר הבדלים בין נשים מוכות שטופלו במסגרות אלה. התוכנית הקהילתית יוצרת שינוי חברתי גדול יותר – היא משפרת את מעמד הנשים ומעלה את המודעות האישית שלהן. על ידי עידוד הנשים לצאת לעבודה היא מגדילה את עצמאותן ומקטינה את התלות בבעל ומביאה לשיפור באיכות החיים. המקלט מגדיל את תלות האשה בעזרה חיצונית במקום לעודד לעצמאות, והתמיכה שהוא מספק לאשה זמנית בלבד, בניגוד לתמיכה המושגת מהקהילה שבה היא מתגוררת. עם זאת למקלט תפקיד חשוב בכך שהוא מספק הגנה לנשים שצריכות לצאת מהבית באופן מיידי. הכותבת מציעה לשלב בין פעילות המקלטים לנשים מוכות לבין פעילות התוכנית הקהילתית, ובכך לזכות ביתרונות שמציע כל אחד מהם.

גישה שונה בתכלית לטיפול בבעיית האלימות במשפחה מבטאת עו"ד שמחה (1992), אשר מתנגדת למעבר של נשים מוכות למקלטים וטוענת כי במקום זאת יש להוציא את הגבר המכה מן הבית. היא מסבירה כי חרף ההגנה שמספקת השהות במקלטים לנשים מוכות, העובדה כי האשה הוצאה מביתה מהווה עונש עבודה, ועונש זה מן הראוי שיחול על הבעל המכה. נוסף על כך, ההגנה שמספק המקלט זמנית ואינה מהווה פתרון לטווח ארוך. עקב כך, יש להוציא את הבעל האלים מן הבית ובמקביל לדאוג להגנת האשה המוכה, בתוך ביתה. יש לציין כי הליך זה, של הוצאת הצד האלים מן הבית, מעוגן בחוק.

תכניות לטיפול בגברים מכים עוסקות מרביתן בחינוך והדרכה קבוצתיים (Gondolf, 1997). המודל המרכזי הוא קוגניטיבי-התנהגותי ובו הגברים מתעמתים עם התוצאות של התנהגותם, לוקחים אחריות על ההתעללות שהם גורמים, מתמודדים עם ההצדקות וההסברים שהם נותנים להתנהגותם ולומדים תגובות ודרכי התמודדות חדשים. מודלים נוספים הם טיפול בטרואמה הנמצאת ביסוד ההתנהגות האלימה אצל הגבר, בתיעול מחדש של רגשות ושיפור דרכי התקשורת בין בני הזוג.

Gondolf (שם) לא מוצא עדויות חותכות להצלחת של התכניות. לטענתו, יש לשאול איזה סוג גברים סביר יותר כי ישנה את התנהגותו בעקבות השתתפות בתכניות כאלה. כמו כן לא קיים מידע מחקרי חד משמעי בשאלה מהי הגישה הטיפולית המוצלחת יותר. Gondolf מצביע על שיעור הנשירה הגבוה של גברים מתכניות כאלה. מתוך מחצית הגברים שמופנים ומגיעים בפועל, נושרים 40%-60% תוך שלושה חדשים מתחילת התכנית. שיעורים אלה מעלים את הצורך לבדוק מי נושר ומדוע, כדי להיות מסוגלים לעצב עבור אוכלוסייה את הטיפול המתאים.

גישת התערבות שלוקחת בחשבון את שני בני הזוג היא "גישת שנים-עשר הצעדים לטיפול באלימות במשפחה". במסגרת גישה זו, המתבססת על מודל הפעולה של קבוצות העזרה לאלכוהוליסטים אנונימיים, יש להטיל, כצעד ראשון, סנקציה כלשהי על הגבר המכה. מטרת הסנקציה היא לשבור את אשליית השליטה החיים, ליצור אצל הגבר המכה תחושת חוסר אונים, ועל ידי כך לעורר אצלו מוטיבציה לתקן את דרכיו. צעד נוסף הוא תהליך של טיפול שאותו עוברים הגברים המכים והנשים המוכות, בנפרד. מטרת הטיפול שעובר הגבר היא להובילו להודאה בחוסר האונים שלו בפני האלימות, על מנת שייקח אחריות על התנהגותו. נוסף על כך מנסים ללמדו התנהגות חסרת אנוכיות ו"נתינת אמת שמחה" – ובכך לשפר את הקשרים עם בת הזוג (רונאל, 1997).

לסיום, יש להזכיר נושא נוסף הנוגע לאלימות במשפחה, והוא הטיפול בילדי הנשים המוכות. יש לציין כי בספרות לא קיים חומר רב בתחום זה, דבר המשתקף גם בסקירה מקיפה שערכה Peled (1997), וזאת למרות הבעיות הרבות שמהן סובלים ילדים העדים לאלימות ולא פעם חווים אותה על בשרם. נמצא כי ילדים לנשים מוכות סובלים מחרדות ומבעיות התנהגות שונות (Fantuzzo & Lindquist, 1989), שיכולות להיות תוצאה ישירה של עובדת היותם עדים לאלימות בביתם או תוצאה עקיפה של הלחץ שבו נתונה האם (Wolfe, Jaffe, Wilson, and Zak, 1985). נוסף על כך, במקרים רבים האלימות הקיימת במשפחה היא סוד שמשתדלים להסתירו בסביבה החיצונית ולעתים גם בתוך המשפחה עצמה, וכתוצאה מכך הילד נאלץ להתמודד עם פחדו לבדו (Peled, 1997). נמצא גם, כי ילדים לנשים מוכות נמצאים בסיכון גבוה להפוך בעתיד לקורבנות לאלימות או לאלימים בעצמם (Caesar, 1988). חרף כל זאת נראה כי מעטים הם הילדים לנשים מוכות הזוכים לטיפול כלשהו מגורמים מוסמכים. דוגמה לכך ניתן לראות במחקרם של Peled & Edleson (1996), אשר מצאו שמתוך כל הגברים המכים והנשים המוכות שטופלו במסגרת פרויקט אלימות במשפחה במיניאפוליס (ורובם היו הורים), רק 15% מילדיהם טופלו גם הם במסגרת זו.

מאמרם של Peled and Edleson (1992) מתאר תוכנית של טיפול קבוצתי לילדים שהיו עדים לאלימות במשפחתם. במסגרת התוכנית הילדים חוו את הקבוצה כמקום בטוח ונעים שבו הם יכולים לחשוף את רגשותיהם ללא חשש, כיוון שישנם ילדים נוספים שעברו חוויות דומות והם לא היחידים בעולם. כתוצאה מכך השתפר הדימוי העצמי שלהם והם למדו להגן על עצמם. החוקרים ממליצים להוסיף תוכניות דומות, לכלול גם התערבויות קהילתיות ובבית הספר, וגם לערב את ההורים בתוכניות אלה.

Hughes (1986) ערך מחקר על ההסתגלות של ילדים השוהים עם אמותיהם במקלטים. לטענתו, רמת ההסתגלות של הילד תלויה בחמישה גורמים – גיל הילד, המיגדר, התדירות ורמת האלימות אליה נחשף הילד, אם הילד היה עד לאלימות או גם קורבן שלה, ורמת הבריאות המנטאלית של האם. Grych et al (2000) מנסחים שלושה גורמים, חופפים בחלקם לאלה שמציין Hughes – התדירות שבה היה הילד חשוף לאלימות בין אישית, רמת האלימות בין ההורה והילד, וההערכה של הילד את הקונפליקט הבין-אישי.

לדברי Hughes (שם), ילדים בגיל הגן נמצאים בסיכון גבוה יותר מאשר ילדים בגיל ביי"ס. הוא מנסח את "הסיכון המשולש" של ילדים בגיל גן, בהשוואה לילדים בני גילם מחוץ למקלטים ובהשוואה לילדים מבוגרים מהם במקלטים: סיכוי גבוה יותר שהם קורבן להתעללות פיזית, שיסבלו מבעיות הנובעות מרמת התפתחות קוגניטיבית ירודה בגלל התעללות בהם ובבית, וסיכון לא לקבל את הסיוע שהם זקוקים לו בשל הסבירות הגבוהה שאמותיהם נמצאות יותר בדכאון ומסוגלות פחות להתמודד עם מצבו. Hughes ממליץ כי בנוסף על מתן תשומת לב אינדיווידואלית לאמהות אלה ודרכן לילדים, נוסף על ההתערבויות השגרתיות הנערכות במקלטים (שיחות יעוץ קבוצתיות, קורסי הורות, סינגור וכיו"ב).

Armstrong (1986) מציינת כי תכניות לשיפור ההורות של אמהות השוהות במקלטים חיוניות מזווית הראיה של צרכי הילד. אמנם, אחד המניעים העיקריים עליהן מדווחות נשים ליציאה מהבית האלים הוא הדאגה לרווחתם של הילדים, אולם בהגיען למקלט הן לא נמצאות על פי רוב במצב שבו הן מסוגלות לספק לילדיהן דמות הורית תומכת וחזקה. יתר על כן, 1/3 מהנשים המגיעות למקלטים באו ממשפחת מוצא אלימה ולכן, חסרות בעצמן מודל הורי תקין. חלק קטן נוסף הן בעצמן אמהות מכות. נוסף על כך, מרבית הנשים המגיעות למקלטים מתנגדות אמנם לעוצמת האלימות שחוו אך הן לא דוחות את עצם הקונספציה של אלימות כאמצעי של פיקוח ומשמעת.

החוקרים והמפעילים (Hughes, 1986, Armstrong, 1986, deLange, 1986) תמימי דעים כי תכניות המתערבות ישירות אצל ילדים בגיל ביה"ס השוהים במקלטים הן חיוניות וכי עליהן להתקיים על בסיס קבוע (יומי או מספר פעמים בשבוע) ולהיות ידועות לילדים כדי שידעו למה לצפות. לדבריהם, מומלץ לעשות שימוש באומנויות כדי ללמד ילדים לזהות רגשות, לשתף פעולה בינם לבנין עצמם ולנהוג בדרכים לא אלימות כדי לספק את צורכיהם. כמו כן הם ממליצים על קישור הילדים לגורמי טיפול נוספים בקהילה.

תיאור הפרויקט

מושא ההערכה הוא המפעל הניסיוני "דירות קלט לנשים בסכנת אלימות וילדיהן". מוביל את הפרויקט ומפקח עליו השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה והרווחה. הפרויקט החל לפעול באוגוסט 1997, כשירות ניסיוני, הנוסף על מגוון השירותים המיועדים לטיפול ומניעה של אלימות במשפחה.

"דירות הקלט לשעת חירום אמורות לתת מענה מיידי לפרקי זמן קצרים... לנשים וילדים הזקוקים להגנה בשעות קריטיות של סכנת אלימות. השהייה בדירת הקלט תהיה שלב מעבר לקראת השתלבות בדיוור קבע בשכר דירה מסובסד, במקלט לנשים מוכות, להחזרתם הביתה (לאחר הוצאת הבעל המכה בצו הגנה, או לאחר הרתעת הבעל) או פתרון אחר בעזרת המשפחה המורחבת" (מתוך הצעת הפרויקט למוסד לביטוח לאומי, יוני 1995).

במסגרת הפרויקט נכללות עשר דירות ב-9 רשויות מקומיות ברחבי הארץ: צפת, עפולה, נצרת ונצרת עלית, בצפון; 2 דירות בירושלים: דירה של עמותת "בת מלך" ודירה של עמותת "אשה לאשה"; אשדוד, אשקלון, באר-שבע ודימונה, בדרום הארץ.

דירות הקלט מופעלות על ידי **שלושה סוגים של סוכנויות**:

- הפעלה ישירה של המחלקה לשירותים חברתיים (4 דירות).
- הפעלה באמצעות מרכז למניעת אלימות במשפחה, שליד המחלקות לשירותים חברתיים (4 דירות).
- הפעלה באמצעות עמותה ציבורית (2 דירות - "אשה לאשה", "בת מלך").

כל דירה מיועדת להכיל 2-3 נשים וילדיהן, לפרק זמן שאינו עולה על חודש ימים. הדירות נמצאות באחריות מקצועית של עובדות סוציאליות, כולל אחריות על אמהות בית, המאיישות את הדירות, ועל המתנדבים, שאמורים לספק תמיכה לאשה וילדיה.

לפרויקט מספר מאפיינים ייחודיים, חלקם חדשניים:

- ◆ **מתן מענה ללא תנאים מגבילים** - למגזרים מיוחדים שאינם יכולים להשתלב במקלטים לנשים מוכות, כגון נשים מרובות ילדים, נשים עם ילדים מבוגרים, נשים מהמגזר החרדי, נשים מהמגזר הערבי.
- ◆ **מסגרת זמינה לעזרה מיידי** בשעות קריטיות, בעת איום על האשה וילדיה.
- ◆ **שהות קצרה** בדירת הקלט, במטרה להביא לסידור קבוע, שיאפשר איכות חיים טובה יותר למקבלי השירות.
- ◆ **פריסה ארצית** - המאפשרת ניווד של מקבלי השירות בין אזורים ורשויות מקומיות, במקרה הצורך.

דו"ח ההערכה הנוכחי מתאר ומסכם את הפרק הניסיוני של השירות עד דצמבר 1999, וכולל דיון בקונספציה המונחת ביסודו של הפרויקט והמלצות לעתידו. זאת באמצעות חוות הדעת של מגוון

מומחים על מודל ההפעלה של הפרויקט, ניתוח דפוסי השימוש בדירות הקלט וממצאי המשוב שהתקבל מהנשים ששהו בהן.

אוכלוסיית היעד

במקור, השירות נועד לתת מענה לנשים שאינן יכולות להיקלט במקלטים לנשים מוכות, אם בשל העדר מקום ואם בשל מאפיינים ייחודיים שלהן ושל ילדיהן:

- נשים שלהן יותר משלושה ילדים
- נשים בעלות ילדים מבוגרים (בני 13 ומעלה)

מטרות המפעל המיוחד

לשירות הוגדרו במקור שתי מטרות מרכזיות:

- א. מתן הגנה מיידית וזמינה לנשים וילדים נפגעי אלימות במשפחה.
- ב. - תכנון תוכנית התערבות, בזמן שהיית האשה והילדים בדירת הקלט, לשם מיצוי זכויותיהם בתחומים שונים, במגמה להביא לסידור קבוע יותר או לנקוט צעדים כלפי בן הזוג האלים.

שלב הפעלה

התקדמות הפרויקט הניסיוני היתה מתוכננת לכלול את השלבים הבאים:

שלב א' - הכנה והתארגנות (ימי עיון לצוותים שילוו את דירות הקלט - עובדים סוציאליים, אמהות-בית ומתנדבים מארגונים וולונטריים; הנחיית המתנדבים ע"י העובדים הסוציאליים ואמהות הבית האחראים על הדירות; התארגנות והצטיידות בדירות; פרסום והסברה). פרק זמן מתוכנן – שלושה חודשים.

שלב ב' - הפעלת הדירות בצורה מבוקרת. פרק זמן מתוכנן – 13 חודשים.

שלב ג' - הפעלה סדירה של הדירות. פרק זמן מתוכנן – 12 חודשים.

שלב ההתארגנות ארך זמן רב מהמצופה (קרוב לשנה). כל אחת מהדירות התארגנה לקראת קליטת נשים בקצב אחר. הדירה הראשונה קלטה נשים כבר במהלך דצמבר 1997 (דירת "בת מלך", במגזר החרדי). שתי הדירות האחרונות החלו לקלוט נשים בנובמבר ובדצמבר 1998. בשל כך התבטלה למעשה ההבחנה בין השלב המבוקר של הפעלת הדירות וההפעלה הסדירה שלהן.

שלב ההתארגנות כלל את המרכיבים הבאים:

א. **הקמת ועדת היגוי לפרויקט**, המורכבת מנציגי השירות לרווחת הפרט והמשפחה, מפקחת ארצית לטיפול ומניעת אלימות במשפחה ואת העובדות הסוציאליות או האחראים על הדירות המשתתפות בפרויקט. בשל גודל הפורום נקבעה ועדת היגוי מצומצמת (צומצם מספר נציגי הדירות ונוספו המפקחים המחוזיים של השירות). ועדת ההיגוי הארצית התכנסה בתדירות ממוצעת של אחת לשישה שבועות.

ב. במקביל, נוסדו **ועדות ביצוע אזוריות**, בראשות המפקחים המחוזיים ובהשתתפות העובדות הסוציאליות של הדירות באותו מחוז (דרום/צפון). ועדות הביצוע המחוזיות התכנסו בממוצע אחת לחודש, אך לא באופן סדיר.

- ג. **שכירת דירות** באמצעות משרד השיכון (עמידר) או מגורמים פרטיים, עריכת שיפוצים פיזיים והתאמתן לצורכי השירות (סורגים, לחצני מצוקה וכיו"ב) והצטיידות בסיסית (כלי בית, עזרים חשמליים, משחקים לילדים וכיו"ב).
- ד. **גיוס אמהות-בית**, לאחר שבועדת ההיגוי נדונו הכישורים הנדרשים מאם הבית ותחומי תפקידה.
- ה. **גיבוש נוהלי קליטה והפניה** של אשה לדירת הקלט ומסגרת של חוזה בין האשה והשירות. בתחילה הוגדרה הדדיות של הפנייה וקליטה רק בין הרשויות המשתתפות בפרויקט. אולם המעקב שערכנו מעלה כי אף אשה לא נדחתה משום שהופנתה מרשות שאינה משתתפת בפרויקט.
- ו. **גיבוש נהלים של הקצאה תקציבית והעברות כספים** בין המוסד לביטוח לאומי ומשרד העבודה והרווחה ובין המשרד והרשויות המקומיות/עמותות, המפעילות את דירות הקלט.
- ז. **הכשרה והשתלמות לצוותים** של דירות הקלט, ברמה הארצית (3) והמחוזית (2), בנושאים שונים, כגון הפעלת דירות הקלט, הפעלת מתנדבים בדירות הקלט, טיפול בילידים ובנשים בדירות הקלט.
- ח. **פרסום ושיווק של הדירות** בין הגורמים המפנים הפוטנציאליים – מחלקות לשירותים חברתיים, מקלטים לנשים מוכות, אחראיות על עבודה סוציאלית בבתי חולים וכיו"ב. הפרסום והשיווק של הדירות לא היה מוסדר מלכתחילה והתגבש במהלך ההפעלה הניסיונית של השירות. חלק מהסיבות נעוץ בחוסר יכולת לפרסם תע"ס (תקנות עבודה סוציאלית) לשירות ניסיוני ורצון לבדוק את הפרויקט בהיקפים קטנים בתקופת ההרצה שלו. לאחר שהוגדרו תכנים ומתכונת של הפרסום, הוגדרו העובדות הסוציאליות של הדירות כאחראיות עליו, בסביבתן הקרובה.

שיטת המחקר

גישת הערכה ומטרותיה

מחקר הערכה ליווה את ההפעלה הניסיונית של השירות החל מאוגוסט 1997 ועד דצמבר 1999. מכיוון שהפרויקט "דירות הקלט לנשים בסכנת אלימות ולילדיהן" עוסק בפיתוח שירות חדש ומעצב דגם לפעולתו, בחרנו בשילוב בין שתי גישות הערכה - "המערכתית" (Comprehensive Evaluation) ו"המגיבה" (Responsive Evaluation).

על פי גישת הערכה המגיבה, מונחים המעריכים לבחון את הפרויקט מזווית הראיה של בעלי העניין השונים בו (מתכננים, מממנים, מבצעים, לקוחות ובעלי עניין נוספים, לפי הצורך), לשקף כיצד נתפס הפרויקט בעיניהם ובאיזו מידה הוא עונה על צרכיהם. בעלי העניין מהווים שותפים פעילים בתהליך הערכה, ובאינטראקציה בינם לבין המעריכים עשויים לעלות נושאים נוספים להתייחסותה של הערכה. תהליך כזה מאפשר גמישות רבה והתאמת תהליך הערכה לצורכי הפרויקט.

באמצעות הגישה המערכתית, הבוחנת את הפרויקט משלושה היבטים עיקריים - הקונספציה המנחה את הפרויקט, תהליכי הביצוע שלו, התמורות הניכרות בעקבותיו והקשר בין שלושה היבטים אלה - ניתן לספק למקבלי ההחלטות ולמבצעים את המידע המקיף ביותר על מודל הפעולה ועל יישומו בפועל, על היבטיו המועילים והמועילים פחות ועל אפשרויות שונות לשיפור.

במסגרת המחקר נבחנו:

- א. הרציונאל של השירות;
- ב. תשומותיו של השירות ותהליכי הגיבוש שלו על ידי בעלי העניין השונים;
- ג. תפוקות השירות.

מקורות מידע וכלים

במסגרת המחקר נעשה שימוש במגוון כלים, איכותיים וכמותיים גם יחד, בהתאם למטרת הבדיקה¹.

א. ניתוח הרציונאל – התבסס על סקירת ספרות מחקרית ועל ראיונות עומק עם מגוון של 19 מומחים, שהשילוב ביניהם יוצר מארג של מומחיות מהאקדמיה ומהשדה, מהמטה ומהשטח, מבעלי עניין החיצוניים לפרויקט ומבעלי עניין הקשורים ישירות אליו. יש לציין כי חלק מהמומחים מעורבים בשירותים או בפרויקטים המיועדים לאותה אוכלוסיית היעד של הפרויקט. לפיכך נקודת מבטם אמנם חיצונית לפרויקט אך עשויה להיות מושפעת ממעורבותם זו.

¹ כלי המחקר מובאים בשלמותם בנספח 2.

לוח 1: פירוט המומחים שרואיינו לשם ניתוח הרצינאל

המומחה	התחום / התפקיד
מומחית א'	מהאקדמיה, תחום ילדים עדים לאלימות
מומחים ב' ו-ג'	פסיכולוגים קליניים, העובדים עם נשים מוכות במרכזים למניעת אלימות במשפחה ובמקלטים.
מומחיות ד' ו-ה'	מנהלות מרכזים למניעת אלימות במשפחה
מומחית ו'	מנהלת אגד מקלטים לנשים מוכות
מומחית ז'	מנהלת מחלקה למניעת אלימות בארגון מתנדבים ארצי
מומחית ח'	סגנית מנהלת השרות לנשים ונערות, משרד העבודה והרווחה
מומחה ט'	מנהל האגף לשירותים חברתיים ואישיים, משרד העבודה והרווחה
מומחיות י' – י"ט	עובדות סוציאליות בדירות הקלט

ב. תשומותיו של השירות ותהליכי הגיבוש שלו נבחנו באמצעות הפעולות הבאות:

- תצפיות בכל מפגשי ההכנה, ימי העיון והמפגשים של ועדות ההיגוי הארציות ובחלק ממפגשי ועדות הביצוע המחוזיות;
- ניתוח של מסמכים וטפסים שהפיקו הפורומים הרלוונטיים בהובלת הפרויקט;
- ראיונות עם גורמי מפתח במשרד העבודה והרווחה ובמוסד לביטוח לאומי ועם העובדות הסוציאליות, האחראיות על דירות הקלט, בחמש הדירות בהן אמור היה להתבצע ליווי לעומק¹;
- סיור בדירות קלט (3 דירות);
- העברת שאלוני משוב למשתתפים בימי העיון וההשתלמויות, הארציות והמחוזיות, שאורגנו לצוותים של דירות הקלט (5 ימי עיון). ריכוז ממצאי המשוב הוצגו בפני פורומים שונים של הפרויקט והועברו לוועדת ההיגוי הארצית.

ג. תפוקות השירות נבחנו באמצעות:

- ריכוז וניתוח המידע על היקף וסוג השימוש שנעשה בדירות על ידי אוכלוסיית היעד. מידע זה התקבל באמצעות טופסי יומן פניות שהוכנו על ידי צוות המחקר, מולאו על ידי העובדות הסוציאליות ונשלחו אל צוות המחקר מדי חודש, לערך².
- משוב של נשים ששהו בדירות. המשוב התייחס להפניה אל דירת הקלט וההיקלטות בה; לתנאים ששרו בדירת הקלט; להסתייעות בצוות הדירה לצרכים שונים במהלך השהות; וליציאה מהדירה אל פתרונות שונים. שאלוני משוב הועברו אל הדירות. המשוב התקבל בשני אמצעים:

¹ סוג ליווי זה נזנח, בשל השינוי באופן ההפעלה של הפרויקט, כמתואר בסעיף "שלבי ההפעלה" לעיל. כתוצאה מכך עברנו לליווי של כל הדירות באותה רמת העמקה.

² הנתונים והממצאים המובאים בדיווח זה אינם כוללים את העדכון של דירת הקלט בדימונה ושל דירת הקלט באשדוד משום שהנתונים מהדירה בדימונה התקבלו אחרי סיכום הנתונים ואילו הנתונים מהדירה באשדוד לא התקבלו כלל.

(1) שאלון משוב - העובדת הסוציאלית או אם הבית היו אמורות למסור את טופס השאלון לאשה, יום לפני עזיבתה את הדירה. לרשות האשה עמדו מעטפות ממוענות ומבוילות שבאמצעותן יכלו לשלוח את השאלונים ישירות אל צוות המחקר, או להפקידן, חתומות, בידי צוות הדירה. 22 שאלונים התקבלו באופן זה מהנשים, מתוך 160 הנשים שידוע בוודאות כי שהו בדירות הקלט למעלה משבוע (14%).

מאפייני המדגם

הממצאים המובאים להלן מבוססים על משוב שהתקבל מ-29 נשים ששהו בדירות הקלט השונות (מלבד הדירה בדימונה), במהלך תקופת הפרויקט. המשוב התקבל באמצעות שאלונים שמילאו הנשים, בשעות שלפני עזיבתן את הדירה (22 שאלונים) ובאמצעות ראיונות חצי מובנים שבוצעו עם 8 נשים אחרי עזיבתן את דירת הקלט¹. כפי שנראה בלוח 2 שלהלן, יש במדגם ייצוג גבוה במעט למשיבות מדירות הקלט באשקלון, בצפת וב"בת מלך" (הדירה במגזר החרדי).

לוח 2: התפלגות דירות הקלט

מס' משיבות	דירת קלט בעיר
5	אשקלון
4	צפת
4	ירושלים
	- "אשה
	לאשה"
3	עפולה
3	באר שבע
2	נצרת
	עלית
2	אשדוד
2	ירושלים
	- "בת
	מלך"
2	נצרת
	דימונה
2	בלתי ידוע
29	סה"כ

(2) ראיונות עומק - לשם השלמת התמונה, נערכו בסיום תקופת הליווי (בין ינואר למרץ 2000) ראיונות עומק עם 8 נשים נוספות.

¹ אשה אחת מילאה שאלון בעת שהותה בדירת הקלט וגם רואיינה כשנה לאחר עזיבתה את הדירה.

ממצאי הערכה

א. מודל הפעולה של דירות הקלט

תקופת ההפעלה הניסיונית של דירות הקלט סייעה במיקוד וגיבוש מודל ההפעלה של השירות. במהלך תקופת הפרויקט (באוגוסט 1999) נוסח עדכון למודל ההפעלה¹. כיוון שלא קיים מודל דומה של דירות קלט בעולם ובשל חדשנותו של המודל הנוכחי, ביקשנו חוות דעת על מודל ההפעלה ממספר גורמים (19), שהשילוב ביניהם יוצר מארג של מומחיות מהאקדמיה ומהשדה, מהמטה ומהשטח, מבעלי עניין החיצוניים לפרויקט ומבעלי עניין הקשורים ישירות אליו. המומחים החיצוניים הם מומחית מהאקדמיה בתחום אלימות במשפחה; שני פסיכולוגים קליניים העובדים רבות במרכזים למניעת אלימות במשפחה ובמקלטים לנשים מוכות; סגנית מנהלת השירות לנשים ונערות במשרד העבודה והרווחה; מנהלת אגד מקלטים לנשים מוכות; שתי מנהלות של מרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה; מנהלת מחלקה למניעת אלימות בארגון נשים מתנדבות ארצי; מנהל האגף לשירותים אישיים וחברתיים, הממונה על השירות לרווחת הפרט והמשפחה, שבמסגרתו מתנהל הפרויקט. יתר המומחיות – העובדות הסוציאליות של דירות הקלט - צברו ניסיון יומיומי ובלתי אמצעי עם האוכלוסייה הנזקקת לשירות, ועם השירות עצמו – יתרונותיו ומגבלותיו. להלן מובאת התייחסותם לסוגיות מרכזיות במודל ההפעלה.

מטרות הפרויקט ואוכלוסיית היעד

במודל הפעולה המעודכן הוגדרו מטרות הפרויקט כדלהלן:

1. לתת מחסה מיידי לפרק זמן מוגבל.
לדברי כל המומחים החיצוניים לפרויקט, הדירות אינן מספקות מחסה אמיתי משום שאינן חסויות ואינן מוגנות.
2. לפעול למיצוי זכויות שיאפשר פתרון ארוך טווח: סיוע בדיוור, ייעוץ משפטי, הבטחת הכנסה וחיבור לשירותים בקהילה.
קיימת הסכמה בין המומחים החיצוניים והעובדות הסוציאליות בשדה כי רק מיעוט מקרב אוכלוסיית היעד של הנשים המוכות - נשים עצמאיות ואסרטיביות, יכולות לפעול למיצוי זכויותיהן בתקופה זו. גם אז, מימוש זכויותיהן נחשב לקשה ללא סיוע וליווי צמוד של איש מקצוע.
3. לאפשר פסק זמן מצד האשה, להערכה מחודשת של המצב ולקבלת החלטות, תוך תיאום ושיתוף פעולה מערכתי קבוע עם הקהילה המפנה או הקולטת.

¹ על ידי צוות משותף של מובילות הפרויקט, מפקחי המחוזות, עובדות סוציאליות נציגות של דירות הקלט והחוקרות המלוות.

שתי מומחיות סבורות שמטרה זו אינה מתאימה למצבן של הנשים המגיעות לדירת הקלט: מנהלת מרכז לטיפול ולמניעת אלימות במשפחה סבורה שדירת הקלט אמורה לספק "פסק זמן" להירגעות והתארגנות ולא כזמן שבו צריך לקבל החלטות, היות והחלטות המתקבלות במשבר לא יעמדו במבחן המציאות. מנהלת מקלט לנשים מוכות מסבה את תשומת הלב לנטייה של אנשי מקצוע לחשוב שהם יודעים טוב מן האשה מה הם הפתרונות המתאימים עבורה. נטייה זו עשויה לפגוש נטייה של נשים מוכות, עליה עומדת מומחיות ד', לרצות את סביבתן, והיא עלולה ל"בלבל" את אנשי המקצוע בגיבוש פתרונות תוך פרק זמן קצר.

בין העובדות הסוציאליות של דירות הקלט קיימת הסכמה כי המטרה הראשונית של הדירות היא מתן אפשרות לפסק זמן לאשה ולילדיה ממצב האלימות; תמיכה וסיוע במיצוי זכויות כדי שהאשה תהיה חופשייה לקבל החלטות על המשך דרכה, ללא לחץ כלכלי או אחר.

אוכלוסיית היעד:

אוכלוסיית היעד של הפרויקט מוגדרת במודל הפעולה המעודכן כדלהלן:
"בשלב ראשוני זה של הפרויקט, השירות מיועד לנשים בעלות יכולת להתארגנות ולניהול חיים באופן עצמאי, המסוגלות להפיק תועלת מהתערבות קצרת מועד, ואשר מאופיינת באחד או יותר מהמאפיינים הבאים:

■ בעלות צורך בניתוק ממקור האלימות

■ בעלות צורך בהגנה חלקית (נשים או ילדים הנמצאים בסכנת חיים והזקוקים להגנה מלאה יופנו למקלטים)

הפרויקט מאפשר גמישות שאינה מתאפשרת במקלטים, למשל:

■ אמהות לילדים אשר בגין גיל ומספר הילדים אינן יכולות להשתלב במקלטים לנשים מוכות

■ בעלות נכות פיזית או מחלות"

ככלל, המומחים שמחוץ לפרויקט מביעים ספק אם מטרת הפרויקט ניתנות להשגה ואם הן הולמות את המאפיינים והצרכים של אוכלוסיית היעד, כפי שהם מתוארים על ידי מומחים אלה.

מומחה ב', ד"ר לפסיכולוגיה קלינית, מתאר את המאפיינים הפסיכולוגיים של הנשים המוכות ושל הקשר בינן לבין בעליהן האלימים. לדבריו, אחד המקורות המרכזיים לאלימות במשפחה הוא חוסר הדיפרנציאציה בין האשה והגבר: גברים המגיבים לתסכול באמצעות מכות, הם בעלי חרדת נטישה גבוהה, בעלי מודל פנימי נוקשה לגבי תפקידים גבריים ונשיים ובעלי תפיסה של רמת דיפרנציאציה נמוכה בינם לבין נשותיהם. כל התנהגות עצמאית של האשה נתפסת בעיניהם כנטישה, והגבר, כאקט הישרדותי, מגיב באלימות. החברה שלנו מאפשרת לגברים לבטא את חרדת הנטישה באמצעות מכות. גבר עם חרדת נטישה גבוהה מתחבר לאשה שגם לה חרדת נטישה גבוהה וכך בני הזוג דומים מבחינת רמת ההבדלה (דיפרנציאציה) שלהם.

לנשים מוכות אין תחושה של אוטונומיה. הן חיות בתחושה שהן חצי. תחושה זו מאפשרת לבעל לסחוט אותן כי האשה לא מרגישה שתוכל להסתדר לבד.

קיימת תופעת מטוטלת – מצב רופף וזמני בין נכונות לטיפול לבין החזרה הביתה לבעל המכה, בעקבות העדר טיפול אישי לטיפול לדפוסים הנפשיים הקודמים.

מידת האוטונומיה והדיפרנציאציה של הנשים מייצגת פרדוקס – בפועל, נשים מוכות רבות הן עצמאיות, מתפקדות בחיי היומיום בעצמאות מרבית, כאשר החלק החסר הוא עצמאות מנטאלית. כלומר רשות מנטאלית, מבחינת הדימוי העצמי, לממש את העצמאות שלהן. זהו תהליך נפשי טיפולי, שבדרך כלל נמצא בסתירה מוחלטת למצב משבר. במצב המשבר קיימת חרדה, שמה שמרגיע אותה הוא ההתמזגות עם החלק המשלים, עם החצי, שהוא, באופן פרדוקסלי, הבעל האלים.

”מה שיקבע את הצלחת הטיפול, זו היכולת של אשה לפתח דיפרנציאציה. אשה שהצליחה בכך, בעצם ”ניצלה”. קיימים שני מדדים להצלחת הטיפול: תיקון קשר עם הגבר מתוך אוטונומיה רגשית או פרידה”.

מומחה ג' רואה את דירת הקלט כמרכיב בתהליך השיקום, כחלק מהבשלה וגדילה של האשה. הוא מסווג את אוכלוסיית הנשים המוכות לשלוש קבוצות, ומאפיין בהתאם את יכולתן להיעזר בשירות שמציעות דירות הקלט:

1. נשים שברור להן שהן רוצות להתנתק ממקור האלימות ובעצם זקוקות לאמצעים פיזיים ונפשיים להתנתקות, כדי לפתוח דף חדש בחייהן. זו האוכלוסייה שמתאימה לפרויקט, בתנאי שניתן להאריך את פרק השהות בדירה עד לשנה. את דירת הקלט ממשיך מומחה ג' להתאוששות אחרי ניתוח. ”אם היו אומרים לנו שאחרי הניתוח נקבל רק חצי הבראה, אולי היינו בוחרים לא לעבור את הניתוח כלל”. במקרה כזה, יש לשלב את הדירה **בתוכנית דף חדש**.

2. נשים אמביוולנטיות – אלה הרוצות להתנתק מן הבעל, אבל חושבות על העונש שתקבלנה ממנו (נטישה); נשים התופסות את היציאה לדירת הקלט כעונש לבעל ולא כניסיון לפתוח פרק חדש בחיים; או נשים, הרוצות להיות קשורות למקור הסכנה ולא לברוח ממנה. אשה מוכה מחפשת הפסקת האלימות ולא ניתוק ממקור האלימות. זאת משום שהבעל הוא ”הגבר שלה”, שהוא ”גם” מכה. הפחד הוא להרוס את הקשר על ידי התנתקות. על-פי המומחים, מאפיינים אלה מקיפים את מרבית הנשים באוכלוסיית היעד. נראה כי השירות, כפי שהוא מעוצב כיום, אינו מתאים לאוכלוסייה זו, משום שהדגש בקרב נשים כאלה צריך להיות על שיפור עצמאות האשה, תוך כדי קיום קשר מבוקר עם הבעל, כאשר היא עצמה גרה בנפרד ממנו והוא מופנה לתוכנית שיקום. במקרה זה משולבת דירת הקלט בתוכנית של **חזרה הביתה בשלבים**.

3. נשים הזקוקות להגנה – השירות אינו מתאים לנשים כאלה, משום שהדירות אינן חסויות ואינן מוגנות דיין.

מומחה ג' עומד על מספר מאפיינים של דירת הקלט העשויים לאיים על הנשים, בשל צורכיהן המיוחדים:

1. מקום לא מוכר - הדירה היא מקום זר ולא מוכר לאשה. נשים מוכות מעדיפות דברים מוכרים שעשויים לגרום להן נזק על פני משהו לא מוכר.

2. אי בשלות לעצמאות - הדירה מהווה הזמנה לעצמאות שאולי האשה עוד לא מוכנה אליה.
3. בדידות - אשה עוברת למקום חדש שאולי לא מאפשר מפגש עם משפחה וזה יכול להעצים את תחושת הבדידות.
4. חרדת נטישה - השירות מוגבל בזמן וייתכן כי הנשים יחששו שהוא לא מלווה בטיפול המשך ושהן יישארו לבד. הנשים חייבות לדעת שיש המשכיות, אחרת הן לא יסכימו לקבל פתרון חלקי.

ניתן לסכם את הספיקות שמעלים המומחים החיצוניים לפרויקט כדלהלן:

- א. המטרה של דירת הקלט היא פונקציה של השלב הטיפולי שבו נמצאת האשה. אם מדובר באשה הנמצאת בתחילת הטיפול, בדירת הקלט צריך לשווק לה את מערכת הסיוע הקהילתית. אם האשה נמצאת בשלהי טיפול, אז אולי כדאי שבמסגרת דירת הקלט יתקבלו החלטות לגבי עתידה.
- ב. הדירות אמורות לקלוט נשים בעלות יכולת להתארגנות וניהול חיים באופן עצמאי – רוב הנשים המוכות אמנם מתפקדות, אך הדבר לא מעיד על עצמאות נפשית, המאפשרת מימוש עצמי.
- ג. ההתערבות האפשרית בדירת הקלט היא תמיכתית בלבד, ולכל היותר במתכונת של טיפול קצר מועד. לא כל הנשים מתאימות או בשלות לסוג טיפול כזה. כלומר, יש צורך במיון מקדים מעמיק יותר של האשה, לפני קבלתה לדירת הקלט.
- ד. התנאים בדירת הקלט (בדידות, העדר תמיכה, העסקה וטיפול שיטתי בילדים) מקשים על האשה ואינם מאפשרים ניהול חיים עצמאיים או התפנות להירגעות ולמיצוי זכויות.
- ה. הדירה מתאימה למי שיש לה צורך בהגנה חלקית, בשל רמת האבטחה הנמוכה הקיימת בה. אבחון רמת הסיכון בו מצויה הפונה אל הדירה ובמיוחד ההבחנה בין "סכנת חיים" לבין צורך "בהגנה חלקית" חיונית בעת הפנייה אל דירת הקלט, כדי להעריך את מידת התאמתה של המסגרת לצורכיה של האשה. יש לציין כי זוהי הבחנה הדורשת מיומנות רבה משום שמדובר ברצף ולא בחלוקה דיכוטומית בין המצבים. אולם אין זה מתפקידה של העובדת הסוציאלית בדירת הקלט לערוך אבחון מדוקדק של רמת הסיכון של האשה ואין היא ערוכה לכך כיום. לפיכך, עשוי להיווצר מצב בו האשה חשופה יותר בדירת הקלט. עולה שאלה באיזו מידה רמת ההגנה הקיימת בדירות עשויה לסכן אותה יותר מאשר להבטיח את שלומה.
- ו. הדירה מספקת ניתוק מידי ממקור האלימות. חלק נכבד מהנשים אינן רוצה ניתוק מהבעל, שהוא מקור האלימות, אלא סוג של תיקון לבעל. לפיכך, להשאיר את האשה לבד בדירת הקלט קורא לחציית גבולות, התקשרות אל הבעל / משפחה נוספת.
- ז. בדירת הקלט קיימת גמישות יחסית המאפשרת לנשים עם ילדים רבים או לנשים עם ילדים בוגרים להשתמש בדירה, בעוד שבמקלט הן לא היו מתקבלות. מאופן הפעלת השירות עד כה נראה כי גמישות זו לא בהכרח מסייעת לאשה. בשל העדר כוח אדם או סידורים להעסקת הילדים באופן מסודר, נשים האמורות לנצל את פסק הזמן להירגעות, לחשיבה מחדש ולמיצוי זכויות מוצאות עצמן מטופלות ללא הרף בילדיהן, שגם הם מנותקים מסביבתם הטבעית ומאורחות חייהם הרגילים. נשים עם ילדים בוגרים מדווחות על הקושי שלהם להתנתק

מסביבתם ומהרגליהם, על מתח גבוה שבו מצויים הילדים, על רצון בקשר עם האב, עד כדי חשיפת הדירה ועל מתח עם משפחה נוספת באותה דירה.

קיימת הסכמה בין המומחים כי השירות מתאים למיעוט מקרב הנשים המוכות, נשים שפיתחו רמה גבוהה של דיפרנציאציה מהבעל, שהן בשלות לצאת מן הבית. ייתכן שהן אחרי שהות ממושכת במקלט או דירת מעבר ושלא קיימת סכנה גבוהה לחייהן או לחיי ילדיהן. הבחנה זו מתאימה להבחנה שנערכה במודל ההפעלה המעודכן של דירות הקלט, בין המקלטים לבין לדירת קלט.

לוח 3: ההבדלים בין מקלטים ודירות קלט

מקלטים	דירות קלט	קליטה ברמת סיכון
גבוהה מאוד	נמוכה ובינונית או	
התפרקות ומשבר נפשי עמוק	ברמת סיכון גבוהה במידה ויש ניתוק גיאוגרפי	מצב פסיכולוגי
יכולת הכלה	נדרשת יכולת התארגנות, תפקוד והתמודדות של האשה	טיפול נדרש
תמיכה, חיזוק, העצמה, ייצוג משפטי אין	מענה מיידי לאבחון צרכים, מחסה והגנה זמינים ונגישים יש, כולל מחלות ונכויות	גמישות לצרכים
עד 3 ילדים בגילאים צעירים, אך תלוי גם בנסיבות	מספר גדול של ילדים ילדים מתבגרים ילדים חריגים	מצב משפחתי
הגנה פיזית וטיפול במשבר נפשי	פסק זמן לקבלת החלטות מצד האשה ולמיצוי זכויותיה המיידיות ימים בודדים עד זמן קצוב מראש	מטרה עיקרית
פרקי זמן ארוכים עד שנה		משך ההשהיה
כן (לא בפועל)	כן	תיאום ושיתוף פעולה עם הקהילה המפנה
כ-10-15 נשים, בו זמנית וכ-20-30 ילדים יש.	קטנה ואינטימית	גודל המסגרת
מתאפשרת בשל הגודל יש	אין (עדיפות לאיש 2 נשים וילדיהן בדירה) אין (מצופה להפעילם באמצעות מתנדבים)	תמיכה הדדית בין נשים וילדים מסגרות מאורגנות לילדים

דירת הקלט כחלק ממערך שירותים:

כל המומחים מתייחסים אל השירות של דירות הקלט כחלק ממערך טיפולי כולל. ניתן להבחין בשתי גישות עקרוניות לשאלה מהו המערך שבו משתלבת דירת הקלט ומהי השייכות הארגונית הרצויה לשירות זה:

1. דירות הקלט כחלק ממערך המתמחה במשפחות בעלות תופעות של אלימות. נשים הן חלק ממשפחה, עם בעל וילדים. לפיכך, נכון שהן יטופלו על ידי שירות הרואה את המשפחה כמערכת ומציע מכלול שירותים לכל חברי המשפחה (באמצעות המרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה).
2. דירות הקלט כחלק ממערך המתמחה באוכלוסיית הנשים המוכות. בין המומחים החיצוניים לפרויקט קיימת הסכמה כי דירת קלט אינה יכולה להוות גורם טיפולי יחיד וכי הדרך ההולמת לנצל אותה ולתת מענה הולם לצרכים של אוכלוסיית היעד היא להצמיד את הדירות

למקלטים לנשים מוכות מצד אחד, ולקשר אותן עם מרכזים למניעת אלימות במשפחה מצד שני. המומחים מעלים 3 סוגים של נימוקים להמלצה זו:

- א. מומחיות של הגורם המטפל – הצוות המקצועי במקלטים צבר היכרות ומומחיות בנושא נשים מוכות וילדיהן ושל הפעלת מוסדות טוטאליים לאוכלוסייה זו. הדירות הן כלי נוסף בידי הגורם המטפל האחראי. במסגרת ראיית הדירה כחלק ממסלול טיפולי, כדאי שדירות הקלט יעבדו יחד עם מקלטים, כך שנשים יעברו ממקלט לדירה, כשלב בשיקום. אך זה יכול לפעול גם בכיוון השני. אם לאשה יש בעיה עם דיפרנציאציה רגשית, אפשר להפנותה למקלט.
- ב. יעילות ארגונית – קיומן של דירות הקלט כדירות לווין למקלטים, כמיני-מקלטים, הנמצאים בקרבת מקום למקלטים, מאפשרת ניצול של צוות המקצועי ומערך השירותים שמציע מקלט (טיפול אישי וקבוצתי לנשים, העסקה וטיפול לילדים, תעסוקת פנאי – חוגים, מתנ"ס, הפעלת כוונים, מתנדבים וכיו"ב).
- ג. הסביבה התומכת – בדידות היא אחד הדברים המפחידים ביותר אשה מוכה. "בדידות מזמנת פנטזיות של רדיפה, בעוד נוכחות של מישהו אחר נתפסת כרמת סיכון נמוכה". (מומחה ב'). מיקומה של דירת הקלט בצמוד או בקרבה למקלטים ושהות עם אשה אחרת באותה דירה מאפשרת סביבה תומכת לאשה. "האשה לבד, בלי צוות מקצועי ובלי תמיכת חברות. אשה מוכה צריכה התייחסות, חום של הקבוצה ושל צוות, חממה בשביל להתחיל לחשוב מה המצב. בדירת קלט אלה תנאי בידוד שלא מאפשרים את זה" (מומחית ו').

מומחית ה' ממליצה לפתוח שירותי המשך לאוכלוסייה חלשה, כדוגמת דיור מוגן לנשים מוכות בבולטימור "second step". דיור מוגן זה מיועד, כדבריה, "לנשים חלשות מבחינה מנטאלית... שחוזרות אל הגבר המכה מתוך תחושה של חוסר אונים". במסגרת זו מסופקים לנשים וילדים שירות סוציאלי ומערך הדרכתית ותמיכתי, כמו גם סיוע כלכלי.

מעבר להבדלים בגישות, מסכימים מרבית המרואיינים כי יש עדיפות מכרעת לקיומם של אשכול דירות קלט או לאשכול של מקלט, דירת קלט ודירת מעבר, על פני הפעלה של דירת קלט יחידה. זאת בשל הגורמים של יעילות ארגונית, יכולת להשתמש בדירות שונות לפי הצרכים המשתנים של הנשים והספקת סביבה תומכת לאשה וילדיה.

אופי השירות בדירת הקלט:

לאור מטרותיו של הפרויקט נשאלת השאלה איזה אופי נושא השירות. שאלה זו מורכבת ממספר סוגיות:

- א. משך זמן וסוג טיפול – תמיכתי או מעמיק;
- ב. המספר הרצוי של משפחות בדירת הקלט;
- ג. התייחסות לילדים בדירת הקלט;
- ד. גבולות וסנקציות;
- ה. שיתוף פעולה עם גורם מפנה והמשכיות הטיפול;
- ו. הפניה בין דירות הקלט;

- ז. תמיכת השירותים הקהילתיים ;
- ח. צוות הדירות – כישורים, חלוקת תפקידים והכשרה ;
- ט. הקצאה תקציבית לדירת הקלט ;
- י. פתיחת דירות קלט למגזרים ייחודיים נוספים.

א. משך זמן וסוג טיפול

הגבלת משך השהות בדירת הקלט לחודש ימים נדחית על ידי המומחים החיצוניים לפרויקט וגם על ידי מרבית העובדות הסוציאליות של דירות הקלט, כמגבלה שאינה הולמת את האופי המיוחד של אוכלוסיית היעד. "כל אשה צריכה פרק-זמן אחר שיאפשר לה להתארגן עם עצמה" (מומחה ב'). רק אחת המנהלות של מרכז למניעת אלימות שהשתתף בפרויקט הניסיוני סבורה שפרק הזמן הזה הולם ומדווחת כי מניסיונה, נשים שהו בדירה בדרך כלל מספר ימים עד שבוע.

"לשלוח אשה לדירה רק לחודש זה "טרטור" (מומחית ה'). "הילדים והאשה מתרגלים למקום ולצוות. תוך חודש אי אפשר למצות זכויות בשום אופן. זה לא מספיק זמן לשלב את האשה בכל המוסדות והמסגרות שיעזרו לה. צריך מערכת תמיכה יותר חזקה בקהילה. זה לא זמן מספיק לשבץ ילדים במסגרת, לא זמן מתאים אפילו להתחיל טיפול עם האשה – אלא אם כן הטיפול יהיה מאוד אינטנסיבי ומקיף, עם צוות מסביב לשעון... במקלטים מנסים להעמיק תכנים טיפוליים, ורואים ששהות במקלט היא רק התחלת הבנייה של האשה, היא צריכה טיפול גם אחר כך. הישגים אמיתיים יכולים לקחת שנים. גם המרכזים לטיפול באלימות במשפחה - בהתחלה חשבו שסיימו טיפול תוך חודש חודשיים, ולמדו שזה יכול לקחת שנים לעבוד עם אשה מוכה" (מומחית ז').

גם מומחית ד' סבורה כך, אך מוסיפה נימוקים: "משך השהות צריך להיות גמיש, אך עם גבולות. הרעיון הוא מצד אחד, לא לאפשר השתקעות בדירת הקלט, אך מצד שני, לא לאפשר יציאה לחללי".

"משך הזמן קצר מדי למיצוי זכויות ולפסק זמן. מתחילים תהליכים והכל יכול לרדת לטמיון אם אין המשכיות נאותה. מצד שני, יש חסרונות לזמן בלתי מוגבל או ארוך, כי המערכת פועלת על מי מנוחות ולא מתאמצת" (מומחית א').

מומחית ו' סבורה כי משך הזמן תלוי במטרה של דירת הקלט. "אם המטרה היא הגנה זמנית עד שיתפנה מקום במקלט, ניתן להגביל את משך הזמן, בתנאי שלדירה יהיה מעקב משטרתי צמוד... אם הדירה נועדה לתת מענה לנשים שאינן יכולות להיקלט במקלטים בגלל מספר הילדים או גילם, אז צריך להגדיר מראש שזה לתקופה ממושכת, עם בית ספר וליווי טיפולי הולם".

גם העובדות הסוציאליות של דירות הקלט עומדות על הצורך בגמישות של משך השהייה בדירה. אולם הן חלוקות ביניהן לגבי גבולות הזמן. העובדות הסוציאליות של הדירות המיועדות לכלל האוכלוסייה ומופעלות על ידי מחלקות לשירותים חברתיים או מרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה סבורות שגבולות הזמן של חודש עד חודשיים עשויים בהחלט להספיק.

לעומת זאת העובדות הסוציאליות של המגזרים הייחודיים (נשים חרדיות וערביות) ושל עמותת "אשה לאשה" (המפעילה גם מקלט ודירת מעבר) מציגות עמדה בעד משך שהייה ארוך יותר. לדוגמה: "חודש לא מספיק. אצלנו עוזרים לאשה עם טיפול נפשי בפוסט טראומה. זה לוקח חודש עד שלושה – עד אחרי חודש אי אפשר אפילו להתחיל לטפל. יש דירות שלא עושים את זה – קיבלנו הפניה מדירות קלט אחרות והנשים אמרו שלא קיבלו טיפול נפשי פסיכולוגי. אי אפשר לעשות טיפול בחודש – רצוי שכל הדירות יקבלו לתקופה יותר ארוכה. כמו כן לעבור שוב מקום אחרי חודש זאת עוד טראומה לאשה (ובקהילה החרדית אין בכלל לאן להעביר)".

העובדות הסוציאליות של הדירות האחרות סבורות שגבולות הזמן של חודש עד חודשיים עשויים בהחלט להספיק.

ב. מספר המשפחות בדירת הקלט

סוגייה מרכזית בדירת הקלט היא היתרונות והחסרונות של שהות אשה וילדיה לבד בדירה, למול היתרונות והחסרונות של התחלקות בדירה עם משפחה נוספת. סוגייה זו מקבלת משנה חשיבות על רקע קיומן של דירות בודדות, שאינן קשורות בקשר יומיומי עם דירות אחרות, סמוכות, או עם מקלטים. בעניין זה לא מצאנו הסכמה בקרב המומחים.

מומחיות ו' ו-ז' מייצגות גישה, התומכת בנוכחות של שתי משפחות באותה דירה. כדברי אחת מהן, "אחד הדברים הכי חשובים במקלט חוץ מהמחסה הפיזי והביטחון זה קבוצת התמיכה של נשים שעברו חוויות דומות. הצוות עוזר ויכול לכוון, אם הוא טוב, אבל חברת הנשים זה הדבר הכי חשוב. הנשים שבאו אלינו מדירות הקלט היו בבדידות נוראה".

מומחית ד' מייצגת גישה אחרת, לפיה מספר המשפחות בדירה תלוי באופי המשפחה. "אם במשפחה ישנם ילדים אלימים, לא כדאי שבדירה תתגורר משפחה נוספת. אמנם, צריך לנצל את הפוטנציאל של הדירה עד למקסימום, אך לא בכל מחיר".

מומחית א' מוסיפה למורכבות של הנושא ומעדיפה את האפשרות של דירה למשפחה אחת: "בשילוב של שתי נשים יש פוטנציאל לתמיכה, חברות בין הילדים או לפחות להעביר את הזמן ביחד. מצד שני, המצב נפיץ. קיים פוטנציאל למריבות וחיכוכים, וזה דורש חשיבה ותכנון. נראה שלעובד יותר קשה עם שתי נשים. כדי שזה יצליח צריך עובד שמסוגל להתמודד, להבנות כללים לא נוקשים אבל לעזור להציב גבולות, לשמור עליהם ולפתור קונפליקטים. צריך להבנות את החיים לפרטי פרטים שיעזרו לנשים לחיות כיחד במסגרת שהיא יותר עצמאית מהמקלט.

"אשה וילדיה לבד בדירה הוא פתרון יותר יקר אבל יותר דומה לחיים האמיתיים... אם כי חודש אחד במילא לא דומה לחיים האמיתיים".

העובדות הסוציאליות של דירות הקלט נחלקות בין הגישות שהוצגו לעיל. ככלל, נראה שניסיון מאשר את דבריה של מומחית ד' – לגבי אופי המשפחות, ואת דבריה של מומחית א', לגבי יכולתה של העובדת הסוציאלית לקבוע את הכללים בדירה ולשמור עליהם.

ג. התייחסות לילדים בדירת הקלט

כל המומחים שרואיינו, כולל העובדות הסוציאליות של דירות הקלט, מסכימים כי אין בשירות התייחסות הולמת לילדים, ללא קשר לגילם, הן מבחינת אבחון צרכיהם והן מבחינת הטיפול והתמיכה בהם.

העובדות הסוציאליות בשדה מתארות את הקשיים להתייחס אל הילדים באופן טיפולי בדירת הקלט, כמו גם להעסיק אותם. רק בדירה אחת (הדירה החרדית), הוקצה תפקיד של עובדת סוציאלית שתערוך שיחות טיפוליות עם הילדים. עיקר התשומות מופנות אל האשה עצמה. אחת העובדות הסוציאליות מיטיבה לנסח את הקושי של הילדים בדירות הקלט:

"אשה מגיעה בדרך כלל עם מספר ילדים, כולם במשבר וזקוקים להתייחסות רגשית ואישית, שנהיה פנויים באופן מרבי. היו ילדות פגועות עד עמקי נשמתן, בדיכאון, תחושות אובדניות. העובדת הסוציאלית מטפלת באשה שפגועה עשרות שנים. לתת לה כוחות, להעלות קצת את הדימוי העצמי – זה דורש המון אנרגיה. לילדים יש לפעמים יש בעיות קיצוניות (למשל, הגיעה ילדה עם ליקוי שמיעה לא מאובחן, ילד שמלכלך), שבטיפול בטווח קצר זה מעבר לכוחותינו לסייע.

הילדים מגיעים מאוד פגועים מכל הבחינות, ואין להם שום מסגרת להרבה ימים ושעות. הם סגורים בבית, שקועים במטען רגשי ונפשי, זה מתסכל ומדכא אותם. יש בעיות התנהגות ומשמעת. מאוד בעייתי. יש טלוויזיה משעממת, רק הישראלית, קליטה גרועה שלא בא להסתכל, ספרים ומשחקים בלויים מאוד, אין מענה לשעות הארוכות שהם בלי מעש. קשה בלי מחשב – ספרים וצעצועים לא מעניינים ילדים שאין להם הרגלים לניצול זמן פנוי לבד. באופן חריג סידרנו לקטנים מועדונית בשעות אחר הצהריים".

מומחית א' סבורה שאין במודל התייחסות טיפולית לילדים. לדבריה, באוכלוסיית המצוקה הזו יש הרבה יותר ילדים מנשים. "דירות הקלט לא צריכות לחזור על הטעות של המרכזים והמקלטים שרק עכשיו אחרי כמה שנים נזכרו שגם הילדים צריכים התייחסות טיפולית, מתחילים להגדיל תקנים ולחשוב על פתרונות לילדים". מומחית א' מצביעה על "הרבה סוגיות מקצועיות לא בדוקות":

- מה קורה לילדים שנמצאים במקלטים זמן קצר ואין המשכיות בטיפול בהם. הילדים אמנם חווים הקלה עצומה שסוף סוף אין התעללות, אבל במקלטים ההתחלה קשה וההקלה באה רק אחרי זמן מה.
- יש להגביר את המודעות למשמעות של היות המטופלים ילדים ולכך שהם נחשפו לאלימות. יש להתייחס להתעללות בילדים על ידי האב או על ידי האם – לאבחון, לטפל בנושא ההורות, עם מודעות, מצד אחד, להעצמת האשה כאם ומצד שני לצורך להגן על הילדים; כמו כן, יש להתייחס לסוגייה של סידורי ראייה של האב והגנה מפניו.
- להקנות ולבסס בקרב כל בעלי התפקידים שאתם הילדים באים במגע בדירת הקלט ידע מקצועי לגבי אופן ההתערבות אצל ילדים ואופן יצירת הקשר עימם - מה להגיד ומה לא להגיד.
- קיים מיעוט של עובדים סוציאליים היודעים לעבוד עם ילדים ובמיוחד בתחום האלימות.
- לא ברור מה אפשר לעשות מבחינת טיפולית במהלך חודש. קיים קומץ אנשים בארץ שיודעים לעשות טיפול קצר מועד עם ילדים.

- במשך חודש ניתן אולי לעשות אבחון צרכים וחיבור לשירותים מתאימים – כעין "אינטייק".
- מכיוון שמדובר בחודש בלבד, ובילדים בלי הרבה נוכחות הורית גם אם ההורים נמצאים, צריך להיזהר בקשר הנוצר בין הצוות והמתנדבים לבין הילדים, כי הילדים כבר התנסו ביותר מדי מעברים ופרידות. לעיתים, קשר הדוק מדי וכוונות טובות יוצרים תלות ואימוץ מצד הצוות והמתנדבים שבתוך פרק זמן נוסף נעלמים מחייו של הילד. "צריך לחשוב היטב איך עושים את זה - מתנדב נפלא שאחרי חודש יעלם זה טוב או רע? השאלה מאיפה הילדים באים ולאיפה הולכים".

גם מומחית ז' מדגישה את הצורך באבחון של ילדים המגיעים לדירת קלט. כמוה סבורות חלק נכבד מהעובדות הסוציאליות של דירת הקלט, שלא ניתנת מספיק תשומת לב למאפיינים ולצרכים של הילדים. "לראות מה המצב, איפה הילדים נמצאים עם בית הספר, עם לימודים, מבחנים, חברים. במקלט למשל עזרו לילדה לעבור בחינת בגרות. צריכים תעסוקה ומסגרת. צריכים צוות קבוע, לא עובדת סוציאלית לכמה שעות. אין פתרונות עבורם בדירות קלט. אי אפשר להספיק לעשות משהו תוך חודש. במקלט, ילד יהיה במסגרת תוך יומיים כי יש צוות. בדירת הקלט, הקשר עם המסגרות לא עובד באופן שוטף, אין רציפות של קשר עם בית הספר וכל פעם צריך ליצור אותו מחדש. מתנדבים זה טוב, כמה שיותר – מי שמתאים לילדים, אבל לא מספיק כפתרון. חשוב המשך קשר עם הקהילה המפנה".

המומחים מציעים מגוון של פתרונות להתייחסות לנושא הילדים, חלק מהפתרונות המוצעים ישימים יותר בתנאי השטח וחלקם פחות:

מומחית ז' מציעה ליישם בדירת הקלט רעיון שעלה גם לגבי מקלטים עבור משפחות עם הרבה ילדים או ילדים גדולים: "להצמיד לדירת הקלט משפחה אומנת, שהילדים ילכו אליה אחרי בית הספר ויעשו שם שיעורים, הקטנים יחזרו לישון במקלט/דירת קלט והגדולים יישארו במשפחה האומנת".

מומחה ג' מדגיש את החשיבות של ההתערבות הטיפולית עם הילדים. לפיכך הוא רואה גם חשיבות רבה לקשר של הדירה עם שירותים תומכים – תחנה לטיפול בילד, מתנ"ס וכיו"ב.

מומחית ד' טוענת ש"אי אפשר להחזיק ילדים בדירה ללא טיפול. ילדים עשויים להיות בדירה, לעיתים מבלי שידעו מדוע, מה גם שבדירה אין סכנה פיזית על חייהם. הם מבולבלים וכוועסים. ויש מקום לקיים איתם שיחות על רגשות אלה ועל הקשר עם האב, שייכתן שלא נעים להם לבטא בנוכחות האם. המצב הכי פחות רצוי שהילד ירגיש שהוא לבד. לפיכך, מוצע למלא את הזמן בפעילויות ותכנים – להשתלב בחוגים, ליזום פעילויות מפיגות מתח... אולי כדאי לשלב סטודנטים בדירות כחלק מפרויקט פר"ח".

מומחית ה' מסבה את תשומת הלב אל הקושי של האשה להירגע ו"לקחת נשימה", כאשר כל הילדים סגורים אתה בדירה. היא ממליצה "לשלב מתנדבים במסגרת פרויקט פר"ח שיעסיקו את הילדים במשחק, עבודת יד, משחקי כדור. לחילופין, ליצור מערך הדומה לזה של מועדוניות, שיפעל בתוך הדירה".

מומחה ב' מציע לשלב בדירה סטודנטים בחוגים טיפוליים (כגון פסיכולוגיה, עבודה סוציאלית), במסגרת הפרקטיקום ולדאוג שהם יקבלו הדרכה צמודה.

ד. גבולות וסנקציות

מספר מומחים התייחסו לבעיית הצבת הגבולות והסנקציות על הפרתם. המומחים שרואיינו אינם מעלים פתרונות לבעיית הפרת הגבולות או סנקציות אחרות ממה שהופעלו בדירת הקלט, אלא מתייחסים יותר להבנה של ההקשר שבו מתרחשת הפרת הגבולות.

מומחית ג' רואה את בעיית הגבולות כאחת התימות שבהן עוסקים בטיפול עם האשה. "גם הגורם המפנה וגם הגורם הקולט צריכים לתקוף את הבעיה מראש ולהסביר לאשה שהיא מסכנת את המערכת אם היא מתקשרת לבעל. חייבים סנקציות בדירת הקלט. הסנקציות חשובות לאשה, גם כהגנה מעצמה, לצמצם את האפשרות שהיא תזיק לעצמה".

גם המומחים הפסיכולוגים סבורים שהצבת גבולות וסנקציות על הפרתם הם נושאים מרכזיים בטיפול עם האשה המוכה. אולם לעומתם סבור מומחה ב' כי "כשמטפלים באנשים עם בעיות צריכים להיות מוכנים להכיל מנה גדושה של הפרת כללים בתור נקודת מוצא. אשה שמרגישה שהיא חצי, שלא יכולה ולו באופן מינימאלי להכיל את האוטונומיה שלה, בוודאי שתתקשר אל הבעל. בבעיה ובטיפול בבעיה באות לידי ביטוי אותן תכונות".

מומחה ג' סבור ש"זה לא חכם לגזור גזירה שאי אפשר לעמוד בה, כמו לטלפן אל הבעל". הוא רואה בדירה "מומנט של אסרטיביות מול הבעל" ומבחין בין שתי קבוצות באוכלוסיית היעד של השירות: "נשים שהאמון שלהן בבעל הופר בגלל הפגיעה הרגשית (לדוגמה, בעל שמתחיל להכות גם את הילדים) ואז הן מגיעות לנקודה שבה הן מחליטות לעשות תפנית, אבל קשה להן מאוד לבצע אותה.

קבוצה שנייה מורכבת מנשים שמקבלות את המסגרת השתלטנית של הבעל. הן תלותיות, חסרות ביטחון, מלאות רגשות אשם. כאשר נשים אלה חשות שהסכנה ירדה, רגשות האשם והתלותיות מנחים את חשיבתן. לכן, אין פלא שהן מתקשרות הביתה. האשה לא חושבת שהבעל שטן. היא רוצה לתקן את בעלה ואם יציעו לתקן אותו היא תסכים. ייתכן כי כאשר האשה נמצאת בדירת הקלט היא תבין שהוא אינו ניתן לתיקון, אבל זהו תהליך שהיא צריכה לעבור לבד ואין לכפות אותו עליה.

את הנשים האמביוולנטיות מאפיינת על פי רוב הכחשה של סכנת חיים והעדפה של סכנת חיים על פני סכנת נטישה. ממצא זה מעוגן בספרות המחקרית שמראה כי יש הכחשת מציאות ברמה מאוד גבוהה, כך שהבית נתפס כמקום בטוח, למרות שהאשה מוכה בו".

במקביל סבור מומחה זה, כי יש לעמוד על כך שהנשים יהיו אחראיות על הדירה, תחזוקתה וניקיונה, למרות שהן מגיעות במצב פוסט-טראומטי, כחלק משמירה על רמת תפקודן.

העובדות הסוציאליות בדירות הקלט מדווחות על קשיים רבים לשמור על הגבולות האלה, מה עוד שנשים מגיעות עם טלפונים סלולריים. במיוחד קיים קושי כזה עם ילדים מבוגרים, שעשויים להתקשר

אל האב בכוחות עצמם או לפתוח את הדלת לאב. כמו כן עומדות העובדות הסוציאליות על הקשר בין הבדידות שחווים האשה וילדיה בדירה, רחוק ממשפחה ועיסוקי השגרה, לבין הפרת השמירה על חיסיון הדירה.

ה. שיתוף פעולה עם גורם מפנה והמשכיות הטיפול

המומחים מסכימים כי יש לראות את דירת הקלט כחלק משרשרת טיפולית. הטיפול באשה צריך להתחלק בין הלשכה המפנה לדירה הקולטת ואחר כך עם הלשכה הקולטת. הם חלוקים בשאלה מי צריך לרכז את הטיפול.

מומחה ב' סבור כי אמנם יש לפתח שיתוף פעולה רציף עם גורמי טיפול ההמשך בקהילה, אולם גם "מאוד חשוב שתהיה כתובת ברורה מי מטפל". לדעתו, הגורם המפנה הוא זה שצריך לרכז את הטיפול באשה וילדיה.

מומחה ג' מסב את תשומת הלב כי "יציאה מדירת הקלט אינה מלווה בהכרח ביציאה פנימית של האשה. צריך לאפשר לנשים את התלות שלהן בדירה. לכל אשה צריך להיות איש טיפול שיקבל אותה בחזרה, כשהיא יוצאת מדירת הקלט. על איש הטיפול לתפור לה את הקשר אל הדירה ובחזרה. מבחינת האשה, היות שהיא עצמה לא מסוגלת לתכנן אינטגרטיבי של העתיד, אין לה עתיד".

מומחית ד', שהיא מנהלת מרכז לטיפול ומניעת אלימות במשפחה, לא רואה צורך בקשר אינטנסיבי בין הגופים. לדעתה, חיוני שהלשכה המפנה תוציא חומר כתוב עם תיאור המקרה אל דירת הקלט. מלבד זאת יש מקום לקשר בין הלשכות במהלך השהות של האשה בדירת הקלט בנקודות הזמן הבאות:

1. יש לוודא את הגעת האשה;
2. דירת הקלט צריכה לדווח ללשכת-האם על אירועים חריגים אם היו;
3. שבועיים לאחר כניסת האשה לדירה, צריכה להתקיים שיחת עדכון ותיאום תכניות טיפול;
4. בסיום השהות בדירה, באחריות עובדת סוציאלית של דירת הקלט לכתוב דו"ח מסכם ולשלוח אותו אל הלשכה המפנה, כאחד המקורות להמשך טיפול.

לפי מודל הפעולה, הגורם היחיד שרשאי להפנות נשים אל דירות הקלט הן המחלקות לשירותים חברתיים והמרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה, המסונפים אליהן. "כך, יש מול מי לעבוד, יש התחייבות מבחינה מקצועית, יש הערכת סיכון לעומק, וגם כיסוי להוצאות כספיות" (עובדת סוציאלית).

העובדות הסוציאליות של דירות הקלט מדווחות על קשר טוב יחסית עם הלשכות המפנות. כדברי אחת העובדות הסוציאליות - "יש לנו אינטרס משותף. במקרה אחד בלבד חשבו שהכל יוטל עלינו, אבל אני מעמידה אותם במקומם. קיים קשר של מידע, לבדוק מה קורה עם הבעל, האם הוא רוצה לפגוש את הילדים במקום נייטרלי. אי אפשר למנוע את זה ממנו".

עובדת אחרת מדגישה אף היא את האחריות של הלשכה המפנה על ליווי האשה לאורך זמן, ומאירה את תפקיד התיווך של העובדת הסוציאלית הממונה על דירת הקלט בטיפול - "בדרך כלל, כששולחים

אשה מלשכה למקלט שוכחים ממנה. אני לא נותנת ללשכה לשכוח ממנה. יש ליווי שאנחנו לא יכולים לתת והלשכה כן. התפיסה שלנו בדירת קלט היא שהלשכה שמפנה ממשיכה את הקשר עם האשה, דרכי. אם העובדת הסוציאלית רוצה לבקר זה טוב מאוד. גם חשוב מאוד שלשכת-האם תעשה את הקשר עם הלשכה המקבלת ולא כל אחד מבין למה. יש גם אחריות כספית של לשכת-האם. אנחנו לא נוכל לשלם מונית, עזרה בקניית ציוד בסיסי, ביגוד. רק לשכת-האם יכולה לעזור. לפעמים הלשכה לא כל כך מבינה את הלחץ שאנחנו מפעילות. בסוף משיגים את זה אבל זה הרבה עבודה”.

גורם נוסף שיש לקחת בחשבון הוא ההבדל בין המחלקות לשירותים חברתיים. הקשר בין מחלקות המחזיקות בדירות קלט טוב יותר מאשר הקשר עם מחלקות שאינן מחזיקות דירות קלט. בתוך הפרויקט יש יותר הבנה לגבי תהליכי העבודה וחלוקה באחריות. ככלל, העדר נהלים מחייבים, בדמות תע”ס (תקנות עבודה סוציאלית), מהווים פתח למקבץ של בעיות כגון:

- חוסר בהירות בתהליכי ההפניה – ללשכות המפנות אין די מידע על דירות הקלט. לא יודעים שם כיצד להכין את האשה. מה להביא ומה לא;
- היעדר תהליך מסודר ומעמיק של הערכת סיכון וראיון קליטה (אינטייק);
- בעיות באופן הקבלה או בתהליכי ההחזרה של האשה אל הלשכה המפנה;
- מימון הוצאות ראשוניות לאשה והחזר הוצאות ע”י הלשכה המפנה;
- היעדר מידע או טיפול של הלשכה המפנה בבעל המכה.

העובדות הסוציאליות יוצרות קשר עם הלשכה הקולטת, שאינה תמיד זהה ללשכת-האם שהפנתה את האשה אל דירת הקלט. ההיבט של מעקב אחר האשה לאורך זמן הוא בעייתי יותר. מנהלת של אחד המרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה אומרת כי “כשאשה עוזבת אותנו אנו עושים חיבור לשירותים. כותבים דו”ח. אם יש ילד בסיכון יוצרים קשר. אין אפשרות לעקוב לאורך זמן. אלה שכן עקבנו אחריהן לא כל כך בקשר עם הגורמים המטפלים בקהילה”. מומחית ד’ טוענת ש”זו פנטזיה לעשות מעקב ארוך טווח אחרי טיפול קצר מועד”. בכל מקרה, יש לעובדים המקצועיים של דירות הקלט את המשאבים והאמצעים לערוך ליווי כזה והעובדות הסוציאליות שהתייחסו לעניין רואות בו בעיקר אחריות של הגורם המרכז את הנושא מבחינה ארצית.

מומחית ו’ וחלק מהעובדות הסוציאליות של דירות הקלט מעלות היבט נוסף שלפיו העובדה כי ההפניה לדירות הקלט נעשית רק באמצעות המחלקות לשירותים חברתיים פוגעת בנשים הזקוקות לשירות, משום שהמקלטים נוהגים לסווג ברמת דחיפות נמוכה נשים שיש להן סידור אחר ולהעדיף על פניהן נשים “שדחוף להן לברוח מהבית”.

ו. הפניה בין דירות הקלט

יש לציין כי מרבית הדירות לא קלטו נשים מהעיר שבה הן פועלות, בעיקר בגלל החשש לחשיפת הדירה על ידי הבעלים. נשים מאותה עיר צריכות להיות “כלואות” בדירת הקלט, מחשש שיתגלו בעצמן או שיחשפו את הדירה. דבר זה מקשה במיוחד על דירת הקלט במגזרים החרדי והערבי, שם אין אפשרות להדדיות בהפניה בין הדירות. מכאן שדירות אלה לא משרתות את הצרכניות מהרשות המקומית שלהן.

ז. תמיכת השירותים הקהילתיים

העובדת הסוציאלית האחראית על דירת הקלט אמורה ליצור ולהפעיל ועדת היגוי מקומית, שבה יהיו שותפים גורמים נוספים בקהילה, כדי להקל על האשה את ההתאקלמות, לסייע בשמירה והגנה על בטחון המשפחה ולהקל במימוש זכויותיה. בין גורמים אלה ניתן למנות את המשטרה המקומית, קופות החולים, נציגי ביטוח לאומי, משרד השיכון, מתנ"ס וכיו"ב.

מיעוט מקרב העובדות הסוציאליות אכן הפעילו ועדת היגוי כזו. ייתכן שהדבר קשור בעומס על העובדות הסוציאליות ביתר תפקידיהן או בקושי לרתום את הגורמים השונים לוועדה כזו. אולם כולן מדווחות כי יידעו את הגורמים הרלוונטיים על פתיחת דירת הקלט וכי זכו לשיתוף פעולה כמעט בכל נושא.

כל העובדות הסוציאליות ציינו לשבח את הסיוע שהגישו נציגי הביטוח הלאומי בהעברת קצבאות – הבטחת הכנסה, קצבאות ילדים, קליטה או נכויות. לדבריהן, נציגי המוסד לביטוח לאומי נתנו עדיפות לתיקים של נשים מדירות הקלט ויצרו נהלים מזורזים לקבלת הקצבאות. לעומתם, נציגי משרד השיכון הערימו קשיים והתעלמו מהצרכים הייחודיים של הנשים בדירות הקלט. יחס זה היווה צוואר בקבוק לגיבוש פתרונות ליציאה מדירות הקלט. זאת משום שיכולתה של אשה לשכור דירה אחרת ולעבור למגורים ללא הבעל המכה תלויה בקבלת סיוע בדיר ממשד השיכון.

ח. כוח אדם

היעדר מרכז/ת ארצית

במודל הפעולה אשר נוסח כשנה לאחר הפעלת המודל הניסיוני של דירות הקלט, הומלץ למנות מרכז ארצי, שירכז את המידע על תפוסת הדירות באופן שוטף ובזמן אמת ויתאם את הפניית הנשים אל הדירות, לפי מאפייני הנשים, הדירות והתאמת משפחות באותה דירה. חסרונה של פונקציה כזו בפועל מורגש מאוד על ידי כל העובדות הסוציאליות של דירות הקלט, וקיימת הסכמה בין מרבית המומחים על נחיצותה. כיום, קיים מצב מוזר, שבו מצד אחד מחלקה המעוניינת להפנות אשה לדירת קלט עורכת סבב טלפוני מתיש בין דירות הקלט, המפקחים המחוזיים או המפקחת הארצית למניעת אלימות במשפחה. סבב כזה אורך זמן רב ומתסכל הן את האשה והן את הצוות המקצועי. מצד שני, שיווק הדירות נופל על כתפיהן של העובדות הסוציאליות, ודירות קלט עומדות ריקות, למרות הצורך בשירותיהן.

הצוות בדירת הקלט

הצוות המטפל ישירות באשה וילדיה בדירת הקלט מורכב מעובדת סוציאלית, אם-בית ומתנדבים. אחת הבעיות המרכזיות שעומדות כיום הרשויות הוא בהקצאת כוח האדם לשירות. כיוון שאין צפי של מספר הנשים שישתמשו בפרויקט וחלוקתן בין הדירות, קיים קושי להתארגן ולשמור על צוות קבוע בהיקף מלא.

(1) עובדת סוציאלית

במסגרת ההפעלה הניסיונית של הפרויקט, הקצתה כל רשות מקומית שהשתתפה בפרויקט רבע משרה של עובדת סוציאלית לניהול וטיפול בדירת הקלט. ההפעלה הניסיונית הראתה שבדרך כלל, רבע משרה זה אינו מתפנה מעיסוקיה האחרים של העובדת והאחריות על דירת

הקלט נוספת על משימותיה האחרות. בנוסף, על סמך ניסיון העבר ובהנחה שהדירות יעבדו בתפוסה מלאה, נראה כי היקף המשרה אינו עונה על הצרכים של התייחסות לאשה ולילדיה. לפיכך, במודל ההפעלה המעודכן יש המלצה להקצות ולממן עד 40% משרה לעובדת סוציאלית וכוננות.

קיימת הסכמה בין כלל המרואיינים כי מהעובדת הסוציאלית נדרשים ניסיון ומומחיות בתחום אלימות במשפחה. חלק מהמרואיינים מדגיש את הצורך במיומנות בטיפול קצר מועד ואת תפקיד התיווך שעל העובדת למלא בין גופים בקהילה. לפירוט תפקידיה של העובדת הסוציאלית ראה נספח 1.

מומחית א' מעלה מספר אפיונים הנדרשים מהעובדת הסוציאלית בדירת הקלט:

- יכולת לעבוד לבד, בלי צוות תומך ומלווה (כמו הקיים במקלטים);
- ריבוי מיומנויות כדי להתאים לאפיונים האפשריים השונים של אוכלוסיית היעד;
- ריבוי כישורים ומיומנויות – הן מבחינה טיפולית והן מבחינת ההתייחסות למערכת הקהילתית;
- מיומנויות אבחון למצבים פוסט-טראומטיים – של האשה ושל ילדיה;
- מיומנות וניסיון רב בתחום האלימות במשפחה;
- יכולת, הכשרה ואוריינטציה לעבודה טיפולית מעצימה, כדי לתת מענה לשלב המיוחד של דירת הקלט - בין משבר/הגנה לבין מצב של שיקום מעצים לקראת עצמאות. עובדים בעלי נטייה פטרנליסטית ינעמו יותר לאשה אך יחטיאו את מטרת ההעצמה של שלב זה ברצף הטיפול;
- יכולת לעשות עבודה נכונה בתחום ההורות, להעצים את האם אבל לשים גבולות;
- יכולת טיפול בתחום התעללות בילדים.

(2) אם בית

אם הבית היא דמות מרכזית עבור האשה השוהה בדירת הקלט, משום שהיא נמצאת בדירה כמעט בתדירות יומיומית. גם העובדות הסוציאליות של דירות הקלט מציינות את חשיבות תפקידיה של אם הבית. הן רואות באמהות הבית שותפות חשובות לתפקיד.

מומחית ד' מדגישה את תכונת הגמישות בכישוריה של אם הבית: "אדם גמיש שמסוגל להתחבר כל פעם מחדש לאנשים ולעמוד בפרידות... צריכה להיות בעלת סבלנות ויכולת ליצירת קשר גם עם מבוגרים וגם עם ילדים".

מומחית א' מאירה את מידת המורכבות של התפקיד – בין הצדדים הארגוניים לצדדים הטיפוליים שבו – "התפקיד מאוד מסובך, גבולות מקצועיים מטושטשים יותר, התפקיד לא נלמד באקדמיה או כתוב בספר. יש בו חלקים ארגוניים... מצד אחד רוצים מישהו חם ומעניק ועוזר כמו אמא ומצד שני עם האוכלוסייה הזאת רוצים מישהו שלא רק ירחם ויהיה אמפתי אלא גם ידחוף לעצמאות. זה מאוד קשה למצוא".

במודל הפעולה המעודכן של השירות מוצע להקצות שליש משרה לאם הבית ולשלם לה עבור כוונות. חלק מהעובדות הסוציאליות של דירות הקלט סבורות שיש להעלות את שכרן של אמהות הבית כדי ליצור יותר מחויבות, כדי להבטיח את פניותן לתפקיד וכדי לתגמל אותן על שעות עבודה ללא גבול שהן משקיעות בדרך כלל.
לפירוט תחומי האחריות של אם הבית והכישורים הנדרשים ממנה ראה נספח 1.

מתנדבים (3)

במודל הפעולה המעודכן של דירות הקלט נאמר כי המתנדבים הם "תוספת בלבד לכוח האדם בדירה ואינם מחליפים את הצוות המקצועי. במצב האידיאלי, מוצמדת לדירה עובדת סמך-מקצועית או בנות שירות לאומי".

הפונקציות שעל המתנדב/ים למלא:

- הפעלת הילדים
- ליווי האשה למיצוי זכויותיה
- תמיכה

במצב הנוכחי קיימות שתי אפשרויות להפעלת מתנדבים:

1. "כלבוניקי" – מתנדב המוצמד לדירה באופן קבוע.
2. "מאגר מתנדבים" – מתוך מאגר קיים מוזמנים המתנדבים על פי הצורך (לנשים, לילדים, על-פי גיל).
המתנדבים יבוטחו על ידי הרשות המקומית.

חלק מהמומחים שרואיינו מביעים דעה דומה לזו של מובילי השירות, לפיה מתנדבים אינם תחליף לצוות המקצועי.

מומחית ז' סבורה כי "טוב להשתמש כמה שאפשר במתנדבים. יש לראות מי מתאים לאשה ומי מתאים לילדים, אבל הם מוגבלים. בכל מקרה צריך להכשיר אותם. המתנדבים אינם מהווים פתרון מספיק לילדים, ולא תחליף לצוות מקצועי".

מומחית ו' ממליצה על שהות רצופה של מתנדבים בדירה. היא יוצאת מההנחה כי "אי אפשר לממן עובדות סוציאליות סביב השעון". לדבריה, "דירות הקלט יקומו או ייפלו על מימון". לפיכך, הדירה צריכה להיות מבוססת על "מתנדבות שיהיו עם האשה סביב השעון, עם פיקוח של עובדת סוציאלית מהלשכה... זה מקום טוב למתנדבות, ומוריד את העלויות".

גם המומחיות, שהן מנהלות מרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה, מצדדות בסיוע של מתנדבים על בסיס קבוע.

מומחית ד' סבורה כי "רצוי שיהיו מתנדבים קבועים, כי הילדים זקוקים רגשית למישהו מוכר. אפשרות אחת היא שלכל דירה יוצמד מתנדב קבוע שיעבוד אתה. אותו מתנדב יהיה בחופש לתקופה של חודש, מעין תקופת צינון, ולאחר מכן יעבוד עם משפחה חדשה".

מומחית ה' סבורה כי צריך שיהיה בדירה מאגר של מתנדבים, "כך שניתן יהיה להתאים מתנדב למשפחה".

כפי שעולה מהציטוטים, כולם רואים חשיבות גדולה להדרכה ותחזוקה של המתנדבים על ידי העובדת הסוציאלית של דירת הקלט, כדי שיוכלו לדבר על תסכולים, כעסים, תחושות של עולם אכזר וכיו"ב.

מומחית א' מעלה מספר שאלות בנוגע להפעלת מתנדבים. היא רואה בכך "פרויקט גדול בפני עצמו". לדבריה, צריך אדם רגיש, אם כי לא בהכרח מקצועי, שיכול לתת תגובה הולמת לאשה ולילדים במצבים קשים. בין האפשרויות של מאגר מתנדבים או "כלבוניק" שמוצמד לדירה, האפשרות של "כלבוניק" נראית לא ריאלית, משום שזה יוצר עומס על המתנדב, במיוחד עם אנשים לא מקצועיים: "זו עבודה עם אוכלוסייה קשה, עם היסטוריה קשה והווה קשה, ילדים לא אידיאליים, הורות לא אידיאלית, מערכות יחסים סבוכות, קשה לדמיין איך למשל בנות שירות – אפילו אם הן טובות מבחינת האישיות – יכולות להתמודד עם מצב כזה. זה יכול להביא לטראומה משנית של מתנדב. צריך ליווי שוטף ותמיכה במיוחד אם מתנדב מוצמד לדירה – להיות שם חצי יום זה נורא קשה. למאגר מתנדבים יש יתרון בחלוקת העבודה והתפקידים, פחות אינטנסיבי – שעתיים פה ושם זה פחות מאמץ, ואפשר להתמקצע, לתת הכשרה ספציפית לעבודה עם הילדים וכו'. אבל הפרספקטיבה ההוליסטית, ראיית התמונה הכוללת, זה לא תפקיד למתנדבים אלא לעובדת סוציאלית, שיכולה לעשות שימוש מושכל במאגר המתנדבים".

מומחית א' מעלה גם את הצורך בהלימה בין האוריינטציות של כל חברי צוות המטפל – עובדת סוציאלית, אם בית ומתנדבים, כדי שכולם ידברו עם האשה וילדיה "בשפה אחת". העובדות הסוציאליות של דירות הקלט מתארות קשיים בתפקוד של הדירות ובעיקר של העסקת ילדים ושחרור האם מן הטיפול בהם כדי שתוכל להתפנות לעצמה ולמימוש זכויותיה החיוניות. בדירות המופעלות על ידי מרכזים למניעת אלימות במשפחה יש באופן יחסי יותר מתנדבים, מתוך מאגר של מתנדבים העוברים הכשרה על ידי המרכזים. אולם אלה אינם צמודים דווקא לדירה.

בדירות קלט שליד המחלקות לשירותים חברתיים מדווחות בדרך כלל העובדות הסוציאליות על קושי לגייס מתנדבים ולשמור עליהם לאורך זמן. "קשה כאן מאוד להשיג מתנדבים. כל העומס על אם הבית ועלי. היום התחיל קורס מתנדבים, וביקשתי ששניים יגיעו אלי, כדי להקל על העסקת הילדים... צריך לטפח מתנדבים – ימי עיון וכו'. היתה מתנדבת אחת שהתייאשה".

"גייסתי 5 מתנדבות שעברו קורס לטיפול באלימות ובסוף לא רצו להתנדב ואם הבית ואני היינו לבד. לא מצאנו מתנדבות לילדים – אי אפשר לבנות על מתנדבים. זאת אחריות גדולה. צריך תקן מיוחד לילדים ולמתבגרים".

ט. הקצאה תקציבית לדירת הקלט

כל העובדות הסוציאליות של דירות הקלט שרואיינו ציינו את התקצוב הבלתי מספק של דירות הקלט במספר היבטים:

- א. תקציב לתחזוקה שוטפת של הדירות, למשל שיפוצים בעקבות בלאי הנובע משימוש סביר, וכן השלמת ציוד, שחלק מהמשפחות שוברות או לוקחות עמן בסוף התקופה.
- ב. כלכלת המשפחה עד לקבלת קצבאות, במקרים מסוימים.
- ג. מנוי לטלוויזיה בכבלים עבור הילדים ובעיקר עבור נשים שאינן דוברות עברית (ערביות, עולות חדשות).
- ד. מימון הוצאות לצוות עבור כוננות, נסיעות וליווי האשה לשירותים ולבתי משפט, כיסוי אובדן ימי עבודה בתחומי התפקיד האחרים כתוצאה מהתפנות לדירות הקלט.

י. פתיחת דירות קלט למגזרים ייחודיים נוספים

מספר מומחים ועובדות סוציאליות התייחסו לצורך בייעוד דירת קלט לעולות חדשות מחבר העמים, בשל מנטאליות שונה, בעיות שפה וחוסר היכרות עם מערך השירותים שניתן להיעזר בהם והזכאויות שהן יכולות לממש. מסיבות אלה, ממליצים אותם גורמים על איוש צוות הדירה בדוברי רוסית ומצביעים על עדיפות להעסקת כוח אדם – עובדות סוציאליות ואמהות בית שהן עולות בעצמן.

ב. שימוש בדירות הקלט

חלק זה עוסק בניתוח של הנתונים שנאספו, מתחילת הפרויקט ועד סוף אוגוסט 1999.

הנתונים מבוססים על הדיווחים בכתב על גבי טופסי יומן פניות ששלחו העובדים הסוציאליים האחראים על דירות הקלט. בחלק מהדירות הרישום אינו מפורט דיו כפי הנדרש, ולכן חסר מידע שהייה בוודאי מעשיר יותר את הממצאים והופך אותם למדויקים יותר.

בין 10 הדירות שבפרויקט ישנן שתי דירות המיועדות באופן בלעדי למגזרים ספציפיים – "בת מלך", המיועדת למגזר החרדי, והדירה בעיר נצרת, המיועדת למגזר הערבי. בלעדיות זו מעלה שאלה לגבי האופן הנכון לנתח את הנתונים מדירות אלה: במאוחד עם שאר הדירות או בנפרד.

לדירה שמפעילה עמותת "בת מלך" יש מספר מאפיינים ייחודיים: היא דירה יחידה במגזר החרדי; מתפקדת כדירת קלט, דירת מקלט ודירת מעבר גם יחד; יש אפשרות לשינוי בפונקציה של הדירה על-פי הצורך ותוך חלוקת עבודה עם הדירה השנייה של העמותה; ניתן בה גם ייעוץ ולא קליטה, הגנה ומחסה; ועוד. מאפיינים אלה משתקפים גם בהיקף הפניות לדירה, כמו גם במשך השהות הממוצע לאשה בדירה. כדי שלא להטות את הממצאים מכלל הדירות הפרדנו בניתוח ובדיווח בין הנתונים הכוללים את דירת "בת מלך" והנתונים שאינם כוללים אותה.

לגבי הדירה בנצרת, למגזר הערבי, נראה כי מספר הפניות לדירה ואחוז הנקלטות בה מעיד על דפוס התנהגות דומה לכלל האוכלוסייה, ולפיכך בשלב זה נבחנו הנתונים שהתקבלו ממנה יחד עם שאר הדירות.

הפעילות בראי הזמן

מתחילת פרויקט דירות קלט התקבלו 387 פניות של נשים, 31% מהן (120) פנו לדירה במגזר החרדי – "בת מלך".

לוח 4: נתונים כלליים לגבי הפניות לדירות הקלט

אחוזים	ללא בת מלך	אחוזים	סה"כ 10 דירות	מס' הפניות שהתקבלו בדירה
	267		387	
31%	84/267	40%	156/387	מס' הנשים שנדחו
33%	28/84	33%	52/156	מתוכן, נדחו בשל העדר מקום
60%	160/267	50%	195/387	מס' הנשים שהתקבלו לטיפול בדירה
87%	139/160	89%	173/197	מתוכן, מס' הנשים שנקלטו בפועל
52%	139/267	45%	173/387	אחוז הנשים שנקלטו בפועל מתוך סך כל הפניות
1.5%	2/139	2%	3/173	שוהות בדירה בעת איסוף הנתונים

מספר הפניות לתשע הדירות הנותרות (ללא בת מלך), מתחילת הפרויקט עומד על 267 נשים. מתוכן נמצאו מתאימות לסוג השירות הזה 160 פניות, המהוות 60% מכלל הפניות. מתוך 160 הנשים שפנייתן אושרה, נקלטו בפועל בדירות הקלט 139 נשים, המהוות רוב (87%) מאלו שהתקבלו וכמחצית (52%) מכלל הפונות.

מתוך קבוצת הנדחות, בשליש מהמקרים נדחתה הפניית נשים לדירת הקלט בשל העדר מקום בדירה (33%).

על פי הנתונים שבידינו, 51% מכלל הפניות אל דירות הקלט (במשך הפרויקט כולו) התבצעו בארבעת החודשים האחרונים של שנת 1999. כמו כן מספר הנשים שנקלטו בדירות בתקופה זו מהווה 33% מכלל הקליטה בפרויקט. כלומר תמונת המצב בארבעת החודשים האחרונים מחזקת את מגמת ההתעוררות שניכרה בהיקף הפעילות במהלך כל שנת בפרויקט. מניתוח רמת הפניות אל הדירות ורמת הקליטה בהן במשך כל תקופת הפרויקט ניתן להסיק, כי נתוני 1999 מעידים על התבססות השירות לעומת 18 החודשים הראשונים לפעילותו.

הפעילות בדירת הקלט החרדית "בת מלך" מהווה חלק נכבד מכלל הפעילות של הפרויקט. אל דירה זו בלבד הגיעו 31% מכלל הפניות, בדירה זו נדחו 46% מהפניות ונקלטו בפועל 20% מכלל הפניות אל דירות הקלט.

לוח 5: שיעור הפניות לדירות הקלט על פי חודשים, עם בת מלך

תקופה	סה"כ		אחוז קבלה	אחוזים מתוך הסה"כ		אחוזים מצטברים לתקופה	
	פניה	קבלה		פניה	קבלה	פניה	קבלה
ספטמבר - דצמבר 1997	4	4	100%	1%	1%	3%	
ינואר - דצמבר 1998	42	38	90%	11%	23%	26%	
ינואר - אוגוסט 1999	145	71	49%	37%	41%	63%	
ספטמבר - דצמבר 1999	196	57	29%	51%	33%	100%	
סה"כ פניות	387	173	45%	100%	100%		

לוח 6: שיעור הפניות לדירות הקלט על פי חודשים, ללא בת מלך

תקופה	סה"כ		אחוז קבלה	אחוזים מתוך הסה"כ		אחוזים מצטברים לתקופה	
	פניה	קבלה		פניה	קבלה	פניה	קבלה
ספטמבר - דצמבר 1997	---	---	---	---	---	---	
ינואר - דצמבר 1998	35	31	89%	13%	22%	22%	
ינואר - אוגוסט 1999	145	71	49%	54%	51%	73%	
ספטמבר - דצמבר 1999	87	37	43%	33%	27%	100%	
סה"כ פניות	180	102	57%	100%	100%		

בממוצע, נקלטות 52% מהפונות אל דירות הקלט (ו-55% ללא "בת מלך"). קיימים הבדלים ניכרים בין הדירות בשיעור הקליטה מתוך הפניות לכל דירה וברמת התפוסה המתמשכת שלהן. הדפוס המצטייר מצביע על קשר בין רמת הפעילות של דירת הקלט לבין הסוכנות האחראית על הדירה (ספק השירות):

לוח 7: דפוס רמת הפעילות של דירת הקלט

הדפוס	הדירה	אחוז הקליטה	דירות הקלט מופעלות באמצעות
ריבוי פניות – קליטה בינונית-גבוהה	אשדוד	87%	מרכזים למניעת אלימות במשפחה
	באר-שבע אשקלון	56% 53%	
ריבוי פניות – קליטה נמוכה	"אשה לאשה" "בת מלך"	26% 28%	עמותות
	דימונה	100%	מחלקות לשירותים חברתיים, לבד מנצרת.
מיעוט פניות – קליטה גבוהה	נצרת עלית	61%	
	עפולה צפת	39% 40%	
	נצרת	30%	

מאפייני רקע של הנשים

◆ **מצב משפחתי:** הרוב המוחלט של הפונות לדירות הקלט הן נשים נשואות (81%). היתר – גרושות (6%), פרודות (4%) או רווקות (2%).

◆ מספר ילדים:

- 9%-10% מהנשים הפונות לדירות הן ללא ילדים או בהריון. מספר תינוקות נולדו במהלך השנות של אמהותיהם בדירות הקלט וכדאי לתת את הדעת על הצרכים המיוחדים של מצב זה.
 - 4%-5% בלבד מהנשים שהו בדירות הקלט ללא ילדיהם או עם חלקם.
 - 2/3- נוספים מהנשים יש ילד אחד עד שלושה.
- כלומר, בסה"כ על כ-76% מהנשים לא חלה, לכאורה, הגבלה של מספר הילדים בכניסה למקלט לנשים מוכות, עובדה שהיתה אחד מעקרונות היסוד של הקמת השירות.

◆ **גילאי הילדים:** התפלגות גילאי הילדים דומה בין קבוצות הגיל השונות (ר' לוח 8 להלן).

- 71% מהילדים לנשים שפנו לדירות הקלט הם צעירים - מתינוקות ועד גיל 12.
- 20%-21% בלבד מהילדים הם מתבגרים (בני 12 ומעלה, לא כולל בוגרים).
- שיעור המתבגרים שנקלטו עם אמהותיהם בדירות הקלט בכל תקופת הפעילות של הפרויקט הוא 14%. בסוף אוגוסט 1999 הוא עמד על 28%. משום ששיעור

המתבגרים שיש לנשים הפונות לא השתנה עשוי הדבר להעיד על בחירה עצמית או עידוד הנשים עם הילדים המתבגרים שלא להיקלט בדירות.

ממצאים אלה מחזקים את ההבנה שהשירות שמציעות דירות הקלט אמנם אטרקטיבי גם לנשים עם ילדים קטנים, אולם יש למצוא להם פתרונות לימודיים ופתרונות לתעסוקה בשעות הפנאי הרבות שלפניהם, כחלק מהטיפול בדירות.

לוח 8: מצב משפחתי של הנשים הפונות לדירות הקלט

סטטוס אישי	סה"כ 10 דירות	אחוזים	ללא בת מלך	אחוזים
נשואה	314	81%	195	73%
פרודה	14	4%	14	5%
גרושה	25	6%	25	9%
רווקה/צעירה	9	2%	8	3%
אלמנה	1	0%	1	0%
לא ידוע	24	6%	24	9%
סה"כ	387	100%	267	100%
התפלגות מספר הילדים לפונה				
ללא ילדים/בהריון	27	9%	24	10
ילד אחד	68	23%	58	24
שניים	65	22%	58	24
שלושה	62	21%	44	18
ארבעה	32	11%	29	12
חמישה	20	7%	16	7
שישה ויותר	22	7%	16	7
סה"כ	296	100%	245	100%
מס' הנשים ששהו בדירות ללא ילדים				
גילאי הילדים של הנשים הפונות				
עד 3	115	23%	106	23%
גיל 4	90	18%	82	17%
גיל 5-11	148	30%	144	31%
12+	97	20%	97	21%
בוגרים	42	9%	42	9%
סה"כ ילדים	492	100%	471	100%
מספר הילדים שנקלטו ¹				
אומדן מתבגרים שנקלטו	68	14%	68	14%
			275	
	335			

גורמים מפנים

הגורם העיקרי המפנה נשים אל דירות הקלט הוא המחלקות לשירותים חברתיים (57% מההפניות), ולאחריו המרכזים למניעת אלימות במשפחה (13%). יש לציין כי הדיווח מהדירות בהיבט זה אינו מפורט דיו ולכן, קיים קושי להפריד בין ההפניות ממחלקות לשירותים חברתיים לבין ההפניות ממרכזים למניעת אלימות. סביר להניח ששיעור ההפניה ממרכזים למניעת אלימות גבוה יותר.

¹ בחלק מהמקרים ידוע רק מספר הילדים אך לא גילם המדויק.

חלוקה זו, בין המחלקות לשירותים חברתיים והמרכזים למניעת אלימות לבין שאר הגורמים, הולמת את מודל הפעולה המעודכן שגובש באוגוסט 1999 עבור השירות.

לוח 9: הגורמים המפנים לדירות הקלט

אחוזים	ללא בת מלך	אחוזים	סה"כ 10 דירות	
67%	178	57%	221	מחלקות לשירותים חברתיים (א)
18%	48	13%	51	מרכזים למניעת אלימות במשפחה
4%	10	5%	19	פניות עצמאיות (ב)
1%	4	4%	14	קווי חירום (ג)
0%	1	1%	5	גורמים משפטיים (ד)
1%	3	1%	5	דירת קלט אחרת
2%	5	1%	8	מקלטים
3%	7	2%	7	משטרה
0%	0	1%	4	רבנים/ רבניות
0%	0	1%	3	ארגונים וולונטריים מגזריים (ה)
1%	2	1%	4	גורמים רפואיים (ו)
1%	3	2%	7	אחר (ז)
2%	6	10%	39	לא ידוע, לפי הרישום
100%	267	100%	387	סה"כ

הערות:

- א. כולל פקידי סעד
- ב. כולל בני משפחה וחברים
- ג. קו חירום ארצי, קו סיוע, רכו למצבי חירום, קו חירום לילד
- ד. ביה"ד הרבני, עורכי דין, טוענים רבניים
- ה. "יד לאחים", "מבוי סתום"
- ו. גורמים רפואיים: פסיכולוגים, מרפאות לבריאות הנפש, בתי-חולים, רופאי משפחה
- ז. תחנה לייעוץ נישואים, רדיו 10, באר שבע, אשה ששהתה בעבר בדירה

יש לציין כי במקרים רבים שגורם ההפניה בהם לא ידוע הסיבה היא העדר רישום מסודר בתחילת הפרויקט בדירת בת מלך, אך הוא הלך והשתפר.

שיעור ההפניה בין דירת קלט אחת לשנייה נמוך (1%). העובדה שלא קיימים במערכת נתונים בזמן אמת על תפוסת הדירות מונעת את האפשרות לדעת באיזו מידה ממוצה פוטנציאל הפריסה הארצית של הדירות שבפרויקט.

משך השהות בדירה

הניתוח נעשה על הנתונים מהדירות ללא "בת מלך", מכיוון שבדירה זו אופייניות תקופות שהייה ממושכות.

ניתן לזהות שלושה דפוסי שימוש עיקריים של הנשים בשירות:

דירת גשר, במובן של מחסה והגנה מיידים וקצרי טווח, בדרך אל הסידור הבא – קרוב למחצית הנשים שוהות בדירה בין יום לשבוע (עד שלושה ימים - 31%, עד שבוע – 15%).

דירת פסק זמן ומיצוי זכויות – קצת יותר מרבע מהנשים שוהות בדירה בין 8 ימים לחודש (28%).

דירת מקלט וטיפול ממושך – 16% מהנשים שוהות בדירה פרקי זמן ממושכים. ב"בת מלך", בשל אופיה המיוחד, שליש מהנשים שוהות בהם למעלה משישה שבועות.

לוח 10: משך השהות בדירות הקלט

טווח הזמן	סה"כ 10 דירות	אחוזים	ללא בת מלך	אחוזים
עד 3 ימים	44	26%	43	31%
עד שבוע	22	13%	20	15%
עד 3 שבועות	37	22%	29	21%
כחודש	14	8%	9	7%
עד שישה שבועות	12	7%	7	5%
למעלה משישה שבועות	26	15%	15	11%
לא ידוע	15	9%	14	10%
סה"כ	²170	100%	¹137	100%

סוגי פתרונות

במונח "פתרונות" אנו מתייחסים לשירות, לטיפול או לסידור המוצע לצרכניות של השירות - עם עזיבתן את הדירות, או במקרה של דחיית הפנייה לדירה. יש להפריד בין הפתרונות לנשים ששהו בדירות הקלט (צרכניות בפועל של השירות) לבין הפתרונות לנשים שפנייתן לא מומשה מסיבות שונות.

א. צרכניות בפועל של השירות

כיוון שלא התקבל במסגרת הפרויקט דיווח בזמן אמת, אין בידינו נתונים עדכניים על עזיבת נשים. נכון לסוף דצמבר 1999 שהו בדירות לפי אומדננו כ-3 נשים. הניתוח שלהלן מתייחס ל-105 הנשים שידוע בוודאות כי עזבו את הדירות.

¹ לפי המידע שבידינו בזמן איסוף הנתונים, כשתי נשים שהו במועד זה בדירות הקלט.
² לפי המידע שבידינו בזמן איסוף הנתונים, כשלוש נשים שהו במועד זה בדירות הקלט.

לוח 11: סוגי הפתרונות הידועים לצרכניות בפועל של השירות

הפתרון	ללא בת מלך	אחוז הפתרון	אחוז לקטגוריה
חזרה הביתה (א)	36	34%	34%
פתרון מוסדי זמני:			
מקלט/ דירת מקלט	22	21%	31%
דירת קלט אחרת	8	8%	
לטיפול שירות אחר	2	2%	
פתרון זמני בקהילה:			
העברה לקרובי משפחה/ חברים	15	14%	19%
משפחה אומנת	1	1%	
הביתה, צו הרחקה לבעל/ מעצר	4	4%	
פתרון קבוע בקהילה:			
דיוור חלופי	17	16%	16%
לא ידוע / לא מדווח	לא מחושב	לא מחושב	לא מחושב
סה"כ צרכניות	105	100%	100%

הערות:

חזרה הביתה (אל הבעל), כולל העברה לטיפול אגף הרווחה/ מרכז למניעת אלימות במקום מגוריה.

שליש מהנשים (34%) אמנם חזרו הביתה, אל הבעל (לעיתים בלחץ שלו או של הילדים), אולם רובן (66%) מצאו פתרונות אחרים, גם אם זמניים:

31% המשיכו למסגרת מוסדית אחרת של טיפול באלימות במשפחה – מקלט לנשים מוכות, דירת קלט אחרת, הוסטל של נערות במצוקה.

19% מצאו פתרונות זמניים בקהילה – שהות אצל המשפחה המורחבת או חברים; הוצאה של צו הרחקה לבעל ושיבת האשה לביתה.

16% מצאו דיוור חלופי בסיוע משרד השיכון או עמידר.

ב. פניות בלתי-ממומשות

כמחצית מהפניות אל דירות הקלט לא יצאו אל הפועל מסיבות שונות¹. ניתן להבחין בכמה סיבות עיקריות:

1. דחייה של הפניה בשל חוסר מקום, חוסר התאמה, חשש לחשיפת הדירה (40%).
2. נשים מתאימות שינו דעתן ולא הגיעו אל הדירה (19%).
3. הפנייה ישירה של האשה לשירותים אחרים – מקלטים, דירות קלט אחרות וכיו"ב (20%).
4. התקיימו מגעים ראשוניים בלבד לבירור פרטים, ללא המשך (6%).
5. הפניה נמצאת בבירור על ידי הלשכה המפנה או על ידי דירת הקלט (7%).

¹ בנושא זה הדיווח מתייחס לממצאים ללא "בת מלך", משום שלא נמסר דיווח לגבי 42% מהמקרים של דירה זו.

דירת "בת מלך", הדירה היחידה למגזר החרדי, עדיין בולטת בשיעור הגבוה של פניות לא-ממומשות (72% מתחילת הפרויקט). בעמותת "אשה לאשה" - 74% פניות לא-ממומשות מתחילת הפרויקט. בחודשים האחרונים לפני כתיבת שורות אלה גויסה עובדת סוציאלית חדשה האחראית על הדירה ורמת הפעילות בה, על-פי הדיווח, עלתה.

לוח 12: סוגי פתרונות לפניות שלא-מומשו

הפתרון	סה"כ 10 דירות	אחוזים	אחוז קטגוריה	ללא בת מלך	אחוזים	אחוז קטגוריה
דחייה						
מחוסר התאמה	22	10%	37%	17	13%	40%
מחוסר מקום (א)	55	25%		31	24%	
מחשש לחשיפה (ב)	4	2%		4	13%	
מתאימה						
לא הגיעה	27	13%	13%	24	19%	19%
הפניה ישירה						
למקלט	9	4%	13%	9	7%	20%
לדירת קלט אחרת	10	5%		10	8%	
לשירות אחר	6	3%		5	4%	
לדירת מעבר	2	1%	1%	1	1%	
בבירור (מצד הגורם המפנה או דירת הקלט)						
בירור	10	5%	5%	9	7%	7%
פרטים ויעוץ (ג)						
בלתי-ידוע	27	13%	13%	8	6%	6%
סה"כ דחיות (ד)						
	214	100%	100%	128	100%	100%

הערות:

- א. תקלה במים של הדירה.
- ב. חשיפה של האשה או של הדירה.
- ג. בירור פרטים כולל גם: קביעת פגישה שלא הגיעו אליה ומתן ייעוץ באמצעות הטלפון (אופייני לבת מלך).
- ד. כולל דחייה משום שהדירה עדיין סגורה.

הפניה וקליטה לפי ישוב

הנתון של זהות היישוב המפנה ידוע לגבי 72% מהפניות (206 מקרים). מהמקרים הידועים, 52% מההפניה והקליטה מתרחשים בין הרשויות השותפות בפרויקט. כלומר יתר ההפניות נעשות מרשויות שמחוץ לפרויקט - 48%. נתון זה עשוי להוביל לשתי מסקנות:

- א. למרות שלא נערך שיווק מקיף של השירות, דבר קיומו הגיע אל חלק לא מבוטל מהרשויות המקומיות.
- ב. העדר הסדר ברור ומחייב לגבי אופן התשלום בין רשויות מקומיות בעלות דירות קלט וכאלה שאינן מפעילות דירות קלט, לא מונע טיפול של הדירות שבפרויקט בנשים הזקוקות לשירות זה.

בין הרשויות המשתתפות בפרויקט, הרשויות שבדרום הארץ ובירושלים אחראיות לרוב המוחלט של ההפניות (90%) ושל הקליטות (91%). זאת בעיקר בזכות 4 דירת – באר-שבע, אשקלון, בת מלך ואשדוד.

שלוש דירות הקלט המופעלות באמצעות מרכזים למניעת אלימות במשפחה – באר-שבע, אשקלון ואשדוד, מקבלות את חלק הארי של הפניות – 62%, וקולטות בפועל למעלה מ-2/3 מהנשים (71%).

דירת הקלט של עמותת "אשה לאשה" בירושלים נמוכה מהמצופה באחוז הקליטה הנמוך – 14% מהנשים שפנו או הופנו אל דירת הקלט נקלטו בפועל. זאת למרות שמספר הפניות גבוה יחסית ודומה לדירות המופעלות באמצעות מרכזים למניעת אלימות (12%). בדירת קלט זו נדחו למעלה משליש (35%) מכלל הפונות לשירות.

לוח 13: הפניות בתוך ומחוץ לדירות שבפרויקט

אחוזים	ללא בת מלך	אחוזים	סה"כ 10 דירות	
56%	92/164	52%	107/207	הפניות בין רשויות שבפרויקט
5%	9/164	6%	13/207	הפניות מרשויות בדרום הארץ
16%	27/164	22%	46/207	הפניות מרשויות במרכז הארץ
22%	36/164	20%	41/207	הפניות מרשויות בצפון הארץ
91%	164/180	72%	207/286	סה"כ הפניות ידועות

בחינה של ההפניות מ-55 רשויות שמחוץ לפרויקט (100 מקרים) מלמדת כי רשויות במרכז הארץ ובצפונה מפנות שווה בשווה את מרב המקרים (87%).

קרוב למחצית ההפניות מרשויות במרכז הארץ הן לדירה של "בת מלך" (41%).

רשויות בדרום הארץ מפנות את חלק הארי של המקרים באופן שווה לדירות הקלט באר-שבע ואשקלון ולדירת "בת מלך".

רשויות בצפון הארץ נוטות להפנות נשים לדירות קלט בצפון (69%).

ג. משוב של הנשים על השהות בדירת הקלט

מאפייני המדגם

הממצאים המובאים להלן מבוססים על משוב שהתקבל מ-29 נשים ששהו בדירות הקלט השונות (מלבד הדירה בדימונה), בתקופת הפרויקט. המשוב התקבל באמצעות שאלונים שמילאו הנשים, בשעות לפני עזיבתן את הדירה (22 שאלונים) ובאמצעות ראיונות חצי מובנים שבוצעו עם 8 נשים אחרי עזיבתן את דירת הקלט¹.

חוות הדעת של הנשים מבוססת על התנסות של יומיים עד ארבעה חודשים בדירת הקלט. לפי מידע שמסרו שליש מהמשיבות, פרק הזמן הממוצע של שהות בדירה הוא 34.4 ימים. השכלתן של רוב המשיבות אינה עולה על 12 שנות לימוד (85%). כרבע מדווחות כי למדו עד 8 שנות לימוד. מחציתן אינן עובדות מחוץ לביתן. רק משיבה אחת דיווחה כי המשיכה לעבוד בתקופה ששהתה בדירת הקלט, בזכות העובדה שנקלטה בדירה בעיר מגוריה. כל המשיבות, למעט אחת שהיתה בהריון, שהו בדירה עם כל ילדיהן. מדובר בילד אחד עד ארבעה, בגילאים שבין מספר חדשים ל-17 שנים.

כניסה לדירה

מחצית הנשים מדווחות כי הגיעו לדירה בשעות אחר הצהריים (55%). חלק ניכר נוסף הגיעו לדירה בשעות הערב (28%). יחידות הגיעו בשעות הבוקר או בשעות הלילה. את פני הבאות קיבלה במחצית המקרים אם הבית לבדה. בכשליש מהמקרים קיבלה את האשה העובדת הסוציאלית.

הרוב המוחלט של המשיבות מדווחות כי בשעות הראשונות לשהותן בדירה קיבלו את כל מה שהיה נחוץ להן (90%). האחרות מדווחות על מחסור בדברים שונים. שלש משיבות מציינות מחסור במצרכים ואוכל. האחרות מציינות העדר תמיכה בשעות הראשונות - "מישהו שישאר איתי עד לשעה מאוחרת וכן עזרה נפשית ועם הילדים" ותעסוקה לילדים - "טלוויזיה לילדים". למשיבה אחרת חסר טיפוח של הדירה "עציצים, וילונות, שטיח, תמונות". הערה זו יש לזקוף להבדלים הקיימים בין הדירות מבחינת רמת האסתטיקה, משום שנשים אחרות דווקא ציינו לחיוב את תחזוקת הדירה והמראה שלה.

תהליך ההפניה אל דירת הקלט

המשיבות מתארות את תהליך ההפניה שלהן לדירת הקלט כמהיר ויעיל (6.6 בסולם 1-7):

- התקשרתי ואמרתי שאני חייבת לצאת עכשיו והכניסו אותי לדירה באותו יום.
- שלחו מונית לקחת אותי, הבריחו אותי מהבית. עודדו אותי.
- העובדת הסוציאלית לקחה אותי במכונית שלה וסידרה לי מקום בעזרת אס-הבית. הכל הלך מהר ויעיל.
- היה כל-כך מהיר, אני לא הספקתי לעכל מה קורה וכבר הייתי בדירה. הכל היה כל-כך מהר.
- ישר כשיצאתי מבי"ח אם הבית הביאה לי את המפתחות לדירה.

¹ אשה אחת מילאה שאלון בעת שהותה בדירת הקלט וגם רואיינה כשנה לאחר עזיבתה את הדירה.

משיבה אחת בלבד תיארה מצב שבו לא היה מקום כמה ימים והיא נאלצה ללכת לחברה. מחצית המשיבות נכנסו לדירת הקלט בתוך יום מהמועד שבו החליטו על המהלך. לכשליש נוספות ארך התהליך עד שלושה ימים.

הרוב המוחלט של המשיבות (77%) בטוחות שהיו בוחרות שוב בפתרון של דירות הקלט לו היו זקוקות שוב להגנה מיידית. הן רואות בדירת הקלט פתרון עדיף על פני שהות אצל חברה ולעיתים גם עדיף על פני שהות עם משפחה; משיבה אחרת תולה זאת ביחס החם והתומך שקיבלה מצוות העמותה שמפעילה את דירת הקלט.

15% נוספות סבורות שהיו בוחרות שוב בדירת קלט, אולם לא בטוחות. משיבה אחת רואה זאת כעזרה ראשונית בלבד. האחרת מדווחת על הקושי להחזיק ילדים גדולים בדירת הקלט: "חיסרון אחד גדול, כי משנים לך את העיר. לא מזמן עזבתי את הבית ל-3 חודשים לבדי בגלל זה, כי ילדים גדולים לא מסכימים לשנות עיר, ובגלל זה לא נשארתי עד הסוף. הילדים ברחו".

יתר שתי המשיבות האחרות לא יודעות מה היו עושות לו היו נזקקות שוב להגנה מיידית.

ה שהות בדירה

מימוש זכויות

לפרק הזמן של השהות בדירת הקלט הוגדרו מספר פונקציות, ביניהן מיצוי זכויותיה של האשה. לפיכך בדקנו כמה משיבות מימשו את זכויותיהן השונות במהלך השהות בדירת הקלט ובאיזו מידה הן נעזרו לשם כך בצוות הדירה.

כצפוי, המשיבות נמצאו בשלב שונה של מיצוי זכויותיהן בעת שהגיעו אל דירת הקלט. חלק מהנשים הספיקו להגיש תלונה במשטרה על אלימות מצד הבעל, אחרות הגיעו כבר כגרושות. במהלך המגורים בדירת הקלט מימשו מחצית הנשים ויותר את זכויותיהן בארבעה תחומים:

- קבלת הבטחת הכנסה (62%), שהיא חיונית כדי להתקיים מחוץ לבית, במיוחד אם האשה אינה עובדת.
- פתיחה בהליכים משפטיים (55%).
- פנייה ללשכה לסיוע משפטי (52%).
- קבלת סיוע בדיור ממשרד הבינוי והשיכון (52%).

המשיבות מדווחות כי הסתייעו בצוות הדירה במידה בינונית כדי לממש את זכויותיהן לקבלת הבטחת הכנסה (4.0 בממוצע, על סולם 1-6); ביצירת קשר עם קופת חולים או בתי-חולים (3.8); לשם העסקת הילדים בדירה (3.5); ולשם סיוע משפטי ולשם קצבת ילדים (3.4, לכל היבט).

אחת המשמעויות האפשריות של הממצא, היא כי המשיבות גילו עצמאות ויכולת התארגנות רבה או לחילופין שהצוות לא סייע במידה רבה.

כדי להקל על ההתארגנות של הנשים, יזמו מובילי הפרויקט – השירות לפרט ולמשפחה במשרד העבודה והרווחה והמוסד לביטוח לאומי - קיצור ההליכים לקבלת קצבאות חיוניות: הבטחת הכנסה, קצבת ילדים, קצבת נכות וסיוע בדיוור.

קרוב ל-60% מהמשיבות מימשו את הבטחת הכנסה במהלך שהותן בדירה, בממוצע בתוך 7 ימים מהגשת הבקשה ו-38% מהמשיבות קיבלו קצבת ילדים, בתוך 9 ימים בממוצע מהגשת הבקשה.

לוח 14: מידת ההסתייעות בצוות הדירה לשם קבלת שירותים

N	
18	ביטוח לאומי - לשם קבלת הבטחת הכנסה
16	פתיחה או ליווי בהליכים משפטיים
15	לשכה לסיוע משפטי
15	סיוע בדיוור ממשרד הבינוי והשיכון
14	קשר עם קופת חולים או בתי-חולים
13	הסתייעות בצוות לשם העסקת הילדים בדירה
12	הוצאת צו הגנה
11	הגשת תלונה במשטרה
10	ביטוח לאומי – לשם קבלת קצבת ילדים
8	קשר עם בתי-ספר או גני ילדים
6	משרד הפנים
3	משרד הקליטה
1	ביטוח לאומי – לשם קבלת קצבת נכויות

לוח 15: שיעור המימוש של קצבאות על ידי השוהות בדירות הקלט

N	לא היה צורך	לא	כן	סוג הקצבה
17	14%	28%	59%	הבטחת הכנסה
11	41%	17%	38%	קצבת ילדים
1	80%	17%	3%	סל קליטה
1	83%	14%	3%	קצבת נכויות
	24	4		

שביעות רצון מהיבטים שונים של דירת הקלט

בממוצע, מדווחות המשיבות על רמה גבוהה מאוד של שביעות רצון מהיבטים שונים של דירת הקלט – מהיחס של הצוות המקצועי - עובדת סוציאלית ואם הבית (5.9, על סולם 1-6) ומהיחס של המתנדבים/בנות שירות לאומי, במידה ופעלו בדירה (5.8). המשיבות היו גם מאוד שבעות רצון מתחושת הביטחון וההגנה בדירה (5.7). למרות שהכללים לא תמיד היו נוחים להן, מרביתן שבעות רצון גם מכללי ההתנהגות המחייבים שהיו נהוגים בדירות (5.6). כמו כן, הן הביעו שביעות רצון גבוהה ממצב הדירה ומהעזרה של הצוות להבטיח שהן תמציינה את זכויותיהן (5.5, בכל היבט).

באופן יחסי, המשיבות הביעו פחות שביעות רצון מהסיוע שקיבלו בנושא הילדים – מהסידורים הקשורים בהעסקת הילדים בדירה (למשל, לשחק ולהפעיל אותם) (5.1) ומקבלת עזרה בטיפול בילדים ושמירה עליהם (4.6).

הרוב המוחלט של המשיבות מדווחות כי לא התעוררו בעיות מיוחדות בדירת הקלט במהלך שהותן בה (76%). מרבית הבעיות קשורות ברמת התחזוקה של הדירה. בעיות אלה לא נפתרו על פי רוב במהלך השהות בדירה. לדוגמה:

- תקלות בחשמל, סתימות בכיור ובשירותים, מנורות בסלון לא דלקו. ביקשתי מנעול בדלת (בגלל השותפה הערבייה) ועד שהסכימו לשים התייאשתי וחזרתי הביתה
- דליפה בגז, בעיה בברז מים בדוד
- בעיות תקציביות רציניות וכן משמורת הילדים היתה קשה במיוחד
- טלוויזיה בעברית בלבד, לכן היה לי קשה למלא את שעות הפנאי שלי בתוך הדירה.
- לא זכאית לדמי קיום מביטוח לאומי

שתי משיבות מדווחות על בעיות שנפתרו:

- בעיות בין הילדים. הם רבו וכל אחד רצה את הצעצועים של השני. אבל זה תמיד עבר בשלום, במיוחד שהתקופה קצרה.
- הבעיה היחידה היתה עם מכונת הכביסה שלא פעלה. אבל סידרו את זה תוך יום. שום בעיה, להפך, יכלתי להביא חברה שתעזור לי להעביר זמן, את אחותי שתישן איתי לפעמים.

הצוות

אם הבית והעובדת הסוציאלית הן דמויות המפתח עבור הנשים בדירות הקלט. מתנדבים כמעט ולא פעלו בדירות וחסרונם הורגש.

המשיבות מדווחות כי הן חשו שאם הבית והעובדת הסוציאלית עמדו לרשותן במידה רבה כשהזדקקו להן (3.8 ו-3.7, בהתאמה, על סולם 1-4). לפי דיווחי המשיבות, אמהות הבית ביקרו בדירות כמעט בכל יום (3.8 בסולם 1-4) ובמידה פחותה כמעט עשו זאת גם העובדות הסוציאליות (3.1, בממוצע).

אחת השאלות שהתעוררו במודל ההפעלה של דירות הקלט היא רמת ההבחנה שניתן לעשות בין תפקידיהן של העובדות הסוציאליות ושל אם הבית, במיוחד על רקע של הצוות המצומצם הפועל בדירה והאינטימיות שעשויה להתפתח בין האשה השוהה בדירה ואם הבית.

מתשובותיהן של המשיבות ניתן לעמוד על הבחנה בין תפקידיהן של העובדות הסוציאליות ואם הבית. כפי שנראה מלוח 16 שלהלן, התפקיד המובהק של העובדת הסוציאלית הוא לשוחח עם האשה או ילדיה על "תכנון החיים שלנו בעתיד" (55%)

התפקידים המובהקים של אם הבית הם "לשהות עם האשה בשעות הפנאי" (55%); "לסייע לאשה להחזיק את הדירה באופן יומיומי" (52%); וללוות את האשה לכל מיני שירותים ומוסדות" (45%).

העובדת הסוציאלית ואם הבית חולקות תפקיד משותף "לשוחח עם הנשים וילדיהן על בעיית האלימות בבית" (35% ו-38%, בהתאמה). חלק ניכר מאמהות הבית גם שוחחו עם הנשים או עם ילדיהן על תכנון העתיד (38%).

דמויות אחרות, כמו מתנדבים, היו פחות משמעותיות בסביבת האשה וילדיה. במידה ופעלו בדירה מתנדבים, הם עסקו בעיקר במשחק והפעלה של הילדים. כמו, כן, נשים בודדות קיימו קשר עם גורמים מחוץ לצוות הדירה, כמו עובדת סוציאלית של בית החולים שבו טופלה האשה או מהלשכה המפנה. יש לציין כי האשה ששהתה בדירה המוחזקת על ידי עמותת "אשה לאשה" סיפרה כי עובדות נוספות מצוות העמותה היו איתה בקשר לצרכים שונים (עורכת דין ועובדת סוציאלית).

לוח 16: שיעור ההיעזרות בחברי הצוות בדירת הקלט לצרכים שונים

אחר	מתנדבים	אם בית	עובדת סוציאלית	
10%	3%	38%	35%	שיחות איתי או עם הילדים על בעיית האלימות בבית
3	1	11	(18)	
7%	7%	38%	55%	שיחות איתי או עם הילדים על תכנון החיים שלנו בעתיד
2	2	11	(16)	
---	7%	45%	24%	ליוותה אותי לכל מיני שירותים ומוסדות
	2	13	7	
7%	3%	52%	3%	עזרה לי להחזיק את הדירה באופן יומיומי
2	1	15	1	
---	14%	55%	14%	היתה איתי בשעות הפנאי
	4	16	4	
3%	14%	38%	7%	עזרה בטיפול היומיומי בילדים
1	4	11	2	
3%	21%	31%	3%	שיחקה עם הילדים
1	6	9	1	

ילדים

אחת המטרות של דירת הקלט הוא להקל על ילדים העדים לאלימות. לפיכך, רלוונטי להבין כיצד הגיבו הילדים לשהות בדירה. חלק ניכר מהמשיבות מוסרות כי מצבם של הילדים השתפר בדירת הקלט (43%). "הילדות נהיו יותר רגועות"; "המצב שלנו (של אמא שלי ושלי) השתפר וגם שלה (של הילדה)".

שליש מהנשים שהשיבו לשאלונים מדווחות כי בנוגע לילדים המצב נשאר ללא שינוי.

משיבות מעטות (3, 13%) מוסרות כי מצב הילדים נהיה גרוע יותר. "הילדה רחוקה מחברות וקשה בלי חברה של בנות גילה. צירפו אותנו לערבייה. הילדה בכתה והייתה מבוהלת". שתי נשים מבחינות בין הילדים. הן מוסרות כי מצבם של הצעירים השתפר ואילו מצבם של הילדים הגדולים נהיה גרוע יותר.

"הגדולה הסתגרה, ישבה ובכתה, עולמה חרב עליה, הניתוק מהעולם שלה היה קשה מאוד. לא יכלה לראות טלוויזיה בערב כי הפריע לאשה השניה, אין איפה להכין שיעורים בגלל הקטנה של האשה השניה. כשגדולים לא נוח. סבלה מהצפיפות ומהלכוד".

"הגדולים נהיו יותר עצבנים. לא רוצים לעזוב את העבודה ואת החברה (על בית הספר מוותרים בקלות). ביום השלישי הגדולה ברחה. אחר כך השניים האחרים היו בורחים כל יום. הקטן רק מחכה שנחזור לשם. הגדולים לא רצו לגשת למשטרה. הם נבהלו, אמרו שיכחישו הכל, ואז הם ברחו".

שהות בדירה עם משפחה נוספת

כמחצית מהמשיבות מדווחות כי שהו בדירה עם משפחה אחרת. על פי רוב הזמן לשתי משפחות לשהות יחד באותה עת בדירה. במקרים מעטים התחלפו 2-3 משפחות לצד משפחה אחרת.

המשיבות נוטות להמליץ על שהות בדירה עם משפחה אחרת. למעלה ממחציתן ממליצות על כך (58%) וכרבע נוספות ממליצות בהסתייגות. ככל הנראה, קשור הדבר בסוג החוויה שהיתה למשיבות עם בני המשפחה האחרת.

הממליצות מסבירות זו בהקלה על תחושת הבדידות "צרת רבים חצי נחמה, אפילו נחמת טיפשים עדיפה מלהיות לבד"; בהגברת תחושת הביטחון ("משפר את ההרגשה. כאשה לבד מרגישה פחד", "כדי להרגיש יותר ביטחון"); בעזרה ההדדית; ביכולת של הילדים לשחק יחד ("שליילדים תהיה חברה ולאם יהיה עם מי לדבר", "יש מרחב גדול למגורים ולמשחקים. החדרים נפרדים והפרטיות נשמרת").

המסתייגות מנמקות זאת בקושי לגשר על פערים בתפיסות. ככל הנראה, קשה יותר לגשר עליהם בזמן קצר, במרחב מצומצם ובתקופה של שינוי בחיי הפרט:

- לא כולן מבינות את משמעות העניין שהדירה חסויה. וגם חושבת שהבית לא צריך טיפול יומיומי והכל נופל על אם הבית או על הדיירת שהיא יותר קפדנית.
- אין שפה משותפת, אני דתייה ולא מתאים לי, הילדה היתה מבוהלת. החפצים של האשה השנייה מפוזרים בכל הפינות, הסלון כמו מחסן, לא נעים. לא משנה אבל במקרה הזה היתה ערבייה והיה קשה, ולא היתה חברה לילדה – שני ילדים קטנים בלי שפה משותפת.
- עדיף משהו מצומצם יותר אם זה ניתן (לא המונני). עוזר שיש עם מי לדבר.

המשיבות שאינן ממליצות על מגורים משותפים הן אלה עם הילדים המבוגרים ואלה שחוו קושי גדול יותר:

- אם אין בקשה מיוחדת לא להיות לבד, עדיף שכל אשה תהיה לבד. אני לא היחידה שחושבת כך, שהתקופה הזו היא חלקת האלוהים הקטנה שלי ורוצה להיות לבד. בדירה של 70 מטר

אולי אפשר, לא ב-40 מטר. רוצה שקט. חסרונות של הניקיון. הבת הגדולה אמרה "לזה את קוראת בית", היה מסריח ומלוכלך. הילדים סבלו מזה. מטבח משותף, הילדים רואים אוכל אחר ורוצים גם ואין לך. מעשנת, מסטולית, לא היה טוב. לילדים לא היתה פינה משלהם, לא היה שקט להכין שיעורים, טלוויזיה בערב. בגלל זה עזבתי. ביקשתי להשכיר דירת חדר להיות איתם, לא נתנו לי, התחלתי לחפש בעצמי ויצאתי.

- מזל שלא היו, כי אם היו הגדולים היו עוזבים כבר ביום הראשון. מעל גיל 12 לא אוהבים שעוד אנשים נמצאים איתנו. הילדים פגועים, סגורים, ולא רוצים שאף אחד יידע מה שקורה איתם.
- אני צריכה להיות לבד. קשה לי עם אנשים אחרים והבעיות שלהם.
- קשה להסתדר עם עוד משפחה. יש עוד ילדים.

שביעות רצון מדירת הקלט

רוב המשיבות מדווחות על מכלול של דברים שמהם היו מרוצות בדירות הקלט. אחד הדברים העיקריים הוא המרחק מהבעל, הביטחון והשקט הנפשי שדבר זה הקנה למשיבות:

- הגנה ובטחון. זה הדבר החשוב ביותר שקיבלתי שם ולא קיבלתי במקום אחר.
- מהביטחון.
- מהשקט הנפשי והשתקמות אחרי הטראומה שעברתי וגם ילדי השתקמו, והשקט שהיה לי לתכנן את עתידי ואת צעדי הבאים.
- השהייה. זמן לחשוב. שקט מהבעל. המרחק ממנו.
- חופשיות, בטיחות.
- האפשרות לנוח. לכל אחת.
- ילדים נהנים.

משיבות אחרות ציינו את התחושה שיש להן על מי להישען ובמי להיעזר בתקופה זו, ואת הסיוע של הצוות בגיבוש פתרונות עבור האשה וילדיה:

- הרגשתי שקט נפשי. הייתי מאוד מאוד מרוצה שיש מי שידאג לי מיידית. אני מודה לכם מאוד על ההתחשבות באוכלוסייה כמוני שהם חסרי אונים ואין להם לאן לפנות.
- מהרגע הראשוני שהגעתי. התחושה של שקט אחרי סערה. לא הכל על הכתפיים שלי. שיש עם מי לחלוק. שעוזרים.
- מקורת גג, שיש איפה לבוא, שיש מישהו, גב. כל השנים חשבתי שאין לי גב, שאת צריכה להישאר חרא אז את נשאת. לגלות שיש גב, שיש מי שמחזק, שאת לא לבד.
- מהתמיכה שקיבלתי. מהקשרים שיצרו בשבילי עם המוסדות השונים. הייעוץ שנתנו. ואיך שנתנו. זה שבכלל היה מקום להיות, הדירה. זה שעזרו לי עם כסף. פשוט מהכל.
- מאוד מרוצה מהפתרונות שהשגתי לבעיות שלי.
- עזרו להבין באיזה מצב אני נמצאת ולקראת מה אני הולכת. ליוו בשלבים הקשים בדיונים ועם כל הפחד. מרוצה מהכל.
- תחושה שהכל מתחיל להסתדר. ואח"כ גם גיליתי שהכל מסתדר ומהר. בלי הסחבת שהרגשתי קודם בלשכה. התחושה שאני לא צריכה לרוץ. שיעזרו לי גם עם מוסדות ובכלל- רק זה שיש במשרד פקס, באופן טכני עזר לי פחות ריצות. התחושה שיש מישהו איתי.

המשיבות ציינו לטובה גם את היחס החם של צוות הדירות :

- הייתי מרוצה מאוד מהשיחות והעידוד של אם הבית.
- מהיחס של אם הבית... ומעובדי המרכז.
- מאם הבית והעובדת הסוציאלית.
- מהרגשת החמימות של כל האחראים על הדירה.
- הקליטה והטיפול היה מסור וטוב מאנשים שרוצים רק לתת ולעזור. יישר כוח.

משיבות אחרות הדגישו כי היו מרוצות ביותר מהדירה ומהתנאים הפיזיים :

- מהמיקום שלה. לא חסר דבר, חוץ מדברי נוי. אני מאוד מרוצה מהתנאים הפיזיים של הדירה – היה כל דבר נחוץ.
- דירה במקום שקט. אין הטרדות שכנים. מרווחת. היה מייבש כביסה.
- אי-שינוי התנאים הכלליים של "בית".
- בתוך הבית יש את כל הדברים הנחוצים.
- הגודל, התנאים, היחס. הכל חדש, לא היה חסר כלום. אך חסר היה מים חמים.
- מהמשחקים וממגרש המשחקים הסגור.
- מהאיכות של הדברים שהיו שם. הכל היה חדש – היינו ראשונים בדירה. הייתה הרגשה שעברנו לתקופה אחרת.
- יש מכונת כביסה, טלפון וקשר עם העולם החיצון, מקלחת עם מים חמים, פינה שאפשר לישון.
- שהכל מסודר. הדירה, המקום, שיש מקום.

יציאה מדירת הקלט

למעלה ממחצית המשיבות מדווחות כי הן יוצאות מדירות הקלט לפתרונות של מגורי קבע ללא הבעל – לדירה בשכירות (36%) או למגורים בבית ללא הבעל (18%).
כרבע יוצאות לפתרונות זמניים – למשפחה או חברים (14%) או למקלט לנשים מוכות (11%).
חלק קטן לא יודעת עדיין איזה פתרון ימצא עבורן.
מעטות מדווחות כי הן חוזרות למגורים עם הבעל ורואות בכך פתרון זמני.
ככלל, המשיבות נחלקות בין אלה שגיבשו במהלך השהות בדירה פתרון של קבע לבין אלה שגיבשו פתרון זמני בלבד (46% בכל קטגוריה).
ללא קשר לסוג הפתרון, מביעות המשיבות שביעות רצון רבה מהפתרונות שגובשו בדירת הקלט (6.2 על סולם 1-7) ומדווחות כי הן היו שותפות במידה רבה לגיבושם (6.5 על סולם 1-7). תחושת העצמאות והמסוגלות בולטת בדברים אלה :

- החלטתי לבד. בדקתי את החוזה וגובה השכירות עם עדנה לראות אם זה סביר.
- התפעלו ממני, אני אחת היחידות שנעמדתי על הרגליים. מצאתי עבודה אחרי שבועיים וחצי, חזרתי ללימודים.
- הם חשבו והציעו, כי לא יכולתי לחשוב בכלל ועזרו לי "לנחות". אבל הייתי שותפה – מה שהם הציעו היה הגיוני מאוד.

- אני בחרתי לאן לעבור, אני מצאתי את הדירה דרך תיווך. אני שיתפתי והן שיתפו אותי בכל ההחלטות. התייעצנו. נתנו לי את הזמן להחליט. הכל בזמן שלך.
- מאוד מרוצה. הייתי במצב עדין של חודש תשיעי אז התאים לי לעבור למשפחה. אמנם אין פרטיות ועצמאות אבל הייתי זקוקה לעזרה לאחר הלידה אז זה התאים לי מאוד לתנאים שהיו אז. עכשיו אחרי זמן מתאים לי לעבור, אבל בשביל אז זה היה הפתרון הטוב ביותר.

חלק מהמשיבות מדווחות על חוסר שביעות רצון מחלק מהפתרונות:

- אין תעודת זכאות ממשרד השיכון, אחרי 30 יום בדירת קלט. לא הצלחנו להיפגש עם עו"ד בסיוע משפטי ולקבוע דרכי טיפול בבעיות בווערות.
- לא גובשו כל פתרונות לילדים בדירת הקלט.
- באתי בבקשה להעביר אותי לדירת קלט אחרת – לא יצא לפועל. גרפתי כל אגורה לשכירות, לקחתי יוזמה, חיפשתי דירה לעצמי.

ללא קשר בין פרק הזמן שהאשה שהתה בדירת הקלט (בין יומיים לארבעה חדשים), רוב המשיבות סבורות כי משך הזמן ששהו בדירת הקלט הספיק להן כדי להתארגן מחדש (61%). שליש מהנשים סבורות שהזמן היה קצר מדי. רק משיבה אחת סבורה כי הזמן היה ארוך מדי.

לוח 17: משך הזמן בדירת הקלט

משיבות	אחוזים	
17	61%	משך הזמן היה מספק
10	36%	משך הזמן היה קצר מדי
1	3%	משך הזמן היה ארוך מדי
28	100%	סה"כ

- מספיק, אבל אני טיפוס שיודע להסתדר לבד ויודעת מה אני רוצה מעצמי, לא היתה לי בעיה לעבוד מהר, אבל יש נשים יותר מבולבלות ואולי יצטרכו יותר זמן.
- אני עזבתי כשהייתי בתשיעי. אז היה לי קל יותר להיות עם משפחה, ולהישאר שם לבד קצת הלחיץ אותי - להישאר לבד עם תינוקת ראשונה וכו'. אז באמת לא הייתי צריכה יותר זמן. אבל למישהי אחרת זה בטח מלחיץ שצריך שהכל יעשה מהר.
- היה טוב אם היתה לי אפשרות לעוד זמן בדירת קלט, הייתי מצליחה לעשות יותר, בעיקר "לשמור על שקל לבן ליום שחור".
- אני חושבת שהתקופה היתה קצרה מאוד (חודש וחצי) והייתי מעדיפה להישאר עוד תקופה כדי להתארגן ולמצוא דירה חלופית לשכירות.
- התקופה לא הספיקה. עזבתי מהר מאוד בגלל השותפה הערבייה. היה קשה גם לי וגם לילדה, ובגלל הקושי להביא את הילדה אל ומהמסגרת שלה וקושי של הילדה להיות מנותקת מהחברה שלה.
- לא הספיק כי נאלצתי לעזוב, אבל לדעתי גם 3 חודשים זה לא מספיק. כשיצאתי ל-3 חודשים ראיתי שזה לא מספיק. יש גם עוד בעיות שלא מביאים בחשבון – כל יום נאלצתי לצאת לחפש את הילדים, וזה לוקח זמן.

מרבית המשיבות מתכננות להיות בקשר עם המחלקות לשירותים חברתיים (66%) וקרוב למחציתן מתכוונות להיות בקשר גם עם המרכזים למניעת אלימות במשפחה. מעטות מציינות כוונה לעמוד בקשר עם פסיכולוג לילדים או עם צוות דירת הקלט.

הצעות לשיפור השירות בדירת הקלט

מרבית ההצעות של המשיבות מתייחסות להעסקת הילדים בדירת הקלט – מבחינת מילוי שעות הפנאי ודאגה להמשך לימודים:

- העסקת הילדים בדירה חסרה מאוד. לעבור על חומר לימודים, חונכות וכיו"ב.
- צריך יותר תעסוקה לילדים.
- קשה לילדים להיות בדירת קלט ללא מסגרת פעילויות ותעסוקה. השעמום יוצר מתיחות ומריבות ביניהם.
- צריך לדאוג לסידור לילדים למשך שעות היום, כולל צהריים עד שעה 16:00, לפחות.
- טיפול בילדים בתקופה שהאם שוהה בדירה יעזור לילדים ולאם.
- מתנדבים לילדים.
- אולי יותר ציוד לילדים, ספרים, אם באים עם ילדים אז צריך משחקים לילדים וכו'.
- פעילות לילדה.

משיבה אחת ציינה דווקא את המחסור בספרים וסרטים לנשים עצמן.

הצעה נוספת היא להאריך את משך השהות בדירה ולהוסיף סיוע נפשי מקצועי:

- צריך עוד פסיכולוגים לשיחות יומיומיות קבועות.
- להוסיף זמן.
- אולי צריך לעבוד יותר עם הנשים האלה ולהשאיר אותם תקופה ארוכה יותר בדירה כדי שיוכלו להתארגן מחדש.

המשיבות אחרות העלו הצעות הקשורות בתנאים בדירה – פרטיות, ניקיון ותחזוקה:

- אם אין בקשה מיוחדת לא להיות לבד, עדיף שכל אשה תהיה לבד. אני לא היחידה שחושבת כך, שהתקופה הזו היא חלקת האלוהים הקטנה שלי ורוצה להיות לבד.
- סדר יום כניקיון חובה.
- צריך שיפוץ.
- לצייד את המשפחות אם לא בכסף אז לפחות במוצרים בסיסיים. או שמישהו יעשה את הקנייה במכולת - לא מכירים אותנו ולא ירשמו לנו.

משיבה אחרת התייחסה לפרסום של השירות ולמתן מידע לנשים על זכויותיהן כאשר הן עוזבות את הבית:

- להכין דף של זכויות של אשה שנפרדת מבעלה, מה מגיע לה. נשים במצב הזה לחוצות מבחינה כספית ולא יודעות מאיפה יביאו אוכל לילדים, ודף כזה על כל הזכויות יכול לעודד ולתת יותר ביטחון. לפרסם את הדירות, שנשים יידעו שיש שירות כזה ולא יפחדו.

התאמת השירות לאוכלוסיית היעד

רוב הנשים שרואיינו (מתוך ה-8), סבורות שהשירות שמציע הפרויקט אינו מתאים לכולן. המרואיינות מצביעות על שלושה תנאים שונים :

- מיידיות. "למי שצריכה פתרון מהיר וזמני".
- גיל הילדים. למרות שדירות הקלט יועדו לנשים עם ילדים מבוגרים שאינם יכולים להיקלט במקלטים לנשים מוכות, היתה סבורה המרואיינת כי מנסיונה הדירה מתאימה יותר לנשים עם ילדים קטנים. "הקטן חושב שזה היה טיול לבית מלון. לקטנים זה פתרון טוב למרות שחושבים ההפך. דווקא לקטנים דירה בלי המולה זה טוב, יש את כל הצרכים".
- רמת העצמאות של האשה. ככל שהאשה יותר עצמאית היא תוכל להפיק יותר מדירת הקלט. "הדירה מתאימה... לנשים שחזקות מבפנים. שיודעות שהן צריכות לצאת מהבית. נשים שיודעות שהן רוצות לעזוב את הבית". "לא לנשים שהיו תלותיות בנישואין, לא יכולות לעשות קניות ולפרנס ולהסתדר לבד. הן צריכות מקלט לעצב אותן מחדש בשנה הראשונה. אני הייתי עצמאית כל החיים, מגיל 11 למדתי איך לשרוד, כל הנישואין פרנסתי וניהלתי את הבית לבד. אם יש תלות כלכלית או רגשית, דירת קלט לא מתאימה".

דיון

במסגרת עבודה זו, עסקנו במודל התיאורטי של דירות הקלט, ובניסיון ליישמו ב-9 רשויות מקומיות וב-10 דירות ברחבי הארץ. כאשר ניגשים לבחון את השירות החדש שמציעות דירות הקלט, יש לשאול ארבע שאלות:

- מה היא אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית עבור השירות ועל פי מה היא מוגדרת?
- מה הם המאפיינים והצרכים של אוכלוסייה זו?
- מה הם המאפיינים של השירות והאם הם הולמים את הצרכים של אוכלוסיית היעד?
- האם השירות אפקטיבי?

מענה על שאלות אלה יסייע בהגדרת מקומו של השירות במערך הכולל של השירותים המצויים כיום בתחום האלימות במשפחה, ובהבהרת ייחודו של השירות ושל קשרי הגומלין הרצויים בינו לבין שירותים אחרים, משלימים או מקבילים.

מה היא אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית עבור השירות ועל פי מה היא מוגדרת?

בעיית האלימות במשפחה היא בעיה מורכבת, הנוגעת בנשים המוכות, בבעלים המכים ובילדים העדים לאלימות. התיאוריות השונות שבהן מחזיקים המומחים השונים, כמו גם הזיקה שלהם לסוכנות זו או אחרת במערך השירותים העוסקים באלימות במשפחה, קובעות במידה רבה את האופן שבו הם תופסים את המאפיינים והבעיות של הנשים המוכות וילדיהן, ובעקבות זאת את הדרכים והאמצעים הנראים כאפשריים ורצויים לפתרונם.

כפתיח ל"אנה קארנינה" מאת טולסטוי - "כל המשפחות המאושרות דומות זו לזו וכל המשפחות האומללות, אומללות כל אחת על פי דרכה" - כך גם הניסיונות לפלח באופן מדויק יותר את אוכלוסיית היעד של דירות הקלט, מעלים כי הנשים המוכות וילדיהן אינם עשויים מקשה אחת. נהפוך הוא. בתווך, שבין "הסיפור הטיפוסי" האחד לבין שלל "הסיפורים הפרטיים", ניתן ורצוי להבחין בין תת-קבוצות באוכלוסיית היעד הפוטנציאלית של דירות הקלט, לפי מספר פרמטרים.

מניתוח כלל הנתונים שנצברו נראה כי הפרמטרים החשובים ביותר הם:

- השלב שבו נמצאת האשה מבחינת מודעותה וכוחותיה לצאת ממעגל האלימות
- רמת הסיכון לחיי האשה ולחיי ילדיה
- מאפיינים אובייקטיביים של האשה והילדים: מצב בריאותי, גיל הילדים, מספרם

מה הם המאפיינים והצרכים של אוכלוסייה זו?

נשים בדירות הקלט - הממצאים מורים כי אוכלוסיית הנשים הפונות לדירות הקלט משקפת את כלל אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית של דירות הקלט. אוכלוסייה זו נחלקת באופן גס לשלוש קבוצות. נראה כי כל קבוצה מחפשת בדירת הקלט מענה לצרכים אחרים - צורך בגישור בין מצב למצב, פסק זמן להתארגנות, מקלט וטיפול ממושך. צרכים אלה מכתיבים מאפיינים ייחודיים לשירות לכל קבוצה, שיש להם השלכות על דגשי הטיפול בנשים ובילדים - עניינים לוגיסטיים כגון מיגון ובטיחות, ענייני כוח אדם, כגון רמת כוונות ועוד. לפיכך, במטרה לגבש שירות יעיל ואפקטיבי יותר, יש לשקול מחדש

את ההיבטים השונים, לבחון אם השירות מסוגל לספק מענה לכל הצרכים שהוזכרו ובאיזה מחיר, ומהי הדרך הנכונה לעשות זאת.

ילדים בדירות הקלט – 335- ילדים נקלטו בתקופה הנבחנת בדירות הקלט. כ-30% מתוכם מתבגרים. עד כה, עיקר תשומת הלב בעיצוב השירות ניתן לנשים כ"לקוח הראשי" שלו, בעוד הילדים נתפסו כ"לקוח משני". מסתבר כי קיימת תלות הדוקה בין הצרכים של האשה והצרכים של ילדיה, וכי הצלחת השירות עבור האשה תלויה במידה רבה במענה המסופק לצרכים של הילדים. לא ניתן להתעלם מהצרכים של הילדים המגיעים אל דירות הקלט, במיוחד לפרקי זמן העולים על מספר ימים.

מתן מענה הולם לצרכים של ילדים אינו דבר של מה בכך. האתגר העומד בפני השירות מורכב מאוד מכיוון שמדובר בטווח רחב של צרכים, הנובעים מהשונות הרבה בגיל הילדים (מתינוקות ועד מתבגרים); במשך השהייה בדירה (משהות בת יום ועד חודשים); במצב הנפשי והבריאותי של הילדים; בגיוון הקיים בתוך משפחות; ובצורך לתת מענים המתייחסים למגוון היבטים, כגון היבטים טיפוליים, לימודיים, ניצול שעות פנאי, בתוך או מחוץ לדירה ועוד.

מה הם המאפיינים של השירות, והאם הם הולמים את הצרכים של אוכלוסיית היעד?

על בסיס כלל הנתונים שנאספו, נראה כי המאפיינים של דירת הקלט מאפשרים למיעוט בלבד מקרב אוכלוסיית היעד הפוטנציאלית לנצל כהלכה את השירות המוצע בדירות הקלט. עם מיעוט זה נמנות נשים עצמאיות ומתפקדות, ברמת היומיום וברמה מנטאלית, הבשלות לצאת ממעגל האלימות ולשבור את הקשר הגורדי עם הבעל המכה.

לדברי חלק נכבד מהמומחים שרואיינו לצורך דיווח זה, לנשים בעלות מאפיינים שונים מאלה שזכרו, עלול השירות, כפי שהוא מעוצב כיום, אף לגרום נזק.

היוזמה לפיתוח השירות של דירות הקלט נולדה כמענה למצוקת המקום במקלטים ולחוסר התאמתם של המקלטים לצרכים של נשים עם ילדים רבים ועם ילדים בוגרים. ככלל, אוכלוסיית היעד של דירות הקלט הוגדרה כאוכלוסיית היעד של המקלטים לנשים מוכות וילדיהן, עם מאפיינים נוספים שאינם מאפשרים להם להיקלט במקלטים. כלומר חלק נכבד מן הנשים המופנות בפועל אל דירות הקלט אינן שונה באופן מהותי מן הנשים המופנות למקלטים, לשם הגנה וטיפול.

אולם, השירות החדש "דירות הקלט" חסר את המאפיינים ההכרחיים ל"מקלט", ובראשם - היכולת לספק חיסיון והגנה מלאים לאשה וילדיה. נוסף על הפונקציה של "הרחקת האשה וילדיה ממקור האלימות ומתן הגנה", הוגדרו לדירות הקלט פונקציות נוספות: עזרה מיידית בשעות קריטיות, מיצוי זכויות ומציאת פתרון קבע.

במהלך התקופה הניסיונית של הפרויקט עלו קשיים והתלבטויות של הצוות המוביל של הפרויקט ושל אנשי המקצוע בשדה לגבי יכולת המימוש של פונקציות אלה במסגרת התנאים המייחדים את דירות הקלט. נמנה כאן את חלקם:

- כיצד ניתן לתת טיפול הולם לצרכיהם של האשה והילדים, במסגרת שהותם בדירה, המוגבלת לפרק זמן קצר יחסית?
- כיצד ניתן לתת מענה הולם לצרכים טיפוליים, חינוכיים והפעלתיים של הילדים – צעירים ומתבגרים המורחקים מסביבתם לפרק זמן בלתי ידוע?
- כיצד להתמודד עם בעיית הבדידות הפוטנציאלית של האשה בדירה?
- כיצד ניתן לתת לכל אשה את הטיפול המתאים לה, כולל טיפול מיידי וקצר מועד, שבו מתמחים רק חלק קטן מהעובדים הסוציאליים?
- כיצד למלא את הפונקציות הנדרשות באמצעות צוות מצומצם, היקפי משרה מוגבלים והעדר נוכחות רציפה או מסיבית של הצוות בדירת הקלט?

האם השירות אפקטיבי?

נראה שאחד הקשיים המרכזיים העומדים בפני הבא להעריך את השירות ומידת האפקטיביות שלו, הוא הרצון הכן לסייע, כמעט בכל מחיר וללא תנאי, למרב הנשים והילדים הנמצאים בסכנת אלימות. רצון זה עשוי להוביל לניסיון למלא בו-זמנית או באמצעות סוג שירות אחד, מטרות העשויות לסתור זו את זו, בבחינת "תפסת מרובה – לא תפסת".

הפרויקט החל אמנם באיחור משמעותי הן מבחינת מועד הכניסה לפעילות והן מבחינת היקף הפעילות. במאי 1999 חלה נקודת מפנה ברמת הפעילות בפרויקט. ממועד זה ועד סוף שנת 2000 עמדו הדירות ברמת פעילות דומה למצופה, ומרבית הדירות היו מאוישות, יחסית, באופן רצוף.

כ-400 נשים פנו לדירות הקלט מתחילת הפעלת השירות. כמחציתן נמצאו מתאימות לסוג השירות שמציעות דירות הקלט ומקרב המתאימות נקלטו בפועל הרוב המוחלט של הפונות (כ-140 נשים).

נראה כי שיעור הקליטה בדירות מושפע לא רק ממספר הפניות ומגורמים אובייקטיביים כמו משך השהות של הנשים בדירות ומספר הנשים והילדים השוהים בו-זמנית בדירה (המגבילים את כושר הקליטה של הדירה), אלא בעיקר מהמאפיינים של ספקי השירות:

- א. רמת המובחנות של ספק השירות בקרב קהל היעד (ריכוז השירות בידי המרכזים לטיפול ומניעת אלימות במשפחה לעומת מחלקות לשירותים חברתיים, הפועלות ללא מרכז לטיפול ומניעת אלימות במשפחה);
- ב. העמדות והתפיסות של ספקי השירות (דירות הקלט) לגבי מקומו של השירות במערך השירותים לטיפול באלימות במשפחה ומידת נחיצותו;
- ג. אופן השימוש שעושה ספק השירות בדירת הקלט במכלול השירותים שהוא מציע;
- ד. זמינות של כוח אדם מקצועי (הקצאת כוח אדם – עובדת סוציאלית, היקף משרת אם-בית, הפעלת מתנדבים);
- ה. רמת הניסיון והמקצועיות של כוח האדם באבחון, הערכה וטיפול בקהל היעד של מקבלי השירות.

מבחינת תרומתן של דירות הקלט לנשים וילדים ששהו בהן, נראה כי יש בשירות אינדיקציות ליכולתו להיות גורם משמעותי בשרשרת הטיפולית או במהלך הפריצה של מעגל האלימות:

2/3 מהנשים יצאו מדירות הקלט לפתרונות דיור ללא הבעל האלים. מתוכן נקלטו מחצית במסגרות כוללניות של טיפול באלימות במשפחה (מקלטים), כרבע מצאו פתרונות זמניים בקהילה, וכרבע (16% מסך השוהות בדירות הקלט) מצאו דיור חלופי.

באופן כללי, נקודות החוזק של השירות, על פי המשוב שהתקבל מהנשים ששהו בדירות, הן היחס החם והתמיכה של הצוות בדירת הקלט, ובמיוחד של אמהות הבית המקדישות מעל ומעבר להגדרת תפקידן מבחינת שעות וסוג סיוע; ההרחקה המיידית ממקור האלימות ותהליך הפניה יעיל ומהיר; תחושת ה"בית" המוקנית בדירות, לעומת מקלטים, הנתפסים כ"מוסד"; התחושה שחווה הנשים שהן אחראיות, או לפחות שותפות, לגיבוש של פתרונות עתידיים להן ולילדיהן. רובן מדווחות כי אם יעמדו בעתיד בפני הצורך לבחור, הן יבחרו שנית להיעזר בשירות של דירות הקלט.

נקודות החולשה של השירות הן מתן מענה טיפולי חלקי – לנשים ובעיקר לילדים; העדר פתרונות לימודיים והפעלתיים לילדים; העדר התייחסות ומענה למתבגרים; הבדידות בדירת הקלט; ומגבלות משך השהות בדירה.

נראה כי מצד אחד קיים ביקוש רב לשירות, שילך ויגדל ככל שהמודעות לא להיכנע לבעיית האלימות תלך ותגבר, וכל שהשירות יפורסם באופן רשמי וייפתרו היבטים של תשלום והתחייבות כספיות בין הרשויות. מצד שני, נראה כי השירות של דירות הקלט, כפי שהוא מעוצב כיום, אינו מסוגל לתת מענה מספק לפונות אליו.

האתגר המרכזי שבפניו עומד כיום השירות של דירות הקלט הוא כיצד להתאים את האופי של דירת הקלט לשילוב שבין רמת הסיכון של האשה והילדים לבין השלב שבו נמצאת האשה, מבחינת רמת המודעות והיכולות שלה לצאת ממעגל האלימות.

ברצוננו להציע כי מיצוי הפוטנציאל הטמון בשירות המוצע באמצעות דירות הקלט נעוץ בהיותן של הדירות **שוות** באופן מהותי ממקלט או מדירת מעבר. דירות הקלט נותנות **מענה לפער** שבין הטיפול הניתן במסגרת הקהילתית (על-ידי המרכזים למניעת אלימות במשפחה) לבין הטיפול המרוחק והמנותק מהקהילה (המקלט לנשים מוכות). האשה יכולה לקבל תמיכה והתייחסות כוללנים לצרכים הנובעים מבעיית האלימות, תוך שהיא מתפקדת בסביבה של קהילה פתוחה, אך מוגנת מאלימות. השירות ניתן תוך שמירה, של האשה ושל הגורמים המקצועיים, על **קשר רציף** עם הגורם המטפל המפנה.

דירות קלט לא תהיינה אף פעם מקלט, מבחינת רמת ההגנה שניתן לספק לנשים ולילדים. אולם ניתן לעצב את השירות כך שהוא יציע **גמישות** בפתרונות המוצעים בעיקר לאשה, אך גם לילדים, לפי צורכיהם ומאפייניהם.

המלצות

דירות הקלט עונות על הצורך בהרחבת מגוון אפשרויות ההגנה והטיפול לנשים ולילדים הסובלים מאלימות, שהם בעלי מאפיינים מגוונים וצרכים שונים. נראה כי כדי למצות את כל הפוטנציאל הגלום בשירות של דירות הקלט יש לערוך מספר שינויים באופן הארגון ובמתן השירות.

היבטים מקצועיים-טיפוליים

בדיקת הממצאים, מכיוונים שונים, מצביעה על המרכזים למניעת אלימות במשפחה כעל הגורם שיש לו עדיפות בהפעלת דירות קלט:

הממצאים מורים כי **במרכזים למניעת אלימות**, בשל העיסוק השוטף בנושאים של אלימות במשפחה מהיבטים שונים, יש לעובדי המרכז יותר מיומנויות באבחון, בהכוונה לשירותים אחרים ובטיפול בנשים ובילדים המגיעים אל דירות הקלט. במסגרת זו קל, באופן יחסי, לגייס, להפעיל ולתאם מתנדבים "מתמחים" בנושא יותר מאשר במחלקות לשירותים חברתיים. בדירות אלה ניכר גם שימוש בדירה כשלוחה של המרכז וכשירות משלים שלו.

לפיכך מוצע **להכפיף את דירות הקלט למרכזים למניעת אלימות**. בשלב הראשון, מוצע להגדיר 3-5 מרכזים כאלה ברחבי הארץ, שייתנו כיסוי גיאוגרפי של הארץ. ליד כל אחד מחמשת המרכזים יוקם אשכול של מספר דירות. בתוך כל אשכול הדירות, מומלץ לאפשר את מימושן של 3 פונקציות מרכזיות – הרחקה מיידית ממקור האלימות, טיפול ומיצוי זכויות.

הפעלה של אשכול דירות קלט באמצעות עמותות העוסקות במתן סיוע לנשים החוות אלימות במשפחה היא האפשרות השנייה בעדיפותה.

במקביל, יש לעבות את השירות המוצע למגזרים ייחודיים – נשים ערביות וחרדיות - על ידי הגדלת מספר הדירות בכל מגזר, באופן דומה לאוכלוסייה הכללית. אולם יצירת אשכול דירות אחד לכל מגזר אינה נותנת מענה לנשים מאותה עיר שבה יופעל השירות. אלה לא יוכלו להשתמש באשכול הסמוך למקום מגוריהן מחשש של חשיפת מיקומן. לכן, יש ליצור שני אשכולות לכל מגזר ייחודי, שיאפשר לנייד נשים בין מקום מגוריהן למקום המחסה.

במסגרת אשכול הקלט ניתן יהיה לתת מענה גם לצרכים של העולות החדשות, על ידי עיבוי הצוות והמתנדבים בכוח אדם מאותו מוצא.

התארגנות על אשכול דירות קלט, המופעלות על ידי צוות מתמחה וגדול יותר, מאפשר לפגוש את האשה המוכה וילדיה באחת משלש "תחנות":

א. **הצלה ובדיקה** - הגנה מיידית ובלתי סלקטיבית בשעת חירום, בהעדר מקומות הגנה אחרים או עד איתורם. האשה נוכחת לדעת שקיימת אופציית חיים אחרת. בתקופה זו ניתן לבצע גם אבחון מעמיק יותר של המשפחה הנקלטת וצרכיה.

ב. **תחליף מקלט** – הגשת סיוע לנשים שלא היו פונות למקלטים או שלא היו מתקבלות אליהן.

ג. **בדרך לקראת "חיים אחרים"** – שירות לנשים "בוגרות", מקלטים או תכניות התערבות אחרות, הזקוקות ל"דחיפה אחרונה" כדי לטפל בבעיית האלימות. השהות בדירת הקלט מאפשרת התארגנות ומיצוי של זכויות, שיאפשרו לאשה את הבחירה בין החלופות, מתוך עמדה של עצמאות וחירות יחסיים.

הפתרון המוצע מאפשר שיפור של איכות השירות המוענק לנשים בדירות הקלט מכמה סיבות:

1. **הפחתה של מיון מראש**, בשלב ההפניה אל דירות הקלט. על ידי כך תעלה הסבירות של צמצום הטעויות במיון הנשים בשלב ההפניה (לדחות נשים שזקוקות לשירות או לקבל נשים שמתאימה להן מסגרת אחרת). יותר נשים יוכלו לקבל שירות של הרחקה והגנה מהאלימות, גם אם הוא לטווח קצר.
2. **צמצום מספר המעברים** – של הנשים מדירה לדירה, או מסוג שירות אחד לסוג שירות אחר.
3. **ייעול ומיקוד המשאבים הארגוניים** – בהיבטים של הגדלת צוות והקצאת משרות; התמחות של הצוות, מתן מענה טיפולי והפעלתי לילדים; גיוס ושמירה על מתנדבים.
4. **תמיכה הדדית בין נשים (וילדים)** - ההנחה היא, שהמפגש בין נשים המתמודדות עם בעיות דומות מחזק, והן תומכות זו בזו. באשכול הדירות פוגשת האשה נשים, שכל אחת מהן עשויה להימצא בשלב אחר של התייחסות לבעיית האלימות, להיעזר בהן ובניסיוןן ואף לתרום להן מניסיונה היא.

מהטעמים שנמנו לעיל מוצע שבכל אשכול יהיו לפחות 5 דירות קלט.

הבניית תהליכי החזרה של האשה וילידה לקהילה – אחריות-העל על האשה ועל ילידה מצויה בידיה של הלשכה המפנה. דירת הקלט היא תחנה זמנית במסלול היציאה של האשה ממעגל האלימות. אין זה מתפקידה של העובדת הסוציאלית בדירת הקלט ללוות את האשה לאחר יציאתה מהדירה ואין אפשרי במסגרת המשאבים העומדים לרשותה. כדי למנוע מצבים בהם האשה "נופלת בין הכסאות" עם חזרתה לקהילה ממנה באה וחמור מכך, בעת מעבר לקהילה אחרת, יש להגדיר ולהבנות את הקשרים בין הלשכה המפנה, דירת הקלט והלשכה הקולטת.

היבטים ארגוניים – מערכתיים

לשם המשך הפעלת השירות, באופן שיספק פתרון משמעותי, ברמה המערכתית, יש לתת את הדעת על ההיבטים הארגוניים הבאים:

מינוי אחראי לשירות - המידע הקיים על הפניות, קליטות ועזיבות של הדירות אינו מספק לשם קבלת החלטות בזמן אמת וניצול יעיל של משאבי השירות לטובת הצרכניות שלו. על כן יש צורך חיוני ודחוף למנות מרכז אשר ירכז את כל פעילות הפרויקט. אותו אדם יישא באחריות מקצועית על הפרויקט ועל הובלתו וייצוגו כלפי המשרד, הרשויות וגורמים נוספים בסביבתו. אותו אדם יהיה אחראי על ריכוז ותיאום המידע על פניות אל דירות הקלט והמקומות הפנויים בהן בזמן אמת, על הכוונה ועדכון של הפניות, על קליטות ועזיבת נשים בדירות. ללא פונקציה נראה כי לא יהיה אפשר לנצל את השירות כהלכה, ובסופו של דבר עשוי הפרויקט כולו לרדת לטמיון.

שיווק - נראה כי נחוץ להדק את שיתוף הפעולה בין דירות הקלט לבין עצמן ובין לבין שירותים אחרים העוסקים באלימות במשפחה כדי לא להשיב ריקם את פני הנשים הזקוקות לסיוע. לשם כך נחוץ שיווק שיטתי, מערכתי ומאסיבי של הדירות בקרב כל הגורמים המטפלים בבעיית האלימות במשפחה. השיווק אינו צריך להיות באחריותם של מפעילי דירות הקלט, כפי שנעשה במידה רבה כיום, אלא באחריותו של השירות הממונה – השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד העבודה והרווחה.

הגדרת נהלים והסדרי תשלום עבור השירות – ההיבטים התקציביים של השירות היו אחת מנקודות התורפה שלו במהלך ההפעלה הניסיונית. בתקופה זו בלטו חוסר בהירות בתנאים להעברות תקציביות בין משרד העבודה והרווחה לבין הרשויות המפעילות את דירות הקלט, חוסר בהירות בהגדרת הסדרי תשלום בין רשויות עבור השירות והאחראים על הדירות לא עמדו בתנאי ומועדי הדיווח המינהלי. כל אלה גרמו לגרעונות בתקציבי הדירות מצד אחד ולתת-ניצול של תקציבים בחלק מהדירות מצד שני. לפיכך חיוני להגדיר מפתחות להקצאה תקציבית לכל דירה ולעגן היבטים אלה, כחלק אינטגרלי ממודל הפעולה של השירות.

תחזוקה של דירות הקלט – רמת התחזוקה של דירות הקלט היא אחד ההיבטים שלא קיבלו התייחסות מספקת בתכנון המקורי של הפרויקט. בתקופת ההפעלה הניסיונית התברר כי בשל התדירות הגבוהה של תחלופת דיירות רמת הבלאי של הדירות גבוהה וכי יש צורך להשלים ציוד שהתכלה או נעלם לעיתים מזומנות. לכן, מומלץ לקבוע נהלים ונורמות של תקינות ובטיחות הנדרשים בדירת הקלט, וכן להצמיד איש תחזוקה מהרשות המקומית שידאג באופן שוטף לתקינות הציוד והדירה. יש לקוות כי היותו של איש התחזוקה חלק מכוח האדם של הרשות המקומית תסייע לשמירה על עלות סבירה ועל היענות מהירה לצרכים המתעוררים בדירות.

ביבליוגרפיה

- אדלר, ד. (1998) בוחרות בחיים. ירושלים, הוצאת שוקן.
- אינס, א. (1997). אלימות במשפחה. מיכאלי, נ. ונאור, א.: אלכוהול ואלימות. ירושלים: משרד העבודה והרווחה, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, ועמותת אפש"ר, 33-39.
- טייכמן, מ. וטייכמן, י. (1989). אלימות בין בני זוג – יחסים בין אישיים ושליטה על משאבים. חברה ורווחה, י' (2), 95-109.
- לשכת יועצת ראש הממשלה למעמד האשה (1983). ירושלים, חוברת מס' 5.
- סבירסקי, ב. (1981). הכאת נשים בישראל, חיפה, מחברות למחקר וביקורת, חוברת מס' 7.
- סלעי, י. ופינטון, נ. (1988). שנה ראשונה להפעלת מקלט ניסיוני-טיפול לנשים מוכות. בטחון סוציאלי, 32, 90-96.
- רונאל, נ. (1997). גישת שנים עשר הצעדים לטיפול באלימות במשפחה. מיכאלי, נ. ונאור, א.: אלכוהול ואלימות. ירושלים: משרד העבודה והרווחה, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, ועמותת אפש"ר, 23-32.
- שמחה, א. (1992). להוציא את הגורם האלים מן הבית. מנהלים, 48, 48-52.
- Armstrong, D. T. (1986). Shelter-Based Parenting Services: A Skill-Building Process. CHILDREN TODAY, March-April, 16-20.
- Burgansky, M. (1989). A Comparison between Battered Women Living at Home and Residing in a Shelter. Journal of Social Work and Policy in Israel, 2, 7-30.
- Caesar, P. L. (1988). Exposure to Violence in the Families-of-Origin Among Wife Abusers and Martially Non-violent Men. Violence and Victims, 3, 49-63.
- DeLanga, C. (1986). The Family Place Children's Therapeutic Program. CHILDREN TODAY, March-April, 12-15.

Edleson, J. L., Eisikovits, Z. L., Guttman, E. & Sela-Amit M. (1991). Cognitive and Interpersonal Factors in Women Abuse. Journal of Family Violence, 6(2), 167-182.

Fantuzzo, J. W. & Lindquist, C. U. (1989). The Effects of Observing Conjugal Violence on Children: A Review and Analysis of Research Methodology. Journal of Family Violence, 4, 77-94.

Gondolf, e. w. (1997). Batterer programs: what we know and need to know. Journal of Interpersonal Violence, feb 12 (1), 83 – 99.

Grych, J. H., Jouriles, E. N., Swank, P. R., mCdonald, R. and Norwood, W. (2000), Patterns od Adjustment Among Children of Battered Women. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68 (1), 84-94.

Hilbert, J. C., Kolia, R., VanLeeuwen, D. M. (1997). Abused Women in New Mexican Shelters: factors that influence indpendence on discharge. Affilia Journal of Women and Social Work, winter 12 (4), 391 – 403.

Hughes, H. M. (1986). Research with Children in Shelters: Implications for Clinical Services. CHILDREN TODAY, March-April, 21-25.

Layzer, J. I., Goodson, B. D. and DeLanga, C. (1986). Children in Shelters, CHILDREN TODAY, March-April, 6-11.

Peled, E. (1997). Intervention with Children of Battered Women: A Review of Current Literature. Children and Youth Review, 19(4), 277-299.

Peled, E. & Edleson, J. L. (1992). Multiple Perspectives on Groupwork with Children of Battered Women. Violence and Victims, 7, 327-346

Peled, E. & Edleson, J. L (1996). Predicting Children's Domestic Violence Service Participation and Completion. A Paper Presented at the First National Conference on Children Exposed to Family Violence, Austin, TX.

Sullivan, C. M., Tan, C., Basta, J., Rumptz, M. and Davidson W. S. II (1992). An Advocacy Intervention Program for Women with Abusive Partners: Initial Evaluation. American Journal of Community Psychology, 20 (3), 309-331.

נספחים

נספח 1

מודל פעולה מעודכן של שירות "דירות קלט"

דירות קלט לנשים בסכנת אלימות וילדיהן

אוגוסט 1999

פרויקט דירות הקלט מרחיב את מגוון השירותים לנשים וילדים בסכנת אלימות ומאפשר לתת שירות לאוכלוסייה רחבה יותר.

מטרות הפרויקט:

1. לתת מחסה מיידי לפרק זמן מוגבל
2. לפעול למיצוי זכויות שיאפשר פתרון ארוך טווח: סיוע בדיור, ייעוץ משפטי, הבטחת הכנסה וחיבור לשירותים בקהילה.
3. לאפשר פסק זמן מצד האשה להערכה מחודשת של המצב ולקבלת החלטות, תוך תיאום ושיתוף פעולה מערכתי קבוע עם הקהילה המפנה או הקולטת.

אוכלוסיית היעד:

בשלב ראשוני זה של הפרויקט, השירות מיועד לנשים בעלות יכולת להתארגן ולנהל חיים באופן עצמאי, המסוגלות להפיק תועלת מהתערבות קצרת מועד, ואשר מאופיינת באחד או יותר מהמאפיינים הבאים:

- בעלות צורך בניתוק ממקור האלימות
- בעלות צורך בהגנה חלקית (נשים או ילדים הנמצאים בסכנת חיים והזקוקים להגנה מלאה יופנו למקלטים)

הפרויקט מאפשר גמישות שאינה מתאפשרת במקלטים, למשל:

- אמהות לילדים אשר בגין מספרם וגילאיהם אינן יכולות להשתלב במקלטים לנשים מוכות.

- בעלות נכות פיזית או מחלות.

הבחנה בין זירות קלט ומקלטים

דירות קלט	מקלטים	המאפיין
נמוכה ובינונית או רמת סיכון גבוהה במידה ויש ניתוק גיאוגרפי	גבוהה מאוד	רמת סיכון
נדרשת יכולת התארגנות, תפקוד והתמודדות של האשה מענה מיידי לאבחון צרכים, מחסה והגנה זמינים ונגישים יש, כולל מחלות ונכויות	התפרקות ומשבר נפשי עמוק	מצב פסיכולוגי
מספר גדול של ילדים ילדים מתבגרים ילדים חריגים פסק זמן לקבלת החלטות מצד האשה ולמיצוי זכויותה המיידיות ימים ספורים עד זמן קצוב מראש	יכולת הכלה תמיכה, חיזוק, העצמה, ייצוג משפטי אין	טיפול נדרש גמישות לצרכים
כך קטנה ואינטימית אין (עדיפות לאיש 2 נשים וילדיהן בדירה) אין (מצופה להפעילם באמצעות מתנדבים)	עד 3 ילדים בגילאים צעירים, אך תלוי גם בנסיבות	מצב משפחתי
	הגנה פיזית וטיפול במשבר נפשי פרקי זמן ארוכים עד שנה	מטרה עיקרית משך השהייה
	כן (לא בפועל)	תיאום ושיתוף פעולה עם הקהילה המפנה גודל המסגרת
	כ – 10-15 נשים בו זמנית וכ – 20-30 ילדים יש. מתאפשרת בשל הגודל	תמיכה הדדית בין נשים וילדים
	יש	מסגרות מאורגנות לילדים

בשלב זה, אין באפשרות הפרויקט (במסגרתו הנוכחית) לתת מענה לנשים בעלות צרכים מיוחדים, כגון:

- חולות נפש ומפגרים בפיגור קשה.
- מתמכרות למיניהן (סמים, אלכוהול וכיו"ב).
- עוסקות בזנות בפועל.

דרכי פעולה והפניה

א. הפניית האשה לדירת הקלט:

1. ההפניה תבצע תמיד דרך המחלקה לשירותים חברתיים (מש"ח) או דרך המרכזים למניעת אלימות במשפחה (לא תתקבל פנייה אישית). הגורמים המפנים שמחוץ למחלקה חייבים ליצור קשר עם המחלקה לשירותים חברתיים. לגבי האשה ימולא טופס נתוני יסוד.
2. בין הגורמים העשויים להפנות נשים דרך המחלקה/המרכז עשויים להיות:
 - מקלטים לנשים מוכות; גורמי סיוע וטיפול מיידי (משטרה, בית חולים, בתי משפט, קווי חירום וסיוע, עמותות וארגונים וולונטריים, אנשי דת, טוענים רבניים) או ע"י הפניה עצמית.
3. עובדי המחלקה/המרכז הממונים על העניין צריכים להיות בעלי נגישות מיידית. על המחלקות/מרכזים לדאוג לכוננות 24 שעות ביממה לקליטה דרך המוקד העירוני.

4. לאחר בחינה ראשונה של הבעיה, תעביר המחלקה לשירותים חברתיים את הפניה למרכז ארצי למידע והכוונה, אשר יהיה אחראי על הפונקציות הבאות:

- ריכוז כל המידע השוטף בזמן אמת, בנוגע לתפוסה והרכב המשפחות בדירות.
- הכוונה של הפניות (על פי האבחון שנעשה ע"י המחלקה לשירותים חברתיים המפנה, ר' להלן) אל:
 - א. דירות הקלט- השמה בדירה הספציפית לפי מאפייני האשה והדירה.
 - ב. גורמים אחרים בקהילה.
- ריכוז המידע על כל הפונים לדירות הקלט (ללא תלות אם נענו או נדחו או הופנו לגורם אחר)
- מעקב ארוך טווח אחר הנשים העוזבות את הדירות (ב- 4 נקודות זמן: לאחר 3 חודשים, חצי שנה, שנה, שנתיים).

ב. קליטה בדירת הקלט:

1. הקליטה בדירה תתבצע על ידי העובדת הסוציאלית האחראית על הדירה (ובמקרים חריגים בלבד על ידי אם הבית).
2. תהליך הקליטה על ידי העובדת הסוציאלית יכלול את המרכיבים הבאים:
 - הבהרת כללי ההתנהגות בדירה.
 - החתמת האשה על חוזה ושמירה על חיסיון הדירה.
 - אבחון מצב האשה וצרכיה, הערכת כוחות אישיות ויכולת טיפול בילדים¹. מטרת האבחון שונה
 - בניית תוכנית התערבות ראשונה עם האשה.
 - דיווח מיידי על קליטת האשה למרכז המידע.

ג. כוח אדם, מאפיינים ותפקידים (פונקציות):

1. **הגורמים המטפלים ישירות באשה ובילדיה**
 - עובדת סוציאלית (0.40 – 0.25 משרה + כוננות).
 - אם בית (0.33 משרה + כוננות).
 - מתנדבים.
- ב. גורמים בקהילה שעומים יש ליצור קשר, בהתאם לתוכנית ההתערבות: מש"ח, ביטוח לאומי, משרד הבינוי והשיכון, משטרה, שירות בריאות, בית משפט.

2. פונקציות של הגורמים:

(א) עובדת סוציאלית:

- נדרשים ניסיון ומומחיות בתחום אלימות במשפחה.
- אבחון וקליטה בדירה ובניית תוכנית טיפולים.
 - ניהול שיחות טיפוליות עם האשה והילדים, בגישת טיפול קצר-מועד.
 - אחריות לקשר עם הגורם המפנה והגורם הקולט את האשה בעת עזיבתה את הדירה.
 - אחריות לקשר כולל עם גורמים בקהילה- ועדת היגוי מקומית.
 - אחריות לניהול הדירה ולחלוקת הפונקציות לגורמים – היא עצמה, אם-הבית, מתנדבים והדרכתם.
 - אחריות על מערך שיווק מקומי.
 - אחריות על דיווח למרכז המידע, למחלקה לשירותים חברתיים אליה שייכת הדירה, למחלקה לשירותים חברתיים המפנה ולמחלקה הקולטת.
 - גיוס מתנדבים ושיבוצם.
 - השתתפות בוועדות הביצוע המקומיות וועדות ההיגוי (לפי הצורך).

(ב) אם בית:

- כפיפות מקצועית ומנהלית לעובדת סוציאלית.
- תחזוקה שוטפת של הדירה כולל: רכישת מזון ראשוני, חומרי ניקוי, תקינות הציוד.
- מתן תמיכה חברתית ורגשית לאשה וילדים.
- ליווי האשה במידת הצורך לגורמים בקהילה לשם מיצוי הזכויות.
- עבודה משותפת עם מתנדבים בסיוע בהפעלת הילדים.

¹ האבחון המתבצע על ידי העובדת הסוציאלית המטפלת נועד לשם בניית תוכנית התערבות עבור האשה, בעוד שהאבחון המתבצע על ידי הגורם המפנה נועד להגדיר את רמת הסיכון בו נמצאים האשה וילדיה ולפיו לקבוע את מידת התאמתם לדירת הקלט.

- מימוש החלק הטיפולי המואצל עליה מהעובדת הסוציאלית.

מאפיינים נדרשים לאמהות בית :

- יכולת גמישות בשעות עבודה, פנויה לעבודה (אין עיסוקים מחייבים נוספים)
- חום, פתיחות ויכולת תמיכה רגשית.
- מוכנות לעבוד בשעות בלתי שגרתיות.
- יכולת עבודה בתנאי לחץ וחירום.
- יכולת תקשורת עם גורמים מוסדיים ואנשים במצוקה.
- יכולת הצבת גבולות.
- יכולת ניהול משק-בית.

(ג) מתנדבים :

המתנדבים הם תוספת בלבד לכוח האדם בדירה ואינם מחליפים את הצוות המקצועי. במצב האידיאלי, מוצמדת לדירה עובדת סמך מקצועית או בנות שירות לאומי.

הפונקציות שעל המתנדבים למלא :

- הפעלת הילדים
- ליווי האשה למיצוי זכויותיה
- תמיכה

במצב הנוכחי קיימות שתי אפשרויות להפעלת מתנדבים :

- "כלבוניק" – מתנדב המוצמד לדירה באופן קבוע.
- "מאגר מתנדבים" – מתוך מאגר קיים מוזמנים המתנדבים על פי הצורך (לנשים, לילדים, על-פי גיל).

המתנדבים יבוטחו על ידי הרשות המקומית.

יש צורך במתנדבים צעירים שיוכלו להתחבר למתבגרים.

יש לפתח ערכות הפעלה לילדים בתחומים שונים, במקביל להכשרה של המתנדבים.

כדאי ליצור קשר עם המתנ"ס המקומי להעסקת ילדים.

(ד) מרכז ארצי לפרויקט (פרויקטור)

היקף משרה : ½ משרה + כוננות, כ – 80,000 ש"ח לשנה + אחזקת טלפון 200 ש"ח לחודש. כישורים :

- עובדת סוציאלית
- בעלת יכולת ארגונית מוכחת
- יכולת לנהל מו"מ
- היכרות טובה עם השטח.

פונקציות:

- כוננות מתמדת לקבלה והכוונת נשים אל הדירות
- אחריות על קבלת מידע עדכני באופן יומיומי
- קשר שוטף עם הדירות לפתרון בעיות
- אחריות על ניצול תקציבי
- ניהול רשומות

לצורך מילוי התפקיד יש צורך בתוכנת מחשב בעלות של כ – 10,000 ש"ח, בנוסף על מחשוב המחלקה לשירותים חברתיים או המרכזים למניעת אלימות או הדירות.

נספח 2

דירת קלט בעיר _____

שאלון למתגוררות בדירת הקלט

א. כללי

כמה זמן היית בדירת הקלט? _____

באיזו מידה את מרוצה מההיבטים הבאים של דירת הקלט –

לא היה צורך	כלל לא				במידה רבה מאוד	
9	2	3	4	5	6	מצב הדירה (מבחינת הריהוט, הציוד והתחזוקה)
9	2	3	4	5	6	תחושת בטחון והגנה בדירת הקלט
9	2	3	4	5	6	כללי ההתנהגות המחייבים בדירה (למשל, שמירה על סודיות הדירה, חלוקה בניקיון, שמירה על כשרות)
9	2	3	4	5	6	העזרה של צוות הדירה כדי להבטיח שתקבלי את הזכויות שלך (למשל, בביטוח לאומי, משרד הפנים, משטרה, משרד השיכון)
9	2	3	4	5	6	סידורים הקשורים בהעסקת הילדים בדירה (למשל, לשחק איתם, להפעיל אותם)
9	2	3	4	5	6	קבלת עזרה בטיפול בילדים ושמירה עליהם
9	2	3	4	5	6	היחס של העובדת הסוציאלית
9	2	3	4	5	6	היחס של אם הבית
9	2	3	4	5	6	היחס של המתנדבים

ב. כניסה לדירה

מתי הגעת לדירת הקלט?

4. בשעות הבוקר 3. בשעות אחה"צ 2. בשעות הערב 1. בשעות הלילה

מי קיבל אותך כשהגעת לדירת הקלט?

1. העובדת הסוציאלית 4. לא יודעת

2. אם הבית 5. אחר: _____

3. מתנדב/ת

בשעות הראשונות בדירת הקלט, האם קיבלת כל מה שהיה נחוץ לך?

2. כן 1. לא – מה חסר לך? _____

כיצד תתארי את תהליך ההפניה שלך אל דירת הקלט?

התהליך היה מהיר ויעיל 1 2 3 4 5 6 7 התהליך היה איטי ומסורבל

כמה זמן עבר מאז שהחלטת לעבור לדירת קלט ועד שנכנסת לדירה?

4. תוך יום 3. עד שלושה ימים 2. ארבעה ימים עד שבוע 1. למעלה משבוע

אם היית צריכה לפנות שוב להגנה מיידית, האם היית בוחרת להיכנס לדירת קלט?

5. בטוחה שכן 4. כנראה שכן 3. לא יודעת 2. כנראה שלא 1. בטוחה שלא

ג. השהות בדירה

בתקופה שבה גרת בדירת הקלט, במי בעיקר מתוך חברי הצוות נעזרת בכל אחד מהנושאים הבאים?

בכל נושא, סמני X במשבצת אחת בלבד

אחר, נא פרטי	מתנדבים	אם בית	עובדת סוציאלית
			שיחות איתי או עם הילדים על בעית האלימות בבית
			שיחות איתי או עם הילדים על תכנון החיים שלנו בעתיד
			ליוותה אותי לכל מיני שירותים ומוסדות
			עזרה לי להחזיק את הדירה באופן יומיומי
			היתה איתי בשעות הפנאי
			עזרה בטיפול היומיומי בילדים
			שיחקה עם הילדים

באיזו מידה הרגשת שהצוות בדירת הקלט עומד לרשותך כשאת זקוקה להם?

תמיד	בדרך כלל כן	לעיתים רחוקות	אף פעם
4	3	2	1
העובדת הסוציאלית			
4	3	2	1
אם הבית			
4	3	2	1
המתנדבים			

בתקופה שגרת בדירת הקלט, באיזו תדירות ביקרו בדירה -

כל יום	כמה פעמים בשבוע	פעם בשבוע	פעם בשבועיים
4	3	2	1
העובדת הסוציאלית			
4	3	2	1
אם הבית			
4	3	2	1
המתנדבים			

האם המצב של הילדים בתקופה שגרתם בדירת הקלט -

3. השתפר 2. נשאר ללא שינוי 1. נהיה גרוע יותר

בתקופה שגרת בדירה, האם גרו בה משפחות נוספות (אמא וילדים)?

- 1 לא 2 כן - כמה משפחות? _____ משפחות

האם את ממליצה על מגורים עם משפחה נוספת בדירת הקלט?

3. ממליצה 2. ממליצה עם הסתייגות 1. לא ממליצה

מדוע?

האם התעוררו בעיות מיוחדות בדירת הקלט עצמה בתקופה שגרת בה? 1. לא 2. כן איזה?

אם כן - האם הבעיות נפתרו לשיעור רצונך? 1. כן 2. לא

ממה היית מרוצה ביותר בדירת הקלט?

עם איזה שירותים היית בקשר בזמן שגרת בדירת הקלט?

כלל לא	במידה מעטה	במידה רבה	
1	2	3	_____ הגשת תלונה במשטרה
1	2	3	_____ הוצאת צו הגנה
1	2	3	_____ פתיחה או ליווי בהליכים משפטיים
1	2	3	_____ ביטוח לאומי - לשם קבלת הבטחת הכנסה
1	2	3	_____ ביטוח לאומי - לשם קבלת קיצבת ילדים
1	2	3	_____ ביטוח לאומי - לשם קבלת קיצבת נכויות
1	2	3	_____ לשכה לסיוע משפטי
1	2	3	_____ סיוע בדיוור ממשרד הבינוי והשיכון
1	2	3	_____ משרד הפנים
1	2	3	_____ משרד הקליטה
1	2	3	_____ קשר עם בתי-ספר או גני ילדים
1	2	3	_____ קשר עם קופת חולים או בתי-חולים
1	2	3	_____ הסתייעות בצוות לשם העסקת הילדים בדירה
1	2	3	_____ אחר: _____

בתקופה שבה גרת בדירת הקלט האם קיבלת -

1. הבטחת הכנסה: כן, תוך _____ ימים. לא
2. קצבת ילדים: כן, תוך _____ ימים. לא
3. סל קליטה: כן, תוך _____ ימים. לא
4. קצבת נכויות: כן, תוך _____ ימים. לא

ד. יציאה מדירת הקלט

היכן את מתכוונת לגור אחרי שתעזבי את דירת הקלט?

1. חוזרת הביתה למגורים בלי הבעל
2. עוברת לדירה בשכירות
3. עוברת למקלט לנשים מוכות
4. עוברת להורים / למשפחה שלי
5. עדיין לא יודעת
6. חוזרת הביתה למגורים עם הבעל
7. אחר: _____

האם הפתרון שנמצא למגורים לאחר עזיבת דירת הקלט הוא -

1. פתרון לשבועות הקרובים
2. פתרון לחודשים הקרובים
3. פתרון של קבע

האם את מתכוונת להיות בקשר עם אחד מהגורמים הבאים?

1. עם המחלקה לשירותים חברתיים
2. עם המרכז לטיפול באלימות במשפחה
3. גורם אחר: _____

באיזו מידה את מרוצה מהפתרונות שגובשו במהלך שהותך בדירת הקלט עבורך ועבור ילדיך?

מרוצה מאוד 1 2 3 4 5 6 7 לא מרוצה בכלל

מאלו פתרונות אינך מרוצה ומדוע?

באיזו מידה היית שותפה לפתרונות שגובשו?

שותפה מלאה 7 6 5 4 3 2 1 לא שותפה כלל

האם לדעתך משך הזמן שגרת בדירת הקלט הספיק לך כדי להתארגן מחדש?
1. משך הזמן היה מספק 2. משך הזמן היה קצר מדי 3. משך הזמן היה ארוך מדי

נשמח לקבל כל הערה או הצעות לשיפור השירות בדירת הקלט –

לצורך ניתוח סטטיסטי נחוצים לנו מספר פרטים אישיים:

שם: _____

שנות לימוד: א. עד 8 ב. עד 11 ג. 12 ד. 13-15 ה. 16-19 ו. 20+

האם את עובדת מחוץ לבית?

1. לא

2. כן - בתקופה שבה גרת בדירת הקלט, האם המשכת לעבוד? 1. כן 2. לא

מספר ילדים _____

גיל הבכור/ה _____ גיל הצעיר/ה ביותר _____

האם כל הילדים היו איתך בדירת הקלט? 1. כן 2. לא

תודה על שיתוף הפעולה, צוות המחקר