



# 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](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://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 וחיזוק 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.<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> 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 ושכלל 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 ההצלחה<sup>2</sup>:

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.

---

<sup>2</sup> 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 הצורך<sup>3</sup>
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 רצונן של משפחות שהיו בטיפול של עו"סיות משפחה שיישמו את עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת

<sup>3</sup> 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 שרלוונטיים 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 מטיבה.** על פי הנחת יסוד זאת, על עו"ס המשפחה לקיים מערכת יחסים מטיבה 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	<b>הכול נשאר במשפחה</b>
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	<b>החלמה משפחתית</b>
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	<b>אמון למרות הכול</b>
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	<b>חוויה מתקנת</b>
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	<b>כבר לא לבד</b>
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	<b>מהסתרה לשגשוג</b>
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	<b>חשיבותה של התמדה</b>
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	<b>טובות השתיים</b>
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