

מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? מיצוי זכויות אקטיבי בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות)

סיון רוט-כרמל,² איריס סוקולובר-יעקובי³ ומיכל קרומר-נבו⁴

חובתה של הרשות לנהוג בהגיונות כלפי הפרט צריכה לבוא לידי ביטוי, קודם כול, ביחס של כבוד כלפיו. [...] לנורמה של כבוד כלפי האזרח נודעת חשיבות מיוחדת במדינה הבירוקרטית המודרנית, שהתנהלותה טבועה בהתייחסות לפרט כאל "מספר" או "תיק", להבדיל מבן אנוש הראוי להתייחסות אינדיבידואלית.

פרופ' דפנה ברק-ארז,

שופטת בית המשפט העליון

(בתוך פלג, 2013, 141)

בהיסטוריה של העיסוק בזכויות בעבודה סוציאלית נוהגת ההבחנה בין סגור פרטני, הממוקד בשינוי מצבו של הפרט, לבין סגור חברתי, המכוון לשינוי חברתי באמצעות שינוי תקנות וחוקים או השפעה על אופן חלוקת המשאבים. במאמר זה ביקשנו להציע גרסה עכשווית של מיצוי זכויות פרטני, היוצקת לפרקטיקה זו אופי פוליטי, אשר מכונה "מיצוי זכויות אקטיבי". המאמר מבוסס על הניסיון שנצבר בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות), שבה פותחו לראשונה התפקיד של עו"ס מיצוי זכויות והמושג של מיצוי זכויות אקטיבי. משרד הרווחה אימץ פיתוחים אלה והחיל אותם ב-100 יישובים ויותר ברחבי הארץ.

- 1 תודה לעו"סות מיצוי זכויות בתוכנית מפ"ה – מיכל נועם-אלון, יוכבד מעיין, טל זיסו, אליסה ברקת, לימור מונרוב, חגית אוהיון, זהר אשד, מורן גוטפלד – ולעורכות הדין חני הנדל, אורטל כנען והדס כהן-אמיניה. עשייתן המקצועית אפשרה את פיתוח התחום.
- 2 המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב. מנהלת תוכנית מפ"ה בשנים 2014-2018.
- 3 מנהלת תוכניות, היחידה למשפחה וקהילה, ג'וינט ישראל-אשלים.
- 4 המחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר, אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

הגדרת העוני, בפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני, כהפרה של זכויות הופכת את עבודת מיצוי הזכויות לנדבך חשוב הן בהבנה התיאורטית והן בשטח. יתרה מזו, ההבנה שעוני הוא לא רק מחסור חומרי אלא גם מחסור בהון סימבולי משנה מן הקצה אל הקצה את הפרקטיקה של מיצוי זכויות ומדגישה את היבטיה הטיפוליים. במאמר הצגנו את מיצוי הזכויות האקטיבי כפרקטיקה פרו-אקטיבית, הכוללת שלושה מרכיבים: הגדרת בעיות במונחים של זכויות; התייצבות לצד הפונה; מעבר מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות תיארונית גם את תפקידו של עו"ס מיצוי זכויות ואת תפקידו של עו"ס המשפחה בהקשר של מיצוי זכויות ודנו בצורך בפיתוח התחום.

מלות מפתח: מיצוי זכויות, עוני, מחלקות לשירותים חברתיים, עבודה סוציאלית מודעת-עוני, הון סימבולי

מבוא

עוד בימיו הראשונים, בסוף המאה ה-19, הייתה הגנה על זכויות אדם חלק ממהות מקצוע העבודה הסוציאלית. דלרימפל ובוילאן (Dalrymple & Boylan, 2013, p. 22) תיארו פעולות סגור של אימהות העבודה הסוציאלית המערבית, מרי ריצ'מונד וג'יין אדמס, כמו גם של פעילות ופעילים חברתיים מתחומים שונים, כמו ביאטריס וסידני ווב, ג'וזפין בטלר, אוקטביה היל, הנרייטה וסמואל ברנט, צ'רלס לוך, הלן בוסנקט, אדוארד דניסון, מרגרט סיול וארנולד טוינבי. לטענתן החלה הפעולה למען צדק חברתי בעבודה סוציאלית **בתנועת בתי ההתיישבות** (Settlement House Movement), שהתפתחה בשנות ה-80 של המאה ה-19 והגיעה לשיאה בארצות הברית ואף באנגליה בשנות ה-20 של המאה ה-20. חידושה העיקרי של תנועת בתי ההתיישבות היה האוריינטציה הקהילתית שראתה במבנה החברתי את גורם המצוקה המרכזי של תושבי שכונות עניות (Santiago, 1972). הפעילים בבתי ההתיישבות יזמו לטובת האוכלוסיות שהתגוררו בקרבתן פעולות תרבות ענפות והקמת שירותים רלוונטיים וגם עסקו בפעולות סגור שונות. למשל: בבית ההתיישבות Hull House, שהקימה ג'יין אדמס בשיקגו בשנת 1889, נערכו מחקרים על מצבם הסוציו-אקונומי של בני מעמד הפועלים ועל מצבן הסביבתי של השכונות שבהן התגוררו. מחקרים אלה שימשו אמצעי לקידום מדיניות, ומתנדבים נתנו שירותי ייעוץ משפטי בחינם והיו מעורבים במאבקים לשינוי מדיניות באמצעות הקמת שדולה והצעות חוק (Adams, 1920; Lissak, 1989). למעשה, כבר משנת 1924 הניחה איילין יאנגהאזבנד את היסודות לסגור שיטתי בתוך בתי ההתיישבות ולהקמת מרכז ייעוץ אזרחי, ובד ובד הנחילה דרכי פעולה אלה בתוכניות הכשרה לעובדות סוציאליות ב-London School of Economics.

פרקטיקות חלוציות של סנגור נהגו, לא רק בתנועת בתי ההתיישבות, אלא גם בארגון המבקרות הידידות (Charity Organization Society) שהוקם כבר בשנת 1869, והיה ערש לידתו של הטיפול הפרטני (Dalrymple & Boylan, 2013). ב-1895 מונתה מרי סטיוארט לעובדת סוציאלית רפואית ב-Royal Free Hospital. תפקידה היה להבטיח שהמערכת הרפואית המיועדת לאנשים החיים בעוני לא תנוצל לרעה בידי אנשים שיכולים לשלם בעבור הטיפול. בעוד ההנהלה ראתה בסטיוארט את זו שתפקידה להגן על המערכת מפני מרמה, נוכחה היא עצמה שוב ושוב שאלה שהגיעו לבית החולים אכן היו חולים, במקרים רבים במחלות כרוניות. מעמדה בבית החולים הפך את ממצאיה מקובלים, והצורך בסנגור על אנשים בעוני, לנוכח התפיסה הרווחת ולפיה הם מתחלים כדי לחמוק מעבודה או מבקשים לקבל שירותי רפואה ברמייה, זכה להכרה אף הוא.

עם השנים התפתחה הבחנה בין סנגור פרטני לסנגור חברתי: הסנגור הפרטני (case advocacy) עוסק בשינוי מצבו של הפרט ובהגברת קולם של פרטים המשתמשים בשירותי הרווחה; הסנגור החברתי (cause advocacy) נועד לשנות תקנות וחוקים או את אופן חלוקת המשאבים ברמת הארגון, ברמה המקומית או הארצית (Hepworth & Larsen, 1993; Weiss-Gal & Gal, 2009). הסנגור הפרטני עוסק בייצוגם של פרטים או של האינטרסים שלהם, בנוכחותם או בלעדיהם, מול גופי מנהל, ואילו הסנגור החברתי משתמש בפרקטיקת מדיניות לצורך פיתוח שירותים, התארגנות ומחאה חברתית, והוא מזוהה יותר עם פרקטיקות קבוצתיות וקהילתיות ועם עבודה עם פעילים חברתיים (Dalrymple & Boylan, 2013).

אין ספק שעם התפתחות המקצוע והתמסדותו, התרופפה זיקת הסנגור הפרטני, כמו העבודה הפרטנית כולה, לשינוי חברתי, והסנגור החברתי הפך מזוהה יותר עם מאבק למען צדק חברתי. יש הטוענים שהעומס המוטל על עו"סים פרטניים לא מאפשר להם לעסוק במקרו-פרקטיקה, ברמת המערכת (Kam, 2014, p. 733), שתפוסותיהם הבאות לידי ביטוי בשפה המקצועית מרחיקות אותם מצדק חברתי ושגם כשהם נדרשים להתייחס לאירועים הנוגעים במישרין לסוגיות של צדק חברתי, הם מעדיפים לנקוט שפה שהאוריינטציה שלה אינדיבידואלית (Hawkins, Fook, & Ryan, 2001). יתרה מזאת, מאז שהעבודה הסוציאלית נעשית ברובה במסגרת המדינה ומוסדותיה, מתקשים עו"סים לייצג נאמנה את לקוחותיהם, כשהם נדרשים להתעמת עם מערכות המדינה המעסיקות אותם או המנהלות יחסים קרובים עם מעסיקיהם.

אולם זיהוי הפרקטיקות המכוונות לקידום צדק חברתי עם שינוי חברתי ברמת המקרו בלבד מותיר מחוץ לתחום העיסוק של אלה המבקשים צדק חברתי את רוב החוויות והמפגשים האנושיים, אלה הקורים בזירה הבין-אישית. הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת להרחיב תפיסה זו ולהציע דרכי פעולה שונות בזירה הבין-אישית, המבוססות על תפיסה של צדק חברתי. מבין פרקטיקות הפעולה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני,

השואבות הראה מעבודה סוציאלית רדיקלית פמיניסטית ומפסיכולוגיה התייחסותית, מבקש מאמר זה להתמקד במיצוי זכויות אקטיבי כעמדה וכפעולה. בהקשר זה מציעה הפרדיגמה דרכים לצקת לפעולת מיצוי הזכויות הפרטנית אופי פוליטי, וכך לממש את תפיסת הזירה הבין-אישית כזירה רדיקלית המתאימה לקידום זכויות ושינוי חברתי (Krumer-Nevo, 2017).

במאמר זה התבססנו על הפיתוח המושגי והמעשי של מיצוי זכויות אקטיבי במסגרת תוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות) – התוכנית הראשונה שהוקמה על פי העקרונות והמודל הארגוני של עבודה סוציאלית מודעת-עוני. תוכנית מפ"ה פעלה משנת 2014 כתוכנית חלוץ,⁵ והיא עבדה 10 צוותים בשישה יישובים, ומ-2018 הוטמעה בתוכנית **נושמים לרווחה במרכז עוצמה**. במסגרת התוכנית הוכשרו צוותים אורגניים של עו"סיות משפחה וראש הצוות שלהן. ההכשרה כללה, בין היתר, התייחסות נרחבת לסוגיות של מיצוי זכויות ולפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי. המטרה הייתה להכשיר את עו"ס המשפחה לנקוט בעבודתן השגרתית פרקטיקות של מיצוי זכויות אקטיבי. כדי לתמוך בפעולת עו"ס המשפחה בהקשר זה, הוחלט לבנות במחלקות לשירותים חברתיים תפקיד חדש – עו"ס מיצוי זכויות, שיעסוק רק בכך. לכל אחד מהצוותים שנכנס למפ"ה צורף עו"ס מיצוי זכויות בהיקף של חצי משרה. תפקידם של העו"סים למיצוי זכויות היה לסייע לצוות המחלקה לשירותים חברתיים לפתח עמדה של מחויבות למיצוי זכויות, לתכלל פעולות מיצוי זכויות ברמת הצוות והמחלקה ולשמש לעו"סיות המשפחה ולכלל אנשי הצוות משאב של תפיסת מיצוי זכויות אקטיבי, ידע ומיומנויות.

כדי ללוות את כניסתם של עו"סים ייעודיים העוסקים במיצוי זכויות למחלקות לשירותים חברתיים, פותחו במסגרת תוכנית מפ"ה תוכנית הכשרה והדרכה למיצוי זכויות, הגדרות תפקיד וגוף ידע (סוקולובר-יעקובי, רוסי-כרמל וקרומר-נבו, 2016). לאחר שהכירו הצוותים בתרומתו של עו"ס מיצוי זכויות, הוחלט לצרף לו בשלושה יישובים גם עורך דין חברתי, המתמחה בעוני (poverty lawyer), כלומר בקיא בהיבטים המשפטיים של החוק המנהלי, הנוגעים במישרין לעוני (לדוגמה: חוקי הביטוח הלאומי, דיור ושיכון, חובות) (עוד על הרציונל של פיתוח התמחות של עורכי דין בסוגיות הקשורות בעוני, אצל זיו, 2011).

בשנת 2015 החליט משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים להקים את מערך המענים **נושמים לרווחה במרכז עוצמה**, והוא החל לפעול ב-100 רשויות ויותר. כחלק ממערך המענים הוקמו במחלקות לשירותים חברתיים מרכזי עוצמה המספקים ליחידים ולמשפחות החיות בעוני מענים קהילתיים, קבוצתיים ופרטניים. על סמך הניסיון שנצבר

⁵ כתוכנית חלוץ, הופעלה התוכנית בשיתוף פעולה של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי, ג'וינט-אשלים ואוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

בתוכנית מפ"ה הוחלט להכליל בכל מרכז עוצמה עו"ס למיצוי זכויות וקהילה. ניסיון זה היה גם הבסיס להגדרת התפקיד ולהכשרתם של עשרות עו"סים למיצוי זכויות וקהילה ולהכשרת עו"סי משפחה למיצוי זכויות אקטיבי (שילוב עורכי דין במרכזי עוצמה הציב אתגרים ארגוניים ומקצועיים נכבדים, ולכן לא הוטמע בהם עד כה).

מאמר זה מבוסס על הניסיון שנאסף במסגרת ההכשרות וההדרכות של העו"סות למיצוי זכויות ועל הפעילות השוטפת של תוכנית מפ"ה, כפי שתיעדו אותן העובדות ומנהלת התוכנית. רוב הדוגמאות המובאות בו פורסמו בחוברת **עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתוכנית מפ"ה: מושגים, כאבים ותקוות** (קרומר-נבו, 2017). להלן נציע תיאור ודיון ראשוניים במיצוי זכויות אקטיבי, הן כמושג עיוני במסגרת הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני והן כפרקטיקה. נפתח בסקירה קצרה של המאפיינים הייחודיים של מיצוי זכויות בהקשר של עוני. בהמשך נסקור את עקרונותיה התיאורטיים והאתיים של הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני ואת הרלוונטיות שלהם למיצוי זכויות, וכן את מאפייני הפרקטיקה הישירה של מיצוי זכויות אקטיבי. נתעכב על הזיקות בין מיצוי זכויות אקטיבי לבין תהליכי טיפול ובהקשר של מיצוי זכויות אקטיבי נבחן את ההבדלים בין תפקידו של עו"ס מיצוי זכויות ייעודי לבין פעולתו של עו"ס משפחה.

עוני ומיצוי זכויות

כדי לטעון פעולות פרטניות במטען פוליטי, יש להבין אותן בתוך הקשר של יחסי כוח. לשם כך יש לבחון את היחסים בין [אי]מיצוי זכויות לבין עוני. בדוח משנת 2015 מצא מבקר המדינה שבאותה שנה לא הועברו לאוכלוסיות הזכאיות לכך זכויות כספיות בשווי 300 מיליון ש"ח לפחות. הוא ציין שאחת הדרכים המרכזיות להנגיש לאוכלוסיות אלה מידע על זכויות היא באמצעות עו"סים העובדים במחלקות הרווחה או במערכת הבריאות והמצויים עמן במגע יומיומי. על כן קרא למשרד הרווחה לקבוע כללים שינחו את העו"סים במחלקות הרווחה איך לסייע למטופליהם למצות את זכויותיהם (מבקר המדינה, 2015). עוד טען המבקר שהמבחן האמיתי להגשמתן של זכויות אדם הוא ההגנה על זכויותיהן של השכבות החלשות בחברה. אבל מי מגן על האוכלוסיות החלשות בחברה? מהו תפקידם של העו"סים בהקשר זה? ומה הם המאפיינים הייחודיים שמייצר עוני בהקשר של מיצוי זכויות?

עוני הוא מצב המייצר, באורח פרדוקסלי, גם צורך נרחב במימוש זכויות וגם חסמים גבוהים בפני מימושן. בניש ודוד (2018, עמ' 8) הציגו נתונים שנאספו בעולם החל בשנות ה-2000, ולפיהם עמד האי-מיצוי של גמלת TANF (המקבילה לגמלת הבטחת הכנסה) בארצות הברית על 67%, והאי-מיצוי של גמלאות סלקטיביות שונות בחמש מדינות אירופיות עמד על 21%-60%. בישראל, בניגוד להנחה הרווחת, אין אוכלוסיות היעד, ובפרט קבוצות מיעוט הזקוקות לשירותי רווחה נוספים, ממצות עד תום את הקצבאות העומדות לרשותן (גל, שליו

ואייזנשטדט, 2009). מחקר גישוש מקיף שנערך בתחילת שנות ה-90 מצא שיעור גבוה של אי מיצוי גמלאות המוסד לביטוח לאומי בקרב 50 משפחות שהתגררו במועצה אזורית אחת, אף שכולן היו נתונות במצוקה קשה (בן-אריה, 1994). גם מחקר שנערך בקרב סועדים בבית תמחוי בתל אביב (לוי, 2009) מצא שרובם לא מימשו את זכויותיהם לגמלאות הביטוח הלאומי, ולאחר שקיבלו סיוע בהגשת התביעות למוסד לביטוח לאומי נמצאו תביעותיהם של 88% מהם מוצדקות.

ון אורשוט (van Oorschot, 1995) מנה שני סוגים מרכזיים של אי מיצוי זכויות: אי מיצוי ראשוני – אדם הזכאי לגמלה או לשירות אינו תובע אותם, ולכן גם אינו מקבל אותם; אי מיצוי שניוני – זכאים לגמלה או לשירות אכן תבעו אותם, אך מסיבות שונות לא קיבלו אותם. מצב של עוני הופך את השלכותיהם של שני סוגים אלה של אי מיצוי זכויות לחמורות מאוד. עוני מייצר סכנה לאי מיצוי ראשוני, מכיוון שהוא מצמצם את מידת הנגישות לגמלה או לשירות, הן בשל מחסור בידע עליהם ובמיומנויות למיצוי זכויות והן בשל אי נגישות גיאוגרפית, אי ידיעת השפה, חסמים תרבותיים ופסיכולוגיים (אלבשן, 2004; Schneider & Lester, 2001). יתרה מזאת, לגמלאות ולשירותים המיועדים לאנשים החיים בעוני מאפיינים סטיגמטיים, והם כרוכים לעתים במבחן אמצעים ובהליכים בירוקרטיים, ולכן קורה שאנשים נמנעים מלתבוע אותם (Hirst, 1997). רוב החוקרים מסכימים ביניהם שבקצבאות הסלקטיביות, הדורשות מהתובע להוכיח הן את נזקקותו והן מחסור אמצעים אחרים (למשל קצבאות ושירותים המוענקים לאנשים החיים בעוני), שיעורי האי-מיצוי גבוהים במיוחד (ון אורשוט, 1999).

עוני מייצר גם סכנה לאי מיצוי שניוני, הנובע ממאפייני פעולתו של הדרג הפקידותי, המטפל בגמלה או בשירות, מה שכונה ליפסקי "הבירוקרטיה ברמת הרחוב" (ון אורשוט, 1995; Lipsky, 1980). פגיעתם של פקידים במיצוי זכויות יכולה לבוא לידי ביטוי בדחייה שגויה של תביעה מוצדקת, באישור סכום קטן של גמלה, ביחס מתנשא ומזלזל, בראייה סטריאוטיפית של התובע או בבעיית תקשורת בין הפקיד לתובע (van Oorschot, 1995). המחקר בנושא זה מעיד שהבירוקרטים ברמת הרחוב נוטים להבחין על בסיס שיפוט מוסרי, במודע או שלא במודע, בין "עניים ראויים", ל"עניים לא ראויים", ולספק לאלה הנתפסים כ"לא ראויים" שירות מינימלי בלבד (בניש ודוד, 2018, עמ' 404). פלג (2013) מנה שלושה מאפיינים, המייחדים את תלותם של אנשים בעוני בזכויות החברתיות שהמדינה מעניקה: (1) משך התלות – תלות מתמשכת וארוכת טווח; (2) מהות הזכויות – זכויות אלה נוגעות בקיום הבסיסי ביותר, ולכן השלכות אי מימושן חמורות במיוחד (van Mechelen & Janssens, 2017); (3) אופיין המצטבר של הזכויות – מצב שבו המוטב תלוי בעת ובעונה אחת במספר גמלאות או שירותים המצויים תחת רשויות מנהל שונות. התלות המוחלטת בשירותי המדינה כספקי הצרכים הבסיסיים מייצרת תקשורת אינטנסיבית עם פקידי השלטון ושליטה יומיומית שלהם על חייהם של אנשים בעוני. מאפיינים אלה משרים

חוויה של פגיעות תמידית, חרדה קיומית, אי ביטחון, אי יכולת להגן על הפרטיות בשל החשש מפני חקירות וחשש מתמיד מפני הגבלת הזכויות ההוריות או ביטולן. החשש מפני תגמול שלילי אפשרי מגביר גם את החשש לטעון כנגד הרשות ולמצות זכויות, וכל אלה יחד מקדמים תחושת ניכור לנוכח פקידי הרשות (פלג, 2013).

שגרת העבודה במחלקות לשירותים חברתיים מזמנת לעובדים הסוציאליים מפגש יומיומי עם סוגיות של [אי]מיצוי זכויות, בראש ובראשונה משום שהפונים מביאים לפתחם סוגיות אלה. הם מבקשים לקבל דוח פסיכו-סוציאלי שיתמוך בבקשתם לדיור ציבורי או בתביעה לגמלה מהמוסד לביטוח לאומי או בקבלת סבסוד בתשלום למעון עבור הילד או בקבלת ייעוץ בנוגע לטיפול בחובות. בכל המקרים האלה העובדים הסוציאליים נוקטים נהלים מקובלים: כותבים מכתב למשרד השיכון או לביטוח לאומי, פותחים בתהליך לקבלת סבסוד לתשלום למעון, מפנים לתהליך איחוד תיקים בהוצאה לפועל, כדי להגיע להסדר תשלומי החוב וכיוצא באלה. כשתפקידם מתמצה בהפניית משתמשי שירותים לשירותים אחרים המופקדים על מיצוי הזכות המסוימת, נוקטים העו"סים פרקטיקה של תיווך. ואולם לעתים מזומנות הם נדרשים לתגבר את ההפניה בדוח פסיכו-סוציאלי או בשיחת טלפון או במפגש פנים אל פנים עם נמען ההפניה, ואז הם נוקטים פרקטיקה של סנגור. מה ניתן לעשות כשאינן פרקטיקות אלה מביאות לתוצאה הרצויה בעיני הפונים? מה תפקידם של העו"סים בהקשר זה? מהו הקשר בין פרקטיקות אלה למחויבותו של המקצוע לצדק חברתי? מה הקשר בין מיצוי זכויות לבין תהליכי טיפול? הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני מבקשת להציע לשאלות אלה תשובות המבוססות על הטענתה של עבודת מיצוי הזכויות בדחף הרדיקלי של שינוי חברתי, שערכי המקצוע מחויבים אליו.

מיצוי זכויות אקטיבי כעמדה תיאורטית ואתית

התפיסה של מיצוי זכויות אקטיבי כעמדה תיאורטית ואתית נשענת על עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני (על הקישור בין העקרונות התיאורטיים, האתיים והמעשיים בפרדיגמה ראו אצל סער-הימן, לביא-אג'אי וקרומר-נבו, 2017; קרומר-נבו, 2015). בשלב זה נתאר בקצרה את שלושת עקרונות הפרדיגמה ונבחן את זיקתם לסוגיות של מיצוי זכויות.

העיקרון התיאורטי הראשון של הפרדיגמה גורס שעוני הוא הפרה של זכויות אדם, המתבטאת במחסור בכסף, במחסור בהזדמנויות חברתיות (כמו חינוך, תעסוקה, דיור, בריאות) ובמחסור בהון סימבולי, המתבטא בזלזול, בהשפלה, בהעדר קול, בהאחרה (othering) ובסטיגמה (על המחסור בהון סימבולי ראו אצל Lister, 2004, chapter 5). המשכו של עיקרון זה, בהתבסס על ליסטר (Lister, 2004), גורס שאנשים החיים בעוני נאבקים בעוניים מדי יום ביומו. העיקרון התיאורטי השני אומר שכדי להבין את מציאות

החיים של משתמשי השירותים, על העו"סים לכוון איתם יחסי קרבה ולייצר "ידע מתוך קרבה". העיקרון השלישי, האתי, אומר שעל העו"סים להתייבב לצד משתמשי השירותים ולכוון איתם סולידריות, כדי להגביר את השפעת מאבקם בעוני.

עיקרון ראשון – עוני כהפרה של זכויות: ההגדרה של עוני כהפרה של זכויות הופכת את עבודת מיצוי הזכויות לנדבך חשוב, הן בהבנה התיאורטית של הפרדיגמה והן בפרקטיקה במסגרתה. עבודת מיצוי זכויות נתפסת בהקשר זה כביטוי של סולידריות חברתית בין עו"סים לבין משתמשי השירותים – העו"ס משמש כסוכן חברתי המזהה את החסמים הניצבים לפני אנשים בעוני בבואם למצות את זכויותיהם ומסייע להם. טבענו את המונח "מיצוי זכויות אקטיבי", כדי להבחין בין עבודת מיצוי זכויות שנקודת המוצא שלה היא עמדה אתית תקיפה לבין פרקטיקה שמרנית או ניאו-ליברלית של המקצוע, המתמקדת בהיבט הברוקרטי של מיצוי זכויות. תפיסת עולם ניאו-ליברלית, כך נמצא, מרופפת מיצוי זכויות אקטיבי בארגוני רווחה ומתמקדת בצד הטכני של השגת הטבות לפרטים ברמה המקומית ולא המדינית (Hasenfeld & Garrow, 2012). זאת ועוד, הדגש של תפיסת העולם הניאו-ליברלית על האקטיביות של הפרט ועל האחריות האישית מטשטש את ההקשר החברתי הרחב ואת ההקשר הבין-אישי של יחסי הכוח ברמת הברוקרטיה של הרחוב, על החסמים הכבדים שהם מעמידים לפני אנשים בעוני, בבואם למצות את זכויותיהם.

בשונה ממיצוי זכויות בגרסתו הניאו-ליברלית, מיצוי זכויות אקטיבי בנוי משני מרכיבים מרכזיים: (1) עמדתו האתית של איש המקצוע הרואה עוני כהפרה של זכויות והלוקח על עצמו מחויבות עמוקה לפעול למיצוי זכויות, כדרך להיאבק בעוני; (2) העשייה הכוללת את סך הפעולות הנובעות מהעמדה המוסרית ומהמחויבות המקצועית העמוקה; למשל: פעולות שהעובדים יוזמים, כמו בדיקת מצב הזכויות של משתמשי השירותים, ליוויים לרשויות המנהל על פי צורך, התמודדות אקטיבית עם דחיית בקשות למיצוי זכויות ועיבוד החוויות הרגשיות הכרוכות בתהליך. מיצוי זכויות אקטיבי הוא עמדה בסיסית, ולכן אינה מותנית בשיתוף הפעולה של הפונה, במידת האקטיביות שלו בתהליך או במידת הקרבה שהעו"ס חש כלפיו. עצם העיסוק במיצוי זכויות הוא מאבק בעוני ובהזדמנויות המצומצמות שהוא מציע לאלה החווים אותו.

יתרה מזו, הפרקטיקה של מיצוי זכויות משתנה מן הקצה אל הקצה לאור ההבנה שעוני הוא לא רק מחסור חומרי אלא גם מחסור בהון סימבולי, ההופך את מפגשיהם של אנשים החיים בעוני עם אנשי מקצוע ופקידים, האמורים לשרת אותם, לחוויות יומיומיות של זלזול, השפלה, ביטול והתעלמות. התפיסה הרואה באנשי מקצוע שונים, בכללם עובדות סוציאליות ופקידי המנהל, בירוקרטים ברמת הרחוב (Street-level Bureaucrats) (Lipsky, 1980) – אלה שבכוחם לסייע למשתמשי השירותים למצות את זכויותיהם או לחלופין למנוע זאת מהם – מאירה את הצורך במבט מעמיק על מיצוי זכויות, לא רק כפרקטיקה מנהלית ואדמיניסטרטיבית אלא כפרקטיקה של יחסים. מצדדיה טוענים שגם אם אנשים בעוני

מתגברים על החסמים של ידע ונגישות גיאוגרפית, תרבותית ופסיכולוגית, הרי מפגשיהם עם פקידי המנהל ועם אנשי מקצוע עלולים למנוע את מיצוי זכויותיהם, מכיוון שהם רוויים בחוויות של מיקרו-אגרסיות (Pierce, 1970), כלומר חוויות של זלזול, השפלה, אי אמון וסטיגמה, המסמנות אותם כ"אחרים", כנחותים מוסרית ותפקודית (דורון, 2008). ניתן לומר שאנשים בעוני חשופים במיוחד לחוויות כאלה בבואם למצות את זכויותיהם ברשויות המנהל, הן בשל הצורך הדוחק שלהם ברשויות והן משום שעליהם להתמודד עם הדימוי החברתי של "העני הנצלן, השקרן, המניפולטיבי", המרחף מעליהם (דוגמאות למפגשים כאלה ניתן למצוא במאמרם של סער-הימן ורוסו-כרמל בחוברת זו וכן אצל קרומר-נבו, שמעי ותימור-שליון, 2015; כהן, קרומר-נבו ואביאלי, 2016; קרומר-נבו, 2017).

ההבנה שהחסך בהון סימבולי הוא חסם אמיתי, החושף אנשים בעוני לחוויות פוגעניות במפגשם עם פקידי המנהל, היא בסיס לפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי. מיצוי זכויות אקטיבי בהקשר זה פותח פתח להכרה בחוויות של מיקרו-אגרסיות כחוויות ממשיות הנובעות מיחסי הכוח החברתיים, ולא כחוויות פרי דמיונם של משתמשי השירותים או ביטוי של רגישות יתר או של הדימוי העצמי השברירי שלהם. טוענים חדשות לבקרים שאם עו"סים יהיו אקטיביים יתר על המידה בסיוע שהם מעניקים למשתמשי השירותים בסבך הבירוקרטי, יהפכו האחרונים לתלתיים ולא יירתמו כדי לפתח את הכישורים הנדרשים כדי לפתור את בעיותיהם בכוחות עצמם. התפיסה של מיצוי זכויות אקטיבי מאפשרת, למעשה, לעו"סים להשתחרר מאיום זה, מתוך ההבנה שאנשים בעוני לא מצליחים למצות את זכויותיהם לא בגלל תכונות הטמונות בהם, אלא בשל אופי המפגשים בינם לבין פקידי המנהל, המעוצב בידי יחסי הכוח החברתיים. ואכן מחקרים מצאו שפקידי מנהל המעורבים יותר במיצוי זכויות של קהל היעד יכולים לעודד מדיניות פרו אקטיבית של אחריות אזרחית גבוהה יותר (Lavee, Cohen, & Nouman, 2018). עמדה כזו מכתובה לעובדים הסוציאליים פרקטיקה של חיפוש אקטיבי של פתרונות לפערים ביחסי הכוח, כמו גם העמדת כוחם החברתי לצדם של משתמשי השירותים.

עיקרון שני – ידע מתוך קרבה: גם העיקרון השני מסייע לעו"סים לעצב את הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי, משום שהוא מאפשר להם לפתח סקרנות אוהדת בנוגע ליחסיהם של משתמשי השירותים עם רשויות המנהל; לדוגמה: עו"סית סיפרה על יחסיה הקרובים עם אושרית, אישה צעירה, מכורה לאלכוהול, שילד אחד שלה הוצא מחזקתה והילד השני עמד תחת איום של הוצאה. בתוך הקשר עם העו"סית הפסיקה אושרית לצרוך אלכוהול, החלה לעבוד ושיתפה פעולה ללא סייג עם תוכנית הטיפול. רק בדבר אחד סירבה לטפל – חובות גדולים שהייתה שקועה בהם. היא שבה והבטיחה שתטפל בהם "מחר", "בשבוע הבא", "אחר כך", אבל שוב ושוב לא עשתה דבר. העו"סית סיפרה שמכוח ההתניה הייתה רואה את הדחיות החוזרות ונשנות כביטוי של חולשת הכוחות של אושרית ושל אי-מחויבותה לתהליך הטיפול. כששאלה אותה למה היא עושה זאת, לא הצליחה אושרית לספק תשובות. בניסיון

להשיג שינוי שאלה העו"סית את אושרית אם תרצה שתתלווה אליה למשרדי ההוצאה לפועל. למרבה הפתעה ניצלה אושרית את הנסיעה המשותפת כדי לומר לעו"סית שהיא שמחה שהיא מצטרפת אליה, כי "במידה ויעצרו אותה במשרדי ההוצאה לפועל, תוכל העו"סית להודיע זאת לבני משפחתה ולדאוג לסידור לילד". התברר שבעבר הייתה עצורה בשל חוב, ולכן חשבה שהיא עלולה להיעצר, כבר כשתיכנס בשערי ההוצאה לפועל. חשש זה, שהעו"סית לא שיערה את קיומו קודם לכן ואושרית לא העזה עד אז לנסחו במלים, אפשר לזו הראשונה להבין מחדש למה דחתה אושרית את הטיפול בחוב.

עיקרון שלישי – התייצבות לצד: גם עיקרון זה, הגורס שעל העו"ס להתייצב לצד של משתמשי השירותים, בא לידי ביטוי ישיר במיצוי הזכויות האקטיבי. מחקרים מצאו שמשתמשי השירותים מרבים לתאר את הליווי הפיסי של עו"סים כרגע חשוב שבו חוו אותם כאלה המתייצבים לצדם. ברגעים אלה הם חשו שהם לא לבד, שהעו"ס מאמין להם ומאמין בהם גם לנוכח אחרים המפקקים בהם ושהם יכולים לסמוך על העו"ס שהתערבותו תישא פירות (סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-אג'אי, 2018).

מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה ישירה בעבודת עו"ס המשפחה

איך מתרגמים עקרונות אלה לפרקטיקה ישירה בעבודה הפרטנית של עו"ס המשפחה? הפרקטיקה הישירה של מיצוי זכויות אקטיבי היא הביטוי המעשי של עמדת העו"סית המתבססת על מחויבות עמוקה לזכויות ולמימושן. אין הכוונה שתמיד ובכל מצב ניתן למצוא את הזכויות במלואן, שכן מחסור בשירותים או חסמים מבניים אחרים עלולים למנוע זאת, אבל תפקיד העו"סית הוא להיות מעורבת באמת וללא סייג בניסיון לממש זכויות, מעורבות שהיא מעבר לפרקטיקה המקובלת במחלקות לשירותים חברתיים – תיווך וכתובת חוות דעת. במיצוי זכויות אקטיבי העו"סית מחפשת דרכים יצירתיות ואינה חוששת לצלול לנבכי חוקים, תקנות וסעיפים כדי להתייצב לצדם של משתמשי השירותים כפרטים, כמשפחות וכקבוצות בקהילה. היא בוחנת את החסמים בדרך למימוש הזכויות ופועלת להסרתם. העובדות הסוציאליות הנוקטות מיצוי זכויות אקטיבי לא מוכנות לקבל "לא" כתשובה לפנייתן. הן מבקשות להפוך כל אבן בניסיון למצוא מענה, בזכות, לצורכיהם הבסיסיים של לקוחותיהם.

ניתן לסכם את הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה פרו-אקטיבית, הכוללת שלושה שלבים: (1) הגדרת בעיות במונחים של זכויות; (2) התייצבות לצד הפונה; (3) מעבר מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות.

1. **הגדרת בעיות במונחים של זכויות:** שלב זה מבוסס על הידיעה שאנשים בעוני חשופים מאוד לאי מיצוי זכויות ועל כך שבמקרים רבים אין הם מנסחים את בעיותיהם במונחים של זכויות. ניסוח בעיה כהפרה של זכות היא המרכיב הראשון במודל

המשפטי-החברתי NBC, הכולל שלושה שלבים בסיסיים: שיום (naming), ייחוס אשמה (blaming) ותביעה (claiming) (בניש ודוד, 2018, עמ' 404). כדי לשיים בעיה כהפרה של זכות, יש צורך בידע שלא תמיד מצוי בידי משתמשי השירותים. יתרה מזו, פעמים רבות אנשים מקבוצות מוחלשות נמנעים מניסוח בעיותיהם במונחים של זכויות, אם משום שהם חשים שלא מגיע להם ואם משום שבעברם נכשלו במיצוי זכויותיהם או שאחרים טענו כלפיהם שאין להם זכויות שחשבו שמגיעות להם (שם, עמ' 409). אם כן, תפקידו של העו"ס בשלב הראשוני הוא ליזום שאלות על תחומי החיים הממשיים של משתמשי השירותים ולהקשיב לבעיות שהם מעלים בהקשבה של זכויות, כלומר לתרגם את הבעיה האישית לשפה של זכויות.

הקשבה אקטיבית לזכויות יכולה לבוא לידי ביטוי בשתי דרכים: בדרך האחת תעזור העו"ס לזכור לפונם לזהות את הזכויות הלא ממומשות, כלומר תשאל אותם שאלות ישירות על צרכים וזכויות, כדי לאתר צרכים שאין הם מעלים; לדוגמה: עו"סית בתוכנית מפ"ה זיהתה שהפונה עומדת בקריטריונים של הנחה בארנונה, ואף שהפונה לא דיברה על הקושי בתשלום הארנונה, שאלה אותה העו"סית אם היא מקבלת הנחה זו. כך בפשטות היא עוררה אצל הפונה את המודעות לזכויותיה ואף המחישה לה את רצונה לסייע לה במיצוי זכויות.

בדרך האחרת תטה העו"סית את אוזנה כשהפונים מדווחים על אי מימוש זכויות, בשל קשיים בירוקרטיים, מחסור במידע, תהליכים תקועים, תהליכים שהסתיימו בתשובה שלילית, יחס לא נאות. במקרים כאלה הקשבה מתוך עמדה של מיצוי זכויות משמעה לבחון עניינית את הסוגיה, להבין מהי הזכות שלא מומשה, מה הם החסמים למימושה ולרתום את הפונה לחתור למימוש תוך כדי התייצבות לצדו והבנת חולשתו היחסית לנוכח נציגי השירותים; לדוגמה: פונה איבדה את זכאותה להנחה בארנונה, אחרי שעברה להתגורר בדירה גדולה יותר בבניין חדש. היא הסבירה שהפער בשכר הדירה היה זניח, אבל היא לא הביאה בחשבון שבגללו תאבד את ההנחה. היא סיפרה שפנתה לעירייה, אך נענתה בשלילה. העו"סית, שאינה מומחית בתקנות הארנונה, יכולה הייתה להסתפק בתשובה שקיבלה הפונה, אבל היא התעכבה איתה על מהלך העניינים, ביררה איתה בדיוק עם מי דיברה ומה היו הנימוקים לתשובה השלילית, ובכך הציבה את עצמה כזו המאמינה לפונה והזועקת איתה את זעקתה. בהמשך היא בחנה איתה את האפשרות לפעול יחד כדי לערער על התשובה השלילית (יוכבד מעיין בתוך קרומר-נבו, 2017, עמ' 48).

2. **התייצבות לצד הפונה:** לא די לנקוט הקשבה פעילה המתרגמת את הבעיות האישיות לשפה של זכויות. בשלב הבא נדרש להתייצב לצד הפונה. התייצבות לצד הפונה משמעה לברר עמו מהי העזרה שהוא זקוק לה, איך הוא רוצה לקבלה, ונכונות להתגייס לסייע לו. הפונה יכול להזדקק לעו"ס המשפחה כמייצגת ומכוונת בלבד ולבצע את

הפעולות בעצמו; לחלופין הוא יכול להזדקק להדמיות עם העו"ס כדי לדמות את המצב שבו הוא מציג את בעייתו לפני פקידי מנהל; ובמקרים אחרים הוא יכול להזדקק לליווי פיסי של העו"ס. כל אחת מהאפשרויות האלה בת מימוש; היא תספק מענה ענייני וגם תהיה נושא לליבון לאחר מכן; לדוגמה: הפונה יכול לספר מה הרגיש כשהלך לבד לשירות, מה עזר לו להשיג את מטרותיו או מה מנע ממנו להשיגן. בחוברת המאגדת סיפורים קצרים מתוך תוכנית מפ"ה מוצגות דוגמאות לכל אחת מאפשרויות אלה (קרומר-נבו, 2017); לדוגמה: פונה התקשרה לעו"סית כדי לספר לה שלשכת התעסוקה דרשה ממנה להביא אישור מחברת הסיעוד שעבדה בה על כך שלא שובצה לעבודה חודש אחד. היא סיפרה שהמזכירה בחברת הסיעוד דיברה אליה בגסות, עד שלא יכלה עוד להתמודד עם זה, וביקשה מהעו"סית שתדבר בשמה: "אם את תתקשרי, הם יענו לך אחרת, לא כמו שהם מדברים איתי" (דנה מן, בתוך קרומר-נבו, 2017, עמ' 48). והעו"סית אכן עשתה זאת. במקרה אחר, אף שהעו"סית נתנה לפונה את מספר הטלפון הנייד שלה וביקשה שתעדכן אותה איך מתקדם הטיפול בבעיות של דיור וחובות, נעזרה הפונה באחרים והתקשרה פעם אחת ויחידה כעבור כחצי שנה כדי לבשר לעו"סית שהצליחה להגיע להסדר תשלום חובות (אליסה ברקת, בתוך קרומר-נבו, 2017, עמ' 45). המכנה המשותף של שתי הדוגמאות הוא עמדת העו"סית המתייצבת לצדה של הפונה במאבק למיצוי זכויות, ההבנה שמיצוי הזכויות כרוך בחסמים רבים, ביניהם כאלה שמקורם באופי המפגש עם פקידי הרשויות, ונכונותה של העו"סית לברר עם הפונה מהי דרך הסיוע המתאימה לה ולפעול בהתאם.

במקרים רבים אין עו"ס המשפחה רואה דרך טובה להתמודד עם הסוגיה הניצבת לפניו. סוגיות של מיצוי זכויות הן סבוכות ונוטות לעורר את התחושה של "מבוי תסום". עם זאת, אם העו"ס מגלה שהסוגיה לא מוצתה במלואה, תפקידה להמשיך ולחפש אחר דרכים לעשות זאת. בשלב זה חיוני שיתוף הפעולה עם אנשי מקצוע אחרים, ובהם פקידי מנהל, עורכי דין או עו"ס מיצוי זכויות.

בכל מקרה שבו העו"סית חשה שאין התשובה השלילית מתיישבת עם ההיגיון הפשוט או עם הצדק, תוביל אותה העמדה של מיצוי זכויות אקטיבי לאי קבלת "לא" כתשובה, גם אם המשיב הוא גורם ניהולי מוסמך, ונימת דיבורו חד משמעית או תקיפה. כדי להסיר חסמים בשלב זה, העו"סית יכולה לפנות ל"קומה מעל", כלומר לגורם מקצועי גבוה יותר במדרג השירות המנהלי או לגורם ערר פורמלי באותו שירות או לסמכות חיצונית (נציב תלונות הציבור במשרד מבקר המדינה, למשל) או להשתמש בכוח הפריויליגי שברשותה, כלומר בקשרים אישיים, כדי "לפתוח דלתות". לדוגמה: עו"סית במפ"ה טיפלה באישה קשישה, המתגוררת בדירה השייכת לדיור מוגן, אשר שברה את רגלה ועברה ניתוח ותהליך שיקום. הרופאים המליצו שתימנע משימוש באמבטיה, ותתקלה רק במקלחון. היא פנתה באמצעות עו"ס קופת החולים שלה לחברה המשכנת

בבקשה להחליף את האמבטיה בדירתה במקלחון. בקשתה נדחתה. היא פנתה לעו"סית שלה במחלקה לשירותים חברתיים, וזו פנתה לעו"ס בדיוור המוגן, שבדקה וחזרה עם תשובה בכתב מהחברה המשכנת, ולפיה לא ניתן לעשות דבר. עו"ס המחלקה לא ויתרה ופנתה שוב, הפעם לאחראי על הסניף המקומי של החברה המשכנת, שנתן תשובה דומה והוסיף ש"אם לא מתאים לה להמשיך לגור כאן, היא יכולה לעבור". עו"ס המחלקה התייעצה עם עו"ס מיצוי זכויות בצוות. זו בדקה באתר משרד הבינוי והשיכון ומצאה ש"אדם המוגבל בניידותו זכאי להתאמת הדירה לצרכיו" (הוראה 8/10, סיוע לשיפור תנאי הדיוור למוגבלים בניידותם של משרד הבינוי). עו"ס המשפחה ועו"ס מיצוי הזכויות החליטו לפנות למשרד הבינוי, ועוד באותו היום קיבלו תשובה בדבר ההליך שיש לנקוט כדי לקדם את הבקשה.

3. **מטיפול פרטני לפרקטיקת מדיניות:** מיצוי זכויות אקטיבי מבוסס על ההבנה שהבעיות הפרטניות משקפות כשלים מערכתיים. לכן לצד הסנגור הפרטני תבחן עו"ס המשפחה עם עו"ס מיצוי הזכויות אם הסוגיה של פונה מסוים משותפת לפונים אחרים, ובמקרים המתאימים הן יפנו לגורמי ניהול במחלקה לשירותים חברתיים, כדי לבחון איך מפעילים פרקטיקת מדיניות וכן יפעלו לחיזוק קשרי העבודה בין המחלקה לרשויות המנהל כדי ליזום ולתמוך בשינויים מערכתיים (עוד על פרקטיקת מדיניות אצל גל ווייס-גל, 2011); לדוגמה: במסגרת תוכנית מפ"ה נעשו פעולות שונות לקידום פרקטיקת מדיניות: נעשו פעולות לשינוי הוראת התע"ס כדי לאפשר מימון הסעות לילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית השוהים בפנימיות לביקור בביתם; הוקם שירות קהילתי לטיפול שניניים; פונים ועו"סים יחד השתתפו בוועדות הכנסת והעלו לדיון נושאים בוערים.

מיצוי זכויות אקטיבי כתהליך טיפולי

מאפיין מרכזי של הפרקטיקה בעבודה סוציאלית מודעת-עוני הוא מכוונתה לגשר בין העולם החומרי לרגשי. מגמה זו מבוססת על ההנחה בדבר יחסי הגומלין בין המציאות החיצונית לפנימית, הרואה את המשמעויות הרגשיות של כל פעולה בעולם וההפך. אם כן, עבודת מיצוי הזכויות היא לא רק פעולה במציאות החיצונית, המסייעת לפתרון בעיות, אלא כלי יעיל לחוויות מרפאות ולחיזוק היחסים הטיפוליים (Tempel, 2009). נמצא שסוגיית האמון אצל אוכלוסיות מוחלשות ואוכלוסיות החיות בעוני היא חסם מרכזי, המקשה עליהן למצות את זכויותיהן ולחבור לבירוקרטים שבכוחם לסייע להן, משום שהן רואות במערכת השלטון והחוק אויב שיש להישמר מפניו (אלבשן, 2005). האפשרות להפוך את מיצוי הזכויות האקטיבי למרכיב ביחסים הטיפוליים טמונה באוריינטציה של עו"ס המשפחה ובדרך פעולתה. במובן זה מיצוי זכויות אקטיבי דומה למה שהפסיכיאטר והאנליטיקאי מקסוול סוקרוב מכנה "סנגור תרפויטי" (Sucharov, 2013). הוא טען שסנגור יכול להפוך

תרפויטי, מכיוון שליווי מטופלים להתמודדויות עם גורמי ממסד שונים לא רק ממלא צרכים חברתיים ממשיים, החיוניים כשלעצמם, אלא מאפשר לתת מקום לקולם הייחודי, קול המושתק פעמים רבות בידי מבני כוח חברתיים פוגעניים. עצם היכולת להשמיע קול במרחבים של כוח עשויה להיות חוויה מרפאת. שירלי גטניו-גבל (Gatenio-Gabel, 2015) תיארה את עבודת מיצוי הזכויות כמרכיב חשוב בפרקטיקות של עבודה סוציאלית קלינית. היא הבחינה בין מיצוי זכויות לבין התערבויות אחרות וטענה שבגישות אחרות אנשי המקצוע נותנים קדימות להשגת מטרות שקבעו מראש, ואם אין הם מצליחים, הם מייחסים את הכישלון לתכונותיהם או להתנהגותם של משתמשי השירותים. לחלופין, היא טענה, הפרקטיקה של מיצוי זכויות נותנת מקום שווה לתהליך הגדרת המטרות ולמימושן, ומדגישה את תהליך הגדרת המטרות וקביעתן כתהליך שמשמשי השירותים מעורבים בו ולכן הוא תרפויטי כשלעצמו.

בעבודה סוציאלית מודעת-עוני נתפסים כל שלושת השלבים – הגדרת בעיות במונחים של זכויות, התייצבות לצד הפונה והמעבר לפרקטיקת מדיניות – כמרחבי טיפול אינטנסיביים, שכן המצב של אי מיצוי זכויות כרוך על פי רוב ברגשות קשים של הפונים: כעס, זעם ותוקפנות או ייאוש והרמת ידיים. הם עשויים להפנות רגשות אלה כלפי מוסדות המנהל השונים, כלפי פקידים ונציגי המוסדות וכן כלפי המחלקה לשירותים חברתיים או העו"ס עצמו. ההתמודדות עם רגשות אלה עשויה להידרש בכל שלושת השלבים. למעשה, על הפרקטיקה הייחודית בכל אחד מהשלבים לתת מענה לדרך שבה הפונה חווה את עצמו (חזק או חלש, עצמאי או נשען) וליחסים הנרקמים עמו (נכונותו לקבל עזרה, הקצב שלו, חששותיו, צרכיו). פעולת מיצוי זכויות, גם כשצלחה, עלולה להיות אפקטיבית פחות, אם אינה מביאה בחשבון את חוויית הפונה את עצמו ואינה מכבדת את הקצב שלו או את דרך הפעולה העדיפה בעיניו. להלן נבחן את ההיבט הטיפולי בשלושת השלבים של מיצוי זכויות אקטיבי – הגדרת בעיות במונחים של זכויות, התייצבות לצד והמעבר מסגור פרטני לחברתי.

הגדרת בעיות במונחים של זכויות: כבר בשלב זה עו"סיות מתמודדות עם אתגרים. במקרים רבים כשפונים מבטאים כעס, עו"סיות מתקשות לקבל את חוויית העוול שלהם, והן חשות צורך "להרגיע אותם" ו"להראות להם את הצד השני". כך תיארה עו"סית את מה שהתחולל בתוכה לאחר שסיפרה לה פונה על חוויית ההשפלה, המחיקה והייאוש שחוותה בהתנהלותה עם המוסדות: "ניסיתי להרגיע אותה ולעודד אותה ובתוכי הרגשתי ערבוב של רגשות – מצד אחד לא רציתי להאמין שזה באמת ככה, רציתי לחשוב שזה רק הנרטיב שלה על המציאות. [...] מצד שני [...] נזכרתי איך החיים שלה רצופים חוויות של הדרה, והרגשתי שאני מנחמת את עצמי, כי אותה אני לא יכולה באמת לנחם" (דנה מן, בתוך קרומר-נבו, 2017, עמ' 48). אנו מציעות לראות מקרים כאלה כמבחן שבו הפונה בעצם שואל בין השיטין את העו"סית: "את בצד שלי או של המערכת? את מוכנה לראות את הכאב

שלי?". ממקום זה יש לתמוך בעו"סית כדי שתוכל לתת תוקף לחוויית הפונה, להרגיע את הרגשות הקשים שלו ולא להאשים אותו במצבו.

כשפונים מבטאים חוסר אונים או כאב נאלם לנוכח דמויות סמכות, תפקידה של עו"סית המשפחה הוא לשים את עצמה במקומם ולחוש ולבטא בקול את התסכול ואת הכעס שהם חשים לנוכח העוול שנעשה להם. במקרים כאלה יש חשיבות טיפולית גדולה לכך שהפונים שומעים את העו"סית "מדברת" אותם ואת רגשותיהם. לדוגמה: פונה התקשרה בוכה לספר שאחרי שהגיעה להסדר על תשלום חובותיה, נותר לה חוב של 20 ש"ח, והדרך היחידה לשלמו היא באמצעות כרטיס אשראי, שאין ברשותה. בשל החוב הזעיר הזה, שהיא מוכנה לשלמו בכל דרך אחרת, חשבון הבנק שלה מעוקל ואין אפשרות לשחררו. העו"סית כתבה: "לא האמנתי. הייתי המומה וכעסתי. [...] כמה אפשר לענות בן אדם? אמרתי לה שאבדוק, כי לא האמנתי שהם לא מוכנים להתגמש על חוב של 20 ש"ח" (סילבי דויאב, בתוך קרומר-נבו, 2017, עמ' 54). במקרה זה, לאחר שהתברר שאין כל דרך להתיר את העיקול בלי לשלם את החוב באמצעות כרטיס אשראי, שילמה העו"סית בכרטיס האשראי הפרטי שלה, והפונה הודתה לה והחזירה לה את הסכום. עו"סית אחרת, שהצטרפה לפונה לשיחה עם פסיכולוג, שאמור היה לערוך אבחון לבתה, סיפרה שהתעמתה עמו לנוכח השיפוטיות שלו וסגנון הדיבור המזלזל שהפגין כלפי האישה (יעל ויינברג, בתוך קרומר-נבו, 2017 עמ' 64).

בשני מצבים אלה, הן כשפונים כועסים ומטיחים האשמות והן כשהם מביעים חוסר אונים, כשהעו"סית אומרת במפורש "את צודקת", יש לכך השפעה גדולה על חוויית העצמי. זוהי אמירה פשוטה לכאורה, אבל היא כה חסרה בחייהם של רבים ממשתמשי השירותים. כשהם שומעים שנעשה להם עוול ושזה לא תקין, הם חשים שמכירים גם ברגשותיהם וגם בדרך קריאתם את המציאות. הכרה זו חיונית לתהליך הטיפול, ולאחר שניתנה יכולים העו"סית והפונה להתפנות כדי להתלבט בדבר הדרך המתאימה שיש לנקוט לנוכח האי-צדק.

התייצבות לצד: בשלב השני חשוב לזהות את הקשיים האמיתיים הניצבים בדרכו של הפונה, ובמיוחד את חולשתו היחסית במפגש עם נציגי רשויות המנהל, ולתת להם מענה. הניסיון במפ"ה מלמד שהמקרים שבהם הפונה מבקש מהעו"ס ליווי לרשויות המנהל הופכים הזדמנות של ממש לקידום היחסים ביניהם. במפגשים אלה יכול העו"ס ללמוד על הפונה מתוך קרבה, כלומר להכירו בדרך חדשה. לעתים נחשפות באירועים אלה יכולת התמודדות מצוינת, סדר וארגון, יכולת זיהוי הזדמנויות וניצולן, ולעתים נחשפות דווקא נקודות התורפה של משתמשי השירותים, פחד מפני סמכות, אי הבנה של הציפיות החברתיות, קשיים בהבנת דרך התנהלותם של מוסדות או בביטוי עצמי או התמודדות באמצעות תוקפנות.

אירועים אלה גם מאפשרים לעו"ס להבין את השירות שמדובר בו ולחוות באופן בלתי אמצעי את החסמים המבניים שמעמיד העוני. מבחינת הפונה זו הזדמנות לשתף אדם אחר בחוויות של מיקרו-אגרסיות. מיקרו-אגרסיות הן אותן חוויות של תוקפנות יומיומית, שיכולה להתבטא ביחס של ביטול, זלזול או הפחתת ערך בצורה ישירה יותר או פחות. יעל ויינברג,

עו"סית, סיפרה על המיקרו-אגרסיה שחוו היא והפונה שלה בפגישה עם עורך דין, שאמור היה להגן על הפונה: "הספקתי להגיד משפט אחד, 'הוא אבא לחמישה ילדים קטנים', וכבר עורך הדין עצר אותי: 'יופי באמת, רק זה חסר לנו, שיהיו עוד חמישה שיגדלו כמוהו'" (קרומר-נבו, 2017, עמ' 49).

היבט חשוב של הליווי הוא עיבוד החוויות. בין אם מדובר בליווי פסי ובין אם לאו, שיחה על החוויות ועל משמעותן מבחינת הפונה היא חלק מהיחסים הטיפוליים. חשוב לזכור, שאלה חוויות רגשיות עזות, אבל שכיחותן הופכת אותן סמויות, ועל פי רוב אין הן זוכות לעיבוד כלשהו במהלך החיים השוטף. האפשרות לדבר עליהן ולבחון את רישומן על חיי הנפש היא משאב טיפולי יקר ערך, ולא ניתן להגיע אליו, אלא אם מעורבים במיצוי זכויות אקטיבי. כך תיארה בהקשר זה העו"סית עירית גבעוני איך סיפרה לה פונה שלה בגאווה שהלכה לעמידר, ובפעם הראשונה מזה שנים הצליחה להתנהל שם בלי להתפרץ או לנקוט אלימות. כששאלה אותה העו"סית "מה היה שונה בהשוואה לפעמים הקודמות?", ענתה הפונה: "הלכתי לשם בתחושה שאני לא לבד. למרות שלא היית איתי שם [...] לא הייתי צריכה אפילו להרים את הקול, שזה מוזר בפני עצמו. הרי בכל מקום אני הולכת ומשיגה הכול עם צעקות..." (קרומר-נבו, שמעי ותימור-שליון, 2015). נכונותה של הפונה לשתף את העו"סית בהתבוננות רפלקטיבית על חווייתה "שעם צעקות משיגים הכול", לא יכולה הייתה להתקיים לולא חשה שהעו"סית מתייצבת לצדה ורוצה בטובתה.

הפרקטיקה של ליווי פסי לשירותים מעוררת לפעמים אצל אנשי מקצוע את החשש שהפונה ייצור תלות בקשר הטיפולי, אבל ניסיונו מלמד שאין לחשש זה בסיס ושהפונים מלאי תודה, כשזכויותיהם ממומשות ושמהים ללמוד מכך, כדי לפעול בכוחות עצמם.

מסינגור פרטני לחברתי: גם בשלב השלישי של מיצוי זכויות אקטיבי – המעבר לפרקטיקת מדיניות – יש חשיבות ליחסים הטיפוליים, משום שלאחר שכוננו יחסי קרבה ואמון ולאחר שחוויות של מיקרו-אגרסיות זוהו ככאלה ועובדו, חלק מהפונים מבקשים להשפיע ברמת המדיניות; הם מבקשים להשמיע את קולם בציבור, והעו"ס הפרטני יכול לעשות זאת איתם, אם באמצעות מהלך משותף, ואם באמצעות הכוונתם לפעילות קבוצתית או קהילתית במסגרת שירותי הרווחה או במסגרת ארגוני זכויות (דוגמה ניתן למצוא אצל Saar-Heiman, in press).

מיצוי זכויות אקטיבי כפרקטיקה: התפקיד של עו"ס מיצוי זכויות

כפי שניתן לראות, עבודת מיצוי הזכויות דורשת מהעו"ס הפרטני להתמצא בעולמות תוכן רבים ומגוונים. עליו להיות בקיא בחוקים, בתקנות ובהליכים בירוקרטיים בתחומים שונים, כמו בריאות, חינוך רגיל ומיוחד, דיור, חובות, תעסוקה, תרבות, נכות, שיקום, ולהכיר

מקרוב את פעולתם של גופים רבים, כמו המוסד לביטוח לאומי, כונס הנכסים, הסיוע המשפטי, ההוצאה לפועל, גופים המספקים שירותים כמו מים, חשמל וגז וכן הרשויות המוניציפליות. עליו להכיר את כל הגופים הרשמיים והלא-רשמיים הפועלים במסגרת החברה האזרחית, אשר עוסקים בתחומים הרלוונטיים לו – החל בגופים קטנים ומקומיים המספקים שירותים בקהילה וכלה בגופים ממוסדים וקבועים שאפשר להתחקות ביתר קלות אחר פעילותם. עליו להכיר ולהשתמש במקורות ידע מגוונים, ובהם אתרי אינטרנט מוכרים כמו **כל זכות**, אתרי רשויות המנהל השונות, להיוועץ עם נושאי תפקידים שונים בעלי ידע ייחודי בתחומי החיים השונים, כמו עורך דין מומחה לענייני משפחה, עורך דין מומחה לדיני הוצאה לפועל, מומחים בתחום הבריאות. עליו לדעת לזהות משאבים המסייעים לפונים בכל גוף או עולם, כלומר להכיר, הן את ההליכים הכרוכים בטפסים ובנהלים המשתנים תדיר והן את הפקידים והמנהלים שהקשר האישי איתם יכול לסייע לקבל מענה מהיר, לפתוח דלתות ולהסיר חסמים.

מובן שלא ניתן לצפות שכל עו"ס פרטני יהיה בקיא ומסוגל לפעול ביעילות בהקשרים רבים כל כך. יתרה מזו, מיצוי זכויות אקטיבי דורש זמן, שלא תמיד מצוי בידי עו"ס המשפחה. לשם כך נוצר התפקיד של עו"ס מיצוי זכויות – כדי לעודד את העו"סים הפרטניים ולסייע להם לאמץ עמדה ופרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי בשגרת עבודתם. עו"ס מיצוי זכויות נדרש להיות מומחה בתחום, להתעדכן תדיר בשינויים החלים בתקנות, בחוקים ובמשאבים בקהילה וברמה הארצית, ולשמש כתובת לעו"ס משפחות, המנהלות קשר ישיר עם הלקוחות, בסוגיות של מיצוי זכויות. זאת ועוד, מכיוון שעו"ס מיצוי הזכויות מרכז בידיו מידע רב, הוא יכול לפעול למען שינוי מדיניות ברמת הארגון, ברמת היישוב וברמה הארצית.

על רוחב היריעה של עבודת עו"ס מיצוי זכויות ניתן ללמוד מכך שבמהלך שנתיים התערבה עו"סית מיצוי זכויות אחת בתוכנית מפ"ה ב-34 נושאים שונים, ובהם זכויות ילדים בסידור חוץ-ביתי, גירושין, ביטוח בריאות ממלכתי, הסעות לטיפולים, ועדות חריגים לסל בריאות, טיפולי שיניים, סיוע רפואי לחסרי מעמד, חוב מזונות, אגרת טלוויזיה, עיקול משכורת, גיור, סל שיקום, הבטחת הכנסה כקצבה מחליפה מזונות, תוספת לקצבת נכות במשפחה עם שני ילדים נכים, נכות לנפגעות תקיפה מינית, מינוי מקבל גמלה, ביטול חוב בביטוח לאומי, מעמד אזרחי, הנגשת דירה, החלפת דירה בדיור בגלל צפיפות, סיוע בשכר דירה, תעסוקה וביורורים משפטיים שונים. בהתערבויות אלה היא יצרה קשר עם 31 ארגונים שונים, ביניהם גופים ממשלתיים ומקומיים, עמותות, ארגוני זכויות ושינוי חברתי וקבוצות עזרה עצמית.

אם כן, פעולתן של עו"סיות למיצוי זכויות מתמקדת בשלוש זירות עיקריות: זירת המחלקה לשירותים חברתיים, זירת היישוב וזירת שינוי המדיניות.

זירת המחלקה לשירותים חברתיים – עו"ס מיצוי זכויות במפ"ה יזמו פעולות להטמעת הפרקטיקה של מיצוי זכויות אקטיבי והשימוש בה אצל עובדות המחלקה: הן ריכזו את הידע בנושאי מיצוי זכויות הנוגע לתחומי חיים שונים והנחילו דרכים יעילות לחיפוש ידע חדש,

כדי לעודד את העו"סיות להשתמש בידע, הן פיתחו דרכים שונות להנגשה יעילה שלו: יצירת הזדמנויות להתלבטות משותפת על קידום פתרון בעיות במקרים סבוכים; פרסום קבוע של מידעונים על מיצוי זכויות; יצירת חוברת או קובץ מחשב המאגד ידע מקומי לשימוש העובדים; הזמנת אנשים המשמשים בתפקידי מפתח בארגונים לשיבות צוות, כדי להציג את ארגונם ואת השירותים שהוא מספק; הצגת סיפורי הצלחה בשיבות צוות. פעולתן מלמדת שהזמינות והנגישות של עו"ס מיצוי זכויות לצוות עו"ס המשפחה הייתה חיונית להצלחת תפקידה בזירה זו, במיוחד בשלבי בניית התפקיד והטמעת הרעיון של מיצוי זכויות אקטיבי אצל העו"סיות הפרטניות בצוותים.

זירת היישוב – עו"סיות מיצוי זכויות כוננו מגע שוטף בין המחלקות לשירותים חברתיים למערכות מנהל. הן רקמו קשרים מיטיבים עם בעלי תפקידים ברשויות המנהל (המוסד לביטוח לאומי, חברות משכנות ועוד) ותחזקו אותם, יזמו והניעו מפגשים בין רשויות מנהל (תפקידים בהוצאה לפועל ועוד) לבין עובדי המחלקה לשירותים חברתיים, פורום עירוני למיצוי זכויות בהשתתפות ארגונים ושירותים או טור מיצוי זכויות בעיתון המקומי. זירת היישוב זוהתה כזירה חשובה במאבק בעוני גם בדוח ועדת אלאוף (הוועדה למלחמה בעוני בישראל, 2014, עמ' 14), שהמליצה להקים פלטפורמה ארגונית מקומית לטיפול בעוני בהשתתפות כלל הגורמים הרלוונטיים ובהובלת מתאם יישובי. הניסיון מלמד שלפעולה בזירה זו תרומה מכרעת לשיפור דרכי העבודה הנוהגות ולפתרון בעיות מורכבות.

זירת שינוי המדיניות – יש שעו"סיות עוסקות במיצוי זכויות "מתחת לשולחן", כלומר פותרות בעיות פרטניות ללא ידיעת האחראים, אפילו עמיתיהן, אולי בשל חשש מפני תרבות הארגון המסתייגת ממיצוי זכויות פרו-אקטיבי. אולם אי הכרה בחשיבות פעולת מיצוי הזכויות משמרת אותה כאקט פרטני שלא משפיע על מדיניות (Schietecat, Roets, & Vandebroek, 2017), וחלק מהתפיסה של מיצוי זכויות אקטיבי הוא הרצון להשפיע על מדיניות, וכך לתקן, ולו במעט, את הפרת הזכויות הכרוכה בעוני. בתוכנית מפ"ה נקטו עו"סיות מיצוי זכויות טקטיקות של פרקטיקת מדיניות וריכוז פעילות זו במחלקה לשירותים חברתיים. הן יזמו וריכוזו פעולות מקצועיות שמטרתן לייצר מדיניות חדשה, לחולל שינוי או למנוע שינוי לרעה במדיניות נוהגת, ברמה הארגונית, המקומית והארצית. הן זיהו מקרים חוזרים של אי מיצוי זכויות, ביררו את החסמים המחוללים אותם ופעלו להסרתם. לדוגמה: עו"סיות מיצוי זכויות פעלו דרך קואליציות מקומיות לשינוי בארגונים ובשירותים שלקוחות שירותי הרווחה התקשו למצות בהם את זכויותיהם, אף שזכויות אלה קבועות בחוק או בתקנות. זאת ועוד, עו"סיות מיצוי זכויות שיתפו פעולה עם פעילים מקרב לקוחות שירותי הרווחה לקידום נושאים שונים. למשל: עו"סיות מיצוי זכויות הקימה קבוצת נשים המתמודדות עם חובות, שנקראה **חייבות שינוי**. פרקטיקה זו מבוססת על הכרה בכוחם של לקוחות שירותי הרווחה לפעול כאזרחים אקטיביים, היכולים לתרום לשיח הזכויות בחברה. פרקטיקה זו גם הגבירה את תחושת השייכות של משתתפות הקבוצה שבאה לידי ביטוי

בשיתוף בידע ובעזרה הדדית. יתרה מזו, פרקטיקה כזו יוצרת אקלים ארגוני שבו רואים את הלקוחות כבעלי יכולת לפעול למען שינוי רחב היקף. כדי להרחיב את מעגלי ההשפעה, חשוב לבחון את האפשרות לחבר בין קבוצות פעילים מקומיות ולהפוך אותן לרשת של קבוצות המעוניינות לקדם יחד נושא משותף ובכך להגביר את יכולת ההשפעה שלהן.

סיכום

בבואם למצות את זכויותיהם, אנשים החיים בעוני נזקקים לרשויות המנהל. בניש ודוד (2018) קוראים לפתח הנגשה פרו-אקטיבית של הזכויות החברתיות, המבוססת על הכרה בכך שללא הנגשה כזו, לא תהיה לזכויות אלה תרומה אמיתית. ברוח זו אנו מבקשות במאמר זה להציע את המושג של מיצוי זכויות אקטיבי כמושג הטוען את עבודת מיצוי הזכויות הפרטנית במשמעויות של קידום צדק חברתי. יתרה מזו, אנו מבקשות לטעון שלעבודת מיצוי זכויות אקטיבי יש משמעויות טיפוליות. בכך אנו מבקשות לגשר בין עבודה פרטנית לבין תכנים רדיקליים וביקורתיים.

תחום מיצוי הזכויות עלול לרפות לעתים את ידיהם של עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים. נדמה שהעומס הרב, מיעוט המשאבים וכפל הנאמנויות לפונה ולארגון מקשים על העו"סים להתייצב ללא סייג לצד לקוחותיהם, ומצב זה לא מאפשר מיצוי זכויות. מניסיוננו אנו מעידות שאימוץ עמדה פרו-אקטיבית של מיצוי זכויות אפשר לעו"סיות הפרטניות לחוש שהן יכולות לפעול ביעילות בתחום זה, וההצלחות שנרשמו תרמו להתפתחות הפעילות בו. עו"סיות משפחה שהשתתפו בתוכנית מפ"ה, והעידו על עצמן שאימצו עמדה פרו-אקטיבית בתחום מיצוי הזכויות עם לקוחותיהן, דיווחו שראו הצלחה בפעולותיהן, גם לנוכח מצבי נזקקות קיצוניים, ושבעקבותיה חוו את עצמן כבעלות מסוגלות, בשונה מחוסר האונים והכאב שחוו בעבר. יתרה מזו, כניסתן לתפקיד של עו"ס מיצוי זכויות השרתה אופטימיות רבה על העובדים ועל משתמשי השירותים כאחד. השתלבותן של מומחה, שלוקח על עצמו להבין מערכות מורכבות ולהסיר חסמים, במחלקה לשירותים חברתיים אפשרה לעו"סיות המשפחה להתנסות בביטחון בטיפול בנושאים שעד אז חשו שהן חסרות את כישורי הטיפול בהם.

למיצוי זכויות אקטיבי שלוש תרומות מרכזיות:

1. זוהי פרקטיקה אפקטיבית לפתרון בעיות, ועל כן לשיפור מצבם של משתמשי השירותים ולתיקון עוולות חברתיות. תפיסת העו"סיות, הפרטנית ולמיצוי זכויות, את תפקידן כהירתמות למציאת מענים לבעיות, גם סבוכות או מתמשכות, במציאות חייהם של משתמשי השירותים, הביאה פעמים רבות מענה. במפ"ה נוכחנו שוב ושוב עד כמה המעורבות הישירה של איש מקצוע בליווי קרוב של הפונה, ובמידת הצורך גם בליווי פיסי, הביאה לפתרון בעיות שהפונה לבדו לא הצליח לפתור, גם כשהשקיע בכך זמן

רב, גם כשפעל בהתאם להנחיות הכלליות שקיבל מהעו"ס. אף שהליווי הקרוב דורש משאבי זמן, נראה שהוא מביא גם לחיסכון באותם משאבי זמן, הכרוכים בטיפול אקראי אך מתמשך שאינו מביא לתוצאות.

2. היחסים הטיפוליים מתחזקים ונוצרות חוויות בין-אישיות חיוביות. פונים העידו שגברו אמונם והתחושה שיש להם גב, כשהעו"ס הצדיק אותם, דיבר בשמם והתייצב לצדם, בפרט לנוכח אנשי מקצוע או פקידי מנהל (סער-הימן, לביא-אג'אי וקרומר-נבו, 2017; סער-הימן, קרומר-נבו ולביא-אג'אי, 2018; קרומר-נבו וברק, 2006). במובן זה מדובר בחוויה של הכללה, שהיא ההפך מהניכור ומהבדידות שמשמשי השירותים חשים פעמים רבות במפגשם עם אנשי מקצוע.

3. חוויית העצמי מתעצמת. אף שמניסיוננו חשיבותה גדולה, עד כה לא זכתה תרומה זו לדיון מפורט בספרות המקצועית, וכדי לרדת לפרטיה יש צורך במחקר נוסף. כשאיש מקצוע מוכן להתייצב לצדו של הפונה, להסכים לקרוא לאי-צדק בשם ולהיאבק כדי לתקנו, חש זה האחרון שהוא קיים, שלאדם אחר אכפת ממנו, שהוא צודק. חוויה כזאת היא חומר ההזנה של העצמי והן חיוניות לחוויית עצמי חיובית ולכידה. חוויות כאלה חשובות במיוחד לאלה שנתקלו במהלך חייהם בחוויות רבות המאיימות על תחושת העצמי והמעמידות בסימן שאלה את ערכו.

הפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם ובצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21 (International Federation of Social Workers European Region, 2010). עם זאת, עד העת האחרונה לא נקבעו כללים שינחו את העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים איך לסייע למשתמשי השירותים למצות את זכויותיהם, הנושא של מיצוי זכויות לא נכלל בכל תוכניות הלימודים האקדמיות, וחסר תיעוד ומחקר שבלעדיהם לא ניתן לבססו. אימוץ הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עונוי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים ויצירת התפקיד של עו"ס מיצוי זכויות במפ"ה וכן במרכזי עוצמה בהיקף רחב הם מקור לתקווה בהקשר זה. כיום פועלים בישראל יותר ממאה עו"ס מיצוי זכויות, ועו"סיות משפחה רבות נוקטות פרקטיקות של מיצוי זכויות אקטיבי. אנו מקוות שהיקף התרומה של פעולתם יהפוך תפקיד זה ואת עולם התוכן של מיצוי זכויות אקטיבי לבשר מבשרה של הפרקטיקה של העבודה הסוציאלית.

מקורות

אברהם, ד' (2008). העניים כ"אחר" בשנות האלפיים בישראל. **ביטחון סוציאלי**, 77, 28-9.

אלבשן, י' (2004). נגישות האוכלוסיות המוחלשות בישראל למשפט. **עלי משפט, ג**, 530-497.

אלבשן, י' (2005). **זרים במשפט – נגישות לצדק בישראל**. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.
בניש, א' ודוד, ל' (2018). זכות הגישה למינהל במדינת הרווחה: על (אי)-מיצוי זכויות חברתיות וחובת ההנגשה של החקיקה החברתית. **משפט וממשל, 18**, 1-37.
גל, ג' ווייס-גל, ע' (2011). **פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית**. ירושלים: הוצאת מאגנס.

גל, ג', שלום, מ' ואייזנשטדט, מ' (2009). בזכות האוניברסליות? מיצוי זכויות אוניברסליות במערכת הביטחון הסוציאלי בישראל. בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 187-224). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

הוועדה למלחמה בעוני בישראל (2014). דוח הוועדה למלחמה בעוני בישראל בראשות מר אלי אלאוף. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

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

זיו, נ' (2005). משפט ועוני – מה על סדר היום? הצעה לאג'נדה משפטית לעוסקים בייצוג אוכלוסיות החיות בעוני. **עלי משפט, ד**, 18-34.

ליון, ל' (2009). "קואליציה של הדרה": אי-מימוש הזכאות לסיוע מצד מערכות הביטחון הסוציאלי בקרב החיים בעוני. בתוך ג' גל ומ' אייזנשטדט (עורכים), **נגישות לצדק חברתי בישראל** (עמ' 225-254). ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.

מבקר המדינה (2015). דוח שנתי 65, אי מיצוי של זכויות חברתיות. ירושלים: משרד מבקר המדינה.

סוקולובר-יעקובי, א', רוסו-כרמל, ס' וקרומר-נבו, מ' (2016). **מיצוי זכויות אקטיבי בעבודת המחלקות לשירותים חברתיים: קווי יסוד לעבודת מיצוי זכויות לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת-עוני**. מוגש על ידי צוות מפ"ה למשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. אוחר מ-

http://www.ashalim.org.il/mapa?location=view_knowledge_products

סער-הימן, י', לביא-אג'אי, מ' וקרומר-נבו, מ' (2017). פרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת עוני: נקודת המבט של משתמשות השירותים. **ביטחון סוציאלי, 101**, 9-39.

סער-הימן, י', קרומר-נבו, מ' ולביא-אג'אי, מ' (2018). התערבות בהקשר החיים הממשי: מסגרת חשיבה ופעולה אודות המרחב הטיפולי בעבודה סוציאלית מודעת-עוני. **חברה ורווחה, לה(3)**.

סער-הימן, י', קרומר-נבו, מ', שמעי, נ', רוסו-כרמל, ס', מירמוביץ, א', זייתון-אריכא, ל', גלעדי, נ' ועמיתים (2017). עבודה סוציאלית חושבת שינוי: אתנוגרפיה פרפורמטיבית על עבודה סוציאלית ביקורתית. **חברה ורווחה, לה(3)**, 680-655.

פלג, א' (2013). **אתגר העוני של המשפט המינהלי**. תל אביב: רסלינג.

קרומר-נבו, מ' (2015). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. **חברה ורווחה, לה(3)**, 321-301.

קרומר-נבו, מ' (2017). **עבודה סוציאלית מודעת-עוני בתכנית מפ"ה: מושגים, כאבים ותקוות**. באר שבע: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, המוסד לביטוח לאומי, גוינט ישראל-אשלים ואוניברסיטת בן גוריון בנגב. אוהזר מ-
http://www.ashalim.org.il/mapa?location=view_knowledge_products

קרומר-נבו, מ', שמעי, נ' ותימור-שליון, ש' (2015). **"אם זה לא מספיק לכם" – מיצוי זכויות וסינגור אקטיבי**. באר שבע: התוכנית עבודה פרטנית לשינוי חברתי, אוניברסיטת בן גוריון בנגב.

קרומר-נבו, מ' וברק ע' (2006). מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה. **ביטחון סוציאלי**, 72, 39-11.

Dalrymple, J. & Boylan, J. (2013). *Effective advocacy in social work*. London: Sage Publications.

Gatenio-Gabel, S. (2015). Foreword. In S. M. Berthold, *Human rights-based approaches to clinical social work* (pp. vii-xvii). New York: Springer.

Hasenfeld, Y. & Garrow, E. E. (2012). Nonprofit human-service organizations, social rights, and advocacy in a neoliberal welfare state. *Social Service Review*, 86(2), 295-322.

Hawkins, L., Fook, J., & Ryan, M. (2001). Social workers' use of the language of social justice. *British Journal of Social Work*, 31, 1-13.

Hepworth, D. H. & Larsen, J. A. (1993). *Direct social work practice: Theory and skills*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.

- International Federation of Social Workers European Region (2010). *Standards in Social Work Practice Meeting Human Rights*, IFSW, Berlin. Retrieved from http://www.ifsw.org/cm_data/Standards_meeting_Human_Rights-_Final_Report_.pdf (accessed 17 October 2018).
- Kam, P. (2014). Back to the 'social' of social work: Reviving the social work profession's contribution to the promotion of social justice. *International Social Work*, 57(6), 723-740.
- Lavee, E., Cohen, N., & Nouman, H. (2018). Reinforcing public responsibility? Influences and practices in street-level bureaucrats' engagement in policy design. *Public Administration*, 96, 333-348.
- Lipsky, M. (1980). *Street level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary expanded edition). New York, NY: The Russell Sage Foundation.
- Lissak, R. S. (1989). *Pluralism and progressives: Hull House and the new immigrants, 1890-1919*. Chicago: University of Chicago Press.
- Pierce, C. (1970). Offensive mechanisms. In F.B. Barbour (Ed.), *The Black Seventies* (pp. 265-282). Boston: Porter Sargent Publisher.
- Saar-Heiman, Y. (in press). Poverty-aware social work in the child protection system: A critical reflection on two single case studies. *Child and Family Social Work*.
- Santiago, L. (1972). From Settlement House to antipoverty program. *Social Work*, 17(44), 73-78.
- Schietecat, T., Roets, G., & Vandenbroeck, M. (2017). Hide and seek: Political agency of social workers in supporting families living in poverty. *British Journal of Social Work*. Retrieved from <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx129>.
- Schneider, R. L. & Lester, L. (2001). Social work advocacy: A new framework for action. Belmont, CA: Brooks/Cole.

- Sucharov, M. (2013). Politics, race, and class in the analytic space: The healing power of therapeutic advocacy. *International Journal of Psychoanalytic Self Psychology*, 8(1), 29-45.
- Tempel, L. R. (2009). The intersubjective action of case advocacy and engagement in a working alliance. *Smith College Studies in Social Work*, 79(2), 125-138.
- van Mechelen, N. & Janssens, J. (2017). Who to blame? An overview of the factors contributing to the non-take-up of social rights (CSB Working Paper, 17/08). Antwerp: University of Antwerp.
- van Oorschot, W. (1995). Realizing rights: A multi-level approach to non-take-up of means-tested benefits. Aldershot: Avebury
- Weiss-Gal, I. & Gal, J. (2009). Realizing rights in social work. *Social Service Review*, 83(2), 267-291.