



פרקטיקות של עובדות סוציאליות לקידום יכולת פעולה (agency) בתכנית "עולים לדרך – קד"ס"

עבודת גמר לתואר מוסמך בעבודה סוציאלית

בהנחיית: ד"ר ארנה שמר

מגישה: הדר בראון

ינואר 2023

טבת ה'תשפ"ג

תודות

תודתי הראשונה למרואיינות היקרות, שהשקיעו מזמנן העמוס מאוד לשיחה וריאיון. פתחתן לי צוהר לתפיסת עולמכן ולעבודה שאתן עושות- באהבה גדולה ובכבוד. תודה לבקי סרצ'ה ומיכל יטמנו ושאר חברי הצוות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס", אשר עזרו בייעוץ ופיתוח המחקר, ובפניה למרואינות. וכן למפעילי המחקר בשטח – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ג'וינט-אשלים, ועמותת "מוזאיקה". תודה לד"ר ארנה שמר על הייעוץ הרב, הדייקנות והרצינות שבה התייחסת למחקר, האמונה הגדולה בי, על חיזוק ודיוק של הזהויות שלי ועל הרחבת המבט המקצועי. והכי חשוב, זיהוי הניצוץ בעיניים ותזכורת קיומו לאורך כל השנה, גם כשאני שכחתי ממנו. תודה לפרופ' דורית רוארסטריואר על הכוונה והרגעה, על יחס אישי חם וצמוד ועל העמדת גבולות בצורות יצירתיות ומקדמות, על זמינות ואהדה. תודה עצומה לג'ורדון שייבא על חברות בקבוצת המחקר, על הזמינות, עזרה בכל מה שצריך, התבוננות יצירתית וכמובן על שותפות בדרך. תודה להוריי היקרים על מרחב יכולת פעולה שהענקתם לי בילדותי ובבגרותי ולכל המשפחה והסביבה על סבלנות ברגעים לא פשוטים. תודה לצוות עמותת "לתת פה" על החופש, הסבלנות והשימוש במשרדים. תודה והערכה רבה למשפחות, לילדים ולצוותים השונים שעבדתי עמם לאורך השנים. על למידה משותפות, על הבנה ושיתוף בכאב וגם בטוב. על גילוי כוחות, על חיפוש כוח. על ריפוי, על היכולת המופלאה והאומץ להתנגד – לעתים למערכות, לעתים לפגיעות, ולנסות לבנות יחד כולם עולם טוב יותר. תודה על תכנית "עולים לדרך – קד"ס", אשר מנסה להביא קול אחר לעולם, לעורר שינוי ולעודד אחריות והעצמה במדינה.

תקציר

מודל קד"ם (קבוצת דיון משפחתית – FGC, Conference Group Family) הוא מודל השתתפותי של קבלת החלטות עבור משפחות עם ילדים¹ במצבי סיכון.² המודל פותח לראשונה בניו זילנד בשנות ה־80 על מנת לתת מענה לביקורת נגד מערכת הרווחה מצד חברי הקהילה המאזרית. בישראל פותח המודל עבור תכנית "עולים לדרך – קד"ם", אשר פועלת כתכנית פיילוט בישראל מאז 2018. התכנית מנוהלת על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי בשיתוף עם ג'וינט־אשלים ו"מוזאיקה" כעמותה מפעילה. תכנית הפיילוט מציעה את מודל קבוצת הדיון המשפחתית כחלופה האפשרית במצבים מסוימים לוועדת תכנון טיפול והערכה, שהיא ההליך השגור לקבלת החלטות בעבודה עם משפחות עם ילדים במצבי סיכון. התכנית מפגישה בין המשפחה, תומכיה ואנשי מקצוע רלוונטיים, כדי להגיע להחלטות המובלות בידי המשפחה בנוגע לילדים, במטרה להגביר הגנה עליהם. התכנית מוצעת למשפחה מטעם העובדת הסוציאלית ומבוצעת בשלבים הראשוניים בידי מתאמים, אשר מסייעים למשפחה להתכונן להיוועדות, להכיר בכוחותיה ובדאגותיה ולחזק רשתות חברתיות אשר יכולות לסייע לה. בהיוועדות גורמי המקצוע, המשפחה והתומכים מתמקדים בהצגה של הכוחות והדאגות של המשפחה ובבניית תכנית משפחתית בידי המשפחה, אשר תסייע לה להשיג את מטרותיה. בשלב הבא המשפחה, בליווי העובדת הסוציאלית ובסיוע של המלווה והתומכים שבחירה, מיישמת את החלטות המשפחה שהתקבלו בהיוועדות. בשלב היישום עובדות סוציאליות ממשיכות לפעול ברוח עקרונות קד"ם, המדגישים כי המשפחה היא הריבונית על חייה, בעלת יכולת החלטה ויכולת לפעול להגברת רווחת ילדיה. במחקר זה תוגדר תפיסה זו כ"יכולת פעולה" (agency), ופעולותיהן של עובדות סוציאליות יוצעו כתמיכה ביכולת הפעולה של משפחות.

המחקר הנוכחי נעשה כחלק מקבוצת מחקר שפועלת בחממת נבט למחקר והכשרה מודעי הקשר, וכמחקר המשך למחקר הערכה רחב שחקר את תכנית "עולים לדרך – קד"ם" בישראל. מטרת המחקר היא לבחון ולהמשיג את הפרקטיקה שמפעילות העובדות הסוציאליות. המחקר ביקש לברר מהי נקודות מבטן על יכולת הפעולה של עצמן ושל המשפחה, מהן התפיסות והאתגרים המאפיינים את עבודתן, וכיצד הן מיישמות את מודל קד"ם על עקרונותיו הלכה למעשה.

שאלות מחקר אלו נחקרו באמצעות מתודולוגיה איכותנית, כמחקר מוכוון פעולה. ממצאי המחקר נאספו דרך 12 ראיונות עומק מובנים למחצה. נתוני המחקר נותחו באמצעות מתודולוגיה איכותנית תמטית ושיטה מוכוונת פעולה שעוצבה עבור מחקר זה. שימוש בשתי שיטות ניתוח אלו אפשר לקודד את התפיסות והפרקטיקות של המרואיינות.

ממצאי המחקר בנוגע לשאלת המחקר הראשונה, הנוגעת בפרקטיקות שעובדות סוציאליות מפעילות על מנת לקדם את יכולת הפעולה של המשפחות בשלב היישום של התכנית, הם כי הן מפעילות פרקטיקות הקשורות לפיתוח אמון במשפחה, ליצירת שיתופי פעולה ולביצוע פעולות לקידום קבלת החלטות. עיגון של פעולות אלו כמקדמות יכולת פעולה של משפחות הורחב בפרק הדיון.

בנוגע לשאלת המחקר השנייה, המתייחסת לנקודות המבט של העובדות הסוציאליות על יכולת פעולה בעבודתן עם המשפחות, וכן לגבי השינוי בתפיסתן את "יכולת הפעולה" בעקבות ההפניה לתכנית וליישום תכניות המשפחות, נמצא כי חלק מן העובדות הסוציאליות שינו בצורה מסוימת את תפיסותיהן לגבי "יכולת הפעולה" אצל המשפחות, וכי הן חשו שעלו אתגרים ומתחים ביניהן למשפחות בנוגע להחלטת המשפחה על התכנית המשפחתית.

¹ כל הכתוב במסמך זה מתייחס לכל המגדרים, גם אם לעתים הדברים כתובים בלשון זכר או בלשון נקבה; בתזה זו המושג ילדים מתייחס לילדים ונוער כאחד.

² בגוף עבודת התזה יוחלף המושג "סיכון" במושג "דאגה".

באשר לשאלת המחקר השלישית, הקשורה לתפיסת העובדות הסוציאליות את יכולת הפעולה שלהן עצמן, במקום עבודתן בכלל ובפרט בתהליך ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" ויישום תכניות המשפחות, נמצא כי חלקן חוות את התכנית כמתנגשת עם יכולת הפעולה שלהן בנושאים כמו חלוקת משאבי זמן ולעתים אף בהחלטות הקשורות לדאגות כלפי הילדים. בנוסף נמצא כי חלקן תופסות את התכנית כמגיעה מלמעלה ולא מהשטח, ואילו מיעוטן תופס אותה כמענה לצורך שהן מאמינות בו. בפרק הדיון מוצגת התייחסות לפרקטיקות של העובדות הסוציאליות מתוך הצטלבויות ההקשרים שבהם הן עובדות ופועלות ובעיקר מתוך המבנה של המחלקות לשירותים חברתיים ומשרד הרווחה והביטחון החברתי, ככזה המשפיע ומאתגר את יכולת הפעולה שלהן. בנוסף הדיון מציג במודל כוחות אשר מעכבים את יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ומפרט את האתגרים שעמדו בפניה, כמו אתגר האמון במשפחה, האתגר הביורוקרטי והאתגר הכרוך בהחלטת המשפחה על "התכנית המשפחתית" במסגרת התכנית. כמו כן, הדיון מעמיק בשאלה האם המשפחה באמת מחליטה וריבונית על עצמה, ומציג את הקונפליקט בעבודתה של העובדת הסוציאלית מול דרישות מדיניות שונות המגיעות ממשרד הרווחה והביטחון החברתי. לבסוף, הדיון מציג את העצמת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ביישום תכנית "עולים לדרך – קד"ס" בצורה מיטבית, דרך דיון בקיומם של תנאי בסיס ליצירת יכולת פעולה ודיון על עובדות סוציאליות כקובעות מדיניות.

למחקר הנוכחי תרומות והשלכות מבחינת תאוריה, פרקטיקה ומדיניות. מההיבט התאורטי, המחקר מחבר בין מודל קד"ס למושג "יכולת פעולה" ומרחיב את ההבנות בנוגע לקשר בין מבנה, הקשר, ויכולת פעולה בעבודתן של עובדות סוציאליות. המחקר מוסיף ידע על התמודדותן של עובדות סוציאליות עם שינויים במדיניות העבודה שלהן, בעיקר בהקשר הדמוקרטי של קבלת החלטות בידי המשפחה. מההיבט של תרומה למדיניות, ממצאי המחקר עשויים להשפיע על יישומה של התכנית והטמעתה בערים נוספות. בין הממצאים נמצאו אתגרים המעידים על הקושי שביציאה חדה של מתאם ועל קושי ביורוקרטי בהתנהלות עם התקציב. המלצות המחקר מציעות שינויים בתחומים הבאים: שינוי בהכשרה הראשונית של עובדות סוציאליות, נתינת משאבים מתאימים לביצוע פרקטיקות של יכולת פעולה, ושיתוף של עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות. מההיבט של תרומה לפרקטיקה, שימוש במתודולוגיה מוכוונת פעולה אפשרה למחקר לזהות פרקטיקות של עובדות סוציאליות, דבר המאפשר לקדם הבנה ופעולה הן בתכנית והן מחוצה לה, והטמעת פעולות אשר עשויות לקדם יכולת פעולה אצל משפחות ומעודדות תמיכה בהחלטה ואחריות של המשפחות.

תוכן עניינים

1	מבוא
2	סקירת ספרות
2	מבוא תאורטי
10	שאלות המחקר
11	מתודולוגיה
14	ממצאי המחקר
16	1. תמה ראשונה: פיתוח אמון במשפחה
22	2. תמה שנייה: יצירת שיתופי פעולה
28	3. תמה שלישית: פעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן
32	4. תמה רביעית: תפיסות של עובדות סוציאליות בקשר ליכולת פעולה של המשפחות ושלהן
37	דיון
	שלושה מישורי פעולה של עובדות סוציאליות לתמיכה ב"יכולת פעולה": הקבלה ופערים בין
38	ממצאי המחקר לספרות
42	אתגרים ופערי פרקטיקה של עובדות סוציאליות: הסברים מפרספקטיבה של יכולת פעולה
46	פרדוקסים בין יכולת פעולה למבנה
	העצמת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ביישום תכנית "עולים לדרך – קד"ס" בצורה
49	מיטבית
52	מגבלות המחקר
52	תרומת המחקר והשלכותיו
53	המלצה למחקרי המשך
54	אפילוג
55	רשימת מקורות
60	נספחים

מבוא

מחקר זה הוא חלק ממערך המחקרים שבחנו את תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ם" במחלקות לשירותים חברתיים במדינת ישראל. המחקר נעשה במסגרת צוות מחקר בתוך "חממת נבט", העוסקת במחקר והכשרה מבוססי הקשר בתוך האוניברסיטה העברית. תכנית "עולים לדרך – קד"ם" מבוססת על מודל קד"ם (קבוצת דיון משפחתית) לרווחת הילד, מודל קבלת החלטות המשמש חלופה לדרכים המקובלות כיום לקבלת החלטות ביחס למשפחות שבהן ילדים במצבים מדאיגים, כמו "ועדת תכנון טיפול והערכה" (ות"ט). המודל פותח לראשונה בניו זילנד בשנות ה-80 בתגובה לביקורת של המאזרים על מערכת הרווחה המקומית, אשר העניקה לטענתם טיפול לילדיהם באופן שאינו תואם את אורחות חייהם (Sundell, 2001). מודל קד"ם מושתת על התפיסה שלפיה לילדים ולמשפחותיהם יש הזכות, האחריות והיכולת לקבל החלטות בעניינם. במודל זה המשפחה לוקחת אחריות אקטיבית על מצבה ורווחתה ובונה באופן עצמאי, בעזרת גורמים מקצועיים ושיתוף של תומכים מהמשפחה ומהקהילה, את התכנית המשפחתית להפחתת הסיכון ודאגות כלפי הילדים.

מחקר זה בודק מהן הפרקטיקות, האתגרים והתפיסות של עובדות סוציאליות, אשר עובדות עם משפחות שמשותפות בתכנית. המחקר מתבונן על העובדות הסוציאליות דרך פרספקטיבה של "יכולת פעולה" (agency). יכולת פעולה היא תפיסה שלפיה בידי כל אדם היכולת לפעול ולכוון את חייו לעבר מטרותיו (Amitay & Rahav, 2020). המחקר מציג פעולות שהעובדות סוציאליות ביצעו על מנת לתמוך ביכולת זו ואת תפיסותיהן ביחס לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" וקידום יכולת פעולה.

המחקר פותח בסקירת הספרות הרלוונטית למחקר. סקירת הספרות מתייחסת לתאוריה מודעת הקשר, ומוצעת בה התאוריה של "יכולת פעולה" כפרספקטיבה חדשה להתבוננות על תכנית "עולים לדרך – קד"ם". בנוסף, מוצגת בפרק סקירה מושגית, אשר כוללת ידע ופרספקטיבה מורחבת על משפחות עם ילדים במצבי דאגה וסיכון ואופן קבלת ההחלטות בעניינם. בנוסף מוצגים מודל קד"ם והתכנית המיישמת אותו, "עולים לדרך – קד"ם", ולבסוף התפיסה הארגונית בלשכות לשירותים חברתיים. בפרק מוצגת השפעתה על תפקוד העובדת הסוציאלית ועל יכולת הפעולה שלה.

בפרק שיטת המחקר נסקרים האוכלוסייה הנחקרת, הכלים לאיסוף וניתוח הנתונים והדילמות האתיות אשר עולות מתוך עבודת המחקר. השיטה המרכזית שבה נעשה שימוש במחקר זה היא ריאיון איכותני חצי מובנה. לאחר מכן מובאים הממצאים שעלו בראיונות עם עובדות סוציאליות. אלו מוצגים בארבע תמות מרכזיות: שלוש התמות הראשות עוסקות בעקרונות פעולה שנמצאו: פיתוח אמון במשפחה, יצירת שיתוף פעולה ופעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן. התמה הרביעית עוסקת בתפיסות של עובדות סוציאליות בקשר ליכולת הפעולה של המשפחות ושלחן עצמן. סוגיות עיקריות מתוך פרק הממצאים נדונות בדיון, שמתמקד בשלושה מישורי פעולה של עובדות סוציאליות לתמיכה ב"יכולת פעולה". נוסף על כך, נדונות סוגיות הקשורות לאתגרים שעלו בקרב עובדות סוציאליות בתכנית ולמתחים ולפרדוקסים הנמצאים בבסיס עבודתן של העובדות הסוציאליות: פרדוקס השיקום, פרדוקס בתפיסת התפקיד ופרדוקס המדיניות של משרד הרווחה והביטחון החברתי. לאחר מכן נדונות האפשרויות להעצמת יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות בתכנית הנחקרת. לבסוף, מוצגים מגבלות ואתגרי המחקר, תרומותיו והשלכותיו של המחקר לתאוריה, למדיניות ולפרקטיקה וכן אפשרויות למחקרי המשך.

סקירת ספרות

סקירת הספרות מתייחסת לתאוריה מודעת הקשר, ותוצע בה גם התאוריה של "יכולת פעולה" כפרספקטיבה חדשה להתבוננות על תכנית "עולים לדרך – קד"ם". לאחר מכן תציג הסקירה את המושגים הרלוונטיים למחקר, אשר כוללים רקע ופרספקטיבה מורחבת על משפחות עם ילדים במצבי דאגה וסיכון, הטיפול בהן במדינת ישראל ואופן ההחלטות בעניינן, במיוחד בוועדות תכנון טיפול והערכה (ות"ט). בנוסף תוצג תכנית "עולים לדרך – קד"ם", המשמשת כחלופה לות"ט ועומדת במוקד מחקר זה, ולאחר מכן יוצגו בהרחבה תפקידה של העובדת הסוציאלית בתכנית וממצאי המחקר בישראל בקשר לתכנית עד כה. ולבסוף תוצג התפיסה הארגונית במחלקות לשירותים חברתיים והשפעתה על תפקוד העובדת הסוציאלית ועל יכולת הפעולה שלה. סקירת הספרות נסמכת בחלקה על סקירת הספרות של צוות המחקר של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" (שמר ואחרים, 2020).

מבוא תאורטי

החלק הבא יבחן את הבסיס התאורטי שעליו מושתתת תכנית "עולים לדרך – קד"ם", בעזרת הצגה וניתוח שתי תאוריות, תאוריה של "יכולת פעולה" ותאוריה מודעת הקשר.

יכולת פעולה (agency)

קד"ם, "קבוצת דיון משפחתית", הוא מודל המבוסס על גישת הכוחות, ומיישם מושגים של אוטונומיה, ריבונות, והעצמה (Abma et al., 2019). מושגים ועקרונות אלו מתאגדים למושג "agency", המתורגם באופן מילולי ל"סוכנות", וכך משמש בחלק מהספרות בעברית (אמיתי, 2017; צדיקי וויסגל, 2019). agency תורגם בידי קרומרנבו ולבקוסיץ' (2019) [בתרגומן למאמרה של רות ליסטר (Lister, 2004)] ל"יכולת פעולה". במחקר זה נבחר להשתמש בתרגום זה. במאמר מגדירה ליסטר את agency כתפיסה שלפיה פרטים הם "אוטונומיים ומוכווני מטרה ושיש בידם מידה מסוימת של בחירה. תחושה מודעת של יכולת פעולה חשובה לזהות העצמית של הפרט ולתחושת הערך העצמי שלו. אמונת הפרט ביכולתו לשלוט בחייו במידה כלשהי, גם אם היא מוגבלת, תומכת בהישרדותו במציאות של דיכוי ומחסור" (שם, עמ' 35). אמיתי ורהב (Amitay & Rahav, 2020) התייחסו למונח כ"אמונת האדם ביכולתו לכוון את חייו לעבר מטרות ושאיפות רצויות למרות נסיבות חיים מורכבות. יכולת הפעולה כוללת את התחושה שהאדם שולט בבחירות ובהחלטות שלו ואחראי לתוצאותיהן" (שם; עמ' 136). על פי גידנס (Giddens, 1984), "יכולת פעולה" מתייחסת ליכולות של פרטים וקבוצות לפעול על פי דעותיהם ואמונותיהם, והיא צורך אנושי בסיסי על מנת לחיות חיים בעלי מטרה ומשמעות. המעבר התודעתי בין מצב של חוסר אונים למצב של שליטה על החיים נותן ממד של צמיחה עצמית והזדמנות לחיים עצמאיים. תאוריה זו מגבה פרקטיקות אשר מיושמות בידי אנשי מקצוע על מנת להפחית את הרגשת חוסר האונים של משפחות אשר משתמשות בשירותים חברתיים, להגביר את המודעות למבני ויחסי הכוח השולטים בחברה וכן לשנות את יחסי הכוחות הללו. פרקטיקות של "יכולת פעולה" נשענות על פרקטיקות ביקורתיות של התנגדות, המנסות לשנות את יחסי הכוחות החברתיים והלא שוויוניים בחברה באמצעות הצגת חוסר ההיגיון בפעילות של המערכות המדיניות הסדורות. באופן ספציפי יותר, שימוש בפרקטיקות של "יכולת פעולה" מקדם, לטענת אמיתי (2017), את תחושת הסובייקטיביות ואת היכולת של הפרט לבחור באופן עצמאי, תוך מודעות לכוחות ולחסמים המופעלים עליו. שיטות של "יכולת פעולה" והעצמה משמשות להתמודדות עם חוסר אונים והרגשה של ניכור בקרב משתמשי שירותים ליסטר (2019), במאמרה על יכולת פעולה של אנשים המתמודדים עם עוני, מתארת ארבע צורות של "יכולת פעולה" שפרטים הנמצאים בעוני מיישמים. האופן הראשון הוא "להסתדר", כלומר להתמודד כחלק משגרת היום-יום; "להחזיר ל...", כלומר להתנגד כחלק משגרת היום-יום; "להיחלץ מ...", כלומר לצאת

ממצב העוני; "להתארגן", כלומר להתאגד כדי לחולל שינוי מערכתי, צורה אסטרטגית ומתוכננת יותר. כל אדם משתמש בצורה שונה של "יכולת פעולה", ומובן שיש מעברים ביניהן. כלומר, העובדה שאדם נוקט יכולת פעולה מסוימת בהקשר מסוים איננה מחייבת שזה יהיה הדפוס הקבוע של יכולת הפעולה שלו; יכולת פעולה אינה דפוס אחיד בשימוש הפרט, אלא נמצאת על רצף. גם בתובנה זו עצמה משתקף ההיבט האוטונומי שביכולת הפעולה.

מחקר זה מציע, על בסיס סקירה תאורטית זו, את ההבנה כי גם בידי משפחות אשר מסתייעות במחלקות לשירותים חברתיים (להלן: מש"ח) יש יכולת פעולה, האפשרות לחשוב באופן רציונלי ולכוון את פעולותיהן לקראת מטרותיהן. לפי הצעה זו, נציע במחקר זה להמשיג את מטרותיה של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" כהנחות והצמחת יכולת פעולה בקרב משפחות על בסיס העיקרון כי לכל משפחה היכולת והזכות לקבל החלטות על חייה. תכניות לשינוי מדיניות, כמו "עולים לדרך – קד"ם" נועדו לעזור לפרטים למצוא את דרכם בנתיבי ההתקדמות הפתוחים לפנייהם ולחזק את מגוון המשאבים שהם יכולים להיעזר בהם במאבקם היומיומי להסתדר (ליסטר, 2019). גידנס (Giddens, 1984) מציג את השפעות המבנה החברתי והמוסדי על יכולת הפעולה, בתארו את המבנים, ובהם החוקים, הנורמות והמוסדות, כמגבילים את יכולת הפעולה של הפרטים. מחקר זה יתבונן על מבנים בחברה כמאפשרים או כמגבילים יכולת פעולה של עובדות סוציאליות, אשר מפנות לתכנית "עולים לדרך – קד"ם".

בחלק הבא נתייחס לתאוריה נוספת אשר רלוונטית למחקר – תאוריה מודעת הקשר.

תאוריה מודעת הקשר

גישה מודעת הקשר (Context-informed Perspective) בוחנת את ההקשרים השונים המשפיעים על האדם. לפי התאוריה, הפרטים אינם חיים בחלל ריק, אלא בהקשר, והם תולדה של הסביבה וההקשר שבהם הם חיים, כדוגמת הקשר חברתי, פוליטי, ביטחוני, היסטורי וכלכלי. גישה מודעת הקשר שואפת לזהות את ההקשרים המסוימים הרלוונטיים להבנת חוויות החיים של פרטים, משפחות וקהילות, והיא מביאה בחשבון יחסי כוח בין הפרט למשפחה ולמערכות השונות המשפיעות על חייו. ההקשרים, בדומה לפרטים עצמם, הם דינמיים ומשתנים באופן תדיר. הקשרים חדשים נוספים, ואתם יכולה להשתנות גם תפיסתם והתנהגותם. הגישה מאמינה בשיח שיתופי ואמפטי, ונמנעת משיח הממוקד בבעיות ובפתולוגיות (Roer-Strier & Nadan, 2020).

תאוריה מודעת הקשר חשובה לשם התבוננות על מודל "קד"ם". על פי התאוריה, בשיח בין משפחות הנעזרות בלשכה לשירותים חברתיים ובין אנשי המקצוע, כדאי להחשיב את המשפחה כ"מומחית" לתיאור תפיסת העולם של חבריה. אנשי המקצוע ירוויחו מניהול דיאלוג של למידה, תוך היכרות עם המערכות שבהן חברי המשפחה פועלים בהקשריהן השונים. כך ישנה הכרה וקבלה של כוחות המשפחה, וישנו לימוד משותף של זהויות המשפחה, הקשריה, וכן דיון ביקורתי ביחסי כוח, שונות והדרה (Barn & Das, 2016; Roer-Strier & Nadan, 2020). מודל "קד"ם" מבטא כשירות תרבותית (Barn & Das, 2016), כאשר תאוריה מודעת הקשר מרחיבה התייחסות לכשירות תרבותית לרפלקציה על כלל המרחבים החברתיים והאישיים וההצטלבויות ביניהם ומתבוננת באופן סובייקטיבי על כל פרט בנוסף על ההתבוננות ביחסי הכוחות שהוא נוכח בהם. תאוריה זו חשובה למודל, משום שהיא מעודדת התבוננות על כל ההקשרים של המשפחה ושל הצוות המקצועי העובד עמה. בנוסף, אחד מעקרונות התאוריה הוא ההתמקדות בכוחות של פרטים, משפחות וקהילות תוך הכרה ביכולת הפעולה שלהם.

מתוך תאוריות אלו ניגש לשיח המחקרי, בהתבוננות על יכולת הפעולה, על ההקשרים המבניים וההצטלבויות של המשפחות ושל העובדות הסוציאליות, אשר מפנות ומיישמות את תכנית "עולים לדרך – קד"ם".

מבוא מושגי

פרק זה סוקר את המושגים והנושאים הרלוונטיים למחקר, הכוללים הגדרה של משפחות עם ילדים בסיכון ומדיניות הטיפול של מדינת ישראל בהן, הסבר ובחינה תיאורטית על ות"ט, אשר תכנית "עולים לדרך – קד"ם" משמשת חלופה לה. לאחר מכן מוצג ומוסבר מודל "קד"ם" בעולם, ובהמשך מוצגת תכנית "עולים לדרך – קד"ם" ביישומה הפרטיקולרי בישראל. בסוף הסקירה מוצג תפקידן של העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" בישראל, התפיסה הארגונית של המחלקות לשירותים חברתיים והשפעותיה על העובדות הסוציאליות.

משפחות עם ילדים במצבי סיכון

בשנת 2006 בדקה ועדת שמיד, אשר התכנסה על פי בקשת הממשלה, את מצבם של ילדים ובני נוער בסיכון ובמצוקה בישראל ופרסמה דו"ח מפורט על מצבם (שמיד, 2006). בדו"ח הגדירה הוועדה ילדים ובני נוער בסיכון ככאלה אשר חיים במצבים אשר מסכנים אותם במשפחה או בסביבה הקרובה. כתוצאה ממצבים אלו הם אינם יכולים לממש את זכויותיהם המוגדרות באמנה לזכויות הילד, אשר פורסמה על ידי האו"ם בשנת 1989. האמנה, שהדגש בה עבר מהזכות להגנה וטיפול לילד לדגש אל זכויותיו להגדרה עצמית, לחופש הפרט ולחירויות אזרחיות (Hart, 1991), אושררה בידי רוב מכריע של מדינות העולם בשנות ה-90, ובמדינת ישראל נכנסה לתוקף בסוף שנת 1991 (כתבי אמנה, 1993). הוועדה והמלצותיה תרמו רבות לפיתוח מענים מותאמים לילדים ובני נוער במצבי סיכון בישראל (מוניקנדס־גבעון, 2019).

הוועדה הגדירה מצבים מעוררי סיכון רבים, למשל קשיים כלכליים, מצבי משבר במשפחה, הגירה, מוגבלות, שיוך לקבוצת מיעוט ועוד. על פי הוועדה, להורים, למדינה ולרשויות המקומיות יש אחריות למניעת מצבי סיכון ולמפתן תמיכה במקרים של מצבים כאלו. במצבי סיכון למדינה יש היכולת והסמכות המשפטית לחייב את ההורים לתכנית טיפול אשר הוחלטה מטעם הגורמים המטפלים (הוראות והודעות התע"ס לות"ט, 2017). רואר־סטריאר ונדן (2020) סוברים כי ההגדרה הרשמית ל"ילדים בסיכון" מועילה בהיותה הגדרה אחידה לשם תהליכי עבודה מוסדרים, אך היא מתעלמת מן ההקשר שבו חיה המשפחה. בעיני בני אדם שונים, מצבי סיכון יוגדרו בצורה שונה. ההבנה והטיפול המקובלים במשפחות עם ילדים בסיכון הם כאלה המתמקדים בפרט מנקודת מבט מערבית, משכילה, מתועשת, עשירה ודמוקרטית. על מנת להגדיר בצורה מדויקת יותר מיהם הילדים שהמדינה צריכה להתערב לטובתם, יש להסתכל על ההקשר של הילד ושל המשפחה. נדרש להתבונן לעומק על המצב הכללי, ללמוד את ערכיה של המשפחה ואת השפעות השפה, הדת והתרבות שלה על התנהגותה וללמוד את דפוסי הקשר בתוך המשפחה. לאחר הבנת נקודת המבט של המשפחה ניתן לבדוק האם היא אכן זקוקה להתערבות חיצונית. לאור הגדרה זו, מתברר כי ישנם הקשרים ומצבים רבים הנחשבים מסוכנים או מזיקים לבטיחותם ולרווחתם של ילדים. בספרות בנושא (לדוגמה ברנון, 2017; סבולאל, 2017) נדונים מצבים הקשורים לקשרים המשפחתיים, כגון חששות הנוגעים ליכולתם של ההורים לספק את השירותים הדרושים או להעניק העשרה לילד, יכולתם לייצר גבולות, להתמודד עם התנהגותו של הילד וליצור אֶתו קשר רגשי מספק. מצבים מסוכנים ומסכנים כוללים גם התעללות פיזית או מינית בתוך המשפחה ומחוצה לה, כמו גם חשיפה להתנהגויות מסוכנות, כמו שימוש בסמים ולאכזוהול. סיכון עשוי להיווצר גם עקב דאגות לרווחתו הרגשית של הילד, כגון דימוי עצמי נמוך וקושי רגשי אחר ויכולתו של הילד ליצור קשרים חברתיים. דאגות נוספות העוללות לייצר מצבי סיכון קשורות למסגרת החינוכית, כמו אי־הגעה סדירה לבית הספר ואי־רכישת מיומנויות לימודיות סבירות. לבסוף, יש מקרים שבהם התנהגותו של הילד עצמו מסכנת אותו, כגון פגיעה עצמית, שימוש לרעה בסמים או אלכוהול והתנהגות מינית שאינה תואמת גיל.

בהתאם לשפת "עולים לדרך – קד"ם", אשר מאמינה ביכולת של המשפחה לטפל, לנהל ולצאת מה"סיכון" כפי שגורמי המקצוע מגדירים אותו, במחקר זה נשתמש במונח "דאגה" במקום "סיכון", אשר מבטא את חוויית הדאגה שהמודל משקף. בחלק הבא תוצג מדיניות הטיפול בישראל במשפחות עם ילדים במצבי דאגה.

מדיניות הטיפול בישראל במשפחות עם ילדים במצבי דאגה

נכון להיום (2022) קיימות בישראל תכניות רבות שמטרתן לתמוך ולטפל במשפחות עם ילדים במצבי דאגה. התכנית הלאומית 360° של משרד הרווחה והביטחון החברתי לילדים ונוער בסיכון היא אחת המרכזיות בתכניות אלו. היא פעילה בלמעלה מ-185 ישובים, אגדי יישובים ושכונות. התכנית כוללת הפניה למענים רחבים, מהגיל הרך ועד נוער ומבוגרים, ומשלבת מענים דרך משרדי החינוך, הבריאות, הקליטה והרווחה והביטחון חברתי (מוניקנדס-גבעון, 2019).

במדינת ישראל, כאשר יש צורך מקצועי בדיון במצבם ובגורלם של ילדים בסיכון, הוא נעשה בות"ט. הוועדות מתקיימות במש"ח, אשר נמצאות בכל מועצה או רשות מקומית. לוועדה זו מוזמנים אנשי מקצוע שונים ובני המשפחה, ומטרתה לבחון את הסיכון שאליו חשוף הילד ואת יכולת המשפחה להעניק לו את הטיפול הדרוש לשם התמודדות עם סיכון זה. כמו כן, מטרת הוועדה היא לקבל החלטות לגבי תכנית הטיפול העתידית בילד (הוראות והודעות התע"ס לות"ט, 2017)

ועדות תכנון טיפול והערכה: שיתוף המשפחה מפרספקטיבה של הורה, העובדת הסוציאלית

והילד. ות"ט היא הכלי העיקרי של משרד הרווחה הביטחון החברתי לקבלת החלטה על דרכי טיפול בילדים ונוער במצבי דאגה. ות"ט היא גוף רב-מקצועי, שבראשו יושבת עובדת סוציאלית, ואמורים להשתתף בה אנשי חינוך, בריאות ורווחה משירותים רלוונטיים בקהילה, המלווים את המשפחה. על פי הוראות והודעות התע"ס לות"ט, (2017), תפקידה של ות"ט הוא להחליט על דרכי טיפול בילדים הנמצאים במצבים המערורים חשש לפגיעה בהתפתחותם התקינה. הות"ט קובעת אם תכנית הטיפול תתנהל מחוץ לבית או בתוך המשפחה והקהילה. דוגמאות לתכניות טיפול חוץ-ביתיות הן השמה בפנימיות ואומנה. דוגמאות לתכניות טיפול בתוך הקהילה הן מועדוניות, מעונות יום, הפניה למרכז הורים ילדים, אבחון וטיפול פסיכולוגי לילד והדרכות הורים.

המדיניות המוצהרת של משרד הרווחה והביטחון החברתי מדגישה את חשיבות ההשקעה במשפחה כדי לאפשר לילדים לגדול בביתם בידי הוריהם (לייבוביץ' ולב'שדה, 2016). עם זאת, מחקרים קודמים מצאו כי בוועדות שנבדקו, כמחצית מהדיונים הסתיימו בהחלטה להעביר את הילדים לטיפול חוץ-ביתי. חסר תיעוד של הצגת החלופות ומענים בקהילה לטיפול חוץ-ביתי, ובשליש מהמקרים אין התייחסות לניסיונות של התערבות בקהילה. המקרים עלה כי יש חוסר בהשתתפות ילדים ומשפחות בוועדות תכנון טיפול והערכה (בן גל, וסלונים נבו, 2018).

תכנית "עולים לדרך – קד"ם" מציעה הליך חלופי לות"ט. עובדות סוציאליות המפנות משפחות

לתכנית משתתפות באופן תדיר גם בות"ט, אשר בהן ההחלטה על תכנית המשפחה מתקבלת בידי הגורמים המקצועיים, בשיתוף מסוים ומוגבל עם המשפחה והילדים. העובדות הסוציאליות במחלקות לשירותים חברתיים אשר מפנות להליך "עולים לדרך – קד"ם" רגילות לקבלת החלטות בנוגע למשפחות בעזרת ות"ט, כולל הליך החשיבה, כתיבת הפרוטוקולים, הכנה לוועדה וביצוע החלטותיה. קבלת ההחלטות בות"ט מתבסס בעיקרה על אנשי המקצוע, ולהם הזכות להטיל וטו במקרים של חוסר הסכמה (הוראות והודעות התע"ס לוט"ט, 2017). לעומת זאת, הליך קד"ם מזמן הליך קבלת החלטות מטעם המשפחה, ואף יישום החלטות אלו נעשה בידיה.

המדיניות הרשמית של המדינה, כפי שנכתבה בתע"ס, מעודדת שיתוף של הורים וילדים בקבלת החלטות. גם לפי הספרות האמפירית בתחום, שותפות בקבלת החלטות מקדמת אצל ילדים ובני נוער תחושת שליטה, מיומנות והערכה עצמית. כמו כן, שיתוף של הורים מגדיל את נכונותם לשתף פעולה, מגדיל את מימוש הזכויות החברתיות שלהם ומשפר את תוצאות ההתערבות (אלפנדרי, 2016; בן גל וסלונים, נבו, 2018). ממחקרים שבוצעו על שותפות הורים בוועדות ות"ט עולה כי אף על פי שבשנים האחרונות רוב ההורים אכן נוכחים בוועדה, בפועל הם אינם חשים שותפים בהליך קבלת החלטות עצמו, למרות עמדתה הרשמית של המדינה. גם כאשר ההחלטה התקבלה, לתפיסתם אין להם השפעה על יישומה. לדוגמה, כאשר מוחלט על השמת הילדים בסידור חוץ-ביתי, לעתים אין התייחסות בוועדה למיקום ואופי המסגרת (דתי/חילוני), דבר העלול להותיר את יישום ההחלטות בידי אנשי המקצוע, ללא השתתפות המשפחה בכך. כמו כן, בפרוטוקולי הדיון מופיעה תכופות "האָשָׁמָה" כלפי חוסר הצלחת ההורים בהפחתת דאגות בטיפולים קודמים כלפי ההורים (בן גל וסלונים, נבו, 2018).

בנושא השתתפות ילדים בות"ט נמצא כי על אף המדיניות המחייבת השתתפות של ילדים ובני נוער בהחלטות הנוגעות אליהם, באופן כללי גם קולם אינו נשמע קולם ודעתם לא נלקחה בחשבון ברצינות בוועדות. אלפנדרי (2016) מצאה כי הנהלים שנכתבו יושמו בצורה לא יעילה ואף מזיקה. היא טוענת כי ההסבר לכך נעוץ בעובדה שבידי העובדות הסוציאליות אין הזמן וההכשרה לשם הכנת הילדים כראוי להשתתפות בות"ט. מסר חשוב שעולה ממחקר זה הוא: "על קובעי המדיניות לחדול מלהורות לעובדות הסוציאליות מה לעשות, ולהפנות את מאמציהם לביסוס מערכות שיאפשרו לאלו האחרונים לעשות זאת" (שם, עמ' 27). בחלק הבא יוצגו מודל קד"ס ותכנית "עולים לדרך – קד"ס" בישראל, אשר מהווה חלופה לות"ט ודרך חדשה למשפחות עם ילדים במצבי דאגה לקבל החלטות בנוגע לילדיהם.

מודל קבוצות דיון משפחתיות (קד"ס)

קבוצת דיון משפחיות (קד"ס) היא מודל לתהליך קבלת החלטות בהובלת המשפחה, שנועד להפחית את הדאגות שלה לגבי ילדיה. מודל זה פותח לראשונה בניו זילנד בשנות ה-80 בתגובה לביקורת של המאזרים על מערכת הרווחה המקומית, אשר העניקה לטענתם טיפול לילדיהם באופן שאינו תואם את אורחות חייהם (Sundell, 2001). בעקבות כך נקט הממשל בניו זילנד גישה שתאפשר למשפחה להיות מעורבת יותר בהחלטות הקשורות לדאגות כלפי הילדים. בשנת 1989 נחקק בניו זילנד "חוק ילדים, צעירים ומשפחותיהם" ("Children, Young Persons and Their Families Act"), המבטיח לנערים עוברי חוק וילדים במצבי סיכון זכות להיוועדות במסגרת הקבוצה המשפחתית, וכן את האפשרות להציע להם תכנית טיפול חלופית לפני הדיון במסגרות של הממסד (Beek, 2005). בעקבות הצלחת המודל בניו זילנד הוא אומץ והותאם בביצועים שונים בלמעלה משלושים מדינות, הכוללות מדינות שונות בארה"ב, שוודיה, נורווגיה, אוסטרליה ואנגליה (שמר ואחרים, 2020).

בספרו *המהפכה השקטה* מציין קלאריז' (Clarijs, 2012) כי התפשטותו של מודל קד"ס בעולם הוא דוגמה למה שכוח האדם מסוגל להשיג. המודל מחזיר את יכולת פתרון הבעיות ואת היכולת להחליט לקהילה ולאזרחים, ובכך מאזן את יחסי הכוח מול גורמי המקצוע. במודלים קודמים שהפעילה "מדינת הרווחה" הפך האזרח להיות תלוי באיש המקצוע, דבר שעלול להגדיל את חוסר האונים של האזרחים בנוגע לבעיותיהם. מודל קד"ס מייצג מעבר מ"מדינת רווחה" (Welfare State) ל"מדינת השתתפות" (Participation State) ומציע מדיניות הנבנית על כוחם של האזרחים ולא מכוח סמכותה של המדינה. מודל קד"ס הוא חדשני במחלקות לשירותים חברתיים בהנחת הבסיס שלו כי החלטות שמתקבלות בידי המשפחה ייושמו בהצלחה גבוהה יותר מהחלטות המתקבלות בידי אנשי מקצוע, ואף יועילו יותר בהפחתת דאגותיה של המשפחה וסביבותיה (Barnsdale & Walker, 2007). סקירת הספרות

על תכנית "עולים לדרך – קד"ם" (שמר ואחרים, 2020) מציגה את העקרונות המנחים את מודל קד"ם: זכות המשפחה ואחריותה האקטיבית למצבה, גישת הכוחות, עידוד העצמה וריבונות המשפחה, זכות הילד להשתתף בהחלטות על חייו, שפה שיתופית ואופטימית, אחריות הקהילה למשפחה וכוחה במציאת מענים ברייקימא ורגישות תרבותית. בחלק הבא יוסבר אופן יישום תהליך קד"ם החל מההפניה, דרך ההכנה להיוועדות וקיומה וכלה בשלב יישום התכנית.

פרקטיקה של מודל קד"ם. נהוג בעולם להתבסס על ארבעה שלבים במודל קד"ם: 1. הפניית

משפחות לתכנית; 2. הכנה לקראת ההיוועדות; 3. כינוס ההיוועדות לצורך כתיבת תכנית משפחה; 4. יישום תכנית המשפחה. שלבים אלו, כפי שהם מבוצעים במדינות שונות, יוסברו בפסקאות הבאות. בישראל הליך קד"ם מופעל כתכנית פיילוט בשם "עולים לדרך – קד"ם" מטעם משרד הרווחה, בשיתוף עם ג'וינט־אשלים, משרד העלייה והקליטה ועמותת "מוזאיקה", העוסקת בגישור וצדק מאחה, כעמותה מפעילה. תכנית הפיילוט מופעלת בכמה ערים בישראל.

שלב ראשון: הפניית המשפחה לתכנית. ברוב המדינות תהליך קד"ם מוצע למשפחה מטעם

עובדת סוציאלית אשר עובדת בשירותי הרווחה והטיפול בילדים כאחת מן הדרכים שבהן המשפחה יכולה לטפל בדאגותיה. העובדת סוציאלית בודקת עם מתאם קד"ם, אדם ניטרלי מחוץ למשפחה אשר אחראי על הליך התיאום והכנת המשפחות להיוועדות, את מידת ההתאמה של המשפחה לתכנית. אם קיימת התאמה, הגורם המפנה מסביר למשפחה את ייחוד התכנית ומציע לה להשתתף בה. לאחר קבלת הסכמתם של בני המשפחה, מעביר הגורם המפנה את הפרטים הדרושים למתאם, אשר יוצר עמם קשר ישיר. בין המדינות קיים הבדל חוקתי הנוגע לשלב זה: במדינות כמו ניו זילנד, נורווגיה והולנד, הזכות להליך קד"ם מעוגנת בחקיקה, ובקנדה עובדים סוציאליים אף מחויבים להציע את ההליך כחלופה (Beek, 2004; George Hull Centre, 2011; Havnen & Christiansen, 2014). לעומתן, בארצות הברית החוק אינו מחייב להציע את הליך קד"ם, למעט מקרים שבהם חל צו בית משפט המחייב זאת (Barn & Das, 2016).

שלב שני: שלב ההכנה. המתאם אחראי על הכנת המשתתפים לקראת ההיוועדות, הנחיית הדיון

המשפחתי ושיתוף בהחלטות שהתקבלו. המתאם, שעליו להיות דמות ניטרלית, עובר הכשרה ייעודית לתפקידו. עליו להיות דמות שאיננה איש מקצוע הבקי בהיסטוריה הטיפולית של המשפחה או קרוב משפחה שלה. בישראל, כאמור, עמותת "מוזאיקה" אחראית על המתאמים (Beek, 2004; שמר ואחרים, 2020). בשלב זה המתאם מכין את חברי המשפחה לקראת ההיוועדות (קבוצת הדיון המשפחתי). הוא נפגש עם המשפחה ועוזר לה למצוא "תומכים", פרטים הקרובים אליה מהמשפחה המורחבת, מהקהילה המקומית או מהרשת החברתית, אשר עשויים לעזור בהפחתת הדאגות הקשורות בילד ולתמוך במשפחה בתהליך. בשלב זה המתאם גם מוודא כי המשפחה מודעת לנסיבות שבגינן הופנתה לתכנית ואכן מעוניינת בה (Sundell et al., 2001). במהלך שלב זה המתאם נפגש עם העובדת הסוציאלית המפנה ועם אנשי מקצוע נוספים, מסביר את התהליך ואת התפקיד של כל אחד בהיוועדות, מדגיש את ההבחנה בין זיהוי והגדרת הדאגות ובין דרכי ההתמודדות ומדגיש את זכות המשפחה לבחור את המענים המתאימים לדאגות לדעתה ולבנות תכנית יישום הנקראת "תכנית המשפחה". את ההיוועדות מארגנת המשפחה – היא הבוחרת את המקום, שולחת הזמנות ודואגת לכיבוד, והמתאם מסייע לה במידת הצורך (Malmerg & Natland & Heimonen, 2014).

שלב שלישי: כינוס קבוצת הדיון המשפחתי, ההיוועדות. מדובר במפגש של המשפחה, לרבות

ילדיה, תומכיה ואנשי המקצוע, שאורכו לרוב הוא כמה שעות. ההיוועדות מורכבת משלושה חלקים: בחלק הראשון המתאם מגדיר את מטרת הדיון וכלליו ונפתח "סבב כוחות", שבו המשתתפים מציינים חוזקות של בני המשפחה, ובהן תכונות אופי, התמודדויות מוצלחות ועוד. העובדת הסוציאלית מציגה את

סיבת ההפניה ומתארת את הדאגות כלפי הילד. המשתתפים מוזמנים לשאול ולהוסיף דאגות. לאחר מכן אנשי המקצוע מציגים את השירותים והמענים העומדים לרשות המשפחה והילד. בכך מתבהרת תמונת המשאבים, הפנימיים והחיצוניים, העומדים לרשות המשפחה בבואה לתת מענה לדאגות שזוהו במהלך הדיון (שמר ואחרים, 2020). בחלק השני הגורם המפנה, אנשי המקצוע והמתאם יוצאים, והמשפחה נמצאת ב"זמן פרטי". בזמן זה המשימה שלה, יחד עם התומכים שהגיעו להיוועדות, היא לגבש תכנית פעולה אשר תיתן מענה לדאגות שזוהו והוגדרו בחלק הראשון של המפגש. התכנית כוללת התייחסות לחלוקת האחריות, לוח הזמנים לביצוע, ופירוט דרכי המעקב על יישום התכנית (Beek, 2004). בחלק השלישי של ההיוועדות העובדת הסוציאלית, המתאם ושאר אנשי המקצוע חוזרים לדיון. המשפחה מציגה את התכנית שהכינה, וניתן לבקש הבהרות, לשאול שאלות וכן להביע הסתייגויות מחלקים שונים בה. בתום הדיון, המתאם בודק האם המשתתפים סבורים כי הדאגות המרכזיות קיבלו מענה (Beek, 2004). בסיום מציג המתאם את התכנית המשפחתית כהחלטה של ההיוועדות, והמשתתפים חותמים עליה כהסכם רשמי. המתאם נדרש לוודא שכל המשתתפים מבינים את שנאמר והוחלט, והם מקבלים הזדמנות אמיתית להביע את דעתם והרגשתם בנוגע לנושאים העולים לשיח. במיוחד עליו לוודא כי התכנים לא יפגעו בילד שנוכח בשיח או יערערו את ביטחונו ואמונו (שמר ואחרים, 2020). בכך מסתיימת ההיוועדות.

שלב רביעי: יישום תכנית המשפחה. השלב הרביעי, אשר עומד במוקד מחקר הזה, הוא שלב היישום של תכנית המשפחה. המשפחה אחראית למימוש התכנית, וכל אחד מן הגורמים התומכים מצופה לבצע את חלקו בה. ברוב המדינות שבהן מודל קד"ם פועל, המשפחה נעזרת במערכת הרווחה ובקהילה על מנת ליישם את סעיפי תכנית המשפחה, כאשר העובדת הסוציאלית המפנה עומדת לצד המשפחה ומסייעת לה, לפי הצורך, על מנת להעביר את התכנון לביצוע (Beek, 2004).

באופן ייחודי במדינת ישראל מוצעת למשפחות גם אפשרות להיעזר במלווה מטעם המחלקה לשירותים חברתיים (שמר ואחרים, 2020). המלווה הוא עובד סמך מקצועי. תפקידו הוא לעזור למשפחה לממש את תכנית המשפחה, וכן לסייע בקשר מול גורמים מקצועיים. לעתים קרובות המלווים הם ממוצא ותרבות דומים למשפחה, דבר המחזק את יכולתם לגישור תרבותי, תרגום שפתי ויצירת יחסי אמון מהירים (שמר ואחרים, 2020). מאפיין ייחודי נוסף הוא מענק בסך 8,000 ₪ כסל מענים למשפחה, שנועד לסייע במימוש החלטות בתכנית. על מנת לעקוב אחר היישום נקבע זמן מעקב מובנה. בדרך כלל מדובר על מפגש של פעם בחודשיים, ולפעמים המתאם משתתף בפגישת המעקב הראשונה (שמר ואחרים, 2020).

תפקיד העובדת הסוציאלית ב"עולים לדרך – קד"ם"

תפקיד העובדת הסוציאלית ב"עולים לדרך – קד"ם" נמצא במרכזו של מחקר זה, אשר בודק את הפרקטיקות, האתגרים והתפיסות של עובדות סוציאליות בתכנית. תפקידן מתחיל בהפניית המשפחה לתכנית והסברה ראשונית עליה. בשלב השני, שלב ההכנה להיוועדות, העובדת הסוציאלית מלווה את המתאם במקרה הצורך ונותנת מידע ומענים מתאימים. בשלב זה הקשר בין העובדת הסוציאלית למשפחה פוחת וכמעט שאינו ישיר. בשלב השלישי היא נוכחת בהיוועדות, מציגה את סיבת ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ואת המענים האפשריים. בסיום ההיוועדות היא מאשרת את תכנית המשפחה. בשלב היישום העובדת סוציאלית מלווה באופן ישיר את תכנית המשפחה הכתובה ונמצאת בקשר עמה בנוגע להפחתת דאגותיה, וכמו כן, נמצאת בקשר עם המלווה ועם גורמים נוספים. בשלב זה העובדת הסוציאלית אמורה להכווין את המשפחה למילוי מטרותיה ולהפחתת הדאגות, ולא "לעשות במקומה" את התהליך. עויסיות המשפחה אשר מפנות לתכנית מודרכות בפרדיגמת "עו"ס מודע עונני", אשר שונה בחלקה מעקרונות "תכנית עולים לדרך – קד"ם" (שמר ואחרים, 2020).

בדו"ח המחקר על תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ם" (שמר ואחרים, 2022), אשר כלל מחקר כמותני ואיכותני משולב, נמצא כי מידת האמון של ההורה בעובדת הסוציאלית לא השתנתה בין שלב ההיוועדות לשלב היישום. מנקודת מבט של העובדת הסוציאלית חלה ירידה מובהקת במידת האמון שלה בהורה בהשוואה בין המועד מיד לאחר ההיוועדות לחצי שנה אחריה. בנוסף, נמצא כי אין שינוי מובהק ברמת הדאגות שלהן כלפי המשפחה, למשל מסיבות של "חוסר שיתוף פעולה" של המשפחה (כהגדרת העובדת הסוציאלית), חוסר פניות של המשפחה, או הימנעות מחשיפת החיים האישיים מול משתתפי ההיוועדות. עם זאת נמצא כי מחצית מהעובדות הסוציאליות ציינו שביעות רצון מהשיפור בהתמודדות של המשפחה עם דאגותיה.

במחקר איכותני שנערך במסגרת המחקר המקיף בישראל על תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ם" ועסק בתפיסות של משפחות ותומכים את שלב היישום (עומר, 2021) נמצא כי על פי תפיסות ההורים, לרוב נרקמו מערכות יחסים משמעותיות בין המשפחה לעובדת הסוציאלית במסגרת התכנית, וכי התחזק האמון של ההורים בהן. אף על פי כן, ברוב המקרים לא השתנו באופן בולט עמדות ההורים ביחס למערכת הרווחה, בשל מה שהומשג אצל עומר כ"תהליך חוד": תופעה שבה הפונים לרווחה מתייחסים למקרה של חוויית סיוע מוצלחת כמקרה מיוחד, שאינו משקף את כלל פניה של מערכת הרווחה. עם זאת, בקרב שתי משפחות שלא הביעו עמדות כלפי מערכות הרווחה נחוותה התכנית באופן מוצלח במיוחד, מה שמאפשר להניח כי בכל זאת קיים קשר בין חוויות בונות אמון שנקמו בין המשפחות לאנשי המקצוע במסגרת התכנית, ליחס שונה או שלילי פחות כלפי מערכת הרווחה. בנוסף, נמצא כי כאשר נשאלו המשפחות בשלב היישום מי מוביל את תכנית המשפחה, השיבו כלל התומכים וההורים כי קיימת תלות הכרחית באנשי המקצוע, בשל ההיבטים הפורמליים של התהליך, למשל במימוש התקציב. לצד ממצאים אלו קיימים ממצאים ספורים, המצויים בעיקר בקרב בני נוער, המראים אימוץ של "שפה חדשה" בהשפעתה של התכנית, שבה חלק מבני המשפחה תופסים את עצמם מבחינה תודעתית כמי שיכולים לעשות שינוי, וגם מבטאים גישה שיש בה יותר אסרטיביות ולקייחת בעלות על התהליך.

ממצא זה במחקרה של עומר (2021) מעלה שאלות לגבי היכולת לשמר את יכולת הפעולה של המשפחות בשלב יישום התכנית. נמצא הבדל בתפיסת מטרות התכנית המשפחתית וביחס לשימוש בסל המענים בין המשפחות ובין גורמי המקצוע, בעיקר כאשר המשפחה ביקשה לשנות את סל המענים בשלב היישום. בניטה (2021), במחקרה על תפיסות בעלי התפקידים את יישום תכנית המשפחה, מצאה כי חלק מבעלי התפקידים (הן עובדות סוציאליות והן מלווים) נוטים להכווין את המשפחות למענים המתאימים בעיניהם. חלקם אף העידו על תנאים שהוצבו למשפחה להשתתפות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" – למשל, השקעת חלק מן המשאבים בטיפול זוגי. מכאן ניתן לשער כי חלק מבעלי התפקיד התקשו לשחרר את השליטה על הסיוע החומרי ולקבל את בחירותיה העצמאיות של המשפחה.

התפיסה הארגונית במחלקות לשירותים חברתיים והשפעתה על תפקיד העובדת הסוציאלית

תפקיד עו"ס המשפחה במש"ח פרדוקסלי מיסודו. היא חיה במתח מתמיד בין הצורך לקבל החלטות על פי דרישות החוק והמדינה (המערכת) לצורך לקבל החלטות לטובת המשפחה ולצורך לסייע למשפחות לקבל את החלטותיהן בעצמן, באופן שלעיתים עומד בניגוד לשיקולי המערכת. זאת כיוון ששיקולי המערכת שיקול "טובת המשפחה" אינו הפרמטר היחיד, ומתווספים אליו שיקולים כלכליים, פוליטיים ועוד. מנקודת מבטה המקצועית תעדיף העובדת הסוציאלית להגיע להסכמה על החלטה עם המשפחה מתוך אמונה כי החלטה המתקבלת בשיתוף תגביר את המוטיבציה. אך בגלל "שיקולי מערכת" היא עלולה להיאץ לכתוב תכנית טיפולית שונה. כך העובדת הסוציאלית סובלת מ"פיצול נאמנות" בין צרכי המשפחה ובין צרכי המערכת (Ravelli, 2012; קושר ובן-אריה, 2009).

דו"ח של המועצה הארצית של שופטי בית המשפט לנוער ולמשפחה בארצות הברית (NCJFCJ; National Council of Juvenile and Family Court Judges, 2002), שעסק בסקירת התפתחויות בבתי המשפט של ילדים בסיכון אשר החלו לקדם פרקטיקות שיתופיות ושימוש במודל קד"ם, הציג ממצאים סותרים ביחסן של עובדות סוציאליות למודל זה. נמצא כי יש מהן שהעדיפו לא להפנות משפחות להליך קד"ם, בטענה כי משפחות אשר משתמשות בשירותים החברתיים חסרות את היכולות לקבל החלטות בנוגע לילדיהן. הסבר אפשרי שניתן לכך בדו"ח הוא כי ההכשרה של עובדות סוציאליות התמקדה בסיכונים ולא בכוחות, דבר שמשפיע על האמונה ועל הנכונות להפניה להליך קד"ם. לעומת מחקר זה, מחקר אחר על עמדות של עובדות סוציאליות מצא כי עמדותיהן חיוביות ביחס לעקרונות המודל, כי בעיניהן דאגותיה של המשפחה וסביבתה יכולות להצטמצם על ידי עזרה ושיתוף של קרובי משפחה וכי לכל משפחה יש הזכות לפתור את בעיותיה בלי התערבות של אנשי מקצוע (Sundel & Vinnerljung, 2004).

לתרבות הארגונית אשר מאפיינת את מקומות העבודה של העובדות הסוציאליות יש חשיבות רבה ביחס לעמדותיהן כלפי הליך קד"ם, שבמרכזו נמצאת האמונה כי על המשפחות לקבל את החלטותיהן בעצמן. למשל, במחקר אשר בדק את היחס של עובדות סוציאליות לקד"ם בבריטניה נמצא כי כאשר יישום של מודל קד"ם בתוך השירותים החברתיים נחוה כהליך "מלמעלה למטה", העובדות הסוציאליות הפנו פחות משפחות למודל. לעומת זאת כאשר ההחלטה על בניית תכנית קד"ם בתוך השירות החברתי התחילה מפעולה ורצון של העובדות הסוציאליות עצמן הן היו אקטיביות יותר בהפניה לשירות (Sundell et al., 2001).

באופן דומה, מחקר על עובדות סוציאליות במחלקות לשירותים חברתיים בישראל מצא כי ככל שהן משתתפות יותר בקבלת החלטות במחלקה, הן עצמן חוות תחושה של העצמה והשפעה. את החוויה הזו הן רוצות לשחזר עבור המשפחות, על ידי שיתוף בקבלת החלטות לאורך הדרך (Razon & Levin, 2021).

לסיכום, סקירת הספרות בחנה את המושגים והתיאוריות הרלוונטיים למחקר זה, אשר כללו גישה מודעת הקשר והסבר על המושג "יכולת פעולה" והקשרו למחקר זה. המבוא המושגי סקר את ההגדרה של משפחות עם ילדים בסיכון ואת המדיניות של מדינת ישראל בטיפול בהן, כולל התייחסות ממוקדת בהליך קבלת החלטות לגביהן ובגורמים האחראים להליך. בהמשך ישיר לכך הוסבר מודל קד"ם והוצגה תכנית "עולים לדרך – קד"ם" בישראל. ולבסוף הוצג תפקידן של העובדות הסוציאליות בתכנית, התפיסה הארגונית של המחלקות לשירותים חברתיים והשפעותיה על העובדות הסוציאליות. בסקירת הספרות הוצגה גם חשיבות יכולת קבלת החלטות בקרב משפחות עם ילדים במצבי דאגה והתפיסה הייחודית של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" בנושא. כמו כן, חודד בה הקשר בין יכולת הפעולה של המשפחה ליכולת הפעולה של העובדת הסוציאלית והשפעת שתי יכולות הפעולה הללו על קבלת החלטות ויישומן. מתוך מארג קונספטואלי זה, ינסה מחקר זה להבין את יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ולזהות פרקטיקות של יכולת פעולה, תפיסות ואתגרים שלהן בתכנית "עולים לדרך – קד"ם".

שאלות המחקר

מטרת מחקר זה היא לבחון את באלו פרקטיקות העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" השתמשו והאם הן תומכות ביכולת הפעולה של המשפחות. על מנת להגיע לפרקטיקות ולהסבירן נשאלו העובדות סוציאליות על יכולת הפעולה שלהן, ועל התפיסות והאתגרים בתוכנית. בהתבסס על סקירת הספרות ומטרת המחקר אלו הן שאלות המחקר שייבחנו:

1. מהן הפרקטיקות שהעובדות הסוציאליות הפעילו על מנת לקדם את יכולת הפעולה של המשפחות בשלב

היישום של תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ם"?

2. מהן נקודות המבט של העובדות הסוציאליות על יכולת פעולה בהתייחס לעבודה עם המשפחות, והאם תפיסתן על יכולת פעולה השתנתה בעקבות ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" וליישום תכניות המשפחה של המשפחות?

3. כיצד העובדות הסוציאליות תופסות את יכולת הפעולה שלהן במקום עבודתן ובפרט בתהליך ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ויישום תכניות המשפחה?

מתודולוגיה

שיטת המחקר

הפרדיגמה האיכותנית אשר הנחתה את ביצוע המחקר מאופיינת ברפלקטיביות והסתכלות הוליסטית ומודעת הקשר על חוויות של פרטים, ושאופת ללמוד מתוך החוויות והפעולות שלהם (Geertz, 2008). המחקר התמקד בחקר הפרקטיקה של העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" והשאלות כוונו להבנת המשגות העומדות בבסיס הפעולה שלהן. אופי המתודולוגיה האיכותנית מתמקד בעמדה ובכוונה שמאחורי הפעולות של המרואיינות (Shaw & Gould, 2001). במקרה זה הן נשאלו על דרכי עבודה וכלים שבהם הן השתמשו על מנת להעצים את יכולת הפעולה של משפחות בשלב היישום של תכנית "עולים לדרך – קד"ם". היבט פרקטי זה של מחקר איכותני חיוני למחקר, מכיוון שהוא מאפשר לחוקרים ללמוד על שיטות העבודה של המשתתפות, ולהמליץ או להשפיע על מדיניות בעקבות למידה זו. במחקר זה נשאלו שאלות לגבי יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות. ככזה, המחקר התבצע ברוח השיטה הרטרופקטיבית שפותחה במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, המכונה "למידה מהצלחות העבר". מתודה זו מתמקדת בלמידה באמצעות תיאור פעולות והשלכותיהן כשיטה להתמודדות עם אתגר או שאלה מסוימים. למידה זו מאפשרת להפוך את הידע הסמוי לידע גלוי, המנוסח בלשון "מכוונת לפעולה", כך שאפשר יהיה ליישמו גם בהקשרים אחרים (שמר ואחרים, 2016).

אוכלוסיית המחקר והמדגם

המחקר כלל 12 עובדות סוציאליות העובדות בארבע מחלקות לשירותים חברתיים שבהן פועלת תכנית הפיילוט. בראיונות השתתפו עשר נשים ושני גברים (פרטים נוספים על המשתתפות מוצגים בנספח מס' 1) שיטת הדגימה הייתה דגימה מכוונת (Patton, 2002). בשיטה זו המשתתפות נבחרות לאור קריטריונים מוגדרים: עובדות סוציאליות אשר הפנו משפחות להליך "עולים לדרך – קד"ם", והמשפחות שאותן הפנו נמצאות ב"שלב היישום" או אחריו.

לצורך ביצוע המדגם, פנתה החוקרת אל ועדת ההיגוי של התכנית, וקיבלה סיוע מרכזת התכנית. היא פנתה באישורה ובעזרתה אל ארבע מחלקות לשירותים חברתיים הרלוונטיות למחקר, לשם קבלת אישור ופרטי קשר של עובדות סוציאליות העונות לתנאי הסף להשתתפות במחקר. לאחר מכן פנתה החוקרת אל המשתתפות הרלוונטיות למחקר, פירטה על המחקר והציעה להן להשתתף בו. המשתתפות ענו על שאלון קצר שכלל פרטים דמוגרפיים (נספח מס' 2) וכן חתמו על טופס הסכמה מדעת (נספח מס' 3) להשתתפות במחקר. הובטחו להן סודיות, אנונימיות, ויכולת להתחרט בכל שלב במחקר.

כלי המחקר ודרכי איסוף המידע

המידע נאסף באמצעות ראיונות חצי מובנים, המשמשים במקרים שבהם יש צורך בגמישות ובשאלות המתייחסות לנושאים כלליים לצד צורך במיקוד ברעיונות הנידונים במחקר (Higgs et al., 2009). מדריך הראיון (נספח מס' 4) נגזר משאלות המחקר, והוא מתמקד בדרכי הפעולה של העובדות הסוציאליות והמשגות העומדת מאחוריהן בשלב היישום של "תכנית המשפחה" וכן בתפיסתן

את תכנית "עולים לדרך – קד"ם" באופן כללי. בסוף הריאיון התבקשו המרואיינות לשתף בתחושותיהן ביחס לריאיון שזה עתה השתתפו בו.

הראיונות התקיימו לפי העדפתן ובהסכמתן של העובדות הסוציאליות, באמצעות שיחת וידאו או טלפון. ניתנה אפשרות למרואיינות להתראיין פנים אל פנים, אך כולן העדיפו ריאיון מרחוק. חשוב לציין כי כמעט כל הראיונות נערכו בפרטיות חלקית, וכי עובדות סוציאליות אחרות נכנסו לעתים באמצע, לעתים המרואיינת שינתה מקום באמצע הריאיון על מנת למצוא מקום פרטי יותר וכדו'. כל הראיונות הוקלטו ושוקלטו. אורך כל ריאיון נע בין 50 דקות לשעה וחצי. לצד הראיונות המוקלטים, ערכה החוקרת יומן שדה, ובו כתבה את התרשמויותיה מכל ריאיון מיד עם סיומו וכן תחושות ומחשבות שעלו בזמן הריאיון עצמו. כמו כן, צוינו ביומן אירועים שהתרחשו במהלך הריאיון ולא באו לידי ביטוי בהקלטה, כמו כניסת אדם אחר למקום הריאיון.

ניתוח הנתונים

הראיונות המוקלטים שוקלטו, כאמור. ניתוח הנתונים התבצע בשתי שיטות, ניתוח תמטית וניתוח מוכוון פעולה, תוך ניסיון לחקור את התפיסות, האתגרים והפרקטיקות המשותפים לעובדות סוציאליות שונות. ניתוח הנתונים נעשה תוך תהליכי פירוק והרכבה מחדש לנושאים משמעותיים שעלו מהראיונות, שכללו קריאה חוזרת של הראיונות, חיפוש קשרים בין היחידות השונות וקיבוץ לתמות מרכזיות ולתתי-תמות, במטרה לענות על שאלות המחקר (Carey, 2017). הניתוח התמטי שימש על מנת להעלות את האתגרים והתפיסות של העובדות הסוציאליות בהקשר לתכנית "עולים לדרך – קד"ם". מתודולוגית הניתוח השנייה התמקדה בחיפוש פרקטיקות תומכות ביכולת הפעולה של המשפחות על ידי שאלות ממוקדות בראיונות כמו: ספרי לי מה אמרת כאילו אני הייתי בחדר. עבור המרואיינות היה זה מורכב לענות על סוג כזה של שאלות, ולכן החוקרת חזרה בפניהן על מטרות המחקר והסבירה את כוונתה. לבסוף התקבל די מידע על מנת לנתח פעולות של עובדות סוציאליות. דרכי הפעולות סווגו בפרק הממצאים לסוגי פעולות לפי מטרתן של הפעולה (עקרון הפעולה), ובפרק הדיון סווגו לפי מושא הפעולה. חלק מדרכי הפעולה חופפות ליותר מעקרון פעולה אחד. הן סווגו בידי החוקרת בדרך מסוימת לפי הסתכלות כוללת על הריאיון והבנתה את מטרת הפעולה. שמר ואחרים (2016) מעידים כי עקרונות ודרכי הפעולה נמצאים על רצף בין פעולה שיטתית וסדורה לפעולות גמישות. במחקר זה הפעולות שנמצאו נתפסות כגמישות מתוך הבנה כי המפגש בין הפרקטיקה בשטח להצגה הכתובה והתאורטית מורכב ומשקף פערים. תהליך ניתוח הנתונים היה ארוך ומעמיק, והתאפיין בספירליות. הראיונות הוצגו שוב ושוב על מנת לדייק את המשמעות וההקשר של הציטוטים שנבחרו. הציטוטים שנבחרו הוצגו וקודדו בתכנה לניתוח נתונים איכותניים (MAXQDA) ושימשו לניתוח רחבי. לאחר מכן הועתקו בטבלאות לתכנת Database הנקראת "Notion", על מנת להתבונן על הציטוטים לעומק.

אמינות המחקר

גובה ולינקולן (Guba & Lincoln, 1994) הציעו את המושג "ראוי לאמון" כאמת מידה לאיכות המחקר האיכותני. כלומר, אמת מידה לכך שהמחקר בוצע באופן שהממצאים בו ראויים לאמון. חיזוק מידת האמון בנתוני מחקר זה התבצע בכמה דרכים. אחת, החוקרת חזרה על דברי המרואיינות על מנת לוודא שהבינה כראוי את דבריהן. שיקוף זה אפשר למרואיינות לחדד את דבריהן ולהביא להבנה מדויקת יותר של החוקרת. בדיקת הפרשנות שימשה אמצעי להשגת אמון בקרב משתתפות המחקר. לבסוף, החוקרת דנה בממצאים עם עמיתה מקבוצת המחקר, אשר חקרה בעצמה פרקטיקות יכולת פעולה של מתאמים. השוואת פרספקטיבות אלו בניית מחזקת את מידת האמון בנתונים. לדוגמה, במקרה של

ריאיון מסוים החוקרת בקבוצת המחקר הצביעה על אספקטים נוספים בריאיון אשר הרחיבו את הפרספקטיבה של החוקרת.

היבטים אתיים

במהלך עריכת מחקר זה עלו מטבע הדברים כמה סוגיות אתיות. ראשית, הנושא עלול להעלות תחושות מורכבות עבור המרואיינות, וייתכן כי חלק מן השאלות נתפסו בעיני חלקן כפגיעה בפרטיותן. בנוסף, קיים חשש לִחְסוֹן המרואיינות, העובדות הסוציאליות, אך גם חשש להיחשפות המשפחות שעליהן הן ידברו. החשש כי חשיפת זהותן של מי מהמרואיינים עלולה להסב לו נזק גובר בתכנית כמו "עולים לדרך – קד"ם", שבה קיימת היכרות טובה של הנפשות הפועלות זו עם זו. כך, למשל, האחראים על קד"ם עזרו בגיוס הנבדקים, וכך ידעו את זהות המרואיינות. לפיכך עלה חשש כי המרואיינות נדרשו להשתתף במחקר מתוקף עבודתן וכי הריאיון לא נערך לגמרי מרצונן החופשי.

על מנת להתמודד עם סוגיות אלה, לקראת איסוף הנתונים הוגש טופס אתיקה לוועדת האתיקה של בית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטה העברית. בטופס זה תוארו מטרות המחקר, אי-הנוחות האפשרית והסיכונים העשויים להיגרם למרואיינים כתוצאה ממעורבותם במחקר והדרך למזעור סיכונים. בנוסף, במחקר עצמו ובטבלאות הנלוות לא מסומן מגדר, תפקיד העובדת הסוציאלית, ומספר המשפחות שהפנתה, מחשש שתזוהה. נספח 1 מציג את השייך למחלקה באופן מספרי ומספר שנות ותק כרצף. וזאת אף שפרטים אלו יכלו להוסיף נדבך בהבנת הקורא את המרואיינות והמרואיינים המחקר. כל השמות המוצגים המחקר הם בדויים, ומכיוון שרוב המרואיינות היו נשים – כל הציטוטים מהראיונות מוצגים בלשון נקבה ואף רוב המחקרים שהוצגו שונו ללשון נקבה.

על מנת ליצור שקיפות ואמון בין החוקרת לבין המרואיינות, ננקטו כמה אסטרטגיות: בתחילת הריאיון הוקרא להן טופס ההסכמה מדעת (נספח מס' 3), שהבהיר את מטרת הריאיון ואת תנאיו. בנוסף, המרואיינות הוזמנו להקשיב להסברים על המחקר (שקדי, 2003). כמו כן, החוקרת הקפידה על ניסוח שקול ואפשרה למרואיינות שלא להשיב על שאלות שהסבו להן אי-נוחות או שהן לא היו מעוניינות להשיב עליהן מסיבות אלו ואחרות. יתרה מכך, על מנת להבטיח את חשאיותן של המרואיינות והמשפחות, הופעלו אמצעי אבטחה שונים: תמלול הריאיון התבצע ללא פרטים מזהים; במהלך ניתוח הממצאים הוסבו וטושטשו פרטים שעלולים לגרום לזיהוי המשתתפים (כגון: שמות, ומקום מגורים), ופעולת ניתוח הנתונים בוצעה ישירות בידי החוקרת, שהתייעצה עם צוות המחקר בלבד. המידע נשמר בקובץ ממוחשב במחשבים האישיים בלבד, המוגנים בסיסמה, ללא כל פרטים מזהים של משתתפי המחקר בקובץ זה. כמו כן, העובדות הסוציאליות התבקשו בריאיון שלא לחשוף את שמות המשפחות המשתתפות בתכנית ולטשטש פרטים מזהים עליהן, וכך נבנתה קומה נוספת של חיסיון והופחת משמעותית החשש שהמשפחות ייחשפו. בנוסף, בכתיבת המחקר עצמו שונו פרטים הנוגעים למשפחות העלולים לזהות אותם, ואף פרטים מזהים על העובדות הסוציאליות פורטו בשינוי ובצמצום (כמו מגדר ומספר משפחות מופנות). למרואיינות סופקו שמותיהם של מרכזים שניתן לפנות אליהם במקרה של שאלות או מצוקה וכן פרטי הקשר של מנחת המחקר, ד"ר ארנה שמר.

מיקום החוקרת ביחס למחקר

במחקר האיכותני החוקר משמש ככלי המחקר המרכזי לאיסוף המידע ולניתוח הנתונים. החוקר מעוניין להבין כיצד התופעות הנחקרות מובנות ומשפיעות על אלו המעורבים בהן. לשם כך החוקר משתמש בעצמו ככלי, והמידע עובר דרך השקפת עולמו, ניסיונו והבנתו את המציאות. היחס בין החוקר בגישה האיכותנית ובין מושא המחקר שלו אינו יחס היררכי של אדם מול חוקר, איש סמכות, אלא יחס של אדם לאדם (שקדי, 2003). על כן, נדרש להבין את המקום שממנו החוקרת מגיעה, וממנו גם מנתחת את

הראיונות. אתאר תיאור קצר על אודותיה. החוקרת נולדה וגדלה ביישוב קהילתי ומקיימת אורח חיים דתי. היא סטודנטית בתכנית להסבה לתואר שני בעבודה סוציאלית באוניברסיטה העברית. כיום היא רכזת הדרכה בעמותה למיניות בריאה ומוגנת. בעבר עבדה במרכז חירום לילדים ובמקלט לנשים נפגעות אלימות. שתי מסגרות אלו, הנחשבות "מסגרות כוללניות", מאופיינות בשליטה רחבה על האוכלוסייה הנצרכת לשירותים אלו. העבודה במרכז החירום, שאליו מוצאים ילדים מהבית על פי צו בית משפט, לרוב בהליך מהיר, השפיעה רבות על החוקרת. מצד אחד היא חידדה אצלה את הבנת הצורך באפשרות כזו במקרים של מצבי קיצון, אולם מצד שני היא גם עוררה מחשבות שונות על המורכבות בתהליכי קבלת החלטות כאלו ותהייה גדולה האם וכיצד אפשר להתמודד עם מצבי הדאגה בצורה שונה. זאת לצד הערכה לעבודה הנעשית מטעם אנשי המקצוע בתוך המרכז, אשר עובדים יחד עם ההורים והילדים במטרה למצוא פתרונות משותפים. העבודה במקלט לנשים השפיעה גם היא רבות על החוקרת בהסתכלות על יכולת פעולה של נשים ושל עובדות סוציאליות בתוך מערכות מדיניות ומשפטיות מורכבות. בתפקידיה השונים נחשפה החוקרת למגוון רחב של אוכלוסיות, אנשי מקצוע ומערכות, אשר נותנות ומאפשרות מרחבים שונים של יכולת פעולה לעובדותיהן. השקפה מערכתית זו אף היא חשובה לניתוח הנתונים של המחקר. בנוסף, במהלך לימודי התואר השני, הוכשרה החוקרת בקורסים שונים של מחקר איכותני, שיטות מחקר וניתוח נתונים.

ממצאי המחקר

מטרת המחקר הנוכחי היא לתאר ולהגדיר את הפרקטיקות לקידום יכולת פעולה של עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס", ובנוסף – להציג את תפיסותיהן כלפי התכנית ואת האתגרים העומדים בעיניהן בדרך ליישומה. בפרק זה מובאים עיקרם של ממצאי המחקר, המתייחסים לשלוש שאלות המחקר הבאות: 1. מהן הפרקטיקות שהעובדות הסוציאליות הפעילו על מנת לקדם את יכולת הפעולה של המשפחות בשלב היישום של תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ס"?; 2. מהן נקודות המבט של העובדות הסוציאליות על יכולת פעולה בהתייחס לעבודה עם המשפחות, והאם תפיסתן על יכולת פעולה השתנתה בעקבות ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" וליישום תכניות המשפחה של המשפחות?; 3. כיצד העובדות הסוציאליות תופסות את יכולת הפעולה שלהן במקום עבודתן ובפרט בתהליך ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" ויישום תכניות המשפחה? ניתוח הנתונים שעלו מן הראיונות העלה פעולות, אתגרים ותפיסות של עובדות סוציאליות בתכנית. הנתונים חולקו לארבע תמות, אשר מציגות שלושה עקרונות פעולה מרכזיים, ובתוכם אתגרים הקשורים לפעולות של העובדות סוציאליות. תמה רביעית שחולצה מן הראיונות עוסקת בתפיסות של העובדות סוציאליות לגבי יכולת הפעולה של המשפחות ושלחן עצמן. התרשים הבא יציג מפה תמטית של הממצאים. המעגל הראשון מציג את שם התמה, המעגל השני מציג תתי-התמות, והמעגל השלישי מציג את האתגרים שהוצגו בתמה. באיור לא נכללים קודי פעולה המפורטים בתוך תתי-התמות.

התמה השלישית עוסקת ב"פעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן" ומציגה ארבע פעולות שנעשות בידי עובדות סוציאליות על מנת להגביר את יכולתן של המשפחות לבחור ולהחליט במסגרת התכנית: (1) ללכת בקצב של המשפחה; (2) להרפות מהאחריות של העובדת הסוציאלית על התכנית; (3) לשתף את המשפחות בכל המידע שקיים אצל העובדת הסוציאלית; (4) לשקף את המציאות ולהזכיר את המטרה בשלב יישום התכנית, תוך כדי התבססות על הפרקטיקות שיתוארו בפרק הממצאים. בהצגת שלוש התמות שעלו במחקר ישולבו שלושה אתגרים מרכזיים שהעלו העובדות הסוציאליות בראיונות: (1) אתגרים הקשורים לאמון במשפחה; (2) אתגרים הקשורים לבירוקרטיה ולתקציב; (3) אתגרים הקשורים לריבונות על ההחלטה של המשפחות. הזיקה בין האתגרים לתמות מוצגת באיור של המפה התמטית (איור 1).

התמה הרביעית עוסקת בתפיסותיהן של העובדות הסוציאליות כלפי יכולת הפעולה שלהן ושל המשפחות ומציגה רצף תפיסות של עובדות סוציאליות בקשר לקבלת החלטות של המשפחות ואחריותן על התכנית המשפחתית שנבנתה ויישומה. לאחר הצגת התמה, יוצגו היבטים שונים שעלו מן הראיונות, אשר עשויים להשפיע על תחושת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות.

1. תמה ראשונה: פיתוח אמון במשפחה

בתמה זו יוצגו פעולות אשר תומכות בעקרון הפעולה "פיתוח אמון במשפחה". עקרון פעולה זה נמצא בתשתית עבודתן של העובדות הסוציאליות, כלומר כבסיס ראשוני, שכאשר הוא מופעל באופן מוצלח, העובדות הסוציאליות יכולות להשתמש בדרכי פעולות "מורכבות" יותר (אשר ייסקרו בהמשך פרק הממצאים).

נמצא בראיונות כי לעתים קרובות מערכת היחסים בין משפחות אשר נעזרות במחלקה לשירותים חברתיים (מש"ח) לצוות המקצועי עלולה להתאפיין בחוסר אמון ובחשדנות משני הצדדים. רוב העובדות הסוציאליות ציינו כי לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" יש תרומה נרחבת לקידום האמון בין המשפחה ובין המש"ח. המבנה של תכנית "עולים לדרך – קד"ס" אכן נועד, בין היתר, לקידום אמון. הדבר בא לידי ביטוי ברבדים רבים בתכנית, כמו למשל העובדה שחלק מאנשי הצוות (כמו המתאמים) אינם עובדי המש"ח או מייצגיו, האופן שבה ההיוועדות נעשית (למשל סבב הכוחות של המשפחה), ההשתדלות להתאמה תרבותית בין המתאם למשפחה ועוד.

בתמה זו יוצגו ארבע פעולות של עובדות סוציאליות לקידום אמון של המשפחה בעובדת הסוציאלית, בין היתר דרך קידום האמון של העובדת הסוציאלית עצמה במשפחה, תוך התבוננות שתנתח גם כיצד מלבד קידום האמון עצמו יש לפעולות אלו השפעה על יכולת הפעולה של המשפחה. ראשונה תוצג דרך הפעולה של נתינת אמון של העובדות הסוציאליות במשפחה ושימורו. שנית, יוצג השימוש בקשר האישי שנוצר בין העובדת הסוציאלית למשפחה. שלישית תוצג דרך הפעולה של ליווי המשפחות במרחב החיים. ולבסוף יוצג השימוש בהתרחקות מהמחלקה לשירותים חברתיים על מנת להוריד חשדנות ולהגביר אמון. במהלך הצגת התמות, כאמור, יוצג האתגר המרכזי של עובדות סוציאליות הקשור לאמון במשפחה.

1.1 שימור עמדה מאמינה של העובדת הסוציאלית כלפי המשפחה

תת-תמה זו תציג את האתגרים והפרקטיקות של העובדת הסוציאלית, שמסייעות לה לשמר אמון כלפי המשפחה. עלה בראיונות כי לדעת העובדות הסוציאליות, כאשר הן פעלו מתוך עמדה של אמונה בכוחות המשפחה, האמון של המשפחה כלפיהן גדל.

נמצאו אתגרים בקרב העובדות הסוציאליות במתן אמון במשפחות, ונראה כי כאשר האמון שלהן במשפחות נשבר, עלו יותר ויותר חשדות מצדן. אחד מאתגרי האמון המשמעותיים שנמצאו, אשר רוב העובדות סוציאליות הצביעו עליו, היה סביב שימוש בתקציב.

אושרת מתארת כי לתפיסתה המשפחות תופסות את הרווח העיקרי מהתכנית בתקציב שניתן להן: "העיניים של המשפחות נשואות לתקציב, זה הרווח מהתכנית, זה ההסתכלות. אני אקח ארון במקום חונך, עכשיו לא צריך... כל הזמן משנים את התכנית...". אושרת מתארת את הקושי באמון שלה במשפחה, כאשר מטרות התכנית נתפסות באופן שונה בתפיסתה ובתפיסת בני המשפחה, וכאשר המשפחה משנה לעתים קרובות את התכנית עקב רצון לשימוש בתקציב עבור יעדים שונים מאלו שתוכננו מראש. שרון, עו"ס משפחה, מוסיפה ומתארת משפחה אשר השתמשה ב"כרטיס הנטען" שהתכנית סיפקה על מנת לכסות הוצאות שלא נקבעו בתכנית. היא מתארת את הקושי בגיוס אמון וכן שבר אמון מול המשפחה: היה קשה לגייס את האמון. כאילו כאישה מאמינה אני די חושבת שלכל אחד יש הזדמנות, לכל אחד גם לא משנה מה הוא עשה אתמול, כאילו הבוקר זה דף חדש מבחינתי. ולמרות שראיתי הרבה בוא נגיד ככה חוסר אמון מצדה, פרטים שהיא אמרה ודברים שהייתי מתגייסת לטובתה בסוף הייתי מול אנשים אחרים כאילו מתוודה שהדברים הם אחרת בכל זאת... ברגע שהיא המשיכה עם זה עוד ועוד ועוד זה היה קשה כבר, זה שחיקה של האמון. גם לי היה, זה, זה היה לי קשה [...] את האמת, בנושא הזה של הכרטיס נטען כאילו ואז זה התחדד לי אמרתי מה? כאילו לא הייתה דרך אחרת להעביר למורה את הכסף? כאילו היינו חייבים להשתמש בכרטיס נטען ולסמוך על אותה משפחה שכן תיתן (כסף להוראה מתקנת – ה.ב.)? אם כי אנחנו... לא חשבתי אחרת ולא חשבתי שהיא [האם], תעשה מעשה כזה. אבל אולי, אולי במנגנון היינו יכולים להעביר את הכסף בצורה אחרת. (שרון)

ניתן לראות בדבריה של שרון את רצונה לסמוך על המשפחה ואת ההבנה שלה כי למשפחה מורכב לעמוד ביישום תכנית המשפחה שהיא עצמה קבעה, וכן את המורכבות סביב השימוש בתקציב והביורוקרטיה מולו. שרון מתארת כי חוסר אמון זה נמשך לאורך כל התכנית וקראה לכך "שחיקה של אמון". נראה כי עובדות סוציאליות מצליחות לשמר את האמון שלהן במשפחה על ידי דיבור עצמי, תזכורת פנימית לעצמן על הכוחות והיכולות של המשפחה מצד אחד ועל מקורות הקשיים של המשפחה כחיצוניים, הנובעים לעתים בהשפעת גורמים חיצוניים למשפחה. יהודית, עובדת סוציאלית ותיקה, סיפרה כי היא מסתכלת מעבר לנתונים היבשים של דאגות אצל המשפחות:

יש גם הרבה כוחות במשפחה הזאת. כשאת שמה על מאזניים אותם אומרת וואלה יש יותר כוחות מאשר חולשות כי הם התגברו על הרבה דברים, אז אתה יכול להיעזר בהם [בכוחות] [...] אני לא חושבת שיש הרבה הורים שרוצים להזיק לילדים אבל כשאין אמצעים יש תסכול וכאב והזנחה. (יהודית)

יהודית מתארת בהתחלה את העמדה שממנה היא מגיעה לעבודה עם המשפחות. היא מספרת קודם כול לעצמה כי יש להן כוח, כי הן הצליחו להתגבר על דברים קשים בעבר. יהודית מתארת גישה זו במילותיה "אני שמה את הכוחות על המאזנים...". מכך אפשר להבין כי יהודית שוקלת את הכוחות של המשפחה ואת החסמים שלה בצורה מבוססת נתונים ורציונלית ככל האפשר, וכי תובנות אלו מנחות אותה, ולא רק אינטואיציה פנימית כללית כי "המשפחה יכולה" או כי "כדאי להאמין במשפחה".

בהמשך יהודית מתארת כיצד היא מזכירה לעצמה לעתים קרובות כי היא מאמינה שהורים רוצים בטובת ילדיהם. זו אמונה פנימית המנחה אותה. היא מניחה את האמון במשפחה במרכז ואת הדאגות כלפי המשפחה כמנותקות מהמשפחה עצמה, ומסבירה כי לתפיסתה חלק מן הדאגות נגרמות על ידי

הקשרים שונים כמו עוני, אשר לא נגרם באשמת המשפחה, הגירה ומערכות מדיניות מורכבות. עובדות סוציאליות שונות תיארו כי כאשר הן נתקלות במקרים מורכבים ונחשפות לילדים במצבי דאגה או להורים אשר פועלים בניגוד לסיכומים קודמים עם העובדת הסוציאלית והמש"ח הן מזכירות לעצמן משפטים דומים לאלו של יהודית, אשר מסייעים להן להחזיר את האמון במשפחה.

תת־תמה זו מסכמת את הפרקטיקה של שימור עמדה נותנת אמון בידי העובדות הסוציאליות על מנת לפתח את אמונתן במשפחה. ניתן לראות כי קיימת "שחיקה של אמון" במקרים שבהם המשפחות מאתגרות את העובדת הסוציאלית באזורים אלו. נראה מהממצאים כי אֶתגור זה של האמון נוכח בעיקר סביב השימוש בתקציב. ולכן האמירה של שרון "אולי היינו יכולים להעביר את הכסף בצורה אחרת?" משמעותית בהקשר זה. נמצא כי הרחקה של משבר האמון מהמשפחה עצמה ותלייתו במקורות חיצונים למשפחה וכן דיבור והזכרה עצמית של העובדת הסוציאלית לגבי כוחותיה של המשפחה והגורמים החיצוניים אשר הביאו אותה למצב זה – נתפסים כמסייעים לעובדת הסוציאלית לשמר את האמון כלפי המשפחה.

בתת־תמה הבאה נעסוק בפעולה נוספת לשימור האמון ונתאר את השימוש בקשר האישי של עובדות סוציאליות עם המשפחות על מנת להגביר אמון.

1.2 שימוש בקשר אישי בין העובדת סוציאלית למשפחה

בתת־תמה זו יתואר כיצד העובדות סוציאליות משתמשות בקשר האישי עם המשפחה על מנת לקדם אמון. אחת הדרכים המשמעותיות שבהן עובדות סוציאליות עובדות היא עבודה דרך קשר – כלומר דרך היכרות אישית עם המשפחה ואמון שנבנה בעובדת הסוציאלית כאדם סובייקטיבי, דבר המאפשר למשפחה קרקע טובה ליצירת שינוי. אושרת מסבירה איך לדעתה המשפחה רואה את זה: "אמרתי לה זה שלך בחרתם את זה אני גם עשיתי מאמצים כדי שיקרה. בסוף יש הערכה מול העובדת הסוציאלית. הם [המשפחה] רואים מה העובדת הסוציאלית עושה הם מבינים שאני מתאמצת בשבילם אז הם מנסים גם קצת 'לרצות את אימא'. אושרת מתארת כי בסופו של דבר, הקשר האישי שלה עם המשפחה עוזר למשפחה לתת אמון, להיעזר יותר בגורמי המש"ח ולהפחית בדאגות. כל העובדות הסוציאליות שרואיינו סיפרו כי הקשר האישי ביניהן ובין המשפחות משמעותי לתהליך. לרוב נמצא שהקשר מקדם את יישום התכנית, אם כי נמצא כי לעתים היבטים מסוימים של קשר יכולים לעכב או לייצר מכשולים בדרך ליישום התכנית.

הציטוט של לירז, עו"ס משפחה, מציג דוגמה לציפיות העובדת הסוציאלית מהקשר עם המשפחה, ושינוי שחל באם המשפחה מנקודת מבטה של העובדת הסוציאלית. במקרה זה אם המשפחה הואשמה בהזנחה והתעללות כלפי הילד, ובעלה ישב בכלא באותו הזמן. לירז מתארת כי התכנית עטפה אותה בזמן המורכב הזה. הקשר עם האישה, לדבריה, נשאר מורכב אחרי התכנית, אך לפני האם מיעטה ליצור קשר עם העובדת הסוציאלית מהמש"ח, ואספקט זה השתנה. לירז מתארת כי המלווה בתכנית עודדה את אם המשפחה לפנות אל העובדת הסוציאלית בתהליך היישום. כך תיארה לירז את השינוי שחל באם המשפחה בשלב היישום:

האישה התחילה ליצור איתי יותר ויותר קשר באופן אישי אבל בדרך כלל זה לא היה מתוך מקום רגשי שהיא רוצה שנדבר או להתייעץ ולקבל הכוונה, בדרך כלל זה היה מתוך מקום כלכלי... ולא משהו אחר, טיפולי יותר, רגשי, הכוונתי... (לירז)

מניתוח הציטוט נראה כי אם המשפחה נותנת יותר אמון בעובדת הסוציאלית, מגיעה לבקש את עזרתה ולהתייעץ. העובדת הסוציאלית מציינת כי האם התחילה ליצור יותר קשר, לבקש בקשות ולנסות לקדם את עצמה, ובמילים אחרות – יכולות הפעולה שלה התעצמה. לירז מציינת כי לפני תכנית "עולים לדרך –

קד"ס" האם נעזרה בה פחות, דבר שהוביל לפחות נגישות לקבלת עזרה, ובשל כך גברו הדאגות של לירז לילדי המשפחה. נראה כי יש פער בין השינוי שלירז ציפתה שיתרחש ובין השינוי שקרה. אך לפי דבריה של לירז עצמה, נראה שאכן חל שינוי מצד האם ביחס שלה כלפי העובדת הסוציאלית, גם אם היא עצמה ציפתה לצורה אחרת של שינוי.

לסיכום תנתמה זו, "שימוש בקשר" מציע את ראיית הקשר האישי בין העובדת הסוציאלית למשפחה כמייצר אמון וכמאפשר למשפחה להשתמש בשירותים של הלשכה לשירותים חברתיים בפחות חשש וניכור. נראה כי לפי תפיסת העובדות הסוציאליות, לעתים קיים פער בין הציפיה של העובדת הסוציאלית מהקשר ובין הדרך שבה המשפחה יכולה להיעזר בקשר עמן. בתנתמה הבאה אתאר פעולה נוספת של עובדות סוציאליות לקידום האמון.

1.3 ליווי המשפחה במרחב החיים

בתנתמה זו תתואר הדרך שבה ליווי המשפחה במרחב החיים מביא להגברת האמון של העובדת הסוציאלית במשפחה ושל המשפחה בעו"ס בקרב המשפחות בתכנית.

במהלך שלב היישום, ולעתים אף במהלך שלב ההכנה להיוועדות, המשפחות מקבלות עזרה פרקטית, כגון הליכה משותפת עם המתאם/המלווה/העובדת סוציאלית לגורמים כמו בית ספר, סניפי המוסד לביטוח לאומי, רופאים ועוד. לעתים עקב התערבות זו מתרחשים שינויים בחייהן של המשפחות, בתחושת המסוגלות שלהן וכן באמון שהן מרגישות כלפי הצוות המקצועי המלווה את התכנית. העובדות הסוציאליות בתכנית ציינו כי הן שמחות על המתאם והמלווה המסוגלים לבצע פרקטיקה זו בצורה נרחבת מהן, מכיוון שהן עמוסות מאוד ואחראיות, לדבריהן, על כ-70–110 משפחות.

לירז מתארת את השינוי שחל בתפיסתה בעקבות פגישה שקיימה בביתה של משפחה שבה האם נהגה באלימות כלפי הילד שלה, ילד בעל צרכים מיוחדים מורכבים:

לפי הצוות מאוד היה קשה להגיע לדבר איתה על הנושא של האלימות או לתת לה מקום להבין כאילו מה קרה שם, איך אפשר פעם אחרת לעשות את זה אם קורה משהו כזה עם הילד [...] גם אני חוויתי אותו כילד מאוד תזזיתי ובאתי לביקורי בית והוא עבר מדבר לדבר ורצה להראות לי הרבה דברים, כלומר באמת איזשהי התמודדות לא פשוטה, הוא יכול להביא אותה עוד פעם למקומות של הקצה (לאלימות ה.ב.). (לירז)

ניתן להבין מהציטוט של לירז כי בביקור הבית שערכה היא נחשפה להתנהגות "תזזיתית" של הילד, והדבר הביא אותה להבין את תגובת האם באופן מסוים. נראה כי ראיית הדאגה בפועל ובעת התרחשותה מייצרת אצל העובדת הסוציאלית יותר אמון והבנה כלפי הדאגות שהמשפחה מציגה.

בתהליך מקביל, נמצא כי לתפיסת העובדות הסוציאליות, בעקבות צפייה שלהן בדאגות במציאות, אמון המשפחה בהן גדל, והן רואות אותן יותר כשותפות. אפרת מתארת את השינוי שחל לתפיסתה אצל המשפחה בעקבות ליווי שהעובדות הסוציאליות או המתאם העניקו לה במרחב החיים: "...כשמדברים אתם בשפה של אנחנו דואגים, אז הם לא ירגישו אוקיי יאללה מה אכפת לה [לעובדת הסוציאלית], היא לא גרה איתי בבית, היא לא מתמודדת עם הילד שלי ששובר את הקירות בבית."

נמצא כי בעקבות ליווי המשפחה במרחב החיים בפועל בתהליכים שונים, יכולת הפעולה של המשפחה מתעצמת. שרון מתארת משפחה שבה היו דאגות רבות כלפי תינוק, שסבל מחולי משמעותי. שרון מתארת כיצד בעקבות פגישה משותפת עם צוות בית החולים שוכנעו ההורים להחליט על ביצוע פרוצדורה מסוימת, אשר עזרה לילד, דבר שלא היה נגיש ומוכר להם לפני כן. לאחר מכן שרון מתארת שינויים נוספים ביכולת הפעולה של המשפחה. באחת המשפחות התקיים בלבול רב מול מערכת החינוך של אחת הילדות, שהביא לכך שהילדה לא השתתפה ביום לימודים ארוך, וכתוצאה מכך האם לא יכלה

לעבוד. בעקבות צעדים שהמשפחה עשתה מול מערכת החינוך עלה בידה להסדיר את התשלומים הרלוונטיים, והאם התחילה לעבוד. שרון מתארת זאת כך:

אני לא אמרתי לה [לאם] תצאי לעבוד או זה. כאילו היא ראתה שהיא מסוגלת אז, אז היא כן עשתה את זה. היא ראתה שהילדה בצהרון וכאילו הילדים יש להם את המסגרות היא כנראה תמיד רצתה [לעבוד] רק לא, לא תמיד התאפשר לה. והיא עשתה את זה בעצמה, זה לא שאני עזרתי לה לחפש עבודה או משהו כזה. הצהרון והפתרונות של המסגרות כן נתנו להם את הקרקע ואת ההבנה שהם יכולים. (שרון)

שרון מסבירה כי רצונה של האם לעבוד היה נחבא, אך בעזרת ההבנה שהתפתחה במשפחה כי היא מסוגלת לשינוי ובסיוע הפתרון הטכני של מסגרות חינוך שמחזיקות את הילדים, הצליחה אם המשפחה לחפש ולמצוא עבודה. שינוי זה התאפשר בעזרת ליווי של העובדת הסוציאלית והמתאמת, אשר העצים הן את אמון המשפחה בעובדת הסוציאלית הן את אמון המשפחה בעצמה.

לסיכום דרך הפעולה של "ליווי המשפחה במרחב החיים", נדגיש את התועלת בפעולה זו עבור המשפחה, בהגברת האמון ההדדי בין העובדת הסוציאלית לבני המשפחה.

בתת-התמה הבאה תוצג הדרך שבה עובדות סוציאליות משתמשות בגורמים החיצוניים למש"ח בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" באופן שמגביר את האמון בהן.

1.4 שימוש בהתרחקות מהמש"ח

בתת-התמה זו יוצג השימוש של עובדות סוציאליות במבנה התכנית "עולים לדרך – קד"ס", שבה החלק של התיאום והיוועדות מתבצע על ידי מתאמים המועסקים בעמותה חיצונית ולא במסגרת המחלקה המקומית לשירותים חברתיים. העובדות הסוציאליות משתמשות בכך כדרך להגברת האמון ושיתוף הפעולה עם המשפחה כבר בשלב ההפניה לתכנית, כפי שהמודל עצמו מתוכנן. בשלב היישום עובדות סוציאליות נעזרות במלווה כאיש חיצוני למש"ח על מנת לקדם את התכנית שהמשפחה יצרה. מירית מספרת על המפגש שבו הסבירה למשפחה על תכנית "עולים לדרך – קד"ס" וכן על תפיסתה לגבי מבנה התכנית כחיצונית ללשכה:

לפעמים המשפחות שלי כבר יש להן חרדות (מהמש"ח, ה.ב) בלי קשר לקשר איתי או לקשיים. אני חושבת שזה מפחית את העוצמות האלה, שאני בעצם באה ואומרת שלא מדובר על משהו סמכותי או על פי חוק [...] באתי ואמרתי שיש תכנית שיכולה מאוד לעזור, זאת תכנית שלא אנחנו מפעילים אותה אלא גורם חיצוני או עמותה חיצונית שבעצם הם באים ונותנים היבטים ומחליטים בסוף אם זה מתאים או לא, וזה תהליך שהיא [המשפחה] צריכה לשתף פעולה, כדאי לה לקבל מענים, ויש לזה גם סכום כסף מסוים, אנחנו לא נוקבים בסכום, וזהו משהו מאוד כללי, אחר כך מחתימים אותם על הטפסים אחרי שהם נותנים את ההסכמה ומקדמים את זה. (מירית).

מירית מתארת בציטוט כי היא מכירה בקושי של המשפחות במפגשים אֶתה כמייצגת, או כמי שעלולה לייצג כוח סמכותי וחוקי. היא מנתקת את תחושות המשפחה מהקשר האישי אֶתה, דבר המפחית את ההתנגדות שעלולה להיווצר אצלה מול חוסר האמון של המשפחה. מתוך הכרה בחשש המוכר של המשפחה מהמחלקה לשירותים חברתיים היא מקפידה לתווך את מבנה התכנית כחיצוני למחלקה במטרה להוריד מעוצמות ההתנגדות ולגרום לאמון בתכנית, בתקווה שהדבר יביא בהמשך לחיזוק הקשר עם המש"ח עצמה או עם המענים השונים שניתנים מטעמה. יעל, עובדת סוציאלית, מחזקת את דבריה של מירית ומספרת על כניסת המתאמת ועל הרווח של המשפחה מכך:

קודם כול זאת מישהי שלא מגיעה מתוך הרווחה, היא לא עובדת שלנו, אלא מישהי שבאה מבחוץ, למרות שאנחנו עובדים בשיתוף אבל היא מגיעה מבחוץ. היא צריכה לשבת עם כל אחד ואחת,

הפעם הראשונה אני חושבת שהם יושבים ככה נינוחים ומתחילים לספר את כל מה שהם רואים בלי איזה מחשבות אם אנחנו נשתף יותר מידי לאן זה יוכל להוביל. (יעל)
 יעל, בדומה למירית ולעובדות סוציאליות נוספות, שמה דגש על כניסת המתאם כצעד מקדם אמון ומייצר ביטחון אצל המשפחה, אשר מרגישה בטוחה יותר ופחות צורך להסתיר את דאגותיה.
 בציטוט הבא מירית מתארת משפחה אשר לפני כניסתה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" נכנסו אליה סומכות על מנת להפחית דאגות כלפי הילדים ולסייע למשפחה בתפקוד. הניסיונות נכשלו בשל קושי באמון של המשפחה במערכת. מירית מתארת כי בהליך היישום של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" ואף לאחריו, עלה האמון של המשפחה במענים שהמש"ח מציעה, וכי בעקבות האמון שנוצר בתכנית, הצליחה המשפחה להיעזר בשירותים אלו:

סומכת מהרווחה שלנו זה חלומות. תחשבי שסומכות קודמות של הרווחה מנסות ומבינים שהאימא תוקעת גלגלים ולא רוצה או שאולי זה לא מכוון, אבל האמון שם מאוד ירוד, וכל פעם יש סיבה אחרת למה הסומכת לא מתאימה או לא טוב, ופה [לאחר ההיוועדות] לדעתי כבר חצי שנה יש סומכת שמגיעה באופן קבוע פעם בשבוע, משחקת עם הילדים, טיפה נותנת הדרכה, טיפה עם האמא, ואני חושבת שזה וואו, [...] האמון בין האמא למערכת גדל בתקופה הזאת של התכנית, היא [האם] לא הייתה עסוקה בלהגיד למה הסומכת שהגיעה לא בסדר ומה היא יכולה לעשות לי, היא יודעת שיש פה גוף שרוצה לעזור. (מירית)

בציטוט ניתן להבחין בהתפעלות של מירית מהגברת האמון של המשפחה. בריאיון עמה היא ציינה לעתים קרובות את חשיבות עובדת הגעתו של אדם חיצוני להליך התיאום מול המשפחה לשם הגברת האמון של המשפחה בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ובהמשך גם בעובדת הסוציאלית ובמש"ח. מירית מקשרת בין הליך התיאום החיצוני להצלחה של המשפחה לתת אמון בסומכת מטעם המש"ח ולשימוש במענה הזה בצורה שעוזרת למשפחה בדאגותיה כלפי הילדים.

לסיכום תנתמה זו של דרך הפעולה של "התרחקות מהמש"ח", נציין כי עובדות סוציאליות מתווכות למשפחות את תכנית "עולים לדרך – קד"ם" כתכנית חיצונית למש"ח על מנת להעצים את האמון של המשפחה במחלקה ובמענים השונים שניתנים דרכה. מתוך הבנה כי הקשר עם המש"ח עשוי להיות מורכב עבור המשפחות, מופיעה התובנה כי כדאי להיעזר בשירותים חיצוניים על מנת לתת למשפחה מענים אשר יפחיתו את הדאגות כלפי הילדים, וכי לאחר ההיוועדות, האמון בעובדת הסוציאלית יתחזק ויהיה בידיה להבין בצורה טובה יותר את הדאגות של המשפחה ולמצוא להן פתרונות.

לסיכום, תמה זו הציגה פעולות לקידום אמון המשפחה בעובדת הסוציאלית בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". נמצאו ארבע פעולות מרכזיות לשם השגת מטרה זו: (1) שימור האמון של העובדות הסוציאליות במשפחה גם במקרים של שחיקת האמון, בעיקר בעזרת דיבור עצמי ותלית האתגרים במקורות חיצונים ולא במשפחה עצמה; (2) שימוש בקשר האישי שנוצר בין העובדת הסוציאלית למשפחה תוך התאמת הציפיות מהקשר לצרכי המשפחה וליווי המשפחות במרחב החיים על מנת להבין לעומק את האתגרים שהן מתמודדות עמם (3) שימוש בהתרחקות מהמש"ח, שמתאפשרת בשל עצם השימוש בעמותה חיצונית אשר מפעילה את התכנית על מנת להוריד חשדנות ולהגביר אמון. נמצא כי האתגר המרכזי של עובדות סוציאליות בתחום נתינת אמון במשפחה מתרכז בקונפליקטים הקשורים לשימוש בתקציב. נראה כי אמון העובדת הסוציאלית במשפחה משפיע בהיזון חוזר על אמון המשפחה בעובדת הסוציאלית, ולכן פרקטיקות שמכוונות ליצירת אמון של המשפחה בעובדת הסוציאלית מתרכזות קודם כול באמון העובדת הסוציאלית במשפחה.

בתמה הבאה יתואר עקרון הפעולה "יצירת שיתופי פעולה" ויוצגו פעולות של העובדות הסוציאליות למטרה זו בתכנית "עולים לדרך – קד"ם".

2. תמה שנייה: יצירת שיתופי פעולה

תמה זה תעסוק בעקרון הפעולה "יצירת שיתופי פעולה", אשר ממנו נגזרות פעולות של עובדות סוציאליות. בתמה יוצגו פרקטיקות אשר עובדות סוציאליות תיארו ככאלו שמגיעות לאחר בניית אמון במשפחה.

שרון מספרת על התפיסה שלה לגבי חוסר שיתוף פעולה מצד המשפחה, שהשתנתה בעקבות תכנית "עולים לדרך – קד"ם":

אני יודעת שהתכנית הזאת נעשתה דווקא על משפחות שהן לא משתפות פעולה, ובאמת הייתה משפחה כזאת שהכנסתי לתכנית, אולי כמשהו מודל אחר שינסו איכשהו לעבוד על הדברים. אבל זה כן הצליח. התברר לי כנראה שחוסר שיתוף פעולה מצדם היה חששות מדברים אחרים עוד, עוד לפני שאני הגעתי לתפקיד, כאילו לפני... מהמערכת, מהשפה, מהעובדים הקודמים, מהצוות הניהולי בכלל... (שרון)

נראה מהציטוט של שרון ומראיונות של עובדות סוציאליות אחרות כי לאחר שנבנה האמון הבסיסי של המשפחה ברצון העובדת הסוציאלית "בטובתה", אפשר להעצים את שיתוף הפעולה ולעבוד ביחד. וכך, לאחר שהוצגו פרקטיקות של בניית אמון, יוצגו פרקטיקות של שיתוף פעולה.

בתמה זו יוצגו שלוש פעולות מרכזיות של עובדות סוציאליות על מנת לקדם שיתוף פעולה עם המשפחות. "שיתוף פעולה" ייבחן כפרקטיקה אשר נותנת מקום ליכולת הפעולה שיש למשפחה בעצמה. אלו הן הפעולות שנוקטות העובדות הסוציאליות: (1) שפה משתפת; (2) סגור על המשפחה; (3) שיתוף פעולה עם המתאמת והמלווה בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". בנוסף, במהלך הצגת התמה ודרכי הפעולה יוצגו אתגרים בעבודת הצוות בתכנית.

2.1 שפה משתפת

בתת-תמה זו תתואר השפה שבה עובדות סוציאליות מדברות במטרה לייצר שיתוף פעולה.

הממצאים השונים סווגו תחת שלושה סגנונות דיבור. יוצגו בתת-התמה היתרונות והאתגרים של עובדות סוציאליות לקידום מטרה זו. תחילה יתואר השימוש בשפה של כוחות, לאחר מכן – דיבור בשפה לא שיפוטית כלפי המשפחה, ולבסוף – דיבור בשפה כנה.

נמצא כי עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" משקיעות משאבים בתכנון השפה שבה ידברו. לדוגמה, בר מתארת כי היא, המתאמת ושאר הנוכחים חשבו ותכננו מראש לפני ההיוועדות את השפה שבה הם ישתמשו על מנת להעצים שיתוף פעולה: "אני זוכרת שממש עברנו על איך אנחנו אומרים את המטרה או איך אנחנו אומרים את הדאגה. זה עבודה נורא קשה אבל לדעתי זה בסוף משתלם. אנחנו בוררים את המילים ואת המענים." בר מתארת כיצד התכנון מראש עזר להן להשתמש בשפה של שיתוף פעולה, שתוסבר בהרחבה בהמשך.

שפה של כוחות. בהתאם למודל קד"ם, בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" נדרשים המתאמים בשלב

ההכנה ובשלב ההיוועדות להשתמש בשפה של כוחות. מהראיונות עולה כי חלק מן העובדות סוציאליות ממשיכות שפה זו גם בחלק של יישום התוכנית. בר מספרת על השפעת "סבב הכוחות" בשלב ההיוועדות על שיתוף הפעולה שלה עם המשפחה כפי שנתפס בעיניה: "בוועדת תכנון טיפול לא היינו מגיעים לזה לעולם. שוב, בגלל שלא היה סבב כוחות שזה מה שהצליח הכי לגייס, היא [האם] התרגשה ושמחה. זה מה שהיה צריך בשביל לרכך אותה כדי לשמוע את החולשות." בר, כמו רוב העובדות סוציאליות שרואיינו,

מתארת את ההשפעה החיובית על המשפחה של סבב הכוחות בהיוועדות. בראיונות רבים עלה כי העובדות הסוציאליות חשות "התגייסות" של המשפחה לשינוי והמשך התהליך בעקבות השימוש בשפה של כוחות. שלוש עובדות סוציאליות ציינו כי הן משתמשות בשפה של כוחות גם בשלב היישום וכי שפה זו מגייסת את המשפחה לשינוי ומציבה את ההצלחות והכוחות במרכז. אורלי, לדוגמה, מספרת על פגישות שלה עם נערה בשלב היישום, שבו הנערה טופלה בידי גורם חיצוני. אורלי מתארת בריאיון כי בפגישות עם הנערה היא עצמה הייתה בעמדה מתפעלת מול השינויים שהנערה סיפרה שהיא מצליחה ליישם בחייה. אורלי תיארה כי הייתה שם בשביל לשים את הדגש על מקומות אלו. לאחר מכן, לדברי אורלי, הייתה מדגישה את השינוי שהנערה חווה מול הוריה, על מנת לגייס אותם לשיתוף פעולה מול הנערה. כמה עובדות סוציאליות סיפרו כי שימוש בשפה של כוחות נטמע גם בתוך העבודה היומיומית שלהן. לדברי בר, "אני מנסה ליישם את זה גם בוועדות תכנון טיפול. לא רק בתכנית קד"ם ובכלל עם הפונים שלי. זה משהו שנטמע..."

חוסר שיפוטיות. בחלק זה יבחן סגנון דיבור לא־שיפוטי כמעודד יצירת שיתופי פעולה עם המשפחה. יתואר כיצד עובדות סוציאליות מתבוננות מעבר לדאגות של המשפחה כלפי הילדים, אשר עלולות להציב את אנשי המקצוע בעמדה שיפוטית. בנוסף, תוצג המורכבות של פרקטיקה זו כאשר יש ילדים במצבי דאגה, והמורכבות של שימוש בחוסר שיפוטיות כלפי ההורים, כאשר העובדת הסוציאלית נמצאת בקשר מעמיק עם הילדים במצבי הדאגה.

יהודית, לדוגמה, מתארת מצב שבו אב המשפחה באמצע תהליך היישום חזר לשתות אלכוהול ולהמר. היא אמרה לאב ולמשפחתו כי היא אינה שופטת אותם על כך, אלא מסתכלת במבט רחב יותר על המערכת בכללותה ועל האתגרים של האב אשר מקשים על טיפול בילד:

אני לא שמה את האצבע על המשפחה, אני שמה... תראי יש אחריות גם עליו כי האב בסופו של דבר חזר לשתות אלכוהול ולהמר אבל יש גם משהו שהוא מורכב והוא מעבר לזה [...] נבנתה תכנית מאוד מדויקת למשפחה אבל באמת האבא לא היה מסוגל, פשוט חזר לשתות ולא הייתה ברירה אחרת, באמת תוך זמן קצר ראינו הדרדרות ונאלצנו בסופו של דבר להוציא את הילד מהבית, כשהעלינו את זה בשיחות פשוט האבא שיתף פעולה ואמר, אוקי זה נכון לילד לצאת מהבית... למרות שהוא באמת התנגד לאורך הדרך [...] אבל קרו דברים בדרך שהם לא היו תלויים לא באבא ולא בילד. (יהודית)

מהציטוט של יהודית ומהיבטים נוספים בראיון אֶתה, ניתן לראות את העמדה הלא־שיפוטית כלפי המשפחה ואב המשפחה, אשר מתבטאת במילים שלה למראיינת: "אני לא שמה את האצבע על המשפחה." לאורך הדרך הסיטה יהודית את האתגרים מהמשפחה עצמה אל הסביבה ואל המערכת, וכך היא נקטה עמדה לא־שיפוטית כלפי המשפחה, כיוון שהאתגר העיקרי לא התרחש באשמתה. באמירתה "קרו דברים שלא היו תלויים באבא או בילד" היא מסבירה כי היה אתגר מערכתי בשלב היישום, אשר השפיע על ההשמה של הילד. עמדה זו של יהודית הולידה דיבור לא־שיפוטי כלפי אב המשפחה ברגע משבר, כאשר חזר לשימוש באלכוהול והימורים, דבר שנתן קרקע לאב להחליט ביחד עם הצוות המקצועי על הוצאת הילד מהבית, בצורה מיטיבה עבור הילד. שלוש עובדות סוציאליות נוספות הסבירו אתגרים של המשפחות בחוסר שיפוטיות והסיטו את סיבת האתגרים להקשרים שונים בחייהן, שאינם תלויים בהן. יעל, עו"ס משפחה, מספרת על זוג צעיר עם שלושה ילדים:

הגננת הייתה צריכה לבקש להשאיר אותה [את הילדה] עוד שנה מאחר ובאמת היא לא הייתה מוכנה לעלות לכיתה א', ואז היא במקביל פנתה אלינו. ביקשה שאנחנו כבר נתערב. כי היא רואה חלקים של הזנחה. אנחנו כמובן פגשנו את הזוג, כל אחד מהזוג נמצא באמת בשלבים אחרים של

החיים שלו, עיקר ההתעסקות זה באמת בלשרוד. קנו דירה, לקחו המון הלוואות מכל מיני גורמים, ומה שהם עושים כרגע זה באמת איך להביא את הכסף כדי לשלם את המשכנתא ואת ההוצאות השוטפות וזהו, ולא מתפנים לדברים אחרים כמו לראות את הצרכים של הילדים ולטפל במה שצריך. (יעל)

יעל מתארת בציטוט את ההסתכלות על דאגות הילדים מנקודת מבט לא שיפוטית, והיא מניחה את הסיבה להתגברות הדאגות אצל הילדים בהתמודדות הכלכלית של בני הזוג ולא בהזנחה מכוונת. על מנת לקבל תמונה מורכבת יותר של פעילות העובדות סוציאליות יוצג אתגר של עובדות סוציאליות בשיתוף פעולה עם המשפחה, הבא לידי ביטוי בעמדה שלהן כלפי ההורים. אורלי, ששוחחה עם נערה אשר משפחתה השתתפה בתכנית, מתארת כי הילדה חוותה שינוי בעקבות השתתפותה בתכנית, אולם נוצר אתגר בחוסר השינוי אצל ההורים ובשיתוף הפעולה עִמָם. "האימא אומרת האבא נגעל ממנה... זה היה נורא... לא מדברים אֵתה כל הזמן אומרים שהיא מאכזבת. לא משנה כמה ניסינו לדבר עם ההורים לא הצליח כלום." אורלי ממשיכה ומתארת שיחה שהייתה לה עם ההורים בנוכחות הילדה, שבה האם סיפרה כי האב נגעל מהילדה: "יצאתי משם ואמרתי לרכזת תראי היא [האם] לא השתנתה בכלום איך יכול להיות? איך את מדברת עליו לעזאזל? גם השפת גוף... אני מחכה בכליון עיניים שתהיה להם הדרכה...".

ניתן לראות בציטוט כי הדאגה של אורלי כלפי הילד ותחושתו במשפחה באה לידי ביטוי בדרך שבה היא מתנהלת מול ההורים ובעמדה שלה כלפיהם. אורלי ועובדות סוציאליות נוספות תיארו מקרים דומים, שבהם כאשר היה קשר אישי עם הילד או הנער, התרחש מצב של אתגר בשיתוף הפעולה עם ההורים, אשר לעתים בא לידי ביטוי בעמדה "שיפוטית" יותר של העובדת הסוציאלית כלפי ההורים. **כנות: לדבר על "הפיל שבחדר"**. נמצא כי רוב העובדות הסוציאליות סיפרו על שימוש בשפה כנה, אשר מציבה את הדאגות ואת הסיבה להן במרכז על מנת להגביר את שיתוף הפעולה של המשפחה ולגרום לפעולה מִצְדָה. העובדות הסוציאליות מתארות מקרים שלתפיסתן אמירת הדברים בצורה כנה וישירה תהא מורכבת, אך אף על פי כן, דווקא שימוש בשפה כנה וישירה יכול לקדם את המשפחה. לדעתן "להציב את הדאגות במרכז" היא פרקטיקה חשובה בתכנית. נמצאו תגובות שונות של המשפחה לפרקטיקה זו, החל מהגדלת שיתוף הפעולה בעקבותיה ועד התנגדות לצורת דיבור זו. כמה עובדות סוציאליות ציינו כי לדעתן לעתים יש בהיוועדות אווירה אשר "עוקפת" את הדאגות, את הקשיים ואת "הסיכון" שבו הילדים נמצאים. לתפיסתן, חשוב לדבר על חלקים אלו בצורה ברורה בהיוועדות ואחריה. לירז, לדוגמה, מספרת על מקרה שבו בהיוועדות ביקשה המשפחה שלא להעלות את נושא האלימות במשפחה, שהיווה דאגה מרכזית כלפי הילדים:

כמה ימים לפני ההיוועדות נוצר המתח הראשי, אנחנו הבנו שהמשפחה מבקשת לא להגיד שהבעל נמצא במאסר וצריך לדבר בשפה של קד"ם זה ואם זה הבקשה שלהם צריך לקחת את זה ככה, ולי מאוד קשה כי זה מתנגש לי עם פרדיגמות אחרות שאני למדתי וגם עסקתי בהם [...] עשינו ועדה לאחרונה [בשלב היישום] וגם בוועדה, לא אמרו, אני הצלחתי להגיד את הנושא של האלימות אבל הם מבחינתם זה מאוד רחוק מהם, זה לא נוגע אליהם, גם אליו וגם אליה. (לירז)

לירז ממשיכה ומספרת שבנושא זה הדעות היו חלוקות בינה ובין המתאם, ולאחר מכן אף בינה ובין המשפחה. היא מספרת כי הרגישה לעתים הכרח לדבר ב"שפה של קד"ם" אף על פי שלא תמיד האמינה בכך. בהמשך לירז החליטה לדבר בכנות על האלימות, ונראה שהיה מורכב למשפחה להתחבר לכך. לירז ושתי עובדות סוציאליות נוספות סיפרו על שימוש בשפה כנה, גם במקרים שהדבר היווה התנגשות עם

המשפחה או עם צוות תכנית "עולים לדרך – קד"ס". שרון מספרת על מקרה שבו היא שיקפה בכנות את המצב של המשפחה לאם המשפחה:

זו אימא שסובלת מדיכאונות והיא לא מטפלת בזה כל כך... אמרתי לה תשמעי את מעלה הרבה דאגות, הרבה, הרבה קשיים אבל, אבל את לא מוכנה לטפל בעצמך, את לא מוכנה אפילו במעקב פסיכיאטרי לעצמך... אז אמרתי לה אני כועסת עלייך שאת לא, לא מוכנה לטפל בעצמך אז היא, אז היא אמרה שהיא מבינה. מה שהיה בדרך כלל היא תמיד הייתה מתנגדת. (שרון)

ניתן לראות כי שרון משתמשת בשפה כנה מאוד, ומכניסה את הדאגה שלה באופן כן ואישי למצבה של אם המשפחה במילים "אני כועסת כי את לא מטפלת בעצמך...". על פי שרון, גישה זו הביאה להפנמה של האם ותגובה שונה מאשר פעמים קודמות.

לסיכום, תת־התמה "שפה משתפת" איגדה שלושה היבטים של שפה אשר עובדות סוציאליות מתארות כי הן משתמשות בהם על מנת לקדם שיתוף פעולה עם המשפחה, החל משלב התיאום ועד שלב היישום. נמצא כי דיבור בשפה של כוחות, שפה שהמתאמים בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" משתמשים בה, נטמע בשלב היישום בקרב צוות התכנית ואף כפעולה של עובדות סוציאליות. בהקשר לשפה לא־שיפוטית נמצא כי עמדה זו ושימוש בה מצליחים לעודד שיתוף פעולה, אם כי לעובדות סוציאליות יש אתגר בעמדה זו עקב דאגות לילדי המשפחה. לבסוף נמצא כי עובדות סוציאליות משתמשות בשפה כנה על מנת לשקף למשפחה את הדאגות כפי שהן תופסות אותן. לעתים הדבר מקדם שיתוף פעולה, אולם לעתים הוא עלול לייצר התנגדות. בהסתכלות על שלושה סגנונות דיבור אלו, נמצא כי חשובה העמדה של העובדת הסוציאלית כאשר היא משתמשת בדרכי הדיבור הללו, בעיקר בהקשר של שפה כנה.

2.2 סגנון על המשפחה

בתת־התמה זו יוצגו פעולות של עובדות סוציאליות, אשר מאפשרות למשפחה להגיע למענים מתאימים ומדויקים עבורה לפי תפיסת העובדת הסוציאלית. לעתים העובדת הסוציאלית משמיעה את הצרכים של המשפחה, שלפעמים המשפחה מתקשה להשמיע.

בציטוטים הבאים של שרון ואורלי יוצג כיצד הן מסנגרות על המשפחה מול האחראים עליהן במש"ח. חמש עובדות סוציאליות נוספות תיארו בראיונותיהם משפטים דומים.

שרון מספרת על הדרך שלה לפעול מול האחראית עליה על מנת לסייע למשפחה בדרכים יצירתיות ופחות מקובלות:

במקרים שהמטופלים הם משתפי פעולה, כמעט על פי רוב, אז יותר קל גם לסגור בשבילם ולתווך, להתאמץ ואפילו להיכנס למנהלת ולהגיד תשמעי אלה באמת הייתי רוצה לעזור להם גם בדרכים אחרות יצירתיות כמה שניתן [...] לא תמיד זה מגיע למצב כאילו שאני חייבת להגיע למנהלת בשביל זה, אלא רוב הפעמים זה עוד איכשהו נפתר בדרך ואני מצליחה לעשות את זה. יש תכניות מיוחדות שבאמת הייתי אומרת, משקיעה עוד פעם להגיש אותם ועוד פעם שאני אומרת אין, הם חייבים את המענה הזה. (שרון)

שרון מסבירה בציטוט שכאשר היא רואה שיתוף פעולה ונכונות מהמשפחה היא מתאמצת עבורה ומחפשת דרכים בתוך המש"ח להשמיע את צרכיה של המשפחה ולחפש פתרונות עבורה. שרון מתארת דוגמה נוספת, שבה פנתה לראש הצוות בחיפוש פתרונות כלכליים למשפחות שהיא ראתה את מצוקתן מבלי שהן פנו אליה בבקשות לקבלת תמיכה. בפעולה זו של שרון ופעולות דומות של עובדות סוציאליות אחרות, הן מזהות צורך של המשפחות ומנסות לענות עליו, וכאשר הן מציגות את הדבר למשפחה, המשפחה מגיעה ברצון לשיתוף פעולה.

דרך נוספת להשמעת קולה של המשפחה היא התעקשות על הפניה לתכנית עולים לדרך – קד"ס". אורלי ועובדות סוציאליות נוספות הציגו את התעקשותן מול המערכת או מול עובדות סוציאליות אחרות להפנות משפחה לקד"ס, מכיוון שזוהי התכנית שהן סברו כי תועיל למשפחה ולצמצום הדאגות בה בצורה הטובה ביותר. כך, לדוגמה, אורלי מספרת: "אני מתווכחת, אומרים לי הוא בן 17 וחצי את לא יכולה... אבל אני צריכה! זה שיח שלי מול מי שאחראית פה על קד"ס." אורלי מתארת מצב שבו היא מתעקשת להפנות משפחה אף שהיא גבולית מבחינת עמידתה בתנאי הסף לקבלה לתכנית (תכנית "עולים לדרך – קד"ס" מיועדת למשפחות שבהן ילדים עד גיל 18). עובדות סוציאליות נוספות מספרות גם הן על ההתעקשות שלהן להפנות ל"עולים לדרך – קד"ס", מתוך תפיסה שהיא זו שתועיל ביותר למשפחות. הן משמיעות את קולה של המשפחה מתוך רצון לענות בצורה מותאמת ככל האפשר על צרכיה.

2.3 עבודת צוות של העובדות הסוציאליות עם המתאם והמלווה

כל העובדות סוציאליות שרואיינו מתארות כי עבודה בשותפות עם המתאמים והמלווים היא עיקרון מרכזי בתכנית "עולים לדרך – קד"ס". כך למשל, מירית מספרת: "הקטע פה בתכנית קד"ס זה שיש שותפים, אני לא חושבת שנכון להגיד 'אני אני אני', אלא כמו שבנט אומר 'אנחנו'. בתת-תמה זו יתוארו פעולות של עובדות סוציאליות בעבודתן המשותפת עם המתאמים והמלווים והאתגרים העולים מכך.

שיתוף פעולה עם המתאם: לצאת מהתמונה במידה מסוימת. נמצא כי לדעת עובדות סוציאליות

דרך הפעולה החשובה ביותר לשם יצירת שותפות עם המשפחה בהמשך התכנית היא להתרחק בשלב התיאום. עובדות סוציאליות ציינו כי צעד זה, בדומה לנכתב בתת-תמה "התרחקות מהמש"ח", מחזק את אמון המשפחה במערכות. מירית מתארת את התועלת של פעולה זו:

אני חושבת שאני פניתי את הדרך בעצם. מי שיוביל בתהליך עצמו של ה'אינטייקי' הראשוני זו הייתה המתאמת. אז אני חושבת שזה יתרון בעצם שאני כן יוצאת מהתמונה במידה מסוימת או נמצאת מאחורי הקלעים ואז המשפחה בעצם יכולה להיות בקשר עם מתאמת התכנית בתקופה של ה'אינטייקי'. (מירית)

רוב העובדות הסוציאליות תיארו פעולה דומה שנקטו בשלב התיאום – של התרחקות והעברת האחריות למתאם. בר מתארת את הצורך בשלב התיאום לתפיסתה:

שלב התיאום הוא כדי שהמשפחה יבינו מה הסיכון. שלב התיאום היה שלב קריטי, היא [המתאמת] אספה נתונים ונפגשה פיזית המון פעמים. היא מישהי שחיצונית, עוד זוג עיניים שאמרו יש בעיה. מישהי ניטרלית וזה משהו ששינה לה [לאם] משהו בתפיסה. (בר)

בר מתארת כי שלב התיאום שינה את התפיסה של המשפחה, הציף את הדאגות ואפשר ל"עיניים" נוספות להביט על המשפחה. נראה כי הפעולה של "לצאת מהתמונה במידה מסוימת" בשלב התיאום מאפשרת למתאם מבט נקי ורענן על המשפחה וסביבותיה. למשפחה היא מאפשרת מקום בטוח וחדש ועיניים חדשות הרואות אותה. גם לעובדת הסוציאלית עצמה הדבר מאפשר להתבונן אחרת על המשפחה, דרך עיניו של המתאם.

למרות התועלת שבפעולה זו, כל 12 העובדות סוציאליות שרואיינו תיארו כי בהמשך שלבי התכנית, היציאה מהתמונה בראשיתה יצרה אתגרים הן למשפחה שנתנה את אמונה במתאם והן לעובדת הסוציאלית, אשר חשה כי נותרה לבדה, לפעמים במחסור במידע לגבי המשפחה. אתגרים מעין אלו נוצרו לדבריהן אף לתומכים בתכנית. אפרת מסבירה את הקושי הן של העובדת הסוציאלית והן של המשפחה:

[לאחר ההיוועדות] העובדת הסוציאלית נשארת לבד. היא לא הייתה חלק מהתהליך הזה של שלושת החודשים האחרונים. המשפחה לא נתנה לה את 'המפתחות' לנסיעה הקרובה הזו, היא

נתנה את זה למתאם, וגם הרבה פעמים כל הגורמים שמסביב למשפחה לא מכירים את העובדת הסוציאלית. הם מכירים את המתאם. אז האימא גייסה איזה חברת ילדות טובה שהן בקשר ממש ממש טוב והיא נורא תומכת בה ורוצה שהיא תעזור לה, אבל אותה חברת ילדות מכירה את המתאם, היא לא מכירה את העו"ס. (אפרת)

אפרת מצביעה על אתגר מצד העובדת הסוציאלית שפתאום נשארת לבדה, אחרי שהמתאמת הכירה מאוד מקרוב את המשפחה. בנוסף, היא מצביעה על קושי של המשפחה ושל תומכי המשפחה לשתף פעולה עם העובדת הסוציאלית אחרי שהיא עצמה לא הייתה מעורבת בשלב התיאום.

אתגר נוסף שהעלו שתי עובדות סוציאליות בקשר לשיתוף פעולה עם המתאמת היה סביב החלטות לקראת ההיוועדות. לירז מסבירה: "לקראת ההיוועדות הרגשתי שיש איזשהו מתח והתנגשות בערכים ובמה שאני כנראה מכירה ויודעת מניסיון עבודה אחר או מוועדות תכנון טיפול." ואפרת מוסיפה: "הרגשנו שאנחנו ממש רבים מול המתאמים, אם להזמין קב"ס או לא להזמין קב"ס." אפרת ולירז מתארות מצבים שבהם הרגישו כי אין שיתוף פעולה והרגשה של פעולה משותפת עם המתאמים, אלא מתחים בנוגע לעמדות, שהסתיימו בהחלטה של המתאמים. שתיהן תיארו תחושות מורכבת בעקבות כך.

שיתוף פעולה עם המלווה – "לתת גב". בשלב היישום של תכנית המשפחה, וכחלק מבניית התכנית בהיוועדות, המשפחה יכולה לבחור להכניס מלווה למשפחה לתקופה של כחצי שנה, אשר תפקידו לסייע למשפחה ביישום "תכנית המשפחה". עובדות סוציאליות מתארות כי העבודה עם המלווה נעשית ביחד ובאחריות משותפת. בשונה משלב התיאום, בשלב היישום המלווה והעובדת הסוציאלית עובדות בשותפות, וההיבט של "התרחקות מהמש"ח" איננו קיים עוד. נמצא כי עובדות סוציאליות תופסות את עצמן כאחראיות על שלב היישום. בשלב זה עובדות סוציאליות משתמשות במגוון פעולות, ביקורי בית, שימוש כ"גב" למלווה, קיום שיחות ביחד עם המלווה, קביעת חלוקת אחריות, אזכור למשפחה את הסיבה שבגינה בחרו בתכנית, ועוד. בחלק זה יוצגו הפעולות שנעשות מול המלווה. פעולה עיקרית שהתגלתה מהנתונים היא "מתן גב" למלווה, הן מול המש"ח והן מול המשפחה. יהודית מתארת פרקטיקה זו ומתי היא משתמשת בה:

כשהאב מתקשה לעמוד בתכנית ועולה קושי עם המלווה, אז כשהמלווה משתפת אותי אז אנחנו באמת יכולים לזמן את האב, לבדוק איפה הקושי, לבדוק איך אפשר לעזור לו, איך המלווה יכולה יותר לעזור לו, איך המלווה יכולה יותר לתמוך בו. (יהודית)

יהודית מתארת כי כאשר המלווה מרגיש "תקוע" עם המשפחה, היא פונה אליו, ויחד הם מנסים למצוא פתרון לבעיה. ארבע עובדות סוציאליות נוספות תיארו פרקטיקה זו. נמצא כי אתגר עיקרי של העובדת הסוציאלית בעבודה עם המלווה הוא כאשר היא מתרשמת כי המלווה אינו מתאים למשפחה. שתי עובדות סוציאליות תיארו קושי כזה. בנוסף, ליאל מתארת את עבודתה בשלב היישום, עם מגוון אתגרים ותחושה כי היא אחראית על יישום התכנית:

כאילו איך שאנחנו מוכרים את קד"ם ואיך שמוכרים את זה לנו, זה להוריד מאיתנו עומס, ויש מתאמים ויש תומכים ויש המון מי שיעזור למשפחה וזה, ובפועל זה לא נחוה ככה. זה בטוח לא מוריד עומס ובעצם בסוף גם אני צריכה לתמוך בתומכים כדי שיתמכו במשפחה, ואז אני תומכת גם בתומכים וגם במשפחה, וזה פשוט מייצר עומס. יכול להיות שבפועל זה עבודה של המלווה, אבל בסוף המשפחה מלווה על ידי עו"ס משפחה והם פונים אליי עם הדברים האלה. גם התומכים פונים אלי וגם המשפחה פונה אלי, ומעבר לזה בסוף אני זו שצריכה להוציא לפועל את התכנית, אני צריכה שהדברים יקרו. (ליאל)

ליאל מתארת קושי ועומס, כאשר יש קושי בשיתוף הפעולה עם המלווה, ואת התחושה כי שלב היישום הוא באחריותה ולא באחריות המשפחה והתומכים, ועליה ליישמו למרות חוסר בזמן ועומס. ליאל מתארת כי התומכים, שאמורים לתמוך במשפחה, מגיעים אליה, וכי עליה "לתמוך" גם בתומכים. תיאור זה עלה גם אצל עובדות סוציאליות נוספות.

לסיכום תתינתמה של שיתוף הפעולה עם המתאם והמלווה בתכנית, נמצא כי כל העובדות הסוציאליות שרואיינו השתמשו בדרך הפעולה של "יציאה מהתמונה" בשלב התיאום, כפי שהן מודרכות ומצופה מהן על פי המודל. נראה כי על אף יתרונותיה של פעולה זו, היא עלולה לייצר אתגרים בשיתוף פעולה עם המשפחות בשלב היישום. בנוסף, לעיתים קיים מתח בין העובדת הסוציאלית למתאם, הקשור לשפה ולדרך העבודה. בהקשר לשיתוף הפעולה עם המלווה נמצא כי פעולה מרכזית שהעובדות הסוציאליות נוקטות מול המלווה היא "גיבוי" במקרים מורכבים, וכי פעולה זו היא הדדית בין המלווה לעובדת הסוציאלית ומאפשרת ליווי טוב של המשפחה בשלב היישום.

לסיכום, התמה השנייה עסקה בהבנה של הפעולות שנקטו עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" על מנת לייצר לשותפות עם המשפחה. נמצאו שלוש דרכים מרכזיות לכך: (1) שפה משתפת, אשר בתוכה נכנסים שלושה סוגי שפה, שפה של כוחות, חוסר שיפוטיות ושפה כנה; (2) דגש על השמעת קולה של המשפחה, כאשר לתפיסת העובדת הסוציאלית היא זקוקה לכך; (3) שיתוף פעולה עם המתאם והמלווה בתכנית. נמצא כי בשלב התיאום העובדות הסוציאליות "יוצאות מהתמונה" ונותנות מקום למתאם, ובשלב היישום הן "נותנות גב" למלווה במקרים מורכבים. נראה כי אף על פי שהאחריות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" מוגדרת כאחריות המשפחה, עובדות סוציאליות תופסות את שלב היישום כנמצא באחריותן. בנוסף, דרכי הפעולה "שימוש בשפה כנה" ו"יציאה מהתמונה" בשלב התיאום העלו מתחים בנוגע ליכולת של העובדת הסוציאלית לקבל החלטות בתוך תכנית "עולים לדרך – קד"ס" וחשפו מתחים בשיתוף הפעולה עם צוות התכנית ואתגרים הקשורים למבנה התכנית. בתמה הבאה, "פעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן", יוצגו עקרונות הפעולה של עובדות סוציאליות בתמיכה בהחלטות המשפחה וביישום התכנית המשפחתית.

3. תמה שלישית: פעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן

תמה זו מאגדת את פעולות לקידום קבלת החלטות ויישומן בתכנית "עולים לדרך – קד"ס". יוצגו ארבע פעולות מרכזיות שעובדות סוציאליות נוקטות על מנת לתת מקום ולאפשר החלטה ואחריות למשפחה, למרות האתגרים שצוינו. דרכי הפעולה שיוצגו הן: (1) ללכת בקצב של המשפחה; (2) להרפות ולשחרר שליטה; (3) לשתף את המשפחה במידע; (4) לשקף את הדאגות ולהזכיר את מטרת התכנית.

3.1 ללכת בקצב של המשפחה

בתתינתמה זו תוצג דרך הפעולה של עובדות סוציאליות "ללכת בקצב של המשפחה" כפרקטיקה אשר מגבירה יכולת פעולה אצל משפחות. עובדות סוציאליות מתארות כיצד בעקבות הליך התיאום המעמיק וההיוועדות, הן יכולות להיות קשובות לתהליך של המשפחה ולהתקדם בקצב אשר מתאים לה. פעולה זו מחזקת את המקום של המשפחה לפעול למען עצמה. הן מדגישות כי לדעתן דבר זה אינו מתאפשר ב"רגילות" בשל הקצב המהיר, והדרישה למצוא "פתרונות" למשפחה. לדוגמה, מירית מספרת על יישום של תכנית טיפול לאחר ות"ט: "לא תמיד אני, כעובדת סוציאלית, מצליחה להסתכל על הצעדים הקטנים האלה של השינוי שהמשפחה עושה, לפעמים כעובדת סוציאלית גם יש לי ציפייה שהמשפחה תעשה את השינוי במהירות ולא בקצב שלה." בצייטוט מירית משמיעה את התסכול כי בעבודתה השוטפת, מחוץ לתכנית "עולים לדרך – קד"ס", היא איננה מצליחה להתעמק בשינויים הקטנים שהמשפחה עושה. בהמשך הריאיון היא מסבירה כי יש לחץ "לבצע" תכניות של ות"ט אשר משפיעות על

הצורה שבה היא מתייחסת למשפחה, ואין לה זמן והיכולת להובלת שינוי מותאם למשפחה, אלא רק שינוי מהיר, שמטבעו הוא חיצוני יותר למשפחה. בנוסף, נמצא כי לעתים העובדות הסוציאליות תופסות את הדאגות כלפי הילדים ככאלו שאינן מצריכות התערבות "חירומית" ומהירה, מכיוון שיש למשפחה נראות וליווי מטעם המתאמת או המלווה, ולכן תחושות ה"סיכון", כפי שהעובדת הסוציאלית תופסת אותה, פוחתת משמעותית.

שלוש עובדות סוציאליות השתמשו בפרקטיקה של "ללכת בקצב של המשפחה" בצורה דומה. לירז מתארת את הפעולה כלפי המשפחה: "...אז עצרנו ועוד פעם לא ידענו אם להמשיך, לא להמשיך..." היא מתארת כי בשלב היישום של התכנית, בחרה המשפחה בחרה להגיע למרכז הורים וילדים. כשראו בצוות המקצועי שהיה קושי ביישום המענה הזה, הצוות עצר וחיכה עד שדברים התייצבו מבחינת מיצוי זכויות, ואז האם הייתה פנויה יותר להמשיך ביישום התכנית. נציין כי שתי עובדות סוציאליות שיתפו כי לעתים בשלב היישום התכנית מתבצעת באופן איטי מדי לדעתן, וכי קצב זה אינו תואם את מטרות התכנית בנוגע להגנה על הילדים.

לסיכום, נראה כי מבנה התכנית מאפשר הליכה בקצב שהמשפחה מכתובה. נמצא כי עובדות סוציאליות לוקחת פעולה זו לשלב היישום וכך מאפשרות לתפיסתן למשפחה ליישם את התכנית בקצב שלה.

3.2 להרפות ולשחרר שליטה ואחריות

בתנתמה זו תוצג דרך הפעולה של העובדות הסוציאליות של הפחתת הרגשת אחריות מעצמן על מנת שלמשפחה יהיה מרחב לקחת אחריות ולקבל החלטות. עובדות סוציאליות רבות דיברו על הרגשת האחריות כלפי המשפחות והילדים בעבודתן הכללית ובתכנית "עולים לדרך – קד"ס". בתכנית הן מנסות להתנהל באופן הפוך מן המורגל בעבודתן ולא לתפוס את דאגות המשפחה ופעולותיה להפחתת הדאגות כאחריות שלהן. יעל, לדוגמה, מתארת את הפעולה ואת תוצאותיה:

אני בהתחלה הרגשתי אחריות, אם זה משהו שבתחום שלי נראה שפחות דחוף אז אני הייתי צריכה לעצור את עצמי ולאפשר. הרבה עו"ס מרגישים המון אחריות, זה משהו שלמדתי. לאפשר יותר, לתת יותר, ולסמוך על מה שהם רואים ומה שדחוף להם. בעיניי בהתחלה אני הייתי בוחרת קודם כל על הטיפול הזוגי כמשהו מאוד דחוף במקור שהתכנית נבחרת. הם אומנם בחרו בטיפול הזוגי משפחתי אבל היא הייתה בין התכניות האחרונות שלהם. ואני אפשרתי. וזה משהו שבאמת בעקבות התכנית את לומדת, לומדת לאפשר יותר למשפחה, יותר לתת להם את המרחב שלהם, לאפשר להם, כי הם יודעים – זה החיים שלהם הם יודעים מה דחוף להם, הם חיים את החיים, אנחנו אומנם אנשי מקצוע, אנחנו באים בכובע של אנחנו יודעים מה טוב למשפחה אבל זה לא תמיד מדויק ונכון, אלא לאפשר להם. (יעל)

יעל מספרת על הפעולות שהיא מבצעת, ומתארת כי היא מזכירה לעצמה, בניגוד לדרך שהיא רגילה אליה, לתת למשפחה לתעדף את הצרכים שלה ולהשעות את תחושת האחריות שלה.

היבט נוסף של "להרפות" משתקף בדבריה של שירה, המתארת בציטוט הבא מקרה שבו אם המשפחה השתמשה בתקציב בניגוד להחלטות שהתקבלו:

היה את הפיצוץ על החלק הכלכלי שהיא התקשרה וקיללה אותי וכו', אז כאילו אמרתי לעצמי אני מרפה לגמרי. אני אומרת מה שיש לי להגיד, נותנת לה להחליט מה היא עושה עם זה. כאילו מבחינתי באותו שלב זה היה לא רוצה לא צריך. מבחינתי גם לצאת מהפרויקט ומהתכנית הזאת... לא המשכתי להתקשר אחרי זה, ולא ניסיתי להסביר לה, לא ניסיתי להבין למה היא עושה או כל מיני חפירות כאלה. כאילו זה שלך לגמרי ואת תחליטי מה את עושה עם זה. לקח לה אומנם

שבועיים אבל היא התקשרה להתנצל והיא הבינה שהיא כן רוצה את זה, שאולי כן יש כאן אולי משהו אחר. (שירה)

בציטוט של שירה ניתן לראות כי היא מחזיקה בעמדה שלפיה האחריות על יישום התכנית אצל המשפחה ולא אצלה כעובדת סוציאלית. שירה מתארת כיצד היא "מנתקת" את עצמה מהסערה שבה אם המשפחה הייתה מצויה, ומאפשרת לאם את הקצב שלה ואת האחריות להחלטה לבצע את תכנית היישום. ואכן, לפי שירה, פעולה זו סייעה לאם לחזור, לתת אמון, לשתף פעולה ולקחת אחריות. לסיכום, בתת-תמה זו הוצגו דרכי הפעולה של העובדות הסוציאליות להשעות את תחושת האחריות שלהן כלפי יישום התכנית ולתת למשפחות את האפשרות להתמודד עם ההשלכות של החלטותיהן, מתוך אמונה כי היא פתוחה בפניהן. גם כאן, העובדות הסוציאליות תיארו כי פעולה זו שונה מהמורגל ומהמקובל בעבודתן מחוץ לתכנית "עולים לדרך – קד"ם".

3.3 שיתוף במידע

כמה עובדות סוציאליות סיפרו על שיתוף במידע כפרקטיקה אשר עוזרת למשפחה בקבלות ההחלטות ויישומן. נראה כי שיתוף במידע מסייע לקדם יכולת פעולה, בעיקר בתהליך ההפניה לתכנית. הפרקטיקה של שיתוף במידע נחלקת לרצון ולזמינות לענות על שאלותיהן של משפחות, עידודן לשאול שאלות ומתן מידע באופן יזום מהצוות המקצועי. הדבר יוצג דרך סיפורה של שירה:

משפחה שכל שנה מופנית לוועדת תכנון טיפול ופתאום מציעים לה משהו אחר זה גם מעלה סימני שאלה, זה גם עוד שיחה ועוד שיחה ועוד שאלות ועוד בדיקה ועוד. את יודעת המטופלים שלנו מאוד חכמים, הם מכירים הרבה משפחות ויש כל מיני פרויקטים בעיר, והם עושים את הברורים שלהם והשאלות שלהם, וזה מעולה בעיניי לחפש אינפורמציה למה שאתה הולך להיכנס אליו. (שירה)

בציטוט ניתן לראות כי שירה זמינה וסבלנית לשאלות רבות מצד המשפחה המופנית. עולה ממנו כי עמדתה של שירה על שיתוף מידע חיובית, וכי היא רוצה לשתף בכמה שיותר מידע על התכנית. נראה כי הברור המקדים וצורת השיתוף במידע של שירה סייעו למשפחה לתת מקום ליכולת הפעולה שלה בברור התאמת התכנית אליה. עובדות סוציאליות נוספות שמו דגש על שיתוף במידע של זהות הנוכחים בהיוועדות וצורתה, והצביעו על כך כשינוי חיובי בהרגשת המשפחות לעומת ות"ט. בנוסף, נטע, סיפרה על שלב מקדים לתכנית, שאותו כינתה "שלב ההיתכנות", ואשר מתרחש עוד טרם ההפניה אליה. בשלב זה היא עונה על שאלות ומציגה את כל המידע למשפחה באופן מאורגן. נטע מציינת כי זהו שלב קריטי לדעתה, וכי היא יכולה לחזור ל"שלב" הזה ביישום, להזכיר ולתת מידע. לסיכום, נמצא כי העובדות הסוציאליות זמינות ורוצות לתת מענה לשאלות על תכנית "עולים לדרך – קד"ם" ועל המענים הכלולים בתוכה ובאופן מצומצם מעודדות את המשפחות לחקור בעצמן על מנת לקבל מידע. בנוסף, מתן ידע על החלקים השונים בתכנית והסבר כיצד הם נראים בפועל – נותנים למשפחות יציבות ושליטה בהליך, דבר הגורם כפועל יוצא לאחריות גדולה יותר של המשפחה על התהליך ומעודד יכולת פעולה.

3.4 שיקוף הדאגות והזכרת מטרת התכנית

פרקטיקה זו נמצאה בשימוש אצל רוב העובדות הסוציאליות בתהליך היישום של תכנית "עולים לדרך – קד"ם". היא כוללת בתוכה את שאיפת העובדת הסוציאלית כי התכנית המשפחתית אכן תמומש וכי הדאגות כלפי הילדים יופחתו. העובדות הסוציאליות מתארות כי האתגר המרכזי של המשפחה בשלב היישום הוא החזקה של הסיבה והמוטיבציה לבחירת מענה מסוים. על מנת לענות על אתגר זה עובדות

סוציאליות משתמשות בשיקוף הדאגות והזכרת המטרה, כפי שיוסבר בתת-תמה זו. כך, למשל, ליאל מתארת את הצורך בפעולה:

האימא ביקשה הדרכת הורים עם אחת הבנות שלה, היא בעצמה רצתה. ואחרי זה שאני יושבת אתה ואומרת לה ביקשנו הדרכת הורים, בואי נתחיל, בואי נמלא את ההפניה, היא פתאום לא רצתה, היא [האם] פתאום לא זכרה שהיא ביקשה, היא לא רוצה ללכת, היא לא רואה את הסיבה... (ליאל)

ליאל מציינת כי האם "לא רואה את הסיבה". בדומה לכך, רוב העובדות הסוציאליות מפרשות כי בשלב היישום המשפחות לדעתן אינן רואות את הסיבות למענים שבחרו ונכתבו בתכנית המשפחתית. כמענה לכך, עובדות סוציאליות מתארות כי הן מזכירות למשפחה את הסיבות לבחירה בתכנית המשפחתית ומנסות להבין את הקושי שעולה ביישום ההחלטות. כך למשל, יהודית מתארת מפגש שלה עם המשפחה: "אני שואלת איפה הקושי, נבנתה תכנית, אתה בחרת אותה, איפה הקושי שלך ליישם אותה? מה מונע ממך להגיע? אם זה מתאים, לא מתאים, האם החלטנו בשבילך, או אתה החלטת?" בעזרת שאלות אלו יהודית מבררת עם המשפחה האם התכנית שנבנתה עודה רלוונטית עבורה והאם צריך לבצע בה שינויים. רוב העובדות סוציאליות שרואיינו שאלו את המשפחות שאלות דומות.

במקרה של אושרת, היא שיקפה את הדאגות כלפי הילדים בשלב היישום. אושרת תיארה משפחה אשר בחרה מענה של אומנת יום עבור אחד הילדים, עקב שהייה מרובה של ההורים בעבודה, אלימות כלפי הילדים, ועוד. בשלב היישום מצב התעסוקה של ההורים השתנה, ולכן המשפחה ביקשה לוותר על מענה זה. אושרת מספרת:

האימא פוטר ועכשיו היא אומרת אני עכשיו עם הילדים בבית אז אני לא צריכה את זה. אני התפקיד שלי לבדוק אם זה נכון. דיברתי עם החונך של הילד הוא אמר תראי הילדה יושבת על ספסל בחוץ, הלכתי וחזרתי אחרי שעתיים והיא באותו מצב. זה מדאיג. התקשרתי לבית הספר: המצב עדיין מורכב יותר טוב אבל אין מענה. ואז אני הייתי צריכה לשכנע את האימא שצריך עדיין את האומנה זה משא ומתן מול האימא היא רוצה לשנות את התכנית ולהסיט את התקציב למשהו אחר. ואני מסבירה לה שבדקתי וזה עדיין לא ככה ועדיין צריך תמיכה. זה איך שאני מציגה את זה גם בהרבה רגישות. (אושרת)

בציטוט ניתן לקרוא כיצד אושרת משקפת לאם את הדאגות כלפי הילדים על מנת להמשיך בתכנית המשפחתית כפי שהיא נקבעה בידי המשפחה. ניתן לראות כי אף שהאם סוברת כי אין צורך ביישום ההחלטה של השמת בנה באומנת יום, העובדת הסוציאלית דבקה בתכנית המשפחה המקורית. בהמשך דבריה מתארת אושרת פעולות נוספות שנקטה, כמו ליווי חומרי, אשר הוזכרו בתמות הקודמות, על מנת לגייס את האם לפעולה: "אני מנסה לעזור לה גם בעוד דברים חומריים במשפחה, זה היא מרגישה שאני עוזרת ומנסה לעזור שאני כאן בשבילה ורוצה להטיב ולעזור. ואז כשאני מגיעה אליה ואומרת תראי יש גם צורך אז היא מקבלת את זה". יצוין כי פעולה זו של העובדות הסוציאליות נעה בין תמיכה ברצון המשפחה בשלב היישום ובין תזכורת לרצונה המקורי בשעת ההחלטה ואישור תכנית המשפחה. נראה כי חלק מן העובדות הסוציאליות פועלות בשלב זה לצמצום הדאגות כלפי הילדים, וחלקן בקידום יכולת הפעולה של המשפחה ועידוד האחריות שלה על שלב היישום.

לסיכום, תמה זו סקרה ארבע פעולות שבהן משתמשות עובדות סוציאליות בתכנית על מנת לקדם קבלת החלטות ויישומן בקרב המשפחות. נמצא כי עובדות סוציאליות מנסות בהליך היישום ללכת בקצב של המשפחה ולהרפות מהאחריות שלהן עצמן על התכנית המשפחתית, בהתאם למטרותיה. כמו כן, הן מוסרות מידע מתאים למשפחות ומנסות לעודדן למצוא מידע בעצמן. נראה כי בשלב היישום, כאשר יש

דאגות כלפי הילדים, חלק מהעובדות הסוציאליות דבקות בתכנית המשפחה המקורית, אף שלעתים המשפחה כבר אינה מזדהה עם הדאגות ומצפה למענה שונה, וחלקן תומכות ביכולת המשפחה ליישם התכנית המשפחתית לפי רצונה הנוכחי. בתמה הבאה יוצגו תפיסות של העובדת הסוציאלית על יכולת הפעולה שלה ושל המשפחה אשר יחדדו את הממצאים האלו.

4. תמה רביעית: תפיסות של עובדות סוציאליות בקשר ליכולת פעולה של המשפחות ושלן

בתמה זו יוצגו התפיסות של עובדות סוציאליות בהקשר של קבלת ויישום החלטות בידי המשפחות. כהמשך לתפיסות אלו יוצגו היבטים של יכולת פעולה אצל עובדות סוציאליות בהקשר לתכנית "עולים לדרך – קד"ם". ממצאים אלו יתרמו להבנת הפרקטיקות של העובדות הסוציאליות אשר הוצגו בתמות הקודמות.

עמדות העובדות הסוציאליות: מי מחליט ואחראי בתכנית "עולים לדרך – קד"ם"?

עלו בראיונות תפיסות שונות של העובדות הסוציאליות בקשר לקבלת החלטות אצל המשפחות. תפיסות אלו מורכבות ונמצאות על רצף בין עמדה שלפיה המשפחה אכן צריכה להיות אחראית על התכנית המשפחתית שלה וכי בידיה היכולת לקבל החלטות, ובין עמדה של העובדות הסוציאליות כי אינן בטוחות שההחלטה של המשפחה היא אכן לטובתה, ובתווך תפיסות שלפיהן אכן חשוב שהמשפחה תרגיש שהיא מחליטה, גם אם בפועל חלקים מההחלטה והאחריות על יישומה נמצאים בידי העובדת הסוציאלית. נציין כי תפיסה חיובית כלפי החלטת המשפחה לאו דווקא מספרת על פרקטיקות בהתאם לתפיסה זו, בעיקר במצבים קונפליקטואליים מבחינת דאגות כלפי הילדים. אושרת מתארת את תפיסתה לגבי קבלת ההחלטות בהיוועדות ואת ההטמעה שהיא מרגישה שעברה גם לות"ט:

זו החלטה שלהם מה יקרה. אנחנו רואים ובסוף חותמים אבל זה שלהם [...] היום בוועדות אני יודעת לעשות את זה נכון יותר ולהסביר מה המטרה ובסוף הם בוחרים. זה לא מרגיש לי מדי שונה. זה שונה בארגון, בסדר. בכל המעמד הישואו' עם משפחות, עם תומכים. זה השוני זה היתרון שיש להם... בהיוועדות הראשונה הרגשתי שאני מגיעה לאירוע. האישה עמדה בכניסה, חיבקה נישקה. היה שם שולחן שהם ערכו התרגשו. ממש אירוע. זה שלהם וזה טוב, זה טוב. גם בביצוע ההחלטות אני יכולה להחזיר למשפחה אתם בחרתם אתם ביקשתם בזה אני משתמשת. (אושרת)

אושרת מתארת בציטוט כי היא רואה את האחריות על המשפחה בהיוועדות ואף את השוני שהוטמע בה בתור עובדת סוציאלית שהמשפחות שאֵתן היא עובדת משתתפות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". בהיוועדות עצמה היא מניחה את היתרון של התכנית בתומכים שיש למשפחה בהיוועדות, ומציינת כי היא משתמשת בבחירה של המשפחה גם בשלב היישום, בדומה לאמור בתת-התמה "שיקוף הדאגות והזכרת המטרה". בהמשך דבריה של אושרת היא מתארת את תפיסתה לגבי האחריות על התכנית המשפחתית ועל החשיבות בהרגשת המשפחה כי ההחלטה בידיה:

אני רוצה שזה יצליח באמת אני חושבת שבסוף בסוף – זה העו"ס משפחה. הוא זה שמניע את התהליך ואחראי על ביצוע החלטות ההיוועדות. בדומה לות"ט רק שפה [ב"עולים לדרך – קד"ם" – ה.ב.] הרבה יותר אינטנסיבי הקשר הופך להיות הדוק, שזה יתרון, בעקבות ההיוועדות באמת המשפחה מקבלת את המקום שלה מרגישה שמכבדים אותה ונותנים לה לקבל החלטות. (אושרת)

בציטוט הזה אושרת מתארת שתי תפיסות נפוצות בקרב העובדות הסוציאליות שרואיינו. אחת, כי האחריות בסופו של דבר היא על עו"ס המשפחה, והשנייה כי המשפחה "מרגישה שמכבדים אותה ונותנים לה לקבל החלטות". הדגש בציטוט הוא כי המשפחה "מרגישה" סובייקטיבית, ולא בטוח כי היא מחליטה בפועל מבחינה אובייקטיבית. בריאיון עם בר היא מתארת היוועדות שבה האם לתפיסתה התקשתה

להחליט ורצתה לבחור בכל המענים. בר מספרת: "היא [האם] בחרה. אבל היינו צריכים לדייק איתה יותר מהוועדות אחרות. אבל בחויה שלה היא כן בחרה." בר מדייקת גם היא את החשיבות בתפיסה של המשפחה כי היא בחרה, גם אם חלק נכבד מההחלטה או מהכיוון היה של גורמי המקצוע. בהמשך לכך מוצגת תפיסה נוספת על החלטת המשפחה בתכנית "עולים לדרך – קד"ס", אשר אינה רואה בהחלטת המשפחה כדבר שעשוי להתממש במציאות. כמה עובדות סוציאליות תיארו כי הן מאמינות ברצינות של התכנית, אך בפועל תופסות את התכנית ככזו שאינה מתאימה ליישום ביום-יום. לדוגמה, הסברה של ליאל: מתו

לפעמים יש משפחות שכאילו לא רוצות שההחלטה תהיה שלהן. לא תמיד בגלל שההחלטה קשה, אלא פשוט מעדיפות שמישהו יחליט, שמישהו יציע את הפתרונות, לפעמים זה יותר נוח ואני יכולה להבין את זה. לא לכל המשפחות יש כוחות לחשוב ואז ליישם ואז לבדוק ולחשוב מחוץ לקופסה [...] אני תופסת את זה [את התכנית] כבאמת להחזיר למשפחה את השליטה על מה שקורה, את היכולת להחליט מה יהיה אֵתם, על לחשוב איך הם רוצים שדברים יראו, כאילו ככה אני תופסת את זה וגם ככה אני מציגה את זה. אני חושבת שזה מדהים, נשמע לי הרבה יותר, כאילו בא לי להגיד שהלואי שהמשפחות שאני עובדת אֵתם היו, זה היה להם יותר טוב מוועדות תכנון טיפול, כאילו שהייתי רואה את זה באופן גורף יותר נכון בשבילם. בשטח, במשפחות שלי, ביישום ביום-יום, גם בתפיסה, קשה לי למצוא משפחות שיתחברו לזה. אני חושבת שגם אנחנו וגם המשפחות התרגלנו לדברים אחרים, ולפעמים הם עסוקים כל כך בהשרדות שלהתחיל לחשוב על תכנית ולהיפגש עם מתאמים וכל ההגדלות ראש האלה, לפעמים זה פחות מתאים. (ליאל)

ליאל מסבירה כי חרף התפיסה שלה את התכנית כחיובית, לעתים קרובות אין היא מתאימה למציאות של העובדות הסוציאליות ושל המשפחות. היא מתארת כי המשפחות והעובדות הסוציאליות התרגלו לשפה ולדרך שונה, ולתפיסתה הן אינן מעוניינות בדרך אחרת. בנוסף, לתפיסתה, משפחות רבות עסוקות בהשרדות ולא פנויות לתהליך מעמיק שדורש אחריות אישית, כמו "עולים לדרך – קד"ס". ליאל מציינת גם כי היא תופסת את התכנית כדרך "להחזיר שליטה", מבלי לציין מי או מה לקחו מהמשפחות את השליטה במקור ואת תפיסתה לגבי מציאות זו. יצוין כי עמדתן של העובדות הסוציאליות שתיארו אתגרים דומים היא באופן כללי חיובית כלפי התכנית ועקרוניתיה.

בין שתי תפיסות אלו עובדות סוציאליות שונות מתארות תחושה מבלבלת לגבי החלטה ואחריות במבנה של התכנית "עולים לדרך – קד"ס". כך, למשל, מביעה זאת אפרת:

המשפחה בונה את התכנית בהוועדות, מציגה אותה, ואנחנו צריכים לאשר או לא לאשר, רגע פתאום כן הכוח כן אצלנו ביד? מה זאת אומרת לאשר או לא לאשר? היה לנו היוועדות שהיה לנו ברור שזאת לא תכנית טובה, היא לא תעבוד. זה לא יקדם שום דבר מהדאגות שיש לגבי הילדים. ועדיין אמרנו אנחנו לא במעמד עכשיו של ההוועדות החגיגית הזאת כדי להגיד אנחנו לא מאשרים. (אפרת)

אפרת מתארת כי לתפיסתה מבנה התכנית עצמו מותיר מצד אחד את אישור התכנית המשפחתית אצל העובדת הסוציאלית, אך הלכה למעשה אין באפשרותן שלא לאשר את תכנית המשפחה במעמד ההוועדות, מתוך תחושה שבפועל לא נעים ובלתי אפשרי להגיד "לא" לתכנית במעמד חגיגי זה. היבט תפיסתי נוסף מגולם בקונפליקט שחוות עובדות סוציאליות המלוות את המשפחות. קיימת התנגשות בין האחריות שהעובדות הסוציאליות מרגישות (ושהמדינה העניקה להן) ביחס לשלום ולרווחתם של קטינים ובין העברת החלטה לגביהם באופן מוחלט למשפחה. אפרת מתארת זאת כך:

"עוד לא מצאנו את הדרך לייצר את השפה המשותפת, שמשלבת גם את החוק נוער והאחריות שלנו

במקרים של פגיעה בקטינים, אחריות שהיא על הכתפיים שלנו כאנשי מקצוע. ביחד עם השפה של להעביר את האחריות להורים." אפרת מציגה את הקונפליקט של עובדות סוציאליות בין הרצון שלהן והחוק להפחתת דאגות אצל ילדים ובין אחריות ושליטה על בניית ויישום התכנית המשפחתית של ההורים. עובדות סוציאליות נוספות נעות בעמדתן לגבי החלטת המשפחה על התכנית המשפחתית ועל יישומה. נראה כי אכן קיים בלבול בנושא – הן מבחינת מבנה התכנית עצמה, הן מבחינת חוק הנוער (טיפול והשגחה), תש"ך-1960 והן מבחינת עמדות ותפיסות אישיות לגבי המשפחות. לסיכום תזתמה זו, נראה כי שאלת זהות הגורם המחליט והאחראי על יישום התכנית מורכבת למדי וטומנת בחובה עמדות שונות בין עובדות סוציאליות שונות, ואף אותה עובדת סוציאלית יכולה לחוות קונפליקט פנימי ברגעים שונים במהלך התכנית ותופסת את ההחלטה והאחריות באופן שונה. נמצא כי מצד אחד עובדות סוציאליות תופסות באופן חיובי את רציונל התכנית כי ההחלטה צריכה להיות של המשפחה, אך נראה כי מצד שני, לשיטת חלקן המשפחה צריכה רק להרגיש כי היא מחליטה, גם אם העובדת הסוציאלית או גורם מקצועי אחר מכוונים להחלטה מסוימת. בהמשך לכך חלק מן העובדות הסוציאליות נמצאות בעמדה כי התכנית אינה מתאימה למציאות שלהן ושל המשפחות. ולבסוף, נמצא כי המבנה עצמו של התכנית, שלפיו העובדת הסוציאלית צריכה בסופו של דבר לאשר את תכנית המשפחה, מבלבל ומקשה עוד יותר על שאלת הגורם המחליט בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". בתזתמה הבאה תוצג תפיסת "יכולת פעולה" של העובדות הסוציאליות עצמן והיכולת שלהן לקבל ולבצע החלטות בתוך התכנית.

יכולת פעולה של עובדות סוציאליות בתוך תכנית "עולים לדרך – קד"ם"

בחלק זה תתואר חוויית יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות בתוך התכנית. יובאו ממצאים משני מוקדים – יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות בהפניית משפחות ויכולת הפעולה של עובדות סוציאליות בהקשר למשאבי הזמן שלהן.

יכולת פעולה בהפניית משפחות. כמה עובדות סוציאליות תיארו את הכניסה של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" כתהליך שבו הן עצמן נדרשו להתמודד ולהשתנות לפי התכנית. כך, למשל, שירה מתארת את החוויה שלה בבקשה להפנות ולהשתתף בתכנית "עולים לדרך – קד"ם".

אני כן יכולה להגיד שיש בזה משהו מאוד מאוד מרגיז. ההיסחפות אחרי האג'נדה. עכשיו יש רעיון מהפכני שמחולל שינוי וכו' וכו', ואנחנו נדרשים ליישר איזשהו קו. ועוד שנה יכול לעלות למישהו גיוק אחר עם תובנה מאוד מאוד חדשה אחרת שנצטרך ליישר קו לפי מה שהוא מחליט להנחית ולהטמיע במחלקות. אז כאילו ההרגשה שלפעמים הלמעלה מנותק מהשטח, שאין מספיק הבנה לנו כעובדים, בתהליכים שקורים, לקצב שהם רוצים, קצת חיים בסרט [...] קצת לא מסתדר לי העו"ס מודעת עוני. ואז מתחילים לחרטט אותך שעו"ס מודעת עוני זה לאו דווקא כסף, זה עוני בידע, עוני בתמיכה, כאילו מנסים שהאג'נדה שלהם תהיה מתאימה ולא משנה מה הם ימצאו דרך להגיד שזה הנכון וזה מתאים ואת צריכה לעבוד לפי המודל הזה של עו"ס מודעת עוני גם אם היא [המשפחה] מאוד עשירה והמצב הכלכלי שלה יותר טוב משלי, אבל אני צריכה להבין אותה. כי לי יש את הידע ולה אין את הידע, כאילו חרטוטים כאלה שזה מעצבן. (שירה)

שירה מתארת את תחושותיה לגבי כניסת תכנית "עולים לדרך – קד"ם" כמעשה מנותק של משרד הרווחה והשירותים החברתיים מהמחלקות לשירותים חברתיים בשטח. הטון שבו שוחחה שירה על הדרישה להפנות משפחות לתכנית ולפעול בהתאם לאג'נדה שלה, שלא דווקא מתאימה לה או למשפחות שאֵתן היא פועלת – היה כעוס. לירז מוסיפה ומספרת על תחושותיה לגבי הפנייה משפחות לתכנית:

גם שבגלל שאנחנו פחות מביאות מקרים זה היה ממש תחושה של דחוף כאילו ללחוץ עלינו להפנות... אז זה קצת כאילו היה... אני אומרת את האמת. אני כן מעריכה את כל הדברים האלה ונעזרת בדברים האלה ואני חושבת שאני עושה את זה גם ככה, אבל קשה לי שזה בא בהכרח, בכפייה. (לירז)

לירז, שירה ועובדות סוציאליות נוספות שרואיינו הרגישו כי הכניסה של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" הגיעה כדרישה מלמעלה ולא מתוך הרגשה או צורך שלהן בשטח. בניגוד לתפיסה זו, שהביעו חלק נכבד מן העובדות הסוציאליות, יהודית מציגה קול אחר. היא מבטאת את הצורך שהיא חשה בתכנית עוד טרם התחלתה. יהודית מתארת מאבק שלה לפני שמונה שנים עם ראש הצוות על נתינת משאבים בתוך הקהילה במקום הוצאה חוץ-ביתית:

אז במקום להוציא את הילדים מהבית ויש כאב כי אתה כופה עליה להוציא את הילדים מהבית, מה היה קורה, כי הרי כל ילד בפנימייה העלות שלו היא בין 10 אלף ל-15 אלף, אז קח את הכסף מהמשאב הזה כנס לתוך המשפחה ותחליט, שזה רעיון של קד"ם, ותחליט שאתה בונה איתה תכנית ועוזר לה, לא לשנה וחצי אלא לאורך זמן, לבנות את המשפחה הזאת מחדש, לסייע לה, לשנות תפיסות, לשים את המשאב במקום הנכון, לעשות איתה תהליכים טיפוליים, תחשבי אם את מוציאה שלושה ילדים מהבית זה 45 אלף בחודש, מה את יכולה לעשות עם הכסף הזה בתוך התכנית? המון כסף.. וזה מציל גם את הילדים וגם את ההורים. זה שינוי תפיסה ואז היה להם ויכוח מאוד סוער על זה, ואז פתאום אתה רואה את התכניות היום שנבנות ואתה אומר וואלה צעקת צעקת אבל הנה זה בא לידי ביטוי. אומנם אני לא יישמתי את זה אבל אני כאילו דיברתי את זה. וזה קורה... (יהודית)

יהודית מתארת את תחושתה כי סוף סוף קולה ותפיסתה נשמעים. מהמילים "צעקת וצעקת והנה, זה בא לידי ביטוי" ניתן להבין כי יהודית חיכתה לתכנית כמו "עולים לדרך – קד"ם", וכי לתחושתה זו תכנית שמגיעה דווקא מלמעלה; דברים שנלחמה עליהם בעבר הפכו למדיניות, ומשאבים, שעד עכשיו לתפיסתה הושמו במקומות לא נכונים, מושקעים כעת בתכנית באופן חכם יותר. בדומה ליהודית הציגו עובדות סוציאליות נוספות את מחשבותיהן כי חשוב ומשמעותי כי קולה של המשפחה יושמע בצורה נרחבת יותר. אך יהודית הציגה קול ייחודי בהרגשתה כי התכנית היא מענה לתחושותיה שלה לגבי ות"ט.

יכולת פעולה לגבי משאבי זמן. היבט נוסף של תפיסות לגבי קבלת החלטות של עובדות סוציאליות בתוך התכנית היא על משאבי הזמן שלהן. עשר עובדות סוציאליות שרואיינו סיפרו כי תכנית "עולים לדרך – קד"ם" דורשת מהן משאבי זמן, שבאופן שגרתי חסרים להן. אושרת מספרת על התמודדות בירוקרטית עם התקציב וכן על יחידות הזמן שהתכנית דורשת ממנה:

צריך לדעת ממש טוב איך להתעסק עם זה (עם התקציב של המשפחה – ה.ב.). וגם כשיודעים צריך לרדוף אחרי קבלות, זה לוקח הרבה זמן. צריך להיות על זה [...] אנחנו בעומס מטורף אני עם 108 משפחות. אם אני שם – בקד"ם, מן הסתם משפחה אחרת מפסידה, זה בא על חשבון. אני הרבה פעמים אומרת אני לא מכבדת את המשפחות. אבל עו"ס משפחה רגילה לזה, אנחנו בתוך הכיבו שריפות ואין הרבה זמן למעבר [...]. אם היתה עובדת סוציאלית ייעודית לתכנית זה היה מצליח יותר. כמו בנושאים וכו'. כשאני מאמינה במשפחה שזה יעבוד אני משקיעה אבל זה המון המון זמן. (אושרת)

אושרת מתארת את הקושי שלה בהפניית משאבי זמן לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ואת תחושת האשמה שמתווספת לכך לגבי צמצום זמינותה למשפחות האחרות שהיא מטפלת בהן מחוץ לתכנית. אושרת ומרואיינות נוספות מתארות כי הן שוקלות את התועלת של המשפחה בתהליך כדי להבין האם

כדאי להפנות כלפיה את משאבי הזמן שהעובדת הסוציאלית משקיעה בכך. בנוסף, אושרת ושתי עובדות סוציאליות נוספות ציינו כי כדאי שתהיה עובדת סוציאלית ייעודית לתכנית.

היבט נוסף בהקשר להחלטה לגבי משאבי זמן הוא של המתח בין צרכי העובדת סוציאלית ובין

החלטת המשפחה והצרכים שלה. לירו מתארת כך התנגשות לגבי זמן ההיוועדות:

המשפחה רצתה רק בשעות מאוד מאוחרות שאנחנו לא עובדים, שבע בערב. אז אמרנו אנחנו יכולים ללכת לאיזשהו אמצע אבל אי אפשר לגמרי שכל השעות יהיו על חשבוננו ואז כל הזמן היא נורא נורא לחצו, לא זה רק מה שהמשפחה קובעת ומה שהם רוצים, זה היה ממש נוקשה, ואני הרגשתי שאני מגיעה מאוד טעונה ומתוחה להיוועדות. (לירו)

לירו מתארת כי היא מרגישה שאינה יכולה לקבל החלטות ולתכנן את זמן העבודה שלה בעצמה עקב דרישת התכנית להתחשבות במשפחות ולקביעת החלטות בידיהן, וכי בשל חוסר השליטה הגיעה מתוחה להיוועדות וחשה כי נהגו כלפיה בנוקשות.

לסיכום, בתמה זו הוצג רצף של תפיסות של העובדות הסוציאליות שרואיינו לגבי החלטה ויישום של המשפחות את התכנית המשפחתית שנבנתה בהיוועדות. התמה הציגה רצף שנע בין עמדה חיובית ורצון ליישום רציונל "עולים לדרך – קד"ם" לקידום יכולת המשפחה להחליט לגבי עצמה, דרך תחושות בלבול בנוגע למבנה התכנית ולמדיניות ביחס להחלטות המשפחה ועד תחושה כי היישום בשטח של האוטונומיה של המשפחה על ההחלטות כלל אינו ישים. לאחר מכן הוצגו תפיסותיהן של עובדות סוציאליות לגבי יכולת ההחלטה שלהן עצמן בתוך התכנית והובאו צדדים שונים לתחושת יכולת הפעולה שלהן בזיקה לכניסת תכנית "עולים לדרך – קד"ם" למש"ח, כמו שליטה על משאבי הזמן שלהן והיכולת להחליט על צדדים שונים בוכנית. לאורך שלוש התמות הקודמות הוצגו תפיסות ותחושות לגבי יכולת פעולה של עובדות סוציאליות בנוגע לפרקטיקות שהובאו בתמות.

לסיכום פרק הממצאים, דרך סקירת וניתוח ממצאי הראיונות ביקשנו לענות על שאלות המחקר לגבי פרקטיקות של "יכולת פעולה" של עובדות סוציאליות ולגבי תפיסותיהן בנושא במסגרת תכנית "עולים לדרך – קד"ם". הממצאים אורגנו בתוך ארבע תמות, כאשר שלוש תמות מתארות בתוכן פעולות של עובדות סוציאליות במסגרת התכנית וכן תפיסות ואתגרים שלהן. התמה רביעית, לעומתן, דנה בתפיסות של עובדות סוציאליות כלפי קבלת החלטות ויישומן אצל המשפחות בתכנית ויכולת הפעולה שלהן עצמן בתוכה. ננסה לבחון כעת אילו תשובות ניתן לחלץ מהממצאים ביחס לשאלות המחקר, באמצעות הצגת הממצאים בזיקה לשאלות אלו:

בנוגע לשאלת המחקר הראשונה, הנוגעת בפרקטיקות שעובדות סוציאליות מפעילות על מנת לקדם את יכולת הפעולה של המשפחות בשלב היישום של תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ם", נמצא כי עובדות סוציאליות מפעילות פרקטיקות הקשורות לפיתוח אמון במשפחה, ליצירת שיתופי פעולה ולביצוע פעולות לקידום קבלת החלטות. עיגון של פעולות אלו כמקדמות יכולת פעולה של משפחות נדון מעט בפרק הממצאים ויורחב בפרק הדין.

בנוגע לשאלת המחקר השנייה, לגבי נקודות המבט של העובדות הסוציאליות על יכולת פעולה בהתייחס לעבודה עם המשפחות, וכן לגבי שינוי בתפיסתן את יכולת הפעולה בעקבות ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" וליישום תכניות המשפחה במסגרת התכנית – נמצא כי חלק מן העובדות הסוציאליות שינו בצורה מסוימת את מחשבתן על יכולת הפעולה אצל המשפחות, למשל, מאמינות יותר ביכולתה ובזכותה של המשפחה להחליט החלטות על חייה ולבצען. וכי עלו אתגרים ומתחים בין העובדות הסוציאליות למשפחות בנוגע להחלטת המשפחה על התכנית המשפחתית.

הממצאים מאפשרים מענה גם לשאלת המחקר השלישית, הקשורה לתפיסת העובדות הסוציאליות את יכולת הפעולה שלהן, במקום עבודתן בכלל ובפרט בתהליך ההפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ויישום תכניות המשפחות. נמצא כי חלקן חוות את התכנית כמתנגשת עם יכולת הפעולה שלהן בנושאים כמו חלוקת משאבי זמן ולעתים אף בהחלטות הקשורות לדאגות כלפי הילדים. בנוסף נמצא כי חלקן תופסות את התכנית כמגיעה מלמעלה ולא מלמטה, מהשטח. דבר המגביל את יכולת הפעולה שלהן ואת החלטתם בקשר לצורת העבודה המתאימה עם המשפחות. מספר עובדות סוציאליות תופס את התכנית כמענה לצורך שהן מאמינות בו. פרק הדיון שבחלק הבא יבחן את הממצאים שעלו בפרק זה וידון בהם ביחס לספרות הקיימת בעולם בנושא וביחס למחקרים קודמים על תכנית "עולים לדרך – קד"ם" בישראל.

דיון

מחקר זה ביקש לבדוק מהן הפרקטיקות שבהן עובדות סוציאליות משתמשות על מנת לתת מרחב ליכולת הפעולה של משפחות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". על מנת לענות על שאלה זו המחקר בדק גם תפיסות ואתגרים של עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" ביחס להפעלת פרקטיקות של יכולת פעולה.

פרק הדיון יישען על תאוריה מודעת הקשר. ההתבוננות על העובדות הסוציאליות תיעשה בתוך הצטלבויות ההקשרים שבהן הן עובדות ופועלות. דרך פרדיגמה זו ייבחן המפגש שלהן עם תכנית "עולים לדרך – קד"ם", מתוך התבוננות במבנים שבהן הן פועלות, ביחסי הכוח ובתפיסתן את המושגים סיכון והגנה על ילדים (Roer-Strier & Nadan, 2020). פרק הדיון יחל בחיבור הפרקטיקות שנמצאו במחקר למושג "יכולת פעולה" וידון בפער בין פרקטיקות של יכולת פעולה כפי שנמצאו בספרות ובין פרקטיקות שנמצאו במחקר הנוכחי. הפרקטיקות שנמצאו במחקר סווגו לשלושה סוגי פרקטיקות: פרקטיקות של העובדת הסוציאלית כלפי עצמה, פרקטיקות כלפי המשפחה ופרקטיקות המופעלות כלפי צוות תכנית "עולים לדרך – קד"ם" וכלפי הצוות והאחראים במש"ח. הממצאים שעלו במחקר ידונו בהצלבה לחומרים תאורטיים ואמפיריים, ובפרט – ממצאי מחקרים שחקרו את תכנית "עולים לדרך – קד"ם" לרווחת הילד. הדיון יתמקד ברעיונות שעשויים להסביר את ההצלחות והאתגרים של עובדות סוציאליות אשר הפנו משפחות לתכנית.

חלקו השני של הפרק ידון בהקשר המערכתי והמבני של אתגרי העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם", במבנה של המחלקות לשירותים חברתיים ובתפקידן של עובדות סוציאליות. הדיון יחשוף פרדוקסים הטבועים במבנה השירותים החברתיים בישראל, אשר משפיעים על יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות. לאחר מכן יתקיים דיון בשני פרדוקסים שעולים מתוך הממצאים. הראשון הוא פרדוקס השיקום – האם המשפחה באמת מחליטה ואחראית על התכנית המשפחתית ועל יישומה. בחלק זה יוצג המתח הקיים בין היכולת של המשפחה להחליט ולקחת אחריות על חייה ובין חוקי המדינה, אשר עלולים להגביל את יכולת הפעולה של המשפחה. הפרדוקס השני יכונה "קולות של מדיניות": פרדוקס בתפיסת התפקיד של העובדות הסוציאליות, אשר יציג את המתח בין סוגים שונים של מדיניות שהעובדות הסוציאליות מתבקשות לפעול על פיהם. חלקו האחרון של פרק הדיון יעסוק בדרכים שבהן ניתן להעצים את יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות ויבחן את ממצאי המחקר בהקשר זה ביחס לתנאים מאפשרי יכולת פעולה ולמעורבותן של עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות בדרכים שונות. בסיום הדיון יוצגו תרומות המחקר מבחינה תאורטית להבנת המושג "יכולת פעולה" וכן תרומת המחקר בנושא של שינוי מדיניות, הכוללת את ההבנה כי השתתפות עובדות סוציאליות בקידום מדיניות מועילה ליכולת

כנכתב בסקירת הספרות, קיימות מגוון דרכים שבהן פרקטיקות של יכולת פעולה עשויות להתבטא. בין אם כפרקטיקות שמתנגדות לניכור, שמצטרפות ללקוחות, ובין אם כפרקטיקות המופעלות כלפי יחידים, כמו שנמצא במחקר פרקטיקות לשינוי מדיניות אשר מבקשות להפעיל ולפעול עם קבוצות (אמיתי, 2017; ליסטר, 2019; Parsell et al., 2017). בחלק זה ידון הפער וההקבלה בין הפרקטיקות שנמצאו במחקר זה ובין פרקטיקות של יכולת פעולה בספרות.

מישור ראשון: פרקטיקות של העובדת הסוציאלית כלפי עצמה

ניתוח הממצאים מעלה כי עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" מקיימות רפלקציה עצמית ומשנות את פעולתן מול משפחות בתכנית על מנת לייצר בניית אמון, להחזיר אחריות למשפחה ולפעול לקידום יכולתה להחליט בהתאם לעקרונות התכנית. דרכי הפעולה שנמצאו בחלק זה כוללות שימור עמדה מאמינה של העובדת הסוציאלית, הליכה בקצב של המשפחה, הרפיה ושחרור אחריות והכרה בחשש של המשפחות מהלשכות לשירותים חברתיים (איור 2). עובדות סוציאליות מתארות כי הן עוצרות, מקיימות "דיבור עצמי" ומשנות את תגובתן האוטומטית. כנכתב בפרק הממצאים, חלקן מתארות כי זוהי פעולה שונה שהן מבצעות באופן ייחודי בתכנית "עולים לדרך – קד"ס", ולא בעבודתן השוטפת, על מנת לאפשר למשפחה לקבל ולבצע החלטות עצמאיות. הרון (Heron, 2005), בדומה לכך, מסביר את הקשר בין יכולות רפלקטיביות של עובדות סוציאליות ובין עיסוק בפרקטיקות ביקורתיות אשר מתנגדות ליחסי הכוח בין לקוחות לעובדות סוציאליות ויישומן. הרון מביא במאמרו דוגמאות לרפלקציה של עובדות סוציאליות "לבנות" אשר עבדו עם אוכלוסייה אפריקאית-אמריקאית במרכז בריאות קהילתי בארצות הברית ומציג שאלות שהעובדת הסוציאלית שואלת את עצמה על מנת לברר את יחסי הכוח והאם התנהגות הלקוח היא אכן שלילית, או שמא ניתן לראות אותה כהתנגדות אשר מייצגת דווקא את יכולת הפעולה שלו. בראיונות במחקר זה אכן התברר כי עובדות סוציאליות מבצעות רפלקציה ושואלות את עצמן כיצד להתנהל. נמצא כי הן בעיקר מזכירות לעצמן לשחרר וכי יישום התכנית איננו באחריותן. לעתים בראיונות הן אף הזכירו את יחסי הכוחות הלא שוויוניים בחדר, בעיקר בהקשר של ועדות תכנון טיפול והערכה ולא של תכנית "עולים לדרך – קד"ס". נראה מכך שהן רואות את יחסי הכוח שבתוך "עולים לדרך – קד"ס" כשוויוניים יותר בשל אופן קבלת ההחלטות לאורך שלבי התכנית. אמיתי (2017) מתארת פרקטיקות שונות של יכולת פעולה בעבודה עם נערות ונערים. אחת הפרקטיקות שאמיתי מתארת היא "השעיית השיפוטיות". היא מגדירה אותה כפרקטיקה אשר בה האדם מסוגל לזהות על עצמו מתי הוא נוטה לשיח שיפוטי, ובידו לעצור ולהשעות שיח שיפוטי כלפי מעשה אשר כלפיו הוא נוטה בדרך כלל להיות שיפוטי. היכולת להשעות שיפוטיות מייצרת מרחב המקבל את האדם על מעשיו ומאפשר עצירה לצורך חשיבה, התבוננות וקבלת החלטות. במחקר הנוכחי נראה כי עובדות סוציאליות מנצלות את "השעיית השיפוטיות" על מנת לעצור ולומר לעצמן שהחלטה היא של המשפחה ולא שלהן וכי למשפחה יש יכולת להחליט בעצמה. אולם ברגעים אלו כמעט אין הן מעלות למודעות שלהן עצמן את הניכור ויחסי הכוח בחדר, כפי שמתואר בספרות (אמיתי, 2017; ליסטר, 2019; Parsell et al., 2017) בפרקטיקות מוכוונות יכולת פעולה. לסיכום, ניתן להבין כי פעולות של עובדות סוציאליות כלפי עצמן הן משמעותיות ויש להן מקום נכבד בתכנית "עולים לדרך – קד"ס". ממצא זה מלמד על השינוי של עובדות סוציאליות בתוך התכנית, מכיוון שהן מצינות בדרכים שונות כי הן אינן פועלות על "אוטומט", אלא משנות את השפה ואת הפעולות שלהן בהתאם לרציונל התכנית בעבודה עם המשפחות אשר נמצאות בתכנית.

מישור שני: פרקטיקות כלפי המשפחה

בחלק זה נדון בפרקטיקות שעובדות סוציאליות הפעילו כלפי המשפחות בתכנית, ובהן: יצירת קשר אישי, ליווי המשפחות במרחב החיים, שיתוף במידע, שיקוף והזכרת המטרה, ושימוש בשפה של

כוחות, כנות וחוסר שיפוטיות (איור 2). עובדות סוציאליות השתמשו בפרקטיקות אלו על מנת לתמוך בשיתוף פעולה עם המשפחות, להגביר אמון ולהעצים את יכולת קבלת החלטות העצמאית של המשפחות. בחלק זה נדון בפער בין שימוש בפרקטיקות תומכות יכולת פעולה כפי שנמצאו במחקר זה ובין פרקטיקות דומות לקידום יכולת פעולה, שהוזכרו בספרות. בהקשר לעבודה בשפה של כוחות, אשר מובנת בהליך התיאום וההיוועדות של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" (שמר ואחרים, 2022), נמצא כי העובדות הסוציאליות אכן ממשיכות את השימוש בשפה של כוחות ואף מאמצות אותה למרחבי עבודה אחרים שלהן. בראיונות עם העובדות הסוציאליות במחקר זה נמצא בעיקר תיאור של שפת כוחות והחשיבות לתפיסתן של מציאת כוחות אצל המשפחות והצגתם להן, אך למעשה לא נמצא שימוש מפורט לאורך שלב היישום בכוחות המשפחה. במחקר שנעשה בישראל על מתאמי התכנית במקביל למחקר זה, עלה כי המתאמים הציגו שימוש נרחב בכוחות והסבר מפורט על השימוש הזה, לצד פרקטיקות של חיפוש הכוחות של המשפחות (Shaibe, 2022). קיים אם כן פער באופן השימוש בפרקטיקת השימוש בשפת הכוחות בין עובדות סוציאליות למתאמים. פער זה משקף את המבנה השונה של תפקיד העובדות הסוציאליות והמתאמים ואת ההבדלים במשאבים השונים שניתנים להם. נשוב לנושא זה בהמשך פרק הדיון.

פרקטיקה חשובה נוספת היא שיתוף של העובדת הסוציאלית את המשפחה במידע ועידוד המשפחה לחפש מידע נוסף אשר יכול להועיל לה. עובדות סוציאליות מספרות על שימוש בפרקטיקה זו בשלב היישום, שבו הן בעיקר מסבירות למשפחה על האפשרויות שלהן. גם כאן נמצא פער בין אופן השימוש של העובדות הסוציאליות בפרקטיקה ובין הספרות. התאוריה של "יכולת פעולה" תופסת כי אדם, כל אדם, הוא בעל מטרה וידע ייחודי על חייו, שבו הוא יכול ומסוגל להשתמש לקידום מטרותיו (Giddens, 1984). תפיסה זו מובילה את תכנית "עולים לדרך – קד"ם", שבה במהלך בניית התכנית המשפחתית ויישומה, האמונה הדומיננטית היא כי המשפחה עצמה מובילה את התכנית, בהיותה בעלת הידע הנדרש לכך (שמר ואחרים, 2022). אמיתי (2017) מציגה פרקטיקות של יכולת פעולה כלפי נערים ומכנה את השימוש בידע כפעולה של "יְדָעִים, לא ידע". בכך היא שמה דגש על קיום מגוון רחב של סוגי ידע, כאשר יש צורך להשתמש בידע של הנערים על חייהם ועל הדרך שבה הם מנהלים אותם, להכיר בהתנהלות שונה מההתנהלות בעזרת ידע מקצועי ולהכיר בהיגיון ובחכמה הפנימית של הידע של הנערים ביחס להתמודדויותיהם. אמיתי מדגישה את הצורך להכשרה בסוגי ידע שונים ובלמידה משתפת של הידע וכן בדיאלוג עם הנער ובלמידה מן הידע שלו. בנוסף, מחקר על הצלחות וכישלונות של מודל קד"ם (Bredewold & Tonkens, 2021) מציג את החשיבות של התייחסות לידע של האדם ושל סביבתו על מנת שהפתרונות יהיו מותאמים לדאגות שהוצגו. מצה (Metze, 2015) מניח את ההתייחסות לידע של המשפחה כבסיסית במודל קד"ם. הוא טוען כי אמנם אנשי מקצוע הם מומחים בכל הנוגע לידע תאורטי ומעשי ביחס לאבחון ולטיפול בבעיות, אולם המשפחות והרשתות החברתיות שלהן הן מומחיות בכל הנוגע לחיים ולהיסטוריה של המשפחה. מצה מתייחס לחוסר איזון שמשקף לרוב ביחסם של אנשי המקצוע בין הידע המקצועי לידע של המשפחה. מודל קד"ם, לשיטתו, הוא מודל המציע שינוי באיזון היחס לידע בין אנשי המקצוע למשפחות, משום שבו קיים דגש על שימוש בידע המשפחה. בהמשך לכך סערהימן (2020) מתאר כי דיאלוג על יחסי כוחות נמצא כמעצים יכולת פעולה. במחקר הנוכחי נמצא פער בין התיאור בספרות העוסקת בקד"ם וביכולת פעולה בנוגע לשימוש בידע של המשפחה ושל העובדות הסוציאליות ובין הממצאים שהתגלו.

פרקטיקה נוספת הקשורה ליכולת פעולה אצל המשפחה ולא נמצאה במחקר הנוכחי קשורה לשיתוף והשתתפות ילדים בקבלת החלטות. בספרות על שיתוף ילדים בקבלת החלטות כבר נמצאו והוצגו היתרונות הגדולים של שיתופם בהחלטות הנוגעות לעניינם, שיתוף אשר נמצא כמוביל ליישום מותאם

וטוב יותר של ההחלטות ולגידול ברצון הילדים ליישם את ההחלטות ולשיפור במצבם. שיתוף זה אף מאזן את יחסי הכוח בין העובדת הסוציאלית ובין הילד. המחקרים מעידים על קשייה של העובדת הסוציאלית בשיתוף ילדים בקבלת החלטות ומציגים חסמים שונים לכך הן בוי"ת בישראל והן בהליך "עולים לדרך – קד"ם" (מרמור ואחרים, 2017; קושר וכן אריה, 2009; Beek, 2014). דו"ח המחקר על התכנית בישראל מצא גם הוא צורך בהעמקה בפרקטיקות לשיתוף ילדים ב"עולים לדרך – קד"ם", אך היא נמצא חסרה בפרקטיקות של העבודות סוציאליות במחקר זה, ואף בפרקטיקות של מתאמים בישראל (שמר ואחרים, 2022; Shaibe, 2022). במחקר קודם על תוכנית "עולים לדרך – קד"ם" אשר בדק את תפישותיהם וחוויותיהם של הילדים אשר משפחותיהם השתתפו בתכנית הילדים שיתפו את החשיבות שלהם להבנת התהליך, חלק סיפרו על שינוי חיובי בביתם בשלב היישום וחלקם חשו כי קולם לא נשמע בשלב היישום וכי הם נאבקו על הדברים שהוחלטו בתכנית המשפחתית בקשורים אליהם (Mischel, 2021).

מישור שלישי: פרקטיקות כלפי המערכת והצוות העובד עם העובדות הסוציאליות

בחלק זה יוצגו פרקטיקות שעובדות סוציאליות השתמשו בהן עם צוות התכנית ועם האחראים עליהן במש"ח כדי לקדם יכולת פעולה. פעולות אלו כוללות סגור על המשפחה, התעקשות על הפניה לתכנית "עולים לדרך – קד"ם", עבודה עם המתאם על ידי נתינת מקום בשלב התיאום וליווי המלווה בשלב היישום. בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" שיתוף הפעולה בין הגורמים הוא הכרחי להצלחת התכנית. עובדות סוציאליות שרואיינו הדגישו כי ההצלחה היא הודות לעבודת צוות ולא לעבודה שלהן בלבד, דבר אשר מתכתב עם מבנה התכנית (שמר ואחרים, 2022).

פרקטיקות של סגור על המשפחה, השמעת קולה והתעקשות על ההפניה הן פרקטיקות אשר תואמות את התאוריה של "יכולת פעולה" ושל עבודה סוציאלית ביקורתית. בדו"ח מחקר של תכנית מפ"ה מוצגת פרקטיקה של "התייצבות לצד הפונים", אשר מציגה פעולות דומות לממצאי מחקר זה. התייצבות לצד הפונים כרוכה בנכונות של העובדת הסוציאלית שלא לראות את עצמה כנציגת החברה, שתפקידה הוא "לתקן" את הפונים, אלא כמי שנמצאת לצד הפונים במאבקם בעוני ובהפרה של זכויותיהם. צורה נוספת, מקובלת מאוד, של התייצבות לצד הפונה – היא באמצעות סגור. כאשר עובדת סוציאלית מסנגרת על הפונה שלה מול איש מקצוע או נציג רשות מנהלית היא אינה רק מסייעת לפונה להגשים את צרכיו ולממש את זכויותיו, אלא נוקטת עמדה בסוגיה הנדונה (קרומר-נבו, 2017). עבודה סוציאלית ביקורתית כפרקטיקה מכוונת להתנגדות ליחסי הכוח המושטתים בקשר שבין העובדת הסוציאלית למשפחה, וכך ניתן לראות את הפעולה של סגור ושיתוף פעולה, מכיוון שהם מציגים שינוי והתנגדות ליחסי הכוח המוכרים (Heron, 2005). פרודלינו ואחרים (Fredolino et al., 2004) מציעים להתבונן על פעולות של העובדת הסוציאלית דרך השאלה מי אחראי על תהליך הסגור והפעולות מול סביבת המשפחה ומי מחליט על מטרת הפעולות. הוא מציע ארבע הצטלבויות בין מישורים אלו: (1) הגנה על קבוצות מוחלשות, שבה האחריות של העובדת הסוציאלית היא גם על התהליך וגם על המטרה; (2) יצירת ערוצי תמיכה כדי להגביר תפקוד, כאשר התהליך בשליטת המשפחה והמטרה בהחלטת העובדת הסוציאלית; (3) הגנה על צרכים הנחוצים למשפחה ודרישתם, שבהם ההחלטה על התהליך אצל העובדת הסוציאלית והמטרה היא של המשפחה; (4) תמיכה ביצירת זהות אצל המשפחה, פעולה שמציגה שליטה הן על התהליך ועל המטרה אצל המשפחה עצמה. בראיונות נמצא כי העובדות הסוציאליות מתרכזות בהגנה על קבוצות מוחלשות, למשל הפניה לקד"ם והתעקשות עליה. בהיבט זה השליטה על התהליך ועל המטרה לצד הפעולה מול מערכות שונות נמצאות שתייהן אצל העובדת הסוציאלית. בהמשך התכנית העובדת הסוציאלית משתמשת ביצירת ערוצי תמיכה למשפחות בעבודתה עם המתאם והמלווה באופנים שונים, כאשר התהליך וההחלטה עליו נמצאים אצל המשפחה. התבוננות זו על פרקטיקות של עובדת העובדת הסוציאלית עם המערכות דרך

נקודת המבט של יכולת הפעולה של המשפחה מחדדת את השאלות אצל מי ההחלטה והאחריות דרך הפרקטיקות שעובדות סוציאליות מבצעות.

לסיכום, בחלק זה הוצגה אינטגרציה בין הפעולות של עובדות סוציאליות לקידום יכולת פעולה במחקר ובין פעולות שנמצאו בספרות בנוגע ליכולת פעולה, התנגדות לניכור ויחסי כוח, קבלת החלטות ומודל קד"ם. הוצג פער משמעותי בין הפעולות של עובדות סוציאליות בהליך ההפניה והיישום של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" ובין האופן שבו פרקטיקות של יכולת פעולה מוצגות בספרות התאורטית ובספרות על מודל קד"ם. בהמשך הדיון יוצגו הסברים לפער שנמצא בעזרת התבוננות גם בתמה הרביעית בפרק הממצאים. תמה זו מציגה את יכולת פעולה של העובדות הסוציאליות. הדבר ייעשה תוך חיבור לספרות רלוונטית בנושא.

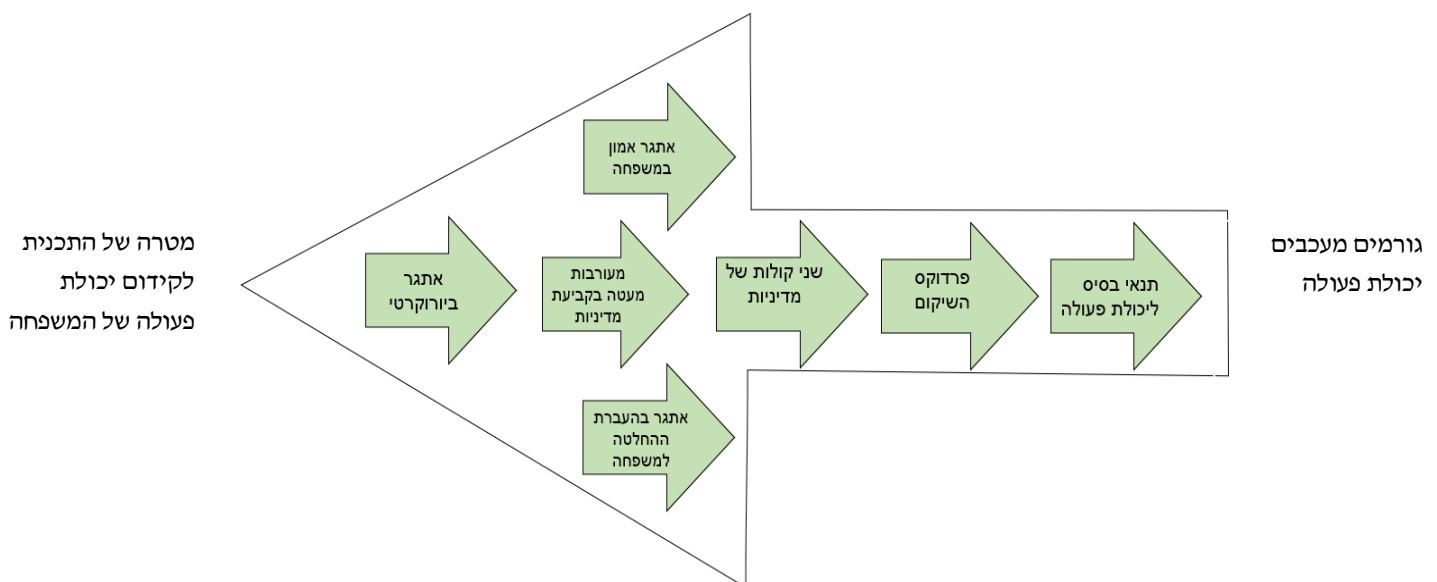
אתגרים ופערי פרקטיקה של עובדות סוציאליות: הסברים מפרספקטיבה של יכולת פעולה

בחלק זה יוצגו הסברים אפשריים לפער בין פעולות של עובדות סוציאליות כפי שנמצאו במחקר ובין פעולות תומכות יכולת פעולה כפי שנמצאו בספרות. חלק זה יציג ממצאים ממחקר זה הקשורים לאתגרים ולתפיסת יכולת פעולה של עובדות סוציאליות ושל משפחות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" כפי שנמצאו ופורטו בפרק הממצאים (איור 1). הממצאים ידונו בהקשר לספרות העוסקת ביכולת פעולה, במודל קד"ם בעולם ובתכנית "עולים לדרך – קד"ם" בארץ. חלק זה יפתח בדיון על שלושה אתגרים של עובדות סוציאליות שנמצאו: אתגר האמון במשפחה, אתגר ביורוקרטי ואתגר בהעברת ההחלטה והאחריות למשפחה.

איור 3 יציג שלושה חלקים בדיון אשר עוסקים באתגרים ופרקודקסים. 1) אתגרים ופערי

פרקטיקה של עובדות סוציאליות (2) פרדוקסים בין יכולת פעולה למבנה (3) העצמת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ביישום תכנית "עולים לדרך – קד"ם" בצורה מיטבית. האיור מציג חץ גדול, המציג את המדיניות ואת מטרת תוכנית עולים לדרך – קד"ם" והעובדות הסוציאליות לקידום יכולת פעולה. חץ זה מורכב מחצים קטנים הפונים לכיוון ימין, הכיוון ההפוך, ומייצגים השערות בקשר לסיבות לעיכוב יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות וכפועל יוצא – גם של המשפחות, כפי שיוסבר בהמשך הפרק.

איור 3: רצון לתמיכה ביכולת פעולה מול גורמים אפשריים לעיכוב יכולת פעולה אצל עובדות סוציאליות



אתגר האמון במשפחה

מניתוח ממצאי המחקר עולה כי קיימים אתגרים באמון בתכנית – הן של המשפחה בעובדת הסוציאלית והן שלה במשפחה. נמצא בראיונות כי עובדות סוציאליות מצפות לקשרי אמון מעמיקים עם המשפחות, מקוות כי המשפחות יסמכו עליהן וישתפו אותן בדאגותיהן, אך לעתים דבר זה אינו קורה. חלק מן העובדות הסוציאליות שרואיינו תיארו כי בשלב היישום חוו קושי באמון שלהן כלפי המשפחה. עוד נמצא בראיונות כי עובדות סוציאליות תפסו את התהליך באופן שונה מהמשפחות עקב ציפיות שונות לגבי הקשר. ממצאי המחקר מתכתבים עם המחקר משולב השיטות שנערך בידי צוות המחקר של חממת נבט על תכנית "עולים לדרך – קד"ס" ומחזקים את מסקנותיו. נמצא במחקר כי קיימת ירידה מובהקת במידת האמון שנותנת העובדת הסוציאלית בהוראה של מידת האמון לפני תכנית "עולים לדרך – קד"ס" ובין מידת האמון חצי שנה אחרי ההיוועדות, בשלב יישום התכנית (שמר ואחרים, 2022). בהיבט של אמון בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" נמצא במחקר הנוכחי כי קיים פער בין הרצון של העובדות לאמון מצד המשפחות ובין האמון שלהן במערכת. נמצא כי חלק מהעובדות הסוציאליות סיפרו כי הן חוות קושי באמון בתכנית "עולים לדרך – קד"ס", במפעילים אותה ובהתאמה שלה לתפקיד שלהן כעובדות סוציאליות. חלק מהן הביעו הבנה ל"חבלי הלידה" של התכנית החדשה ולכך שיש להמתין שגם המשפחות יכירו אותה טוב יותר כתנאי לבניית האמון, וחלקן ציפו כי המשפחות יתמסרו לתכנית אף שהן כעובדות סוציאליות חשות חששות כלפיה. נציין כי הראיונות העלו כי עמדותיהן של העובדות הסוציאליות כלפי תכנית "עולים לדרך – קד"ס" חיוביות וכי הן מאמינות כי לבניית תכנית הטיפול ויישומה בידי המשפחה יש השפעה חיובית בהפחתת דאגות כלפי הילדים. ממצאים דומים בנוגע לעמדות כלפי התכנית נמצאו בשוודיה ובבריטניה (Sundell et al., 2001).

האתגר הביורוקרטי

נראה על פי הראיונות במחקר כי סוגיית האמון של העובדת הסוציאלית ביכולות המשפחה היא מרכזית וכוללת בתוכה קונפליקט שכיח הנוגע לאמון במשפחה סביב התקציב, בפרט לגבי השאלה על אילו מענים להוציאו, וכן לגבי עמידה ביעדי ההוצאה המוגדרים מראש בתכנית המשפחה. אתגר נוסף הקשור לתקציב מתמקד בדרך הביורוקרטית להוציאו וסביב מרכיבי ביורוקרטיה נוספים, כמו מילוי טפסים להפניה לתכנית ועוד. במחקר המקיף על תכנית "עולים לדרך – קד"ס" בישראל (שמר ואחרים, 2022) נמצא כי רובם המוחלט של ההורים אינם תופסים את עצמם כמי שמובילים את יישום תכנית המשפחה או ריבוניים לגביה, בעיקר בשל תלות מובנית באנשי המקצוע, למשל במימוש התקציב. במחקר זה העובדות הסוציאליות אכן תיארו כי הן חשות אחריות על השימוש בתקציב וכי האחריות מייצרת קונפליקטים מול המשפחה, שבהיוועדות הוצגה הריבונות שלה על התהליך. ניתן לשער כי תחושת האחריות והשליטה בתקציב והצורך להוציאו באופן ביורוקרטי ומוסבר מעצימים את הקונפליקטים עם המשפחה. בנוסף, נמצא במחקר כי שימוש בתקציב דורש מהעובדת הסוציאלית התעסקות ביורוקרטית רבה, מציאת קבלות ועוד, כמו חלקים נוספים בתכנית הדורשים "עבודת ניירת", למשל כתיבת הפניה. פאסקו ואחרים (Pascoe et al., 2022) מחזקים רושם זה בהצביעם על המגמה של השפעת הביורוקרטיה על עובדות סוציאליות שעובדות עם משפחות בשירותי הרווחה. במחקר מטא-אנליזה, אשר כלל מחקרים מאירופה, בריטניה, אסיה, ישראל ועוד, נמצא כי במשך השנים גדלו החלקים הביורוקרטיים בעבודתן של עובדות סוציאליות, וכי הן מדווחות על איבוד קשר עם הלקוחות בעקבות עומס ביורוקרטיה. נמצאו במחקר זה גם עלייה בביצוע התערבויות שאינן מתאימות, שימוש בסטראוטיפים כלפי המשפחות והחמצת מידע חשוב עליהן בעקבות גידול בחלקים הביורוקרטיים בעבודתן של העובדות הסוציאליות במשך השנים.

בנוסף, מדיניות זו של התרחבות ההיבטים הביורוקרטיים בעבודת העובדות הסוציאליות והדיווח למוסדות המדינה הובילו לצמצום האוטונומיה, לשלילת מומחיותן ולתחושתן כי הן "ביורוקרטיות מנהלות". מאמרים נוספים מדגישים את השפעותיהם השליליות של פיקוח ניהולי מוגבר, עמידה ביעדים מפורטים ועוד על עובדים סוציאליים, כך שלא נותר להם זמן לעשות את עבודתם, שניתן להגדירה בפשטות כ"לעזור לאנשים" (תימור-שליון, 2020 ; Pascoe et al., 2022). ניתן להציע לבחון ממצאים אלה בהקשר למעבר למדיניות של ניהול סיכונים והגדלת החלקים הביורוקרטיים, אשר לא פסחו גם על תכנית "עולים לדרך – קד"ם" – בחלקים של ההפניה לתכנית, של היישום ושל השימוש בתקציב. הדבר דורש מעובדות סוציאליות השקעת יחידות זמן נוספות על המתוכנן. בנוסף, כפי שעולה מהראיונות במחקר הנוכחי, העומס הביורוקרטי והתלות בו העמיקו את הפער ביכולת קבלת ההחלטות ויישומן בידי המשפחות, בהיותן תלויות בניהול הביורוקרטי של העובדות הסוציאליות. דו"ח המחקר המסכם של תכנית "עולים לדרך – קד"ם" מחזק ממצא זה. בראיונות עם ההורים עולים הסברים כי הם חווים תלות מובנית בצוות המקצועי, מאחר שהובלת התכנית דורשת היכרות טובה עם המענים המוצעים, עמידה תחת עין בוחנת של אנשי המקצוע ביחס לבחירת סוג המענים וקבלת הסכמתם ביחס לעריכת שינויים בתכנית. במיוחד, אופני מימוש התקציב נמצאו כנושא שרוב ההורים מתארים תלות בענייניו (שמר ואחרים, 2022).

אתגר העברת ההחלטה מגורמי המקצוע למשפחה: מידת יכולת הפעולה של עובדת סוציאלית

חלק זה יתבונן באתגר של עובדות סוציאליות הקשור להחלטת המשפחה על "התכנית המשפחתית" בפרספקטיבה של מידת יכולת הפעולה שחשו העובדות הסוציאליות כאשר הן הפנו או התבקשו להפנות משפחות לתכנית "עולים לדרך – קד"ם". התכנית שואפת להעצים את יכולת הפעולה של המשפחות, אך בחלקה לא מקיימת מערך ארגוני התומך ביכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות. דבר העלול להשפיע על המשפחות ואף להגביר את חוסר האמון של העובדת הסוציאלית במערכת. חוסר אמון זה עלול להשפיע בתורו על האמון שלה בשינוי ועל יכולת הפעולה אצל המשפחה.

מודל קד"ם התחיל בניו זילנד מתוך בקשה של המשפחות, הליך שנקרא "מלמטה (=משפחות)

למעלה (=מקבלי החלטות)", והגיע לידי יישום על ידי שירותי הרווחה. בישראל, לעומת זאת, תכנית "עולים לדרך – קד"ם" החלה לפעול בעקבות החלטה של משרד הרווחה והביטחון החברתי, משרד העלייה והקליטה והגיוינט (שמר ואחרים, 2020). מכאן, בישראל התכנית הגיעה "מלמעלה" ועובדות סוציאליות שונות חוו את תהליך יישום מדיניות זו באופן שונה, בין התנגדות לתכנית, ותחושה שהיא "נכפית" עליהן ובין תחושה שקולן נשמע בעזרת התכנית. במחקר שנערך על ההבדל בהפניה לקד"ם בין שוודיה לבריטניה (Sundell et al., 2001) נמצא כי עובדות סוציאליות בשתי המדינות חוו את התהליך כ"מלמעלה למטה" דבר אשר השפיע על תחושותיהן לגבי התכנית. בנוסף נמצא כי עובדות סוציאליות שהשתתפו בקבלת החלטות על הטמעת מדיניות מודל קד"ם הפנו יותר משפחות לתכנית. לפיכך, סנדל ועמיתיו מציעים בזהירות קשר סטטיסטי בין השתתפות עובדות סוציאליות בקבלת החלטות על מדיניות המודל ובין הפניה מרובה יותר של משפחות למודל קד"ם.

כנכתב בפרק הממצאים, ניתן לראות כי לעובדות הסוציאליות היה יחס שונה לגבי התכנית. כל העובדות הסוציאליות אמרו כי ההפניה לתכנית ויישום תוכנית המשפחה דורשים מהן משאבי זמן רבים, שחסרים להן. עובדות סוציאליות שעמדוניהן תואמות לתכנית העידו כי לתחושתן הן משקיעות בהפעלתן זמן ומאמצים. חרף הזדהותן עם התכנית, הן העלו אתגרים שפגשו במהלכה: הן רואות את יישומה בשטח כמורכב; והיו להן חוויות מורכבות מהמבנה ומצורת הכניסה של "עולים לדרך – קד"ם". מסיבות אלו הן מפנות אליהן פחות משפחות, או מתלבטות יותר האם להפנות, ובמקרה של הפניה הן פנויות פחות לתהליך או משתמשות פחות בפרקטיקות אשר מקדמות את החלטת המשפחה. את הממצא הזה ניתן להסביר על

ידי התבוננות במידת יכולת הפעולה שחשו העובדות הסוציאליות כאשר הן הפנו או התבקשו להפנות לתכנית "עולים לדרך – קד"ס". ביחס לכך שהמשפחה מחליטה על תכניות המשפחה ומובילה את יישומה נמצא כי עמדתן העקרונית של רוב העובדות הסוציאליות חיובית. אך כאשר ההחלטה מתנגשת עם עקרונות ותהליכים אחרים, כמו רווחת הילד, גבולות העבודה שלהן, הסדרים קיימים ועוד – מתגלה קונפליקט, ונראה כי הן היו מעדיפות שההחלטה תהיה בידיהן. סנדל ואחרים (Sundell et al., 2001) מצאו כי אין קשר בין הפניה למודל קד"ס לעמדות חיוביות כלפי המודל. הם מציעים הסבר שלפיו עקב כך שהעובדות הסוציאליות נושאות באחריות כלפי הגנת הילדים, הן יתקשו בפועל לשתף סמכויות עם המשפחה. זאת משום שלו ישתבש דבר מה – הן אלו שיישאו באחריות לכך.

נראה כי קיימת ציפייה מצד צוות תכנית "עולים לדרך – קד"ס" כלפי העובדות הסוציאליות כי הן יפעילו פרקטיקות מעודדות יכולת פעולה אשר יסייעו למשפחה להחליט בעצמה. כך למשל, במחקר ישראלי על פרקטיקות של מתאמים (Shaibe, 2022) נמצא כי מצד המתאמים קיימת ציפייה כי העובדות הסוציאליות יכירו לעומק את המשפחה, ובראיונות עמם במחקר אחר הם התייחסו למבני הכוח הלא שוויוניים בין העובדות הסוציאליות למשפחה, כפי שהם תופסים אותם. הם תפסו את העובדות הסוציאליות כמי שמעריכות את הידע שלהן לעומת את הידע של המשפחה. ציפיות ותפיסות אלו של המתאמים וצוות "עולים לדרך – קד"ס" אינן מתיישבות עם התנאים ומבנה עבודתן של העובדות הסוציאליות עצמן, ולכן פרדוקסליות, כפי שיורחב לעומק בהמשך פרק הדיון. במחקר של רזון ולווין (Razon & Levin, 2021) על שותפות של עובדות סוציאליות מישראל בקבלת החלטות ושיתופם של הלקוחות בהחלטות הקשורות להתערבות, הן מצאו כי עובדות סוציאליות אשר חוות את התרבות הארגונית במקום עבודתן כמשתפת ומעורבות באופן משמעותי בקבלת החלטות ברמה הארגונית, נוהגות לכלול בעצמן את משתמשי השירות בקבלת החלטות לאורך ההתערבות. מחקרים של ברומרק וחבריו איששו תוצאות אלו (Bromark et al., 2022). על בסיס מחקרים אלו והאתגרים שהעובדות סוציאליות העלו בראיונות אתן בהקשר של עבודה ארגונית בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" ובכלל בעבודתן, עולה השאלה האם לעובדות סוציאליות אשר מפנות משפחות לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" ומעורבות בהן ש אפשרות מערכתית לביצוע החלטות באופן עצמאי בהקשר של התכנית, לדוגמה בהחלטה על הפניה, בהתנהלות בתוך המקרה ובהשתתפות המחלקה שלהן בתכנית הפיילוט באופן כללי. ייתכן כי אופן ההחלטה על התכנית והטמעתה עלולים להקטין את היכולת של עובדות סוציאליות להחליט בעצמן על דרכי הפעולה שלהן כלפי המשפחות, ולכן מורכב עבורן לתמוך במשפחות להחליט ולבצע את תכנית המשפחה. כך עשוי להיווצר מצב אשר מצמצם את יכולת הפעולה של המשפחות ושל העובדות הסוציאליות.

אריקסון (Eriksson, 2018), אשר חקר מעורבות בקבלת החלטות אצל משתמשי שירותי רווחה בשוודיה, מצביע על פער בין המדיניות השאפתנית של קבלת החלטות יחד עם לקוחות ובין תנאים חסרים לקיום מדיניות זו. פער זה נמצא גם בישראל, ונרד לעומקו בחלק הבא של הדיון. מכאן, נראה כי על מנת שעובדות סוציאליות יצליחו להעצים את יכולת הפעולה של המשפחות, כדאי לתמוך בהרגשת יכולת הפעולה שלהן עצמן.

לסיכום, חלק זה דן בשלוש הצעות להסברים לאתגרים של עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס". הצעות אלו שלובות זו בזו. התכנית הוטמעה במש"ח "מלמעלה למטה", דבר שעלול להפחית את חוויית יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות. במקביל לכך, בעולם ובישראל הפכו מערכות הרווחה הפכו להיות ניהוליות ומבוססות על ביורוקרטיה רבה והפחתת עצמאותה של העובדת הסוציאלית הפרטית, דבר אשר מעכב קשר אישי ומייצב קשר ביורוקרטי עם משפחות. לבסוף, קיים אתגר משמעותי

של עובדות סוציאליות בנוגע להחלטות שונות שהמשפחה מקבלת. בפרק התבוננו באתגרים מפרספקטיבה של יכולת הפעולה של העובדת סוציאלית עצמה, אשר הפחתתה עלולה להשפיע על התמודדות המשפחות עם האתגרים.

בחלק הבא של פרק הדיון נעסוק בשני פרדוקסים אשר מייצגים את המתח בין יכולת פעולה למבנה בעבודתן של עובדות סוציאליות.

פרדוקסים בין יכולת פעולה למבנה

בחלק זה יוצגו שני פרדוקסים: פרדוקס השיקום: האם המשפחה באמת מחליטה? – אשר ידון ביכולת של המשפחה להיות אוטונומית על חייה בהקשר לתכנית "עולים לדרך – קד"ם" מנקודת מבטן של העובדות הסוציאליות. הפרדוקס השני הוא שני קולות של מדיניות: פרדוקס בתפיסת התפקיד של העובדת הסוציאלית. אשר יציג את הסוגים השונים של המדיניות שאותן העובדת סוציאלית מתבקשת לנקוט, ואת הפרקטיקות ההפוכות שנגזרות מהן.

פרדוקס השיקום: האם המשפחה באמת מחליטה?

בחלק זה יוצג פרדוקס המתקיים בשירותי הרווחה ועלה גם במחקר הנוכחי. הפרדוקס משפיע על האופן שבו עובדות סוציאליות תופסות ומכוונות את יישום "התכנית המשפחתית" במסגרת "עולים לדרך – קד"ם" ועד כמה הן משאירות את האחריות באופן מוחלט על המשפחה. הפרדוקס מתרכז במתח בין אחריות עצמית של המשפחה על התכנית המשפחתית ובין החובה לקיים אותה. נדון בחלק זה בשאלה עד כמה המדינה אכן מעודדת אחריות עצמית, וכמה היא מגבילה אותה על ידי חוקים. נבחן גם כיצד העובדות הסוציאליות פועלות בתוך מרחב סותר זה.

הפרדוקס המוצג במאמרה של אמיתי (2017), המכונה "פרדוקס השיקום", מתאר את המתח בין הציפייה להחלטה עצמאית של הנערים אשר מוגדרים במצבי סיכון ובין הדרישה מצד העובדות הסוציאליות וגורמי המקצוע כי יתנהלו על פי תכנית השיקום. אמיתי מתבוננת מתוך החוויה של נערים משתמשי שירותי רווחה, אשר מצד אחד ניתנת להם היכולת להחליט על תכנית הטיפול שלהם והם נשאלים על רצונם, אך בה בעת אינם רשאים לשנות את החלטתם בלי השלכות מצד המערכת, אשר עלולה להפעיל סנקציות או להתנהל באופן שונה במקרים של שינוי או איעמידה ביעדים. הציפייה מהנערים לעמוד בדרישות התכנית שנקבעה להם מנוגדת לרצון לייצר סובייקטים אוטונומיים בעלי יכולת לזוּם מהלכים מקוריים, או במילים אחרות, בני אדם בעלי "יכולת פעולה". אמיתי מציגה את הפרדוקס בין תפיסה דטרמיניסטית, שעל פיה האדם (או הנער) נתון לכוחות פנימיים וחיצוניים ויש לשנות את השפעת כוחות אלו על ידי שינוי דפוסי התנהגותו וחשיבתו, ובין תפיסה כי האדם המשוקם, האחראי לגורלו, הוא זה המסוגל לבצע בחירות אישיות אחראיות ולנהל את חייו באופן עצמאי. התבוננות על האדם כמתפקד וכפועל מתוך אחריות לחייו היא התבוננות שאיננה דטרמיניסטית, אלא רציונלית והומניסטית, או במילים אחרות – היא מתבוננת באדם כבעל יכולת פעולה. אמיתי מציגה כיצד בניית תכנית אישית, אף על פי שהאדם נשאל על דעתו לגביה, ממשיכה לייצג תפיסה דטרמיניסטית, אשר משכפלת ומשמרת את יחסי הכוחות בין מבקש השירות לאנשי המקצוע.

באופן דומה לכך, בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" המשפחה מצד אחד יכולה להחליט על התכנית, אך מצד שני היא צריכה לעמוד ביעדים שהוחלטו בה וכן להיות בקשר עם העובדות הסוציאליות, המלווים ועוד על מנת לקבל את התקציב, ליווי המלווה או מענים אחרים. לעתים עשויה המשפחה לחוש כי אם לא תעמוד בתכנית המשפחה שהיא תכננה, יהיו לכך השלכות על המשך תמיכת מערכת הרווחה במשפחה. בנוסף, בסופה של ההיוועדות העובדת הסוציאלית נדרשת לחתום על אישור התכנית, דבר הנוגד את תחושת האחריות הבלעדית של המשפחה. אחד השינויים המשמעותיים שעובדות סוציאליות דיווחו עליו

בראיונות הוא היכולת של המשפחה להיעזר ולהיות בקשר עִמּוֹן, לעומת חוויית שיתוף הפעולה מהמשפחות לפני כניסת תכנית "עולים לדרך – קד"ס". ממצא דומה מופיע בדו"ח המחקר המסכם (שמר ואחרים, 2022). ברוח דבריה של אמיתי (2017) ניתן לדון בתפיסה של חלק מן העובדות הסוציאליות את "היכולת להיעזר" כהצלחה, כמשמרת אף היא תפיסה דטרמיניסטית כלפי המשפחות. יכולת המשפחה להיעזר במערכת הרווחה אף נמצאת כמטרה בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" וכמדד להצלחה במחקר הכמותני בישראל (שמר ואחרים, 2022). ניתן להתבונן בתוצאות המחקר המסכם של תכנית "עולים לדרך – קד"ס" (שמר ואחרים, 2022), שבו נמצא כי 20.6% מהעובדות הסוציאליות דיווחו כי לתפיסתן יש למשפחות יכולת נמוכה להסתייע באנשי המקצוע. כנתון שאינו מעיד בהכרח על כישלון התהליך, אלא יכול לשקף סוג שונה של יכולת פעולה. ליסטר (2019) רואה ביכולת להיעזר סוג נוסף של יכולת פעולה. היא מתבוננת על יכולת הפעולה כרצף, וכך ניתן לראות הן את ההצטרפות ושיתוף הפעולה של המשפחות לצוות המקצועי והן את ההתנגדות של המשפחות כביטויים שונים ליכולת פעולה. ואכן, בראיונות שנערכו, נמצאו כמה מקרים של עובדות סוציאליות שתפסו גם תהליכים מול משפחות שהפסיקו את התהליך כתהליך מוצלח – מכיוון שהמשפחה הצליחה להתנגד ולהסביר את רצונותיה. חלק זה הציג את הבלבול שמשפחות ועובדות סוציאליות יכולות לחוש בתוך תכנית "עולים לדרך – קד"ס". למשל, עקב הצורך של העובדות הסוציאליות לאשר את "תכנית המשפחה" בסוף ההיוועדות, וחוסר הבהירות לגבי השאלה "אצל מי נמצאת החלטה?". בחלק הבא יוצג פרדוקס המתאר שני קולות שונים של מדיניות של המדינה כלפי צורת עבודתה של העובדת הסוציאלית.

שני קולות של מדיניות: פרדוקס בתפיסת התפקיד של העובדת הסוציאלית

בחלק זה יוצג הפרדוקס הנוצר אצל העובדות הסוציאליות בתפיסת התפקיד שלהן עקב שני קולות של מדיניות שאותן הן מנסות ליישם בתוך תכנית "עולים לדרך – קד"ס". מצד אחד קיימת מדיניות קד"ס להעצמת החלטה של המשפחה, במילים אחרות – לקידום יכולת פעולה. מצד שני, הקול השני של המדינה מייצג חובה לשמור על רווחת ילדים בסיכון וגם מחייב פעולה לפי חובת הדיווח וחוק הנוער. נמצא כי עובדות סוציאליות תופסות לעיתים את הקולות האלו כמנוגדים. לפי הממצאים שעלו מן הראיונות, התפיסה הדטרמיניסטית של אנשי המקצוע כלפי מבקשי השירות באה לידי ביטוי חלקי גם בין מקבלי החלטות וקובעי מדיניות הרווחה במדינה ובין העובדות הסוציאליות, אשר מיישמות את המדיניות. למשל, עובדות סוציאליות סיפרו בראיונות כי קיימת דרישה להפניה לתכנית ולשימוש במודל גם כאשר הוא איננו נתפס אצלן כמתאים להן או למשפחה. לתפיסת ארבע מהעובדות הסוציאליות, קיימת תחושת לחץ מול החלטות מקצועיות שסותרות את המודל בתוך שלב היישום וההיוועדות. כך, למשל, החלטה האם להזמין אנשי מקצוע להיוועדות, או להימנע מאמירת אמירות מסוימות מול המשפחה. הדבר גורם לכך שהרגשת יכולת הפעולה שלהן מופחתת. עובדות סוציאליות אשר מפנות משפחות לתכנית "עולים לדרך – קד"ס" אמורות להמשיך את שפת קד"ס ולהמשיך לפעול לתמוך ביכולת הפעולה של המשפחה בשלב היישום, לעזור למשפחה לממש את החלטותיה לגבי תכנית הטיפול שלה, לנווט את הכסף שמוקצב בתכנית ולסייע להגעה למענים. נמצא במחקר כי בשלב זה מתפתחים לעתים קרובות אתגרים וקונפליקטים. למשל, המשפחה רוצה לבצע את הדברים באופן שונה מן המסוכס בתהליך ההיוועדות, לעתים היא מתקשה להיזכר ולהתחבר לסיבות שבעטיין בחרה במענה מסוים, או שהמציאות משתנה – למשל שינוי מצב תעסוקתי, שינוי בריאותי ועוד, באופן המשפיע על יישום "תכנית המשפחה". במקרים כאלו העובדת הסוציאלית נמצאת לעתים במצב שבו דאגותיה כלפי הילדים אינן פוחתות, והיא מנסה לקדם שתי פרקטיקות שונות שמקום העבודה שלה מבקש ממנה. הראשונה היא שימוש בשפת קד"ס והעצמת החלטה של המשפחה, במילים אחרות, קידום

יכולת פעולה ואמונה כי "אפילו התנאים החומריים וחוויות החיים של רוב העניים אינם מגבילים לחלוטין את יכולתם לקבל החלטות בנוגע לדרך ההתמודדות שלהם עם מצבם" (Leibfried & Leisering, 1999, p.40, בתוך ליסטר, 2019). השנייה – חובה מקצועית לשמור על רווחת ילדים בסיכון וגם לפעול לפי חובת הדיווח וחוק הנוער. פעולות אלו עלולות לגרום למשפחות לחוש כי כוח ההחלטה על חייהן אינו בידיהן, כיוון שבידי העובדות הסוציאליות הכוח החוקי להחליט בעניינן, ומכאן פוחתת גם תחושת יכולת הפעולה. פרדוקס זה בין שתי הפעולות יוצר בלבול רב, ולעתים מביא לויתור על אחת הפעולות על מנת להגיע להשלמה. בהתאם לכך ניתן למצוא בדו"ח המחקר המסכם את הממצא שלפיו 62% מהעובדות הסוציאליות תפסו את השיפור במצב הילדים בתכנית כבינוני בלבד ו-18.9% מהן תפסו את השינויים במצב הילדים כנמוכים (שמר ואחרים, 2022).

פרדוקס זה הוא בסיסי ומובנה ביחסים בין עובדות סוציאליות ובין משתמשי השירות שלהן. בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" קיים רצון לפתור את הפרדוקס הזה בשלב ההיוועדות על ידי שימוש בקבוצת דיון משפחתית, אך נראה כי בשלב היישום קיים קושי להמשיך בדרך זו, עקב החזרת שלב היישום לתוך המחלקה לשירותים חברתיים וביצועה בידי המשפחות בליווי העובדות הסוציאליות. אציג את צורת המערכת כיום ואת הפרדוקסליות שלה.

במדינת ישראל קיימת מדיניות אשר נועדה להגן על ילדים בסיכון, לדוגמה: חוק נוער (טיפול והשגחה) (1960) וחובת דיווח על עברות אלימות, הזנחה והתעללות בילדים (1989). חובת דיווח חלה על כל האזרחים, ושימוש בחוק הנוער מאפשר לעובדות סוציאליות, כנציגות המדינה, להתערב בחייו של קטין במקרים שבהם ההורה אינו מקיים את חובותיו למען הילד בצורה המבטיחה את שלומו ורווחתו. דיוויס (Davies, 2008) טוענת כי מערכות ההגנה על הילד מפתחות אצל עובדות סוציאליות עמדה כליוודעת שבה הן שואפות למניעה מוחלטת של סיכון ילדים. לטענתה, משאלה לא ראלית זו אחראית לכך שכאשר עובדים סוציאליים נתקלים בסיכון של ילדים, מתעוררת בהם חרדה, ונטייתם הטבעית והראשונית היא לרצות להכחיד מייד את הסיכון. ואכן נראה על פי ממצאי המחקר כי עובדות סוציאליות מספרות כי הן מתאמצות להשעות את רגשותיהן כלפי ילדים אשר נמצאים במצבי סיכון, וזוהי עמדה חדשה עבורן שפותחה בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". נמצא במחקר כי תפיסות כמו שדוויס מציגה יכולות להשפיע על העובדות הסוציאליות, כפי שניתן לראות בממצאים, למשל תחת הפעולה "שפה משתפת" בציטוטים הקשורים לשפה כנה ולחוסר שיפוטיות. בנוסף, בקשר לעמדה של עובדות סוציאליות לגבי שיתוף ילדים לא נמצאו בראיונות עדויות משמעותיות לעידוד של שיתוף ילדים מצדן בהליך יישום התכנית, אף ששיתוף ילדים הוצב כעקרון מנחה במודל (שמר ואחרים, 2020). קושר ובן-אריה (2019), במחקרם על השפעת עמדות של עובדות סוציאליות על זכויות הילדים לשותפות בקבלת החלטות, שנערך בקרב 151 עובדות סוציאליות מישראל, נמצא כי יש קשר חיובי בין עמדותיהן של עובדות סוציאליות לגבי שותפות עם ילדים לפרקטיקות שהן מפעילות. נראה כי כאשר עובדות סוציאליות תופסות ילדים כחסרי אונים אשר אינם מצליחים לגבש דעה עצמאית בשל קשיים, או כשהן רואות בהשתתפות דבר שעלול להזיק לילד, הסיכוי לערב את הילד בפועל בתכנית הטיפול פוחת משמעותית. ממצא זה מבליט את העובדה שעל מנת לקדם את שיתוף הילדים בהחלטות הקשורות לדאגות כלפיהם, אין די במתן לעובדות הסוציאליות כלים השתתפותיים והכוונה כיצד ליישם אותם, אלא חשוב מאוד לעבוד על האמונות והעמדות שלהן לגבי עצם רעיון השותפות.

הקונפליקט מתעצם כאשר המדינה מבקשת מהעובדות הסוציאליות לפעול למען קידום יכולת פעולה אצל המשפחות, כפי שמשקף, למשל, במתווה ההתערבות של עו"ס משפחה (ויסברג-נקאש, 2017), תפקיד אשר מרבית העובדות סוציאליות שראיינו משמשות בו. במתווה נכתב כך:

עו"ס המשפחה יקיים עם המשפחה דיאלוג מתמשך כשהוא נכון לוותר על "עמדת המומחה היודע-כול" ולהכיר ולהעריך את הידע של המשפחה. במצב זה עו"ס המשפחה יברר עם המשפחה מה היא רוצה, איך היא רואה את הבעיה, ממה היא חוששת ומהם הפתרונות הראויים בעיניה. בדיאלוג המתמשך עו"ס המשפחה ישתף את המשפחה בידע על האפשרויות השונות העומדות בפניה – יתרונותיהן, חסרונותיהן והשלכותיהן, כדי לאפשר להם בחירה מיטבית. כל זאת ייעשה בשקיפות מרבית ובניסיון מתמיד של עו"ס המשפחה להניח את כוחו בצד ככל האפשר ולהשתמש בו לטובת הלקוח. (ויסברג-נקאש, 2017, עמ' 15)

התפיסה המוצגת כאן מתכתבת הן עם תפיסות של תכנית "עולים לדרך – קד"ס" והן עם תפיסות המעידות על רצון המדינה לשינוי מדיניות בנוגע לתהליכי קבלת החלטות בידי המשפחות. אך ברזמנית תפיסות אלה עלולות להשאיר את העובדות הסוציאליות חסרת אונים – ביד אחת המדינה נותנת לה את האחריות לשמירה על שלומם של ילדים, וביד השנייה היא שואפת להחזיר את האחריות להורה. סערה-הימן (2020) מתאר התמודדויות של עובדים סוציאליים במערכת להגנת הילד ומציע פרקטיקות המאפשרות ליישם פרדיגמה של "עו"ס מודע עונני" עם משפחות שילדיהן מוגדרים בסיכון. סערה-הימן מתבונן בביקורתית כלפי הפרדוקס שהוצג, כי אמנם עובדים סוציאליים עומדים בחזית הטענות נגד האלימות הממסדית הקיימת במערכת הגנת הילד, אך לדידו חשוב לציין כי מדובר במבנה חברתי דכאני רחב יותר הכולל מנגנונים רבים – כגון מערכת החוק והמשפט – המדירים באופן מובנה משפחות המטופלות במערכת להגנת הילד. לטענתו, מבלי להמעיט בכוחם ובתפקידם של עובדים סוציאליים במערכת, יש להכיר גם בכוחות המופעלים עליהם כמי שנמצאים בחזית העבודה עם משפחות שילדיהן מוגדרים בסיכון.

תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ס" מציעה קרקע למקבלי השירות להעצמת יכולת הפעולה שלהם. מוצעת כאן התבוננות ביקורתית על היכולת של העובדות הסוציאליות לעשות זאת באופן אמת, כאשר קיים לכאורה כשל לוגי בקשר למערכות המדינה המפעילות אותה, אשר לעתים נטמע בתפקידן ובעמדותיהן של העובדות הסוציאליות וכן בתפקודן כלפי המשפחות. הדבר מוביל אותן ללכת על חבל דק, בין עידוד אחריות ובין שליטה ופיקוח על משפחות. אחד הפתרונות למתח זה הוא הכנסת תכנית "עולים לדרך – קד"ס". נראה על פי הממצאים כי אכן פעילות התכנית מצליחה ללכת על הקו הדק בין שמירה על זכויות הילדים וביטחונם ובין שמירה על זכויות ההורים להחלטה, אך נראה עדיין כי התפיסות בנוגע לסיכון והחלטה של המשפחות משתמרות אצל עובדות סוציאליות ואף משפיעות על הפרקטיקות שהן נוקטות מול המשפחות. חשוב לציין כי תהליכים של שינוי עמדות, תפיסות והכנסת מדיניות חדשה הם תהליכים איטיים אשר אורכים זמן. קלאריז' בספרו *המהפכה השקטה* (Clarijs, 2012) עומד על משמעותו הדמוקרטית של מודל קד"ס. הוא מציין כי כותרת ספרו נבחרה בשל האיטיות והתהליך העמוק שנדרשים מהתכנית על מנת להיות מוטמעת. בהמשך לפרדוקס שהוצע בהקשר לתפיסת תפקידה של העובדת הסוציאלית, החלק הבא יעסוק בהעצמת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ביישום תכנית "עולים לדרך – קד"ס" בצורה מיטבית בעזרת שני מרכיבים: תנאי בסיס ליצירת יכולת פעולה ומעורבות עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות.

העצמת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות ביישום תכנית "עולים לדרך – קד"ס" בצורה מיטבית

בחלק זה יוצעו אפשרויות להעצמת יכולת הפעולה של עובדות סוציאליות. החלק הראשון יציג ספרות המציעה תנאי בסיס להצלחה של עובדות סוציאליות בהפעלת פרקטיקות של יכולת פעולה. בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" יש שאיפה לתת למשפחות קרקע בטוחה כבסיס לציפייה לשינוי. בהמשך יוצג הקשר בין שותפות בשינוי מדיניות ליכולת פעולה אצל עובדות סוציאליות.

תנאי בסיס ליצירת יכולת פעולה

על מנת לאפשר לעובדים סוציאליים לקיים פרקטיקות מתקדמות של יכולת פעולה, המצביעות על יחסי כוח ופירוקם, לדוגמה, התנגדות לניכור (אמיתי, 2017), מציעים סערה הימן וקרומרנבו (2019) לקיים עם המשפחות דיאלוג כוח/ידע. מוסבר כי דיאלוג מסוג זה מצביע על כך כי הידע המקצועי של עובדים סוציאליים אינו נגזר מהיותו "אמיתי" או תקף יותר מזה של המשפחות, אלא מכך שכוחם החברתי של עובדים סוציאליים גדול יותר משלהן. הם מציגים שלושה תנאים שנדרשים מהמעסיק של העובדים הסוציאליים על מנת להצליח לייצר התערבות אשר מוכוונת יכולת פעולה: 1. יש ליצור עבורם מרחבים ארגוניים ליצירת קשר מתמשך ומיטיבי עם לקוחות; 2. אפשרות לבצע התערבות בהקשר החיים הממשי של המשפחות; 3. גיבוי מקצועי, אשר כולל נתינת מקום וכבוד לידע, מתוך קרבה שמייצרת העובדת הסוציאלית עם המשפחה, ויצירת דיאלוג מקצועי מכבד, דומה באיכותו לזה שמייצרים עם מטופלים, שמגבה החלטות קשות ומאפשר מרחב לנשימה ומחשבה משותפת.

שלושת התנאים שמציגים סערה הימן וקרומרנבו (2019) נראים כרלוונטיים גם להצלחת העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם", ובפרט בקיום פרקטיקות התומכות ביכולת הפעולה של המשפחות. בתוך התכנית מתקיימים חלק מהיבטים אלו כלפי המתאמים והמלווים, אשר להם אפשרות מקצועית-טכנית נרחבת, הטבועה בהגדרת תפקידם, לבצע התערבויות במרחב החיים (שמר ואחרים, 2022). ממצאי הראיונות מראים כי העובדות הסוציאליות שרואיינו, העובדות ברובן בתפקיד עו"ס משפחה במש"ח, חוות היעדר תנאים הנדרשים לתמיכת ולצמיחת יכולת הפעולה של המשפחה ולביצוע פרקטיקות תואמות. מצב זה מתבטא בהיעדר מרחב ליצירת קשר חיובי מתמשך: הן נפגשות עם הפונים לעתים רחוקות בשל חוסר זמן והגדרת תפקיד שונה, יש זמנים ספציפיים לקבלת קהל, וגם כאשר המשפחה מגיעה, כפי שתיארה אחת העובדות הסוציאליות, הן יושבות בחדר עם דמויות נוספות, ומורכב עבורן למצוא מרחב פרטי לפגישה. בנוסף, הן חסרות באפשרויות לביצוע התערבויות במרחב החיים, עקב אחריות על משפחות רבות, בין 70–110, על פי העובדות הסוציאליות שרואיינו במחקר זה. ההפניה ל"עולים לדרך – קד"ם" דורשת מהן יחידות זמן, והצורך לבצע התערבויות במרחב החיים כמעט שאינו מתאפשר, חרף רצונן. גם מצד החוקרת, מורכב היה למצוא זמני מחקר ומרואיינות למחקר, עקב חוסר פניות שמאפיין את עבודת העובדת הסוציאלית במש"ח. מרבית המרואיינות הופרעו תוך כדי הריאיון בטלפונים ובדמויות סביבן והתקשו למצוא מרחב וזמן לסיטואציה. היעדר התנאים מתבטא גם בקשר לגיבוי מקצועי. חלק מהעובדות הסוציאליות תיארו כי הן חוות גיבוי מקצועי לדעותיהן ולהחלטותיהן, וחלק פחות. סערה הימן וקרומרנבו (2019) מדגישים כי הכוונה בתנאי השלישי – גיבוי מקצועי – היא בניהול דיאלוג דומה לזה המתנהל עם מטופלים, המכבד את הידע מתוך היכרות עם המשפחה, נותן אמון ומרחב חשיבה, ולא דיאלוג המנוהל על ידי יחסי כוח ומושפע מדאגות בקשר לכובד האחריות. נראה כי חוסר בשלושת תנאים אלו יכול להפחית מהיכולת של העובדות סוציאליות לנהל דיאלוג של כוח/ידע, אשר קריטי להצלחה בניהול הפרדוקס בין התפיסה הדטרמיניסטית לתפיסה הרציונלית שמדינת ישראל מעמידה, והעובדות הסוציאליות הן אלו הנדרשות לנהל אותו. על מנת לנהל אותו בצורה מיטבית הן זקוקות לתנאים אשר הוצגו.

בהסתמך על פרק הממצאים של מחקר זה, ניתן להציע כי חלק מהפרקטיקות שעובדות סוציאליות משתמשות בהן להגברת יכולת הפעולה של המשפחה יכולות לשמש אף להגברת יכולת הפעולה שלהן על מנת להתגבר על המבנה אשר עלול להגבילן. למשל, השמעת קול העובדת הסוציאלית, הליכה בקצב של העובדת הסוציאלית בשינוי מדיניות, מתן אפשרות לעבודה במרחבים שונים, שיתוף במידע ויצירת ידע מהשטח.

מעורבות עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות

תכנית "עולים לדרך – קד"ס" נמצאת במש"ח תחת המדיניות של "עו"ס מודע עוני", כאשר המשמעות העיקרית של קשר זה היא קבלת הדרכה מותאמת לפרדיגמה ולמידה בימי עיון והכשרות בנושא. כמה עובדות סוציאליות ציינו כי לדעתן הפרדיגמה אינה מתאימה להן ולאוכלוסייה שהן עובדות אֵתה, ובנוסף, הן ציינו את תחושת חוסר הוודאות שלהן בהקשר לכך כי הממונים עליהן עלולים להחליף אג'נדות והן יצטרכו לציית להן. שיקטאט ואחרים (Schiettecat et al., 2017) התייחסו למודל של ליסטר, אשר מציע ארבעה סוגים של יכולת פעולה לאנשים החיים בעוני, אשר אחד מהם הוא "להתארגן" (getting organized), להתאגד על מנת לחולל שינוי. שיקטאט ושותפיו מציעים להשתמש במושג "להתארגן" גם כלפי עובדות סוציאליות בהקשר של התארגנות לשינוי מדיניות כמייצרת יכולת פעולה אצלן. המאמר משקף כי תנועות התארגנות לשינוי של עובדות סוציאליות עלולות לייצר תסכול רב בקרבן בשל היחסים המנוגדים בין יכולת פעולה למבנים. זאת משום שמבנים, גם כאלה אשר בתוכם עובדות סוציאליות לרוב עובדות, עלולים לעכב יכולת פעולה (Giddens, 1984). בשיח פרדיגמת העבודה הסוציאלית הביקורתית קיים היבט של פעולות פוליטיות של התנגדות למערכת. מרסטון ומקדולנד (Marston & McDonald, 2012), למשל, מציגים כי הראייה הקונבנציונלית של העובדות הסוציאליות תופסת אותן כבעלות שליטה רבה על התהליך, על המשפחות ועל תוצאותיו. לפיכך, הם שואלים האם הנחה זו נכונה ומתאימה לחוויית העובדת הסוציאלית עצמה. במחקרם נמצא כי הנחה זו אינה מדויקת, וכי תחושתן של עובדות סוציאליות בנוגע לקביעת מדיניות ושינוי מושתקת. לטענתם העובדות הסוציאליות חוות חוסר התאמה בין התפיסה שלהן כסוכנות שינוי חברתי ובין החוויה שלהן בשטח, והדבר גורם לחוויה של חוסר התאמה ואף עלול לגרום תסכול.

נראה כי השדה המחקרי בנושא מעורבות עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות שופע וערני מאוד בשנים האחרונות. בספרם של גל וויסגל (Gal & Weiss-Gal, 2022), אשר בדק את תיאורי התפקיד של עובדות סוציאליות במש"ח, נמצא כי הם תואמים את המעורבות המצומצמת בפרקטיקות מדיניות. בספר הם מציגים את הצורך החברתי והייחודיות של עיסוק במדיניות בידי העובדות הסוציאליות.

על פי הספרות מהשנים האחרונות, נראה כי חלים שינויים בנושא וכי עלה למודעות הצורך במעורבות של עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות. עולה מהמחקר כי הדבר מתרחש לעיתים קרובות יותר. בהקשר לכך, צדיקי וויסגל (2019), במאמרו על מדריכות ראשות צוותים במחלקות לשירותים חברתיים ("מדרי"ציות"), מתארות כיצד אף שהמדרי"ציות אינן קובעות מדיניות באופן רשמי, הן זוכות ליכולת פעולה ושיקול דעת בשטח, בקבלת החלטות ובהקצאת משאבים לפי דעתן, הן מכריעות בשאלות כמו מי יקבל מה, מתי ואיך. ההחלטות נעשות כאשר הן מתנגדות למדיניות הרשמית, או כשהמדיניות הרשמית חסרה או עמומה, משיקולים של טובת הלקוחות או משיקולים תקציביים. קביעת המדיניות נעשית, ברובה, תוך התייעצות עם עמיתים וממונים, אך ללא שיתוף לקוחות. רוב החלטות המדיניות לא תועדו והיו "מדיניות שבעל פה", שבדרך כלל אינה גלויה ללקוחות. המדרי"ציות מתארות כיצד הן ראו בשיקול הדעת אמצעי של העובדות הסוציאליות להגן על האינטרסים שלהן או כאמצעי המאפשר להן להתנהל בתוך הפער התמידי בין הצהרות המדיניות ובין המשאבים הזמינים. צדיקי וויסגל (2019) מצינות כי ראוי להגביר את מודעות של המדרי"ציות ליכולת הפעולה הזו שלהן, שתוארה כאן, על מנת לתת הכרה לכך שיש להן מידה מסוימת של אוטונומיה לקביעת מדיניות. בממצאי מחקר זה נמצאו רמזים להתנהלות דומה של עובדות סוציאליות, כמו בפרקטיקה "סנגור על המשפחה", שבה מוצגות דרכים יצירתיות של עובדות סוציאליות לנהל משאבים ולדרוש אותם עבור המשפחות שאֵתן הן עובדות. ניתן להבין מן הספרות כי לקביעת מדיניות יש השפעה על יכולת הפעולה של העובדת סוציאליות עצמה, ובהמשך כלפי המשפחה.

לסיכום, בראיונות נמצאו מעט ממצאים של פעולות המעידות על ניהול משאבים בשטח, בלי קביעת מדיניות רשמית, דבר היכול להעיד על סוג, צורת ותחושת יכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות. לסיכום, פרק הדיון הציג פערים והקבלות במישורי הפעולה של העובדות הסוציאליות בין הספרות לממצאי המחקר בפרספקטיבה של יכולת פעולה. לאחר מכן הוצעו הסברים לאתגרים של העובדות הסוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ס" על ידי ראייה ביקורתית של יחסי הכוחות וקבלת החלטות ביניהן ובין מוסדות המדינה ושל הפרדוקסים שהעובדות הסוציאליות מתנהלות בתוכם בעבודתן באופן כללי ובפרט בתכנית. הדיון הציג את פעולותיהן ותפיסותיהן של העובדות הסוציאליות בתוך ההקשר המבני שבו הן פועלות ועובדות – מבנה המאתגר את המושג "יכולת פעולה", הן של המשפחות והן של העובדות הסוציאליות עצמן. פרק הדיון האיר את יכולות הפעולה של המשפחות כמושפעות מיכולת הפעולה של העובדות הסוציאליות, ולכן הבהיר את חשיבות ההתייחסות ליכולת הפעולה שלהן.

מגבלות המחקר

כתיבתו של מחקר זה לוותה באתגרים רבים. ראשית, ככל המחקרים האיכותניים, למחקר יש יכולת הכללה חלקית בשל היקפו המצומצם של המדגם, הכולל 12 עובדות סוציאליות, אשר גם ביניהן יש הטרוגניות של ותק ותפקיד ספציפי בתוך המחלקה.

שיטת הדגימה שנעשתה הייתה על ידי קבלת טלפונים באופן ישיר מהממונים על העובדות הסוציאליות, בדגש על עובדות ספציפיות אשר היו מוכנות לתרום מזמןן, ולכן ייתכן כי המחקר אינו מציג את כלל הקולות של העובדות הסוציאליות אשר משפחות שהן עובדות עימן השתתפו בתכנית "עולים לדרך – קד"ס".

מרבית הראיונות התבצעו כשהעובדת הסוציאלית נמצאת בחדר משותף, לא תמיד באווירה פרטית, ופניותה הייתה מוגבלת. סטיג זה יכול להשפיע על הממצאים שהתקבלו, אך גם לימד על האווירה שבה העובדות הסוציאליות עובדות בשגרה.

המחקר התבצע בסופה של מגפת הקורונה (במהלך שנת 2022), אך עדיין הושפע ממנה. חלק מהיישום של תכניות המשפחה עוכב בשל המגפה, חלו שינויים במצבן של חלק מהעובדות סוציאליות ושל חלק מהמשפחות. כמו כן, שני ראיונות נערכו תוך כדי בידוד או מחלה, וראיונות נוספים נדחו בשל המגפה.

תרומת המחקר והשלכותיו

תרומתו של מחקר זה היא בפיתוח הידע התאורטי והמעשי של מודל קד"ס ויישומו בישראל בתחום רווחת הילד מפרספקטיבה תפיסתית ומעשית של יכולת פעולה. תכנית "עולים לדרך – קד"ס" מהווה תוספת למערך הנוגע לרווחת הילד ויכולה במקרים מסוימים להוות חלופה ל"ועדות תכנון, טיפול והערכה". מחקר זה יכול להאיר כיווני המלצות שונות בתחום זה.

תרומה והרחבה לגופי הידע התאורטיים

מחקר זה מציע התבוננות נוספת על מודל קד"ס בעולם ועל תכנית הפיילוט "עולים לדרך – קד"ס" בישראל בפרט, דרך התבוננות תאורטית ופרקטית על תפיסות ופרקטיקות של עובדות סוציאליות המקדמות יכולת פעולה. ככזה, הוא מוסיף לגוף הידע שקיים אצל עובדות סוציאליות ובמש"ח על התכנית. המחקר מציע התבוננות על תפקידן של עובדות סוציאליות ומציע להתבונן על יכולת הפעולה שלהן עצמן.

בנוסף, המחקר מרחיב את הידע התאורטי לגבי פרקטיקות של יכולת פעולה שעובדות סוציאליות מבצעות, ומציע להתבונן על כך על ידי ההקשר שבו הן עובדות, בדומה לפרספקטיבה ההקשרית כלפי המשפחה. התבוננות זו מיישמת את התאוריה מודעת הקשר הנמצאת בבסיס מחקר זה מתוך התבוננות במיוחד בהקשר של המבנה (מבנה ארגוני, נהלים, הגדרות תפקידים וכו') שבו עובדות סוציאליות עובדות

והקשר בינו ליכולת הפעולה שלהן. בנוסף, המחקר מוסיף ידע על התמודדותן של עובדות סוציאליות עם שינויים במדיניות העבודה שלהן, בעיקר בהקשר הדמוקרטי של קבלת החלטות בידי המשפחה.

תרומה למדיניות

המחקר הוא המשך למחקר הערכה מעצב ומסכם (שמר ואחרים, 2022), שחקר היבטים שונים של יישום מודל קד"ם בתכנית הפילוט "עולים לדרך – קד"ם" בישראל, וחלק מהממצאים מחזקות את ההמלצות שנכתבו בדו"ח המחקר המסכם. ממצאי המחקר עשויים להשפיע על יישומה של התכנית והטמעתה בערים נוספות, שלב שאליו מתקדמת התכנית בתקופת כתיבת עבודת חקר זו. בנוסף, המחקר מציע פרשנויות לאתגרים של עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם", אשר מושפעים מהמדיניות המופעלת כיום במשרד הרווחה והביטחון החברתי. המחקר מאיר היבטים של מדיניות החוסמים ומקדמים את יכולת הפעולה, הן של עובדות סוציאליות והן של משפחות, ומציע שינויים בתחומים הבאים: שינוי בהכשרה הראשונית של עובדות סוציאליות, נתינת משאבים מתאימים לביצוע פרקטיקות של יכולת פעולה ושיתוף של עובדות סוציאליות בקביעת מדיניות. בנוסף ממצאי המחקר תורמים לחשיבות השתתפות מדיניות המשתפת בקבלת החלטות את כל הגורמים. בדומה לעבודה הנעשית בנוגע לקבלת החלטות ויכולת פעולה של המשפחות, הממצאים תורמים להבנת החשיבות בחיזוק יכולות אלו גם בנוגע לקביעת מדיניות על ידי העובדות הסוציאליות.

תרומה לפרקטיקה

שימוש במתודולוגיה מוכוונת פעולה אפשרה למחקר לזהות פרקטיקות של עובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם", ובפרט כאלו המקדמות, ככל יכולתן של העובדות הסוציאליות, יכולת פעולה אצל המשפחות. נמצא כי עובדות סוציאליות משתמשות בפרקטיקות כלפי עצמן, כלפי הצוות וכלפי המשפחות בשלושה נושאים עיקריים: קידום אמון, שיתוף פעולה והגברת יכולת קבלת החלטות ואחריות אצל המשפחות. ממצאים אלו יכולים לתרום להמשגה ולהבנה של פעולות שעובדות סוציאליות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם" מבצעות, ואשר נועדות לקדם יכולת פעולה אצל משפחות ומעודדות תמיכה בהחלטה ואחריות שלהן. יתכן וממצאים אלה יכולים להיות רלוונטיים לקידום פרקטיקות העבודה עם משפחות המקבלות שירותי רווחה בתוכניות נוספות. ממצאי המחקר מעידים על קושי בשל היציאה החדה של המתאם בשלב היישום, בדומה לממצאים אצל שייבה (Shaibe, 2022) אשר מציגים את נקודת מבטם של המתאמים. יש לציין כי גם במחקרה של שייבה מומלץ לשקול מעבר הדרגתי יותר עבור המשפחות בין שלבי ההיוועדות ליישום.

הממצאים מעידים על אתגרים של עובדות סוציאליות בתכנית ועל הטמעה חלקית של המודל ושל שפת תכנית "עולים לדרך – קד"ם". על מנת לבסס את הטמעת התכנית לכל רבדיה (מודל, שפה, פרקטיקה), המחקר יכול לתרום להבנה של קובעי המדיניות על שימוש בפרקטיקות של יכולת פעולה כלפי העובדות הסוציאליות עצמן.

בנוסף, ראוי לציין כי כמה עובדות סוציאליות סוברות כי מומלץ שלתכנית "עולים לדרך – קד"ם" תהיה עובדת סוציאלית ייעודית, אשר תכיר את המהלך ואת שפת קד"ם באופן מעמיק ותהיה פנויה לטיפול במשפחות בזמינות רבה.

המלצה למחקרי המשך

המלצת המחקר הראשונה היא להמשיך ולחקור את תפיסת יכולת הפעולה של המשפחות ושל העובדות הסוציאליות, בדגש על מחקר ישיר עם משפחות מפרספקטיבה זו, על מנת לקבל תמונה מלאה של המושג "יכולת פעולה" וביטוייו השונים בתכנית "עולים לדרך – קד"ם". המלצה נוספת היא לחקור חסמים לשיתוף ילדים בקבלת החלטות בתכנית "עולים לדרך – קד"ם", בעיקר מתוך פרספקטיבה של

יכולת פעולה, כיוון שמחקר זה לא עסק ביכולת פעולה של ילדים ועידודה. רצוי להמשיך לחקור את התכנית בשנים הקרובות, מכיוון שנערכו שינויים בתכנית, וכן על מנת לחקור הטמעה עמוקה יותר של התכנית במש"ח, משום שכל עובדת סוציאלית שרואיינה זוכה להתנסות מועטה בתכנית "עולים לדרך" – קד"ס", וכך חקר הטמעה והפנמת המודל במש"ח מורכב בשלב זה.

כמו כן, מומלץ לקיים מחקרים ייעודיים על מאפייני משפחות מתרבויות שונות ועם דאגות שונות אשר מופנות או מתעתדות להיות מופנות לתכנית "עולים לדרך" – קד"ס", כמו משפחות שאינן חיות בעוני כלכלי, או משפחות שילדיהן נמצאים תחת חוק נוער (טיפול והשגחה). זאת על מנת לבחון את התאמת המודל למשפחות אלו ואת יכולת הפעולה שלהן ותפיסתה בקרב הגורמים המקצועיים המעורבים.

אפילוג

סיפור כתיבת התזה הוא בעצמו סיפור על יכולת פעולה. לאורך כל שנת המחקר, בראיונות ובכתיבה נעתי בצירים מקבילים בין הנושאים שעליהם כתבתי את התזה להתרחשויות פנימיות שלי, ליכולת שלי לקבל החלטה וליישם אותה. את התזה לא כתבתי על מנת להתקדם באקדמיה ולא כדי להתקבל למסלול דוקטורט. כתבתי את התזה בשביל עצמי. התחלתי את התהליך כי רציתי לממש שני יעדים: הראשון, ללמוד למידה עמוקה, רצינית ועצמאית, והשני, להתאמץ בדבר שידעתי שיהיה עבורי מורכב. לאורך השנה חוויתי רגעים של חוסר אמון בעצמי ושל ייאוש מוחלט, אולם חזרתי למטרות שלי. לאורך התהליך למדתי ללמוד, הרגשתי כי נושא המחקר תואם לתחושות שלי עם עצמי וכי אני מיישמת את הפרקטיקות של עובדות סוציאליות בתהליך הכתיבה עצמו.

בעת כתיבת התזה התבקשתי לעצב דמות של חוקרת איכותנית, כאשר אינני בטוחה כי זו זהות או הקשר אשר מתאימים לי, אך בכל זאת נכחתי בזהות זו. בסיום התהליך אני יכולה להגיד לעצמי כי מעבר לחשיבותו של מחקר איכותני באקדמיה, לי באופן אישי משמעותי יותר להיות חוקרת איכותנית במרחב, להסתכל על העולם במבט מתבונן ולא שיפוטי (אבל בהחלט ביקורתי). אלו תובנות שהתחזקו, נלמדו והוטמעו בי במשך השנה. נוכחתי כי גם פעולות שאני מבצעת השתנו לעתים, וכי לעתים קרובות אני תוהה כמה אני פועלת בעולם מתוך אמונה כנה כי לכל אדם יש יכולת פעולה. עצם התבוננות זו גרמה לתפיסות ולפעולות שלי לתזוזה לכיוון אמונה כנה יותר ביכולתם של גברים, נשים וילדים. במקביל, לאורך השנה נתקלתי בעבודתי בבני אדם אשר חשו שאינם יכולים להחליט על חייהם ובכאלו שלעיתים הרגישו כי נלקחה מהם היכולת להחליט על חייהם ועל חיי ילדיהם. כתיבת התזה האירה לי חלקים בעבודה הסוציאלית ועזרה לי לחזק את זהותי המקצועית, להיות מודעת ליחסי הכוחות, להאיר אותם לעצמי ולסביבה המקצועית שלי, ולעתים, כשהתאפשר מבחינה מבנית ו"פוליטית" – גם למשפחות. אסיים במילותיו של הרב אברהם יצחק הכהן קוק, על הכוחות שטמונים באדם ועל חיזוק היכולת לחפש כוח, לדרוש אותו, ולמצוא.

כתבי הראייה (אורות הקודש א', ס"ד):

בְּן אָדָם, עֲלֵה לְמַעְלָה עֲלֵה.

כִּי כַח עַו לָךְ יֵשׁ לָךְ פְּנֵי רוּחַ, פְּנֵי נְשָׁרִים אֲבִירִים.

אֵל תִּכְחַשׁ בָּם בְּן יִכְחָשׁוּ לָךְ.

דְּרוֹשׁ אוֹתָם – וְיִמְצְאוּ לָךְ מִיָּד.

רשימת מקורות

- אמיתי, ג' (2017). פרקטיקות של סוכנות לעבודה עם נוער בהדרה חברתית. *מניתוק לשילוב*, 20, 253–276.
- אלפנדרי, ר' (2016). Evaluation of a National Reform in Israeli Child Protection Practice. *Designed to Improve Children's Participation in Decision Making* /הערכת רפורמה ארצית בתחום הגנת הילד שנועדה לשפר השתתפות ילדים בקבלת החלטות. *ביטחון סוציאלי*, 99, 33–13.
- בניטה, ה' (2021). תפיסות בעלי תפקיד את יישום תוכנית קבוצת דיון משפחתית לרווחת הילד [עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך בעבודה סוציאלית"] האוניברסיטה העברית.
- בן גל, ע' וסלונים נבו, ו' (2018). שיתוף הורים בוועדות תכנון, טיפול והערכה הדנות בדיור החוץ ביתי. *ביטחון סוציאלי*, 104, 87–121.
- בן נון, ר' (2017). *דוח מחקר – מיפוי עמותות נוער, צעירים וצעירות במצבי סיכון (גילאי 13–25)*. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המרכז למחקר, תכנון והדרכת. ויסברגנקאש, נ' (2017). *מתווה להתערבות עובד סוציאלי משפחה במחלקות לשירותים חברתיים*. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- חוק הנוער (טיפול והשגחה) תש"ך-1960. https://www.nevo.co.il/law_html/law00/70347.htm. ליבוביץ, ש' ולבישדה, ד' (2016). השמה חוץ ביתית של ילדים ובני נוער במצבי סיכון וסכנה. *חברה ורווחה*, לו (2), 253–259.
- ליסטר, ר' (2019). יכולת פעולה ועוני: מ"להסתדר" ל"להתארגן" (א' לבקוביץ' תרגום). *ביטחון סוציאלי*, 106, 33–74. תרגום המאמר שפורסם בספר: Lister, R. (2004). Poverty (chapter 6, poverty and agency). London: Polity Press.
- מוניקנדס-גבעון, י' (2019). *התוכנית הלאומית לילדים ונער בסיכון* 360°. סקירה מטעם מרכז המידע והמחקר, כנסת ישראל. <https://fs.knesset.gov.il>
- מרמור, א', לוי, ל' וכץ, כ' (2017). "תיבת פנדורה": עמדותיהם של עובדים סוציאליים כלפי השתתפות ילדים בוועדות תכנון טיפול והערכה. *חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית*, לו (2), 393–410.
- משרד הרווחה והשירותים החברתיים, *תקנון לעבודה סוציאלית (תע"ס)*, § 8.9 (2017).
- עומר, מ' (2021). תפיסותיהם של משפחות ותומכיהם את יישום תוכנית "עולים לדרך – קד"ם (קבוצת דיון משפחתית)" לרווחת הילד [עבודת גמר לקבלת תואר "מוסמך בעבודה סוציאלית"] האוניברסיטה העברית.
- סברלאל, ר' (2017). *ילדים ובני נוער בסיכון בישראל*. מכון מאיר-סג'וינט-ברוקדייל.
- סערהיימן, י' וקרומר-נבו, מ' (2019). "יובל, תחליט אתה": חקר מקרה על קבלת החלטות בעבודה סוציאלית מודעת-עוני עם משפחות במשבר וילדים במצבי סיכון. *חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית*, לו (1), 79–108.
- סערהיימן, י' (2020). עבודה סוציאלית מודעת-עוני במערכת הגנת הילד: לתרגם מתחים לפרקטיקה. בתוך מ' קרומר-נבו, ע' וייסגל ור' סטריאר (עורכים), *ביקורת בפעולה: פרקטיקות ביקורתיות בשדה החברתי בישראל* (עמ' 69–104). הוצאת רסלינג.
- צדיקי, ת' ווייס-גל, ע' (2019). ראשות צוותים במחלקות לשירותים חברתיים כקובעות מדיניות חברתית 'מלמטה'. *חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית*, לו (2), 341–371.

- קושר, ח' ובן-אריה, א' (2009). Child Participation in Social Policy Design: The Role of Social Work/השתתפות ילדים בעיצוב מדיניות חברתית – תפקידה של העבודה הסוציאלית. *ביטחון סוציאלי*, 81, 107–134.
- קרומרנבו, מ' (2017). עבודה סוציאלית מודעת עוני בתכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) מושגים, כאבים ותקוות. שותפים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.
- קרומרנבו, מ' (2022). *עבודה סוציאלית מודעת עוני: ספר הכשרה*. משרד הרווחה והביטחון החברתי וגיוניט-אשלים. <https://www.thejoint.org.il/digital-library/poverty-conscious-social-work-training-book>
- שמיד, ה' (יו"ר) (2006). *דין וחשבון הוועדה הציבורית לבדיקת מצבם של ילדים ובני נוער בסיכון ובמצוקה*. הוגש לראש ממשלת ישראל ושר הרווחה, ירושלים.
- שמר, א', אלנבוגר-פרנקוביץ, ש' ורוזנפלד, י' (2016). *קידום תהליכי למידה עם ארגונים: תדריך להיכרות עם הלמידה מהצלחות והלמידה המתמשכת*. דו"ח מחקר מאיירס, גיוניט ומכון ברויקדייל.
- שמר, א', ביטון, ג', גוטמן, ד', אלקיים, מ' וסריילוי, ב' (2020). *סקירת ספרות: מודל קד"ם (קבוצת דיון משפחתית) לרווחת הילד. מוגש לתכנית "עולים לדרך – קד"ם"*. האוניברסיטה העברית, חממת נבט.
- שמר, א', עבוד חלאבי, י', סרדצה, י' ורוארסטריראר, ד' (2022). *דוח מחקר הערכה מעצבת סיכום שלב הפיילוט לתוכנית "עולים לדרך – קד"ם"*. האוניברסיטה העברית, חממת נבט.
- שקדי, א' (2003). *מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני – תיאוריה ויישום*. הוצאת רמות.
- תימור-שליון, ש' (2020). *מרחב מבוקר: פרקטיקות ביקורתיות במחלקות לשירותים חברתיים*. בתוך מ' קרומרנבו, ע' וייסגל ור' סטריאר (עורכות), *ביקורת בפעולה: פרקטיקות ביקורתיות בשדה החברתי בישראל (עמ' 149–194)*. הוצאת רסלינג.
- Amitay, G., & Rahav, G. (2020). Being a meaningful presence in the world: applying successful agentic practices among youth in distress. *Preventing School Failure: Alternative Education for Children and Youth*, 65(2), 135-145.
<https://doi.org/10.1080/1045988x.2020.1848777>
- Abma, T., Meijer, E., & Schout, G. (2019). Family Group Conferencing in Coercive Psychiatry: On Forming Partnership Between the Client, Social Networks and Professionals. *Issues in mental health nursing*, 40, 459-465.
<https://doi.org/10.1080/01612840.2018.1563254>
- Barnsdale, L., & Walker, M. (2007). *Examining the use and impact of family group conferencing*. Scottish Executive Education Department.
- Barn, R. & Das, C. (2016). Family group conferences and cultural competence in social work. *British Journal of Social Work*, 46, 942-959.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu105>
- Beek, F. V. (2004). "According to Plan?" Research on the Plans and Follow-up of Eigenkracht conferences (subreport 2). Voorhout.

- Bredewold, F., & Tonkens, E. (2021). Understanding Successes and Failures of Family Group Conferencing: An in-Depth Multiple Case Study. *The British Journal of Social Work*, 51(6), 2173-2190. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab062>
- Bromark, K., Spånberger Weitz, Y., Erlandsson, S., & Schön, U. K. (2022). Practitioners exploring intertwined challenges and possible solutions for user participation in social services. *Nordic Social Work Research*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2069148>
- Carey, M. (2017). *Qualitative research skills for social work: Theory and practice*. Routledge.
- Clarijs, R. (2012). *Family Group Conferences as cause and effect of people power. The next step towards a participation state*. The Quiet Revolution.
- Davies, L. (2008). Omnipotence in child protection: Making room for ambivalence. *Journal of Social Work Practice*, 22(2), 141-152. <https://doi.org/10.1080/02650530802099718>
- Eriksson, E. (2018). Incorporation and Individualization of Collective Voices. Public Service User Involvement and the User Movement's Mobilization for Change. *Voluntas International Journal for Voluntary and Nonprofit Organizations*, 29, 832–843. <https://doi.org/10.1007/s11266-018-9971-4>
- Freddolino, P. P., Moxley, D. P., & Hyduk, C. A. (2004). A Differential Model of Advocacy in Social Work Practice. *Families in Society. The Journal of Contemporary Social Services*, 85(1), 119-128. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.241>
- Gal, J., & Weiss-Gal, I. (2022). *When Social Workers Impact Policy and Don't Just Implement It: A Framework for Understanding Policy Engagement*. Policy Press. <https://doi.org/10.2307/j.ctv31xf5fs.6>
- Geertz, C. (2008). *Thick description: Toward an interpretive theory of culture*. Routledge
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. University of California Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105-117).
- Hart, S. N. (1991). From property to person status: Historical perspective on children's rights. *American Psychologist*, 46(1), 53-59
- Havnen, K. J. S., & Christiansen, Ø. (2014). *Knowledge review on family group conferencing: Experiences and outcomes*. Bergen, Norway: Uni Research.

- Heron, B. (2005). Self-reflection in critical social work practice: subjectivity and the possibilities of resistance. *Reflective Practice*, 6(3), 341-351.
<https://doi.org/10.1080/14623940500220095>
- Higgs, J., Horsfall, D., & Grace, S. (Eds.). (2009). *Writing qualitative research on practice*. Sense Publishers.
- Kosher, H. & Ben-Arieh, A. (2019). Social-workers' perceptions of children's right to participation. *Child and Family Social Work*, 25(2), 294-303.
<https://doi.org/10.1111/cfs.12685>
- Malmberg, T., & Clarijs, R. (Eds.). (2012). *The quiet revolution: aggrandising people power by family group conferences*. Uitgeverij SWP.
- Marston, G., & McDonald, C. (2012). Getting beyond 'heroic agency' in conceptualising social workers as policy actors in the twenty-first century. *British Journal of Social Work*, 42(6), 1022-1038. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs062>
- Metze, R. N., Abma, T. A., & Kwekkeboom, R. H. (2015). Family group conferencing: A theoretical underpinning. *Health Care Analysis*, 23(2), 165-180.
<https://doi.org/10.1007/s10728-013-0263-2>
- Mischel, N. (2021). *Youths' perspectives on 'Getting on Track - Family Group Conference (FGC)' (Olim LaDerech - KEDEM Program)* [Master's thesis, The Hebrew University of Jerusalem]. The Hebrew University of Jerusalem Library.
- Natland, S., & Malmberg-Heimonen, I. (2014). A study of coordinator positionings in family group conferences. *Nordic Social Work Research*, 4(2), 158-172.
- National Council of Juvenile and Family Court Judges (2002). Status report 2001: A snapshot of Child Victims Act model court projects. *Technical Assistance Bulletin* 6(1).
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3rd ed.). Sage
- Pascoe, K. M., Waterhouse-Bradley, B., & McGinn, T. (2022). Social Workers' Experiences of Bureaucracy: A Systematic Synthesis of Qualitative Studies. *The British Journal of Social Work*. 1-21., <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac106>
- Parsell, C., Eggins, E., & Marston, G. (2017). Human Agency and Social Work Research: A Systematic Search and Synthesis of Social Work Literature. *British Journal of Social Work*, 47(1), 238-255. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv145>
- Razon, S., & Levin, L. (2021). Shifting the focus inward: Israeli social workers' participation in decision-making and their inclusion of service-users in intervention-related decisions. *Health & Social Care in the Community*, 30(5).
<https://doi.org/10.1111/hsc.13614>

- Roer-Strier, D., & Nadan, Y. (2020). *Context-informed perspectives of child risk and protection in Israel*. Springer International Publishing.
- Schiettecat, T., Roets, G., & Vandebroek, M. (2017). Hide and Seek: Political Agency of Social Workers in Supporting Families Living in Poverty. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 1874-1891. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx129>
- Shaibe, J. (2022). *The Perceptions and Agentic Practices of 'Family Group Conference (FGC)' Coordinators in Israel (Olim LaDerech - KEDEM Program)* [Master's thesis, The Hebrew University of Jerusalem]. The Hebrew University of Jerusalem Library.
- Shaw, I. & Gould, N. (2001). *Qualitative Research in Social Work*. SAGE Publications
- Sundell, K., Vinnerljung, B., & Ryburn, M. (2001). Social workers' attitudes towards family group conferences in Sweden and the UK. *Child & Family Social Work*, 6(4), 327-336. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2206.2001.00216>
- Sundell, K., & Vinnerljung, B. (2004). Outcomes of family group conferencing in Sweden. A 3-year follow-up. *Child Abuse & Neglect*, 28, 267-287.
- The George Hull Centre for Children and Families, (2011). *Family Group Conferencing /Family Group Decision Making Coordinator Manual for Ontario, Canada*. FGC, Ontario Provincial Resource.

נספחים

נספח 1: טבלת משתתפות

ותק	מחלקה לשירותים חברתיים	שם	
10+	1	אורלי	1
10-5	2	אושרת	2
5-1	1	בר	3
10-5	3	שרון	4
10+	2	אפרת	5
10-5	3	שירה	6
5-1	3	לירז	7
10+	4	יהודית	8
5-1	4	מירית	9
5-1	2	ליאל	10
10-5	1	נטע	11
10+	4	יעל	12

נספח 2: שאלון דמוגרפי

תאריך מילוי השאלון

	שם
	מגדר
	גיל
	מצב משפחתי
	מוצא
	השכלה
	מקום מגורים
	מספר שנים בתפקיד
	מספר משפחות שהופנו לתוכנית "עולים לדרך-קד"ם"
	מידע שתרצי להוסיף

נספח 3: הסכמה מדעת להשתתפות במחקר

שלום רב,

אני מודה לך על שהסכמת להשתתף במחקרנו העוסק בהערכת תוכנית "קד"ם - עולים לדרך". מחקר זה בא ללמוד על נקודות המבט של העובדות הסוציאליות לגבי תפקידן בתוכנית "עולים אותם בעבודתם. בנוסף, אנו מעוניינות ללמוד על האתגרים העומדים בפני העו"סיות בתוכנית ואסטרטגיות ההתמודדות שלהן.

השתתפותך תתרום רבות לגוף הידע המעשי והתיאורטי על המודל ויישומו. בנתונים שיאספו מהראיונות יעשה שימוש לצרכי המחקר. ממצאי המחקר יתרמו להרחבת עולם הידע התיאורטי של מודל קד"ם, ובפרט יקדמו את פיתוח הידע הפרקטי בהקשר לעבודתם של העובדות הסוציאליות. משך הראיון כשעה עד שעה וחצי. השתתפותך היא על בסיס התנדבותי. זכותך להפסיק השתתפותך במחקר בכל עת. ו/או להימנע ממתן תשובות לשאלות מסוימות, ללא סנקציה כלשהי, מכל סיבה שהיא.

הראיון יערך באמצעות תכנת זום (ZOOM) או מפגש ישיר במידה והדבר יתאפשר. הראיון יוקלט ויתומלל תוך השמטת כל פרט מזהה שלך ושל אנשים שיוזכרו בראיון. יחד עם זאת חשוב לציין שהכניסה לזום מתבצעת באופן שמזהה פרטים שלך כמשתתפת (שם, דוא"ל, כתובת IP). לעוד פרטים את מוזמנת להיכנס למדיניות הפרטיות של זום בקישור הבא <http://zoom.us/privacy>. מיד לאחר תמלול הראיון (בטווח של לא יותר מ-30 יום) יושמדו ההקלטות. כל הנתונים המזהים שלך יישמרו חסויים. שמך יופיע בטופס הזה בלבד, אשר ישמר אצלי בנפרד משאר הנתונים.

תודה רבה על שיתוף הפעולה!

אני מאשרת כי פרטי המחקר וזכויותיי כמשתתפת הובהרו לי וכי אני מסכימה להשתתף במחקר

תאריך

חתימת המשתתפת

אימייל

טלפון

לפרטים נוספים ניתן לפנות לחוקרות האחראיות: הדר בר-און 0509787801

hadar.baron@gmail.com

וד"ר ארנה שמר, האוניברסיטה העברית ירושלים, 054-4919723, orna@shemer.org.il

בברכה,

הדר בראון וד"ר ארנה שמר,

חממת המחקר נבט, בית הספר לעבודה סוציאלית, האוניברסיטה העברית

נספח 4: מדריך ראיון

מדריך ראיון איכותני לעובדות סוציאליות תכנית "עולים לדרך-קד"ם"

שלום _____ (שם העובדת הסוציאלית),

שמי הדר, ואני חלק מצוות המחקר הלומד את התהליך שנעשה בתוכנית "עולים לדרך – קד"ם". המחקר מבקש להבין כיצד מודל קד"ם מונחל הלכה למעשה, מה העקרונות שאתה תופסת כמנחים אותך בעבודתך. בנוסף, אנו מעוניינות ללמוד על האתגרים העומדים בפניך בעבודתך ואסטרטגיות ההתמודדות שבהן את נוקטת.

אני מודה לך על שהסכמת להקדיש זמן ולהתראיין. כל הפרטים נשמרים בסודיות גמורה ושום שם לא יוזכר בתהליך העבודה על הנתונים.

אשמח שתעלי נושאים שחשובים לך בהקשר לתהליך ביצוע קד"ם. אין כאן תשובות נכונות או לא נכונות. יש חשיבות רבה למחשבות, לרגשות ולתובנות שלך.

להחתיים על טופס הסכמה ולהסביר בעל פה – סודיות, הקלטה, יכולת להפסיק את הראיון וכו'.

נתחיל במספר פרטים כלליים ולאחר מכן נעבור לשיחה פתוחה יותר.

● שם העובדת הסוציאלית :

● תאריך הראיון :

● כיצד התבצע :

שאלות מנחות :

1. בבקשה ספרי לי על עבודתך כעובדת סוציאלית

a. מה תפקידך במחלקה לשירותים חברתיים? כמה משפחות הפנית ל"עולים לדרך-קד"ם?

b. האם יש עקרונות ב"עולים לדרך-קד"ם" שאת חושבת שהם משמעותיים במיוחד?

c. כיצד עקרונות אלו באים לידי ביטוי בתפקידך?

2. בכדי להבין כיצד המושג "יכולת פעולה" מתקשר ל"עולים לדרך-קד"ם",

בבקשה ספרי לי על מקרה בו הרגשת שפעלת באופן שהגביר את הרגשת המשפחה כי היא המכוונת העיקרית בחייה.

בבקשה תארי את המקרה בפירוט. (אם הזמן מאפשר, לבקש שתיים-שלוש דוגמאות למקרים כאלו)

a. מה עשית שתרים להצלחה מבחינת מעשייך? (לתאר בפירוט, לשאול: מה עשית? איך

הגבת? מה ענית

- b. איך הרגשת לפעול כך?
איך לדעתך המשפחה חוותה את מעשיך?
כיצד פעלת עם תומכי המשפחה? עם המלווה?
- c. מה היו האתגרים המרכזיים בעבודה עם המשפחה הקשורים לאחריות המשפחה על תהליך "עולים לדרך קד"ם"? מה ניתן ללמוד מאתגרים אילו? מה נדרש ממך ומאחרים בכדי להתמודד איתם? לדעתך, איך הלשכה לשירותים חברתיים יכולה לעזור לעוס"יות בהתמודדות עם אתגרים אלה שציינת?
- d. בבקשה תספרי לי על מקרה שהעציב אותך או שריגש אותך במיוחד במפגש עם המשפחות של התוכנית "עולים לדרך-קד"ם".
3. כיצד את חושבת שהמושג של "יכולת פעולה" (בראיון אשתמש במושגים איתם המשתתפים תיארו את קד"ם) מתקשר לעבודתך בלשכה לשירותים חברתיים באופן כללי.
- a. ספרי לי על מקרה בו הרגשת שיש לך השפעה ויכולת שינוי.
- b. האם את מרגישה שאת מתנהלת בוועדות תכנון טיפול באופן שונה בעקבות התוכנית "עולים לדרך-קד"ם" עם משפחות שאינן בתכנית (שאלה חובה)?
- c. מה לדעתך יעזור לך ולעובדות סוציאליות אחרות להרגיש יותר משפיעות ובעלות יכולת החלטה בעבודתיכן? ואיך המחלקה משפיעה על כך?
- d. תודה רבה לך.

Abstract

Family Conference Group (FGC) is a participatory, decision-making model for families with children at risk. The model was first developed in New Zealand in the 1980s in order to respond to criticisms of the welfare system by members of the Māori community. In Israel, the model has operated as the "Olim LaDerech - KEDEM" pilot program since 2018. The Ministry of Welfare and Social security manages the program in collaboration with Joint Ashlim, and with Mosaica as the operating organization. The pilot program offers the FGC model as an alternative to the Planning, Intervention and Evaluation Committees, which is the conventional decision-making procedure when working with families with children at risk.

With the aim of increasing protection for the children, FGC brings together the family, members from the social network the family chooses to include known as supporters, and relevant professionals to reach family-led decisions regarding the children. The program is offered to the family by the social worker and is conducted in the first stages by coordinators, who help the family prepare for the meetings, identify their strengths and concerns, and strengthen social networks that can assist the family in executing their chosen plan. During the conference, all the members share what they perceive to be the family's strengths and concerns and focus on building a family plan that will help the family achieve their goals. Following the conference, the family, accompanied by the social worker and with the help of the family companion and the supporters, implement the family's plan. During this implementation phase, the social workers continue to work in accordance with the FGC principles. These principles emphasize that the family has the right to autonomy over their life, has the capacity to make the decisions pertaining to their life, and can act to increase the well-being of their children. In this study, these FGC principles were examined through the concept of agency with the purpose of seeking out the actions of the social workers that recognize and support the families' agency.

The current study was conducted as part of a research group that operates within the Nevet Greenhouse of Context-Informed Research and Training, and as a follow-up to a broad study that evaluated the FGC program in Israel. The purpose of this study is to examine and conceptualize the practices employed by the social workers. The study sought to reveal the social workers' perspective on their own agency and the family's agency, what are the perceptions and challenges that characterize their work, and how they apply the FGC principles in practice.

The study investigated the above research questions using the qualitative methodology, and specifically the action-oriented approach. The data was collected using 12 semi-structured, in-depth interviews. These were analysed using a thematic method and an action-oriented analysis. Using these two methods of analysis made it possible to code the perceptions and practices of the participants.

Regarding the first research question, which concerns the agentic practices that social workers employ in their work with the families during the implementation phase, the study

found that they employ practices related to fostering the family's trust, developing partnerships with other professionals, and promoting the family's decision-making. Later in the thesis, the discussion expanded on how these actions promoted the family's agency.

The second research question focused on the social workers' perspectives on agency in the context of their work with families with children at risk. Regarding this question, the study found that several of the social workers changed their perceptions about agency following the FGC experience, and that the FGC context led to challenges and tensions between them and the families regarding the family's control over the family's plan.

Finally, the findings focused on the social workers' perception of their own agency in their work and particularly in relation to the FGC program in the referral and implementation stages. The study found that a few of the social workers experienced a conflict between their own agency and the program structure regarding issues such as the level of time investment, and even in relation to the decisions made regarding the concerns for the children. In addition, some of the participants perceived the program as imposed on them from above, while only a minority perceived it as an answer to a need in the field that they themselves believed in.

The discussion chapter examines the practices identified in the study through the framework of the intersection of contexts in which the social workers operate. Specifically, the practices are situated within the structure of the Ministry of Welfare and Social Security, as a context that influences and challenges the social workers' sense and expression of agency. The discussion also presents a model of hindering forces impacting the social workers' agency, such as their own trust in the family, the bureaucratic infrastructure, and the challenge involved in the family leading the decision-making process. In addition, the discussion investigated the question of whether the family is the one truly making the decisions in the FGC model, and presented the conflict experienced by social workers when facing various conflicting policies and demands from the field. Finally, the chapter explored what may reinforce social workers' agency, particularly in implementing the FGC program effectively. This included a discussion of the fundamental conditions necessary for a sense of agency, and an examination of the possibility of social workers acting as policymakers and political agents.

The present study offers several potential contributions and implications in terms of theory, practice, and policy. In terms of theory, the study draws a connection between the FGC model and the concept of agency, and expands the understanding regarding the relationship between structure, context, and agency in the field of social work. The study also contributes to the body of knowledge regarding social workers coping with policy changes, particularly in the context of the shift towards democratic and family-led decision-making.

In terms of policy, the findings may influence the programs' implementation and expansion. The study identified various challenges in the program structure, such as the sharp exit of the coordinator and the managing of the FGC family budget. The study also recommends policy changes regarding the initial training of social workers, the provision of appropriate resources in order to enable social workers' agentic practices, and the participation

of social workers in policy making. In terms of contribution to practice, using an action-oriented methodology allowed the study to identify the participating social workers' specific agentic practices. This has the potential to promote the understanding and practice of agency and agentic practices both within the FGC program and in welfare contexts in general, thus encouraging the recognition of service users' agency and the support of families' decision-making and responsibility.



ביה"ס לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית ע"ש פאול ברואלד
The Paul Baerwald School of Social Work and Social Welfare
مدرسة الخدمة الاجتماعية والرفاه الاجتماعي على اسم باول بيرفالد
האוניברסיטה העברית בירושלים THE HEBREW UNIVERSITY OF JERUSALEM

The Agentic Practices of Social Workers in the Context of the 'Family Group Conference (FGC)' in Israel (Olim LaDerech -KEDEM Program)

Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for The Master's Degree (M.A.)

Advisor: Dr. Orna Shemer

Submitted by: Hadar Baron

January 2023