



סיפורי הצלחה בעבודת עובדת סוציאלית משפחה במחלקות לשירותים חברתיים

עיריית אייזיק

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק
תרגום לאנגלית (תקציר): אולין איבל
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

העבודה הוזמנה על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ומומנה בסיועו

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | כסלו תשפ"א | דצמבר 2020

פתח דבר

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים הוא חוליה מרכזית במדינת הרווחה הישראלית. ייעודו לעסוק, בשיתוף עם משרדים וגופים אחרים, באיתור, במניעה, בטיפול, בהגנה, בשיקום ובסיוע לכל אדם, משפחה וקהילה הנתונים במצבים של משבר זמני או מתמשך מפאת מוגבלות, עוני והדרה חברתית, קשיי תפקוד, גיל, אבטלה, הזנחה, אפליה, ניצול וסטייה חברתית. בשנים האחרונות המשרד מקדם מדיניות של שימת המשפחה במרכז ההתערבות מתוך הבנה שליחידת המשפחה יש משמעות מעבר לפרטים החברים. לפיכך, המשרד מקדם מענים למשפחה כיחידה וכן מקדם תהליך של ביסוס תפקיד עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים (להלן גם: המחלקות) ברשות המקומית (להלן: עו"ס משפחה) שהוא גורם מקצועי חשוב בהתערבות עם המשפחה. במובן מסוים זהו תהליך של "השבת עטרה ליושנה" – חיזוק מחודש של מרכזיות תפקיד עו"ס המשפחה בתוך מגוון התפקידים המקצועיים במחלקות בדומה למקומו טרום התפתחות מגוון של עובדים סוציאליים ייעודיים ושירותים מומחים. בשלהי שנת 2019 התרחש שינוי ארגוני לפיו השירות לפרט ומשפחה והשירות לילד ונוער אוחדו לאגף בכיר משפחה, ילד ונוער בקהילה. אגף זה מורכב משלושה שירותים: השירות לרווחת המשפחה והילד, השירות לטיפול והגנה במצבי טראומה ומשבר ושירות תוכניות טיפול במשפחה ובילד. תפקיד עו"ס המשפחה נמצא בתהליך מתמשך של פיתוח והגדרה מחדש וחזוק מעמדו כמומחה לתחום המשפחה והוא באחריות השירות לרווחת המשפחה והילד באגף בכיר משפחה, ילד ונוער בקהילה. ליבת התפקיד של עו"ס המשפחה היא לנהל ולתכלל את ההתערבות במשפחה על כל חבריה, המבוגרים והילדים, תוך התמקדות בשלושה תחומים: טיפול ישיר במשפחה ובחבריה, הנגשת משאבים וניהול מערך הידע והמידע ברמת המשפחה.

מתוך מחויבות לתהליכי שיפור וקידום עבודת עו"ס המשפחה במחלקות פנינו לחטיבת המשפחה במכון מאיר-סג'ו-נט-ברוקדייל בבקשה לערוך תהליך של חילוץ ידע, המבוסס על המתודה של למידה מהצלחות העבר. בבסיס התהליך הרצון ללמוד מן הניסיון של עו"סיות המשפחה, שנכשלות עם משפחות ומסייעות להן להתמודד עם אתגרי החיים. הסיפורים אותרו בארבע מחלקות שונות באופייין: מחלקה ביישוב ערבי בצפון הארץ, מחלקה בעיר בפריפריה החברתית של ישראל בדרום, מחלקה במועצה אזורית במחוז ירושלים ועיר בינונית בגודלה גם היא במחוז ירושלים. בהנחיה למחלקות ביקשנו סיפורי טיפול שעו"ס המשפחה מרגישה שהצליחה בהם וראוי להכיר אותם לצורך פיתוח התפקיד, פיתוח ידע ולמידת עמיתים. חמישה מסיפורי ההצלחה שנבחרו הם תוצר של תוכניות ייעודיות למשפחות שמשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים מקדם בשנים האחרונות: נושמים לרווחה במרכז עוצמה, תוכנית בשביל המיטיב, מיזם מפגש, מיזם פנימה וקד"מ – עולים לדרך. אלו תוכניות ייעודיות שמלוות במערך משאבים למשפחות: עו"ס משפחה שמלווה את המשפחה באינטנסיביות גבוהה, מלווה משפחה וסל מענים גמיש וברמת העובד הסוציאלי – הכשרות והדרכות והפחתה של מעמסה.¹

מסמך זה מתמקד בעבודת עו"ס המשפחה תוך בחינה של הצלחותיה בעבודה והתובנות הנגזרות מהן. חשוב להדגיש כי המסמך הוא אך צוהר לעבודת עו"ס המשפחה. מן המסמך ניכר כי עבודתו של עו"ס המשפחה נוגעת למגוון הצרכים של המשפחה וחבריה

¹ להרחבה על חלק מן התוכניות באתר משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים ראו: <https://www.gov.il/he/Departments/DynamicCollectors/molsa-community-innterventions?skip=10&limit=10>

– הן המבוגרים הן הילדים – בפרקטיקות בזיקה למדיניות שהמשרד מקדם. בצד המגוון של סיפורי ההתערבות המוצגים במסמך זה, אלו מציגים אך חלק מן המנעד הרחב של תחומי ההתערבות של עו"ס המשפחה.

המסמך מיועד להנהלת אגף בכיר משפחה, ילד ונוער בקהילה, במינהל לשירותים חברתיים ואישיים, לשם הרחבת הידע ולצורך המשך הפיתוח המקצועי של עו"ס המשפחה: עיצוב וגיבוש התפקיד ובכלל זה גם שימוש כתשתית לפיתוח ידע בתחום, עיצוב כלי מדידה ותהליכי פיקוח ובקרה; לצוותים שמכשירים את עו"ס המשפחה בעבודתן עם משפחות ואת המדריכות-ראשות הצוותים שאמונות על הנחייתן בעבודתן; למנהלי מחלקות שממונים על מדיניות העבודה במחלקות; למדריכות-ראשות צוותים שאמונות על ליווי העו"סיות; וכן לשותפי תפקיד במחלקות, בקהילה ובחברה האזרחית לצורך היכרות עם עבודה מיטבית עם משפחות.

תודות למשתתפות בקבוצת המיקוד שתרמו להבניית המסגרת לביצוע מחקר זה, למנהלות המחלקות שפתחו את הדלת לתהליך הלמידה ולעו"סיות המשפחה במחלקות ששיתפו בסיפורי ההצלחה. תודה מיוחדת למשפחות שמאמינות בנו, ששותפות לנו בתהליכי הובלת שינוי ושכל מפגש עימן מלמדות אותנו על החיים ועל פרקטיקות התמודדות עם המורכבות והאתגרים שהם מזמנים להן. תודה מיוחדת ורבה לעיריית אייזיק ממכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל על שהובילה את התהליך וכתבה מסמך זה במקצועיות ובמחויבות.

לסיום, אני רוצה להביא ציטוט מדברי עו"ס משפחה מתוך אחד הסיפורים שתועדו.

יש המון עובדות סוציאליות עם מלא תוכניות וכרויקטים והן תמיד מעדכנות [בישיבות צוות]. אני היחידה שרק עו"ס משפחה ואין לי אף פעם משהו מדיד וכמותי שהשתנה מלפני שבוע. אני הרגשתי שאין לי מה לספר ועל מה לדבר בישיבות צוות והייתי שותקת. הרגשתי חסרת חשיבות ואף אחד לא רואה את העבודה שאני עושה באמת. המקרה הזה גרם לי לעשות שינוי בחשיבה. את הכי חשובה. אם את לא תסבירי למשפחה, אז המשפחה לא תגיע לתוכנית. איתך יוצרים את הקשר הראשוני עם דמות טיפול. פתאום הערכתי את עצמי יותר כעו"ס משפחה.

מסמך זה מוקדש בתודה ובהערכה בראש ובראשונה לאותן עו"סיות משפחה שתרמו מן הידע ומן הניסיון שלהן לטובת הקהילה המקצועית ונשארות אנונימיות מתוך מחויבות לשמירה על פרטיות המשפחות. ותודה גם לכלל עו"סיות משפחה שנמצאות בחזית העשייה החברתית על עבודה מקצועית מן המעלה הראשונה ומסמך זה מאפשר לכם הקוראים הצצה לעשייתן.

נורית ויסברג נקאש – עו"ס בכירה

מנהלת השירות לרווחת המשפחה והילד

אגף בכיר משפחות ילדים ונוער – קהילה

תקציר

מבוא

בשנים האחרונות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: משרד הרווחה) מקדם מדיניות של שימת המשפחה במרכז ההתערבות, וביסוס תפקידו של עו"ס המשפחה כגורם מקצועי מרכזי בצוות השכונתי במחלקה לשירותים חברתיים. זאת במקביל לאימוץ הפרדיגמה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני", שהיא פרדיגמה הנשענת על עקרונות של עבודה סוציאלית ביקורתית. בין השאר, הפרדיגמה מבוססת על תפיסה של עוני כהפרת זכויות אדם וגורסת כי תפקידו של העובד הסוציאלי (להלן גם: עו"ס) הוא להתייבב לצידם של אנשים החיים בעוני, מקבלי שירותיו, כדי למנוע הפרה זו.

בשנת 2019 פנה השירות לרווחת המשפחה והילד במשרד הרווחה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לבצע תהליך של למידה מהצלחות מעבודתו ומניסיון של עובדות סוציאליות משפחה. הידע החדש שיופק בתהליך הלמידה יתווסף להמשך הפיתוח המקצועי של עו"ס המשפחה.

מתודולוגיה

העבודה התבססה על המתודה של "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרוספקטיבית", המאפשרת, בעזרת ראיון חצי מובנה, לאתר ולתעד סיפורי הצלחה, לחלץ את הידע המקצועי הסמוי במערכת ולנסחו כידע גלוי ומכוון לפעולה. המידע שעליו מתבסס מסמך זה נאסף בין החודשים ינואר-מאי 2020 בארבע מחלקות לשירותים חברתיים, שבהן רואיינו שמונה עו"סיות משפחה, עו"ס נערות ועו"ס קהילתית רכזת מרכז עוצמה (שמונה ראיונות פנים אל פנים ושני ראיונות טלפוניים). בסך הכול תועדו שמונה סיפורי הצלחה כאשר בשניים מסיפורי ההצלחה תועדו שתי עובדות סוציאליות (עו"ס משפחה ועו"ס בתפקיד אחר שהייתה שותפה לסיפור ההצלחה). בדוח מובאים כל שמונת הסיפורים, תוך שינוי פרטים מזהים. כל הסיפורים מסופרים מזווית הראייה של עו"ס המשפחה, ושמים דגש על המשפחה במוקד ההתערבות ועל עו"ס המשפחה כאשת המקצוע המרכזית והמשמעותית בתהליך.

עקרונות פעולה שחולצו מתוך סיפורי ההצלחה

אותרו 17 עקרונות פעולה משותפים שתרמו להצלחת המשפחות. העקרונות חולקו לארבע קטגוריות:
(1) בניית אמון בין עו"ס המשפחה לבני המשפחה; (2) הקשבה למקבלי השירות ושיתופם בקבלת החלטות; (3) תכלול הטיפול במשפחה; (4) עקרונות פעולה כלליים.

סיכום ודיון

עקרונות הפעולה שחולצו מסיפורי ההצלחה מתכתבים עם העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת עוני, שהיא פרדיגמה חדשה שמשרד הרווחה מקדם בעבודה עם משפחות במחלקות לשירותים חברתיים. בעיקר, ניתן לראות בסיפורים ביטוי לחשיבות של

ידע מתוך קרבה אשר מכיר בכך כי יש מגוון סוגי ידע בחברה, וכי יש לתת מקום של כבוד לידע של כולם, כולל זה של אנשים החיים בעוני. ידע זה נרכש, לעיתים קרובות, מתוך יחסי הקרבה שנוצרים בין העובדות הסוציאליות ובין המשפחות שהן מלוות. כמו כן ניכר היה מקומו של העיקרון הדין בחשיבות פיתוח סולידריות עם מקבלי השירותים ועמידה לצידם במאבק בעוני.

עקרונות הפעולה גם ממחישים את הנחות היסוד לעבודת עו"ס המשפחה. לדוגמה, העיקרון של המשפחה במוקד ההתערבות היה בולט בכל סיפורי ההצלחה שתיעדנו, כמו גם העיקרון של מערכת יחסים מיטיבה, שאכן אפיינה את הקשר שאליו שאפו, ואף הגיעו, עו"סיות המשפחה שראיינו. הצלחות אלו משמעותיות במיוחד לנוכח חוסר האמון הגדול שהביעו מקבלי השירות בעובדות סוציאליות בתחילת ההתערבות והשינוי שחל במהלכה.

תמצית מנהלים

מבוא

בשנים האחרונות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: משרד הרווחה) מקדם מדיניות של שימת המשפחה במרכז ההתערבות, וביסוס תפקידו של עובד סוציאלי משפחה (להלן: עו"ס המשפחה) כגורם מקצועי מרכזי. זאת במקביל לאימוץ הפרקטיקה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני", הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם, ומציבה במרכז את מאבקם של אנשים החיים בעוני, את הידע שלהם ואת הסולידריות בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירות. בשנת 2019 פנה השירות לרווחת המשפחה והילד במשרד הרווחה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לבצע תהליך של חילוץ ידע, המבוסס על המתודה של למידה מהצלחות העבר, בעבודת עו"ס המשפחה. בבסיס התהליך הרצון ללמוד מן הניסיון של עו"ס המשפחה, שנכשלות עם משפחות ומסייעות להן להתמודד עם אתגרי החיים. הידע החדש שיופק בתהליך הלמידה יתווסף להמשך הפיתוח המקצועי של עו"ס המשפחה.

מתודולוגיה

העבודה על מסמך זה התבססה על המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית", שפיתחו פרופ' יונה רוזנפלד ושותפיו במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. המתודה מאפשרת לחלץ את הידע המקצועי הסמוי במערכת ולהפכו לגלוי ומנוסח בלשון "מכוננת לפעולה". בדרך זו מצטבר אצל הלומדים רפרטואר של פעולות ועקרונות פעולה אשר מובילים להצלחה.

ראשית, הוגדרו קריטריונים כלליים לבחירת סיפורי ההצלחה²:

1. סיפור שנמצא בליבת העבודה של עו"ס המשפחה והוא אופייני לעבודתה
2. סיפור שבו גם המשפחה וגם העו"ס תופסות שמדובר בהצלחה (על פי דיווח העו"ס)
3. סיפור שיכול להיות הצלחה גדולה, או הצלחה קטנה בתוך תמונה מורכבת
4. סיפורים שבהם ההצלחה נשמרה לאורך זמן

לאחר הגדרת הקריטריונים, אותרו שמונה סיפורי הצלחה. במהלך החודשים ינואר ועד מאי 2020 רואיינו עשר עו"סיות (בשני סיפורי הצלחה רואיינו שתי עו"סיות שטיפלו יחדיו באותה משפחה), בראיונות חצי מובנים. הראיונות תומללו ועובדו על פי המתודה של למידה מהצלחות העבר. הסיפורים כפי שמופיעים בחוברת מסופרים מזווית הראייה של עו"ס המשפחה. חשוב לנו לציין כי בכל הסיפורים, המובאים בהמשך המסמך, שונו פרטים מזהים כדי לשמור על האנונימיות של המשפחות ושל העו"סיות.

תחילה יוצגו עקרונות הפעולה, ובהמשך יובאו סיפורי ההצלחה בקצרה.

² הקריטריונים נקבעו בסיוע של קבוצת מיקוד בהשתתפות מנהלות תחומים ומפקחות מחוזיות מאגף בכיר משפחה, ילד ונוער בקהילה ונציגות מדריכות-ראשות צוותים ועו"סיות משפחה.

עקרונות הפעולה המשותפים שעלו משמונת סיפורי ההצלחה

עקרונות הפעולה נובעים מהכללות של פעולות שהתגלו בראיונות סיפורי ההצלחה והם משותפים לכל הסיפורים או לרובם. עקרונות הפעולה חולצו מן התיעוד המפורט של הסיפורים (שמופיע בהמשך). בסך הכול זהו 17 עקרונות פעולה שחולקו לארבע קטגוריות.

עקרונות פעולה התורמים לבניית אמון בין העו"ס לבני המשפחה

1. נכונות לראות את המציאות מנקודת המבט של המשפחה, ללא שיפוטיים
2. התמדה בניסיונות ליצור קשר גם כאשר נתקלים בסירובים
3. יצירת קשר שוויוני ובגובה העיניים
4. הבחנה בין הזנחה הורית, על רקע בעיות תפקוד או חוסר ידע ומודעות ובין התנהגות שנראית למתבונן מבחוץ כמו הזנחה אך היא למעשה תוצאה של חיים בעוני
5. עבודה בשקיפות מלאה עם בני המשפחה, תוך תיאום עימם ושיתופם
6. אמונה ביכולתם של מקבלי השירות לעשות שינוי, גם אל מול אתגרים גדולים ביותר

עקרונות פעולה של הקשבה למקבלי השירות ושיתופם בקבלת החלטות

1. הסתכלות על הכוחות והיכולות של בני המשפחה כבסיס לשיתופם בהחלטות הנוגעות לחייהם
2. בניית תוכנית התערבות תוך בירור מתמיד עם בני המשפחה האם היא אכן מתאימה לצורכיהם, לקצב שלהם וליכולות שלהם בכל רגע נתון

עקרונות פעולה בתכלול הטיפול במשפחה

1. ראיית המשפחה כולה תוך יכולת להתייחס לצרכים הייחודיים של כל אחד ואחת מחבריה, גם במקרים מורכבים
2. עבודה בשיתוף פעולה עם כל הגורמים המקצועיים במחלקה לשירותים חברתיים וביישוב לשם בניית מעטפת טיפולית למשפחות. שיתופי הפעולה גם תומכים בעו"ס המשפחה שמלווה משפחות במצבי חיים מורכבים
3. שימוש במכלול המשאבים המתאימים של המחלקה לשירותים חברתיים ושל שירותים נוספים ביישוב לטובת מקבלי השירות
4. ועדות תכנון טיפול והערכה כמרחב המאפשר לחולל תהליכי שינוי בעבודה עם המשפחות

עקרונות פעולה כלליים

1. הגברת היכולת של המשפחה להישען על הכוחות והמשאבים שלרשותן ולהסתייע במשאבי הקהילה ובמערכות חברתיות תומכות, בעת הצורך³
2. קשר קרוב ומיטיב עם עו"ס משפחה שמאפשר ביסוס אמון הדדי
3. עבודה עם כל חברי המשפחה, כיחידים וכיחידה משפחתית, והבנת ההשלכות של תהליכי השינוי על כל אחד ואחת במשפחה ועל המשפחה כיחידה. תשומת לב מיוחדת ניתנת לשמירה על סמכות ההורים ולשמירה על האיזון בין בני הזוג
4. חשיבה יצירתית בחיפוש אחר פתרונות לבעיות מורכבות
5. מתן מענה לצורכי קיום בסיסיים, במיוחד ליצירת בית נעים ובטוח, כשלב בסיסי והכרחי בליווי משפחות

סיכום ודיון

עקרונות הפעולה המשותפים שהוצגו בפרק זה מופיעים בכל או ברוב סיפורי ההצלחה שתועדו, והם נובעים מן הפעולות שעשו העו"סיות במחלקות לשירותים חברתיים. אפשר לראות כי עקרונות הפעולה מתכתבים עם העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת עוני, וכן מביאים לידי ביטוי את הנחות היסוד לעבודת עו"ס המשפחה, כפי שמופיעים ב"מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים" (ויסברג-נקאש, 2017).

במאמרו של קרומר-נבו ואח' (2019) מופיעים ארבעה עקרונות לעבודה סוציאלית מודעת-עוני: עוני כהפרת זכויות אדם; ידע מתוך קרבה; פיתוח סולידריות עם משתמשי השירותים והתייצבות לצידם במאבקם בעוני; ועקרון רביעי מעשי הכולל מערך של פרקטיקות לפעולות מקצועיות. כל העקרונות באים לידי ביטוי בסיפורים שתועדו עם דגש על שניים: ידע מתוך קרבה והתייצבות לצד אנשים במאבקם בעוני והבעת סולידריות עם מאבקם. ראשית, החשיבות של ידע מתוך קרבה אשר מכיר בכך כי יש מגוון סוגי ידע בחברה, וכי יש לתת מקום של כבוד לידע של כולם, כולל זה של אנשים החיים בעוני. ההכרה בידע של אנשים החיים בעוני מתפתחת מתוך הקרבה שמתאפשרת בין העו"סיות למשפחות. בסיפורי ההצלחה שתיעדנו, כל העובדות הסוציאליות בנו קשר קרוב עם המשפחות שליוו והתייחסו בכבוד רב לידע שלהן, במיוחד בכל הנוגע לחייהן ולחיי בני משפחתן. הן אף נאבקו על כך כי ידע זה יתקבל על ידי כל אנשי המקצוע והטיפול שנוטים לעיתים, לתפיסת המשפחות, לזלזל בו. העו"סיות ידעו לתת לסוג ידע זה של מקבלי השירות מקום בשיח עם אנשי המקצוע. העיקרון המדבר על חשיבות פיתוח סולידריות עם משתמשי השירותים והתייצבות לצידם במאבק בעוני, גם כן בא לידי ביטוי בכל הסיפורים. על פי עיקרון זה, תפקידם של העובדים הסוציאליים הוא להגביר את קולם של אנשים החיים בעוני ולהתייצב לצידם במאבקם בעוני. בסיפורים שתיעדנו, ניכר היה כי עו"סיות המשפחה ראו את תפקידן, בין השאר, בסיוע למשפחות במאבק בעוני ובהדרה כתוצאה ממנו. הכבוד לידע של מקבלי השירות והקרבה אליהם תורמים לחיזוק הקשר עם עו"סיות המשפחה, כפי שהדבר עולה ממחקר שערכו ברנד-לוי ומלול (2019), שבו נמצא כי שביעות רצון של משפחות שהיו בטיפול של עו"סיות משפחה שיישמו את עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת

³ המונח שחלק מן העו"סיות השתמשו בו הוא עצמאות.

עוני במסגרת הטיפול השגרתי (לא במסגרת תוכנית ייחודית) הייתה גבוהה מזו של משפחות שהיו בטיפול שגרתי. בין השאר, שביעות הרצון הגבוהה יותר היא תוצאה של הקשר שנוצר בין העו"ס ובין המשפחות. בסיפורים שתיעדנו אכן ניכר היה כי הקשר בין המשפחות ובין העו"סיות היה אחד הגורמים שתרמו לשינוי שחל בחייהן של המשפחות.

ה"מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים" (ויסברג נקאש, 2017) מפרט את הנחות היסוד ועקרונות הפעולה בעבודת עו"ס המשפחה. בראיונות שקיימנו ובעיבוד של סיפורי ההצלחה מצאנו כי הנחות יסוד אלו באו לידי ביטוי בסיפורי ההצלחה. להלן חמש הנחות היסוד והביטוי שלהן בסיפורי ההצלחה:

1. **המשפחה במוקד ההתערבות.** לפי הנחת יסוד זאת המשפחה, בהיותה היחידה החברתית הבסיסית והחשובה ביותר לפרט ולחברה, היא מקבלת השירות של המחלקה לשירותים חברתיים ונמצאת במוקד ההתערבות של עו"ס המשפחה. בסיפורים שתיעדנו, המשפחה אכן הייתה במוקד ההתערבות וכל העו"סיות שראיינו הכירו היטב את כל בני המשפחה שאיתם עבדו. העו"סיות הקפידו להגיע למפגשים בבית המשפחה, לפגוש את כל בני המשפחה ולהתייחס לצרכים של כולם תוך שמירה על האיזון בתוך הבית או נוכחות בעת הכרת האיזון ותוכנית התערבות להשבתו.
2. **האדם וסביבתו.** לפי הנחת יסוד זאת, לא ניתן להפריד בין המשפחות ובין הסביבה שלהן ויש להכיר בהשפעה ההדדית. לפיכך, תפקידה של עו"ס המשפחה הוא לפתח ראייה קהילתית בעת בניית המענים למשפחה, להכיר את המשאבים הקיימים בקהילה ולנהל אותם אל מול המשפחות. בסיפורים שתיעדנו הכירו עו"סיות המשפחה את המשאבים הקיימים בקהילה שרלוונטים למשפחה, וידעו להפנות לקבלת סיוע. זאת ועוד, הן ידעו לתכלל את הטיפול במשפחה על ידי הגורמים השונים למען יצירת מעטפת מטיבה ומסונכרנת.
3. **מערכת יחסים מיטיבה.** על פי הנחת יסוד זאת, על עו"ס המשפחה לקיים מערכת יחסים מיטיבה עם המשפחות, כזאת שמתבססת על קשר של אמון. בסיפורים שתיעדנו השקיעו כל העו"סיות תשומת לב ומאמץ ביצירת קשר המבוסס על אמון שאפשר עבודה משותפת להשגת המטרות שבני המשפחה הציבו לעצמם.
4. **יחסי העזרה כמערך של פערי כוח מובנים.** על פי הנחת יסוד זאת יש חשיבות רבה להכרה ביחסי הכוחות הלא מאוזנים בין מקבלי השירות ובין העו"סיות ולנכונות לעבוד כדי למתן אותם. בכל סיפורי ההצלחה שתיעדנו עשו עו"סיות המשפחה כמיטב יכולתן ליצור קשר עם המשפחות ולצמצם את פערי הכוח. אחת הדרכים שבהן נקטו היא עבודה בשקיפות מלאה.
5. **אחריותיות (accountability).** המושג מתייחס לחשיבות של עבודת אנשי המקצוע מתוך אחריות כלפי מקבלי השירות, כלפי הפרופסיה ואף כלפי הציבור. בסיפורי ההצלחה שתיעדנו, ניכרת הייתה הנחת יסוד זאת בבניית תוכנית העבודה, בהצבת יעדים ובחתימה למימושם.

קיצור סיפורי ההצלחה

(כל השמות בסיפורים, הן של העובדות הסוציאליות הן של המשפחות, הם שמות בדויים)

הכול נשאר במשפחה: סיפורה של מרים, עו"ס משפחה, אשר סייעה לזהבה, בחורה צעירה אם לתינוק, שמצאה את עצמה אחראית לאימה ולדודתה המבוגרות, עולות חדשות, וכן לבת דודה עם הנמכה קוגניטיבית המתקשה לטפל בתינוק שאך נולד לה. בעזרת מרים, אושרה זהבה לשמש משפחת אומנה לתינוק של בת-דודתה, פתרון לא שגרתי במשרד הרווחה. נוסף לכך, מרים ליוותה את זהבה בתהליך של רכישת מקצוע שמאפשר לה לחיות בכבוד ולסייע לבני משפחתה.

החלמה משפחתית: סיפורה של נארימן, עו"ס משפחה, שטיפלה במשפחה ובה זוג הורים ושלושה ילדים. המשפחה הייתה במצוקה כלכלית ומשפחתית קשה מאוד. נארימן ואם המשפחה בנו תוכנית התערבות משפחתית שכללה ליווי בקידום תעסוקתי, סיוע בתיקון ושיפוץ בית המשפחה, הפניית הילדים לטיפול ועוד. תוכנית ההתערבות הצליחה והביאה לשינוי גורף. המשפחה כיום לא נזקקת לסיוע כלכלי בזכות העובדה ששני בני הזוג עובדים, הילדים מקבלים תמיכה וסיוע להתמודדות עם הקשיים שלהם ובית המשפחה שופץ כביטוי פיזי נוסף לשינוי שעברו.

אמון למרות הכול: סיפורה של נורית, עו"ס משפחה, שהצליחה לבנות שיתוף פעולה עם שמואל, אב עצמאי (חד הוריה) לארבעה ילדים, שסירב תקופה ארוכה לקבל סיוע מאנשי מקצוע במחלקה על אף שהתמודד עם קשיים רבים. תודות להתעקשותה של נורית ולהתמדתה בניסיונות ליצור קשר עם שמואל, נבנה בסופו של דבר קשר טוב של אמון בינה ובין המשפחה (האב, אישתו מנישואין שניים וילדיו), שאפשר להם להתחיל במסע של שיקום משפחתי. נורית סייעה בבניית תוכנית התערבות מקיפה למשפחה, שכוללת טיפול רגשי לילדים, סיוע במימון חוגים לילדים, הדרכה הורית ועוד.

חוויה מתקנת: סיפורה של דניאלה, עו"ס משפחה, שליוותה משפחה שהופנתה למחלקה לשירותים חברתיים בשל מקרים של אלימות במשפחה והתנהגויות סיכון של ילדיהם. ועדת תכנון טיפול והערכה שאליה הוזמנו ההורים המליצה על השמת אחד הילדים במסגרת חוץ ביתית, אולם ההורים התנגדו ופנו בבקשה לוועדה נוספת. דניאלה, עו"ס משפחה, נפגשה עם ההורים, הקשיבה להם וסייעה להם להבין את הקשיים של הילד, שבין השאר נבעו מיחסם אליו. לוועדה השנייה שנקבעה, ההורים הגיעו בנכונות לשיתוף פעולה ובמסגרתה נבנתה תוכנית התערבות לילד והוריו בקהילה. תוכנית ההתערבות נמצאת בשלבי יישום.

כבר לא לבד: סיפורן של עו"ס משפחה ועו"ס קהילתית מרכזת מרכז עוצמה אשר ליוו משפחה במצוקה. אם המשפחה עשתה מאמצים לשרוד ולקיים את משפחתה והתרחקה מכל קשר עם המחלקה. הבת הבכורה, לקחה על עצמה את התפקיד ההורי ונשרה מבית הספר. למשפחה היו קשיי תפקוד רבים. תודות להתערבות העו"סיות בית המשפחה, שהיה ריק ומוזנח, אובזר ורוהט. הילדים הקטנים בבית קיבלו את הסיוע שלו היו זקוקים והאחים הגדולים הפכו פנויים יותר לנסות ולבנות את עתידם האישי והמקצועי.

מהסתרה לשגשוג: סיפורה של אמאל, עו"ס משפחה, שליוותה זוג הורים עם ארבעה ילדים שחיו בעוני עמוק והגיעו למחלקה כדי לקבל סיוע חומרי. אם המשפחה, רים, עבדה והרוויחה שכר נמוך מאוד. האב, תאופיק, לא עבד. אמאל והאם בנו יחד תוכנית שיקום עבור המשפחה שכללה התקדמות מקצועית עבורה ועבור בעלה. כמו כן הן השקיעו בשיפוץ בית המשפחה, שהיה במצב רעוע. אמאל ליוותה את המשפחה לאורך כל הדרך, וסייעה להם להשיג את היעדים שהציבו לעצמם.

חשיבותה של התמדה: סיפורן של עו"ס משפחה ושל המשפחה שליוותה. אילנה, עולה חדשה, אם לחמישה ילדים, שעזבה את עיר מגוריה לדירת אימה, לאחר שתוכנית הטיפול בקהילה שעוגנה בתוקף צו השגחה לפי חוק הנוער (טיפול והשגחה) בעיר מגוריה לא צלחה וגורמי המקצוע המליצו לשקול סידור חוץ ביתי לארבעה מילדיה. למשפחה לא היה קשר עם האב, והם התקיימו מעבודתה של האם. בזכות הקשר שנוצר בין עו"ס המשפחה והצוות המטפל ובין האם וילדיה, המשפחה נמצאת בתהליך של שיקום וקידום. האם לא מפחדת כי ילדיה יילקחו ממנה, היא פנויה לטפל בהם וגם לקבל סיוע כדי להתמודד עם הקשיים.

טובות השתיים: סיפורה של משפחה, אם עצמאית לשלוש בנות מתבגרות שעברו להתגורר ביישוב במרכז הארץ לאחר גירושי ההורים. המשפחה הופנתה לטיפול המחלקה לשירותים חברתיים בשל התנהגויות סיכון של אחת הבנות. המשפחה הוזמנה לוועדת תכנון טיפול והערכה ובסיומה הופנתה לטיפולן של עו"ס משפחה וכן עו"ס נערות, שיחד שילבו כוחות לסייע למשפחה. במהלך הליווי נוצר קשר משמעותי שהיווה בסיס להמשך עבודה משותפת, ובעקבותיו נוצר שינוי משמעותי בתפקוד האם. הבת מצליחה בלימודים והשתלבה חברתית בסביבתה.

דברי תודה

אנו מודות לכל העובדות הסוציאליות שחלקו איתנו את הסיפורים ואת הידע הרב שברשותן; למנהלות המחלקות לשירותים חברתיים שאפשרו לעובדות הסוציאליות לשתף אותנו בידע; למפקחות המחוזיות באגף בכיר משפחה, ילד ונוער בקהילה' למדריכות-ראשות צוותים ולעובדות סוציאליות משפחה במחלקות שהשתתפו בקבוצת המיקוד; ולנורית ויסברג נקאש מנהלת השירות לרווחת המשפחה והילד על הליווי המקצועי בתהליך חילוץ הידע. אנו מקוות כי מסמך זה יהווה בסיס ללמידה ולפיתוח מקצועי לעו"סיות המשפחה.

תוכן עניינים

1	1. מבוא
2	2. מתודולוגיה
4	3. עקרונות פעולה משותפים שעלו משמונת סיפורי ההצלחה
4	3.1 עקרונות פעולה התורמים לבניית אמון בין העו"ס לבני המשפחה
5	3.2 עקרונות פעולה של הקשבה למשפחות ושיתופן בקבלת ההחלטות
6	3.3 עקרונות פעולה בתכלול הטיפול במשפחה
7	3.4 עקרונות פעולה כלליים
8	3.5 סיכום ודיון
11	4. סיפורי ההצלחה
12	הכול נשאר במשפחה
12	1. רקע כללי
12	2. תמצית סיפור ההצלחה
12	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לכני" ו"אחרי"
13	4. הפעולות שהובילו להצלחה
15	5. נושאים להמשך טיפול
15	6. עקרונות פעולה
16	החלמה משפחתית
16	1. רקע כללי
16	2. תמצית סיפור ההצלחה
16	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לכני" ו"אחרי"
17	4. הפעולות שהובילו להצלחה
19	5. עקרונות פעולה
21	אמון למרות הכול
21	1. רקע כללי
21	2. תמצית סיפור ההצלחה
21	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לכני" ו"אחרי"
22	4. הפעולות שהובילו להצלחה
24	5. נושאים להמשך טיפול
24	6. עקרונות פעולה
26	חוויה מתקנת
26	1. רקע כללי
26	2. תמצית סיפור ההצלחה

26	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"
27	4. הפעולות שהובילו להצלחה
29	5. נושאים להמשך טיפול
29	6. עקרונות פעולה
31	כבר לא לבד
31	1. רקע כללי
31	2. תמצית סיפור ההצלחה
31	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"
32	4. הפעולות שהובילו להצלחה
33	5. נושאים להמשך טיפול
34	6. עקרונות פעולה
36	מהסתרה לשגשוג
36	1. רקע כללי
36	2. תמצית סיפור ההצלחה
36	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"
37	4. הפעולות שהובילו להצלחה
38	5. נושאים להמשך טיפול
39	6. עקרונות פעולה
40	חשיבותה של התמדה
40	1. רקע כללי
40	2. הגדרה של הצלחה
40	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"
41	4. פעולות שהובילו להצלחה
43	5. נושאים להמשך טיפול
43	6. עקרונות פעולה
44	טובות השתיים
44	1. רקע כללי
44	2. תמצית סיפור ההצלחה
44	3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"
45	4. הפעולות שהובילו להצלחה
47	5. נושאים להמשך טיפול
47	6. עקרונות פעולה
48	עוד פרסומים של המכון בנושא
49	מקורות

1. מבוא

בשנים האחרונות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן: משרד הרווחה) מקדם מדיניות של שימת המשפחה במרכז ההתערבות, וביסוס תפקידו של עו"ס המשפחה כגורם מקצועי מרכזי. זאת במקביל לאימוץ הפרקטיקה של "עבודה סוציאלית מודעת עוני" (קרומר-נבו ואח', 2019), הרואה בעוני הפרה של זכויות אדם, ומציבה במרכז את מאבקם של אנשים בעוניים, את הידע של אנשים החיים בעוני ואת הסולידריות בין עובדים סוציאליים (להלן גם: עו"ס) למקבלי השירות.

מתוך מחויבות לתהליכי למידה ופיתוח, בשנת 2019 פנה השירות לרווחת המשפחה והילד במשרד הרווחה למכון מאיר-ס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לבצע תהליך של חילוץ ידע, המבוסס על המתודה של למידה מהצלחות העבר, בעבודת עו"ס המשפחה. בבסיס התהליך הרצון ללמוד מן הניסיון של עו"סיות המשפחה, שנפגשות עם משפחות ומסייעות להן להתמודד עם אתגרי החיים. הידע החדש שיופק בתהליך הלמידה יתווסף להמשך הפיתוח המקצועי של עו"ס המשפחה.

למסמך שלושה חלקים. בחלק הראשון נתאר את המתודולוגיה. בחלק השני יוצגו עקרונות הפעולה המשותפים שעלו מן הסיפורים ואשר הובילו להצלחה. העקרונות יומחשו באמצעות דוגמאות מסיפורי ההצלחה. כמו כן חלק זה כולל סיכום ודיון על הממצאים וחיבור בין עקרונות הפעולה שאותרו ובין עקרונות העבודה של עו"סיות המשפחה כפי שהוגדרו בספרות. בחלק השלישי של המסמך יובאו סיפורי ההצלחה אשר סופרו בהרחבה על ידי העו"סיות, בכך ייחשף ידע מקצועי רב, עשיר ומגוון, שהיה עד כה סמוי ולא מתועד.

2. מתודולוגיה

העבודה על מסמך זה התבססה ברובה על המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית". המתודה פותחה בשנת 1995 ביחידה ללמידה מהצלחות שהקימו פרופ' יונה רוזנפלד ושותפים במכון מאיר-סג'ווינט-ברוקדייל. הנחת הבסיס של הלמידה מהצלחות היא כי בכל ארגון יש ידע פנימי, סמוי, בעל חשיבות למימוש חזונו. לכן יש חשיבות להפיכת ידע זה לגלוי ומשותף כך שישמש בסיס לגיבוש תוכנית פעולה בארגון זה ובדומים לו. אחת מאבני היסוד של הפעילות היא לערוך בארגונים תהליכי למידה כדי לזהות פעולות ועקרונות פעולה אשר תרמו להצלחתם בעבר ולהטמיע אותם למען הצלחתם בעתיד. התפיסה של למידה מהצלחות נועדה אפוא להעמיק את היכולת של ארגונים לערוך למידה מתמשכת כאורח חיים, הן של הפרט והן של הארגון כולו. המתודה כוללת עשרה שלבי חקר, ומאפשרת לחלץ את הידע המקצועי הסמוי במערכת ולהפכו לגלוי ומנוסח בלשון "מכאונת לפעולה". בדרך זו מצטבר אצל הלומדים רפרטואר של פעולות ועקרונות פעולה אשר מובילים להצלחה (אלנבוגן-פרנקוביץ' ואח', 2011). עשרת שלבי החקר הם:

שלב 1: תיאור ההקשר הארגוני

שלב 2: איתור הצלחה ראויה ללמידה וזיהוי תחום ההצלחה

שלב 3: תיאור תמציתי של ההצלחה, במונחים של "לפני" ו"אחרי"

שלב 4: זיהוי התוצרים החיוביים (האובייקטיביים והסובייקטיביים) של ההצלחה

שלב 5: זיהוי של תוצרי לוואי שליליים ושל מחירי ההצלחה

שלב 6: בחינת השאלה האומנם מדובר ב"הצלחה" המצדיקה המשך למידה

שלב 7: פירוט הפעולות שהביאו להצלחה

שלב 8: איתור נקודות המפנה בין המצב "לפני" ובין המצב "אחרי"

שלב 9: הפקת עקרונות הפעולה שביסוד הפעולות שהביאו להצלחה ותרמו לה

שלב 10: זיהוי סוגיות בלתי פתורות להמשך הלמידה

עשרת שלבי החקר הם בסיס לראיון חצי מובנה שבו השתתפו המרואיינות. המידע במסמך זה נאסף בין החודשים ינואר-מאי 2020. תהליך איתור סיפורי הצלחה נעשה בכמה שלבים. ראשית, הוגדרו קריטריונים כלליים להצלחה. הגדרת הקריטריונים נעשתה בשיתוף מנהלות תחומים במטה משרד הרווחה, מפקחות מחוזיות מאגף בכיר משפחות ילדים ונוער בקהילה במשרד הרווחה, מדריכות-ראשות צוותים ועובדות סוציאליות משפחה ממחלקות לשירותים חברתיים (להלן: מחלקות) שנבחרו בידי הפיקוח המחוזי כמצטיינות בעבודתן. הקריטריונים הם:

1. סיפור שנמצא בליבת העבודה של עו"ס המשפחה והוא אופייני לעבודתה
2. סיפור הנחשב כהצלחה הן על ידי המשפחה הן על ידי עו"ס המשפחה (על פי דיווח העו"ס)
3. סיפור שיכול להיות הצלחה גדולה, או הצלחה קטנה בתוך תמונה מורכבת
4. סיפורים שבהם ההצלחה נשמרה לאורך זמן

לאחר הגדרת הקריטריונים להצלחה, פנתה מנהלת השירות לרווחת המשפחה והילד באגף בכיר משפחות ילדים ונוער בקהילה למנהלות ולמפקחות במחוזות המשרד כדי שיסייעו בפנייה למחלקות שבהן ניתן לאתר סיפורים. בדרך זו נבחרו ארבע מחלקות מארבע רשויות ותועדו שמונה סיפורים. בסך הכול רואיינו 10 עובדות סוציאליות (בשני סיפורי הצלחה רואיינו שתי עובדות סוציאליות שטיפלו יחדיו באותה משפחה), מהן שמונה עו"ס משפחה, עו"ס צעירות ועו"ס קהילתית – רכזת מרכז עוצמה¹. הראיונות עובדו על פי עקרונות המתודה של למידה מהצלחות העבר תוך שימת דגש על הגדרה ברורה של ההצלחה, על תיאור תמונת המצב של המשפחה לפני ואחרי ההתערבות, ובעיקר על תיעוד הפעולות שעשו העו"סיות ואשר תרמו להצלחתן של המשפחות. מן הפירוט הרב של הפעולות, חולצו עקרונות הפעולה שהם סיכום וגיבוש של הפעולות אל קטגוריות רחבות יותר, המנוסחות בלשון מכוונת לפעולה. כאמור, הסיפורים עצמם מתועדים בפירוט רב בחלק השלישי של המסמך. נציין כי ברבים מן הסיפורים שותפים עובדים סוציאליים ייעודים. הסיפורים מסופרים מזווית הראייה של עו"ס המשפחה כשבכל הסיפורים שונו פרטים מזהים כדי לשמור על האנונימיות של המשפחות ושל העו"סיות.

¹ <https://www.molsa.gov.il/Populations/Distress/DistressFamily/PowerCenters/Pages/PowerCentersHomePage.aspx>

3. עקרונות פעולה משותפים שעלו משמנת סיפורי ההצלחה

פרק זה פורש את עקרונות הפעולה המשותפים לסיפורי ההצלחה של עו"סיות משפחה שרואיינו במחלקות בארבע רשויות. העו"סיות שיתפו בסיפוריהם של מקבלי השירות שלהם סייעו. בכל הסיפורים ניכרת ההשקעה הרבה של העו"סיות בעבודתן עם משפחות שלהן היסטוריה של חוסר אמון במחלקה ובעובדיה, ולעיתים אף פחד מפני המחלקה שעלולה, להבנתן, להוציא את ילדיהן מחזקתן. כמו כן ניכרת חשיבות העבודה בצוות רב-מקצועי ובשיתוף עם עו"ס חוק נוער, עו"ס צעירים ועוד.

עקרונות הפעולה נובעים מהכללות של פעולות שהתגלו בתייעוד סיפורי ההצלחה והם משותפים לכל הסיפורים או לרובם. הם מסכמים בפני הקוראים את הפעולות שעשו העובדות הסוציאליות שסייעו למשפחות לשפר את מצבן והם מקור ללמידה ולידע מקצועי המבוסס על ניסיון מעשי.

3.1 עקרונות פעולה התורמים לבניית אמון בין העו"ס לבני המשפחה

1. **נכונות לראות את המציאות מזווית הראייה של מקבלי השירות.** במצבי חיים מורכבים שעו"סיות המשפחה נפגשות איתם, חשוב לזכור כי לא תמיד דברים הם כפי שהם נראים מבחוץ. לפיכך, עו"סיות המשפחה משתדלות לנסות ולהבין את נקודת המבט של המשפחות וללכת לזמן מה "בנעליהן" ללא שיפוטיות. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורה של משפחה, שלמרות מצבה הקשה כמעט לא הגיעה למחלקה וסירבה לקבל כל עזרה. בתחילה חשבה עו"ס המשפחה כי סירובם של ההורים במשפחה לקבל עזרה מעיד על חוסר אחריות. לאחר היכרות איתם, הבינה כי חששם מפני התערבות וביקורת מבחוץ, ולא חוסר אכפתיות, הוביל להתנגדות לכל סיוע למרות הצורך.

2. **התמדה בניסיונות ליצור קשר גם כשנתקלים בסירובים.** עו"סיות המשפחה סיפרו שלעיתים ניסו ליצור קשר עם משפחה במשך חודשים רבים ואף שנים, עד שנקרתה הזדמנות שאפשרה את הקשר. פעמים רבות נוצרה הזדמנות סביב הצורך לערוך ועדת תכנון טיפול והערכה, כשתהליך ההכנה היה הזדמנות ליצירת קשר וביסוסו. זאת ועוד, במצב כזה חשוב שלא להיעלב מדחיות חוזרות ונשנות ולא להתייחס לכך כאל דחייה אישית, ולהמשיך בניסיונות החיזור. לדוגמה, סיפורו של אב עצמאי שחודשים רבים התנגד לקשר עם עו"ס המשפחה ואף טרק את הטלפון בכל פעם. רק התמדה של העו"ס והדרכים היצירתיות שבהן נקטה כדי להגיע אליו, הצליחו בסופו של דבר לרתום אותו לתהליך. העו"ס סיפרה כי לאחר שהקשר כבר נוצר, סיפר לה האב כי דווקא התעקשותה היא ששכנעה אותו כי היא רוצה בטובתו.

3. **קשר שוויוני ודיבור בגובה העיניים.** קשר זה מאפשר לחזק את האמון בין עו"ס המשפחה ובין המשפחה ומאפשר להן לתקשר היטב. הדבר במיוחד חשוב כאשר בני המשפחה חוששים מן הקשר, חוששים מפעולות שאולי ינקטו כנגדן או נמצאים במאבק הישרדות שגם כך לא משאיר להם כוחות רבים. אחת העו"סיות סיפרה על קשר שבנתה עם משפחה. היא הגיעה לבית המשפחה והקיפידה לשוחח איתם בבהירות וללא שימוש בשפה גבוהה או מקצועית. לדבריה, הדבר תרם לכך שהם יסמכו עליה ויהיו מוכנים לקבל את עזרתה.

4. **הבחנה בין הזנחה הורית ובין התנהגות שנראית למתבונן מן החוץ כהזנחה אך היא תוצאה של חיים בעוני.** עו"ס המשפחה אמונה על יצירת קשר עם המשפחה ועל היכרות איתה ועם נסיבות חייה, כך שתוכל להבין את מקור הקשיים המדווחים ותוכל לסייע בפתרונם. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורה של עו"ס המשפחה שקיבלה דיווח על ילדים המגיעים לבית ספר ללא אוכל ובלבוש לא הולם. לאחר בירור ומפגש בבית המשפחה, הסתבר כי האם, שעובדת קשה ויוצאת מוקדם בבוקר מן הבית לעבודתה, מכינה את כל הדרוש לילדיה אך הם לא תמיד יוצאים בזמן ולא מקפידים על הלבוש או על האוכל. בשל עבודתה, לא יכלה האם להישאר בבוקר בבית כדי ללוות את הילדים. עו"ס המשפחה, כחלק מתוכנית ההתערבות, סייעה להם למצוא פתרונות להתמודד עם המצב.
5. **עבודה בשקיפות מלאה עם בני המשפחה.** כל פעולה נעשית בתיאום ובשיתוף בני המשפחה, התנהלות שמקדמת גם את בניית האמון ושימורו. העובדות הסוציאליות סיפרו כי הן מקפידות תמיד לשתף את בני המשפחה במהלכים שהן עושות, בידע שלהן על מצב הילדים וגם באפשרויות להתנגד שעומדות בפניהם. כך למשל, עו"ס משפחה שליוותה את הקשר של הורים עם בית הספר של ילדיהם סיפרה כי הקפידה שכל שיחה בינה לבית הספר תהיה בידיעת המשפחה וככל הניתן, בהשתתפותה. כמו כן במקרים שבהם בית משפט היה מעורב העו"ס ליוותה את ההורים בתהליך המשפטי – עדכנה אותם בפרטים, סייעה להם להשמיע את עמדתם ואת קולם גם כשאלה היו שונים משל המחלקה, אם וכאשר רצו בכך.
6. **אמונה ביכולתן של המשפחות לחולל שינוי, גם מול אתגרים גדולים ביותר.** בסיפורים ששמענו, המשפחות ועו"סיות המשפחה לציידן, עמדו בפני אתגרים גדולים מאוד. עם זאת, העו"סיות האמינו במקבלי השירות וליוו אותם במימוש התוכניות שבנו יחדיו. כך לדוגמה, סיפורה של עו"ס משפחה על אישה שעבדה בשכר זעום וביתה היה במצב גרוע. העו"ס ראתה לפנייה אישה עם כוחות ויכולות וליוותה אותה בתהליך עד שהאישה בנתה עסק עצמאי, שממנו היא מתקיימת היום.

3.2 עקרונות פעולה של הקשבה למשפחות ושיתופן בקבלת ההחלטות

1. **הכרה בידע ובכוחות של המשפחות.** המשפחות חוות עצמן לעיתים ללא יכולת השפעה על החלטות המתקבלות ואשר יש להן השלכות משמעותיות על חייהן. כמו כן לעיתים בשל חוסר אמון במערכת הן לא מצליחות להשמיע את קולן. הדבר קורה במפגש הטעון לעיתים שבין המשפחה לאנשי המקצוע של המחלקות, במיוחד במה שקשור לדיונים על סידור חוץ ביתי לילדים. לפיכך, היה חשוב לעו"סיות שראיינו לאתר את הכוחות של בני המשפחה, כפי שיפורט בהמשך, לחזק אותם וכך לאפשר להם להשפיע על קבלת החלטות הנוגעות לחייהם. כך לדוגמה, סיפורה של משפחה שהשתתפה בוועדת תכנון טיפול והערכה. הוועדה הסתיימה בהמלצה על סידור במסגרת חוץ ביתית של אחד הילדים. המשפחה הנסערת ערערה על ההמלצה, והפעם עו"ס המשפחה, שליווי המשפחה עבר אליה, התגייסה לעבודה אינטנסיבית איתה כדי להכניס לוועדה השנייה, שתוצאותיה היו מוסכמות על כולם.
2. **בניית תוכנית התערבות תוך בירור מתמיד עם בני המשפחה אם התוכנית אכן מתאימה לצורכיהם וליכולותיהם בכל רגע נתון.** ההתקדמות במימוש התוכנית צריכה להיעשות גם היא תוך דיאלוג מתמיד וכבוד לקצב של בני המשפחה. כך למשל, סיפורה של עו"ס משפחה שליוותה את צעירה. בתחילת התהליך הציעה העו"ס לאישה לעבור הכשרה מקצועית. העו"ס

סיפרה כי האישה לא הייתה מוכנה לכך מאחר שהייתה עסוקה בהישרדות כלכלית. העו"ס לא לחצה ורק לאחר שעבר זמן, וחיי המשפחה התייצבו, היא שוב הציעה לאישה להתקדם מקצועית ונענתה בחיוב.

3.3 עקרונות פעולה בתכלול הטיפול במשפחה

1. **ראיית המשפחה כולה תוך יכולת להתייחס לצרכים של כל אחד ואחת מחבריה.** לעו"ס המשפחה מקום מיוחד בקשר עם המשפחה בשל יכולתה לראות את כל התמונה המשפחתית, של ההורים והילדים וקרובי המשפחה. עם זאת, ביכולתה גם לראות את הצרכים הייחודיים של כל אחד במשפחה. הראייה המערכתית משפחתית לצד הפרטנית מאפשרת לבנות תוכנית התערבות שתתאים לכל המשפחה ולכל אחד במשפחה – "חליפה לפי מידה". דבר זה ניכר בכל אחד מן הסיפורים שתיעדנו.

2. **עבודה בשיתוף פעולה עם כל הגורמים המקצועיים במחלקה וביישוב לבניית מעטפת טיפולית למשפחות, ולהצעת תמיכה מקצועית לעו"ס המשפחה.** עו"ס המשפחה מרכזת את הטיפול במשפחה ואחראית לראיית התמונה הכוללת ולאיתור המענים הייחודיים לכל אחד מבני המשפחה. אותם גורמים מקצועיים מסייעים למשפחה לחולל שינוי בחייה ולעו"ס המשפחה שיכולה לשותף אותם בחשיבה, ברגשות ובאחריות לאורך התהליך. דוגמה לכך ראינו בסיפורה של משפחה עם שבעה ילדים. במהלך הטיפול, עו"ס המשפחה תכללה את כל המענים הטיפוליים שנכללו בתוכנית הטיפול – טיפול זוגי, עו"ס נערים, אבחון על ידי בית הספר – וסייעה למשפחה להיעזר בהם. כמו כן בסיפורי הצלחה רבים התקיימו דיונים מקצועיים בסוגיות המורכבות שעלו בליווי חלק מן המשפחות.

3. **שימוש במכלול המשאבים המתאימים של המחלקה ושל שירותים נוספים ביישוב, לטובת המשפחה.** היכרות עם מגוון המענים וידיעה מתי להפעילם היא רכיב משמעותי בעבודת עו"ס המשפחה. דוגמה טובה לכך ראינו בסיפורן של שתי נשים, שהופנו להשתלמות מקצועית במימון המוסד לביטוח לאומי. שתי משפחות אחרות שולבו בתוכניות כמו תוכנית קד"מ², תוכנית להדרכה הורית, תוכנית ליווי כלכלי, חוגים לילדים וכיו"ב.

ועדות תכנון טיפול להערכה כמרחב המאשר לחולל תהליכי שינוי בעבודה עם המשפחות. בסיפורים שתיעדנו, רבות מן המשפחות השתתפו בוועדות תכנון טיפול והערכה כחלק מתהליך בניית תוכנית ההתערבות. מן הסיפורים ניתן היה ללמוד כי המפגשים שמתקיימים לפני, במהלך ואחרי הוועדות יכולים להיות הזדמנויות לחיזוק הקשרים והאמון עם המשפחות ובנייה משותפת של תהליכי התערבות משמעותיים. כך לדוגמה, סיפורה של משפחה שייצאה נסערת מתוצאותיה של ועדת תכנון טיפול והערכה. המחלקה נענתה לבקשת המשפחה לזמן ועדה נוספת, שאליה התגייסו כולם כדי לקדם פתרון מוצלח לקשיי המשפחה.

² תהליך קד"מ (קבוצת דיון משפחתית – Family Group Conference) מציע מודל קבלת החלטות במסגרת המשפחה, יחד עם תומכים שבהם היא בוחרת, בונה תוכנית שנותנת מענה לדאגות שעולות בנוגע לילדיה. תהליך קד"מ נותן למשפחה את הזכות ואת האחריות לגבש תוכנית שמטרתה הטבת מצב הילדים והוצאתם ממצבי הסיכון. בתהליך משתתפים המשפחה הגרעינית (הורים וילדים), המשפחה המורחבת ותומכים מן הקהילה. נוסף על כך, משתתפים בתהליך אנשי מקצוע רלוונטיים שעשויים לסייע, לפי בחירת המשפחה, בגיבוש התוכנית ובהוצאתה לפועל. זהו תהליך וולונטרי וכל המשתתפים מצטרפים ונשארים בו, לאורך כל הדרך, מתוך בחירה. תהליך קד"מ מנוהל על ידי מתאם, דמות ניטרלית ובלתי תלויה, אשר אחראי להנחיית התהליך ולהכנת כל המשתתפים בו.

3.4 עקרונות פעולה כלליים

- 1. הגברת היכולת של המשפחות להישען על הכוחות והמשאבים שלרשותם ולהסתייע במשאבי הקהילה ומערכות חברתיות תומכות, בעת הצורך.** מטרתן של עו"סיות המשפחה היא לסייע למשפחות שמסוגלות לכך לצאת לעצמאות מלאה ולחיות את חייהן ללא קשר עם המחלקה. במשפחות שבהן קשיים מרובים, הרצון הוא לאפשר כמה שאפשר קיום עצמאי ולסייע במקומות שבהן הן נזקקות לסיוע. דוגמה לכך נמצאה בסיפורה של עו"ס משפחה שליוותה משפחה בקשיים עד לשלב שבו האישה רכשה מקצוע, הבעל החל לעבוד והילדים החלו לקבל טיפול תומך. בשלב זה עו"ס המשפחה סייעה את הקשר עם המשפחה, שלא נזקקה עוד לליווי של המחלקה. בדוגמה אחרת סיפרו עו"ס משפחה ועו"ס מרכז עוצמה על ליווי של משפחה שנמשך לאורך זמן בשל הקשיים הרבים וכיום ניתן רק בעת הצורך.
- 2. קשר קרוב ומיטיב עם עו"ס משפחה מאפשר לחולל את השינוי.** עקרון זה שזור בכל סיפורי ההצלחה שתיעדנו. בכולם נוצר קשר קרוב בין המשפחות ובין העובדות הסוציאליות שליוו אותם. הקשר הקרוב והאמון שנוצר היו רכיבים חשובים בנכונותם של מקבלי השירות לצאת, לעיתים, מאזור הנוחות שלהם, ולחולל שינוי בחייהם. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורו של אב שחשש מקשר עם המחלקה ונמנע ממנו בכל מחיר. רק לאחר שנוצר קשר טוב עם עו"ס המשפחה, הוא החל בתהליך של שינויים נחוצים בביתו ומשפחתו.
- 3. עבודה עם כל חברי המשפחה, כיחידים וכיחידה משפחתית.** עיקרון זה ליווה את עבודת העו"סיות בכל הסיפורים שתיעדנו. לכולן היה ברור כי יש להתייחס לכל בני המשפחה, לדאוג להשקיע בשני בני הזוג ולא להחליף או להחליש את תפקיד ההורים גם כאשר הם התקשו לתפקד. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורה של משפחה שבה האישה החלה להתקדם מקצועית, ואילו בעלה, שלא עבד, החל להתנגד ליציאה של האישה לעבודה. עו"ס המשפחה הגיעה לבית המשפחה כמה פעמים, כגשה את הבעל בביתו, שוחחה איתו ושמעה ממנו על הדברים שמעניינים אותו. היא הביאה לו כלי עבודה כדי שיוכל לשפץ את הבית ולעסוק בנגרות, שהוא אהב. לאורך כל תהליך העבודה שמרה העו"ס על קשר עם שני ההורים וכך האיזון בבית נשמר והתאפשרו תהליכי השינוי.
- 4. חשיבה יצירתית בחיפוש פתרונות לבעיות מורכבות.** עו"סיות המשפחה נפגשות במצבים משפחתיים מורכבים וסבוכים ולעיתים עליהן לחשוב "מחוץ לקופסה" כדי למצוא את הפתרון המתאים. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורה של עו"ס משפחה שסייעה למנות אישה צעירה, שהיא בעצמה מקבלת שירות מן המחלקה ואם עצמאית, כמשפחת אומנה עבור תינוק ממשפחתה המורחבת – התערבות שנדרשה לנוכח העובדה שהאישה הצעירה עצמה התמודדה עם מורכבויות שונות בחייה. לא היה זה מובן מאליו שבקשתה להתמנות כמשפחת אומנה תתקבל. עו"ס המשפחה שליוותה אותה שכנעה את כל הגורמים המקצועיים כי זהו המענה הנכון ביותר עבור הילד, דבר שעם הזמן הוכח כנכון. דוגמה נוספת היא סיפורה של עו"ס מרכז עוצמה שבראותה משפחה ללא כל ריהוט וציוד בבית, ארגנה מבצע מהיר לאיסוף תרומות ושינוע שלהן וכך ציידה את המשפחה במהירות. הובלת הציוד בוצעה על ידי חיילים מן היחידה שבה שירת הבן החייל של המשפחה, שמפקדו התגייס לסייע למשפחתו.

5. **מתן מענה לצורכי קיום בסיסיים, במיוחד ליצירת בית נעים ובטוח, כשלב בסיסי והכרחי בליווי משפחות.** בני המשפחה זקוקים למקום מגורים יציב ונוח ולביטחון תזונתי וכלכלי בסיסי. סיוע במילוי הצרכים הבסיסיים מקדם את היכולת של בני המשפחה להשקיע בשיפור מצבם הכלכלי ומקדם גם טיפול בקשיים נוספים. סיפורה של עו"ס שליוותה משפחה ממרכז הארץ מדגים זאת. בית המשפחה היה במצב של הזנחה רבה, הייתה נזילה של שנים מצנרת הבית שפגעה בכל, ולא היה כמעט ריהוט. עו"ס המשפחה, בראותה את המצב, ביקשה להשקיע סכום גדול שעמד לרשותה מתקציב מיוחד³ במחלקה לשיקום בית המשפחה, כשלב ראשון – ועוד בטרם תקדם בניית תוכנית התערבות המתייחסת למגוון הצרכים של המשפחה. בית המשפחה שופץ, בני המשפחה עצמם תיקנו וטיפחו את ביתם וחשו גאוה בביתם היפה, וזאת נוסף על השגת היעדים הנוספים בתוכנית שבנו יחדיו.

3.5 סיכום ודיון

עקרונות הפעולה המשותפים שהוצגו בפרק זה מופיעים בכל או ברוב סיפורי ההצלחה שתועדו, והם נובעים מן הפעולות שעשו העו"סיות במחלקות. ניתן לראות כי עקרונות הפעולה מתכתבים עם העקרונות של עבודה סוציאלית מודעת עוני, וכן מביאים לידי ביטוי את הנחות היסוד לעבודת עו"ס המשפחה, כפי שמופיעים ב"מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים" (ויסברג נקאש, 2017).

במאמרו של קרומר-נבו ואח' (2019) מופיעים ארבעה עקרונות לעבודה סוציאלית מודעת-עוני: (1) עוני כהפרת זכויות אדם; (2) ידע מתוך קרבה; (3) פיתוח סולידריות עם משתמשי השירותים והתייצבות לצידם במאבקם בעוני; ו-(4) עקרון מעשי הכולל מערך של פרקטיקות לפעולות מקצועיות.

▪ **החשיבות של ידע מתוך קרבה** אשר מכיר בכך כי יש מגוון סוגי ידע בחברה, וכי יש לתת מקום של כבוד לידע של כולם, כולל זה של אנשים החיים בעוני. בסיפורי ההצלחה שתיעדנו, עו"סיות המשפחה התייחסו בכבוד רב לידע של מקבלי השירות שלהן, במיוחד בכל הנוגע לחייהם ולחיי בני משפחתם. הן אף נאבקו על כך כי ידע זה יתקבל כלגיטימי על ידי כל אנשי המקצוע המעורבים בליווי המשפחה. במקרים שבהם ניכר היה כי בני המשפחה עצמם לא בוטחים בעצמם, העו"סיות השקיעו רבות בחיזוק בני המשפחה ובסיוע לפיתוח ההון האנושי שלהם, כדי שירגישו בטוחים יותר ביכולותיהם וידעו טוב יותר להשמיע את קולם ולדרוש את הזכויות שלהם.

▪ **פיתוח סולידריות עם המשפחות והתייצבות לצידן במאבקן בעוני.** על פי עיקרון זה, תפקידן של העובדות הסוציאליות הוא להגביר את קולם של אנשים החיים בעוני ולהתייצב לצידם במאבקם בעוני. בסיפורים שתיעדנו, ניכר היה כי עו"סיות המשפחה ראו את תפקידן, בין השאר, בסיוע למשפחות במאבק בעוני ובהדרה כתוצאה ממנו. במפגש בין העו"ס למשפחה, גם במקרים שבהם היו למשפחה קשיים מרובים, התגייסו העו"סיות לנסות ולסייע למשפחות לשכר את חייהן, להגדיל את

³ במחלקה שבה נערך הראיון יש תקציב שנתי מיוחד ומוגבל לסיוע לצרכים חומריים של המשפחות. בסיפור שלנו, עו"ס המשפחה ביקשה להכנות את כל התקציב למשפחה אחת, ובקשתה נענתה.

ההכנסות שלהן ולחיות חיים טובים יותר. זאת ועוד, הן נמנעו משיפוטיות ואף סייעו למשפחות להיאבק על הזכויות שלהן אל מול המוסדות השונים.

■ **הסיוע בפועל שהגישו העו"סיות מייצג את העיקרון הרביעי של עבודה סוציאלית מודעת עוני שהוא עיקרון מעשי המתמקד במערך של פרקטיקות לפעולות מקצועיות.** בכל סיפורי ההצלחה שתיעדנו, הפעילו העו"סיות מגוון פרקטיקות מקצועיות, רבות מהן חדשות ויצירתיות, הן יצרו שיתופי פעולה עם שירותים בקהילה ובנו, בעזרת מקבלי השירות, רשת תמיכה וסיוע שמלווה את תהליכי השינוי.

במחקר שערכו ברנד-לוי ומלול (2019) נמצא כי שביעות רצונם של מקבלי השירות, שהיו בטיפולה של עו"סיות משפחה שיישמו את עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני במסגרת הטיפול השגרתי (לא במסגרת תוכנית ייחודית), הייתה גבוהה מזו של מקבלי שירות שהיו בטיפול שגרתי. בין השאר, שביעות הרצון הגבוהה יותר היא תוצאה של הקשר שנוצר בין עו"ס המשפחה ובין מקבלי השירות. בסיפורים שתיעדנו אכן ניכר היה כי הקשר בין המשפחות ובין העובדות הסוציאליות היה אחד הגורמים שתרמו לשינוי שחל בחייהן של אותן משפחות. חשוב לזכור כי ברוב הסיפורים היו אלו משפחות שלהן קשר ארוך ולא דווקא טוב עם המחלקות. לכן, על העו"סיות היה להשקיע מאמצים רבים ביצירתן.

ה"מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים" (ויסברג נקאש, 2017) מפרט את הנחות היסוד ועקרונות הפעולה בעבודת עו"ס המשפחה. הנחות יסוד אלו באו לידי ביטוי בסיפורי ההצלחה שתיעדנו. להלן חמש הנחות היסוד, והביטוי שלהן בסיפורי ההצלחה:

1. **המשפחה במוקד ההתערבות.** הנחת יסוד זאת מציבה את המשפחה כמסגרת החיים המרכזית של הפרטים ולפיכך היא מוקד ההתערבות של עו"ס המשפחה. בסיפורים שתיעדנו, אכן הייתה המשפחה במוקד ההתערבות וכל עו"סיות המשפחה שראיינו הכירו היטב את בני המשפחה שעימם עבדו. הן הקפידו להגיע למפגשים בבית המשפחה ולהתייחס לצרכים של כולם תוך יצירת איזון חדש ומיטיב בתוך הבית. כך למשל, הן השקיעו בהתערבויות לחיזוק הסמכות ההורית, וסייעו גם לנשים וגם לגברים להתקדם תעסוקתית כדי לנהל את תהליכי השינוי באופן שיאפשר יצירת איזון מחודש בין בני הזוג במשפחה ויקדם את המשפחה.

2. **האדם וסביבתו.** לפי הנחת יסוד זאת, לא ניתן להפריד בין המשפחות ובין הסביבה שלהן ולכן יש להכיר בהשפעה ההדדית, לשם כך, עו"ס המשפחה נדרשת לראייה משפחתית מערכתית. תפקידה של עו"ס המשפחה, בעת ההערכה של מצב המשפחה, להבין את המרחב שבו המשפחה חיה ואת האתגרים ובכללם החסמים המבניים שעימם היא מתמודדת. כמו כן עליה להיות בעלת ראייה קהילתית, להכיר ולמפות את המשאבים הקיימים בקהילה, לזהות מה יכול לסייע למשפחה ולהפעיל ולנהל אותם כדי ליישם את תוכנית ההתערבות בהצלחה. פעולות אלו אכן נעשו על ידי עו"סיות המשפחה בסיפורים שתיעדנו, הן הבינו את ההשלכות של מרחב החיים של המשפחות על מצבן, הן ידעו להנגיש ולחבר את המשפחות למענים קיימים בתוך המחלקות ובקהילה. מענים אלו כללו מיצוי זכויות פעיל, הפניה לטיפול במחלקה או מחוץ לה, הפניה לתוכניות שונות (כמו תוכניות הכשרה של המוסד לביטוח לאומי) ואיתור השירותים המתאימים ביותר לכל אחד מבני המשפחה בכל רגע נתון.

3. **מערכת יחסים מיטיבה.** על פי הנחת יסוד זאת, על עו"ס המשפחה לקיים מערכת יחסים מיטיבה עם המשפחות, כזאת שמתבססת על קשר של אמון. בסיפורים שתיעדנו, ניכר היה כי עו"סיות המשפחה הקדישו זמן ומאמץ רב לבניית קשר של אמון וקרבה עם המשפחות שבטיפולם. הן היו מעורבות בחיי המשפחות, הכירו את כל בני המשפחה, שמחו בשמחותיהם וכאבו איתן אל מול הקשיים. כפי שאמרו לנו כמה עו"סיות משפחה, הן תמיד הקפידו לנסות ולראות את המציאות כפי שראות אותה, המשפחות, וזאת כדי להבין אותן כמה שניתן. כך, גם במצבים שבהם לא ניתן היה לסייע למשפחה לפתור את כל הקשיים, עדיין היה הקשר מקור לחיזוק ותמיכה לבני המשפחה. העו"סיות סייעו למשפחות לחזק את הכוחות שלהן ולהתמודד עם האתגרים שעמדו בפניהן.

4. **יחסי העזרה כמערך של פערי כוח מובנים.** עובדים סוציאליים במחלקות מוצאים את עצמם בעמדת כוח מול מקבלי השירות שלהם, בשל היכולת שלהם להחליט על נושאים הנוגעים לחייהם כמו סיוע חומרי, זכאות לשירותים, זיהוי מצבי סיכון של ילדים וגיבוש המלצה בדבר הוצאתם מן הבית. לפיכך, יש חשיבות רבה בהכרה ביחסי כוחות אלו ונכונות לעבוד כדי למתן אותם. עיקרון זה בא לידי ביטוי בכל סיפורי ההצלחה שתיעדנו. עו"סיות המשפחה היו מודעות למצב זה ועשו כמיטב יכולתן ליצור קשר עם המשפחות ולצמצם את פערי הכוח. אחת הדרכים שבהן נקטו היא עבודה בשקיפות מלאה, דבר שמכבד את המשפחות ומאפשר להן להכיר את כל הפעולות וההחלטות הקשורות לחייהן. כמו כן בעו"סיות סייעו למשפחות להתכונן למפגשים שבהם פערי הכוח היו מובנים כמו ועדות תכנון טיפול והערכה, מפגש עם גורמי טיפול או דיונים בבית משפט.

5. **אחריותיות (accountability).** המושג מתייחס לחשיבות של עבודת בעלי המקצוע מתוך אחריות כלפי מקבלי השירות, כלפי הפרופסיה ואף כלפי הציבור. גישה זו מקדמת עבודה מקצועית ושיטתית הכוללת תכנון וניטור של התקדמות. בסיפורי ההצלחה שתיעדנו, ניכרת הייתה האחריותיות בין השאר בבניית תוכניות העבודה, בהצבת יעדים וחתירה למימושם. זאת תוך שימוש ביצירתיות בבניית המענים וגמישות בהתאמת תוכניות ההתערבות לצרכיה של כל משפחה. זאת ועוד, עו"סיות המשפחה חתרו להגיע למצב שבו המשפחות שבטיפולם יסיימו את ההתערבות כך שהן תוכלנה להתמודד בכוחות המשאבים שברשותן עם האתגרים המורכבים שמלווים אותן, דבר שנעשה בחלק מסיפורי ההצלחה שתיעדנו. עם זאת, חלק מן המשפחות ממשיכות להסתייע בליווי מקצועי של עו"ס משפחה. במצבים אלו הנכונות להימצא בקשר קבוע ומיטיב היא מקור כוח, שכן עו"ס המשפחה מסוגלת לסייע למשפחה בהמשך תהליך ההתפתחות שלה ובמינעת הסלמה של משברים.

4. סיפורי ההצלחה

// הכול נשאר במשפחה //

1. רקע כללי

סיפור של משפחה מורחבת ובה שתי נשים מבוגרות ושתי צעירות, הגרות כולן יחדיו. זהבה (שם בדוי), בחורה צעירה, אם עצמאית לתינוק, מצאה את עצמה אחראית לאימה ולדודתה המבוגרות, עולות חדשות, וכן לבת דודה עם הנמכה קוגניטיבית שמתקשה לטפל בתינוק שאך נולד לה. זהבה הופנתה לטיפולה של מרים (שם בדוי), עו"ס המשפחה.

2. תמצית סיפור ההצלחה

בסיועה של מרים הצליחה זהבה לפתור מצב משפחתי מורכב ומסובך. היא עצמה התחנתה והקימה משפחה והפכה למשפחת אומנה לילדה של בת-דודתה וזאת במסגרת תוכנית התערבות שהתבססה על היכולות של זהבה והרצון שלה לשמר את משפחתה יחד. נוסף לכך, היא רכשה מקצוע שמאפשר לה לחיות בכבוד ולסייע לבני משפחתה לחיות חיים עצמאיים.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- זהבה מרגישה חלשה וחסרת ביטחון עצמי
- זהבה גרה עם אימה ודודתה המבוגרות, עולות חדשות, ועם בת דודה. היא אחראית לכל המשפחה
- היריון לא מתוכנן וללא שותף להורות גורם לזהבה להרגיש כי אין לה סיכוי להתפתח ולקדם את עצמה
- זהבה עובדת בעיקר בניקיון, בעבודות זמניות
- לזהבה אין דירה משלה
- בת דודתה, שיש לה הנמכה קוגניטיבית, יולדת ילד שאין לה יכולת לטפל בו. זהבה מוצאת עצמה אחראית גם לילד הזה

"אחרי"

- לזהבה יש ביטחון בעצמה וביכולותיה, והיא מנהלת את משפחתה היטב
- זהבה גרה בדירה משלה בדירור ציבורי
- זהבה נשואה לבן זוג חדש ונולד להם ילד
- זהבה עובדת בחלקיות משרה כסייעת בגנים וגם פתחה עסק עצמאי קטן בביתה
- זהבה משמשת כמשפחת אומנה לבנה של בת דודתה

4. הפעולות שהובילו להצלחה

זהבה, אם צעירה לתינוק, פנתה למחלקה כדי לקבל סיוע במעון יום עבור בנה כדי שתוכל לצאת לעבודה. היא הופנתה לטיפולה של מרים, עו"ס ותיקה במחלקה. מרים ראתה לפנייה בחורה צעירה עם פוטנציאל לקידום, אך שקועה בהישרדות כלכלית ומטופלת בתינוק, באם ודודה זקנות שלא דוברות עברית ובבת דודה עם הנמכה קוגניטיבית, שגם היא אם לתינוק. היה ברור למרים כי הפנייה של זהבה לקבלת סיוע היא הזדמנות לסייע לה לבנות את חייה.

קידומה של זהבה

בהמלצתה של מרים החליטו במחלקה לאשר לזהבה סיוע במעון. האישור ניתן לסייע למשך שישה חודשים ובתנאי שזהבה תקדיש את הזמן לקידום עצמי. זהבה ומרים נפגשו כדי לבנות תוכנית התערבות עבור זהבה. אחד הדברים הראשונים על סדר היום היה המיומנויות ההוריות שלה. זהבה הופנתה לתוכנית הביתית להדרכה הורית לאימהות (להרחבה ר' שמר, 2010). במסגרת התוכנית הגיעה מדריכה לבית המשפחה והדריכה את זהבה בכל הנוגע לטיפול בתינוק. מרים סיפרה כי ניכר היה שזהבה נהנתה מן הליווי ויישמה את הדברים שלמדה. הרכיב השני התייחס לקידום מקצועי. מרים הסבירה לזהבה את הזכויות המגיעות לה כעולה וכן כאם עצמאית, והציעה לה לצאת להכשרה מקצועית. זהבה התעניינה אך חששה והעדיפה להתמקד בעבודה. מרים כיבדה את רצונה ולא לחצה. סיוע נוסף שזהבה דחתה בשלב ההוא היה הצעה לפנות לעמידר ולקבל דירה בשכירות. זהבה לא הרגישה מוכנה לכך, ולפיכך הביצוע של המהלך נדחה לשלב מאוחר יותר.

זהבה התחילה לעבוד ובנה שולב במעון רב-תכליתי⁴. מרים וזהבה שוחחו בקביעות. בשיחות עזרה מרים לזהבה לבחון בכל פעם את העבודות שהיא בוחרת, את היתרונות והחסרונות של כל בחירה שלה, וכן לחשוב על העתיד. זהבה פגשה בן זוג חדש, התחתנה איתו ויחד הם הביאו ילד נוסף לעולם. כל הזמן הזה, מרים שמרה על קשר קבוע עם המעון ושמעה על מצבו של הפעוט ועל הקשר עם זהבה. הדיווחים מן המעון היו טובים מאוד, וניכר היה כי זהבה היא אם מסורה ואחראית. כאשר במעון הציעו להחזיק את התינוק עד שעות הערב, מרים תמכה בזהבה שהתנגדה. לא ניכר כי היה צורך אמיתי לשמור את בנה במעון עד שעות הערב.

לאחר כשנתיים של ליווי וקשר קבוע עם מרים ניכר היה כי זהבה התבגרה, ומרים חשבה שהגיעה העת להציע לה להתקדם מקצועית. היא המליצה לה להשתלב בתוכנית "נושמים לרווחה"⁵ כדי שתוכל לקבל ליווי אינטנסיבי בתחומי החיים השונים שבהם התוכנית נוגעת: ליווי תעסוקתי, מיצוי זכויות בנושא סיוע בשכר דירה או דיור ציבורי וליווי כלכלי. זהבה השתלבה בתוכנית בהצלחה, יצאה לקורס מטפלות ולאחר מכן, קיבלה סיוע בפתיחת עסק קטן וגם הוציאה רישיון נהיגה.

קידום תהליך האומנה

נוסף לטיפול בבנה התינוק ובפרנסת המשפחה, מצאה זהבה את עצמה אחראית גם לבן של בת דודתה, שנולד מחוץ לנישואין כמה חודשים אחרי בנה, והיה גם הוא באותו מעון כמו בנה. זהבה, שהבינה כי בת דודתה לא תוכל לטפל בילד לבד, לקחה את

⁴ מעון יום רב תכליתי תע"ס 8.37

⁵ <https://www.molsa.gov.il/Populations/Distress/Poverty/Pages/BreathingInRelief.aspx>

האחריות על עצמה. היא ליוותה את בת דודתה לטיפת חלב, לבדיקות רפואיות וסייעה לה בכול. זאת ועוד, היא הצליחה לאתר את האב של התינוק, יחד עם מרים הן הגישו תביעת אבהות.

מרים הבינה כי יש למצוא פתרון קבוע ומסודר לטיפול בתינוק, שלא יוכל להסתמך רק על אימו, שלה הנמכה קוגניטיבית, או על שתי הסבתות (הנשים המבוגרות), שבעצמן זקוקות לעזרה. מכאן נבט הרעיון למסד את התפקיד שזהבה לקחה על עצמה בהתנדבות – טיפול בבן של בת דודתה. מרים, שטיפלה בשתי הצעירות, ניצלה הזדמנות שנקרתה על דרכה. כשבית המשפט פנה אליה כדי לכתוב תסקיר כחלק מתביעת האבהות, היא שילבה בתזכיר לבית המשפט הצעה למנות את זהבה לאפוטרופוסית של התינוק, ובכך לחסוך הליך אפוטרופוסות נפרד. אף על פי שמדובר בהליך חריג, בית המשפט קיבל זאת ולמעשה, כפי שהסבירה מרים "זה לתת מקום ותוקף לכל מה שהיא משקיעה".

השלב הבא בטיפול הגיע לקראת התכנסותה של ועדת תכנון טיפול והערכה בנוגע לילד. מרים, שהכירה היטב את המשפחה כולה, ישבה עם נשות המשפחה לדין על המצב והציגה בפניהן את האפשרויות השונות: אפשרות שהילד יועבר לאומנה, למסגרת חוץ ביתית או לאימוץ. היה ברור לה כי המשפחה תתנגד לאימוץ מאחר שהן רצו בכל מאודן להשאיר את הילד עימן. העובדה שמרים מכירה היטב את התרבות, סייעה מאוד לקשר עם הנשים המבוגרות, ובסופו של דבר הן הסכימו עם התוכנית להציע את זהבה כמשפחת אומנה, כסידור קבוע. כשהגיע מועד הוועדה, מרים הציגה בפני הוועדה הצעה מסודרת על פיה זהבה תקבל את הילד באומנה, והיא תתחייב לטפל בו ואף לעבור לדיור עצמאי כדי שלילדים יהיה מקום נוח לגדול בו. בוועדה עצמה דרשה מרים כי תשתתף גם מגשרת דוברת שפת האם של המשפחה כך שתוכל לתרגם עבורה את השיח ואת מגוון האפשרויות. כמו כן היה חשוב לה כי בוועדה יסבירו שוב לזהבה את המשמעות של הסידור ואת האחריות הכרוכה בכך.

הוועדה בחנה לעומק את הכוחות של זהבה ואת מקורות התמיכה שלה, החיוניים להצלחת המהלך. מרים תמכה בבקשת זהבה ונימקה במקצועיות רבה את מגוון היתרונות של התוכנית, ובכללם שמירת הילד במסגרת המשפחתית שלו – אימו, דודתו וסבתו. לשמחתן של מרים, זהבה וכל הנשים, הסידור התקבל. זהבה, כנדרש ממנה על פי חוק האומנה, שכרה דירה נפרדת בקרבת המשפחה כך שתוכל מחד לייצר עבור הילד משפחה מובחנת בתוך המשפחה המורחבת, ומאידך להסתייע במשפחה ולאפשר לילד להתראות עימה בקביעות. מרים המשיכה ללוות את זהבה וקיבלה חיזוקים להחלטתה כאשר ראתה את הטיפול שמעניקה זהבה לילד. זהבה הקפידה כי הילד ישמור את שם משפחתה של אימו, וכי ישמור על קשר קרוב איתה. גם הנשים המבוגרות שמחו על הסידור, ואף הודו למרים על כך שנאבקה לשמור את הילד במשפחה. מרים אף עזרה להן להבין כי האחריות של זהבה, במסגרת האומנה, היא לטיפול בילד בלבד, ואין היא אחראית לטיפול בכל הנוגע לצרכים של הנשים המבוגרות. היא עזרה לזהבה ללמוד לשים גבולות לציפיות ממנה, ולדאוג לעצמה ולמשפחתה. מרים ראתה את ההצלחה בסיפוק רב. הילד מקבל טיפול טוב, נשאר בחיק משפחתו ובתוך הקהילה, וזהבה עצמה התחזקה ולמדה להיות אישה עצמאית.

חשוב שתהיה הראייה המערכתית שרואה את טובת הילד והמשפחה ולמצות כל תהליך טיפולי. יש יתרון שמכירים את השירותים, יש הרבה ביטחון. הביטחון המקצועי שלי נבנה מתוך מה שראיתי בשטח. הייתה תקופה שאמרו אומנה בתוך המשפחה לא טוב, אחר כך אמרו שכן... המשפחה היא שצריכה לבחון את המקום הטוב ביותר לילד" (מרים, עו"ס המשפחה)

5. נושאים להמשך טיפול

1. המשפחה הצעירה עדיין מתגוררת בשכירות בדיור הציבורי ונדרשת להגיש כל פעם בקשות לחידוש התמיכה. מרים מקווה כי יתאפשר לזהבה ולבן זוגה להגיע לדירה משלהם בהמשך.
2. המשך התפתחות מקצועית. כיום זהבה בעלת עסק קטן, ומרים מקווה כי היא תרצה להמשיך ללמוד ולהתפתח, כדי לקדם את עצמה כלכלית.
3. למרות העבודה הקשה, זהבה ומשפחתה עדיין חיות בעוני. מרים מציינת כי בניסיונה כעו"ס משפחה היא רואה משפחות רבות, כדוגמת משפחתה של זהבה, שמתקשות לצאת ממעגל העוני וזאת למרות העבודה וההשקעה הרבה.

6. עקרונות פעולה

1. עידוד מקבלת השירות לגלות בתוכה יכולות וכוחות, ולהיעזר בהם כדי לקדם את עצמה ומשפחתה. כך למשל, כאשר זהבה חיפשה עבודה, מרים עודדה אותה לחפש באינטרנט, דרך קשרים וכדומה, ועזרה רק בעת הצורך.
2. ראיית המשפחה כיחידה שלמה ולא כאוסף של פרטים. ראייה זו אפשרה למרים לראות כי למרות המורכבות הקיימת במשפחה, יש בה גם כוחות וכי האהבה לילד היא משאב שרק יחזק אותו.
3. היכרות מעמיקה עם מערכת הרווחה. מרים, בהיותה עו"ס ותיקה, הכירה את המערכת והצליחה לשכנע בעמדתה המקצועית את המשפחה ואת משתתפי הדיון בוועדת תכנון, טיפול והערכה. כמו כן היא עבירה מסמכים ודוחות שתומכים בהצעה לגוף המפעיל לפי חוק האומנה, מהלך שהקל עליהם להמליץ על זהבה בפני הפיקוח. פעולותיה אלו היו גורם מכריע בנכונות להקשיב לפתרון הלא שגרתי שהציעה המשפחה.
4. שימוש במשאבים קיימים במחלקה ובקהילה וניצול נכון של משאבים אלו. מרים הפנתה את זהבה לכמה תוכניות קיימות כמו "התוכנית הביתית לאימהות עולות"⁶ ו"נושמים לרווחה". היא הקפידה על תזמון נכון להצעת מגוון הפתרונות. כך למשל, מרים הפנתה את זהבה לתוכנית "נושמים לרווחה" רק לאחר שהייתה משוכנעת כי היא בשלה להתקדם מקצועית, ולא עסוקה רק בהישרדות כלכלית, כפי שהיה בתחילת ההיכרות שלהן.
5. תפקידה של עו"ס המשפחה הוא להיות גורם מסייע למשפחה, ולא להחליט במקומה. לפיכך, עליה לוודא כי המשפחה תקבל את כל המידע החיוני שיסייע לה להגיע להחלטה הנכונה עבורה.
6. בחירה בהוצאה חוץ ביתית רק כאשר כל הניסיונות האחרים לסייע משפחה לא מצליחים. היה ברור למרים כי יש לעשות כל מאמץ להשאיר את הילד בתוך המשפחה ולחפש סידור חוץ ביתי אך ורק כמוצא אחרון (שלא נדרש בסופו של דבר).
7. קיומו של עמוד שדרה מקצועי והיכרות קרובה עם המערכות, דבר שמאפשר לקדם החלטות גם כאשר הן לא שגרניות. מרים תמיד מקפידה לבחון כל מקרה לגופו כדי להגיע להחלטה המתאימה ביותר למשפחה.

⁶ <https://www.molsa.gov.il/populations/community/immigrants/documents/mothersbrochure.pdf>

// החלמה משפחתית //

1. רקע כללי

סיפורה של משפחה, זוג הורים ושלושה ילדים, שהגיעה לטיפול של נארימן (שם בדוי), עו"ס משפחה במחלקה. המשפחה הייתה במצב של מצוקה כלכלית ומשפחתית קשה מאוד. יסמין (שם בדוי), אם המשפחה, עוד לא בת שלושים בעת הפנייה, עבדה ותמכה במשפחתה אך עקב פגיעה נאלצה להפסיק לעבוד. אב המשפחה, סעיד (שם בדוי) לא עבד בקביעות. המשפחה כולה הייתה במשבר.

2. תמצית סיפור ההצלחה

נבנתה תוכנית התערבות משפחתית שהתייחסה לצרכים של כל בני המשפחה. התוכנית נבנתה בשיתוף איתם והביאה לשינוי גורף. ממשפחה שנמצאת בקשיים כלכליים מתמידים, אב שאינו עובד או תורם לבית וילדים עם קשיים, המשפחה כיום עצמאית כלכלית, שני בני הזוג עובדים והילדים מקבלים תמיכה וסיוע להתמודדות עם הקשיים שלהם. בית המשפחה גם הוא שופץ ובעוד בעבר שיקף את ההזנחה והקושי, היום הוא ביטוי לשינוי שעברו.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- המשפחה במשבר כלכלי עמוק ללא כל מקור פרנסה
- האישה לא עובדת בשל פגיעה במקום העבודה, הדורשת המשך טיפול רפואי
- האישה, לפני הפגיעה, עבדה בעבודה לא מקצועית ובשכר נמוך
- אב המשפחה אינו תורם לכלכלתה ואינו מצליח להתמיד בעבודה. כמו כן הוא אינו שותף פעיל בגידול הילדים
- ההורים מיואשים ומתקשים לתפקד
- הבית נמצא במצב של חוסר סדר – הכביסה על המיטה, אוכל לא מוכן בזמן, כפי שמסבירה העו"ס
- הישגים לימודיים נמוכים לילדים
- הציוד בבית בסיסי מאוד ויש מחסור בריהוט, בביגוד ובכל שאר הציוד הביתי

"אחרי"

- המשפחה במצב כלכלי יציב
- אב המשפחה רכש מקצוע, עובד כנהג ומרוויח משכורת טובה

- האישה חזרה לעבודה, במקום עבודה חדש, ובמקביל לעבודתה לומדת קורס מקצועי. בעתיד היא מתכננת לפתוח עסק עצמאי בתחום שהיא לומדת
- הילדים מקבלים מענה לימודי וחברתי הולם. אחת הבנות משולבת במועדון לבנות. אחד הבנים לומד בחינוך הטכנולוגי, שמתאים יותר ליכולותיו. הילדים מתפקדים היטב בבית הספר
- הילדים משתתפים בחוגי העשרה
- בית המשפחה מסודר, נקנה לו ריהוט חדש והבית עבר שיפוץ

4. הפעולות שהובילו להצלחה

נארימן, עו"ס משפחה ותיקה במחלקה ביישוב בצפון הארץ, זוכרת את המפגש הראשון עם יסמין, אם המשפחה. הסיפור שסיפרה לה יסמין היה קשה. מדובר במשפחה קשת יום. יסמין עבדה שנים כדי לתמוך במשפחה אך בשל פגיעה נאלצה להפסיק כדי לקבל טיפולים. בעלה לא הצליח להתמיד בעבודה ואף לא עזר בטיפול בבית ובילדים. למשפחה לא הייתה הכנסה, וחיי המשפחה גם הם היו בחוסר סדר, דבר שגם התבטא בקשיים של הילדים במסגרות הלימודים. המצוקה הייתה רבה. יחד עם זאת, סיפרה נארימן, היא ראתה לפניו אישה צעירה עם כוחות ורצון לעשות שינוי. הן התחילו במסע המשותף שלהן ביחד.

בתחילת הדרך, הגיעה נארימן למפגשים בבית המשפחה כדי להכיר את בני המשפחה ואת המצב בבית. לאחר מכן, יסמין ונארימן החלו פגישות קבועות אחת לשבועיים במשרד. בפגישות אלה הן תכננו ואז הוציאו לפועל תוכנית שיקום למשפחה. התוכנית, שמטרתה הייתה לייצב את המשפחה כלכלית ומשפחתית, התבססה על שלושה רכיבים מרכזיים:

1. מציאת מסגרות לילדים כדי שיקבלו טיפול ויתקדמו בלימודים
2. שיקום הבריאות של יסמין ולאחר מכן קידום מקצועי
3. מציאת עבודה יציבה לסעידי, אב המשפחה

בתחילת תהליך העבודה המשותף, סיפקה נארימן למשפחה סיוע כלכלי בסלי מזון, ספרים לבית הספר לילדים וצרכים חומריים נוספים. הסיוע הזה נפסק הדרגתית, יחד עם התחזקות המשפחה.

טיפול בילדים

תוכנית הסיוע לילדי המשפחה התבססה על עבודה מערכתית בתוך המחלקה ועם גורמים מקצועיים נוספים ביישוב. נארימן סייעה לשלב את הילדה הקטנה במשפחתון ואת שני הילדים בגיל בית ספר במועדונית אחר שעות הלימודים. דבר זה אפשר ליסמין להתפנות לטיפולים הרפואיים ולהתחיל לתכנן את עתיד המשפחה. נוסף לכך, הפנתה נארימן את אחד הבנים לטיפולו של עו"ס נערים בשל קשייו. בסיוע עו"ס הנערים קיבל הילד טיפול ברכיבה על סוסים וכן פגישות קבועות עם העו"ס. הדבר סייע לו למצוא את מקומו וכיום הוא לומד בבית ספר טכנולוגי ומתכוון לבחינות הבגרות.

הבת הגדולה הופנתה גם היא לטיפולה של עו"ס נערות, ששילבה אותה בקורסי העשרה מותאמים לצרכיה. כך למשל הצטרפה לקורס אתגרים, שבמסגרתו יוצאים הילדים לטיולים אתגריים בטבע. כמו כן הצטרפה הנערה לקבוצת נערות בליווי עו"ס הנערות, שאליה היא ממשיכה להגיע.

מחלקת החינוך ביישוב נרתמה גם היא לטובת המשפחה. נארימן שמרה על קשר קבוע עם בית הספר ועם מחלקת החינוך, וסייעה בפתרון קשיים שהתעוררו במסגרות החינוך. כמו כן בעקבות פנייתה למחלקת החינוך קיבלה המשפחה מחשב לבית, דבר שמאפשר לילדים להתקדם בלימודים ולהיות כשאר חבריהם בבית הספר.

קידום אב המשפחה

במקביל לשילוב הילדים במסגרות נפגשה נארימן עם אב המשפחה, סעיד, כדי להכירו ולסייע לו במציאת עבודה. נארימן סיפרה כי פגשה בגבר מיואש וחסר אנרגיה, רווי כישלונות ממקומות עבודה קודמים שבהם לא החזיק מעמד. בעקבות השיחות עם נארימן הסכים סעיד לנסות שוב ומצא עבודה במפעל ביישוב קרוב, אך לאחר חודש וחצי התגלע סכסוך בעבודה והוא פרש. נארימן לא התייאשה, וחיפשה תחום שבו סעיד יוכל להתמיד. מן השיחות עם בני הזוג עלה הרעיון כי סעיד, שאהב לנהוג, ינסה להשתלב בעבודה בתחום. הוא אכן מצא עבודה כנהג טרנזיט והתמיד בעבודה במשך זמן מה וניכר היה שהוא אוהב את העבודה. נארימן הציעה כי סעיד ילמד נהיגה על אוטובוס, תחום שיש בו דרישה רבה לעובדים ואפשרות לעבודה יציבה ומכניסה. בתחילה, התנגד לכך סעיד בעיקר בשל החשש שלא יוכל לעמוד בדרישות הסף לקורס וכן בשל הצורך להתמודד עם הבירוקרטיה שקשורה בהוצאת רישיון נהיגה ברכב ציבורי (אישורים בריאותיים ואחרים). נארימן עודדה אותו לא לוותר, ובעידודה וכן בתמיכת יסמין, הוא בסופו של דבר הצליח להשיג את האישורים הנחוצים, להצטרף לקורס נהיגה ואף לסיימו בהצלחה. כיום הוא עובד כנהג אוטובוס, מרוויח יפה ומרוצה מעבודתו.

קידומה של יסמין

תוכנית השיקום שבנו יחד נארימן ויסמין כללה את קידומה של יסמין לעבודה טובה ומכניסה יותר מן העבודה שבה נפצעה. כאשר שמעה נארימן על תוכנית של המוסד לביטוח לאומי שמאפשרת הכשרה מקצועית, היא הציעה ליסמין להצטרף. למרות הספק של יסמין באשר ליכולותיה, היא נרשמה לקורס שזירת פרחים שהתקיים במכללה באזור. במהלך הקורס היא שוחחה עם המנהל במקום שהתרשם גם הוא מן הפוטנציאל שלה והציע לה לעבוד בניקיון במכללה, ובמקביל להשתלב בקורסים מקצועיים נוספים המוצעים שם. יסמין, בהתייעצות עם נארימן, קיבלה את העבודה והמשיכה להתמיד בקורס שגרם לה שמחה רבה ואפשר לה לבטא צדדים יצירתיים באופייה, שעד אותו זמן פחות באו לידי ביטוי. נארימן סיפרה כי במהלך הקורס נהגה יסמין לשלוח לה תמונות של היצירות שלה, וניכר היה כי הביטחון העצמי שלה עולה, כמו גם שמחת החיים שלה. במהלך כל התקופה הזאת, תמכה נארימן ביסמין ועודדה אותה להמשיך בלימודיה ולהשתלב בקורסים מקצועיים נוספים שיאפשרו לה בעתיד לפתוח עסק קטן. יסמין אכן התמידה בלמידה ומקביל, עברה לעבוד במשרה מלאה בניקיון במקום שבו התחילה. היא מקבלת יחס טוב ומכבד ותנאי עבודתה הוגנים.

נארימן מלווה את יסמין ומשפחתה כבר קרוב לשבע שנים. כיום המשפחה נמצאת במצב טוב מאוד לעומת מצבה בתחילת הדרך. ההורים עובדים בעבודות שהם מרוצים מהן, מרוויחים מספיק לכלכלת המשפחה ואף מצליחים לחסוך לעתיד. הילדים לומדים ומקבלים תמיכה בהתאם לצורכיהם, כולל שיעורי העשרה במקצועות כמו אנגלית ומתמטיקה. נארימן ציינה כי אחד הסימנים להצלחת הטיפול היה השינוי שחל בבית המשפחה. בתחילת הטיפול היה הבית מוזנח ולא מסודר, וככל שעבר הזמן ניכר היה כי ההורים משקיעים בבית ובסיום הטיפול הוא היה מסודר ונקי, וההורים אף שיפצו אותו. נארימן הבינה כי המשפחה עלתה על דרך המלך והיא סומכת עליהם כי ימשיכו בשביל שעליו הם צועדים בביטחה.

” הגישה שלי זה שאני מטשטשת גבולות עם המטופלים שלי. אני לא אומרת 'אתה' 'אני'. מתי שאת רוצה אותי אני נמצאת, אני גם נותנת את הטלפון שלי הפרטי לאנשים שאני כן יודעת שהם נאמנים ולפעמים הייתה מתקשרת [יסמין] אליי בשעות לא שגרתיות והייתי שומעת אותה. אני חושבת שזה תורם. אם היא באה לכאן ואני עסוקה, היא הייתה מחכה. אם זה דחוף אני מקבלת את כולם” (נארימן, עו”ס המשפחה)

5. עקרונות פעולה

1. קשר אישי עם כל בני המשפחה. עיקר העבודה נעשתה אומנם עם אם המשפחה, אך נארימן הקפידה לפגוש את המשפחה בביתה, לפגוש את הילדים ולהכירם וכן לשמור על קשר ישיר עם האב. הקשר היה חשוב במיוחד כאשר סעיד חשש מאוד מתהליך הקבלה לקורס נהגי האוטובוס. נארימן עודדה אותו לנסות והזכירה לו את החלומות שלו עצמו להתקדם.
2. זמינות מרבית למקבלי השירות בטלפון וכן בפגישות. הנכונות היא גם לסיוע בפועל וגם בעצם הנכונות להקשיב ולחזק בזמן של קושי מיוחד.
3. זיהוי הכוחות והיכולות של המשפחה. נארימן העידה על כך כי כבר בפגישה הראשונה ראתה שלפניה “אישה עם הרבה אנרגיה” ויכולות, שהיה ברור כי ניתן בעזרתן לקדם את המשפחה. כמו כן היא זיהתה את הקשר הטוב בין בני הזוג ואת הרצון שלהם לסייע זה לזה ולמשפחתם.
4. מתן ליווי אינטנסיבי בתחילת הדרך, הכולל גם עזרה חומרית בעת הצורך וכן מפגשים קבועים ותכופים יחסית. במפגשים דאגה נארימן לחזק את יסמין ועודדה אותה להאמין ביכולותיה לשפר את מצבה.
5. שימוש במשאבים קיימים במחלקה ובקהילה וניצול נכון של משאבים אלו. כך למשל, הפנתה נארימן את הבת לטיפול של עו”ס נערות ואת הבן לטיפול של עו”ס נערים. הדבר אפשר מתן מענה טוב לצורכי הילדים וכן איגום משאבים בתוך המחלקה. כמו כן נארימן הפנתה את יסמין לתוכנית של המוסד לביטוח לאומי שמאפשרת מימון קורסים מקצועיים.
6. עבודה בשיתוף פעולה עם מחלקת החינוך ועם בית הספר. כך התאפשרו שיתוף בידע ובניית רצף טיפולי בין המחלקה למחלקת החינוך.
7. בניית תוכנית התערבות מדורגת, המאפשרת התקדמות בשלבים בתיאום מלא עם מקבלי השירות. התוכנית המשפחתית נבנתה כך שכל פעם התמודדה המשפחה עם אחד הקשיים, למשל מציאת עבודה לאב, שילוב הילדים במסגרות וכדומה. אומנם לעיתים נדרש לעשות דברים במקביל, אך נארימן השתדלה לא להעמיס יותר מדי על עצמה ועל המשפחה.

8. הסתכלות רחבה על צורכי חברי המשפחה. כך למשל, נארימן הפנתה את יסמין לקורס שזירת פרחים, שנוסף על היותו פוטנציאל לבניית עסק עתידי, היה גם עיסוק שהביא לה הרבה שמחה ויופי לחיים.
9. עבודה עם כל המשפחה תוך מתן מענה לצרכים הייחודיים של כל אחד. בסיפור הליווי, שני ההורים ושלושת הילדים התקדמו במסגרת ההתערבות.
10. ליווי לאורך זמן. סך הזמן שליוותה נארימן את המשפחה אפשר לה להכירם לעומק ולסייע להם בפתרון בעיות לאורך זמן, תוך מתן ליווי ותמיכה מתמשכים.
11. סיום הטיפול במשפחה בזמן הנכון כדי לאפשר לה להמשיך ולצמוח בכוחות עצמה תוך ידיעה שהעו"ס תהיה שם כשיזדקקו לה.

// אמון למרות הכול //

1. רקע כללי

ליישוב במרכז הארץ הגיעה משפחה, אב עצמאי וארבעה ילדים שהוא מגדל ללא קשר עם האם. בדיווחים שהגיעו מן המחלקה ביישוב שממנו הגיעו, נכתב כי לילדים יש קשיים רגשיים וחברתיים. כמו כן דווח על היעדרויות רבות שלהם ממסגרות החינוך, על מעברי דירה תכופים, על הזנחה ואף על אלימות של האב כלפי הילדים ועל היעדר שיתוף פעולה מוחלט עם הגורמים המטפלים. אחת הסיבות לחוסר שיתוף הפעולה היה החשש של האב, שמואל (שם בדוי), כי המחלקה תנסה להעביר את המשמורת על ילדיו לאם. ביישוב החדש פגש שמואל את נורית (שם בדוי), עו"ס משפחה, שסיפורה של המשפחה נגע לליבה והיא חיפשה דרך לעזור לו לחדש את האמון במערכת ולסייע לבני המשפחה לשקם את חייהם.

2. תמצית סיפור ההצלחה

הצלחה בבניית שיתוף פעולה עם שמואל, אב עצמאי לארבעה ילדים, שלא היה מוכן כלל לקבל סיוע מאנשי מקצוע במחלקה למרות קשיים רבים. תודות להתעקשותה של נורית, עו"ס המשפחה, נבנה בסופו של דבר קשר טוב בינה ובין המשפחה. קשר האמון אפשר לשמואל וילדיו להתחיל במסע של שיקום משפחתי. למשפחה נבנתה תוכנית התערבות מקיפה, שכוללת טיפול רגשי לילדים, סיוע במימון חוגים לילדים, הדרכה הורית לאב ולאשתו החדשה ועוד. נראה כי שמואל וילדיו נמצאים בדרך לחיים טובים ובריאים יותר לכולם.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- לשמואל אין כלל אמון במחלקה והוא מסרב לשתף פעולה עם העו"סיות
- לוועדת תכנון טיפול והערכה, שאליה הוזמן, הוא הגיע עם עורכת דין והתייעץ איתה על כל פרט ופרט, כאשר עו"סיות נתפסו בעיניו כאויבות
- שמואל מסרב לכל תוכנית התערבות שמוצעת לו, ואין הוא מוכן לקבל סיוע חומרי או אחר (למשל, מימון לחוגים לילדים) למרות הצורך
- שמואל אינו עובד בעבודה מסודרת
- ארבעת ילדי המשפחה שקטים ומפוחדים. במפגש הראשון עם עו"ס המשפחה הם חוששים לדבר ללא אישור האב
- הילדים לא משתתפים בפעילויות בחוגים או בפעילויות העשרה אחרות אחר הצוהריים

”אחרי”

- שמואל מגיע להתייעץ עם נורית בנושאים רבים הנוגעים לחייו ולחיי ילדיו
- שמואל השתתף בתוכנית ייחודית של המחלקה, ובשיתוף מלווה מן התוכנית ועם נורית נבנתה תוכנית התערבות למשפחה, והוא משתף פעולה ביישומה
- שמואל ואשתו החדשה מקבלים הדרכה הורית קבועה
- לאחר הקליטה הטובה בעיר והטיפול שהם מקבלים, הילדים שמחים ובטוחים בעצמם. הם אוהבים לשוחח עם נורית כשהם נכגשים איתה, וניכר שטוב להם
- הילדים משתתפים בחוגים ובפעילויות אחר הצהריים, חלקן בסיוע המחלקה
- שמואל הופנה לרכזת תעסוקה כדי לשקול יחד איתה אפשרויות לתעסוקה מתאימה

4. הפעולות שהובילו להצלחה

חיזור עיקש

המפגש הראשון בין נורית ושמואל התקיים בתחילת 2018, כאשר שמואל וארבעת ילדיו עברו להתגורר ביישוב שבו נורית עובדת. שמואל הוזמן להשתתף בוועדת תכנון טיפול והערכה (ביישוב החדש) כאשר אנשי המקצוע שניהלו אותה היו אלו שהכירו אותו ביישוב שממנו הגיע. הוועדה זמנה בשל דיווחים על הזנחה ואלומות ומשום שהילדים לא הגיעו באופן סדיר למסגרות באותו יישוב. שמואל הגיע עם עורכת דין ובנכונות להילחם בכל דבר ובכל אחד. הוא סירב לכל תוכנית שהוצעה לו ולא רצה כל קשר עם המחלקה וזאת בשל תחושתו כי לא מקשיבים לו. עם זאת, הגורמים המקצועיים במחלקה מן היישוב שממנו הגיעה המשפחה היו איתנים בהמלצתם המקצועית בדבר הצורך בהשמת חלק מן הילדים במסגרת חוץ ביתית. המתח וחוסר האמון בין הצדדים הוביל לכך שבועדה לא התקבלה הסכמה על עתיד הילדים. גם הוועדה הנוספת, שתואמה למועד מאוחר יותר, ובה נכח רק צוות היישוב החדש, לא הביאה לשיפור במצב. לכן, חשבו במחלקה ביישוב החדש כי לא יהיה מנוס מהבאת המחלוקת והמלצות המחלקה בפני בית המשפט לנוער בבקשה לחייב את האב לשתף פעולה עם תוכנית הטיפול בצו בית משפט. זמן קצר לפני הדיון בבית המשפט התקיימה היוועצות שבה השתתפו נורית, היועצת המשפטית של המחלקה, עו”ס לחוק נוער ומנהלת המחלקה. נורית הציעה להימנע בשלב זה מפנייה לבית המשפט לנוער מאחר שלהבנתה הניסיון לחייב את האב לשתף פעולה באופן זה עלול להשיג תוצאה הפוכה, וכל סיכוי, אף אם קלוש, לבנות איתו קשר, ייגזז.

נורית נרתמה למשימה ליצור קשר טוב עם שמואל. לנגד עיניה היה שלומם של ארבעת הילדים, שעברו חוויה קשה של גירוש הוריהם ולא היו בקשר עם אימם. הצעד הראשון שלה היה לפנות לעורכת הדין של שמואל. היא התקשרה אליה פעמים רבות, לעיתים כל יום. בשיחות היא ניסתה להעביר את המסר כי היא לא ”מחפשת את שמואל”, אלא רוצה למצוא דרך לעבוד יחד איתו לטובת הילדים. לאט לאט היא הצליחה לשכנע את עורכת הדין בדבריה. עורכת הדין הסכימה לבקש משמואל לדבר עם נורית ולשמוע אותה.

מעודדת מן ההתקדמות, נורית התקשרה לשמואל כדי לשוחח איתו אך זכתה לטריקת טלפון. למרות זאת היא לא התייאשה, עד שבסופו של דבר, בשיחה שבה הדבר הראשון שהיא אמרה היה "אל תנתק", שמואל הקשיב. נורית הסבירה לו, כפי שהסבירה לעורכת הדין, כי טובת הילדים לנגד עיניה. כמו כן בשיחה היא הבינה את החשש שלו מהעברת המשמורת על הילדים לאימם. נושא זה היה האיום המרכזי בעיני שמואל, שחשש כי ינסו להעביר את הילדים לרשות אימם אף על פי שלדבריו, היא פגעה בהם והכתה אותם. שמואל הקשיב לנורית והבטיח כי יחשוב על אפשרות לשתף עימה פעולה ויתקשר אליה. בפעם הבאה שנורית התקשרה אליו הוא הסכים להיפגש בביתו. נורית שמחה על ההזדמנות והם קבעו להיפגש בזמן שהיה לו נוח. בסיום השיחה נורית נתנה לשמואל את מספר הטלפון הנייד שלה והזמינה אותו להיות איתה בקשר ישיר בכל עת.

ביום הפגישה חיכה שמואל לנורית בכניסה לבניין ויחד הם עלו לדירת המשפחה. שם היא פגשה את הילדים וכן את אשתו החדשה של שמואל, שעד אז לא הייתה מעורבת בכל הנעשה. נורית שמחה להכיר את המשפחה. נורית הסבירה לשמואל, שוב, כי אין בכוונתה לנסות ולהעביר את הילדים לאימם, היא גם הסבירה לו את מטרת מרכז הקשר הורה-ילד⁷, שם אמורים היו הילדים לראות את אימם, ועודדה אותו להביא לשם את הילדים כדי שיוכלו לפגוש את האם תחת פיקוח. באותה פגישה הונח הבסיס לקשר המבוסס על אמון.

תוכנית ההתערבות

לאחר שנוצר קשר עם המשפחה, לנורית הייתה הצעה עבורם. מאחר שהילדים היו זקוקים לטיפול פסיכיאטרי ופסיכולוגי בשל הקשיים שעברו, ומאחר שהיה קשה מאוד לשכנע את האב לשתף פעולה עם כל תוכנית שהיא, נורית הציעה להם להצטרף לתוכנית "קד"ם" (ר' פרק 3.3 לעיל). בתוכנית קד"ם, המשפחות המשתתפות מקבלות מתאם משפחתי ומלווה. מטרת התוכנית היא לגייס את כל הכוחות של ההורים ושל המשפחה המורחבת והחברים, לטובת בניית תוכנית שיקום למשפחה כולה ובעיקר לילדים. שמואל הסכים להצטרף לתוכנית והתחילה תקופה של כחצי שנה של עבודה אינטנסיבית עם מתאם הטיפול ועם המלווה. המתאם, ניפגש עם בני המשפחה ועשה מיפוי מעמיק של כל הקשרים שלהם. הוא נפגש עם צוות בית הספר, עם משפחה, חברים, פסיכיאטר וכל דמות משמעותית אחרת. לאחר איסוף המידע, גייס המתאם את האנשים, והכין את יום ההיוועדות⁸, שבו נפגשים כולם ויחד בונים תוכנית התערבות מוסכמת על המשפחה. במהלך עבודת המתאם נורית שמרה על פרופיל נמוך ולא הפריעה לעבודתו. היא סייעה בעת הצורך, וכן אמרה כי חשוב שגם היא תוזמן ליום ההיוועדות, אך לא יותר מכך.

נורית סיפרה שביום ההיוועדות בית המשפחה היה מלא באנשים. הגיעו כל משפחתו הגדולה של שמואל וקרובים נוספים. את תהליך ההתערבות הובילו המתאם והמלווה. נורית שמחה לראות כי שמואל שיתף פעולה באופן מלא עם התהליך, והתוכנית שנבנתה הייתה מצוינת לדעתה, ממוקדת בצורכי הילדים וכללה טיפולים רפואיים, חוגים, חיזוק לימודי וכן הדרכה הורית לשמואל

⁷ https://www.kolzhut.org.il/he/%D7%9E%D7%A8%D7%9B%D7%96_%D7%A7%D7%A9%D7%A8_%D7%94%D7%95%D7%A8%D7%94-%D7%99%D7%9C%D7%93

⁸ במפגש ההיוועדות משתתפת המשפחה הגרעינית והמורחבת, תומכים מן הקהילה ואנשי המקצוע. מטרת המפגש היא לגבש תוכנית משפחתית הוצאת הילדים ממצבי הסיכון. המפגש עצמו אורך 4-6 שעות והוא מורכב משלושה שלבים: שיתוף במידע, כתיבת תוכנית משפחתית ואישור התוכנית.

ואשתו. התהליך הארוך והמשתף, שבו היה שמואל שותף פעיל ושהייתה לו השפעה מלאה עליו, גייס אותו בסופו של דבר להיות מוכן להתגבר על הפחדים והמגננות שלו, ולהיעזר באנשי מקצוע לטובת ילדיו.

מלווה המשפחה מטעם תוכנית קד"ם המשיך לעבוד עם המשפחה במשך חצי שנה, כדי לסייע במימוש התוכנית. נורית המשיכה בקשר במקביל כשהיא מסייעת ומקדמת את יישומה של התוכנית ועוזרת בפתרון בעיות שמתעוררות.

הקשר בין שמואל ונורית ממשיך. נורית סיפרה שהוא מגיע להתייעץ איתה ומעריך את שיקול דעתה. היחסים ביניהם טובים ומבוססים על אמון. שמואל אף אמר לנורית כי אחד הדברים שגרמו לו להמשיך בקשר ובתהליך עם קד"ם זו העובדה שהיא לא ויתרה עליו ועל הקשר איתו. היא התעקשה עד שהצליחה. ההתעקשות הזאת, הייתה חוויה חדשה עבורו וסייעה לו להיפתח לקבל עזרה.

5. נושאים להמשך טיפול

נורית העידה על כך שהעבודה עם המשפחה היא איטית וקשה. יש הרבה מאוד חסמים ואתגרים, במיוחד בכל הנוגע לילדים. היא מוקירה את הקשר, את שמואל ואת הנכונות שלו להמשיך להשקיע בילדיו. הסוגיות שעדיין יש להתמודד איתן הן לא מעטות, בהן:

1. שמואל לא עובד בעבודה מסודרת אף על פי שיש לו יכולות וכישורים. ייתכן כי הוא חושש להפסיד את הקצבאות שמהן הוא חי. נורית הפנתה אותו למלווה תעסוקתית במרכז עוצמה.
2. התמדה בהדרכה הורית. במהלך העבודה עם שמואל היה אירוע, שדווח בבית הספר, שבו הוא היכה את אחד מילדיו. נורית נכגשה עם שמואל ועם עו"ס לחוק הנוער והסבירה לו את חומרת המעשה, והוא הסכים להגיע להדרכה הורית, שממנה נמנע עד לאותו זמן. הוא ואשתו ממשיכים בטיפול.
3. הילדים זקוקים להמשך ליווי וטיפול כדי להתגבר על הקשיים שחוו.

הרבה פעמים אנחנו מפספסים את המטרה. אנחנו מתכנסים לדבר על משפחה בלי לשמוע את המשפחה. שזה עצוב לי נורא. לא כעובדת סוציאלית, כבן אדם. אתם מתכנסים לדבר על מישהו בואו תשמעו, הוא יודע הכי טוב איזה דאגות יש לו" (נורית, עו"ס המשפחה)

6. עקרונות פעולה

1. חיזור עקשני עד יצירת קשר. נורית התמודדה עם הרבה טריקות טלפון ודחייה עד שהצליחה לבסס את הקשר עם שמואל. אמונה בחשיבות הקשר והרצון לסייע לילדים, הם שעודדו אותה להמשיך לנסות.
2. זמינות מרבית למשפחה. נורית מסרה לשמואל את מספר הטלפון הנייד הפרטי שלה והזמינה אותו להיות איתה בקשר, וזאת כדי לבסס את הקשר ביניהם.
3. בירור רצונותיהם של בני המשפחה, רצון אמיתי לשמוע אותם והכרה בכך שהם אלו שיודעים טוב מכולם מה נכון עבורם. נורית מקפידה לשאול את המשפחה באשר לצרכים שלה, לשמוע את בני המשפחה ולאפשר להם זמן מספיק לחשיבה

- והתלבטות. כך למשל, כבר מתחילת התהליך היה ברור לנורית כי בחוויתו של שמואל לא מקשיבים לו וכי דבר זה גורם לו להעמיק את ההתנגדות שלו.
4. ניסיון לראות את המצב מזווית הראייה של המשפחה ולהתחבר לחוויה שלה. נורית מנסה לחשוב תמיד מה היא הייתה מרגישה אם הייתה באותו מצב שבו נמצאים מקבלי השירות שלה.
5. גמישות ונכונות לשנות תוכנית. במקרה של שמואל, המעבר ליישוב חדש אפשר לאתחל את הקשר שלו עם המחלקה ולבחון שוב את התוכנית שהתאימה למצב ביישוב שממנו הגיע. במקרה כזה, חשוב היה להקשיב לבני המשפחה ולשנות את התוכנית בהתאם.
6. פנייה לקבלת עזרה מגורמים שיש למשפחה אמון בהם כדי להגיע לפחות לשיחה ראשונה. בסיפור זה, נורית נעזרה בעורכת הדיון, שלה היה קשר עם שמואל, כדי שתהיה מליצת יושר עבורה.
7. מציאת מטרה משותפת תוך תשומת לב ומודעות לפחדים של המשפחות שנובעים מפערי הכוח בין ובין העו"ס. המטרה המשותפת של נורית ושמואל הייתה לסייע לילדים שהיה ניכר כי הם חווים קשיים. הפחד שאליו היה צריך להתייחס – החשש של שמואל כי הילדים יילקחו ממנו ויועברו לאימם. נורית הצליחה לבסס את הביטחון של שמואל שזו לא תוכנית ההתערבות המוצעת במצב שהוא מספק את צורכיהם כהלכה.
8. שימוש במשאבי המחלקה לטובת המשפחה. נורית בחרה לחבר את המשפחה לתוכנית קד"ם. בזמן שהמשפחה הייתה בתוכנית, נורית אפשרה לתהליך לקרות ולא התערבה יותר מן הנחוץ. הבחירה בתוכנית קד"ם הוכחה כנכונה.
9. שימוש מבוקר בסמכות בית המשפט והכרה בכך שיש מקרים שבהם מעורבות החוק אינה בהכרח החלופה המתאימה, שכן בצד מצבים שהפעלת בית המשפט לנוער יכולה להיות הצלה, במצבים אחרים עשויות להיות חלופות מתאימות יותר. כך במקרה זה, נורית בליווי צוות המחלקה, רצתה לנסות ולמנף את ההזדמנות של מעבר הדירה של המשפחה כדי לנסות ליצור קשר עם האב טרם הפנייה לבית המשפט, שלהערכתה היה עלול להעצים את ההתנגדות. לנורית ולצוות המחלקה, היו ידע, יכולת וביטחון מקצועי ל"החזיק" את המצב המורכב ולנסות לוותר על הפנייה לבית משפט לקבלת צו מחייב.
10. אחדות המשפחה וחיזוק הסמכות ההורית כבסיס לעבודה. נורית שזיהתה את החרדה של שמואל מהעברת הילדים למשמורת האם או השמתם בסידור חוץ ביתי, הרגיעה את שמואל ושיתפה אותו בחשיבות שמירת המשפחה כערך, ואת החשיבות של העשייה שלו בהבטחת צורכי הילדים כדי שהדבר יתממש. היא שאפה תמיד לחיזוק הסמכות של האב והמשאבים שלרשותו בטיפול בילדים.
11. שקיפות ושותפות בהתערבות עם המשפחה – לא לפעול מאחורי גבה של המשפחה. נורית מקפידה כי בכל נושא הנוגע למשפחה, בכל מפגש עם איש מקצוע או מסגרת (למשל בית ספר) שבה אמורים לדון במשפחה, גם שמואל ו/או אשתו יהיו נוכחים.

// חווייה מתקנת //

1. רקע כללי

משפחת כהן (שם בדוי), נמצאת בטיפול של המחלקה בשל מקרים של אלימות במשפחה, שימוש באלכוהול של ההורים והתנהגויות סיכון של ילדיהם, ובמיוחד קשייו של בנם, דוד (שם בדוי), תלמיד בחטיבת הביניים, שמתנהג באלימות, משוטט ולא מקשיב כלל לסמכות הוריו ומוריו. לבקשת בית הספר, הוחלט לקיים ועדת תכנון טיפול והערכה כדי לבנות תוכנית התערבות עם המשפחה. בוועדה, ההורים לא הסכימו עם הדברים שנאמרו ובמיוחד התנגדו להמלצת הוועדה על הוצאה חוץ ביתית של דוד. במחלקה הוחלט לזמן ועדה שנייה, כשדניאלה (שם בדוי), עו"ס משפחה חדשה שמונתה למשפחה, התבקשה להכין את ההורים ואת דוד לקראת הוועדה ולנסות ליצור עבורם "חווייה מתקנת".

2. תמצית סיפור ההצלחה

הצלחה בהכנת המשפחה להשתתפות בוועדת תכנון טיפול והערכה נוספת. דניאלה, עו"ס המשפחה, נכגשה עם ההורים ובנם, הקשיבה להם וסייעה להם להבין את הקשיים שלו. ההורים הבינו והחלו לשנות את יחסם אליו, במיוחד יחסה של האם שהיה נוקשה מאוד. כמו כן ההורים הגיעו בנכונות לשתף פעולה בוועדה השנייה, שאכן הייתה מוצלחת. דוד, שהיה מועמד להוצאה חוץ ביתית, נשאר עם משפחתו ונבנתה לו ולהוריו תוכנית התערבות המוסכמת על כולם. התוכנית נמצאת בשלבי יישום.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- קושי בתפקודם של ההורים וביחסם לבנם. האם מאוד נוקשה והאב מאוד רך ולא מציב גבולות, דבר שמבלבל את דוד
- ההורים לא הבינו את הקשיים של דוד, כפי שהוצגו על ידי מנהל וצוות בית הספר
- ההורים הרגישו שאין להם תמיכה מן העו"סיות והם כעסו מאוד על עובדי המחלקה
- בוועדת תכנון טיפול והערכה היה מתח רב ואף חשש לאלימות כלפי הגורמים המקצועיים. האב התעצבן ויצא ובעקבותיו גם דוד. הוועדה הסתיימה בהמלצה לפנות לבית משפט ולהכיר בדוד כקטין נזקק, כדי להורות על השמתו במסגרת חוץ ביתית בהתאם להמלצת הגורמים המקצועיים במחלקה

"אחרי"

- נוצר קשר של אמון בין דניאלה וההורים, שסומכים יותר על אנשי המחלקה
- ההורים מבינים טוב יותר את דוד ואת הצרכים המיוחדים שלו

- במהלך הוועדה, דניאלה ניצבה לצד המשפחה, הסבירה להם את הנעשה והגנה עליהם כאשר היא חשבה שמתקיפים אותם שלא בצדק
- האווירה בוועדה הייתה טובה ואפשרה שיח וחיפוש אחר פתרונות מוסכמים על כולם
- ההורים מודעים לקשיים של בנם, כפי שבאו לידי ביטוי בבית הספר
- במהלך הוועדה, התקיים שיח מכבד הכולל הקשבה הדדית בין ההורים לאנשי המקצוע
- הוועדה הסתיימה בהפניית דוד למסגרת טיפולית בקהילה וכן לטיפול פסיכיאטרי. עם זאת הומלץ גם לפנות לבית משפט כדי לעגן את תוכנית הטיפול שהומלצה בתוקף צו ולהבטיח את יישומה
- ההורים הבינו כי הפערים ביניהם מקשים על הילדים, הם נכונים לנסות ולשנות זאת

4. הפעולות שהובילו להצלחה

הוועדה הראשונה

משפחת כהן, שנמצאת בטיפולה של המחלקה, מתמודדת עם בעיות רבות של אלימות במשפחה, אלכוהוליזם של ההורים, קשיים לימודיים של הילדים ועוד. בין הקשיים שהובאו לידיעת המחלקה היו קשיי התנהגות של דוד, אחד מילדיהם בגיל חטיבת ביניים: הפריע, שוטט ברחובות והפגין התנהגויות סיכון נוספות. בבית הספר, בשיתוף עם המחלקה ביישוב, החליטו לנסות ולבנות לדוד תוכנית התערבות. לשם כך, זומנה ועדת תכנון טיפול והערכה שאליה הוזמנו ההורים ודוד. במהלך הוועדה, הם הרגישו שהם מותקפים, בעיקר על ידי נציגי בית הספר שהמליצו להוציא את דוד למסגרת חוץ ביתית. ההורים וגם דוד לא היו מוכנים לקבל זאת ויצאו בסערה מן הישיבה. בסיום הוועדה, נראה היה כי כולם יצאו "חבולים" ולא מרוצים. ההורים הרגישו שנעשה להם עוול גדול והם לא הבינו על מה ולמה רוצים להוציא את בנם. במחלקה הייתה תחושה כי לא הושג פתרון וכי המשפחה לא קיבלה את המענה שהייתה זכאית לו וכי התהליך לא נעשה כראוי.

עו"ס לחוק נוער, שהייתה בקשר עם האימא, הסבירה לה כי יש אפשרות לבקש לקיים ועדה נוספת. האם אכן ישבה וכתבה מכתב ארוך ובו ביקשה ועדה חדשה. המכתב הגיע למחלקה ומנהלת המחלקה עם העו"סיות המעורבות, החליטו לקבל את הבקשה ואף ראו בכך הזדמנות לקדם את ההתערבות עם בני המשפחה ולקיים עימם שיח משמעותי, כך שיהיו נכונים לחשיבה משותפת. דניאלה נתבקשה לקחת על עצמה את תפקיד עו"ס המשפחה ולהכין את ההורים לוועדה השנייה, שנקבעה לחודש וחצי לאחר הראשונה.

תהליך ההכנה

דניאלה קבעה פגישה עם המשפחה בביתה. היא הציגה את עצמה כעו"ס המשפחה שלהם והסבירה כי היא באה כדי להתכונן יחד איתם לוועדה השנייה. דניאלה שאלה הרבה מאוד שאלות וזאת כדי להכיר את ההורים, את התפיסה החינוכית שלהם, את הסיבות שלדעתם מובילות להתנהגות החריגה של בנם ואת מערכת היחסים ביניהם. ההורים, שהבינו את החשיבות של הפגישה

עם דניאלה, שיתפו פעולה באופן מלא. ניכר היה שההורים מרגישים נוח בביתם, ולפיכך גם הפגישות הבאות התקיימו בבית המשפחה. בסך הכול התקיימו שש פגישות של כשעה עד שעה וחצי. בפגישות צפו ועלו קשיים בבית, שהם חלק מן הסיבות שבשלן הילד התנהג בחוסר משמעת בבית הספר. בין השאר עלה הקושי הרגשי של האם עם בנה וחוסר היכולת שלה לקבל ולהביע כלפיו אהבה. האב לעומת זאת, קשור מאוד לבן ומנסה לפצות על חוסר האהבה של האם בהתנהגות רכה וללא גבולות. המתח שנוצר וכן קשיים אחרים, הובילו להתנהגות של הבן. דניאלה הקשיבה להורים ושיקפה להם את הדברים שהיא שמעה וראתה. היא סייעה להם לראות ולהבין כיצד ההתנהלות שלהם משפיעה לרעה על בנם. ההורים, שהבינו את המצב, החליטו לנסות ולשנות. האם החלה להתייחס לילד ביותר תשומת לב ולגלות יותר ביטויי אהבה וההורים ביניהם ניסו להיות מתואמים יותר בכל הנוגע ליחס לבנם. במהלך הפגישות דניאלה גם ניסתה לשוחח עם דוד, אך הוא לא היה מעוניין לשוחח ובדרך כלל בחר לא להיות בבית בעת המפגשים ולא לשתף בקשיים שלו.

סוגיה נוספת שאיתה התמודדה דניאלה הייתה הכעס וחוסר האמון של ההורים כלפי "המערכת" – המחלקה ומערכת החינוך. ההורים הרגישו שלא מקשיבים להם ושלא באמת רוצים בטובת בנם. במהלך השיחות איתם, החלו ההורים לבטוח בדניאלה ולהבין כי למרות כעסם, ייתכן כי היא רוצה בטובתם. הקשר שנוצר אפשר להם לראות דברים גם מזווית ראייה של אנשי המקצוע, כפי שדניאלה הצליחה לראות את הדברים מזווית הראייה של ההורים. עם זאת, ההורים המשיכו לחשוב כי בנם לא מקבל יחס הוגן בבית הספר וכי קשייו אינם רבים כפי שטוענים אנשי הצוות. דניאלה, כדרך לסייע להם להבין את הקשיים של בנם, תיאמה להם פגישה עם יועצת בית הספר. בפגישה, שמעו ההורים מפי היועצת על הקשיים של דוד. לדברי דניאלה, הפגישה לא הייתה פשוטה ובסופה ההורים קיבלו חלק מן הדברים אך לא את כולם. דוד, שהשתתף גם הוא בפגישה, לא היה פעיל ובחר בעיקר לשמור על שתיקה. למרות המורכבות של הפגישה, היא תרמה להבנה הדדית בין ההורים ליועצת בית הספר.

במשך כל הפגישות, המשיכה דניאלה להדגיש בפני ההורים את העובדה כי בסופו של דבר, אלו הם חייהם וחיי בנם וזו אחריותם לעשות את השינויים הנחוצים כדי לאפשר לבנם להמשיך להתגורר עימם, וכי יש ביכולתם לעשות זאת. ניכר היה כי ההורים מקשיבים ומפנימים את המסר. בסיועה, ההורים התכוננו לוועדה כאשר היה ברור כי בפעם השנייה אין בכוונתם להיות חסרי אונים.

הוועדה השנייה

לוועדה השנייה הגיעו ההורים מוכנים והאווירה בוועדה הייתה שונה מאוד. דניאלה שמחה לראות כי ההורים החליטו לשתף פעולה ולעשות שינוי אמיתי בהתנהלותם. בדיון שנערך ההורים הציגו את תפיסתם, את התובנות שאליהן הגיעו ואת השינויים שהחלו ליישם בטיפול בבנם. דניאלה לקחה חלק פעיל במפגש, ובכל פעם שהרגישה כי מתקפים את המשפחה, היא עמדה לצידם, סייעה להם להשיב ותמכה בהם. בסיום הוועדה, הוחלט שלא להוציא את הילד למסגרת חוץ ביתית. ההורים נתבקשו לשלוח את הילד להערכה פסיכיאטרית ולטיפול נפשי. כמו כן נקבע כי עליו לחזור ולקחת את התרופות שלקח בעבר והפסיק לקחת. הוחלט כי התוכנית תועבר לבית המשפט לנוער, לקבלת תוקף של צו בית משפט כדי לקדם את הסיכוי ליישומה בידי דוד וההורים וכן המערכות בקהילה. ההורים שקיבלו את המלצות הוועדה בדבר תוכנית הטיפול, התנגדו לעיגונה בצו שיפוטי. דניאלה מדגישה כי היא הבינה את ההתנגדות ואף עודדה את ההורים להביע אותה ולפנות ולערער מאחר, שלדבריה, זה תפקידם וזכותם לא לקבל כל החלטה כגזירת גורל. עם זאת, למרות ההתנגדות להבאת תוכנית הטיפול לאישור בית המשפט, הוועדה הוכתרה כהצלחה.

כיום, המשפחה בעיצומו של תהליך יישום ההחלטות. עו"ס לחוק נוער עוזרת להורים לתאם את ההערכה הפסיכיאטרית. בעוד דניאלה ממשיכה את הקשר עם ההורים שממתינים להתחלת טיפול זוגי, כאשר יתפנה מקום.

דניאלה העידה על כך שכמו המשפחה, גם היא עברה תהליך ניסוח והבנה מחודשת של תפקידה כעו"ס משפחה. ראשית, ההכנות שלה לוועדות למיניהן השתנו. דניאלה מבינה כיום את החשיבות של הכנת המשפחות לקראת ועדות ואת הצורך לסייע להן להשמיע את קולן ואת רצונותיהן ולאפשר למשפחות להשפיע על ההחלטות המתקבלות ואשר נוגעות לחייהם. זאת ועוד, דניאלה מרגישה כי למדה להעריך מחדש את חשיבות תפקיד עו"ס המשפחה, שהיא הדמות המקצועית הראשונה והמרכזית בקשר עם המשפחה – דמות, שבאמצעות עבודה נכונה יכולה לשנות את חייהן של המשפחות שמגיעות לטיפולה.

5. נושאים להמשך טיפול

יישום התוכנית מתעכב בשל תפוסה מלאה ורשימת המתנה במסגרות הטיפוליות. ועדיין אין לדעת איך ואם תסייע תוכנית הטיפול מאחר שלא יושמה במלואה עדיין בעת התייעוד.

יש המון עובדות סוציאליות עם מלא תוכניות ופריקטים והם תמיד מעדכנות [בישיבות צוות]. אני היחידה שרק עו"ס משפחה ואין לי אף פעם משהו מדוד וכמותי שהשתנה מלפני שבוע. אני הרגשתי שאין לי מה לספר ועל מה לדבר בישיבות צוות והייתי שותקת. הרגשתי חסרת חשיבות ואף אחד לא רואה את העבודה שאני עושה באמת. המקרה הזה גרם לי לעשות שינוי בחשיבה. את הכי חשובה. אם את לא תסבירי למשפחה, אז המשפחה לא תגיע לתוכנית. איתך יוצרים את הקשר הראשוני עם דמות טיפול. כתאום הערכתי את עצמי יותר כעו"ס משפחה" (דניאלה, עו"ס המשפחה)

6. עקרונות פעולה

1. התייצבות אקטיבית לצד המשפחה, תוך הסבר מתמיד שמטרת הקשר עם המחלקה היא לסייע להם לשנות את המצב הלא רצוי שנוצר.
2. הכרה בכך שלעיתים ועדה לתכנון טיפול והערכה לא מצליחה להשיג את התוצאות המצופות בשל קושי לשתף את המשפחה. במקרים כאלו חשוב לבחון את הסיבות שבעטיין התוצאות לא הושגו, להיות קשובים למשפחה ולאפשר דיון מחודש שיהווה הזדמנות ליצירת קשר משמעותי עם המשפחה.
3. תמיכה בבני המשפחה כך שיוכלו להביע את רצונותיהם ואת החששות שלהם בדרך שתישמע ובאופן שיתחשבו בעמדתם בדיון בוועדה, שבה נקבעת תוכנית התערבות למשפחה או לבן משפחה.
4. קיום פגישות במקום הנוח והבטוח למשפחה. במקרה של דניאלה, התקיימו הפגישות בבית המשפחה. במרחב זה היא פגשה את דוד ויכלה להתרשם בעצמה מן הקשיים שבית הספר דיווח עליהם.

5. העמקה והרחבה של ההיכרות עם המשפחה כחלק מבניית תוכנית התערבות מתאימה. בפגישות הראשונות דניאלה שאלה שאלות רבות ולמדה על תפיסת העולם וההתנהלות של ההורים, דבר שסייע לה להבין אותם טוב יותר.
6. שיח בגובה העיניים ובשפה שקרובה לדרך הדיבור של מקבלי השירות. דניאלה מאמינה כי כך ניתן לבנות קשר טוב יותר.
7. עבודה מערכתית בשיתופי פעולה פנים וחוץ מחלקתיים. דניאלה עבדה בשיתוף פעולה מלא עם העו"ס לחוק נוער וכן עם מנהלת המחלקה. נוסף לכך, היא שמרה על קשר עם בית הספר וליוותה את ההורים לפגישה שהיא תיאמה להם עם יועצת בית הספר.
8. שימוש בסמכות של עו"ס לחוק נוער, כמשאב התערבות שמסייע לשמר את המחויבות של ההורים והילד לתוכנית הטיפול. אף על פי שדניאלה עשתה כל מאמץ לעבוד בשיתוף פעולה עם המשפחה, היא מכירה בכך שלעיתים חשוב שיהיה גם גורם שיכול לפעול מכוח החוק.
9. עבודה בשקיפות מלאה עם המשפחה. דניאלה מקפידה לשתף ולעדכן באשר לפעולות שלה ולא להסתיר מהם מידע הנוגע להם.
10. נכונות לנסות ולראות את המציאות מזווית הראייה של המשפחה. ההסתכלות זו חשובה להבנת הדרכים השונות לפרש ולהבין מצב נתון. הפתיחות מאפשרת הדדיות גדולה יותר בקשר בין המשפחה לעו"ס למשפחה.
11. עבודה מתוך אהבה ותחושת שליחות. דניאלה מכירה בחשיבות ובמרכזיות של תפקיד עו"ס המשפחה, ומשתדלת, בקשר שלה עם המשפחות, למצוא את הטוב בכל אחד ואחת.

// כבר לא לבד //

1. רקע כללי

סיפורן של רונית (שם בדוי), עו"ס קהילתית ורכזת מרכז עוצמה, ותקווה (שם בדוי) עו"ס משפחה שליוו אם עצמאית לשבעה ילדים בגילים שבין גן ילדים ועד אחרי תיכון. מירה, אם המשפחה (שם בדוי), מתאמצת לשרוד ולקיים את משפחתה ומתרחקת מכל קשר עם המחלקה ביישוב. מצבה של המשפחה, שהיה קשה, הורע אף יותר לאחר שהאב עזב והשאיר את משפחתו חסרת כול. הבת הבכורה, ליטל (שם בדוי), לקחה על עצמה את התפקיד ההורי ונשרה מבית הספר. בני המשפחה חששו מאוד מקשר עם המחלקה, ועשו כל מאמץ להסתגר ולשמור על משפחתם מפני ביקורת או התערבות חיצונית.

2. תמצית סיפור ההצלחה

הצלחה ביצירת קשר עם משפחה שהתנגדה מאוד לכל קשר עם המחלקה למרות מצבה הקשה מאוד. לאחר שנוצר קשר ראשוני, באמצעות מפגש בין הבת הבכורה לעו"ס מרכז עוצמה, החלו בני המשפחה להיפתח לקשר. תודות לנכונות של בני המשפחה לקבל ליווי, מצבם השתנה רבות. הבית שלהם, שהיה ריק ומוזנח, אובזר ורוהט. הילדים מקבלים סיוע והאחים הגדולים פנויים יותר לנסות ולבנות את עתידם האישי והמקצועי, ולא רק דואגים להישרדות. בני המשפחה מרגישים אופטימיים יותר באשר לעתידם וזאת על אף שלפניהם עוד אתגרים רבים.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- האם מתקשה להוביל את משפחתה. הילדים מתמודדים עם הקשיים ללא ליווי או נוכחות הורית מכוונת
- האב, לאחר הפרידה מן האם, לקח את כל תכולת הבית ולא הותיר דבר למשפחתו
- ביקור לא סדיר של הילדים בבית הספר
- הבת הבכורה נשרה מבית הספר כדי לטפל באחיה
- אחריות גדולה מוטלת על האחים הגדולים, שמתקשים לשאת בה. כך למשל, לעיתים הילדים הגדולים קונים אוכל לבית באותו היום ויש ימים שבהם אין כלום
- המשפחה נמצאת בחובות גדולים
- פחד גדול מקשר עם המחלקה וחוסר נכונות של האם ושל הילדים הבוגרים לשתף פעולה
- האם חוששת מהוצאת הילדים מן הבית על רקע אי ביקור סדיר בבית הספר והמסרים שהיא מזניחה את ילדיה

”אחרי”

- למשפחה קשר טוב עם המחלקה. המשפחה מקבלת סיוע ורואה במחלקה מקור לקבלת עזרה
- הבית מצויד בכל הנחוץ – ריהוט, מיטות, בגדים וכיוצא בזה
- המשפחה מאורגנת טוב יותר בכל הנוגע לקניות, אוכל וכדומה. האחים מתואמים ביניהם באשר לצורכי הבית
- המשפחה קיבלה ליווי להתנהלות כלכלית נכונה במרכז עוצמה. הליווי אומנם לא היה לאורך זמן, אך סייע לאם ולבת הבכורה לשפר את התנהלותן
- אחת האחיות, שנשרה מבית הספר, נרשמה לתוכנית להשלמת 12 שנות לימוד
- אחד האחים, שכמעט וערק מן הצבא, השלים את שירותו הצבאי ואף משרת בקבע
- שני אחים לומדים בכיתות י”ג וי”ד בבית ספר טכנולוגי ורוכשים מקצוע
- חלק מן האחים הצעירים עדיין מתמודדים עם קשיים רבים בבית הספר ובחברה אך מלווים בטיפול שמסייע להם

4. הפעולות שהובילו להצלחה

המשפחה מוכרת למחלקה במשך שנים, בשל קשיים רבים. במהלך השנים, בני המשפחה סירבו לקשר עם המחלקה. הקשיים הללו הגיעו לשיא חדש כאשר לפני כשלוש שנים אב המשפחה עזב את הבית ולקח איתו את כל תכולת הבית, כשהוא משאיר את המשפחה בחוסר כול. האם והילדים חששו כי בשל המצוקה הכלכלית והקשיים של הילדים לתפקד המחלקה תעביר את הילדים לסידור חוץ ביתי. החשש גרם להם להסתגר עוד יותר ולא לפנות לבקשת עזרה למרות מצבם הקשה. האם עבדה במשמרות וליטל הבת הבכורה, הפכה לאם שנייה לילדים, ונשרה מבית הספר כדי לטפל בכולם. במחלקה הכירו כאמור את המשפחה ושמעו דיווחים מבית הספר, אולם לא הצליחו לפרוץ את החומה הבצורה שהמשפחה בנתה סביבה. עובדות סוציאליות שניסו להגיע לבית המשפחה, נדחו ולא איפשרו להן להיכנס לבית.

הסיפור של המשפחה הגיע לטיפולם של רונית עו”ס במרכז עוצמה ביישוב, כאשר אחת העו”סיות במחלקה שיתפה אותה בסיפורה של ליטל, הבת הבכורה בבית. אותה עו”סית עבדה גם בגן ילדים, ושם הכירה את ליטל שנהגה להגיע בקביעות לאסוף את אחותה הקטנה מן הגן. העו”סית למדה על כך שליטל עזבה את לימודיה, טיפלה באחיה, ואף דאגה לקחת את הילדה הקטנה לגן ולטיפולים רפואיים. העו”סית שראתה זאת, הצטערה על צעירה שנעוריה נלקחו ממנה וחשבה שאולי ניתן לעזור לה. היא הפנתה אותה לרונית, שזימנה את הצעירה לפגישה. ליטל הגיעה לפגישה ושיתפה את רונית בנעשה בחייה. היא סיפרה לה שהיא חולמת לחזור וללמוד. השיחה שהתקיימה ביניהן הובילה לתחילתו של קשר בין רונית וליטל. בחלק מן הפגישות השתתפה גם תקווה, עו”ס המשפחה, וגם היא עודדה את ליטל לנסות ולעשות שינוי בחייה, לחזור ללימודים ולקדם את עצמה. הקשר שנוצר בין רונית ממרכז עוצמה ובין ליטל היה נקודת מפנה בכל הנוגע לקשר עם המשפחה. בעידודה של רונית, הסכימה המשפחה לאפשר לתקווה להגיע למפגש בבית המשפחה. בביקור ראתה תקווה את חומרת המצב. הבית ריק לחלוטין, ילדים שישנים על הרצפה, כשבבית אין אפילו מקרר או תנור.

רונית ותקווה הזדעזעו מן המצב והחלו לחפש דרך לסייע במהירות. הן החליטו לפנות למחסן ציוד משומש שמשרת את מקבלי השירות של המחלקה ביישוב וממנו להשיג את כל הציוד לבית, אולם, למרות מאמציהן, הן הבינו כי לא יצליחו להשיג את הריהוט במהירות. רונית החליטה לעשות מעשה. היא פרסמה בקהילה שבה היא גרה שהיא מחפשת תרומות למשפחה במצוקה. התגובות היו רבות. במהלך סוף שבוע אחד היא אספה ומיינה את התגובות ותיאמה מסלול איסוף. תוך כדי ההתארגנות, היא הייתה בקשר עם הבן המשרת בצבא, ששקל לערוק כדי לעבוד ולתמוך במשפחתו. רונית הסבירה לו כי אם יערוק יגיע לכלא ומשם לא יוכל לעזור לאף אחד. היא שכנעה אותו והצליחה לקבל ממנו את פרטי המפקד שלו. היא התקשרה למפקד שהתגייס לסייע למבצע ולשלוח משאית וחיילים להובלת הציוד שנתרם.

כחות משבוע אחרי הביקור בבית המשפחה, המשאית עם החיילים שהתנדבו לסייע הגיעה, התוכנית לאיסוף הרהיטים הייתה מוכנה. רונית ליוותה את כל המבצע, ואף דאגה כי מוביל מקצועי יאסוף מקרר ויביא אותו לדירה. בסוף אותו יום בית המשפחה היה מרוהט וראוי למגורים.

המהפך סייע לבני משפחה להיפתח ולהיות נכונים לקבל עזרה. הם ממשיכים את הקשר עם תקווה, עו"ם המשפחה, והחלו להשתלב בתוכניות נוספות. תקווה מציינת כי לבני המשפחה קשיים רבים ולפיכך יש צורך להיות איתם בקשר קבוע, להתמודד עם הקשיים שמתעוררים ולנסות לטפל בהם. כך למשל, השנה עלו קשיים עם אחת הבנות שלא מגיעה באופן סדיר לבית הספר ונמצאת בטיפול של עו"ם נערות. תקווה ורונית ממשיכות לנהל יחדיו את הטיפול במשפחה. תקווה מספרת כי האופטימיות של רונית מעודדת אותה ברגעים שבהם היא חשה חוסר תקווה, ויחד שתיהן מנסות לתת מענים לצרכים השונים. בין שאר המענים שמקבלים בני המשפחה:

- הבת הקטנה עברה אבחון, ותקבל טיפול מתאים לצרכים שלה.
 - הבת הבכורה נרשמה לתוכנית להשלמת 12 שנות לימוד. היו לה הרבה רגעי משבר במהלך הלימודים, אך הקשר, בעיקר עם רונית, סייע לה להתמיד ובסופו של דבר היא סיימה את מסכת לימודיה. אומנם היא לא עברה את כל המבחנים בהצלחה, אך עדיין היא חשה גאווה על כך שהתמידה ולמדה.
 - האח החייל ממשיך את הקשר ומקבל סיוע מרונית. כך למשל, כאשר שוב היה על סף שבירה בשירות הצבאי, עלה בשיחה עם רונית כי הוא אוהב לנהוג. רונית הבטיחה לו שאם יסיים את הצבא עד הסוף, תדאג שהוא יקבל קורס נהיגה וכך גם ירכוש מקצוע.
 - המשפחה פנתה בבקשת דחיית שירות כאשר בן נוסף, שעבד ותמך במשפחה, היה אמור גם הוא להתגייס. בסיוע של העו"ם, הם קיבלו את הדחייה.
 - האם והבת הבכורה נפגשו עם מלוות מרכז עוצמה שאחראית לתחום כלכלת משפחה, אך לא התמידו לאורך זמן.
- כיום, הקשר של המשפחה עם המחלקה יציב וקבוע. במיוחד חזק הקשר שלהם עם רונית, שלה קשר חם עם הצעירים בבית. רונית מעידה על כך שהיא לא מהססת לחבק אותם כשהם עצובים ולפעול בכל דרך, כולל בדרכים יצירתיות, כדי לסייע להם כאשר הצורך קיים. הקשיים שאיתם מתמודדת המשפחה עדיין רבים, אך לפחות עכשיו, הם לא מתמודדים לבד.

5. נושאים להמשך טיפול

המשפחה עדיין מתמודדת עם קשיים רבים. בין הנושאים שנמצאים בטיפול:

1. האם עדיין זקוקה לתמיכה רבה. רונית מקווה כי יתאפשר להכניס סומכת למשפחה, דבר שיקל מאוד על האם ויוריד חלק מן העומס שמוטל על האחים הגדולים.
2. המצב הכלכלי בבית קשה והמשפחה חיה בעוני שמחייב את הילדים לעבוד כדי לתמוך במשפחתם.
3. אחת הבנות במשפחה זקוקה לטיפול של עו"ס צעירות והיא מחכה שיתפנה מקום לתחילת הטיפול.

”הקשר שהוא קשר שוויוני. בגובה העיניים. מה זה אומר? אני לא יותר טובה מכם. אני יכולה בהחלט ללמוד מכם. אתם יכולים לספק לי מידע כדי שאני אדע מה קורה אתכם. אתם באותה מידה תורמים להתקדמות שלנו ביחד. זה לא שאני מעצימה אתכם. לא, ביחד עם הידע שאתם מביאים אנחנו ביחד יכולים לעבוד מנקודה אחת לנקודה שנייה טובה יותר. לעשות את המסע ביחד” (רונית, עו"ס קהילתית ורכזת מרכז עוצמה)

6. עקרונות פעולה

1. נכונות למצוא פתרונות יצירתיים למצבים מיוחדים. כך למשל, פנתה רונית לחיפוש תרומות של ריהוט לבית עבור המשפחה כאשר היה ברור שדרכים אחרות ומקובלות יארכו זמן רב.
2. טובות השתיים מן האחת. עבודה בשיתוף פעולה של שתי העובדות הסוציאליות תרמה להצלחת ההתערבות במשפחה.
3. עבודה פרואקטיבית. רונית ותקווה יזמו פנייה למשפחה כדי לראות אם יש קשיים, כדי לעזור עם סלי מזון ולדרוש בשלום בני המשפחה.
4. זיהוי של אפשרות ליצור קשר ראשוני עם משפחה שמתנגדת, ומשם לבנות את הקשר. דרך הקשר עם הבת הבכורה הצליחה רונית להיכנס לתוך המשפחה, ומשם הקשרים רק התחזקו.
5. בניית אמון עם האם, וכל בני המשפחה, תוך הקפדה על כך שיבינו כי מטרת המחלקה היא לסייע להם ולעמוד לצידם, ולא להביא לפירוק המשפחה.
6. עבודה בשיתוף פעולה צמוד של כל הגורמים המקצועיים שמטפלים במשפחה. במקרה זה, עבודה של עו"ס המשפחה, עו"ס מרכז עוצמה, עו"ס צעירות/צעירים ואנשי מקצוע נוספים.
7. קשר שוויוני ובגובה העיניים עם המשפחה ושותפות עימה. רונית מקפידה לשדר למשפחות כי היא לא טובה מהן וכי היא יכולה ללמוד מהן, כפי שהן יכולות ללמוד ממנה. כמו כן העבודה לקידום המשפחה נעשית בשותפות עם המשפחה.
8. אין צורך בשמירת "דיסטנס" מקצועי. רונית לא פוחדת ליצור קשר בלתי אמצעי עם המשפחה, להתרגש יחד, לחבק אותם כשהם זקוקים לכך.
9. דאגה לתנאי חיים בסיסים לפני התחלת כל טיפול אחר. ללא בסיס נוח, ללא בית מרוהט ומצויד, לא ניתן לטפל בבעיות אחרות.

10. יצירת מעטפת כוללת לבני המשפחה תוך שילובם בתוכניות המתאימות לכל אחד ואחת.
11. שמירה על אופטימיות גם בצל קשיים רבים. רונית מאמינה ביכולת הצעירים במשפחה להתקדם ולשפר את חייהם. היא מעודדת אותם ומחזקת אותם בכל נקודת משבר. תקווה, בתפקידה כעו"ס המשפחה, מספרת כי גם היא נשענה על האופטימיות של רונית ברגעים שבהם היה נראה כי הקשיים גדולים מדי מכדי להתמודד איתם.

// מהסתרה לשגשוג //

1. רקע כללי

בשנת 2011 החלה אמאל (שם בדוי) לעבוד כעו"ס משפחה ביישוב במרכז הארץ. אחת המשפחות שהופנתה אליה מנתה זוג הורים עם ארבעה ילדים, שחיו בעוני עמוק והגיעו למחלקה מידי פעם כדי לקבל סיוע חומרי. אם המשפחה, רים (שם בדוי), עבדה כתופרת והרוויחה שכר נמוך מאוד. האב, תאופיק (שם בדוי), לא עבד. בסיועה של אמאל הצליחו ההורים לשקם את עצמם כלכלית ולהבטיח עתיד טוב יותר לילדיהם.

2. תמצית סיפור ההצלחה

משפחה שהתקיימה בקושי רב מקצבת ביטוח לאומי, כשהילדים גדלים בעוני ובתנאים קשים, הצליחה, בהובלת האם, לעשות שינוי גדול. כיום האימא מנהלת עסק קטן. האב מסייע להתנהלות הבית ולעבודת אשתו. יחד הם מנהלים את חייהם ללא תמיכה או סיוע של המחלקה והילדים לא סובלים ממחסור.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- המשפחה מתקיימת מקצבת הבטחת הכנסה שמאפשרת חיים בצמצום רב
- הצורך לחדש את הקצבה בכל פעם גורם ללחץ ולעיתים משאיר את המשפחה ללא הכנסה לכמה חודשים
- האישה עובדת כתופרת ומרוויחה סכום כסף זעום עבור עבודתה
- הבעל לא עובד עקב מצב בריאותי לקוי
- בתקופות שבהן ההכנסה נמוכה במיוחד, המשפחה תלויה בתרומות של סלי מזון, דבר שמביך ומבייש אותה
- בית המשפחה במצב ירוד ויש רטיבות רבה שלא מטופלת שנים
- הילדים סובלים מן המחסור ומתביישים בביתם ובמצבם

"אחרי"

- המשפחה מתקיימת מעבודה
- האם פתחה מתפרה והיא עובדת כעצמאית ומעסיקה עובדת נוספת
- האב עובד בעבודה יציבה וקבועה
- בית המשפחה עבר שיפוץ. הרטיבות תוקנה, המטבח שופץ והבית הורחב. רוב העבודה נעשתה על ידי בני המשפחה בחריצות ובכישרון רב

- המשפחה עצמאית כלכלית ואינה זקוקה לסיוע של המחלקה
- ילדי המשפחה מקבלים את כל הנחוץ להם: הם לא סובלים ממחסור במזון ולא מתביישים בביתם

4. הפעולות שהובילו להצלחה

שיפוץ הבית

אמאל, עו"ס משפחה פגשה את רים, אם המשפחה שפנתה לקבל סיוע חומרי. הבעל לא עבד בשל מצב בריאותי לקוי ורים עצמה עבדה בשכר זעום. מאבק הקיום היה יום-יומי ותמידי. עם זאת, אמאל זיהתה ברים כוחות ורצון לשנות את המצב ולא להיות תלויה בקצבאות ביטוח לאומי ובסלי מזון של המחלקה. לאחר מפגש במשרדי המחלקה, הגיעה אמאל למפגש בבית המשפחה, שבו ראתה במו עיניה עד כמה הבית במצב גרוע ובמיוחד התרשמה מן הנזילה מן הקירות שגרמה לרטיבות בבית. למרות זאת, היא גם הבחינה בכך שהבית נקי ומסודר ככל הניתן בנסיבות הללו.

אמאל החליטה להשקיע בשיפור תנאי החיים של המשפחה. באותה תקופה הקצתה מנהלת המחלקה סכום של כ-7,000 ₪, כתקציב מיוחד וייעודי במחלקה, כדי לסייע למשפחות עם צרכים מיוחדים. אמאל בחרה להשקיע את כל הסכום במשפחה ולא לחלקו בין כמה משפחות. הנושא הדחוף ביותר היה טיפול בבעיית נזילת המים, שצרך את רוב התקציב המיוחד. רים, שראתה את ההשקעה הרבה של אמאל בבית המשפחה ואת הפתיחות שלה, הסכימה לראשונה לנסות ולשתף פעולה ולקבל סיוע ארוך טווח מן המחלקה. אמאל המשיכה להגיע למפגשים בבית המשפחה, ובכל פעם ישבה והקשיבה להם, שמעה את הקשיים שלהם והקדישה תשומת לב וזמן כדי להכיר אותם. כמו כן אמאל המשיכה לחפש דרכים נוספות לעזור למשפחה. כך למשל, כאשר זיהתה כי בני הזוג זקוקים למשקפיים, היא סייעה להם לרכוש אותם. במקרה אחר, כשהיה תקציב סיוע מקרן הידידות היא סייעה להם לתקן ולשפץ את המטבח. בהמשך, ההורים המשיכו לשפץ את הבית ואת הגינה ואף הכינו רהיטים לחדרי הילדים. כל הדברים הללו נעשו בעבודה עצמית של הזוג, שידעו לשפץ רהיטים משומשים, להשיג עודפים של קרמיקה מחברים וכדומה. בדרך זו, לאט ובהדרגה, הם שיפצו את כל הבית ואף בנו מתפרה לעבודת האם.

עבודה עם המשפחה

לאמאל היה רעיון. רים עבדה כתופרת אך בתנאי ניצול וברור היה כי במשכורת שהיא מקבלת היא לא תוכל להתקדם. אמאל הציעה לרים להביא ממקום עבודתה אצל התופרת שיירים של בדים ומהם לתפור הלבשה תחתונה לבנות. החישוב של אמאל ורים היה קפדני – כמה יעלו הבדים, כמה יעלו החוטים ובכמה ניתן למכור את התוצרת. יחד הן בנו תוכנית עבודה לקידום מקצועי שיאפשר לרים, אם תעבוד בחריצות ותחסוך, לבנות עסק משל עצמה.

רים, בעצת אמאל, הגישה בקשה לסיוע מיוחד מן המחלקה לסיוע ברכישת חוטים. נציין שבצד זה היא קיבלה מאביה במתנה מספרים מקצועיים שאיפשרו לה לעבוד. את ההלבשה התחתונה לילדות שתפרה היא החלה למכור בחנויות בסביבה והתגובות היו טובות מאוד. באותו הזמן היא הופנתה לקורס תפירה מטעם המוסד לביטוח לאומי. בתחילה בעלה התנגד, אולם בעקבות השיחות של אמאל איתו והסיוע שגם הוא החל לקבל, הוא הסיר את התנגדותו. רים המשיכה לעבוד, למכור ולחסוך כדי לקנות

מכונת תפירה מקצועית אמאל סיפרה ש"מכלום היא חסכה" ורכשה בסופו של דבר מכונת תפירה שאפשרה לה לקבל עבודות גדולות יותר. עם התפתחות העסק שלה, התעורר חשש אצל המשפחה כי הם יפסידו את זכאותם לקצבה של הביטוח הלאומי. אמאל הקדישה מאמץ רב לשכנע אותם כי ההשקעה משתלמת וכי בסופו של דבר עדיף לחיות ללא תלות בקצבאות המוסד לביטוח הלאומי. דבר שהתממש בסופו של דבר.

העסק של רים המשיך להתפתח והפרסום היה בעיקר מפה לאוזן. אמאל שלחה אליה לקוחות, ואנשים שראו את העבודה הטובה שהיא עושה, שלחו אליה לקוחות חדשים נוספים. העסק גדל בהתמדה והתרחב כך שרים שכרה עובדת נוספת לעבוד איתה.

עבודה עם אב המשפחה

בתהליך העבודה עם המשפחה הרגישה אמאל כי חשוב שהיא תעבוד גם עם האב, תאופיק, כדי שלא ישאר מאחור בעוד אשתו מתקדמת. היא הגיעה לבית כדי לפגוש אותו וללמוד על תחומי העניין שלו. אמאל גילתה כי לתאופיק ידיים טובות. הוא יודע לעשות עבודות נגרות, לטפח גינה וכן ליצור עבודות אומנות. זאת ועוד, הוא מאוד אוהב ציפורים ויש לו בחצר כלוב עם ציפורים שהוא מטפח. אמאל החליטה לעזור לו לקדם את עצמו. היא הביאה לו גוזלים של ציפורים כדי שיוכל לגדל ולמכור. נוסף על הגוזלים היא גם תרמה, לעיתים מכספה הפרטי ולעיתים מתרומות של אחרים, מזון לציפורים. עם הזמן הסתבר כי תאופיק אכן יודע לטפל בציפורים, והוא הצליח להרבות אותן ולמכור ואף להרוויח מכך הכנסה צנועה. נוסף על כך, אמאל השיגה תרומה לרכישת ארגז כלי עבודה. תאופיק המשיך להתפתח בעבודות העץ והיצירה, ואמאל מספרת בהתרגשות על אירוע שבו הכין עם ביתו מוצרים למכירה ביריד בבית ספרה. הבת, שבדרך כלל התביישה במצבם הכלכלי של הוריה, זכתה הפעם לנחת בשל כשרונן של אביה, שכל המוצרים שהכין ליריד נמכרו. יחד עם טיפוח הציפורים והגינה, השקיע תאופיק זמן ועבודה רבה בשיפוץ בית המשפחה והפיכתו למקום נעים לכל בני הבית, מקום שניתן להתגאות בו.

5. נושאים להמשך טיפול

בשנה האחרונה סיימה אמאל את עבודתה עם המשפחה שהתקדמה רבות ובהמלצת מנהלת המחלקה הוחלט לסיים את הליווי. אמאל מקווה כי על אף שהליווי האינטנסיבי הסתיים, הילדים ימשיכו לקבל טיפול. לדבריה, היא מעריכה כי ילדי המשפחה, שגדלו בתנאים של מחסור, עדיין סובלים מחסכים וקשיים. כך למשל, אחת הבנות הופנתה לטיפול בקבוצת נערות לאחר משבר שחוותה והיא זקוקה להמשך תמיכה.

כשבאים למשפחה לא אומרים שבאתי לחצי שעה ואנחנו רוצים לדבר על זה וזה. צריך לשבת יותר. להיות באזור הבטוח שלהם, שהם יכולים להעלות דברים שמעיקים עליהם. הם מקבלים את הזמן שלהם... צריך להיות שם, לראות בבית מה לא בסדר ולדבר על מה שלא בסדר... אנחנו גם צריכים להתחבר לקושי ולמצוקה. להרגיש את המצוקה שלהם. אם אני הייתי במצב כזה (למשל הרטיבות בבית) מה אני הייתי מרגישה" (אמאל, עו"ס המשפחה)

6. עקרונות פעולה

1. עבודה גם עם הגבר בבית, מתוך הבנה כי ללא שיתופו, התהליך כולו עלול להיכשל.
2. התאמת דרך העבודה למשפחה. במקרה זה, בשל העובדה שהמשפחה לא מוכנה להגיע למשרדי המחלקה, אמאל כיבדה את רצון המשפחה והגיעה לביתם למפגשים רבים יחסית.
3. זיהוי הכוחות והיכולות המיוחדים של כל אחד מבני המשפחה. אצל רים, היכולת לתפור והרצון להתקדם. אצל תאופיק, הכישרון היצירתי וההצלחה בעבודה עם ציפורים.
4. יחס מכבד למשפחה. אמאל הגיעה למפגשים רבים בבית המשפחה ובכל ביקור ישבה והקשיבה, ללא לחץ זמן, והקדישה למשפחה את הזמן הנחוץ. הפגישות אפשרו שיח פתוח, משתף ומכבד במקום הבטוח של המשפחה, בבית שלהם.
5. נכונות להתחבר לקושי ולמצוקה של המשפחה ללא שיפוטיות.
6. הכרה בחשיבות האמירה "ביתי הוא מבצרי". היה ברור לאמאל כי את עבודת השיקום של המשפחה יש להתחיל בשיקום הפיזי של ביתם.
7. אמונה ביכולות של ההורים לעשות שינוי גם כאשר האתגרים הם רבים.
8. עבודה בהתאם לצרכים של המשפחה ולשינויים שהם תולדה של התפתחות הקשר והתקדמות תוכנית ההתערבות, שנבנית תוך שיח מתמשך עם המשפחה.
9. עבודה אינטנסיבית בתחילת הדרך וצומתי שינוי בתוכנית ההתערבות.
10. מתן מענה לצרכים חומריים בסיסים כדי לאפשר למשפחה להתפנות לתכנון העתיד. כך למשל, אמאל דאגה כי המשפחה תקבל סלי מזון וכן אפשרות לשיפוץ הבית. בהמשך, היא דאגה למשקפיים לשני בני הזוג, לכלי עבודה לבעל ולציוד לאישה.
11. היכרות עם המשפחה ממקום "נקי". בתחילת הדרך לא הקשיבה אמאל לסיפורים על בני המשפחה ועל ההיסטוריה של הקשר שלהם עם המחלקה, אלא פגשה אותם, למדה להכיר אותם ובנתה את יחסי האמון שלה איתם.
12. יכולת לזהות את הכוחות של המשפחה, להתפעל ולהעריך באופן כן ואמיתי ולמנף אותם לרווחת המשפחה. אמאל, הצליחה לזהות את הכוחות של המשפחה ולהתפעל באופן כן ואמיתי מן היכולות של האם לעבוד קשה ולהתקדם ומן היכולות של האב ליצור דברים כמעט מכלום. ההערכה וההתפעלות תרמו, ללא כל ספק, לתחושת הביטחון העצמי ולמסוגלות של ההורים.
13. בניית תוכנית כלכלית הדרגתית שמאפשרת בנייה על בסיס היכולות והאמצעים הקיימים. כך למשל, סיעה אמאל לרים לתכנן את העסק שלה, לבנות אותו לאט ובטוח וללא צורך בהשקעות כספיות שהיא לא יכולה לעמוד בהן.

// חשיבותה של התמדה //

1. רקע כללי

דבורה (שם בדוי), עו"ס משפחה, מלווה את משפחתה של אילנה (שם בדוי), עולה חדשה, כ-12 שנים בישראל. אילנה היא אם עצמאית (חד הורית) לחמישה ילדים, שברחה מעיר מגוריה לדירת אימה שמתגוררת ביישוב אחר, לאחר שתוכנית הטיפול שנבנתה בקהילה ועוגנה בצו בית משפט לנוער לא צלחה וגורמי המקצוע בעיר מגוריה וכן האפוטרופוס לדין של הקטינים המליצו לשקול סידור חוץ ביתי לארבעה מילדיה. למשפחה אין קשר עם האב, והוא לא תומך כלכלית כך שהאם וילדיה מתקיימים מעבודתה של האם בלבד.

2. הגדרה של הצלחה

הודות לקשר שנוצר בין עו"ס המשפחה והצוות המטפל ובין האם וילדיה, המשפחה נמצאת בתהליך של שיקום וקידום מתמיד. האם לא מפחדת כי ילדיה יושמו במסגרות חוץ ביתיות. היא פנויה לטפל בהם וגם לקבל סיוע כדי להתמודד עם הקשיים המשפחתיים והכלכליים.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

- המשפחה חיה בעוני
- חוסר אמון של האם בממסד בכלל ובעובדי המחלקה בפרט על רקע חשש שילדיה יועברו למסגרות חוץ ביתיות. מצב שגורם לכך שהאם לא מוכנה לקבל כל סיוע מן המחלקה ובכלל זה סיוע כלכלי
- הבן הבכור שערק מן הצבא ומתגורר בבית נוהג באלומות כלפי אחיו הצעירים
- חשש כי הילדים נמצאים במצב של הזנחה, בעיקר בשל חוסר פניות של האם: הילדים מגיעים לבית הספר ללא אוכל, ולעיתים בבגדים לא נקיים

"אחרי"

- עו"ס המשפחה ביססה קשר של אמון עם האם שהתרחב בהמשך גם לעובדים נוספים במחלקה
- המשפחה מקבלת סיוע מן המחלקה: תמיכה, ליווי, שילוב במסגרות וסיוע כלכלי בעת הצורך
- הילדים השתלבו במסגרות אחר הצוהריים ומקבלים גם תגבור לימודי וטיפול רגשי
- הילדים מגיעים לבית הספר בלבוש נאות, רוב הזמן, ועם אוכל

- המשפחה לא חיה בפחד כי תינתן המלצה בדבר השמת הילדים במסגרות חוץ ביתיות
- המשפחה השתתפה בכמה תוכניות מיוחדות בהן תוכנית "קד"ם" ותוכנית "משפחה בשביל הצמיחה"⁹ – תוכניות שסייעו לה להתמודד עם קשיים ולקדם את מצבה הכללי
- הבן הבכור מקבל ליווי של עו"ס צעירים, ומשנה את התנהגותו הפוגענית כלפי אחיו

4. פעולות שהובילו להצלחה

תחילת הקשר

אילנה, אימא לחמישה ילדים התגוררה ביישוב במרכז הארץ. לאחר גירושים מבעלה, היא חוותה ביקורת רבה כלפי התנהלותה כאם, ואף חששה מפני הוצאת ילדיה מחזקתה בצו בית משפט. אילנה החליטה לעבור ליישוב אחר, לברוח, בתקווה כי שם תוכל להתחיל מחדש. היא בחרה לעבור לעיר שבה מתגוררים בני משפחתה. המידע על כך שהמשפחה עברה ליישוב הועבר למחלקה ביישוב של הסבתא, והמשפחה אותרה. מנהלת המחלקה ועו"סיות שונות ניסו ליצור קשר עם האם, אלא שהיא סירבה להיות עימן בקשר, לא הגיעה לוועדת תכנון טיפול והערכה שאליה זומנה (בעיר החדשה) ולא הגיעה לדיון בבית משפט שיזמה עו"ס חוק הנוער בהתאם להמלצת הוועדה מן היישוב שבו התגוררה. לאחר שהאם לא הגיעה, נקבע מועד חדש לדיון בבית המשפט לנוער ובית המשפט הורה על צו הבאה עבור האם, ולמשפחה מונתה עו"ס משפחה חדשה, דבורה.

למועד הדיון השני בבית המשפט הגיעה אילנה בליווי משטרה בהתאם לצו ההבאה. במהלך הדיון, שבו השתתפה עו"ס לחוק הנוער ודבורה עו"ס המשפחה, השופט גילה הבנה רבה למצבה והפציר בה לנסות ולתת הזדמנות נוספת לאפיק הטיפול. בסיום הדיון, החלטת בית המשפט הייתה להורות על צו השגחה שיחייב את האם לשתף פעולה עם התוכנית הטיפולית במחלקה, למשך שנה. דבורה ניסתה ליצור קשר עם אילנה ולבנות יחסי אמון. המפגש הראשון שלהן התקיים כשאיילנה, בהתאם להוראת בית המשפט, הביאה את אחד מילדיה לביצוע אבחון פסיכו-דידקטי שהתקיים במחלקה. דבורה ניגשה לאילנה, שהמתינה בזמן האבחון, והחלה לשוחח איתה. דבורה זכרה עד כמה היה קשה לאילנה לדבר ועד כמה היא הייתה זהירה. דבורה הדגישה בשיחה כי מטרתה לסייע לה ולילדיה.

לאחר הפגישה הזאת, ניכר היה כי חל שינוי בקשר. דבורה נתנה לאילנה את מספר הטלפון הנייד שלה כדי שתהיה איתה בקשר. אילנה עדיין לא התמסרה לטיפול, אך כבר לא התנגדה לחלוטין. היא הסכימה לשלוח שניים מילדיה למועדונית אחר הלימודים. עם הזמן, אילנה החלה להיפתח והסכימה כי דבורה תגיע אליה לביקור בביתה והקשר איתה התהדק בהדרגתיות.

תוכנית ההתערבות למשפחה

לקראת ועדת תכנון טיפול והערכה השנייה, כבר היה קשר קבוע, גם אם לא קרוב מאוד, בין אילנה לדבורה. דבורה סייעה לאילנה בהשגת ציוד לבית וביגוד וכאשר ראתה שאילנה מתביישת לבקש עזרה, עודדה אותה לפנות כאשר יש צורך. כמו כן דבורה הדגישה

⁹ <https://www.molsa.gov.il/Populations/Distress/Poverty/Pages/FamilyOnPathForGrot.aspx>

בפני אילנה כי אין לה מה לחשוש מפני העו"סיות וכי אין בכוננתן לקחת את ילדיה, אלא דווקא לעזור לה לטפל בהם ולסייע לכל המשפחה לחיות חיים טובים יותר.

כהכנה לוועדה, דבורה ואילנה נפגשו פעמיים. דבורה הקריאה לאילנה דוחות מבית הספר המעידים על כך שחלק מן הילדים מגיעים ללא אוכל ובבגדים מלוכלכים. בשיחה הסתבר כי אילנה מכינה הכול לילדים, אך יוצאת לעבודתה מוקדם, לפני הילדים, ולכן לא יודעת איך הם יוצאים לבית הספר. היא גם שיתפה את דבורה בנוגע לקשיים נוספים שיש לה בחינוך הילדים. בשיחות הללו התחילה דבורה לראות כי אילנה היא אם מסורה לילדיה, אך עסוקה מאוד בהשרדות. היא לא מקבלת מזונות וצריכה לקיים את משפחתה ממשכורת מינימום שהיא משתכרת מעבודה במשמרות. בעקבות התובנות הללו, ועדת תכנון טיפול והערכה התקיימה הפעם בהשתתפותה של אילנה. בוועדה זו הוחלט בשותפות עם אילנה להמשיך את שילוב שני הילדים במועדונית ולערוך אבחון פסיכו-דידקטי לאחת הבנות. כמו כן, הוחלט להסדיר את נושא האפוטרופסות כך שהילדים יהיו רק באפוטרופסות של האם. הסיבה לכך הייתה העובדה שהאב בפועל לא נמצא, וכל פעם שהיה צריך לקיים ועדה או להחליט על טיפול לילדים, היה קושי להשיג את האישור שלו. בסיועה של עו"ס לסדרי דין, פנתה אילנה לבית המשפט וקיבלה אפוטרופסות מלאה על חמשת ילדיה.

נוסף על הטיפול בצורכי הילדים הומלץ על הדרכה הורית לאילנה אלא שבשל קשיי שפה, לא הצליחה אילנה להשתלב במסגרת רגילה ולכן קיבלה מענה במחלקה ממטפלת משפחתית שדוברת את שפתה. בסופו של דבר היה לה קשה להתמיד במפגשים אלו בשל עבודתה.

במחלקה חיפשו מענה נוסף למשפחה והוצע להם להשתתף בתוכנית קד"ם. במסגרת התוכנית, המשפחה קיבלה שתי מתאמות טיפול שהחלו להכיר את בני המשפחה ולהיפגש עימם ועם בני המשפחה המורחבת וחברים. במסגרת עבודת המתאמות, הצליחו גם הילדים לשתף בחוויות הקשות שהיו להם ביישוב הקודם, שבו הרגישו שבבית הספר ובמחלקה מנסים למצוא כגם בתפקוד של אימם, ולפרק את משפחתם.

העבודה עם המשפחה התקדמה יפה עד כי באחד הימים, כך סיפרה דבורה, כמעט ירדה לטמיון העבודה הקשה עם האם. הסתבר כי מדריכה באחת המסגרות שבהם משתתפים הילדים שמכירה את המשפחה, על דעת עצמה, הגיעה למקום העבודה של האם והחלה לשאול אותה מדוע היא לא מגיעה לפעילויות הורים-ילדים במסגרת ואף איימה עליה שאם תמשיך כך, יוצאו הילדים מחזקתה. האימא מאוד נפגעה מאותה מדריכה ואף שיתפה את מתאמת תוכנית קד"ם בדאגתה. דבורה שמעה על הסיפור מן המתאמת של תוכנית קד"ם והבינה מיד את חומרת המצב. היא סיפרה כי מייד קמה ונסעה, יחד עם המתאמת, לבית המשפחה. היא מצאה את אילנה קרירה ומרוחקת. דבורה לא ויתרה. בסבלנות ובעיקשות היא הסבירה לאילנה כי לא הייתה לה כל מעורבות או קשר לדבריה של המדריכה, ושזו כבר ננזפה על אמירותיה לאילנה. בסופו של דבר, אילנה התרצתה.

לאחר שהמשבר עבר, המשיכה המשפחה בתהליך בתוכנית קד"ם עד שלב ההיוועדות עם המשפחה. בשלב זה, התכנסו הקרובים והתומכים של המשפחה, עם המתאמות של התוכנית ועם דבורה. אילנה סיפרה כי בהיוועדות היא למדה יותר על עומק העוני שקיים בבית. בסיום, נבנתה למשפחה תוכנית שכוללת טיפולים רגשיים לילדים, המשך השתתפות במועדונית ותגבור לימודי. כמו כן האח הבכור הופנה לטיפול אצל עו"ס צעירים (אותו אח שהיה עריק מן הצבא, והשליט טרור על אחיו הצעירים בבית). בסיוע עו"ס הצעירים, הצעיר הצליח לעשות שינוי גדול, לחזור לצבא ולסיים את השירות. האם הופנתה לתוכנית בשם "משפחה בשביל

הצמיחה", המותאמת לצורכי המשפחה. בתחילה, אילנה סירבה להשתלב בתוכנית כי הדבר היה כרוך בשינוי עו"ס משפחה, אולם בסופו של דבר הוחלט כי באופן לא רשמי, תמשיך דבורה ללוות אותה גם בתוך התוכנית, עם עו"ס התוכנית, וכי המעבר יעשה בהדרגתיות. היום אילנה מקבלת ליווי וסיוע בתוכנית "משפחה בשביל הצמיחה". היא מרוצה מאוד, והקשר שלה עם המחלקה הוא טוב. היא מכירה תודה על כל הסיוע שקיבלה, וממשיכה להשקיע בקידום משפחתה ולסייע לילדיה להתגבר על הקשיים שלהם.

5. נושאים להמשך טיפול

1. המשפחה עדיין מתמודדת עם עוני וקשיים כלכליים, ולאילנה אין אפשרות לקידום מקצועי בשלב זה.
2. אחד הילדים אובחן עם הפרעת קשב והומלץ לו טיפול תרופתי, אולם אילנה מתנגדת לכך נחרצות.

” [בתחילת הדרך] היה אמון, אבל, את יודעת, בשלבים הראשונים שלו. ובאמת לבנות את התוכנית ממקום שהמשפחה בונה, ולא שאנחנו באים ומכתיבים. שהם יראו את הקשיים ולא שאנחנו נבוא ונגיד להם” (אילנה, עו"ס המשפחה)

6. עקרונות פעולה

1. יש צורך בחיזורים רבים כדי להתגבר על התנגדות של משפחה לקשר. כמו כן העו"ס צריכה לדעת לספוג סירובים ודחיות רבות בתהליך החיזור. בסיפור המתועד, לקח כמעט שנה של ניסיונות עד ליצירת קשר עם האם.
2. יש "לנצל" הזדמנויות ליצירת קשר. כך למשל, דבורה ישבה לשוחח עם אילנה בשעה שזו המתינה לאבחון של ביתה.
3. פתיחות לראות את המציאות מנקודת מבטה של האם ותוך הבנת התמונה הכוללת של חיי המשפחה. במבט מבחוץ, נראה היה כי האם מזניחה את ילדיה אך למעשה האם מנסה לקיים את משפחתה, לשרוד, ועושה כל מאמץ למען ילדיה, מאמץ שלא תמיד מובן לאנשי המקצוע שמלווים את המשפחה.
4. יש להכיר בכך שעבודה לאור החוק יכולה להיות עבור משפחות מסוימות גורם מאיים עד כדי הסתגרות של המשפחה וחוסר נכונות לקבל כל סיוע או טיפול. לפיכך יש להעריך כראוי את המצב, ואם ניתן, להשתדל לעשות הכול כדי לבסס שיתופי פעולה שיכולים להיטיב את מצבם של הילדים טרם שימוש בסמכות החוק.
5. חוסר שיפוטיות ומתן אמון במשפחות, מאפשרים יצירת קשר ממקום של פתיחות, קבלה ואף אהבה. דבורה האמינה ברצונה של אילנה לעשות שינוי ועזרה לה לעשות זאת.
6. יכולת להבחין בין מצוקה הנגרמת מעוני ובין פתולוגיה במשפחה. במקרה שלנו, מה שנראה היה כהזנחה היה בעיקר תוצאה של חיים בעוני עמוק, של הצורך של האם לצאת מוקדם בבוקר כך שלא יכלה לראות אם ילדיה מתלבשים כראוי או אוכלים.
7. הכרה בכוחות של האם, במסירות שלה והערכת המאבק שלה לשמור על משפחתה שלמה.
8. בניית מעטפת למשפחה, תוך היעזרות בתוכניות מתאימות במחלקה וכן באנשי מקצוע נוספים במחלקה, כמו למשל עו"ס לחוק נוער ועו"ס צעירים.

// טובות השתיים //

1. רקע כללי

סיגל (שם בדוי) אם עצמאית לשלוש בנות מתבגרות שעברו, לאחר גירושי ההורים, להתגרר ביישוב במרכז הארץ. המשפחה הופנתה לטיפול המחלקה בשל התנהגויות סיכון של אחת הבנות, מירי (שם בדוי). המשפחה הוזמנה לוועדת תכנון טיפול והערכה ובסיומה הופנתה לטיפולן של עו"ס משפחה וכן עו"ס נערות, ששילבו כוחות כדי להעלות את המשפחה על דרך המלך. לצורך תיעוד סיפור ההצלחה רואיינו שתי העו"סיות.

2. תמצית סיפור ההצלחה

לאחר עבודה עם הנערה ועם האם, חל שינוי בהתנהלות המשפחה בכמה היבטים. ראשית, נוצר קשר ואמון בין המשפחה ובין המחלקה, שמהווה בסיס להמשך עבודה משותפת עם המשפחה. עו"ס המשפחה וגם עו"ס הנערות הדגישו את החשיבות של הקשר הטוב שנוצר. נוסף לכך, ניכר שינוי בתפקוד האם שבתחילת הדרך התנהגה בעצמה כנערה מתבגרת ולא ניהלה את משפחתה, והיום היא מתפקדת כמבוגרת וכאימא לבנותיה. כמו כן הנערה כיום מצליחה בלימודים והשתלבה חברתית בסביבתה.

3. תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

"לפני"

סיגל – האם

- סיגל התקשתה לאמץ את התפקיד ההורי ולא הצליחה לשמש דמות סמכותית עבור בנותיה
- האב, אף על פי שגר ביישוב אחר ורחוק, ממשיך לנהל את הבית מרחוק והבנות הקשיבו לו במקום לאם
- סיגל לא ידעה להתמודד עם הבנות, שהפגינו התנהגויות סיכון כגון שוטטות בשעות מאוחרות ולא הגיעו לבית ספר

מירי – הבת

- למירי היו קשיים חברתיים בבית הספר ולא היו לה הרבה חברות
- למירי היה קושי לימודי
- מירי לא האמינה בעצמה וחרדה מאוד ממבחנים
- מירי חשופה להטרדה וניצול מיני בעקבות הפצת צילומים לא נאותים שלה ברשתות החברתיות

”אחרי”

סיגל – האם

- סיגל לקחה אחריות לחינוך בנותיה, אימצה את התפקיד ההורי. היא אחראית למשפחתה, מציבה גבולות לבנות ומחזיקה את המשפחה
- סיגל התחתנה שוב, והיא מקבלת ליווי וסיוע של עו”ס המשפחה בבניית המערכת הזוגית והמשפחתית החדשה
- הבנות השתלבו בחברה. הן הפסיקו את ההתנהגויות הלא נורמטיביות. כבר תקופה ארוכה שאין מעורבות של עו”ס לחוק נוער במשפחה

מירי – הבת

- מירי השתלבה בבית הספר ויש לה חברות טובות
- מירי מצליחה בלימודים, התגברה על חרדת המבחנים שלה ואף קיבלה תעודת הצטיינות בסיום שנת הלימודים הקודמת
- מירי מקבלת טיפול ונמצאת בקשר קבוע עם עו”ס נערות
- למירי יש בן זוג בגילה, שמכבד אותה ויש להם קשר טוב ובריא

4. הפעולות שהובילו להצלחה

עבודה עם האם

סמדר (שם בדוי), עו”ס משפחה ומטפלת משפחתית, פגשה לראשונה את סיגל, אם המשפחה, בוועדת תכנון טיפול והערכה שאליה זמנה בעקבות הקשיים של בנותיה וההתנהגויות החריגות שלהן. בפגישות הראשונות השתתפו שני ההורים, אולם האב לא התמיד ונשר לאחר כמה פגישות. סמדר המשיכה את התהליך עם סיגל. סמדר מספרת כי מהר מאוד הבינה כי חלק מן הקשיים של הבנות נובעים מהתנהגותה של אימם, שבמקום להוות דמות דומיננטית ומשמעותית, מתנהגת גם היא כנערה מתבגרת שחוששת לקחת אחריות. היה ברור לסמדר כי האם צריכה לעבור תהליך של שינוי.

סמדר החלה בסדרת מפגשים עם סיגל. הדגש במפגשים היה על הליך טיפולי ולא רק ליווי לפתרון בעיות קונקרטיים. לסמדר הכשרה כמטפלת משפחתית ובמקרים שבהם היא רואה בכך צורך, היא משלבת את הידע והמיומנויות המקצועיות שרכשה בתהליך הליווי המשפחתי. בטיפול, בשונה מליווי רגיל, יש מסגרת (setting) שונה ומחייבת יותר. המטופלת צריכה להתחייב למספר פגישות קבועות מראש. במהלך הפגישות, סמדר מקשיבה למטופלים, משקפת את הדברים שהיא שומעת ומסייעת להם להבין את האתגרים בחייהם, ואף מנסה לקדם שינוי. במקרה של סיגל, היה לסמדר חשוב לסייע לה להבין את האירועים שקורים בחייה ולהתייחס אליהם כמבוגרת וכהורה, ולהבין מה הדברים שהיא יכולה להשפיע עליהם ולשנות (בחייה ובחיי בנותיה) ומה הדברים שלא. לדוגמה, הבנות נהגו לבקר את אביהן בקביעות, ובסוף הביקורים נהגו להתלונן שלא בילה איתן מספיק זמן. בתחילת הטיפול, סיגל כעסה על בעלה לשעבר בכל פעם ולגמרי הזדהתה עם בנותיה. במשך הזמן, במהלך הטיפול, היא למדה כי זו אחריותן של

הבנות לשוחח עם אביהן ואם הן לא מרוצות, הן לא חייבות לבקרו כלומר, הן בחרו לבקר אותו, להתלונן לאימא בציפייה כי היא זו שתפתור את הקושי ביחסים שלהן עם האב. הבחנות ותובנות מסוג זה התאפשרו בטיפול והן אלו שסייעו לסיגל להבין את תפקידה בתור אם המשפחה ולאפשר גם תהליך של גדילה והתפתחות של בנותיה.

סמדר עזרה לסיגל להבין את ההתנהגות שלה ואת הבחירות שלה ולראות כיצד היא יכולה לשנות אותן ולהתאים אותן לתפקידה כאם, המובילה את המשפחה. דוגמה נוספת היא השינוי בקשר של סיגל עם בית הספר. בתחילת הטיפול, כך סיפרה סמדר, כל פעם שסיגל הייתה מקבלת טלפון מבית הספר היא "הייתה מתפרקת ממש". היא הרגישה כי מתנכלים לה ולמשפחה. סיגל סייעה לסמדר לראות כי בית הספר לא מחפש להציק לה ולבנותיה, אלא דווקא לעבוד יחד איתה כדי לפתור את הקשיים של הבנות. סמדר ליוותה את סיגל לכגישות בבית הספר וכן שוחחה איתה במיוחד על הקשיים של אחת מבנותיה, שהכגינה התנהגויות סיכון. אותה בת, מירי, בסיכום עם עו"ס נערות, הופנתה לטיפול. סיגל, סייעה לביתה ולהתמיד בטיפול וכאשר התעורר קושי בשל חוסר התאמה למטפלת שקיבלה, היא פנתה לסמדר בבקשה לקבל מטפלת אחרת לביתה. דברים אלו מעידים על השינוי בהתנהלותה ועל ההבנה את תפקידה כאם.

עבודה עם הבת

סימה (שם בדוי), עו"ס הנערות, פגשה את מירי לאחר אותה ועדת תכנון טיפול והערכה שבה החל גם הטיפול באם. מירי התמודדה עם קשיים חברתיים ולימודיים רבים בבית הספר החדש. לסימה, שלה ניסיון רב בעבודה עם נערות, היה חשוב ליצור קשר טוב עם מירי. סימה העידה על עצמה כי בתחילת טיפול ניסתה לזהות את הסגנון של הנערה, ובהתאם לכך לפנות אליה. כך למשל, היה ברור לה כי בקשר עם מירי עליה להיות אקטיבית – לפנות אליה הרבה, לשלוח לה הודעות ולהתעניין בשלומה. בפגישות הראשונות ביניהן, סימה שאלה הרבה שאלות כדי להכיר את מירי, היא התעניינה בעולמה, ביקשה ממנה שתראה לה דברים שהיא מפרסמת באינסטגרם וסרטונים שהיא אוהבת. דברים אלו אפשרו לסימה להכיר קצת את עולמה של הנערה שבטיפול והיא שקורה גם מחוץ לחדר הטיפול. סימה עודדה את מירי להיות איתה בקשר ישיר ונתנה לה את מספר הטלפון הנייד שלה. הקשר עם מירי הלך והתחזק. מירי הביאה את הנושאים שמטרידים אותה למפגשים עם סימה והן שוחחו על כך. סימה נכגשה מדי פעם גם עם האם, עדכנה אותה במצבה של הבת ורתמה אותה לעזרתה. כמו כן היה שיתוף פעולה הדוק עם סיגל, עו"ס המשפחה, שבתפקידה מרכזת את הטיפול במשפחה. כן נשמר קשר קבוע עם יועצת בית הספר.

הקשר בין מירי לסימה ממשיך גם היום, והיא ממשיכה ללוות אותה בסוגיות של זוגיות, של בחירת מסגרת לימודים לעתיד ובנושאים אחרים שמעסיקים אותה. סימה ציינה כי בעיניה, אחד הדברים המרכזיים שמירי הייתה צריכה זה מקום משלה, שבו היא מקבלת את מלא תשומת הלב ויכולה לעבד את הדברים שמעסיקים אותה.

אני חושבת שמתן מעטפת לכל בני המשפחה זה היה ממש קריטי. אחרת היא [האם] הייתה מוצפת וזה היה דוחף אותה למטה. זה היה כמו משקולות" (סמדר, עו"ס המשפחה)



5. נושאים להמשך טיפול

1. הבנות אומנם השתלבו היטב בחברה ובלימודים, אך בפניהן עדיין תקופות לחוצות של בחינות בגרות, ויש לראות איך הן יתמודדו וכמה תמיכה תצטרך כל המשפחה.
2. סמדר מרגישה כי סיגל עדיין זקוקה לליווי המקצועי שלה גם אם במינן נמוך יותר עד שתוכל להתמודד בכוחות עצמה עם האתגרים בחייה.
3. סמדר מעדיפה שלא לתת את מספר הטלפון הנייד האישי שלה לסיגל והדבר היה מקור לשיח מתמשך בינה ובין סיגל. בסופו של דבר, במהלך השיח והטיפול הן דנו בנושא וסוכם כי סמדר תיתן את המספר שלה לסיגל, אולם רק לתיאום פגישות ולא ככלי טיפולי נוסף.

6. עקרונות פעולה

1. בניית בסיס של אמון הדדי חשובה ביותר. לדברי סמדר, ברגע שנוצר קשר של אמון המשפחה יכולה בכל רגע לפנות לקבל סיוע מעו"ס המשפחה, ויש פתיחות לשמוע ולשתף פעולה ולהתמודד עם הקשיים. גם סימה הדגישה כי יצירת בסיס של אמון היא האתגר הגדול ביותר בקשר. ברגע שהוא נוצר, יש סיכוי טוב שהטיפול יצליח.
2. חוסר שיפוטיות בקשר עם המשפחה. גם כאשר לא מסכימים תמיד, חשוב לא לשפוט את המשפחה או מי מחבריה.
3. התקדמות בקצב של המשפחה. עו"ס המשפחה צריכה להתאים את הקצב של הטיפול ליכולות ולרצון של המשפחה כדי שלא תמצא את עצמה לבד, ללא המשפחה איתה. כך גם עו"ס הנערות, שהתאימה את עצמה לנכונות של מירי ליצור קשר.
4. יצירת מעטפת טיפולית למשפחה. המשפחה קיבלה במחלקה מענה לצורכי האם ולצורכי הבנות, תוך עבודה בתיאום. המעטפת מאפשרת למשפחה להיעזר במגוון נשות מקצוע.
5. עבודה בשיתופי פעולה בתוך המחלקה ומחוץ למחלקה, בעיקר עם בית הספר ומחלקת החינוך, בכל הנוגע להתמודדות עם קשיים בבית הספר.
6. הקשבה, הכלה ונכונות לשיחה גם על מערכת היחסים בין העו"ס לאם המשפחה ובכלל. הנוכחות של סמדר בחייה של סיגל, היכולת שלה להקשיב לכל הקשיים שלה ולהכיל גם את ההתפרצויות הילדותיות שלה עזרו לה, בסופו של דבר, לעשות שינוי.
7. דאגה, מעורבות ואכפתיות בכל הנוגע למצבם של מקבלי השירות. כך למשל סיפרה סימה כי כאשר מירי הצליחה להתקבל למסלול לימודי שרצתה היא עצמה מרגישה מאושרת ואף יצאה מחדרה לחלוק את החדשות הללו עם חברותיה במחלקה.

עוד פרסומים של המכון בנושא

אייזיק, ע., שרביט, ז., לובוצקי-גטה, ש. וברנדר, ד. (2020). קידום התנהגות בטוחה ברשת בקרב תלמידים: סקירת ספרות וחילוץ ידע מתוכניות בבתי ספר. דמ-827-20.

אייזיק, ע. ואלנבוגן-פרנקוביץ', ש. (2019). "הולכים יד ביד": סיפורי לקוחות – ספר שני. תיעוד סיפורי הצלחה באגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע. כמ-81-19.

אייזיק, ע. ואלנבוגן-פרנקוביץ', ש. (2019). "נעורים" לומדים מהצלחות – מרכזי בני נוער ביישובים דרוזיים. דמ-811-19.

בן רבי, ד. (2019). פיילוט מפ"ה – משפחות פוגשות הזדמנות, תמצית מחקר הערכה. תמ-51-19

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. ואייזיק, ע. (2018). 3600 – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה בעבודה עם אוכלוסייה ערבית. דמ-783-18.

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. ואייזיק, ע. (2018). 360⁰ – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה בעבודה עם אוכלוסייה בדואית. דמ-782-18.

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. ואייזיק, ע. (2018). 360⁰ – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה של מנהלות בתוכנית. דמ-781-18.

אייזיק, ע. ואלנבוגן-פרנקוביץ', ש. (2017). "הולכים יד ביד": סיפורי לקוחות - תיעוד סיפורי הצלחה באגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע. כמ-78-17.

אייזיק, ע. ואלנבוגן-פרנקוביץ', ש. (2016). עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית: חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה "למידה מהצלחות". מ-148-17. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל ומכון חרוב.

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. ואייזיק, ע. (2016). עלה והצלח. סיפורי הצלחה על שילובם וקידומם של דיירים ברשת מרכזי עלה. כמ-74-16. מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל וארגון עלה.

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש., שמר, א. ורוזנפלד, מ.י. (2011). קידום תהליכי למידה עם ארגונים: תדריך להיכרות עם הלמידה מהצלחות והלמידה המתמשכת. מ-138-11.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

מקורות

אלנבוגן-פרנקוביץ', ש., שמר, א. ורוזנפלד, י. (2011). קידום תהליכי למידה עם ארגונים: תדריך להיכרות עם הלמידה מהצלחות והלמידה המתמשכת. דמ-138-11. מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.

ברנד לוי, א. ומלול, מ. (2019). תפיסת מקבלות שירות את הטיפול הסוציאלי במחלקות לשירותים חברתיים: הבדלים בין טיפול שגרתי לטיפול מודע עוני. *ביטחון סוציאלי 106*, 157-188. https://www.btl.gov.il/Publications/Social_Security/gilayon106/Documents/16-ela.pdf

גל, ג., קרומר-נבו, מ., מדהלה, ש. וינאי, ג. (2019). סיוע חומרי לאנשים החיים בעוני: סקירה היסטורית ומגמות נוכחיות, פרק מתוך: א, וייס (עור') *דוח מצב המדינה 2019*. מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל. http://taubcenter.org.il/wp-content/files_mf/peoplelivinginpovertyheb.pdf

ויסברג-נקאש, נ. (2017). מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. [https://www.molsa.gov.il/Units/SocialDepartments/Documents/Hoveret%20Social%20workers_A5_Low%20\(002\).pdf](https://www.molsa.gov.il/Units/SocialDepartments/Documents/Hoveret%20Social%20workers_A5_Low%20(002).pdf)

קרומר-נבו, מ., מאיר, א., וויסברג-נקש, נ. (2019). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018. *ביטחון סוציאלי 106*, 9-32. https://www.btl.gov.il/Publications/Social_Security/gilayon106/Documents/11-nevo.pdf

שמר, א. (2010). תדריך התכנית הביתית לאמהות עולות במעבר תרבותי. משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומרכז גוונים בקהילה. <https://www.molsa.gov.il/populations/community/immigrants/documents/mothersbrochure.pdf>