



מודל "מפגש" נקודת מבט מקיפה על תופעת ההזנחה

תדריך תיאורטי ומעשי לאבחון ולטיפול
במשפחות, ילדים ונוער



כתיבה:

מירי רוסמן - עו"ס מנחלת מיזם "מפגש", קרן רש"י

ד"ר אביטל קאי - צדוק, עו"ס חברת סגל במחלקה לעבודה סוציאלית, המרכז האקדמי רופין

סייען בכתיבה:

יעל בלה – אבני – סמנכ"לית תכניות קרן רש"י

אידה לוי – אינגבר – מנחלת תוכנית "פנימה", קרן רש"י





תוכן

12	פרק א' - רקע להבנת תופעת ההזנחה – התאוריה של הבעיה
12	רקע והגדרה של הזנחה
13	נתונים על שכיחות ההזנחה בארץ ובעולם
14	השלכותיה של הזנחה על ילדים
16	גורמי סיכון להתפתחות מצבי הזנחה
18	פרק ב' - תפיסה חברתית-ערכית
18	נקודת המבט של "מפגש" על תופעת ההזנחה
19	אתגר הסיוע למשפחות במצבי הזנחה
20	משמעותה של עבודה מבוססת קרבה וקשר
21	התפקיד החברתי של העובד הסוציאלי ביחס למשפחות במצבי הזנחה
22	פרק ג' - עקרונות עבודה להתערבות ולטיפול
24	3.1 התערבות מבוססת קרבה וקשר
29	3.2 הנגשה, גמישות וזמינות
33	3.3 הכרה בצורכי החורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד
37	3.4 התערבות מכוונת תוצאות
40	3.5 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות
44	3.6 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי
51	3.7 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות
55	3.8 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה
59	חלק ד' - מודל הפעלה מקצועי
59	על המיזם – רקע
60	1. קהל היעד
62	2. תחומי הסיוע
63	א. היבטי חיים פיזיים-חומריים
65	ב. היבטי חיים רגשיים
66	ג. הורות ותפקוד
67	ד. קהילה
68	ה. מיצוי זכויות
69	ו. פנאי
72	3. שלבי ההתערבות
77	4. הערכת, אבחון ומעקב אחר סיפוק צורכי הילדים
86	5. אופן יישום תוכנית ההתערבות
86	המכנה המשותף

86	התערבות מכוונת תוצאות באמצעות מודל לוגי
93	מתן מענה באופן מותאם, גמיש ומסיר חסמים
94	ניהול ההתערבות באמצעות מערכת מידע ממוחשבת
95	6. מודל ארגוני
99	7. הכשרה והדרכה של אנשי המקצוע
103	חלק ה' - סיפורי טיפול
103	הסיפור של מיטל
108	הסיפור של זיקלין
113	סיפורה של משפחת כהן
119	הסיפור של רעות
130	הסיפור של סיגל
134	רשימת מקורות



כתבו את התדריך

מירי רוסמן – עו"ס, מנהלת מיזם "מפגש" / ד"ר אביטל קאי-צדוק – עו"ס, חברת סגל במחלקה לעבודה סוציאלית, המרכז האקדמי רופין.

סייעו בכתיבה

יעל בלה-אבני – סמנכ"לית תוכניות, קרן רש"י

אידה לוי-אינגבר – מנהלת תוכנית "פנימה", מיזם "מפגש"

תודה לד"ר חגית תורג'מן וד"ר יעקוב ראובן, שהובילו את מחקר ההערכה המעצב שליווה את מיזם 'מפגש' מראשיתו. הידע שנלמד מתוך עבודת המחקר סייע רבות בהבנת תופעת ההזנחה, בהמשגה ובפיתוח כלי לאבחון ולהערכה של מצבי הזנחה לטובת העבודה הטיפולית עם המשפחות, בעיצוב מודל 'מפגש' ובכתיבת תדריך זה.

הלומד על מנת ללמד – מספיקין בידו ללמוד וללמד.

הלומד על מנת לעשות – מספיקין בידו ללמוד וללמד לשמור ולעשות.

[פרקי אבות ד', משנה ה']

תודה מיוחדת נתונה למשפחות מיזם "מפגש" ולצוות רכזות ומלוות המיזם.

לולא אתן וכל מה שעשיתן, לא הייתה נלמדת, מיושמת ונכתבת התורה המובאת בתדריך זה.

עריכת לשון: דניאלה בראלי

עיצוב והפקת דפוס: אפרת בייטלר – גרינברג

הדפסה: דפוס איכות

כל הכתוב בחוברת זו בלשון זכר או בלשון נקבה מכוון לשני המינים כאחד

כל הזכויות שמורות, תשע"ט, מרץ 2019

הודפס בירושלים תשע"ט, מרץ 2019



ד"ר אביגדור קפלן

מנכ"ל משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים מצוי מזה כעשור בשותפות עם אגף הקרנות של המוסד לביטוח הלאומי וקרן רש"י לפיתוח תוכניות לטיפול במשפחה ובילד בקהילה. כחלק מעבודת המשרד, זוהתה אוכלוסייה המוכרת למחלקות לשירותים חברתיים מחד, אך זקוקה למענה ייחודי ומותאם מאידך – משפחות וילדים במצבי הזנחה, תופעה שעד כה לא קיבלה מענה הולם.

מתוך מחויבות למתן מענה לאוכלוסייה זו, ביקש המשרד להקדיש את "מיזם מפגש" לסוגיית ההזנחה, ולאחר מכן, אף בחר לאמץ ולהרחיב את המודל להיקפים רחבים יותר. זאת, במקביל לפיתוח מדיניות ממוקדת משפחה, וכחלק מרצף שירותים חדשים המתמייחים למשפחות בסיכון. המיזם הצליח, וזאת הודות לשותפות עם המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, אשר לקחו על עצמן את המשימה המורכבת שלהובלת תכנית פיילוט המיועדת למשפחות בסיכון גבוה, וכן הובלת שינוי תפיסתי בטיפול במשפחות אלה.

המודל שפותח ואומץ, כולל עו"ס יישובי המתמחה בעבודה עם משפחות בהזנחה, וסל מענים גמיש המיועד למתן מענים טיפוליים וקונקרטיים באופן המותאם לצרכי המשפחה. המודל שם דגש רב על יצירה ושימור של הקשר עם המשפחות, תוך הנגשה מירבית של המענים הניתנים למשפחה. הפיילוט לווה במחקר הערכה, שתוצאותיו מעידות כי כאשר אנשי המקצוע מייצרים מענים מותאמים לצרכי אוכלוסיות היעד, הרי שניתן לראות תוצאות משמעותיות בכל תחומי חייהם. ברצוני להודות לכל אלה במשרד, בביטוח הלאומי ובקרן רש"י אשר ליווי באופן צמוד את עבודת המיזם והובילו את הטמעתו במחלקות לשירותים חברתיים שנטלו בו חלק.

ד"ר אביגדור קפלן

מנהל כללי



מיכל כהן

מנכ"לית קרן רש"י

לשותפינו לדרך ולעוסקים במלאכה במיזם "מפגש",

ילדים ונוער במצבי הזנחה הם שקופים לסביבתם. קשה להבחין שילד לא ממש שבע, שאינו זוכה לחיבוק רו שאינו ישן טוב בלילה. איננו מודעים גם להשלכותיה החריפות של ההזנחה על חיי הילדים ועל עיצוב התפתחותם. מול הקושי לראות, לאבחן ולהגדיר, עולה צורך בפעולה חברתית מעמיקה שתביא לשינוי גורלם של אלפי ילדים, כדי שיקבלו סיכוי אמיתי למימוש הפוטנציאל האישי שלהם, לצמצום פערים ולמוביליות חברתית להם ולצאצאיהם.

קרן רש"י חרתה על דגלה יעד של צמצום פערים חברתיים ועוסקת משך עשרות שנים בפיתוח מענים לילדים בסיכון, כדי להגדיל את סיכוייהם למוביליות חברתית-כלכלית.

כחלק מתפישה זו, חברה רש"י להובלת מיזם "מפגש" כתוכנית לאומית, שמטרתה לשנות את גורל המשפחות – מהשרדות יום-יומית, לצמיחה והתקדמות באמצעות שינויים מערכתיים, יישוביים ופרטניים כאחד.

מרגש לראות את התוצאות. יותר ויותר ילדים שמצבם משתפר, ויותר ישובים שמצליחים להתמודד ולפתח שירותים מתאימים, גמישים ומדויקים לצורכי המשפחות.

בשם קרן רש"י אני רוצה להודות בכל ליבי למשפחות שנותנות בנו אמון מדי יום, ושמות מבטחן ביכולתנו להיות שם עבורן; לעובדות ולעובדי "מפגש", שיוזמים ולומדים ותומכים ומלווים את התהליכים; ולשותפים שלנו: צוותי משרד הרווחה והביטחון הלאומי, הרשויות המקומיות והעמותות השותפות. אנו מעריכים ומוקירים את עומק השותפות ואת האמון הרב בין הארגונים ובין האנשים. אלה מאפשרים לכולנו לנוע יחד קדימה, לטובת המטרה המשותפת, ביתר עוצמה.



אני מאחלת לכולנו המשך עבודה משותפת פורייה לטובת קידום מוביליות חברתית בישראל.

בברכה חמה,

מיכל כהן,

מנכ"לית קרן רש"י



מאיר שפיגלר

מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי

הביטוח הלאומי באמצעות הקרן לילדים ונוער בסיכון, בשיתוף משרד הרווחה וקרן רש"י, איגם משאבים לטובת המיזם המשותף כפלטפורמה ראויה, איכותית ומקצועית המניבה את התשואה המרבית לטובת קידום משפחות, אשר נקלעו למצוקה והזנחה.

שיתוף פעולה זה התבטא בנכונות לשלב ידיים, תוך הסתכלות ממלכתית וערכית לטובת צמצום פערים חברתיים, המקדמים שינויים בדפוסי ההתנהלות של משפחות וילדים, בהעצמת אישיותם, והגברת סיכוייהם להשתלב במערכות חינוכיות ותעסוקתיות. זו המתכונת הראויה ביותר לעשות ולהצליח, לזרוע ולקצור ולהשקיע בידעה שהתוצרים לא יאחרו לבוא.

ברוח זו פועלת הנהלת הביטוח הלאומי ומקדמת שיתופי פעולה בנושאים הרגישים ביותר בחברה הישראלית ובפרט, בקרב משפחות שקידומן מקרין על עתיד ילדיהן. בפועל, במהלך כל שנות הפעלת המיזם, זכו מאות משפחות במצבי סיכון במגוון מענים שסייעו לצמצם פערים חברתיים ולשיפור איכות חייהן, במישור החומרי והערכי כאחד.

מנכ"ל המוסד לביטוח לאומי אבקש להעלות על נס את פעילות המיזם ולברך את כל העוסקים במלאכה חשובה זו ובהם עובדי הביטוח הלאומי, משרד הרווחה, קרן רש"י והרשויות המקומיות, אשר פועלם המסור מבטא שליחות ושותפות לדבר מצווה של הצלת האדם, באשר הוא.

אנו מצפים להמשך שיתוף פעולה פורה, למען החברה הישראלית כולה.



בברכה,

מאיר שפיגלר

בשם השותפים להקמת ולניהול המיזם, תודה
אישית ומיוחדת לעו"ס מירי רוסמן מנהלת המיזם,
על הובלת תהליך פורץ דרך וחדשני לצד ניהול
שותפויות וניהול צוות מקצועי וכל זאת
במקצועיות, באהבה וברגישות גדולה ותוך
התייחסות לכל פרט כמו גם למכלול.

תודה על המחויבות, הערכיות והאמונה ביכולתן
של המשפחות לחולל שינוי בר קיימא בחייהן
ותודה על הזכות ללמוד ולעצב מדיניות יחד.



איריס פלורנטין, סמנכ"לית בכירה ומנהלת האגף לשירותים חברתיים ואישיים, משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הקרן לילדים ולנוער בסיכון בביטוח הלאומי וקרן רש"י יצאו בשנת 2015 למיזם משותף לטיפול בילדים ובני נוער בהזנחה ובני משפחותיהם. המיזם שיקף את האמון בשותפות בין המדינה למגזר השלישי, וביכולתה להוות חממה משמעותית לפיתוח שירותים מורכבים, ואת המחוייבות למתן מענים חדשניים לאוכלוסיות בסיכון גבוה.

המיזם הוקדש לטיפול ולחקר תופעת ההזנחה, מתוך הבנתה כתופעה מדאיגה ביותר, המהווה את צורת הפגיעה הנפוצה ביותר בקרב ילדים, ולה השלכות קשות על התפתחותם ועתידם. הזנחה של ילדים לא טופלה די הצורך, וניכרו היעדר ידע מקצועי מספק והיעדר הכלים המקצועיים הנדרשים. כדי לממש את מחוייבותינו לטיפול במשפחות, היה צורך בפלטפורמה שתאפשר חשיבה אחרת על צרכי המשפחות ותייצר מודל מותאם להתערבות.

משפחות במצבי הזנחה הן משפחות שמתמודדות עם בדידות והדרה, שאינן נענות לשירותים הסטנדרטיים – משפחות "מורכבות" שמוכרות לרווחה, אך לרוב לא מצליחים לסייע להן באופן מספק. מתוך מחויבות המשרד לאתר פתרונות ייחודיים נוצר מענה יצירתי מותאם במיזם 'מפגש' תוך כדי למידה של הצרכים בשדה, מחויבות זו מתבטאת הן בבניית המודל המקצועי בשלב המיזם והן בהחלטה לאמץ את המודל ובכך להקים שירות בר קיימא למשפחות המתמודדות עם הזנחה.

תודה מיוחדת לחברות הוועדה המקצועית שליוותה את עבודת המיזם ואת תהליכי הלמידה והפיתוח.

המיזם פעל במסגרת שותפות ייחודית הנשענת על הסכמות ערכיות ומקצועיות, אמון ומחוייבות חברתית נרחבת ועל כך ברצוני להודות לשותפינו למיזם - קרן רש"י והקרן לפיתוח שירותים לילדים ונוער בסיכון בביטוח הלאומי. אני תקווה כי שותפות זו תמשיך להוביל משימות חברתיות מרכזיות חדשות.

פתח דבר

בחמש השנים האחרונות פעל מיזם "מפגש", בניסיון להבין לעומק מצבי הזנחה של ילדים ובני נוער, לסייע למשפחות המתמודדות עימם, ותוך כך – לעצב מודל התערבות מיטבי לטיפול בתופעה. למיזם הופנו משפחות שזוהו במחלקות לשירותים חברתיים כמשפחות שבהן יש הזנחה. עבור רובן לא נמצא מענה מתאים, למרות ניסיונות רבים, והטיפול בהן לווה בתחושה של חוסר אונים; אנשי המקצוע חשו דאגה עמוקה למצב הילדים כמו גם למצב ההורים במשפחות אלו. לצד זה, סל השירותים שעמד לרשות המחלקות לשירותים חברתיים, לא נתן מענה מותאם לצרכים של אותן משפחות. כך, למרות ניסיונות הסיוע להן, נותרו משפחות אלו ללא שינוי, ורמת הסיכון של הילדים לא פחתה ולעיתים אף הוחמרה עם השנים.

כבסיס להבניית שירות ומודל התערבות מותאמים, זוהה הצורך ביצירה של גוף ידע מומשג ומוסדר, שיידרש לקשת רחבה של צורכי הילדים כמו גם לנסיבות האישיות, המשפחתיות והחברתיות המחוללות מצבי הזנחה או משליכות עליהם.

עבודת המיזם לוותה בוועדה מקצועית, ובה מנהלת המיזם ונציגות של שלושת השותפים למיזם: שלושת השירותים מטעם משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים – השירות לרווחת הפרט והמשפחה, שירות ילד ונוער ושירות נוצ"ץ, הקרן לפיתוח שירותים לילדים ולנוער בסיכון במוסד לביטוח לאומי וקרן רש"י. יחד, מתוך מחויבות עמוקה למענה למשפחות אלו, עבדנו בשותפות מקצועית ואישית מורכבת ומשמעותית, עד להשגת מטרת המיזם: עיצוב מדיניות לטיפול בתופעת ההזנחה, ויישום מודל התערבות הנותן מענה למשפחות, לנוער ולילדים הסובלים ממנה.

הייתה לנו הזכות לעבור יחד תהליך של למידה ויצירה, אל מול התפתחות הטיפול בשטח. לא יכולנו לעשות זאת ללא צוותי מיזם "מפגש" והמחלקות לשירותים חברתיים. אנו מודות לצוותים שעבדו ללא לאות, במקצועיות ובמסירות, וסייעו לנו כשהציפו שאלות, אתגרים והצלחות על מנת שנעצב מודל חדשני זה באופן הנכון והמדויק ביותר.

"אין הטיפה חוצבת מכוח עוצמתה, אלא מכוח התמדתה" (ינסטון צ'רצ'יל).

אנו גאות ונרגשות לשתף בעיקרי הידע שנצבר במהלך המיזם במסגרת שותפות רבת שנים זאת בה זכינו לקחת חלק, ומקוות שיהיה לתועלת ושיסייע למשפחות רבות נוספות.

בברכה,

חברות הוועדה המקצועית :

- איילה מאיר, מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה, משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
- ורד רוטפוגל, מנהלת תחום ילד ונוער בסיכון בקהילה, שירות ילד ונוער, משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
- גילה רונן, לשעבר סגנית מנהלת שירות נוצ"ץ, משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
- אפרת בן חורין, מנהלת הקרן לפיתוח שירותים לילדים ולנוער בסיכון, הביטוח הלאומי
- יעל בלה-אבני, סמנכ"לית תוכניות, קרן רשי
- מירי רוסמן, מנהלת מיזם "מפגש"

על התדריך

בפניכם תדריך המציג את "התורה המקצועית" שפותחה במסגרת מיזם "מפגש". התדריך מסכם חמש שנות למידה וחקר של תופעת ההזנחה של ילדים ובני נוער, תוך מפגש משפחות המתמודדות עימה וטיפול בהן. התדריך הוא תוצאה של עבודת פיתוח ויישום מאומצת, ומבוסס על תובנות מעבודת השדה כמו גם על ממצאי המחקר המלווה.

מטרת התדריך לאפשר לאנשי מקצוע גישה לידע שנצבר במיזם, לתפיסת העולם שגובשה בו ולמודל ההפעלה היישומי שלו.

התדריך כולל חמישה פרקים, שכל אחד מהם מסכם היבט חיוני בהבנת המודל כולו :

בפרק הראשון מתוארת התאוריה של הבעיה : היקף תופעת ההזנחה, חומרתה, נזקיה החמורים לטווח קצר וארוך, הקשיים במדידתה ובהגדרתה, ריבוי והצטלבות גורמי הסיכון לה לצד חוסר תשומת לב מספקת אליה מבחינה תאורטית, אמפירית ופרקטית.

בפרק השני מוצגת תפיסת העולם הערכית-חברתית שבאמצעותה אנו בוחנים את התופעה, ותוך כך מוצגים גם אתגר הסיוע למשפחות שיש בהן מצבי הזנחה, משמעותה של עבודה מבוססת קרבה וקשר, עבודה על פי עקרונות הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני ותפקידו החברתי של העובד הסוציאלי בהתמודדות עם הזנחה.

בפרק השלישי מובאת התאוריה של הבעיה, ובו מפורטים עקרונות העבודה הערכיים-מקצועיים של מודל "מפגש", שעוצבו תוך עבודה עם משפחות המתמודדות עם מצבי הזנחה. תחת כל עיקרון מפורטים תיאור העיקרון, עיגון תאורטי של העיקרון, אופן יישום העיקרון ואתגרים ביישום העיקרון.

בפרק הרביעי מפורט מודל ההפעלה היישומי, ומוצגים רכיבי המודל הנדרשים להצלחת ההתערבות, לרבות הגדרת קהל היעד, תחומי הסיוע, שלבי ההתערבות, כלי לאבחון, הערכת מצבי הזנחה ומעקב אחרים, מודל ארגוני והיבטים שונים של יישום המודל.

הפרק החמישי מציג סיפורי טיפול, המאירים היבטים ורגעים מתוך הטיפול במשפחות המתמודדות עם הזנחה במסגרת מיזם "מפגש".

לאורך פרקי התדריך מובאים קולותיהן של המשפחות שהשתתפו במיזם "מפגש" ואף של אנשי מקצוע שפעלו במסגרתו. מכיוון שמיזם זה פועל מתוך עמדה מקצועית של סקרנות ונכונות לשאול שאלות ולקבל עליהן סוגים שונים של תשובות ממגוון שותפים לדרך, אנשי מקצוע ולקוחות כאחד – אך טבעי לכלול בתדריך גם קולות אלה, כך שהקורא יוכל ללמוד גם מהם.

אנו תקווה כי תדריך זה יסייע בידיכם, אנשי מקצוע המבקשים לעזור למשפחות ולהיטיב עימן. השתדלנו לכלול בו את המידע הנדרש לשם כך. עוד אנו מקווים כי הצלחנו להביא לידי ביטוי את מלוא המורכבות, האישית והחברתית, של תופעת ההזנחה, ואת האופן שבו המשפחות שלנו מנסות להיאבק בה יום יום, בדרך.

"הרי הרבה מעשים נשגבים מתבצעים בשל מאבקים קטנים. הרבה לבבות אמיצים, עיקשים ועלומים נלחמים בחירוף נפש, באפלוליות, נגד פלישתם הרת הגורל של הצרכים והחרפות. ניצחונות אציליים ומסתוריים ששום עין אינה רואה, ששום תהילה אינה מפצה, ששום תרועת חצוצרה אינה מכריזה עליהם.

החיים, המצוקה, הבידוד, העוני – הינם שדות קרב הניחנים בגיבורים משלהם; גיבורים אלמונים, אך לעיתים דגולים יותר ממצביאים מהוללים"

(ויקטור הוגו, עלובי החיים)

קריאה נעימה,

מירי רוסמן,

מנהלת מיזם "מפגש"

פרק א' - רקע להבנת תופעת ההזנחה – התאוריה של הבעיה

רקע והגדרה של הזנחה

בישראל ובעולם הכירו זה מכבר בכך שפגיעה בילדים ובבני נוער היא תופעה קשה, שלה השלכות אפשריות רבות על רווחתם והתפתחותם של ילדים, לטווח הקצר ולטווח הארוך.¹ הזנחה של ילדים ובני נוער נחשבת לתחום זנוח במיוחד,² הן מבחינת המחקר האקדמי של התופעה,³ הן מבחינת הניסיונות להתערבות מקצועית בשטח⁴ ואף מבחינת הסיקור התקשורתי וההד הציבורי של התופעה.⁵ פעמים רבות כורכים התעללות והזנחה זו בזו, ללא הבחנה, אולם בפועל, תופעת ההתעללות לסוגיה מטופלת יותר, וההזנחה נדחקת לשוליים.⁶ תופעת ההזנחה אינה מקבלת תשומת לב מספקת, לא רק במחקר אלא גם בפרקטיקה, ויש הטוענים כי מבחינת השירותים החברתיים שנועדו להגן על רווחתם של ילדים, הזנחה היא "הפיל שבחדר", בשל הפער בין היקף הבעיה לבין העיסוק המועט בה.⁷

¹ Jumper, 1995; Norman et al., 2012; Paolucci, Genuis, & Violato, 2001

² Connell-Carrick, 2003; Cozza et al., 2019; Hildyard & Wolfe, 2002; Wolock & Horowitz, 1984

³ Stone, 1998; Wilson & Horner, 2005

⁴ Turney & Taylor, 2014

⁵ Stone, 1998

⁶ Burke, Chandy, Dannerbeck, & Wilson-Watt, 1998; Gaudin, 1993; Gilbert et al., 2009

⁷ Wilson & Horner, 2005

מיעוט תשומת הלב התאורטית, המחקרית והפרקטית לנושא ההזנחה עשוי להתקשר לקושי הרווח לזהות ולהגדיר את התופעה.⁸ ארגון הבריאות העולמי הציע הגדרה מקובלת להזנחת ילדים:⁹

הזנחה היא מצב שבו צרכיו הפיזיולוגיים ו/או הפסיכולוגיים של הילד אינם נענים בשל טיפול לא הולם מצד הורה או בן משפחה אחר, או בשל היעדר הגנה מפני חשיפה לסכנה, בין אם במקרים ספציפיים ובין אם כדפוס לאורך זמן. הזנחה עשויה להתבטא באחד מהתחומים הבאים או יותר: בריאות, חינוך, התפתחות רגשית, תזונה, מחסה ותנאי חיים בטוחים.¹⁰

חשוב לציין כי גם הגדרה זו אינה מעניקה לאנשי המקצוע כלי מעשי מובהק שאפשר ליישם הלכה למעשה, שכן היא משאירה שאלות מהותיות פתוחות כמו מהם, בפועל, "צרכיו של הילד", "טיפול לא הולם" או "היעדר הגנה". במצב זה, התשובות לשאלות אלה יהיו נתונות לפרשנות סובייקטיבית של איש המקצוע במצב נתון.

מתוך הגדרה זו נגזרים ששת תחומי החיים שבהם ההזנחה מתבטאת, אך אין פירוט – ממה מורכב כל תחום חיים שכזה? מיזם "מפגש" פיתח מערך להמשגה ולמדידה של הזנחת ילדים בחמישה תחומים, הכולל סך הכול 34 מדדים, בחלוקה שונה מעט מזו שהוזכרה לעיל: צרכים פיזיים, צרכים רפואיים, צרכים רגשיים, צרכים חינוכיים וצרכים של השגחה ופיקוח.

עריכת אינטיק מעמיק, תוך מדידה של מצב ההזנחה לפי תחומים, מאפשרת גיבוש של אבחנה מבדלת והחלטה על ההתערבות המתאימה.

הגדרת ההזנחה כאי היענות לצרכיו של הילד בתחום אחד או יותר, מדגישה את היותה של ההזנחה תוצאה של מחדלים הנובעים מאי עשייה.¹¹ מכאן עולה שכאשר ילדים סובלים מהזנחה, לרוב אין זה בכוונה תחילה או בכוונת זדון של ההורים.¹² הספרות המקצועית מכירה בכך שהזנחה נובעת ממגוון גורמים וקשיים, המשפיעים על יכולתם של הורים לטפל כראוי בילדיהם, כפי שיפורט בהמשך.

מאפיין נוסף של ההזנחה הוא כי היא כרונית יותר מסוגים אחרים של פגיעות בילדים, במובן זה שאינה חולפת מעצמה ללא טיפול מתאים.¹³

נתונים על שכיחות ההזנחה בארץ ובעולם

הזנחת ההזנחה תמונה מכיוון שבמרבית המדינות המפותחות, זו התופעה השכיחה ביותר מבין הסוגים השונים של פגיעה בילדים.¹⁴ למשל, בארצות הברית ב-2017, מתוך כלל הדיווחים לשירות

⁸ Dickerson, Lindner, Scurich, & Quas, 2017; Turney & Tanner, 2001

⁹ World Health Organization, 2007, p. 8

¹⁰ התרגום לעברית נעשה על ידי מחברת מסמך זה

¹¹ Stone, 1998

¹² Dubowitz & Poole, 2012

¹³ Wilson & Horner, 2005

¹⁴ Dubowitz, 2009

להגנת הילד (Child Protection Services – CPS) על חשד למצבי התעללות בילדים ו/או הזנחה של ילדים – 74.9% מהדיווחים היו על חשד להזנחה.¹⁵ בבריטניה ב-2012, 41.9% מהילדים המטופלים בשירותי הרווחה לילדים, הגיעו לשירותים אלו על בסיס דיווחים על הזנחה.¹⁶ בישראל, ב-2016, היו 48,203 דיווחים חדשים על חשד להתעללות בקטינים או להזנחה של קטינים; 13,891 מהדיווחים היו על הזנחה,¹⁷ כלומר כ-31.1%.¹⁸ מעבר לדיווחים, ההזנחה היא תופעה מרכזית בטיפולם של שירותי הרווחה בישראל, כפי שעולה למשל מהנתונים של ועדות תכנון טיפול: 75% מהילדים שעניינם נידון בוועדות סובלים מהזנחה ו/או מהיעדר השגחה.¹⁹ מתוך הדיווחים לרשויות במדינות השונות וכן מתוך הספרות המקצועית עולה כי ההזנחה מתרחשת לעיתים לצד סוגים אחרים של פגיעה (למשל התעללות פיזית או מינית) ואף עלולה להוביל לפגיעות נוספות בילדים הסובלים ממנה.²⁰

השלכותיה של הזנחה על ילדים

הספרות מצביעה על קשר מובהק בין הזנחה ובין פגיעה בהתפתחותם של ילדים, וחומרת ההשלכות על התפתחותם מצריכה את ערנותם של אנשי המקצוע ואת התערבותם. בנוסף, ממצאים מצביעים על כך שההשלכות של ההזנחה מצטברות, קרי השלכותיה לרוב קשורות זו לזו ומחריפות זו את זו.²¹

מחקרים מלמדים כי ההזנחה מגבירה את הסיכון לנזק חמור במגוון רחב של תחומי התפתחות של ילדים: בריאות – למשל סיכון מוגבר לחוסר שגשוג כתינוקות (Failure to Thrive), שיכול להתבטא במדדים כמו משקל נמוך בגיל שישה חודשים;²² חינוך – למשל ילדים ונוער (גילן חובה עד י"ב) שסבלו מהזנחה הגיעו להישגים אקדמיים נמוכים: ממוצע ציונים נמוך יותר, ציונים נמוכים יותר במבדקי שפה ומתמטיקה, נטו יותר "להישאר כיתה" – זאת גם בהשוואה לילדים שסבלו מהתעללות²³ – וכן הושעו יותר מבית הספר והיו מעורבים ביותר אירועים של הפרת משמעת;²⁴ התפתחות רגשית

¹⁵ U.S. Department of Health and Human Services, 2018

¹⁶ Department for Education, 2012

¹⁷ לכאורה, נראה שהנתונים בישראל נמוכים משמעותית בהשוואה למדינות אחרות בעולם, אולם זאת בשל אופן הקטלוג של הדיווחים: כאשר מדווחות הן הזנחה והן התעללות בקטין, הדיווח מקוטלג כמקרה של התעללות ולא של הזנחה.

¹⁸ לוי, חיים-צוויג ופרץ, 2017

¹⁹ סלונים-נבו ולנדר, 2004

²⁰ Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board, 2007; Higgins & McCabe, 2000; Marshall &

English, 1999; Wilson & Horner, 2005

²¹ Hildyard & Wolfe, 2002

²² Drotar, Eckerle, Satola, Palotta & Wyatt, 1990

²³ Eckenrode, Laird & Doris, 1993

²⁴ (Kendall-Tackett & Eckenrode, 1996)

והתנהגותית – למשל במחקר אורך שבחן התפתחות תינוקות ופעוטות עד גיל שנתיים, תוך השוואה בין סוגים שונים של פגיעה בילדים, ילדים שסבלו מהזנחה (אינסטרומנטלית) או שאינם הוגדרה כלא פנויה פסיכולוגית (מונח שמתואר כיום כהזנחה רגשית) – הפגינו בגיל שנתיים התפתחות קוגניטיבית ירודה ודפוסי התקשרות לא בטוחים, החצינו פחות רגש חיובי ויותר כעס, והיו מתוסכלים בעת התמודדות עם מטלה.²⁵ הממצאים המדאיגים ביותר במחקר אורך זה הצביעו על הידרדרות במצב הקוגניטיבי והרגשי של הפעוטות. למשל, מחצית מהתינוקות שסבלו מהזנחה סווגו בגיל שנה כבעלי התקשרות בטוחה, אך בגיל שני וחצי סווגו כבעלי התקשרות חרדה או נמנעת. בנוסף, תוצאות המבדקים שבחנו התפתחות קוגניטיבית הצביעו על ירידה דרמטית בציונים של פעוטות שאינם לא פנויה רגשית בין גיל תשעה חודשים לגיל שנתיים;²⁶ ולבסוף, יכולות חברתיות – מחקר אורך טווח נוסף הראה כי הורות מזניחה לילדים בגיל טרום בית ספר משפיעה לרעה על המסוגלות החברתית של הילדים בגיל בית הספר, לפי שישה מתוך שבעה אינדיקטורים.²⁷

זאת ועוד, נמצא שהזנחה כרונית קשורה לפגיעה בהתפתחות הנירולוגית של תינוקות, פגיעה שעלולה להשפיע על תפקוד קוגניטיבי, חברתי ורגשי בגיל מאוחר יותר.²⁸ עדויות אמפיריות (גם בקרב ילדים בבתי יתומים וגם במקרים אחרים) מראות כי התפתחותם של נתיבים סינפטיים במוח מתרחשת בחלונות זמן ספציפיים בגיל הרך, וכי ככל הנראה אי אפשר להשלים התפתחות זו אם לא התרחשה בזמנה. קשר רגשי רעוע והתקשרות רגשית בלתי יציבה עם דמויות מטפלות עלולים להוביל לפגיעה בהתפתחות הנתיבים הסינפטיים ובכך בהתפתחות הנירולוגית התקינה.²⁹

לאור ממצאים אלו, נדמה כי הסיכום שמציע דניאל ביחס לפגיעה האפשרית של הזנחה מדאיג במיוחד.³⁰ לטענתו, יש שלושה גורמים פנימיים בעלי חשיבות מכרעת להתפתחותה של הסתגלות חיובית לנוכח אירועי חיים שליליים: התקשרות בטוחה, דימוי עצמי חיובי ותחושת מסוגלות עצמית. כפי שניכר מהממצאים שפורטו לעיל, יש סבירות גבוהה שהזנחה תפגע בדיוק באותם גורמים, שעשויים להגן על תחושת הרווחה הרגשית של הילד ולשמש כחומה וכחיץ אל מול ההשלכות הרגשיות הפוגעניות של חוויות קשות. כך, הפגיעה דווקא בגורמי הגנה מרכזיים אלו מסייעת בהסברת הפגיעות של ילדים הסובלים מהזנחה.

הסבר זה עשוי לסייע בהבנת ממצאיהם של כמה מחקרי אורך, אשר הראו כי הזנחה פוגעת בהתפתחותם של ילדים יותר מסוגים אחרים של פגיעה, כמו התעללות פיזית או מינית.³¹

²⁵ Egeland & Stroufe, 1981

²⁶ Egeland & Stroufe, 1981

²⁷ Herrenkohl, Herrenkohl, Egolf, & Wu. 1991

²⁸ Perry, 2002

²⁹ Perry, 2002

³⁰ Daniel, 1998

³¹ Eckenrode, Laird & Doris, 1993; Egeland, Sroufe, & Erockson, 1983; Hildyard & Wolfe, 2002

גורמי סיכון להתפתחות מצבי הזנחה

מחקרים אקולוגיים של פגיעה בילדים נוטים לחלק את גורמי הסיכון וההגנה לכמה רמות: ³² גורמים ברמת הפרט (למשל ילד, הורה), גורמים ברמת המשפחה (למשל, תקשורת הורה-ילד) וגורמים בסביבה החברתית הרחבה יותר (למשל תמיכה חברתית, רמת העוני בשכונה). חשוב לציין כי לא לכל רמה יש השפעה סיבתית זהה, ואין היררכיה בין הרמות השונות. ההנחה הרווחת היא שקיימות כמה רמות של השפעה על תפקוד הורי. ³³ להלן יסקרו כמה דוגמאות לגורמים מרכזיים המצוינים בספרות, לפי הרמות השונות:

- א. **מאפיינים של הילד:** מחקרים מראים כי בעיות בריאות והתפתחות של ילדים בגיל מוקדם מגבירות את הסיכון להזנחה. ³⁴ למשל, נמצא שיעור גבוה יותר של הזנחה בקרב פעוטות עם צרכים מיוחדים, פעוטות שסבלו מסיבוכים שאחרי לידה או מבעיות בריאות שנבעו ממשקל לידה נמוך, מחשיפה לטבק או ממצב לא טוב לאחר לידה, שהתבטא בציון אפגר נמוך. ³⁵ גם גיל הילד עשוי להיות גורם סיכון: ככל שהילד צעיר יותר, כך גדל הסיכון שיסבול מהזנחה. ³⁶ בארצות הברית, נמצא שיעור גבוה במיוחד של הזנחה בקרב קבוצת הגיל הצעירה ביותר, גיל 0-2 שנים. ³⁷
 - ב. **מאפיינים של ההורה:** גורמי סיכון בקרב אימהות הם גיל צעיר, השכלה מועטה, רמות גבוהות של לחץ ושל דיכאון, עמדות בעייתיות – למשל שליליות – כלפי הורות, אמונה בעונשים גופניים וציפיות לא מציאותיות מהילדים, והיעדר אמפתיה וחום. ³⁸
- אימהות שעברו בילדותן התעללות או שסבלו מהזנחה מצויות בסיכון מוגבר להזניח את ילדיהן, בהשוואה לאימהות שלא חוו הזנחה או התעללות. ³⁹ בעיות בתחום בריאות הנפש ושימוש בחומרים ממכרים זוהו אף הם כגורמי סיכון. ⁴⁰ יש לציין כי אין בספרות המקצועית עיסוק מספק באבות מזניחים; גם סקירות עדכניות של הנושא ⁴¹ מתמקדות במאפיינים של האם, על אף שכבר לפני שלושה עשורים צוין בספרות כי נעדרת התייחסות מספקת לאבות במחקר. ⁴²

³² Bartlett, Raskin, Kotake, Nearing, & Easterbrooks, 2014; Dunn et al., 2002

³³ Belsky, 1993

³⁴ Sedlak et al., 2010; Sidebotham & Heron, 2006; Strathearn, Gray, O'Callaghan, & Wood, 2001

³⁵ Fullar, 2008; Strathearn et al., 2001; Vanderhoeven & Tolosa, 2010

³⁶ U.S. Department of Health and Human Services, 2012

³⁷ Sedlak et al., 2010

³⁸ Bartlett & Easterbrooks, 2012; Borkowski, Whitman, & Farris, 2007; Brown, Cohen, Johnson, &

Salzinger, 1998; Lounds, Borkowski, & Whitman, 2006; Slack et al., 2011

³⁹ Dukewich, Borkowski, & Whitman, 1996; Ertem, Leventhal, & Dobbs, 2000; Lounds et al., 2006

⁴⁰ Chaffin, Kellenher, & Hollenberg, 1996; Dunn et al., 2002

⁴¹ Bartlett et al., 2014

⁴² Hegar & Yungman, 1989

ג. **מאפיינים של המשפחה:** גורמי הסיכון ברמת המשפחה הם אלימות מצד האב כלפי האם⁴³ ומרווחים קטנים בין לידות.⁴⁴

ד. **מאפיינים של הסביבה:** בספרות המקצועית מודגש הקשר בין עוני ובין הזנחה.⁴⁵ מחקר שנערך בארצות הברית העלה כי הסיכוי של ילדים במשפחות עניות לסבול מהזנחה גבוה פי שבעה מזה של ילדים שאינם חיים בעוני,⁴⁶ אם כי יש להדגיש שמרבית ההורים החיים בעוני אינם מזניחים את ילדיהם.⁴⁷ מאפיין סביבתי מובהק נוסף המתואר בספרות הוא בידוד חברתי. הורים מזניחים מדווחים יותר על בדידות ועל חוסר שביעות רצון מהרשתות החברתיות שלהם, כמו גם על גישה מוגבלת לתמיכה חברתית, בהשוואה להורים שאינם מתעללים או מזניחים.⁴⁸ היעדרם של קשרים חברתיים מבודד את המשפחות ומונע מהן ליהנות מההשפעה המיטיבה של גורמי הגנה הקיימים במערכת האקולוגית הרחבה יותר. מצב זה מוביל להתגברות של רמת הדחק של ההורים ואף לדיכאון; כל אלו מגבירים את הסיכון להזנחת ילדים.⁴⁹

לסיכום, אפשר לזהות בספרות הסכמה רחבה על המסקנה שהזנחה היא תוצאה של מצבי חיים חברתיים, קהילתיים, משפחתיים ואישיים.⁵⁰ לאור כל האמור לעיל באשר להזנחה – היקף הבעיה, חומרתה, נזקיה החמורים לטווח קצר וארוך, הקשיים במדידתה ובהגדרתה, ריבוי והצטלבות גורמי הסיכון לה לצד חוסר תשומת לב מספקת אליה מבחינה תאורטית, אמפירית ופרקטית – עולה צורך במודל שיסייע בהמשגה ובלמידה של התופעה ושל צורכי המשפחות המתמודדות עימה, כמו גם בהתערבות במקרי הזנחה ובטיפול נכון בהם. מודל זה מושתת על עקרונות חברתיים-ערכיים, המתוארים בחלק ב'.

⁴³ Marolin, Gordis, Medina, & Oliver, 2003; Tolan, Gorman-Smith, & Henry, 2006

⁴⁴ Crowne, Gonsalves, Burrell, McFarlane, & Duggan, 2012

⁴⁵ Slack, Holl, McDaniel, Yoo, & Bulger, 2004

⁴⁶ Sedlak et al., 2010

⁴⁷ Bartlett et al., 2014

⁴⁸ Gaudin, Polansky, Kilpatrick, & Shilton, 1993; Slack et al., 2004

⁴⁹ Cicchetti & Valentino, 2006

⁵⁰ לסקירת גורמי הסיכון ברמות השונות ראו Dunn, Bartlett, Raskin, Kotake, Nearing, & Easterbrooks, 2014;

et al., 2002; Tanner & Turney, 2003



פרק ב' - תפיסה חברתית-ערכית

נקודת המבט של "מפגש" על תופעת ההזנחה

"עברתי חיים מלאי ניסיונות – אני קוראת להם מלאי אתגר – ולא כאן המקום לפרט. רק אציין שלא גדלתי מעולם בבית נורמטיבי, לא הייתה לי דוגמה של אבא ואימא אמיתיים, מתפקדים. גדלתי כל חיי (וליתר דיוק מגיל 6) בפנימייה, בבית ילדים, כל החיים שלי הייתי בהשרדות."

התפיסה המקצועית שבבסיס מודל "מפגש" היא כי גורמי סיכון מסוימים, המתגלמים במצבי חיים חברתיים ואישיים, מובילים להיווצרות של הזנחה. לכן שינוי פני המציאות של הפונים והמטופלים יכול לשפר במידה ניכרת גם את יכולתם של ההורים הפונים לספק את צורכי ילדיהם. מן הספרות המקצועית ומן הניסיון בשדה אפשר לזהות גורמים ותהליכים המובילים להיווצרות של מצבי הזנחה בקרב משפחות, בהם החיים בעוני, היעדר הון חברתי וסימבולי, ילדות של ההורים בצל הזנחה ו/או התעללות, טראומה ופוסט טראומה, פגיעות מיניות בילדות ובבגרות, היעדר רווחה אישית

של ההורה, ריבוי מצבי דחק במשפחה, מיעוט הזדמנויות חברתיות, הדרה חברתית, אי נגישות לשירותים, אי מיצוי זכויות, בדידות וניכור חברתי ועוד.
מכאן שעל אף שהזנחה היא תופעה הדורשת טיפול והתייחסות ייחודיים, לרוב אין היא מקור הבעיה. תפיסה זו מכתובה שני צירי חשיבה והתערבות מקבילים.
הראשון עוסק ישירות בהזנחה ובהשלכותיה על חייהם של ילדים, הורים ומשפחות. השני עוסק בגורמים ובמצבי חיים אישיים וחברתיים המובילים מלכתחילה להיווצרות של הזנחה. השילוב בין שני צירים אלה, מאפשר התמודדות מקיפה עם התופעה ועם הגורמים המחוללים אותה.

אתגר הסיוע למשפחות במצבי הזנחה

"מהעו"סית שלי אני צריכה מענה בשעת הצורך, פניות להקשבה וגם כלים לסייע... בעבר לא אחת נתקלתי במענה של אי יכולת לעזור, למרות מאמציי בכלל לפנות לרווחה, מה שהתברר כעלבון והוריד אותי רגשית לבצע פנייה חוזרת בשעת מצוקה או צורך בסיוע. מלבד זאת התחלופה מאוד גבוהה, מה שמקשה על יצירת קשר ובניית אמון בסיסי, שקשה לפתח מחדש בתדירות גבוהה, מה עוד שכיום אני מרגישה כבר ממש 'חשופה' לדברים שאני רוצה שיהיו חסויים ושמורים ונפתחו לתועלת וסיוע, וכשעוד מישהו נחשף למידע הרגיש הזה, אני מרגישה שאני הופכת לפגיעה יותר... בוועדות הנתונים נמסרים מאוד 'נקודתית וקצר' ויוצאים עם תחושה שלא הבינו אותי נכון. מאחר ויש הגבלת זמן מאוד קצרה וצריכים להתמקד בדברים הקשים שעל הפרק, נשמע הרבה פעמים כי יש רק רע בחיים... והכול נבע לדעתי מתוך ששמעה את המקרה בצורה היבשה שלו, ולא ראתה את כל התמונה או את התמודדות שלי עם המקרה, וגם כי באותה עת ממש הייתי במשבר ובתוך הקושי..."

ההתערבות בחיי משפחות במצבי הזנחה מאתגרת ביותר עבור אנשי מקצוע בכלל, ובתחום הרווחה בפרט.

מחקרים מראים כי עובדים סוציאליים בשירותים לרווחת הילד מתקשים לעבוד עם משפחות שילדיהן סובלים מהזנחה, יותר מאשר עם משפחות שילדיהן סובלים מסוגים שונים של פגיעות או התעללות.⁵¹
אנשי מקצוע העובדים עם משפחות בהזנחה, מדווחים על תחושות אדישות, ייאוש, חוסר אונים ושחיקה – יותר מאנשי מקצוע שלא עובדים עם משפחות שילדיהן מצויים בהזנחה.⁵²

גם המשפחות המטופלות מתמודדות עם אתגר גדול בקשר עם גורמי הסיוע. מחד גיסא, שירותי הרווחה הם גוף מרכזי, נוכח ומשמעותי בחייהם של אותם פונים. מאידך גיסא, הקשר בין שירותי הרווחה למשפחות הוא פעמים רבות טעון, רצוף משברים, פחד, חשדנות והסתרה. לעיתים קרובות הפונים מביעים את חששם באמצעות כעס ותוקפנות, או לחלופין בהתנגדות: השירותים הסטנדרטיים המוצעים לפונים אינם תואמים את צורכי המשפחות מבחינת ההרכב, האינטנסיביות ומשך המענה – בין היתר המערכת ממוקדת בעיקר בהיבט התפקוד ההורי ולא דווקא בגורמים להזנחה; המשפחות מצידן אינן משתמשות במענים שלא נתפסים בעיניהן כרלוונטיים או שמוגשים באופן המסרב את צריכתם, מה שמוביל לתסכול הן מצד העו"ס, הן מצד הפונה.

⁵¹ Dawson, 2003; Stone, 1998 & ,Berry, Charlson

⁵² North Eastern Health Board & Horwath, 2005

בניסיונו לסייע למשפחות במצבי הזנחה, נותר פעמים רבות העובד הסוציאלי חסר אונים, וחש שעשה כל שביכולתו, ו"שום דבר לא עוזר". כך עלולה להיווצר תמונה של משפחה שאינה משתפת פעולה עם תהליך הטיפול, שאינה מעוניינת לשנות את גורלה, וששום התערבות אינה מצליחה לסייע לה להשיג את השינוי המיוחל.

הפונים, מצידם, מתמודדים פעמים רבות עם עבר כואב ועם מציאות חיים בלתי אפשרית. הם זקוקים מאוד לסיוע, במגוון תחומי חיים, והגוף הזמין ביותר, שאליו הם פונים, הוא שירות הרווחה. חלקם הגדול מקיים מערכת יחסים כואבת, ופעמים רבות קונפליקטואלית, עם שירותי הרווחה עוד מהילדות המוקדמת, עת הם עצמם נזקקו להגנה כילדים. הם מביעים חשש כבד משירותי הרווחה, וממה שיעלה בגורל ילדיהם אם יפנו לעזרה. פעם אחר פעם הם מביעים את התחושה כי יש נתק בינם ובין גופי הסיוע, וכי חסרה למערכת הבנה עמוקה של חייהם וצורכיהם.

נקודת המבט שמציע מודל "מפגש" מושתתת על העמדה המקצועית שלפיה הדרך לצמצום מצבי הזנחה עוברת בשינוי מהותי בגישת העבודה המקובלת על פי רוב במערך השירותים החברתיים. זאת מתוך הבנה כי אי אפשר לסייע למשפחות במצבי הזנחה באמצעות שירותים סטנדרטיים, וכי ללא שינוי מהותי במערך השירותים – המשפחות הזקוקות לסיוע לא יצרכו את השירות המוצע להן, שכן הן תופסות אותו כבלתי רלוונטי עבורן, ופעמים רבות הוא אכן כזה. שינוי ייטיב עם הפונים ועם אנשי המקצוע כאחד.

משמעותה של עבודה מבוססת קרבה וקשר

"היכולת להיות בקשר לאורך הדרך, האפשרות להתייעץ, יש עם מי לדבר, הרגשה שאני לא הולכת לאיבוד. מה שממש לא היה קודם."

"לא ויתרו עליי... בדרך כלל אני לא נותנת אמון באנשים אבל היה בה משהו אמין ונעים והרגשתי שהיא באמת מבינה אותי ואפשר לסמוך עליה. התחלנו תהליך ויצאנו לדרך חדשה כשהיא כל הזמן תומכת ומחזקת, וגם ברגעים קשים מזכירה לי את ההצלחות שהשגתי..."
"הקשר איתה... היה בשבילי האימא שלא קיבלתי בחיי. ההקשבה, הייעוץ בתוך הבית, ההרגשה שהיא תגיע כל שבוע הרגיע אותי, את הדברים היותר אישיים יכולתי לספר לה ולהתייעץ איתה, מאוד חשוב שזאת תהיה אישה חמה ולבבית שנותנת תחושה נעימה ולא ביקורתית..."

גישת העבודה של מודל "מפגש", כולל עקרונות העבודה שעליהם היא מבוססת ומודל ההפעלה המקצועי הנגזר ממנה, יתוארו במפורט לאורך תהליך זה. בבסיס כל אלה ניצבת ההבנה כי לטובת הצלחת ההתערבות, העבודה חייבת להתבסס על קרבה וקשר, ולאפשר היווצרות של מערכות יחסים אנושיות, דואגות, חמות ואוהבות.

ללא עבודה סוציאלית המתבססת על קשר – רכיב חובה בתהליך השינוי – אי אפשר לבסס התערבות מיטיבה ומשנת חיים עבור משפחות המתמודדות עם מצבי הזנחה, וזאת מכמה סיבות:

- המציאות של משפחות בסיכון גבוה בכלל, ושל משפחות במצבי הזנחה בפרט, היא קשה ומורכבת ביותר. כפי שתואר לעיל, כדי להתמודד עימה ולשנות אותה בהצלחה, יש להבין את הגורמים לה ברמה החברתית, המשפחתית והאישית. לצורך כך נדרשת נקודת מבט מורכבת ורב-ממדית, וזו לא תתאפשר ללא קרבה וקשר קרוב. ללא אלה, הבנת המצב תהיה לעולם חלקית ובלתי מספקת.

ואולם, הקשר אינו רק אמצעי להבנת הסיטואציה. הקשר המיטיב הוא הכלי המרכזי העומד לרשות העובד הסוציאלי בעבודתו עם הפונה, והוא כשלעצמו מחולל שינוי המשמעותי ביותר.

- לתופעת ההזנחה כמה מאפיינים ייחודיים, בהם היותה "חמקמקה", קשה לתפיסה ולהבנה ללא היכרות עמוקה עם המשפחה. צורכיהם של ילדים מתפרשים על מגוון תחומי חיים, וכדי להבין את רמת סיפוקם של חלק מהצרכים הללו – יש צורך להיחשף לחיי היום-יום של הילדים ולהתנהלות השגרתית של המשפחה בביתה ובסביבת חייה. מטבע הדברים, משפחה לא תאפשר לאדם להיכנס לחייה, פיזית ורגשית, אם אינו מקיים קשר קרוב ומיטיב עם בני המשפחה. ללא נקודת מבט אינטימית זו על חיי היום-יום, לא יוכל איש המקצוע לסייע כהלכה למשפחה.
- הזנחה של ילדים היא תופעה פוגענית, בעלת השלכות קשות על בריאותם ועל התפתחותם של ילדים. זהו מצב המתקיים על פני רצף סיכון משל עצמו, לעיתים עד כדי סכנה של ממש. מערך ההגנה על ילדים מבוסס, בעיקרו, על נקודת מבט חוקית-משפטית ובמסגרתו נדרשים בעלי המקצוע לדווח על פי חוק על מצבי סיכון של ילדים. ואולם, במצבי הזנחה פעמים רבות ביטויי התופעה "שקופים" וחמקמקים ורמת האמון בשירותי הרווחה נמוכה, ואז מענה המבוסס על הלוגיקה המשפטית אינו מספק.
- על פי מודל "מפגש", יצירת קשר קשוב ומיטיב מסייע בהתמודדות עם מצבי סיכון של ילדים, וזאת בשני ממדים. ראשית, קשר קרוב עם הפונים משמעותו גם היכרות מעמיקה עם חייהם וחשיפה להיבטי חיים, אשר אחרת לא יהיו מוכרים לאיש המקצוע. שנית, ניסיון העבודה בשדה מלמד כי בהינתן קשר קרוב, המייצר נוכחות מקצועית מיטיבה, קבועה ומתמשכת – פעמים רבות מערך הדיווח מתייתר, מאחר שההורים עצמם בוטחים באיש המקצוע, ורואים בו דמות מיטיבה שאפשר לפנות אליה לסיוע בזמן אמת. לכן התערבות מבוססת קשר מאפשרת התמודדות עם מצבי סיכון לאורך ההתערבות, כאשר המעמד המקצועי עשוי לאפשר גם טיפול, לצד הרחקה ממצבי סיכון וסכנה כמוצא אחרון.

התפקיד החברתי של העובד הסוציאלי ביחס למשפחות במצבי הזנחה

"הקשבה עם הלב. באמת. לא לבוא ממקום שיפוטי. עברנו דברים לא קלים. לא נורמטיביים. אבל לא היה שם שום שיפוט. שלא ארגיש מושפלת. אלא נטו להקשיב, להיות ביחד, לעזור. בעבר הייתי ממש מתביישת לבקש עזרה. הרגשתי מושפלת. בעיקר סביב הסיוע החומרי. לא היה לי אוכל וטיטולים. עם כל הבעיות שהיו לנו, הסתכלו עלינו מלמעלה כזה, בביקורתיות נוראית, מה זה אין לכם אוכל? אתם חייבים שיהיה לכם אוכל... זו הייתה ממש בושה. התחלתי שבורה נפשית. ההקשבה הזאת אפשרה לי לחזור לחיים, נפשית. לקבל את החיים שלי, את מה שעברתי. הרמתי את החיים שלי למקום אחר." היכולת של הורה לספק צרכים של ילד ולהיות הורה מיטיב, מושפעת מהאדם שהוא, מההיסטוריה האישית שלו, מהבית שאליו נולד ומהמשפחה שלתוכה גדל – אך גם מהמעמד החברתי שלו.

ההכרה בעוולות חברתיות ובתפקיד שהן משחקות בחיים ובטרגדיות של משפחות, הורים וילדים גם יחד, היא הכרח מקצועי; הכרה זו מאפשרת לעובד הסוציאלי להתערב כשהוא מזהה את אותן עוולות, ולצד זה היא נותנת תוקף לכאב ולקושי שחווים הפונים בחיי היום-יום.

ברמת הפרט, משמעות הדבר כי בהתערבות הכוללת עבודה פרטנית ומשפחתית – אנשי המקצוע יעבדו עם בני המשפחה, יראו את העוולות שהמשפחה חווה, יתייצבו לצידה ויילחמו איתה בעוולות אלה כתף אל כתף.

ברמה הקהילתית-חברתית, משמעות הדבר היא לדאוג לטובת הילדים לא רק תוך מיקוד בהורה, אלא גם בהתרעה על מצבים חברתיים מסכנים, על עוני, על היעדר שירותים, על קיפוח וכן הלאה. כל אלו מצבים שגם ההורה הטוב ביותר לא יכול להם לבדו. במקרים אלה על העו"ס להתייצב לצד ההורים והילדים – לא רק באמפתיה למצבם, אלא במעשה ממש.

מודל "מפגש" משקף הכרה בכך שאי אפשר לדרוש מהורים סיפוק מיטבי של צורכי הילדים ללא הבנה של קשיים שחוו בעברם ושמשיעיים עליהם עד היום, וללא הסרה של חסמים והתמודדות עם קשיים בהווה, כבני אדם וכהורים.

עבודה מתוך קרבה וקשר אינה רק מונח תאורטי מכוון. זו דרך עבודה הנגזרת מעקרונות יישומיים. אלה יתוארו בפרק ג' – "עקרונות העבודה", המפרט את מה שמציע מודל "מפגש" בעבודה עם משפחות במצבי הזנחה. מתוך הבנה אחרת של ה"מה", מציע המודל גם תובנה חדשה באשר ל"איך" – איך לשנות. בכך נעסוק בפרק ד' – "מודל הפעלה מקצועי".

פרק ג' - עקרונות עבודה להתערבות ולטיפול

ההתערבות המקצועית של עובדים סוציאליים במקרים של משפחות שילדיהן מצויים בהזנחה מתוארת בספרות כמורכבת.⁵³ מורכבות זו נובעת ממגוון סיבות, חלקן קשורות לאופי התופעה ולסוגי ההתערבויות הנהוגים בשירותים לרווחת הילד. למשל, הזנחה עלולה להיות ממושכת וכרונית יותר

⁵³ Berry, Charlson, & Dawson, 2003

מסוגים אחרים של פגיעות, ובמובן זה אופייה חמקמק יותר ואנשי מקצוע מתקשים לזהותה.⁵⁴ בנוסף, הזנחה מאופיינת במחדלים הנובעים מאי עשייה, ואילו חלק מאנשי המקצוע מתורגלים להגיב ולהתערב במקרים של התעללות, המאופיינת בעשייה, כדוגמת התעללות פיזית.⁵⁵ זאת, בין היתר, מכיוון שחלק מהשירותים מושפעים מגישה חברתית-משפטית ובנויים לתת מענה לאירועים חריגים ואלימים.⁵⁶ בנוסף, ברבים מהשירותים ברירת המחדל היא התערבות קצרת טווח, ואילו במקרים של הזנחה, שהיא כאמור מתמשכת, לרוב יש צורך בהתערבות מקצועית ארוכת טווח.⁵⁷

מחקרים מראים כי עובדים סוציאליים בשירותים לרווחת הילד מתקשים לעבוד עם משפחות שילדיהן סובלים מהזנחה, יותר מאשר עם משפחות שילדיהן סובלים מסוגים אחרים של פגיעות או מהתעללות.⁵⁸ במחקר שנערך בארצות הברית נמצא כי 40% מהמשפחות שילדיהן מצויים בהזנחה עזבו את השירות בטרם עת – אחוז גבוה משמעותית בהשוואה למשפחות שילדיהן עברו סוגים אחרים של פגיעות.⁵⁹ לבסוף, אנשי מקצוע העובדים עם משפחות אלו מדווחים על תחושות של אדישות, ייאוש, חוסר אונים ושחיקה, יותר מאנשי מקצוע שלא עובדים עם משפחות שילדיהן מצויים בהזנחה.⁶⁰ יש הטוענים כי תחושות האדישות וחוסר האונים הרווחות בקרב משפחות אלו הן "מידבקות" עבור אנשי המקצוע העובדים עימן.⁶¹ במאמרו, הכולל כמה הרהורים על הפרקטיקה בעבודה עם משפחות שילדיהן סובלים מהזנחה, מכיר סטיבנסון בקושי של ההורים לדאוג לצורכי הילדים ומסיבה זו הוא מצפה מהשירותים החברתיים, ולא מההורים, לקבל אחריות על ההתערבות.⁶²

כפי שתואר בפרק א' של תדריך זה, יש בספרות הסכמה רחבה על ההנחה שהזנחה היא תוצאה של גורמי סיכון המתגלמים במצבי חיים חברתיים, קהילתיים, משפחתיים ואישיים.⁶³ כדי להתערב בהצלחה במקרים של הזנחה, יש לטפל בגורמי הסיכון שחוללו אותה – או באלה מהם שאפשר לשנותם ושמתיקיימים בהווה.

כלומר, ההתערבות צריכה להיות ביחס לאותם חסמים אישיים, משפחתיים, קהילתיים וחברתיים העומדים בפני ההורה והמשפחה, ולייצר מענה אינטנסיבי, יצירתי, ועשיר בהזדמנויות ובמשאבי טיפול המותאמים להתמודדות עם חסמים אלה. אופייה החמקמק והכרוני של תופעת ההזנחה, לצד השלכותיה האפשריות הקשות על התפתחותם של ילדים ובשילוב הקושי של אנשי המקצוע לתת מענה

⁵⁴ Wilson & Horner, 2005

⁵⁵ Stone, 1998

⁵⁶ מלטון, 2009-2010; Turney & Tanner, 2001;

⁵⁷ Berry, Charlson, & Dawson, 2003; Stevenson, 1998

⁵⁸ Berry, Charlson, & Dawson, 2003; Stone, 1998

⁵⁹ Daro, 1988

⁶⁰ North Eastern Health Board & Horwath, 2005

⁶¹ Stone, 1998

⁶² Stevenson, 1998

⁶³ Bartlett, Raskin, Kotake, Nearing, & Easterbrooks, 2014; Tanner & Turney, 2003

הולם לתופעה זו – כל אלו מדגישים את חובתנו כאנשים בכלל וכאנשי מקצוע ועובדים סוציאליים בפרט, לפתח מענה שיהיה מותאם לילדים אלו ולמשפחותיהם.

העבודה במסגרת מודל "מפגש" בתוך המחלקות לשירותים חברתיים בישראל בין 2014 ל-2019 הראתה כי תופעת ההזנחה בישראל רווחת ומדאיגה. תחושותיהם של עובדים סוציאליים העובדים עם משפחות אלה (תסכול, חוסר אונים וייאוש), כפי שדווחו ותוארו בספרות המקצועית ברחבי העולם, רלוונטיים במידה רבה גם לאנשי המקצוע בישראל. בנוסף, המפגש עם עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים הראה לצוות המיזם כי יש בהם רצון כן להיטיב עם המשפחות ולהיות דמות משמעותית עבורן, אך לאורך השנים לא תמיד היו להם הידע, הכלים והמשאבים לתת להן מענה מיטיב ומותאם עבורן.

מודל "מפגש" מושתת על כמה עקרונות עבודה ערכיים-מקצועיים, שעוצבו תוך עבודה עם משפחות המתמודדות עם מצבי הזנחה. להלן יוצגו העקרונות הללו, על פי כמה משתנים: תיאור העיקרון, עיגון תאורטי של העיקרון, אופן יישום העיקרון ואתגרים ביישום העיקרון.

3.1 התערבות מבוססת קרבה וקשר

"חיה (הרכזת) הייתה קשובה ואפשר היה להשיג אותה בקלות, הרגשתי שהיא משתוקקת לעזור ולתת הרגשה טובה. ובאמת הייתה מלאך מושיע בשבילינו לשיקום והעמדת הבית על הרגליים... היא ראתה אותי כאדם בוגר, העריכה אותי, את היכולות וההישגים אליהם הגעתי למרות כל הקשיים, ידעה לומר את המילה הנכונה בזמן הנכון... היחס החם ותחושת האמון שהגיעה בהמשך... היכולת להיות בקשר לאורך הדרך היא זו שעזרה לי... האפשרות להתייעץ. יש עם מי לדבר. הרגשה שאני לא הולכת לאיבוד, כמו שהיה קודם..."

"העובדים הסוציאליים צריכים להסכים לוותר על המקום הסטרילי הזה, שאיש מקצוע נמצא במחלקה ואיך הוא מסכים לכללך קצת את הידיים, לשבת עם המשפחה, לשחק עם הילדים, להסכים להם לקפוץ עליו, לשחק איתם – באמת ממקום מקצועי, לא ממקום חסר גבולות אבל להתקרב אליהם באמת. ואם אתה לא עושה את זה, הסיכוי שלך להבין את הסיטואציה המשפחתית הוא מאוד נמוך..."

3.1.1 תיאור העיקרון

העבודה עם המשפחות מבוססת על קשר שאופיו מקצועי ובלתי פורמלי. במוקד ההתערבות מצויות מערכות יחסים אנושיות, חמות וקרובות בין הפונים לנשות המקצוע, שהן דמויות מיטיבות, ולקשר עימן יש היבטים אנושיים וחברתיים כמו גם טיפוליים. קשר זה מאופיין כ"קשר הורי", כלומר קשר חם ומיטיב ללא תנאי, המשמש מודל להורות חמה ומטפחת. לצד זאת, הצוות המטפל מכיר ביחסי הכוח המובנים בקשר שבין הפונה לאיש המקצוע, ונותן מקום לקולם של הפונים ולבחירותיהם בתהליך הטיפול.

"אני חושבת שאנחנו צריכים לשמש להן מודל לחיקוי. מודל לחיקוי למה שהן שעושות אותן, שאוהב אותן אבל גם שידוע להתייחס אליהן כפי שהן."

3.1.2 התערבות מבוססת קרבה וקשר – עיגון תאורטי של העיקרון

מרבית ההורים שאינם מספקים כראוי את צורכי ילדיהם, סבלו בעצמם מהורים מזניחים או מתעללים, כך שנפגעו בתוך קשר.⁶⁴ בהקשר רחב יותר, היכולת של אנשים לקיים קשר עם אחרים מבוססת על טיבן של מערכות יחסים שחוו בעבר,⁶⁵ ובתוך כך, למשל, על סוג ההתקשרות שפיתחו.⁶⁶ כך, הורים עלולים להזניח את ילדיהם בשל חוסר יכולת או חוסר נכונות לקיים עימם מערכת יחסים,⁶⁷ או בשל קושי לחוש ולהפגין כלפיהם אמפתיה.⁶⁸ לפיכך, במצבים שבהם יש הזנחה ארוכת שנים במשפחה, לעיתים למרות התערבות של אנשי מקצוע, היא עשויה לנבוע מהיעדר בסיסי של יחסי דאגה וטיפול (Care) בין ההורים לילדיהם.⁶⁹

הבנות אלו מובילות לתובנה כי בעבודה עם הורים שנפגעו בתוך קשר, הדרך שבה עובדים סוציאליים מבינים ומנהלים את היחסים היא עצמה חלק מרכזי בהתערבות.⁷⁰ החלמה מטרומות ילדות אלו "יכולה להתנהל רק בתוך הקשר של יחסים".⁷¹ המפגש המקצועי הוא הזדמנות לעבוד בתוך היחסים, על היחסים, כדי להביא לשינוי, כך שהקשר אינו רק הבסיס לקיומה של ברית טיפולית, אלא האמצעי לחולל את השינוי הפסיכולוגי.⁷²

מדובר בקשר טיפולי המתואר בספרות כ"יחסים מקצועיים עם איכויות חבריות".⁷³ בבריטניה, דגש על הקשר נובע מההכרה בכך שהתעצמות הפרוצדורליות והבירוקרטיה בשירותים החברתיים לא הצליחה להביא לשינויים המצופים בקרב ילדים בסיכון ובני משפחותיהם. נהפוך הוא, נטען כי השחיקה בחשיבותם של היחסים בין אנשי המקצוע לבין משתמשי השירותים הובילה לפערים עמוקים בין אנשי המקצוע למטופלים.⁷⁴

חשוב להדגיש כי התערבות מבוססת קשר, על אף שהיא נשענת על מסורות ותובנות מהפסיכולוגיה האנליטית והפסיכודינמית וממשיכותיה, התאוריות ההתייחסותיות, איננה מתעלמת מההקשר החברתי שבו חיים אנשים,⁷⁵ למשל עוני ואי שוויון.

⁶⁴ Bartlett et al., 2014

⁶⁵ Howe, 1998

⁶⁶ Bowlby, 1980, 1982, 1982b

⁶⁷ Turney & Tanner, 2001

⁶⁸ De Paul & Guibert, 2008

⁶⁹ Turney & Tanner, 2001

⁷⁰ Turney, 2012

⁷¹ עמ' 163, הרמן, 2005

⁷² Howe, 2010

⁷³ Reimer, 2014

⁷⁴ Tanner & Turney, 2003; Turney, 2012

⁷⁵ Turney, 2012

אחד הרכיבים הבסיסיים בהתערבות מבוססת קשר (Relationship-based Practice) הוא ההתמקדות בפרט בתוך הקשר (Context) וההכרה בכך שהפרט והקשר זקוקים זה לזה כדי לקבל משמעות. התערבות מבוססת קשר חייבת להכיל את המתח בין הפנימי לחיצוני, בין האינטרה-פסיכי לבין החברתי-פוליטי ולהבין את הקשרים בין השניים.⁷⁶

דוגמה לכך, בהקשר מעט שונה, היא בעבודה עם משפחות החיות בעוני לפי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני.⁷⁷ במסגרת עשייה מקצועית זו, מכירה העובדת הסוציאלית בכך שהתערבויות כגון עזרה במילוי טפסים ומתן מענה חומרי אינן פקידותיות במהותן, אלא בעלות ערך טיפולי.⁷⁸

התערבות מבוססת קשר מאפשרת שלושה רכיבים מרכזיים: הכרה (Recognition), כבוד (Respect), והדדיות (Reciprocity).⁷⁹ הכרה מבחוח היא צורך אנושי שמלווה את האדם מלידתו. אנשים זקוקים בכל גיל להכרה רגשית שהם אהובים, להכרה משפטית שהם חברים שווי ערך בחברה האנושית ולהכרה חברתית שהם פרטים בעלי יכולות והישגים.⁸⁰ לעיתים קרובות אנשים שגדלו בסביבה מזניחה או מתעללת לא זכו בהכרה.⁸¹ מי שנמנעה ממנו תחושת ההכרה ותחושת הכבוד הבסיסי, עלול לסבול מפגיעה רגשית שמלווה בתחושות כעס, בושה והשפלה.⁸² הרכיב השני, כבוד, הוכר במשפט הישראלי כזכות אדם בסיסית, שאף עוגנה בחוק יסוד (חוק יסוד כבוד האדם וחירותו, 1992). כבוד קשור באופן הדוק להכרה. היעדר הכרה הולמת, מבטא גם חוסר כבוד (Disrespect), המוביל לתחושות קשות של פגיעה.⁸³ זכויות אדם מתכתבות היטב גם עם ערכי מקצוע העבודה הסוציאלית.⁸⁴ ויש הטוענים שהקשר ביניהם קיים עוד מראשית ימי המקצוע.⁸⁵ הכבוד וההכרה מובילים יחדיו לנחיצות הרכיב השלישי: הדדיות. הדדיות במערכת היחסים משמעה מעין סימטריה, מצב שבו לכל צד בקשר יש מה לתת לקשר ומה לקבל ממנו. הדדיות מחייבת את הצדדים בקשר להתמודד בפתיחות עם ההבדלים ביחסי הכוחות בקשר.⁸⁶

תפיסה מקצועית זו גורסת כי דווקא במצבים שבהם יש חשש להזנחה ו/או להתעללות בילדים וגם כאשר משפחות מופנות שלא מרצון לשירותי הרווחה, השותפות עם ההורים ועם המשפחה, היא חלק חשוב בהתערבות המקצועית עימם.⁸⁷

⁷⁶ Ruch, 2009

⁷⁷ קרומר נבו, 2015

⁷⁸ סהר-היימן, לביא-אגאי וקרומר נבו, 2017

⁷⁹ Turney, 2012

⁸⁰ Honneth, 2007

⁸¹ Turney, 2012

⁸² Honneth, 2007

⁸³ Honneth, 2007

⁸⁴ Beckett & Maynard, 2005

⁸⁵ Healy, 2008; Kosher & Ben-Arieh, & Hendelsman, 2016

⁸⁶ Turney, 2012

⁸⁷ Depanfilis, 2006; Dore & Alexander, 1996; Gaudin, 1993; Jones, 1996;

3.1.3 התערבות מבוססת קרבה וקשר – אופן יישום העיקרון

במפגש עם המשפחות בשדה, ניכר המלכוד שבו מתנהל פעמים רבות הקשר בין הפונה לעובדת הסוציאלית, ולשירותי הרווחה ככלל. מרבית המשפחות מוכרות זה זמן רב למחלקות לשירותים חברתיים.

חלק מן ההורים זוכרים את שירותי הרווחה עוד מילדותם, עת משפחתם טופלה בהם בשל סיבות שונות, לעיתים בשל התעללות ו/או הזנחה שלהם עצמם כילדים. מחד, שירותי הרווחה הם גוף מרכזי, נוכח ומשמעותי בחייהם של הפונים. מאידך, הקשר טעון, רצוף משברים, פחד, חשדנות והסתרה. פעמים רבות, הפונים מביעים את חששם מהקשר בכעס ותוקפנות או לחלופין בהתנגדות והימנעות.

העובדות הסוציאליות מעידות כי לחלק ניכר מהמשפחות שבטיפולן יש קושי לספק את צורכי הילדים. הן מביעות דאגה ממצב הילדים, ההורים והמשפחה. לצד זה, פעמים רבות הן מרגישות חסרות אונים אל מול מציאות החיים של המשפחות, כמו גם אל מול חוסר ההתאמה של המענים שיש למחלקה לשירותים חברתיים להציע למשפחות אלה.

כל אלה, משפיעים עמוקות על אופי הקשר בין העובדת הסוציאלית לפונה, שגם הוא, בהתאמה, נעשה מורכב וקונפליקטואלי. כדי לגשר על פער זה, מודל "מפגש" מנחה את העובדת הסוציאלית להגדיר את הקשר כחשוב ומרכזי, ולהשקיע מאמץ ומשאבים ביצירת הקשר ובתחזוקו. כדי שהקשר יצלח, נדרשות יציאה מאיזור נוחות פיזי ורגשי, גמישות רבה, ונכונות להשקעה מצד העובדת הסוציאלית. הניסיון ב"מפגש" מלמד כי השקעה זו מצד העובדת הסוציאלית מאפשרת לפונים, שפעמים רבות חוו דחייה הן במערכות יחסים אישיות הן במערכות היחסים עם מוסדות ונותני שירותים, תיקון לחוויות של קשרים קודמים.

במידה רבה, הקשר של נשות ואנשי הצוות בתוכנית (העובדת הסוציאלית, המלווה, המטפלים והמטפלות) עם הפונים משמש מודל להורות מיטיבה: חמה, אנושית, קרובה, דואגת; קשר מקצועי בין נשות ואנשי המקצוע למשפחות אמור להקביל לקשר בין הורים לילדיהם. כך שהעבודה היא על הקשר ובתוך הקשר.

קשר זה מאופיין בחיזור רב, הוא מאופיין בקרבה, כבוד הדדי ואהבה כלפי המשפחות ומתקיים תוך השקעה רגשית ניכרת. מכאן נגזר כי אין בהכרח Setting קבוע לפגישות, ה-Setting נקבע לפי מה שנכון לאותו רגע, מה שנכון למשפחה. כל אלה נכונים לשלב הראשוני של יצירת הקשר, אבל בהחלט גם לשלבים אחרים. פרקטיקות אלו מכוונות לביסוס של תחושת אמון מתמדת מצד המשפחות. במקביל, העובדת הסוציאלית תקפיד על שקיפות בתהליך ההתערבות, מתוך תפיסת המשפחות כשותפות לתהליך, ומתוך ניסיון מתמיד לייצר הדדיות ושותפות. ניסיון היישום של מודל "מפגש" מלמד כי חלק זה, של קשר מיטיב ומשמעותי, דורש השקעה מתמדת מצד העובדת הסוציאלית לאורך התהליך.

פרקטיקות נוספות ליישום העיקרון: זמינות של אנשי הצוות גם מעבר לשעות העבודה בעת הצורך, גם בטלפון הנייד, נסיעות משותפות, של המשפחות והעובדת הסוציאלית, במכוניתה, השתתפות בשמחות

של המשפחות, ליווי בני המשפחה למקומות ולאירועים נדרשים, אפילו לחדר הלידה... הקשר מתנהל תמיד בהקשר מקצועי-טיפולי, אך טומן בחובו איכויות אנושיות וחבריות.

מטרת הפרקטיקה ליצור הדדיות, אבל לא סימטריה. הקשר הוא מרכיב עיקרי בתהליך, ומעודד תיקון של הקשרים שחוו הפונים בילדותם, קשרים לא בריאים שאצל חלק מהפונים או הפונות נמשכים גם בבגרות, גם כיום.

3.1.4 התערבות מבוססת קרבה וקשר – אתגרים ביישום העיקרון

העבודה לפי העקרונות של התערבות מבוססת קשר יוצרת הזדמנויות משמעותיות לתיקון ולשינוי, אך כרוכה גם בכמה אתגרים שיש לתת עליהם את הדעת, בתכנון ההתערבות ובאופן שוטף:

- א. **עומס רגשי, פגיעות וחשיפה:** התערבות מבוססת קשר עם המשפחות עלולה ליצור עומס רגשי לאורך זמן על העובדות בתוכנית (עובדות סוציאליות, מלוות וכיוצא בזה).
- ב. **גבולות:** עבודה מתוך קרבה מניחה פחות תשתיות קבועות (Setting) ויותר אפשרויות פתוחות וגבולות גמישים, ולכן מזמנת התחבטויות ודילמות יום-יומיות. מהו הגבול של הבלתי פורמלי? עובדת אינה יכולה להיות זמינה 24/7, מהם בכל זאת הגבולות של זמני הפנייה האפשריים מצד המשפחות? למשל, האם להשתתף באירוע או בשמחה של משפחה מסוימת בידיעה שלא תמיד תהיה אפשרות להשתתף בשמחה של משפחה אחרת? דילמות אלו נחשכות מהעובדים בשירותים שבהם שומרים על מרחק ברור בין לקוחות לעובדות סוציאליות. דווקא העבודה בקרבה מעלה צורך קריטי במקורות להתייעצות ולהדרכה, וגם למוכנות של העובדת ושל הארגון לשאול שאלות אמיצות על מהות הגבולות ועל מיקומם בתוך התהליך.
- ג. **תמיכה קולגיאלית:** עבודה מבוססת קשר עם המשפחות עשויה להביא לביקורת מקצועית מצד קולגות, עבור חלקם עשייה זו עלולה להיתפס כחסרת גבולות, סימביוטית ואף לא מקצועית.⁸⁸ אתגר זה מדגיש את הצורך בהכשרה ובטיפול מרחבי שיח מקצועי לכלל צוותי המחלקות לשירותים חברתיים, שיאפשרו עיסוק ודיון באופן ההתערבות הרצוי ביחס למשפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה.
- ד. **מוגנות הילדים וחובת הדיווח:** עבודה עם המשפחות מתוך קרבה חושפת בהכרח גם מידע רב יותר על המשפחה, על הילדים ועל מערכות היחסים בתוך המשפחה, כולל מידע אפשרי שעלולה לחול עליו חובת הדיווח. הספרות מתארת⁸⁹ את המתח הקיים בין חובת הדיווח המתמקדת בהיבט משפטי צר, לבין המענה הטיפולי המותאם למשפחה במונחים רגשיים ותפקודיים. הצוות המקצועי המעורב צריך להסכים להיות במרחב מקצועי שכולל מתח זה,

⁸⁸ Reimer, 2014

⁸⁹ למשל מלטון, 2009-2010

ולקבל על עצמו את משימת התיווך בין השפה המשפטית לשפה הרגשית, כדי לאפשר מענה ייחודי מותאם.

3.2 הנגשה, גמישות וזמינות

"היכולת לתת מענה לכל הצרכים הנדרשים, ובבתים שזה באמת דבר שלא היה עד היום... אם מכירים את ההורים האלה מאוד קשה להם בשלבים הראשונים עד שעוברים איזשהו תהליך... זה שמביאים את המענים לתוך הבתים זה פשוט פתרון נהדר..."

"היא [עו"ס מפגש] הייתה מחזקת אותי... גם כשהיא הייתה פעם בחופשה עם המשפחה והיא אמרה לי שהיא בחופש, הייתי צריכה אותה קצת דחוף והיא עזבה הכול ופנתה אליי, הייתה אפילו בנגב באוהל בלי קליטה בלי כלום, והיא חיפשה נקודה עם קליטה כדי שנדבר על הבעיה הזו..."

"רוב המשפחות במיזם הן לא באות ולא היו באות לטיפולים בהתמדה. זו הבעיה, שהן לא באות... אין להן מספיק כוח נפשי ופיזי לבוא לפה בעצם. הן גם לא מאמינות בטיפול. אז אין ברירה, אם הטיפול מגיע אליהם יש הרבה יותר סיכוי שזה יקרה מאשר שזה לא יקרה. מהרגע שזה בא אליך הביתה אז זה יוצר איזה הרגשה שמישהו אכפת לו ממני, מישהו שמרגיש מחויבות אליי..."

3.2.1 הנגשה, גמישות וזמינות – תיאור העיקרון

מודל "מפגש" מציע להפעיל את כלל המענים למשפחות באופן נגיש וזמין. הנגשה משמעה התערבות על ידי אנשי מקצוע מותאמים אישית, טיפול במרחב פיזי שנוח למשפחה (לרוב בבית המשפחה) וליווי המשפחה לגורמים חיצוניים. זמינות מתבטאת הן כמסר הן כפרטיקה של עבודה בשעות שונות ובמגוון אמצעים (טלפון, ווטסאפ, מייל ועוד). ולבסוף, גמישות פירושה נכונות ליצירת מענים שאינם טיפוסיים או "קלאסיים", ונכונות לשינויים בתהליך.

3.2.2 הנגשה, גמישות וזמינות – עיגון תאורטי של העיקרון

טרם ההפעלה של מודל "מפגש", לא היו בישראל שירותים ייעודיים לטיפול בהזנחה כתופעה מובחנת. בשירותים החברתיים הקיימים, משפחות שילדיהן סובלים מהזנחה נתקלות בחסמים רבים בדרכן לצרוך שירותים אלו. חסמים אלו קשורים לא רק ליכולות של בני המשפחה עצמם, אלא גם למבנה הקיים של השירותים ולאופן שבו אפשר בדרך כלל לצרוך אותם. חסמים אלו אף תוארו בספרות מקצועית על הזנחה ברחבי העולם, וכן בספרות מקצועית בארץ, ביחס להתערבות אל מול עוני, כפי שיתואר להלן.

באחד התדריכים המצוטטים ביותר לעבודה עם משפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה, תדריך מטעם משרד הבריאות והשירותים החברתיים בארצות הברית, טוענת דה-פנפיליס כי העבודה

הפרטנית עם משפחות אלו הוכחה כלא יעילה כאשר היא נעשית במשרדי השירותים החברתיים.⁹⁰ לפי תדריך זה, העבודה עם המשפחות צריכה להיעשות בתוך בית המשפחה ובתוך הקהילה המקומית של המשפחה. גם במסגרת פרקטיקה לאור עקרונות "עבודה סוציאלית מודעת עוני",⁹¹ העבודה הישירה והשוטפת עם המשפחות נעשית בבתי המשפחות, ולא למטרת פיקוח או ביקור בית בלבד.

92 במחקר על התוכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי", שבמסגרתה סטודנטיות לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן גוריון רוכשות הכשרה מקצועית בשדה על בסיס עקרונות "עבודה סוציאלית מודעת עוני", עלה כי הכנסת העבודה לבתים וקיומו של הקשר הטיפולי בבתי יצרו עבור משפחות המשתמשות בשירותי הרווחה חוויה אינטימית של נראות, של התגייסות ושל מענה לצורכיהן.⁹³

עוד נטען בספרות המקצועית כי מרבית המשפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה חיות בעוני וסובלות מהזדהות חברתית ומהיעדר נגישות חמור למשאבים. לפיכך ההתערבות צריכה לכלול יישוג אינטנסיבי (Aggressive Outreach) ולפעול להנגשת משאבים פורמליים ובלתי פורמליים, קונקרטיים ולא קונקרטיים למשפחות, כולל סיוע חומרי במידת הצורך.⁹⁴ הרציונל להנגשה זו נובע מהכרה בחסכים החמורים של המשפחות בנגישות לשירותים קהילתיים בסיסיים של בריאות, חינוך ורווחה – ובניסיון לתת לכך מענה.

מיישום מודל "מפגש" עולה כי עבודה באופן נגיש, זמין וקרוב מתאימה גם למורכבות של תופעת ההזנחה, שאופייה חמקמק ו"תמנוני", קרי תופעה השולחת זרועות לתחומי חיים כה רבים. כדי להבין לעומק את הקשיים שהמשפחה מתמודדת עימם ואת הצרכים שלה, חייבים אנשי הצוות להיות חלק מהחיים שלה, במידה מסוימת – לא למטרת פיקוח אלא למטרת נוכחות, המאפשרת הבנה מעמיקה של הבעיה ושל שורשיה.⁹⁵ נוכחות בחיי המשפחות נדרשת גם לאור ההבנה שרבים מההורים חוו פגיעות משמעותיות מצד הדמויות ההוריות שאמורות היו להגן עליהם כילדים, וכחלק מיצירת קשר מתקן. בנוסף, נוכחות בחיי המשפחות מתקשרת למאפיין מרכזי נוסף שנידון לעיל והוא בידודן החברתי של המשפחות, שהרי הנוכחות מעצם טיבה מפחיתה את הבידוד. לבסוף, הנוכחות בחיי המשפחות מתקשרת גם לעקרונות נוספים, כמו התערבות מבוססת קשר שתוארה לעיל, וכן לעמדה האתית של התייצבות לצד המשפחות (להרחבה ראו עקרון 3.5 – התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות).

הנגשת השירותים למשפחות כוללת גם היבט של כשירות תרבותית.⁹⁶ הבנה של גורמי הסיכון להזנחת ילדים ושל גורמי ההגנה מפניה עשויה להשתנות בהקשרים תרבותיים שונים או בהקשרים של מוצא עדתי. בארצות הברית למשל, משפחות מקבוצות מיעוט (אפרו-אמריקנים, היספנים)

⁹⁰ DePanfilis, 2006

⁹¹ קרומר-נבו, 2015

⁹² סהר-היימן ואחרות, 2017

⁹³ סער-היימן ואחרות, 2017

⁹⁴ Berry et al., 2003; Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board, 2007; DePanfilis, 2006; U.S

Department of Health and Human Services, 2004

⁹⁵ קרומר-נבו ואחרות, 2019

⁹⁶ Barth, 2009; DePanfilis, 2006; U.S Department of Health and Human Services, 2004

מיוצגות ייצוג-יתר בשירותים לרווחתם של ילדים, מצב שמחייב כשירות תרבותית מצד הצוותים. כשירות תרבותית מחייבת קבלה וכבוד לשוני, ידע מגוון, מיומנויות מותאמות וכן התאמת השירותים המוצעים לאוכלוסיית היעד מבחינת תרבותה וצרכיה.⁹⁷ בספרות ממליצים בהקשר זה לשלב בצוות המקצועי עובדים בעלי רקע תרבותי כשל המשפחות המטופלות, ובעלי מראה חיצוני דומה.⁹⁸

חשוב לציין כי ייצוג היתר של משפחות מקבוצות מיעוט עשוי לנבוע גם מהטיות בקרב הציבור בכלל ובקרב אנשי המקצוע בפרט, הטיות המתבטאות בתהליכי זיהוי של התעללות בילדים ו/או הזנחת ילדים, בהגדרה שלהן ובדיווח עליהן.⁹⁹ גם מחקרים בישראל הראו כי מוצא אתני של הלקוח עשוי להשפיע על עובדים סוציאליים, ועל אופן האבחנה הפסיכו-סוציאלית שלהם, או הערכת פוטנציאל השינוי של הלקוח.¹⁰⁰ עם זאת, הדיווחים הקיימים כיום על הזנחה בישראל¹⁰¹ אינם מאפשרים לבחון את ביטוייה של הטיה זו.

הנגשת השירותים מחייבת הבנה מעמיקה של החסמים המונעים מהאוכלוסייה לצרוך את השירותים הקיימים, כאשר יש כאלו. חסמים אלו קשורים הן ליכולות של האוכלוסייה, הן ליכולות של השירות להגיע אל משפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה ולספק עבורן שירות מיטיב. על אף שעבר יותר מחצי יובל מאז כתב רוזנפלד (1993) את מאמרו על שותפות עם אוכלוסיות מובסות,¹⁰² נדמה כי מילותיו עדיין רלוונטיות.

ואף שלא כתב על משפחות במצבי הזנחה, נראה כי תיאורו מתאים גם לענייננו, ומעלה את הצורך להנגיש את שירותי העבודה הסוציאלית דווקא לאוכלוסיות הזקוקות לה יותר מכול:

ייחודה ותחומה של העבודה הסוציאלית היא עבודה עם ולמען האוכלוסייה, המצויה בשולי החברה ומנותקת ממנה. את האוכלוסייה הזו ניתן לכנות גם בשם אוכלוסיית "המובסים", משום שאנשיה הובסו פעמיים: פעם אחד בשל דלות משאביהם הם לא הצליחו בניסיונותיהם להיחלץ ממצוקתם בכוחות עצמם ופעם שנייה – כשעל אף מצוקתם, לא הגיעו אליהם השירותים החברתיים ולא שירתו אותם, אם מפני שהם עצמם לא הגיעו אל השירותים או משום שלא ידעו כיצד להשתמש בהם. בשירותים החברתיים נכללים לא רק המערכות הפורמליות והבלתי פורמליות הרלבנטיות, אלא גם כל המקצועות החופשיים, האמורים לשרת אוכלוסייה זו, כגון: רופאים ומורים וכן עובדים סוציאליים, שלא עלה בידם לשרת אוכלוסייה זו.

⁹⁷ DePanfilis, 2006

⁹⁸ U.S Department of Health and Human Services, 2004

⁹⁹ Coulton, Crampton, Irwin, Spilsbury, & Korbin, 2007

¹⁰⁰ למשל תמיר-אלון, 2010

¹⁰¹ לוי ואחרות, 2017

¹⁰² עמ' 226. בכתיבה מאוחרת יותר העדיף רוזנפלד מונחים אחרים לתיאור האוכלוסייה.

3.2.3 הנגשה, זמינות וגמישות – אופן יישום העקרונות

הניסיון שנצבר בעבודה עם משפחות במודל "מפגש" מלמד כי מתן שירותים וקיום פגישות במשרדי המחלקה לשירותים חברתיים מציבים חסמים רבים להשתתפות המשפחות במענים המוצעים להן: כדי להגיע לפגישה במחלקה, ההורה צריך כוחות לקום בבוקר, כוחות להתלבש, כסף עבור הנסיעה באוטובוס, עליו לעבור את השומר ששואל "למי באת?", עליו לעבור ליד משרדים של עובדות סוציאליות שאולי בעבר קיים איתן קשר מורכב (אפילו עובדות שאולי היו מעורבות בהוצאת ילדיו מהבית, בחלק מהמקרים), לפעמים הוא נאלץ לפגוש אנשים מוכרים מהשכונה או מהקהילה, ולהרגיש שהוא מתויג בשל פנייתו לשירותי הרווחה.

זהו מכלול של חסמים שאוכלוסיית היעד לא הצליחה לצלוח בעבר.

המשפחות הללו לרוב מוותרות ולא צורכות את השירותים הקיימים, ומרגישות שהמערכות "ויתרו" עליהן.

מודל "מפגש" מציע ליצור מצב "לא מאוזן", שבו מערך השירותים מפגין נכונות, מתגמש ומתאמץ מעבר למוסכמות ה"רגילות" (מה שמכונה Go the Extra Mile) כדי לשפר את הסיכוי שמשפחות תצרוכנה את השירות.

על כן, כלל המענים המוצעים למשפחות במסגרת המודל ניתנים באופן מותאם, יצירתי וגמיש, המתעדכן תוך כדי תנועה ובהתאם למצב ולצרכים בשטח, וזאת בכמה היבטים מרכזיים:

א. **למידה תוך עבודה וגמישות בהבניה:** העו"ס שומר על מבט פתוח, מתוך מוכנות לגבש כל העת תובנות חדשות על צורכי המשפחה, גם אם לצורך כך נדרשים שינויים והתאמות בתוכנית ההתערבות; התוכנית משתנה ומותאמת תדירות לאורך מתן השירות, בהתאם לצרכים המשתנים או ללמידת פרטים חדשים על המשפחה וצרכיה; כל המענים מונגשים פיזית, ומתקיימים בזמן ובמקום שנוח לפונה. לרוב המענים ניתנים בבית המשפחה. אם זה לא נוח או לא מתאים, ייבחר מקום אחר שהפונה ירגיש שמתאים לו.

ב. **הסרת חסמים מעמיקה:** הצוות יתאמץ ויתעמק בהבנת החסמים המונעים מהפונים להשתתף, ויפעל להסירם בכל דרך. זאת בכל היבט שבו עשוי להיות חסם כזה – פיזי, טכני או רגשי. למשל – שירותי שמרטפות לילדים כדי לפנות את אם המשפחה לטיפול רגשי, רכישת בגדים – לאמא כדי שהיא תוכל להשתתף ביום כיף לאימהות, קביעת טיפול רגשי, רכישת בגדים – לאמא כדי שהילדים הולכים לישון. במקרה מסוים אחת הפונות חלמה על קורס איפור ונשלחה לקורס במימון "מפגש", והמטפלת הרגשית אפשרה לה לאפר אותה. במקרה אחר, עובדת סוציאלית מטעם "מפגש" עזרה לאחת האימהות לנקות את ביתה, שהיה במצב חמור של הזנחה פיזית ולכלוך, במטרה שהניקיון המשותף יעזור להניע תהליך. התנהגות מקצועית זו נובעת מתפיסה ומעמדה ערכית שלפיה אשת המקצוע אינה בהכרח זו שיודעת מה נכון למשפחה ומה יטיב עימה, אך היא מאוד רוצה שיהיה למשפחה טוב ומחויבת לרווחתה, ומוכנה להתאמץ מאוד כדי לסייע למשפחה לשתף פעולה.

ג. **מענים בבית המשפחה:** ראוי להדגיש את הנגשת מירב השירותים לבית הפונים, פרקטיקה מרכזית ליצירת זמינות ולהנגשת השירות למשפחות. הנגשה זו מסייעת לשכך את חרדתם של מרבית

ההורים, משרה רוגע ותחושת נוחות, מעודדת פתיחות ומעבירה למשפחות מסר על המאמץ הנעשה למען. פרקטיקה זו תורמת להשגת שיתוף פעולה והשתתפות של המשפחות, ובהמשך מסייעת לאנשי המקצוע לייצב את הקשר הטיפולי, ולמשפחות – להתמיד בתהליך. על כן, כל אנשי המקצוע המעורבים (עובדת סוציאלית מטעם "מפגש", מלווה משפחתית, מדריכת הורים או מטפלים רגשיים אם יש וכיוצא בזאת) נכונים לקיים את המפגשים בבית המשפחה (אלא אם כן הפונים אינם מעוניינים בכך). העבודה בבית גם מאפשרת לעובדת הסוציאלית להכיר לעומק את הבית ואת המשפחה כפי שהיא, לאסוף מידע על קשיי המשפחה ולפתח תובנות מעמיקות על הכוחות והצרכים של בני המשפחה מבחינה תפקודית ו/או רגשית, על מערכות היחסים במשפחה ולבסוף – גם על מצב סיפוק הצרכים של הילדים.

ד. **הנגשה תרבותית ואישית:** הנגשת השירות איננה מסתכמת רק בקיום הפגישות בבית המשפחה, אלא מתייחסת לכל ההיבטים, למשל הנגשה תרבותית – בחירת אנשי המקצוע תהיה בדגש גם על שפה ומנטליות, על מגדר, על אישיות (למשל הצמדה של מטפל גבר, עדין באופיו, לילד שהכיר דמות אב אלימה ואגרסיבית) ועל צרכים אישיים ייחודיים נוספים (למשל במקרה של אבא שמתמודד עם קשיי ריכוז חמורים, מפגשי הטיפול נערכו בחורשה, מכיוון שהיציאה למרחבי הטבע סייעה לו). ההנגשה מצריכה מהצוות גם נכונות לגמישות, למשל בזמני המפגש, בבחירת אנשי המקצוע המלווים וכו'.

3.2.4 הנגשה, גמישות וזמינות – אתגרים ביישום העיקרון

א. **ויתור על נוחות מצד אנשי המקצוע:** ללא ספק, נוח יהיה לעובדת הסוציאלית לערוך את כלל הפגישות במשרדה, כאשר כל פונה מגיע בשעה שהוקצתה לו, ודאי בהתחשב בעומס העבודה ובמשימות שבאחריות העו"ס במרבית המקרים. פחות נוח, לעומת זאת, לנסוע בין בתים של פונים ולהתאים את שעת המפגש לזמן שנותר להם. אתגר ראשון, לפיכך, הוא ויתור על הנוחות הנלווית למעמד הפריווילגי של איש המקצוע במסגרת יחסי הכוחות הקיימים. אתגר זה מתייחס הן למשאבי הזמן העומדים לרשות העובדים, הן לעמדה הערכית של אנשי המקצוע ולאופן שבו הם תופסים את תפקידם במערך הסיוע.

ב. **פרשנות לא נכונה של הפרקטיקות:** למשל, פרקטיקה של מפגשים עם לקוחות בבתייהם עלולה לקבל פרשנות מוטעית מצד אנשי ונשות המקצוע. המטרה של המפגשים בבתיים איננה לאמת מידע או לעמת את הפונה עם פרטים שמתגלים במהלך הביקור. כלומר המפגש בבית המשפחה לא נערך במטרה לבלוש אחרי הפונים או לבדוק אם המידע שסיפקו נכון, אלא לסייע בהסרת מחסום ביצירת הקשר ומתוך הנחת מוצא של אמון, שהנרטיב שהציג הפונה הוא הנכון עבורו ויש ללכת איתו, גם אם לכאורה בבית מתגלה מחזה אחר.

3.3 הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד

"כשאני התחלתי את המיזם הייתי בחרדות נוראיות, ומצב נפשי על הפנים. חרדות מאוד קשות, התפקוד שלי שאף לאפס. כשהציעו לי את המיזם שמחתי אבל גם פחדתי, להתחייב לזה. ובאמת אז הייתה את אידה [רכות "מפגש"]. היא הייתה הראשונה והיא באמת בן-אדם מדהים ואני חושבת

שבזכותה... היא אמרה לי 'אני לא מוותרת עלייך ואנחנו נעזור לך במה שאת צריכה', ובאמת היא נתנה לי הרגשה שאנחנו איתך ואת לא לבד... והתחלנו את הטיפול עם הפסיכולוגית, הייתי סקפטית בהתחלה והיא כל פעם חיזקה אותי, 'תחכי תחכי...' ובסוף זה הצליח."

3.3.1 הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד – תיאור העיקרון

עיקרון זה מדגיש את מחויבות הצוות למצבם הרגשי של ההורים ולצורכיהם כלקוחות בפני עצמם בתוכנית ההתערבות.

על אף שהזנחה מתבטאת בקשיים תפקודיים של ההורים, ההתערבות במודל "מפגש" מבוססת על הבנה שאין זה נכון להתמקד רק בצד התפקודי, אלא גם במצב הרגשי וברווחתו האישית של ההורה כאדם. ההיענות היא למכלול החיים של ההורים, לסיפור חייהם, לצורכיהם – הרגשיים והחברתיים.

3.3.2 הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד – עיגון תאורטי של העקרון

הניסיון בעבודה עם המשפחות במודל "מפגש" מלמד כי למעשה כמעט כל ההורים שמתקשים לספק את צורכי ילדיהם לאורך שנים, חוו טראומות קשות, קרי סוגים שונים של התעללות בילדותם (התעללות מינית חמורה ומתמשכת, עדות לאלימות קשה מצד האב כלפי האם ועוד) ולעיתים גם לאחריה. חלק סיפרו על כך כבר בשלב האינטייק, אצל אחרים מידע זה התברר מאוחר יותר במהלך ההתערבות. הזנחה של ילדים מוגדרת כחוסר יכולת מתמשך של ההורים או של הדמויות המטפלות לספק את צורכי הילדים.

הגדרה זו ממוקדת בתפקוד ובהתנהגות ההורית כלפי הילד. ואולם, לצד תיאור התופעה והגדרתה, ולטובת טיפול נכון בקשיי התפקוד של ההורים, יש לגבש תובנה עמוקה יותר באשר לגורמים לקשיים אלה. ההבנה המקצועית שפותחה במודל "מפגש" היא כי במצבי הזנחה ממושכת, רוב קשיי התפקוד של ההורים נעוצים בבעיות עמוקות יותר מהיעדר ידע או מיומנויות. הבנה זו מדגישה את הנחיצות לטפל במצבם הרגשי של ההורים ולא רק לשפר את תפקודם. מודל "מפגש" מציע להביא בחשבון קשת רחבה של סיבות אפשריות להתנהגות ההורית, שהמקור של חלקן עשוי להיות רגשי וקשור להורה כאדם, לרווחתו האישית, להיסטוריה שלו ולקשיים שלו כפרט.

עיקרון זה מתכתב בבירור עם רעיונותיהן הידועים של פרייברג ועמיתותיה¹⁰³ על השפעתן של "רוחות רפאים" בחדר הילדים, שחזורים של העבר בהווה וההשפעה של עבר ההורים על התפתחות הילדים ועל קשריהם עם הוריהם. כבר ב-1975 טענו פרייברג ועמיתותיה במאמרו פורץ הדרך ש"עד שלא

¹⁰³ Fraiberg, Adelson, & Shapiro, 1975

יישמעו את בכייה של האם עצמה, היא לא תשמע את בכייה של התינוקת שלה". בכך הן הדגישו את ההכרח לטפל בצרכים הרגשיים של ההורים המזניחים את ילדיהם.

הבנת הקשר בין קשיי התפקוד של ההורה ובין מקורם הרגשי ממחיש את טענתם של וילסון והורנר כי הנסיון להתערב במקרים של הזנחה ממושכת מתוך גישה מקצועית של פתרון בעיות היא חסרת תוחלת.¹⁰⁴ גישה של פתרון בעיות רווחת בעבודה סוציאלית,¹⁰⁵ ועשויה לסייע במקרים של בעיות אחרות וכן של הזנחה נקודתית, אך ככל הנראה היא אינה מתאימה לטיפול במשפחות שבהן מתקיימת הזנחה ממושכת, המשפחות שעבורן מיועד מודל "מפגש".

עבודה בגישה של פתרון בעיות (כלומר מתן דגש לצד התפקודי) עלולה להוביל לפרשנות חד-ממדית של הגורמים לבעיה, להחלפת בעיה מסוג אחד בבעיה מסוג אחר, או לחלופין להישנותה של הבעיה התפקודית, משום שהשורש הרגשי של הבעיה לא נפתר.

כישלון גישת פתרון בעיות כגישת התערבות עלולה להוביל את העובדים הסוציאליים להסיק שהמשפחות "אינן בנות שיקום", אך למעשה האמת היא שהבעיות שחוות המשפחות אינן בנות שיקום בגישה סטנדרטית של פתרון בעיות.¹⁰⁶

לדוגמה, הורה שאינו מנקה כלל את ביתו, עד כדי רמת לכלוך וזוהמה המסכנת את המצב הבריאותי של דיירי הבית: האם בעיה זו, שמתבטאת בקושי בתפקוד, נובעת מחוסר ידע על חשיבות הניקיון או מהיעדר מיומנויות ניקוי?

האם הבעיה נובעת מהיעדר משאבים – חומרי ניקוי, מטאטא, מגב, סמרטוט רצפה? או שאולי מצב מסוג זה נובע מפגיעה במה שאוגדן מכנה "הרובד האוטיסטי-מגעי", הרובד הקדום ביותר של החיים הנפשיים, רובד של חוויות חושיות קדם-מילוליות. התנהגות מסוג זה עשויה לשקף פגיעה מוקדמת שהתרחשה השפיעה על החוויות הקובעות את תחושות קיומם או היעדרם של תיחום, של המשכיות או סכנת התפוגגות, של חיוניות או קיפאון מתוך אימה.¹⁰⁷

לרוב, במקרים של הזנחה, התפקוד ההורי החלקי מקבל תשומת לב רבה ממערכות פורמליות כגון חינוך, רווחה וכיוצא בזה.

את ההיבט הרגשי קשה יותר לראות, וכך מתקשר עיקרון זה לעיקרון של התערבות מבוססת קשר; שכן לעיתים קרובות רק עבודה בקרבה רבה למשפחות, ולעיתים רק בתוך בתי המשפחות (כפי שעולה מעקרון ההנגשה והזמינות), יכולה לחשוף את אותם היבטים רגשיים מורכבים, שלרוב אף ההורים עצמם אינם מודעים להם.

3.3.3 הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד – אופן יישום העיקרון

¹⁰⁴ Wilson & Horner, 2005

¹⁰⁵ Pearlman, 1986

¹⁰⁶ Wilson & Horner, 2005

¹⁰⁷ אוגדן, 2001

ההבנה כי ההזנחה קשורה קשר הדוק לטראומות ולהתעללויות שעברו ההורים בילדותם, מובילה באופן מתבקש לפרקטיקה של מענה לרקע הטראומטי, למשל בעזרת טיפול פרטני ארוך טווח ממוקד טראומה.

על פי מודל "מפגש", גם אם הדרכת הורים נדרשת בחלק גדול מן המקרים, היא עלולה להיות בלתי אפקטיבית אם ההורים אינם פנויים רגשית כלל להיענות לצורכי ילדיהם לפני שהצרכים שלהם עצמם, כשורדי טראומה, זכו למענה.

בשל אופיה של הטראומה (ובחלק מהמקרים, הפוסט טראומה), חלק מההורים עשויים לתפקד היטב בתחומים מסוימים של ההורות אך לא בתחומים אחרים. לדוגמה, במקרה של ילד שנצפה אצלו פער בין תחומים שונים (הוא היה מטופל פיזית, נקי ואכל היטב אך בעל עיכוב שפתי והתפתחותי חריף), התגלתה טראומה בעברה של אמו. התברר שאביה רצח את אימה לנגד עיניה כשהייתה ילדה קטנה.

אותה ילדה קטנה גדלה והייתה לאם יחידנית, ולמרות שמילאה את צרכי הפיזיים של בנה, לא הצליחה לספק את הצרכים הרגשיים הבסיסיים שלו (למשל לקיים עימו שיח, להפגין כלפיו רגשות). רק לאחר שעובדה את הטראומות הנוראות שחוותה כילדה, הצליחה לתת מענה גם לצרכי הרגשיים של בנה, ובמקרה הזה תוארה גם התקדמות משמעותית במצבו של הילד. פרייברג ועמיתותיה מתארות מקרים דומים.¹⁰⁸

מלבד מצבי טראומה ופוסט טראומה בעבר, ההורים שמטופלים ב"מפגש" מתמודדים במרבית המקרים גם עם מציאות חיים קשה ומורכבת – חיים בעוני, ריבוי מצבי דחק, בדידות ועוד – התמודדות המצריכה משאבים רבים.

כל אלה מתווספים לעבר הטראומטי ומותירים את ההורים בלתי פנויים רגשית, עצובים ומותשים. יכולתם להתפנות לילדיהם ולספק את צורכיהם נשחקת עד מאוד. במצבים כאלה, הדרכה הורית שתקנה להורים כלים ומיומנויות אינה מספיקה.

על כן, לפי מודל "מפגש", יש לכלול בהתערבות מענים טיפוליים המכוונים לסיוע רגשי להורים, ולצידם – מענים קהילתיים המכוונים לבנייה ולחיזוק רשת תמיכה חברתית, כמו גם מענים המכוונים להעשרה ולשעות הפנאי. אלה האחרונים מיועדים לספק את הצורך האנושי הבסיסי ברגעי הפוגה, שמחה וצחוק. מכלול המענים הללו משפר את הרווחה האישית של ההורה, את האופטימיות שלו ואת תחושת המסוגלות שלו, וכך גם מחזק את יכולתו למלא את התפקיד ההורי בהצלחה.

3.3.4 הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד – אתגרים ביישום העיקרון

א. רגרסיה תפקודית הנובעת מחשיפה של טראומה ומטיפול בה: העיסוק בעבר הטראומטי של ההורים עשוי לקדם בטווח הארוך, אך לעיתים בטווח הקצר הוא עלול להוביל לרגסיה במצבם, לקושי גדול ולכאב הנובע מהכרתם בסבל שעברו, וכן לפגיעה נוספת בתפקודם

¹⁰⁸ Fraiberg, Adelson, & Shapiro, 1975

כהורים. לכן, כדי לאפשר להורה את הטיפול שהוא כל כך זקוק לו, ולהימנע מהידרדרות של המצב בבית, לרבות יכולת ההורה לטפל בילדיו, יש להיערך למתן מענה לצרכים הנוספים שעלולים לעלות בעקבות הטיפול ולסייע למשפחה לצלוח שלב זה עד שתחול הטבה במצבו של ההורה.

ב. **תעדוף מגוון צרכים:** עבור חלק גדול מן המשפחות, נדרשת תוכנית התערבות אינטנסיבית ומקיפה, המקיפה היבטי חיים רבים. היא צריכה לכלול מענה הן לצורכי ההורים הן לצורכי הילדים, מתוך מטרה להביא לשיפור במצבם ובסיפוק צורכיהם. העובדת הסוציאלית, בשיתוף עם המשפחה, צריכה לתעדף צרכים מסוימים על פני אחרים מתוך מכלול הצרכים של המשפחה, ולעיתים אף להשהות את הטיפול בחלק מהבעיות המדאיות לטובת היענות לסוגיות דחופות יותר. מכאן שקיימת חשיבות מכרעת להגדרת סדר עדיפות ולקביעת אופן הפעולה – מה יבוא לפני מה.

ג. **בשלות לתהליך רגשי עמוק:** לעיתים יש לעבור דרך טיפולית ארוכה, עד שההורה יהיה מוכן לחשוף את החלקים הכואבים ביותר בנפשו ובחיו. בחלק גדול מן המקרים, ההורים עצמם יעדיפו להתמקד ברבדים התנהגותיים ולא רגשיים – שכן האחרונים עמוקים וכאובים. יש להקצות להורים משאבים שמתאימים לרצונותיהם ולצורכיהם האחרים (למשל מפגשים עם מאמן אישי), אך ייתכן שגם אם משאבים אלו יובילו לשיפור בתחומי חיים מסוימים, הם לא יספיקו לפתרון בעיות העומק. במצב זה, העובדת הסוציאלית צריכה לנווט את התהליך הטיפולי בעדינות רבה וברגישות לקצב האישי של ההורה, ותוך כך תפקידה ללוות את ההורה בטיפול גם בחלקים הכואבים יותר, שבהם הוא מתקשה לגעת, ולאפשר לו בחירה בכל פעם מחדש – באילו תכנים הוא מוכן לטפל וממה הוא מעדיף כרגע להימנע.

3.4 התערבות מכוונת תוצאות

"המודל הלוגי הוא כלי שמאוד מתאים דווקא לעבודה עם משפחות בהזנחה. הוא כלי ממש קריטי בעיניי... אני לא מכירה כלי יותר טוב להחזיק את כל הדבר הזה. המשפחות האלה, יש שם המון אינפורמציה. כל כך הרבה דברים שצריך לקחת בחשבון, כל כך הרבה משתנים, כל כך הרבה בני משפחה, וכל בן משפחה שזה הסיפור שלו. אתה חייב שתהיה לך איזה דרך לארגן את כל הדבר הזה ולהצליח לעקוב אחרי מה שקורה שם. כי אחרת הדברים פשוט נופלים בין הכיסאות... יש משפחות מאוד מורכבות, עם מלא משברים, עם חמשת אלפים דברים לטפל בהם, וזה פשוט בלתי אפשרי אם אין לך איזשהו כלי מאוד טוב, לעשות מעקב... צריך להיות לך מאוד, מאוד ברור על מה אתה רוצה לעבוד. וצריך להיות מאוד ברור איך אתה רוצה להגיע לשם, וצריך להיות מאוד ברור מה התחנות שלך בדרך שמסמנות לך אם הצלחת, אם אתה בכיוון או לא."

3.4.1 התערבות מכוונת תוצאות – תיאור העיקרון

לנוכח מאפייני ההזנחה, הנוכחת בתחומי חיים רבים, ולנוכח העובדה שהעבודה על פי המודל נעשית עם כל בני המשפחה וגם עם המשפחה כמערכת – נרקם תהליך טיפולי מורכב, הכולל שלבים ופרטים

רבים. לכן יש צורך בשיטה יעילה לניהול ההתערבות ולמעקב אחר התהליך. כדי להבנות את ההתערבות כך שתספק מענה ייחודי ותוביל לתוצאות המצופות, יש להתוות תהליך רב-ממדי, ולהגדיר יעדי ביניים בדרך לתוצאה הסופית המיוחלת. בבסיס שיטת התכנון וההתערבות מעוצב מודל לוגי המאפשר המשגה של תהליכי השינוי הרצויים, תכנון שלהם ומעקב אחריהם. העבודה עם המשפחות, בקהילה ובמשפחה, מומשגת באמצעות המודל הלוגי כתרשים גרפי, הממחיש את רכיבי ההתערבות.¹⁰⁹ ברמת המשפחה: לכל משפחה נבנית תוכנית התערבות על בסיס מודל לוגי, ומוגדרים מאפיינים, צרכים, תוצאות ביניים ותוצאות סופיות, ובהתאמה תשומות ותפוקות. ברמת היישוב: נבנה מודל לוגי יישובי על בסיס סך המודלים המשפחתיים באותו יישוב. המודל מאפשר תכנון פעולות פרטניות וקבוצתיות וכן תכנון תהליכים קהילתיים רחבים, מעבר לעבודה עם כל משפחה.

3.4.2 התערבות מכוונת תוצאות – עיגון תאורטי של העיקרון

תוכניות המבקשות לתת מענה לבעיה חברתית הן מורכבות, ומצריכות ניהול אפקטיבי של האינטראקציות בין קבוצות שונות בכמה וכמה סביבות כדי להשיג את היעד המתוכנן. ניהול אפקטיבי של תוכניות חברתיות מצריך בהירות הן ביחס לחזון התוכנית (מדוע אנו עושים את מה שאנו עושים), הן ביחס לתהליך הנדרש כדי להשיג את היעדים (איך נשיג את מה שאנו רוצים להשיג). מידת הבהירות ביחס לשאלות הללו ("מדוע" ו"איך") רלוונטית לבעלי העניין בכל הרמות של התוכנית – החל בצוות המוציא אותה לפועל וכלה בהנהלה.¹¹⁰

בעשרים השנים האחרונות רווח השימוש במודלים לוגיים במטרה להבהיר ולזקק את החזון ואת התהליך של תוכניות בתחום החברתי, לרבות תכניות טיפול.¹¹¹

אחת הפונקציות הבולטות במודלים לוגיים היא המשגה – תרגום ההתערבות לתרשים גרפי, המייצג את הדרך שבה התוכנית אמורה לעבוד, בתנאים אופטימליים.¹¹² אחת הטעויות השכיחות בעבודה עם מודלים לוגיים היא התפיסה המוטעית, שלפיה גיבוש המודל הלוגי הוא סיום התהליך; למעשה זו נקודת ההתחלה שלו.¹¹³ מכיוון שהתכניות אמורות להשתנות ולהתכיל מחדש בתגובה לשינויים באוכלוסיות ובסביבותיהן,¹¹⁴ גם המודלים הלוגיים המייצגים אותן צריכים להתעדכן תכופות במהלך יישום תוכנית ההתערבות. יש להבהיר את הפרטים, לייצג שינויים, לסייע במקסום יעילות התוכנית ולכוון את בעלי העניין לדרך הנכונה.

¹⁰⁹ Kaplan & Garret, 2005; Wholey, 1987

¹¹⁰ Peyton & Scicchitano, 2017

¹¹¹ Kaplan & Garrett, 2005

¹¹² McLaughlin & Jordan, 1999

¹¹³ Peyton & Scicchitano, 2017

¹¹⁴ Millar, Simeone, & Carnevale, 2001

עבודתם של מילר ואחרים סימנה שינוי פרדיגמטי חשוב בשימוש במודלים לוגיים, מכיוון שהם הציעו להפסיק להשתמש במודלים לוגיים ככלי להערכה, ולהתחיל להשתמש בהם ככלי לניהול ההתערבות.¹¹⁵

התהליך הטיפולי הרב-ממדי והרב מערכתי ב"מפגש" מחייב אימוץ שיטה, כדוגמת מודל לוגי, המאפשרת מעקב אפקטיבי אחר התהליך ואחר תוצאותיו, כמו גם ניהול התהליך. עיקרון זה עולה בקנה אחד עם תהליכים רחבים המתרחשים בשירותים החברתיים בשנים האחרונות, כדוגמת הרפורמה בשירותים החברתיים, אשר אחד מיעדיה הוא ייעול ופיתוח תהליכי עבודה מתוכננים ומכווני מדידת תוצאות.¹¹⁶

3.4.3 התערבות מכוונת תוצאות – אופן יישום העיקרון

כחלק ממודל ההתערבות, אומצה גישת המודל הלוגי כשיטה מארגנת לניהול תוכניות ההתערבות. במסגרתה, מוגדרים יחד עם המשפחה וביחס לכל אחת מן המשפחות הפרמטרים הבאים: המאפיינים, הצרכים, התוצאות הסופיות ותוצאות הביניים, ובהתאמה גם התשומות והתפוקות. עבור כל משפחה נבנה מודל לוגי משפחתי על פי העקרונות שתוארו לעיל.

המודל המשפחתי נכתב לאחר סיום האינטייק, שבמסגרתו אספה עו"ס "מפגש" את כל המידע הדרוש והכירה לעומק את כל בני הבית (להרחבה ראו "התערבות מכוונת תוצאות באמצעות מודל לוגי", בעמוד 109). ההיכרות המעמיקה עם המשפחה ועם בני המשפחה, מיפוי הצרכים וקביעת התוצאות הרצויות – יישמו את העובדת הסוציאלית כנקודת מוצא לבחירת מענים מותאמים אישית – לכל אחד מבני המשפחה ולמשפחה בכללותה.

כך למשל, שתי משפחות המתגוררות באותו יישוב, אשר בשתייהן אותה הזנחה של הילדים והוחלט לשלבן ב"מפגש", עשויות לעבור תוכניות התערבות שונות לחלוטין, הכוללות מענים ייחודיים ומותאמים. במשפחה אחת האם עשויה להשתלב בשיעורי סטיילינג והילדים ברכיבה טיפולית ובמשפחה אחרת האב עשוי לקבל טיפול רגשי והילדים חונכות וחוג ציור. לאור המודלים הלוגיים המשפחתיים, נכתב גם מודל לוגי יישובי, המסייע לעובדת הסוציאלית במעקב הארגוני אחר הפעילות הרוחבית, וכן בייזום מענים קבוצתיים וקהילתיים המותאמים לצורכי המשפחות ובהפעלתם.

המודלים הלוגיים מתועדים באמצעות מערכת מידע ממוחשבת (להרחבה, ראו "מערכת מידע ממוחשבת" בעמוד 119) ייעודית לתוכנית.

אחת לשלושה חודשים, מתקיימת ישיבת מעקב בנוכחות עו"ס "מפגש", עו"ס האחראית על המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים וההורים. בפורום זה, נבחנת בכל פעם מחדש רלוונטיות התוכנית, נערכות התאמות לפי הצרכים המשתנים בשטח ונבדקת ההתקדמות בהשגת התוצאות, ובמידת הצורך גם הן מתעדכנות. בשיטת עבודה זו, המודל הלוגי משמש כשיטה מתכללת ומארגנת, כאמור, אך

¹¹⁵ Millar et al., 2001

¹¹⁶ וינטר ומורלי, 2013

השימוש בו מאוד דינמי ומתעדכן לאורך ההתערבות. זהו מודל "חי ונושם", כפי שהציעו מילר ועמיתיו.¹¹⁷

3.4.4 אתגרים ביישום העיקרון

- א. **היכרות עם הכלי ואמונה בערכו:** על העו"ס להיות "מיוודד" עם הכלי ועם רכיביו, כדי להשתמש בו כהלכה. מכיוון שהתהליך עם המשפחות ארוך טווח, יש לדעת להשתמש במודל כמעין "מפת דרכים", אך כזו שאפשר גם לערוך בה שינויים לאורך הדרך, לאור הצרכים המשתנים וההתקדמות של המשפחה, ולא להתקבע על המודל שנכתב בתחילת הדרך.
- ב. **ניחול התהליך:** המודל הלוגי משמש, כאמור, לא רק לתכנון ראשוני, אלא גם למעקב אחר התהליך. לצורך זה, יש להגדיר תשומות זמן לבחינת התהליך ולחשיבה יחד עם המשפחה, ולוודא כי כל היבטי התוכנית נלקחים בחשבון במעקב.
- ג. **אתגר במציאת פתרונות כאשר אין בנמצא מענים תואמים:** המודל הלוגי משקף תוכנית התערבות מרובת רכיבים. רכיבים אלו מתבססים הן על מענים ייחודיים מטעם "מפגש", הן על רתימת מענים קיימים בקהילה (למשל מרכז הורים-ילדים או תחנה עירונית לטיפול זוגי ומשפחתי). המודל מהווה מעין "מפה", שעליה פרושים כלל הצרכים והמענים הנדרשים. ואולם, לעיתים יש פער בין הצרכים המשתקפים במפה זו ובין הניתן ליישום, בשל מגוון אילוצים משפחתיים, ארגוניים וכו'. העובד המתכנן את המודל הלוגי נדרש לתכנן אותו גם לאורם של חסמים אלה.

3.5 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות

"לא יודעת מה הייתי עושה בלעדיכם. לא הייתי מצליחה לקנות את הבית, הליווי לסיוע משפטי, בתי משפט, לבנקים... וגם עם החלונות, לא הייתי מצליחה לתקן אותם בעצמי. לא הייתי בכלל יודעת מה לעשות..."

3.5.1 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות – תיאור העיקרון

תפיסת הקשר על פי מודל ההתערבות מכתובה עמידה של הצוות המקצועי והמשפחה, כתף אל כתף, בהתנגדות משותפת לעוולות ולאי מימוש זכויות בסיסיות. התערבות מבוססת קשר עם משפחות הסובלות מהדרה חריפה, חושפת את הצוות המקצועי למצבים שבהם נפגעות זכויותיהן הבסיסיות של המשפחות או למעשי עוולה קשים ביחס לזכויותיהן הרפואיות, החברתיות והאזרחיות. במצבים אלה, מתייצב הצוות המקצועי לצד המשפחות במאבק לשינוי המצב.

עיקרון זה נשען על הפרספקטיבה שנבחרה להבנת תופעת ההזנחה, ולפיה הזנחה היא, בין היתר, תוצר של מצבי חיים חברתיים, כגון אפליה, חוסר מיצוי זכויות או היעדר נגישות למשאבים ולשירותים

¹¹⁷ Millar et al., 2001

חברתיים. תפקיד הצוות בהיבט הזה מורכב הן מהצורך העקרוני בהתנגדות משותפת, הן מן הערך העצום שיש לתמיכתם במתן תוקף למצב המשפחה מול גורמים חיצוניים מפלים, מדירים ומפני עורף.

3.5.2 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות – עיגון תאורטי של העיקרון

יש קשר הדוק – אם כי אין חפיפה מלאה כמובן – בין הזנחה של ילדים ובין חיים בעוני ובהדרה.¹¹⁸ חלק מעקרונות העבודה עם משפחות במצבי הזנחה משיקים לעקרונות שבבסיס פרדיגמת "עבודה סוציאלית מודעת עוני" שפיתחה פרופ' מיכל קרומר-נבו.¹¹⁹ אחד מעקרונות הפרדיגמה הוא עיקרון אתי-ערכי, של שותפות עם משתמשי שירותים ועמידה לצידם.¹²⁰ נקודת המוצא של עבודה סוציאלית מודעת עוני היא שמתפקידם של עובדים סוציאליים לעמוד לצד לקוחותיהם ולהצטרף אליהם במאבקם בעוני, כלומר לייצגם אל מול מוסדות חברתיים, להשמיע את קולם ולהיאבק עימם על מימוש זכויותיהם ורצונותיהם.¹²¹

עיקרון זה מתבטא, בין היתר, בפרקטיקה של סנגור אקטיבי.¹²² קרומר-נבו ועמיתה (שם) סבורים, על בסיס ניסיונם בעבודה מתמשכת עם משפחות החיות בעוני, כי כדי להצליח במימון זכויות, הפרקטיקות המקובלות של מסירת מידע, הפניה וכתובת חוות דעת – אינן מספיקות.

במקום אלו, מציעים הכותבים מיומנויות של סנגור אקטיבי, שיש בו עמדה פרו-אקטיבית, ורכיבים של ייצוג ישיר של אנשים החיים בעוני אל מול הרשויות. הסנגור האקטיבי מייצג את מחויבות העובדת הסוציאלית למימון מלא של זכויות לקוחותיה, וכולל ליווי לאורך הדרך עד להשגת תוצאה ברורה.

"העובדים הסוציאליים אשר נוקטים בסנגור אקטיבי לא מוכנים לקבל 'לא' כתשובה לפנייתם. הם מבקשים להפוך כל אבן בניסיון למצוא מענה, בזכות, לצורכיהם הבסיסיים של לקוחותיהם".¹²³

מהספרות עולה כי לקוחות העבודה הסוציאלית מעריכים מאוד פעילות מסוג זה מצד עובדים סוציאליים. הנשים שהיו בקשר עם סטודנטיות בתוכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי" באוניברסיטת בן גוריון, ראו בסטודנטיות צד בלתי ניטרלי בהתמודדויות השונות של הנשים עם הממסד, אלא דורשות טובתן, המתקוממות יחד עימן במאבק אקטיבי ועיקש כנגד העוולות שנעשו להן. הנשים המרואיינות הדגישו את הערכתן לחוסר הניטרליות של הסטודנטיות, והדגישו כי לתחושתן הסטודנטיות לא הסתפקו במינימום שלו היו מחויבות במסגרת תפקידן, אלא עשו מאמץ מיוחד כדי לסייע להן.¹²⁴

¹¹⁸ Tuck, 2000

¹¹⁹ קרומר-נבו, 2015

¹²⁰ קרומר-נבו, סלונים-נבו, הירשזון-שגב ובן-ישי, 2005; רוזנפלד, 1993

¹²¹ סער-הימן, לביא-אגיא וקרומר-נבו, 2017; קרומר נבו, מאיר וויסברג-נקש, 2019

¹²² רוסו-כרמל, סוקולובר-יעקבי וקרומר נבו, 2019; קרומר נבו, שמעי ותימור-שליון, 2015

¹²³ עמ' 3, קרומר-נבו, שמעי ותימור-שליון, 2015

¹²⁴ סהר-היימן ואחרות, 2017

חשוב להדגיש כי עקרון פעולה זה לא נבחר רק כי המשפחות ב"מפגש", ברובן הגדול, חיות בעוני, אלא מתוך הכרה במכלול אתגרי החיים הניצבים בפניהן ובמורכבות מצבן, הנובע במידה רבה גם מאפליה שיטתית של מערכות (החינוך, הבריאות, הדיור ועוד); מערכות אלו פעמים רבות מדירות את המשפחות, ושותפות מלאה דווקא מצד הצוות המקצועי, נציגי ונציגות "הממסד" – שולחת למשפחות מסר סמוי וגלוי, שמאבקן ראוי וצודק.

3.5.3 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות – אופן יישום העיקרון

חלק ניכר מהעבודה עם המשפחות מוקדש לתהליכים של סנגור אקטיבי לצורך מיצוי זכויות – בשירותים עירוניים (בתחומי חינוך, רווחה ובריאות) כמו המחלקה לשירותים חברתיים, שירות פסיכולוגי חינוכי וקופת חולים ובגופים שאינם עירוניים כמו המוסד לביטוח לאומי, משרד השיכון, חברות משכנות (עמיגור, עמידר), בנקים ועוד. בליווי זה הצוות משמש "מגן אנושי" עבור המשפחות. התוצאה היא שלעיתים קרובות ניצב העובד הסוציאלי בעמדה מורכבת, אל מול שיפוטיות ודעות קדומות כלפי המשפחות מצד אנשים במערכת, בהם אנשי מקצוע ולעיתים קולגות או שותפים לתפקיד ממערכות ממסדיות שונות.

ראוי להדגיש כי בתהליך כמעט מקביל לעבודה שנעשית עם המשפחות – נעשית גם הפעולה המקצועית מול הממסד בניסיון לייצר שותפות ולגייס את נציגיו לאמפתיה ולהבנה טובה ומעמיקה יותר של המשפחות ושל מצבן וצורכיהן.

העבודה עם משפחות במצבי הזנחה מלמדת כי סנגור אקטיבי הוא פרקטיקה רלוונטית ונדרשת בכמה היבטים: שירותים רבים מתנהלים באופן מסורבל, משתמשים בהליכים פרוצדורליים מייגעים, מנסחים מכתבים רשמיים בלתי ברורים או רבי מלל מורכב וכן הלאה.

המשפחה עצמה מרגישה ש"בטח ממילא לא מגיע לנו", נתקלת במחסומי שפה, מפתחת טינה בסיסית למוסדות וחשש שהמוסדות מעוניינים להרע לה ולא להיטיב עימה, ונוסף לכול, מתמודדת עם הקשיים הבלתי פוסקים של החיים בעוני.

להלן כמה דוגמאות לסנגור אקטיבי שנעשה כחלק מתהליך הסיוע למשפחות: ליווי פונה לפגישה עם מנהל הבנק כדי לאפשר לה לקבל צ'קים, חרף עברה הפיננסי הבעייתי; ליווי פונה לוועדות חינוכיות באקט תמיכה ועידוד להשמיע את קולה ודעתה; מתן ידע לפונים שזכותם לקבל שירות או קצבה מסוימת; עידוד הפונים למצות את כל הערכאות האפשריות בהליך בירוקרטי וליווי אקטיבי שלהם, הכולל הגשת פנייה, הגשת ערעור וכיוצא בזה; וסיוע לפונים בתקשורת עם אנשי המקצוע במערכות החינוך והבריאות, כולל הפעלת לחץ במקרה הצורך.

גם פרקטיקה לשינוי מדיניות נכללת בסנגור אקטיבי, למשל ייזום הליך בקופת חולים לצורך השגת קדימות למשפחה בקביעת תור לרופאת התפתחות. ולבסוף, סנגור אקטיבי עשוי להיעשות גם מול קרובי משפחה, לדוגמה, עובדת סוציאלית שפנתה לאב גרוש שאינו משלם מזונות ושכנעה אותו לשלם את החוב לגן הילדים.

ראוי להוסיף, כי לא תמיד בכוחה של עובדת סוציאלית לשנות מהלכים המשפיעים על חיי המשפחה. גם אז, העבודה עם המשפחות מלמדת כי עצם הנראות של המשפחה על ידי העובדת הסוציאלית,

המאמצים שהיא משקיעה כדי לשנות את המצב ומתן התוקף לעוול שנגרם – כל אלה משמעותיים ביותר עבור המשפחות, גם אם לא הושגה התוצאה המצופה ב"רשויות".

3.5.4 התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות – אתגרים ביישום העיקרון

א. התמודדות עם תסכול וחוסר אונים: תהליך הסנגור האקטיבי ממושך ומצריך כוחות ומשאבים רבים. תהליך זה לעיתים קרובות מלווה בתסכול, למשל במקרים של עוולות מערכתיות (כמו חוסר היענות מצד החברות המשכנות את דיירי הדיר הציבורי, גם כאשר המצב בדירה יוצר בעיות בריאותיות חמורות לילדי המשפחה), ומעורבות הצוות לא תמיד מספקת כדי לתקן. כלומר, מדובר בתהליך שבו איש המקצוע משקיע תשומות רבות, לעיתים ללא התאמה לתוצאה בפועל.

ב. התמודדות עם חסמים ברמה הלאומית: חלק מהחסמים הניצבים בדרכן של המשפחות והצוות המקצועי נובעים מבעיות חברתיות לאומיות. למשל, אי שוויון בין פריפריה למרכז, שבגינה ההמתנה לטיפול התפתחותיים פרה-רפואיים ביישובי פריפריה עלולה להיות ארוכה באופן לא סביר (ולחובל לפגיעה בהתפתחות הילד, הזקוק למענה מיידי). לדוגמה – פעוטה בת שנתיים מהצפון הממתינה במשך שמונה חודשים לתור לקלינאית תקשורת. במקרים כאלו לעיתים קצרה ידו של הצוות מלסייע, חרף מאמציו הרבים, ונדרשת פרקטיקה ברמת המקור, לשינוי מדיניות ברמה הלאומית.

ג. התמודדות עם עמדות שיפוטיות של אחרים ושלי: המפגש עם פקידים ועם בעלי תפקידים במערכות השונות, שחלקם לא עברו כל הכשרה ייעודית להבנת המורכבות של המשפחות (בהקשר של עוני ו/או של הזנחה), חושף את הצוות לעיתים קרובות לעמדות שיפוטיות ומתנשאות כלפי המשפחות המטופלות ב"מפגש". העבודה גם מאלצת את הצוות להתמודד עם עמדות שיפוטיות שלהם עצמם ומצריכה נכונות להימצא במרחב רגשי מורכב זה.

ד. ידע ומידע עדכניים: סיוע במיצוי זכויות וסנגור אקטיבי הוא עקרון עבודה הדורש ידע רב, המתחדש ומתעדכן תדיר. על פי רוסו-כרמל ועמיתותיה: ¹²⁵

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.

כפי שניתן לראות, מדובר בגוף ידע עצום ומשמעותי (ויש שיטענו אף התמחות) העומד בפני עצמו.

3.6 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי

"לבן שלי היה קושי אמיתי שחשבנו שמדובר בבעיות קשב, ורק אחרי בירור עם נירולוג מקצועי התברר שזה בעצם בעיות תחושה שבאות לידי ביטוי ומתאפיינות בדברים שדומים ומציגים תמונה של קשב. הוא השתתף בחוג של כישורי חיים, שפיתחו אצלו את היכולת להביע את עצמו, להשתמש ברגשות ולהסביר מה הוא מרגיש ומאידך נהיה מאוד ערני לסביבה, התחיל להבין קודים חברתיים, שתרמו לו להתקדמות חברתית ולחיזוק הביטחון העצמי שלו..."

כיום אני מקבלת הדרכת הורים מיוחדת לילדים עם בעיות קשב וריכוז, עדיין באמצע ההדרכה וכבר אני מרגישה את השינוי שחל בי ומאפשר לי להיות יותר כלי קיבול להבין את הילד שלי, להכיל אותו ולתת לו את הצרכים שלו, לדעת להפריד בין בעיית הקשב וההתנהגות לבין הילד בלבד..."

"לאחר טיפול ארוך שלי, הוא [בן הזוג] הסכים להיפגש עם מטפל... בהתחלה היה מאד חשדן... כיום הוא מחובר למטפל שלו מאד, וההתנהגות שלו יותר שקולה, פחות נקמנית, יותר הגיונית ויותר אכפתית. כאשר הגענו למצב ששנינו מטופלים אבל עדיין כשאנחנו בחדר אחד מנסים לדון על בעיה חינוכית של הילדים לדוגמה, יש האשמות הדדיות והמון כאב. ביקשתי מטפל זוגי... עברנו סדנת הנחיית הורים מטעם מכון אדלר, ייחודית לחברי 'מפגש', מה שיצר 'שותפות גורל' בבעיות חינוכיות והכניס מאד לפרופורציה.

יכולנו להעלות סוגיות חינוכיות מול המרצים ולא להישפט על ידי חברי הקבוצה או לחוות התנשאות, כי כולנו באותה סירה. פעם בשבוע יש שעתיים של פעילות אימהות וילדים מטעם אביב של משחקים דידקטיים או משחק חופשי, הפעלות וחגיגות ימי הולדת עם מתנה מטעם התוכנית. כל מפגש מכיל ארוחת ערב עם מרכיבים מזינים והרבה פעמים יש ילדים שזה הזמן היחיד בשבוע שיכולים לאכול טונה או גבינה לבנה ולשתות חלב כמה שהם צריכים. יש מגוון ירקות ושתייה חמה וקרה ומגוון לחמים, שכל אחד ירגיש שחושבים עליו ולפחות פעם בשבוע יש לו את האפשרות לבחור מה הוא רוצה לאכול ולא להתפשר 'כי זה מה שאפשר לקנות'."

3.6.1 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי – תיאור העיקרון

מודל "מפגש" כולל שילוב של מגוון רחב של התערבויות, ברמות התערבות שונות (הילד, משפחתו, קהילתו), תוך הכרה בחסמים חברתיים וניסיון משותף להתמודד עימם. ההתערבות נשענת על ההנחה כי יכולות הפרט מושפעות מעושר ההזדמנויות החברתיות העומדות לרשותו, ובהתאמה – יכולת ההורה לספק את צורכי ילדיו מושפעת ממעמדו החברתי ומהמשאבים החברתיים העומדים לרשותו. משום כך פועל המיזם להיטיב עם המשפחות במגוון דרכים, תוך הרחבה והעשרה של ההזדמנויות החברתיות, הטיפוליות והקהילתיות העומדות לרשותן.

3.6.2 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי – עיגון תאורטי של העיקרון

התאוריה האקולוגית של ברונפנברנר¹²⁶ גורסת כי יש לבחון את התפתחות הילד בהקשר של הסביבה שבה הוא מתפתח, ובראייה רחבה של מערכות שונות והקשרים, המשפיעים הן על הילד הן על זה. הרמות השונות על פי התאוריה הן:

- רמת המיקרו – הסביבה שבה הילד חי והגורמים הבאים עימו במגע ישיר, קרי משפחה, מוסד חינוך, קבוצת השווים, אזור המגורים.
- רמת המזו – הקשרים בין סביבות ישירות ברמת המיקרו, כלומר היחסים בין מיקרו-מערכות או בין הקשרים – קשרי חברות של הילד, למשל, מושפעים גם מהמשפחה, חוויית בית הספר מושפעת גם מחברויות וכיוצא בזה.
- רמת האקזו – הקשרים בין שתי מיקרו מערכות או יותר, שאחת מהן לפחות, לכאורה אינה נוגעות לילד במישרין. למשל אם אמו של הילד פוטר בהקשר העבודה, זו התרחשות ברמת המיקרו של האם, אך היא עשויה להשפיע על רמת המשפחה ובכך על הילד.
- רמת המקרו – שילוב בין המיקרו, המזו והאקזו בחברה או בתרבות מסוימת, קשורה גם למערכת האמונות, לגופי הידע, לנגישות למשאבים חומריים, למנהגים, לאורחות חיים, למבנה ההזדמנויות, לסכנות ולאפשרויות ההתפתחות הטמונות במערכות הרחבות הללו.

בהמשך עבודתו, הוסיף ברונפנברנר מערכת חמישית¹²⁷:

- כרונו-מערכת – רובד של אירועים סביבתיים ושינויים במהלך החיים; הכרונו-מערכת מכילה גם שינויים בהקשר החברתי-היסטורי (למשל מה המשמעות של ילדות בתקופה של משבר כלכלי חריף ומתמשך במדינה, או של חיים בצל מלחמה מתמשכת).

התאוריה האקולוגית של ברונפנברנר¹²⁸ מקובלת כיום לבחינת התפתחותם של ילדים ככלל, ולניתוח מצבי התעללות והזנחה של ילדים בפרט, ויכולה לשמש גם כתאוריה מארגנת של ההתערבות. בספרות

¹²⁶ Bronfenbrenner, 1979

¹²⁷ Bronfenbrenner, 1994

¹²⁸ Bronfenbrenner, 1979, 1994

יש הסכמה רחבה על כך שהזנחה ממושכת של ילדים נגרמת משילוב של גורמי סיכון ברמה האישית, המשפחתית, הקהילתית והסביבתית, לפיכך יש לפעול בהתערבות בגישה אקולוגית, המשלבת התערבויות ושירותים בכמה רמות.¹²⁹ גם ארגון הבריאות העולמי אימץ את המודל האקולוגי כמסגרת מארגנת להתערבות בתוכניות מניעה וטיפול בתופעה של התעללות בילדים והזנחת ילדים.¹³⁰

המודל האקולוגי מציע "משקפיים" שדרכן אפשר להבין את היבטיה השונים של ההזנחה.

הסיבות להזנחה כרונית מורכבות ולרוב כוללות הצטלבות של כמה גורמים: התוך-אישי, הבין-אישי/משפחתי, הקהילתי והחברתי.¹³¹ אותו זוג "משקפיים" צריך לשרת גם את אופני ההתערבות; התערבות מועילה תהא מכוונת לרמות השונות הללו מתוך הבנת הצרכים הייחודיים והחוזקות הייחודיות של כל משפחה.¹³² העבודה עם המשפחות מבוססת על גישה שלפיה גם אם אי אפשר לחולל שינוי בכל הרמות שתוארו, הרי שעצם המבט הרואה את העוול והקושי, וההכרה בהם, הם בעלי ערך (להרחבה, ראו "עקרון התנגדות משותפת לעוולות" בעמוד 54).

לפי הספרות המקצועית, בעבודה עם משפחות שילדיהן מצויים בהזנחה, יש לשאוף לתוצאות בארבעה תחומים (רמת הילד, רמת ההורה/ההורים, רמת המשפחה ורמת הסביבה), מתוך תפיסה ששילוב השינויים ברמות השונות יתרמו למוגנות, ליציבות ולרווחת המשפחה.

להלן פירוט כל אחת מהרמות:¹³³

- תוצאות ברמת הילד: שינויים בהתנהגות, התפתחות, בריאות נפשית, בריאות פיזית, יחסים חברתיים, היבטים לימודיים-חינוכיים ועוד.
- תוצאות ברמת ההורה: מגוון רחב של תחומים כמו בריאות נפשית, רווחה אישית, יכולת פתרון בעיות, שליטה בכעסים, טיפול בהתמכרות, מיומנויות הוריות ועוד.
- תוצאות ברמת המשפחה: תוצאות אלו מתמקדות בהיבטים כגון תפקידים, גבולות, דפוסי תקשורת, רמת התמיכה החברתית ועוד.
- תוצאות ברמת הסביבה: למשל בידוד חברתי, היבטים של דיור, מוגנות ברמת השכונה ועוד.

פירוט זה ממחיש כי התוצאות הרצויות של ההתערבות אמורות לחול גם על השלכות ההזנחה (למשל בריאות נפשית של הילד) וגם על גורמי הסיכון שיוצרים הזנחה ומשמרים אותה (למשל בידוד חברתי של המשפחה).¹³⁴ ההתערבות מופעלת במטרה להביא לשינוי בשני ההיבטים הללו. שינוי בהשלכות ההזנחה יסייע בצמצום הנזקים שנגרמו ממנה, ואילו שינוי בגורמי הסיכון אמור לסייע במניעת המשך ההזנחה.

¹²⁹ Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board, 2007; DePanfilis, 2006; Turney & Tanner, 2005

¹³⁰ Hardcastle, Bellis, Hughes, & Sethi, 2015

¹³¹ Dubowitz, 2009

¹³² Turney & Tanner, 2005

¹³³ DePanfilis, 2006

¹³⁴ Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board, 2007; Farmer & Lutman, 2014

מכיוון שהתערבות ברמת הילד, ההורה והמשפחה היא מקובלת ושכיחה יחסית בתחום זה, ראוי להדגיש במיוחד את חשיבות ההתערבות ברמת הקהילה.

התערבות ברמת הקהילה חשובה מאוד, מכיוון שבדידות והדרה חברתית הן חלק מרכזי בתופעת ההזנחה,¹³⁵ ולכן על ההתערבות לנסות ולהשפיע עליהן.¹³⁶ יש הסברים שונים לבידוד החברתי, למשל במחקר מסוים נמצא כי משפחות מזניחות נטו לעבור דירה לעיתים קרובות, הרבה יותר ממשפחות שבהן לא הייתה הזנחה.¹³⁷

מחקרים אחרים מראים כי בידוד חברתי קשור גם בכישורים החברתיים של ההורים, כפי שיוזגם להלן. במחקרם של פולנסקי ועמיתיו,¹³⁸ הורים שזוהו כמזניחים נטו לתאר את השכונות שבהן גרו כלא-ידידותיות ואת שכניהם כלא-מסייעים. ראיונות עם השכנים (שלא זוהו כמזניחים או כמתעללים בילדיהם) ציירו תמונה אחרת של השכונה והדירים בה. במחקר אף נמצא כי שכנים נטו להסתייע במשפחות אחרות בשכונה, אך פנו פחות למשפחות המזניחות בבקשות לסיוע. ממצאים אלו מלמדים על היעדר הדדיות בקשרים החברתיים של המשפחות הסובלות מהזנחה, ואולי מחזקים גם את טענותיה של קריטנדן;¹³⁹ במחקרה עלה כי מבחינת קשרים חברתיים לא פורמליים, הורים מתעללים או מזניחים קיבלו סיוע רב יותר מהסיוע שהגישו, ולכן נחו כמקור דחק אפשרי לאחרים ואף כמקור מרוקן (Draining).

בשל כך, טוענת קריטנדן, המשפחות היו מבודדות ממערכות יחסים ארוכות טווח ולא הצליחו לגייס אחרים ליצור עימן מערכות יחסים כאלו. פולנסקי ועמיתיו¹⁴⁰ הגיעו למסקנה דומה וטענו כי ההיסטוריה האישית המורכבת של הורים מזניחים מנעה מהם לרכוש את הכלים לפיתוח מיומנויות חברתיות, ואף לימדה אותם לא להתקרב מדי לאחרים, מחשש לפגיעה רגשית.

ממצאים אלו מדאיגים במיוחד מכיוון שידוע זה מכבר שלתמיכה חברתית יש תפקיד משמעותי במיתון השפעותיהם של אירועי דחק בחייהם של יחידים ושל משפחות.¹⁴¹

תמיכה חברתית היא מקור למידע ולסיוע רגשי וקונקרטי במהלך החיים בכלל, ובתקופות דחק בפרט.¹⁴² נטען בספרות כי גם כדי להתמודד עם הזנחה בצורה מיטיבה, יש לנקוט התערבויות קהילתיות אשר יסייעו בבניית הון חברתי.¹⁴³

Polansky, Gaudin, Ammons, & Davis, 1985¹³⁵

Berry et al., 2003¹³⁶

Zuravin, 1989¹³⁷

Polansky et al., 1985¹³⁸

Crittenden, 1985¹³⁹

Polansky, Chalmers, Bittenwieser, & Williams, 1981¹⁴⁰

Thoits, 2010; Wethington & Kessler, 1986¹⁴¹

Gage, 2013¹⁴²

Kotch et al., 2014; McDonnell, & Melton, 2008; Turney & Taylor, 2014¹⁴³

עוד נטען בספרות כי חיבור המשפחות למקורות תמיכה בלתי פורמליים יסייע להן לשמר את תוצאות ההתערבות המקצועית גם לאחר סיומה.¹⁴⁴ נראה כי ההתמקדות בחיזוק רשת התמיכה של המשפחות יכולה לסייע פעמיים: גם ליצירת הגנה שתתרום לרווחת המשפחה וגם לסיוע למשפחה להיחלץ ממצבה, שהרי בידוד חברתי הוא מהכוחות המשמרים מצב זה.

הספרות התאורטית והאמפירית העדכנית מכירה בחשיבות של חיזוק הקהילה סביב יכולתה לסייע למשפחות שבהן יש התעללות או הזנחה.¹⁴⁵ חיזוק הקהילה בהקשר זה אף הוצא לפועל בכמה תוכניות התערבות, ומחקרים מראים כי זו גישה אפקטיבית.¹⁴⁶ גם בישראל יושם לאחרונה מודל מסוג זה.¹⁴⁷ הספרות מדגישה את הצורך להפחית ב"סימון" מצבי ההתעללות והזנחה כפסיכופתולוגיה ולהפנות את המשאבים לחיזוק סביבותיהם של ילדים ומשפחות בסיוע למניעת מצבי התעללות והזנחה.¹⁴⁸

דוגמה לכך היא התוכנית "קהילות חזקות – Strong communities".¹⁴⁹ זוהי תוכנית קהילתית המבוססת על תפיסה אקולוגית, ומושתתת על ההנחה שמניעה יעילה של הזנחה והתעללות חייבת לעסוק ברמות השונות בחיי הילד ומשפחתו, שהרכיב המרכזי בהן הוא הקהילה. התוכנית נוצרה כדי לקדם שינוי בתפיסות, בעמדות ובהתנהגות של קהילות ונועדה לפתח קהילתיות ומסוגלות, תוך התמקדות בארבעה ממדים מרכזיים:

- א. יצירת קהילה אכפתית: חברי הקהילה יהיו קשובים לחברי קהילה אחרים ויענו על צורכיהם.
- ב. אוניברסליות: לכל המשפחות בקהילה תהיה נגישות לשירותים.
- ג. אופטימיות: חברי הקהילה יפעלו מתוך הבנה כי מעשיהם יעילים לקהילה ותורמים לטובת המשפחות בשכונה.
- ד. ערכים: הפעילויות יכוונו ליצירת נורמות של עזרה הדדית ושכנות טובה.¹⁵⁰

מאפיין נוסף של יוזמה זו הוא שותפות מלאה של תושבי השכונה. הגישה המשתפת היא בסיס העשייה, ולכן תוכניות ההתערבות אינן נקבעות מראש, אלא נגזרות מציפיותיהם ומניסיונותיהם של תושבי השכונה, והתכנים המרכזיים מתגבשים תוך כדי העבודה עימם.

היוזמה בנויה על חיזוק הנכסים בקהילה (מנהיגות, רשתות חברתיות, שירותים ומתקני תרבות) מתוך מטרה לשמר ולהעצים את הקיים, לייסד מערכות יחסים בין המשפחות לבין עצמן ובין משפחות למוסדות בקהילה.¹⁵¹

¹⁴⁴ Ingram, Cash, Oats, Simpson, & Thompson, 2015

¹⁴⁵ לסקירה ראו Coulton, Crampton, Irwin, Spilsbury, & Korbin, 2007

¹⁴⁶ למשל McDonell, Ben-Arieh, & Melton, 2015

¹⁴⁷ McLeigh, Katz, Ben-Arieh, & Davidson-Arad, 2017

¹⁴⁸ לסקירה ראו Admon-Livny & Katz, 2018

¹⁴⁹ אתר מכון חרוב; Kimbrough-Melton, & Campbell, 2008; McDonell, & Melton, 2008

¹⁵⁰ אתר מכון חרוב; Kimbrough-Melton, & Campbell, 2008; McDonell, & Melton, 2008

¹⁵¹ אתר מכון חרוב; Kimbrough-Melton, & Campbell, 2008; McDonell, & Melton, 2008

מק'דונל ומלטון¹⁵² מדגישים כי בבסיס התוכנית ניצבת המטרה להגביר את הנגישות של הורים לקבלת עזרה בזמנים שהם זקוקים לה, והתוכנית מכוונת לייצר נגישות לעזרה הנחוות כ"טבעית" במגוון הקשרים ותצורות.

הרציונל המנחה של התוכנית מתמקד אפוא בשינוי נורמות (ערכים, עמדות והתנהגויות) בקרב משפחות, לצורך שינוי הסביבה כך שהמבוגרים בקהילה יוכלו לשים לב למשפחות הזקוקות לסיוע בקלות ולהפגין אכפתיות כלפיהן ("Noticing and Caring"), ולהפוך תגובה זו לברירת המחדל במצבים אלו. במאמר אחר טען מלטון¹⁵³ כי כיום קל יותר לשכן לדווח למשטרה על ילד שגר בשכנות אם הוא חושד שהילד סובל מהתעללות והזנחה, מאשר להתקשר להוריו ולהציע עזרה. יוזמות מסוג "קהילות חזקות" מעוניינות לשנות זאת.

3.6.3 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי – אופן יישום העיקרון

ניסיון העבודה עם המשפחות ב"מפגש" נתן תוקף עמוק לתפיסה שעליה נשען המודל, והיא שהזנחה היא תופעה רב-ממדית, הקשורה לא רק למאפייני הילד, ההורים והמשפחה, אלא גם להיבטים סביבתיים רחבים יותר: עוני, מאפייני השכונות שבהן מתגוררת המשפחות, מעמד חברתי וההזדמנויות הפתוחות בפני המשפחות בשל מעמד זה.

טיפול מעמיק בבעיה דורש מאנשי המקצוע הבנה של הגורמים לחוסר סיפוק הצרכים בקרב המשפחות, אך מעבר לכך – גם ההתערבות עצמה לוקחת בחשבון באופן מותאם את הרמות השונות של המודל האקולוגי, על ידי גיבוש תוכנית התערבות ייחודית לכל משפחה על פי צרכיה, לצורך מענה לרמות השונות הללו. זאת, תוך ניסיון לתת ביטוי להקשרי החיים של הפונה גם בתוכנית ההתערבות (למשל תוכנית התערבות אשר תתאים לאבות ערבים מוסלמים ביישוב ערבי בצפון, לא בהכרח תתאים לאבות יהודיים בעיר חרדית).

מתן המענים למשפחות על פי המודל האקולוגי, ייעשה ברמת הפרט, המשפחה והקהילה.

דוגמה להתערבויות ברמת הפרט: התערבויות טיפוליות הכוללות טיפול רגשי לסוגיו (קצר-מועד, ארוך-טווח, פסיכותרפיה, טיפול באומנויות, פוטותרפיה, טיפול בבעלי חיים ועוד), הדרכות הורים, התערבות להקניית מיומנויות לילדים, התערבויות המכוונות למיומנויות לימודיות (אבחונים פסיכו-דידקטיים, הוראה מתקנת, הכנה לכיתה א' ועוד), תוכניות תעסוקה להורים,

ניהול משק בית (הצמדת מלווה משפחתית, סדנת ניהול כלכלי וכן הלאה) ומיומנויות הוריות (בטיחות בבית, שלבי התפתחות הילד ועוד), פעילויות העשרה ופנאי וכו'.

דוגמה להתערבויות ברמת המשפחה: טיפול משפחתי, הצמדה של מלווה משפחתית, פעילות פנאי והעשרה למשפחה ועוד.

McDonell, & Melton, 2008 ¹⁵²

2010-2009 ¹⁵³

דוגמה להתערבויות ברמת הקהילה והסביבה: פעילות קבוצתית, פרויקט קהילתי, מיצוי זכויות, סגור אקטיבי ועוד.

כאמור, דווקא משום שמוכן מאליו שהתערבות המכוונת לצמצום מצבי הזנחה תתמקד בפרט ובמשפחה, ראוי להתייחס ביתר הרחבה להיבטים הקהילתיים של ההתערבות (להרחבה, ראו תחום התערבות "קהילה" בעמוד 88). המענים הקבוצתיים והקהילתיים נועדו לתת מענה לבדידות של המשפחות, אשר רובן ככולן מנותקות ממעגלי תמיכה חברתית ומהקהילות שבהן הן מתגוררות.

ההתערבות הקבוצתית והקהילתית מותאמת לאוכלוסיית היעד מבחינה מגדרית ותרבותית (למשל באוכלוסייה החרדית תוארה עבודה נפרדת עם אבות ועם אימהות). פעילות חברתית מתקיימת אחת לשבוע – למשל משחקיות, פעילויות משותפות להורים ולילדים, ארוחות משותפות, קבוצת שחמט, פעילות חווייתית סביב חגים, טיולים ועוד.

גם ברמה הקהילתית, ההתערבות מונגשת ולוקחת בחשבון חסמים העלולים למנוע השתתפות (לדוגמה, רכישת בגד ים לאחת האימהות כדי להשתתף ביום כיף). הצוות פועל כדי לאפשר חיבורים חברתיים שיימשכו מעבר לפעילויות המאורגנות, וכדי לטפח סביבה המאפשרת למשפחות ליזום בעצמן מרחבי פעילות משותפת, כפי שמתרחש בחלק מהישובים באמצעות קבוצת ווטסאפ שפתחו המשפחות.

3.6.4 התערבות בכל רמות המודל האקולוגי – אתגרים ביישום העיקרון

א. תסכול לנוכח חוסרים מבניים: הבנת ההזנחה כבעיה חברתית הקשורה לכל רמות המודל האקולוגי היא נקודת מוצא חשובה להתערבות, אך עשויה להיות גם מקור לתסכול עבור הצוות המקצועי. חלק ניכר מן המשפחות החיות בהזנחה גרות בשכונות וביישובים בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של ישראל, וסובלות מעוני, מהדרה, ממיעוט שירותי בריאות ורווחה וכיוצא בזה. כל אלה היבטי חיים שלרוב אין בכוח העו"ס לסייע בהם.

ב. חשיפה למחסור בהזדמנויות: העבודה עם ההורים מתוך קרבה וקשר קרוב מביאה גם תובנה והיכרות עמוקה עם הקשיים שעומדים מתמודדת המשפחה, ועם המחסור בהזדמנויות חברתיות. למשל – שירותים שאינם קיימים בעיר מגוריהם או שאינם נגישים עבורם, קשיי התניידות ותחבורה, דיור ציבורי ועוד. המפגש עם המגבלות והחסמים המשפיעים על היכולת של ההורים לספק את צורכי ילדיהם עלול לעורר תסכול רב ודורש ליווי והדרכה ממוקדת.

ג. חשיפה למחסור בהון סימבולי: העבודה עם המשפחות חושפת את הצוות לחיים בשוליים המודרים של ישראל ולמשמעות העמוקה והכואבת של מחסור בהון סימבולי.¹⁵⁴ למרות מאמצים רבים מצד הצוות, המשפחות עדיין עשויות לחוות, ואף לעיתים קרובות, חוויות משפילות ומיקרו-אגרסיות מצד הסובבים אותן (מערכות פורמליות ובלתי פורמליות כאחד), ואלה עלולות להיות קשות לעיכול.

¹⁵⁴ ראו למשל דיון במיקרו-אגרסיות אצל קרומר נבו ואחרות, 2015, 2019.



3.7 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות

"גם אני השתנתי, קודם לא הייתי ככה. הייתי לא מבינה כלום לא ידעתי כלום, אבל כשהיא [הרכזת]... זה עזר לי. אין דבר שביקשתי ואמרו לי לא. כל דבר. עברתי הרבה ימים קשים, עברתי הרבה תקופות שאני לא יכולה, הייתי מתביישת מזה ורות [הרכזת, עו"ס "מפגש"] מדברת איתי חופשי '...את יכולה להגיד מה שאת רוצה, מה שאני יכולה אני אעשה...' נתנה לי את ההרגשה הזאת באמת, אין דברים כאלו, אין. בהתחלה הייתי שותקת כל הזמן, הייתי מפחדת. גם מתרחקת הרבה בשביל לא להסתבך יותר מדי עם האנשים, אבל עכשיו אני יכולה לעמוד לעצמי... גם אני יכולה להגיד כן או לא."

3.7.1 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות – תיאור העיקרון

התפיסה המנחה את המיזם היא כי השירות המוצע למשפחות צריך להתאים עצמו לצורכיהן, ולא להיפך. אם אין בשירות מענה המותאם לצורכי המשפחה, הוא יפעל לייצר מענה כזה עבורה. הצוות במודל "מפגש" מחויב עמוקות לעמדה זו ולהצלחת התהליך, ואינו בגדר "מנחה" חיצוני של המשפחה.

3.7.2 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות – עיגון תאורטי של העיקרון

העבודה עם המשפחות נעשית מתוך השקפה שהארגון צריך לעשות כמיטב יכולתו כדי שההתערבות תצליח. לשם כך נדרשות נכונות להבנה מלאה ומקיפה של צורכי המשפחה ומחויבות ליצירת מענים יצירתיים עבורה. מעבר לתרגום של השקפה זו לפעולה, מדובר בעמדה מקצועית בעלת חשיבות – התפיסה שאנחנו כאנשי מקצוע, ולא רק המשפחות, אחראים להצלחתה של ההתערבות.

אם תוכנית ההתערבות אינה מתקדמת בכיוון הרצוי, העובד הסוציאלי יתאמץ למציאת מענה מתאים יותר, ויימנע מהאשמת המשפחה בחוסר ההצלחה, למשל בטענה שאינה משתפת פעולה עם המענה המוצע.

אימוץ תפיסה זו טומן בחובו ביקורת המוצגת בספרות על המצב הקיים כיום בחלק מהשירותים ועל דרכי הפעולה הנהוגות בשירותים להגנת ילדים במצבי סיכון; לפי אותה ביקורת, הצירוף של ילדים או משפחות למערכות לרווחת ילדים נעשה לפי דיווחים, המצריכים חקירה ותגובה סמכותית.¹⁵⁵

לטענת דה-פנפיליס,¹⁵⁶ גישה זו (חקירה ותגובה סמכותית) אינה תואמת את צורכיהן של מרבית המשפחות. הורים אלו, שרבים מהם נפגעו בעצמם מדמויות הסמכות שאמורות היו לגונן עליהם ומגיעים לשירות מתוך "עיוורון" ניכר לאופנים שבהם ילדיהם נפגעים (שהרי רובם ככולם אינם מרימים עליהם יד), זקוקים למענה שיספק להם קשר, אמון, ביטחון ויציבות, לאדם שיראה את צורכיהם שלהם לצד הצרכים של ילדיהם – ולצורך כך חקירה ותגובה סמכותית אינן מתאימות. ביקורת זו מעלה את השאלה – כיצד יוצרים עבור הורים שילדיהם מצויים בהזנחה או בסכנה להזנחה

¹⁵⁵ מלטון, 2009-2010; DePanfilis, 2006

¹⁵⁶ DePanfilis, 2006

שירות המותאם לצרכים וליכולת של המשפחות ומעודד את המשפחות באופן מתמיד ואקטיבי לשתף פעולה עם המענים המוצעים להן ולצורך אותם?

ייתכן שהעבודה ארוכת השנים בגישות שאינן מתאימות למשפחות שילדיהן מצויים במצבי הזנחה פגעה בקשר ובאמון בין המשפחות לבין אנשי המקצוע. פגיעה כזו עלולה להוביל אנשי מקצוע למהר לתייג משפחות ככאלו ש"אינן בנות שיקום" ("Untreatable").

וילסון והורנר טוענים כי אנשי המקצוע נוטים לאבחן כך משפחות רבות מדי.¹⁵⁷ עמדה ותפיסה פסימית וחסרת תקווה זו מצד אנשי המקצוע, עלולה לרפות את ידיהם, ולהוביל להסתייגות מהשקעת מאמץ בייצור ובמציאת מענה מותאם ויצירתי עבור המשפחה.

כמה מחקרים מצביעים על הדינמיקה המורכבת בין הורים שילדיהם מצויים במצבי סיכון לבין אנשי המקצוע.¹⁵⁸ הספרות מראה כי בשלב יצירת קשר ראשוני עם משפחות, הורים עשויים להגיב כלפי אנשי המקצוע בעוינות, או בהתנהגויות הנעות על הרצף שבין הימנעות לתוקפנות. יש להבין התנהגויות ותגובות קשות של משפחות על רקע רגשותיהם של הורים בשלב הראשון של הקשר עם נציגי השירותים החברתיים סביב סוגיית ההזנחה.

למשל, במחקר שנערך באוסטרליה ובו רואיינו הורים שהיו בקשר עם שירותי הרווחה בשל מצבי הזנחה של ילדיהם, תיארו ההורים תחושות קשות בתחילת הקשר: פגיעות רבה, ייאוש, תחושת תבוסה ואמביוולנטיות. רגשות אלו הובילו אותם לכעוס על השירות ולפחד מפני הקשר עימו, מתוך מחשבה שזו עומדת להיות חוויה קשה. הורים תיארו פחד שילדם יילקח, חוסר אמון, רצון לשמירה על הילד וחשש מהפרת פרטיותם – כל אלה היו מחסומים בפני מתן אמון בעובדי השירות. ניכר כי ההורים לא הכירו את השירותים ואת דרכי הפעולה הנהוגות, חששו שישפטו אותם ולא ידעו למה לצפות.

לאור רגשות אלו, ניסו ההורים לבחון את העובדים במגוון דרכים: לשתוק, להימנע מקשר, לקיים קשר אקראי ולא סדיר, לשוחח באופן חלקי בלבד על סוגיות המעסיקות אותם. תגובות העובדים להתנהגויות אלו של ההורים סייעו להם להחליט אם העובדים ראויים לאמון, אם הם שיפוטיים והאם הם עצמם חשים בנוח במחיצתם.¹⁵⁹

נטען כי הורים המתנגדים לניסיונות של אנשי המקצוע לכוון עימם מערכת יחסים, מפגינים תגובת הגנה בריאה, לעומת הציפייה הבלתי ריאלית של אנשי המקצוע כי ההורים יקבלו בהכנעה ובפסיביות כניסת זרים רבי כוח והשפעה לחייהם.¹⁶⁰ תגובות אלו מצד ההורים מחדדות את הצורך שהארגון יקבל אחריות על הצלחת ההתערבות, שכן ההורים מצויים בחשש משתק ואף בהתנגדות לעצם הכניסה לחייהם, כך שאי אפשר לצפות מהם להיות אחראים להצלחת ההתערבות, בייחוד בשלב הראשוני והקריטי שלה (היכרות, אינטימיק, גיבוש חוזה ראשוני).

¹⁵⁷ Wilson & Horner, 2005

¹⁵⁸ למשל Reimer, 2013

¹⁵⁹ Reimer, 2013

¹⁶⁰ Reimer, 2013

עקרון "מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות", מבקש לשנות את הדינמיקה הרווחת שבה העובדות הסוציאליות ואנשי המקצוע תופסים את המשפחה כבעלת סיכוי נמוך להשתקם,¹⁶¹ והמשפחה מצידה מתנגדת לתהליך ולא משתפת פעולה.¹⁶²

כתוצאה מכך, פעמים רבות נוצר מצב שבו המשפחה לא צורכת את השירות מחד, ואנשי הצוות לא מתאמצים להתאים את השירות למשפחה מאידך. זאת ועוד, ייתכן שהמעמסה הקיימת כיום על העובדות הסוציאליות בחלק מהמחלקות לשירותים חברתיים (למעלה מ-200 משפחות באחריות עובדת סוציאלית אחת), לא מאפשרות מרווח להתאמה ייחודית של מענה לצורכי המשפחות.

על פי עיקרון זה של מודל "מפגש", מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות אמורה להניע תהליכים יצירתיים של חיפוש המענה המקצועי המותאם למשפחה. יש לקוות שהמשפחה, מצידה, תיענה למחויבות אנשי הצוות וכך תיפתח אפשרות לדינמיקה אחרת, מיטיבה, בין המשפחות לנותני השירות. הספרות מראה כי פונים מעריכים מאוד את מאמצייהן של עובדות סוציאליות, מאמצים יצירתיים ובעלי אופי "חברי". אלו נתפסים בעיני הפונים כמאמצים שמעבר לעבודה ה"רגילה".¹⁶³

3.7.3 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות – אופן יישום העיקרון

קיימת ציפייה חברתית שהורים יתאימו את עצמם לצורכי ילדיהם, בין אם צרכים אוניברסליים ובין אם צרכים ייחודיים. סביר לצפות מהורים שיעשו ככל יכולתם לתת מענה לילד המציג צרכים מיוחדים ולא יאמרו לו שעליו להשתנות בהתאם למה שהם יכולים להציע לו. בהקבלה מלאה, מודל "מפגש" כולל השקפה דומה בעבודה עם המשפחות: תפיסה שלפיה הארגון מחויב ואף אחראי להצלחת ההתערבות, ואינו מטיל אחריות זו על המשפחות.

נקודת המוצא היא שעל אנשי המקצוע מוטלת האחריות להתגמש ולהיות יצירתיים בהתאמת המענה לצרכים המשתנים והייחודיים של כל משפחה.

אם משפחה מציגה צורך ייחודי, על הצוות למצוא את הדרך להגיע אליה ולעבוד עימה. עם כל משפחה אפשר לעבוד, ועלינו מוטלת האחריות למצוא את הדרך לעשות זאת.

לחלק מהמשפחות היסטוריה מורכבת ביחס לשירותים החברתיים, חלקן אינן מעוניינות בקשר עם המחלקה לשירותים החברתיים ולחלקן קשיים פרגמטיים-אובייקטיביים, כמו למשל חיים בעוני או היעדר מערכות תמיכה חברתית, המקשים לעיתים קרובות על יכולתן להיענות להתערבות המקצועית המוצעת במרבית השירותים. מעקרון הארגון כאחראי להצלחת ההתערבות נגזרת פרקטיקה של גמישות יוצאת דופן, לצד מאמץ עצום להניע תהליכי שינוי עם ועבור משפחות.

¹⁶¹ Wilson & Horner, 2005

¹⁶² Reimer, 2013

¹⁶³ למשל בוכבינדר, 2010; סער הימן ואחרות, 2017; Ribner & Knei-Paz, 2002

יצירת קשר עם משפחות שבהן קיימת הזנחה מתמשכת של ילדים מצריכה גמישות רבה (להרחבה, ראו "עקרון הנגשה, גמישות וזמינות" בעמוד 40): גמישות בשעות העבודה, ב-Setting, בעבודה עם העובדים הסוציאליים האחרים המעורבים במקרה ועוד, וכן גמישות מחשבתית. אחת הדוגמאות הרווחות בעבודה עם המשפחות היא טיפול רגשי לאימהות. לא פעם בעבודה עם המשפחות, האם מפסיקה לחלוטין את הטיפול, או מגיעה לפגישות באופן לא סדיר. אפשר לפרש זאת כחוסר נכונות לשותף פעולה או כחוסר מחויבות לתהליך, אך על פי עיקרון זה – יש להניח כי הסיבה היא חוסר התאמה בין המטפלת למטופלת או משבר הנובע מתוכני הטיפול, ויש לנסות להבין לעומק את הסיבה.

הנחת היסוד של העובד הסוציאלי בעבודה עם המשפחות היא כי כל פונה מעוניין, באופן הבסיסי ביותר, להיטיב את מצבו, ויש למצוא את הדרך המותאמת עבורו להשיג את המטרה.

לעיתים נדרשת החלפה של המטפלת, לעיתים שינוי של ה-Setting. במאמרו של פרייברג ועמיתותיה¹⁶⁴ טיפול רגשי לאמא מתבגרת שהזניחה את בנה הוביל למצב שבו, לאחר פגישה משמעותית שבה עלו תכנים קשים מעברה, האם נמנעה מפגישות עם המטפלת (על אף שזו הגיעה לביתה לצורך המפגשים) במשך חודשיים תמימים. הצוות המתואר במאמר הפעיל יצירתיות ונחישות רבה שהובילה, לבסוף, לחידוש הקשר עם האם ולהמשך ביסוס ההתערבות עימה. בסופו של דבר ניכר שיפור רב במצב הקשר שלה עם בנה ובמצבו.

ליישום של תפיסת הארגון כאחראי להצלחת ההתערבות כמה היבטים:

- א. אנשי המקצוע העובדים עם המשפחות צריכים לאחוז בתפיסת עולם הומניסטית, באמונה כי אפשר לשנות ולהשתנות וכן בנכונות לעבודה מקצועית, נגישה ובלתי פורמלית, על פי המודל.
- ב. לעיתים המשפחות עצמן איבדו תקווה לשינוי, והצוות הוא זה שצריך להחזיק את האופטימיות והתקווה, ואת החזון באשר ליעדים ולדרך. עמדה זו נעשית לעיתים קרובות לנבואה המגשימה את עצמה; חלק גדול מן המשפחות שטופלו נתפסו עד כה כפסיביות ולא משתפות פעולה, למרות ניסיונות רבים לסייע להן. המחויבות הארגונית למציאת המענה היצירתי המתאים, הובילה לשינוי גם מבחינה זו, כאשר האמונה של הצוות ביכולת המשפחה להשתנות מולידה גם אמונה של המשפחה ביכולתה זו.
- ג. לעיקרון זה יש גם משמעות תקציבית. לעיתים, תהליך החיזור של איש מקצוע כרוך בהוצאה כלכלית, ואין ודאות שבסופו אכן יתקיים הקשר. במקום שבו מסתיימת הוודאות, מתחילה אמונה בהצלחת התהליך בסופו של דבר, בדרך כזו או אחרת.
- ד. תפיסת אחריות הארגון להצלחת ההתערבות כרוכה גם בהכרה שעבור חלק ניכר מהמשפחות, הקשר עם השירותים החברתיים עשוי להיות מתמשך. חלק ניכר מנסיבות החיים הקשות והמורכבות של המשפחות (עוני בעבר ובהווה, מצבי טראומה קשים, שכונה שיש בה פגיעה ודלות) לא ישתנו ולכן מרבית המשפחות יזדקקו לסיוע של שירותי הרווחה לאורך זמן. ההבנה כי יכולת ההורה לספק את צורכי ילדיו מושפעת גם ממעמד חברתי ומההזדמנויות שיש לו,

¹⁶⁴ Fraiberg, Adelson, & Shapiro, 1975

כרוכה בהבנה שכל עוד לא חל שינוי מהותי במעמד החברתי ובהזדמנויות – המחלקה לשירותים החברתיים ככל הנראה תצטרך להמשיך ולהיות בקשר עם המשפחה.

3.7.4 מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות – אתגרים ביישום העיקרון

א. **מיעוט משאבים:** שירותים המתמודדים עם עוני ארגוני ומיעוט של משאבים, נאלצים לקבוע סדרי עדיפויות בחלוקת המענים המוגבלים. אפשר בהחלט להבין את אנשי המקצוע שלא יכלו, לאורך השנים, להפנות משאבים למשפחות שלא הצליחו לצרוך אותם (מדוע "לבזבז" את הוועדה של ילד למועדונית אם הילד אף פעם לא מגיע וילדים אחרים זקוקים נואשות למענה זה?). כדי ליישם עיקרון זה, יש צורך במרחב פעולה וביכולת להפעיל מענים גמישים ומגוונים לטובת המשפחות.

ב. **תפיסת אחריות חדשנית:** ככלל, אפשר לטעון כי השירותים הציבוריים בישראל אמורים לספק מענה לפונים אליהם, ואין זה תפקידם "להתאמץ" לתת שירות מעבר לכך. חדשנותה של התפיסה הנוכחית מתבטאת בכך שהמאמצים, בייחוד בשלב הראשוני אך גם לאורך כל ההתערבות, נעשים דווקא מצד השירות; זהו יישום חדשני ורדיקלי של תפיסת הפונה כלקוח, מה שלא בהכרח מותאם לאווירה הרווחת בשדה הציבורי.

3.8 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה

"שתראה את עצמה כמו הבחורה שבאה אליה. שיהיו לה רגש וחמלה. רגש. מעבר לזה, לא צריך הרבה. להסתכל מצד האדם שמולך. לא מהמקום שלה."

"הקשר עם הרכזת [עו"ס "מפגש"] היה מאוד חשוב, היא בחנה יחד איתנו אחת למספר חודשים את התחומי טיפול והעזרה ומתוך מקום אמיתי של רצון לקדם את כל אחד מבני המשפחה במישור שלו. הייתה תחושה של בדיקה אמיתית... ובעיקר היה ניכר הקשבה והבנה של המקרה המסופר, הייתה התייעצות ערה ועניינית איתנו... וחיפוש מענה שלפעמים הסתכם בהכוונה, או הפניה לחיפוש גורם מסייע, מה שנתן לנו אחריות על מצבנו האישי, תוך שיתוף פעולה מלא איתנו..."

3.8.1 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה – תיאור העיקרון

המודל מניח עבודה של הצוות מתוך עמדה של "חוסר ידיעה", מתוך פתיחות ומוכנות להכיר בידע הקיים אצל המשפחות עצמן ביחס לצרכים שלהן וביחס לדרך המתאימה ביותר עבורן לקבל מענה לצרכים אלו. פתיחות זו קיימת לא רק בשלב תחילת הקשר (האינטייק), אלא לאורך ההתערבות כולה, והשותפות עם המשפחות יוצרת מצב מתמשך של הרחור על הפרקטיקה והקשבה לנרטיב של המשפחות עצמן, תוך נכונות מתמדת לשינויים בתוכנית ההתערבות, בהתאם למומחיות של המשפחות ביחס לחייהן.

3.8.2 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה – עיגון תאורטי של העיקרון

הכניסה לחייהן של משפחות על רקע חשש לפגיעה בילדים ו/או הזנחה של ילדים כוללת פרדוקס מובנה.¹⁶⁵ מחד, במצב זה יחסי הכוחות מוטים בבירור לטובת אנשי המקצוע, ומאידך יש לאנשי המקצוע רצון להעצים את המשפחות, כדי שיצליחו להעניק טיפול טוב יותר לילדיהן.¹⁶⁶

יש להכיר במתח מובנה זה, ויש המציעים כי איש המקצוע ינקוט עמדה של "חוסר ידיעה" ("Not-knowing") שעשויה לרכז את הקשר ולסייע באיזון יחסי הכוחות הקיימים. עמדה של חוסר ידיעה מאפשרת לאיש המקצוע להיות פתוח יותר כלפי ההבנה של הלקוח עצמו את מצבו. זהו מצב דיאלקטי שבו יש להכיר מצד אחד בניסיון ובמומחיות האישית של איש המקצוע, ומצד שני בכך שאין לנו כאנשי מקצוע את כל התשובות.¹⁶⁷

תפיסה זו עולה בקנה אחד עם קריאתו של רוזנפלד (1997) לעובדים הסוציאליים, ליצור "ידע ניתן להפעלה". הוא אף גורס כי זוהי מומחיותו של מקצוע העבודה הסוציאלית. אוכלוסיות המנודות לשולי החברה, הן אוכלוסיות שהחברה כשלה בתפקידה לעזור להן.

"ידע ניתן להפעלה" הוא ידע שימושי, ידע שעובדים בשדה יכולים לפעול לפיו, שיכול להביא להמצאת התערבויות ולתרום לשינוי בחייהן של אוכלוסיות אלו. לצורך כך אין להמשיך להשתמש בידע בלתי מתאים, אלא להסכין להימצא במצב ממושך של חיפוש, שנועד לאתר ולגבש ידע ודרכי פעולה. רוזנפלד (1997) מצביע על שני רכיבים מרכזיים העשויים לתרום לתהליך זה: ראשית, היכולת והנכונות הבסיסית לעסוק בחיפוש ובלמידה (דהיינו אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה) ושנית, הנכונות למקד את החיפוש במהות יחסי הגומלין בין האוכלוסיות המנודות לבין מי שיכולים לתרום להם (במיזם מתבטא רכיב זה בעקרון העבודה "התערבות מבוססת קשר" שתואר לעיל).

עיקרון זה מתכתב, במידה רבה מאוד, עם אחד העקרונות של "עבודה סוציאלית מודעת עונני".¹⁶⁸ אחד העקרונות בעבודה על פי פרדיגמה זו הוא ידע מתוך קרבה, כפי שהוא מתואר להלן:¹⁶⁹

[עיקרון זה] רואה בידע המקצועי ידע חלקי וממוקם. לפי תפיסה זו, הידע המקצועי, כמו כל ידע, מבוסס על מערכות פרשניות, והפרשנות מושפעת, בין היתר, מהמיקום החברתי של היודע. על כן חיוני להכיר בסוגי ידע שונים, ובכלל זה ידע של אנשים החיים בעוני.

הכרה בידע של אנשים החיים בעוני תתפתח רק במצב של קרבה בין עובדים סוציאליים למשתמשי השירותים. הקרבה הכרחית, הן כדי שהעובדים הסוציאליים יכירו את מציאות החיים בעוני, על החסמים והכאב שהיא מייצרת, והן כדי שידעו לזהות את המאבק של אנשים בעוניים, בין אם המאבק צולח ובין אם לאו.

¹⁶⁵ Lawrence, 2004

¹⁶⁶ Turney, 2012

¹⁶⁷ Turney, 2012

¹⁶⁸ קרומר נבו ואחרות, 2019

¹⁶⁹ עמ' 11, שם

חשוב להדגיש: הנכונות ללמוד מן הפונים אינה נובעת רק מרצון "להעצים" את המשפחות, אלא מתוך הכרה אמיתית במומחיותם למצבם, כפי שכל אחד מאיתנו, כבני אדם, מומחה למצבו האישי.

3.8.3 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה – אופן יישום העיקרון

עקרון אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה מיושם בכמה אופנים:

- א. אימוץ התפיסה כי הפונה הוא המומחה לחייו. תפיסה זו גורסת כי בני האדם החיים במצוקה הם בעלי ידע תקף, "ידע מן החיים". ידע מסוג זה משקף את נקודת מבטם של המצויים בשולי החברה על חייהם, על החברה ועל המוסדות העיקריים שבה. ידע זה נרכש ב"רחוב", בדרכים יום-יומיות, והוא מושפע מן החוויה האישית ומשפיע עליה.¹⁷⁰ הספרות מדגישה כי השימוש בידע מסוג זה רלוונטית הן למחקר¹⁷¹ הן לפרקטיקה,¹⁷² ואף אומצה כעיקרון של הפרקטיקה בתוכניות התערבות אחרות.¹⁷³
- ב. אימוץ התפיסה של איש המקצוע כאדם שאינו "יודע כול" וכלומד, מסייעת בהגברת הגמישות המחשבתית והיצירתיות בתהליכי ההתערבות. אלו חשובים מאוד מכיוון שבעבודה עם משפחות במצבי ההזנחה, הניסיון המעשי והספרות¹⁷⁴ מראים כי השירותים הסטנדרטיים פחות יעילים.
- ג. הניסיון ביישום מודל "מפגש" בשנים האחרונות מלמד כי רכישת אמון המשפחות ויצירת הקשר עימן צריכה להיעשות לאט ובעדינות, בשל החשש שלהם שלא יבינו אותם, חוויה המלווה אותם לאורך חייהם. עמדה של איש מקצוע "יודע כול" עלולה להרחיק את המשפחות, ואילו עמדה של מי שאין בידו את כל התשובות מראש מסייעת פעמיים; ראשית, עמדה זו מחוברת יותר למציאות חייהם של הפונים, הכוללת לעיתים קרובות בעיות מורכבות שעבורן אכן אין לאיש המקצוע פתרון מן המוכן. שנית, עמדה זו נותנת תוקף לחוויה של חלק ניכר מן המשפחות שעבורן נוצר מודל "מפגש", שרוו שירותים שלא הצליחו לספק להם מענה מותאם ורלוונטי די הצורך. כך, מתחיל וממשיך קשר טיפולי הנשען על ידע טיפולי מקצועי, אך גם על ידע של הפונים על עצמם, על צורכיהם ועל חייהם.

3.8.4 אשת המקצוע כמתמחה וכתלמידה – אתגרים ביישום העיקרון

האתגר המרכזי ביישום העיקרון נעוץ בעצם הנכונות של אנשי ונשות המקצוע להודות שהם לא באמת יודעים ולהסכים לשים עצמם בעמדה שוויונית ביחס למשפחות.

גם כאן יש פרדוקס מובנה: אנשי ונשות המקצוע שיעבדו עם משפחות אלו כולם בעלי תואר ראשון, מרביתם בעלי תואר שני ולרובם ניסיון של כמה שנים בעבודה בשירותים החברתיים. לאורך השנים

¹⁷⁰ קרומר-נבו, 2000

¹⁷¹ קרומר-נבו, 2004

¹⁷² קרומר-נבו, 2003

¹⁷³ למשל גולן, קומס וקאי-צדוק, 2008

¹⁷⁴ למשל DePanfilis, 2008



הם צברו ידע אקדמי ומעשי רב, שאף ישמש אותם במהלך ההתערבות ב"מפגש". יחד עם זאת, עליהם לוותר, במידה מסוימת, על ידע זה ולהיות בעמדה שיש בה ניגוד מסוים לוותק ולניסיון שצברו.

ויתור זה יכול להתאפשר רק מהכרה אמיתית וכנה בידע הקיים של המשפחות ורק מתוך ביטחון מבוסס ביכולות המקצועיות שלהם עצמם.

מודל "מפגש" לא רק מבקש מאנשי המקצוע להאמין בפונים, אלא מגדיר את המשאבים הנדרשים להם, הלכה למעשה, כדי לחזק את האמונה ביכולתם להשתנות, ובהתאמה – את רכיבי המודל הנדרשים להצלחת ההתערבות. לאחר תיאור העקרונות התאורטיים, הפרק הרביעי יעסוק במודל ההפעלה של התוכנית ויפרט את אופן יישומה, שלב אחר שלב.

חלק ד' - מודל הפעלה מקצועי

על המיזם – רקע

מיזם "מפגש" החל את פעילותו ב-2014 כחלק משותפות מתמשכת בין משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, הקרן לפיתוח שירותים לילדים ולנוער בסיכון בביטוח הלאומי, וקרן רש"י. מטרת המיזם הייתה פיתוח מודל התערבות לטובת ילדים ובני נוער במצבי הזנחה קשה ובני משפחותיהם.

הזנחה מוגדרת כחוסר יכולת מתמשך של ההורה המטפל לספק את צורכי הילד, לעיתים עד כדי פגיעה בבריאות ו/או בהתפתחות שלו. הבחירה בתופעת ההזנחה של ילדים ונוער כמושג מובחן מותאמת לתפיסה המקצועית המתגבשת בעולם, ולפיה יש לטפל בהזנחה של ילדים ונוער באופן ייחודי ומותאם למאפייני התופעה. תפיסה זו נשאה בשורה חדשה לתחום המדיניות החברתית ביחס לטיפול במשפחות ובילדים בישראל.

ההתמודדות עם תופעת ההזנחה הדאיגה את שותפי המיזם זה זמן רב. ההתנסות היום-יומית והעבודה בשדה, הצביעו על כך שהעזרה הקיימת באותה עת ענתה באופן חלקי בלבד לצורכי המשפחות, שהן אוכלוסיית היעד של המיזם.

השותפים בחרו לייחד מאמצים ומשאבים לטובת הנושא ולהשיק מיזם משותף, שמטרתו ניסוח מדיניות לאומית להתמודדות עם תופעת ההזנחה וגיבוש תוכנית התערבות ייעודית מקיפה לטובת המשפחות הרלוונטיות. באמצעות המיזם התאפשר מתן סיוע לילדים ולהורים שעד אז לא הוגדרו כקהל יעד מובחן להתערבות, ושלא היה מענה מותאם לצורכיהם.

ההתמודדות עם תופעת ההזנחה עולה בקנה אחד עם האמנה הבין-לאומית בדבר זכויות הילד, שעליה חתומה ישראל. האמנה מגדירה ילדים כבעלי זכויות מהותיות בתחומים שונים, זכויות הקריטיות לחייהם ולהתפתחותם התקינה, ובהן הזכות לבריאות, לחינוך, לחברה, להגנה מפני מצבי הזנחה ועוד. תפקיד המדינה לוודא מימוש זכויות אלה, תוך הכרה בתפקיד המרכזי של ההורה בתחום זה וסיוע לו במילוי תפקידו באמצעות פיתוח מענה מתאים ושירותים ייעודיים.

המיזם פעל כ"מיזם לומד", שבו המודל מתעדכן תוך כדי עבודה עם המשפחות ובאמצעות ליווי מחקרי צמוד. המיזם פעל ב-12 רשויות מקומיות, הנבדלות זו מזו משמעותית במאפיינים דמוגרפיים וארגוניים. כל רשות מקומית הפעילה את המיזם מתוך המחלקה לשירותים חברתיים ובהובלת רכזת יישובית במשרה מלאה.

מטרות המיזם

מטרות המיזם ממוקדות בשני צירים מרכזיים: טיפול וסיוע למשפחות, ולמידה על אודות התופעה ודרכי ההתערבות המותאמות לטיפול בה.

וכך הוגדרו מטרות המיזם:

1. שיפור יכולת ההורים לספק את צורכי ילדיהם, תוך מתן הגנה וביטחון במסגרת המשפחה.

2. שיפור בתפקוד הילדים ובני הנוער בהיבט החברתי, המשפחתי, הלימודי, החינוכי והרגשי.
3. פיתוח מודל עבודה מבוסס ראיות וייסוד שירות בר קיימא, כחלק מתפיסת מדיניות כוללת.

בחלק זה יתואר מודל ההפעלה של המיזם, שגובש במסגרת הפיילוט, וייסקרו ההיבטים הבאים במודל:

1. קהל היעד; המשפחה, ההורה, הילד והקהילה
2. תחומי הסינוע; היבטי חיים פיזיים-חומריים, היבטי חיים רגשיים, הורות ותפקוד, קהילה, מיצוי זכויות, פנאי
3. שלבי ההתערבות
4. הערכה, אבחון ומעקב אחר סיפוק צורכי הילדים
5. אופן יישום תוכנית ההתערבות; המכנה המשותף, התערבות מכוונת תוצאות באמצעות מודל לוגי, מתן מענה באופן מותאם, גמיש ומסיר חסמים, ניהול באמצעות מערכת מידע ממוחשבת
6. מודל ארגוני
7. הכשרה והדרכה של אנשי מקצוע

1. קהל היעד

"אני חושבת שכל המהות של 'מפגש' זה לקחת את המשפחה כחטיבה אחת ובד בבד גם כיחידים. כל אחד מהמשפחה זוכה ליחס אישי, שרואים אותו וערים לצרכים שלו, לפעמים זה כבר חצי מהפתרון..."

כאשר מדברים על פגיעה בילדים בכלל, ועל הזנחה בפרט, נהוג לסמן כמעט מיידי את ההורה כמערכת הלקוח, ואת ההורות שלו כמוקד ההתערבות. גישה נוספת רואה בילד את מושא הדאגה וההתערבות, וככזה, הוא מוגדר כמערכת הלקוח. מכל אחת מהגישות לזיהוי קהל היעד נגזרים עקרונות עבודה שונים ודרכי יישום שונות.

על פי מודל "מפגש", קהל היעד הוא רב-ממדי. הפונה, לצורך העניין, הוא המשפחה כולה אך כך גם כל אחד מבני המשפחה, בעת ובעונה אחת.

בחלק זה נסקור את קהלי היעד על פי המודל וכן את האינטראקציה ביניהם במסגרתו; כחלק מאינטראקציה זו, דמות מסוימת עשויה להיות מערכת היעד במצב אחד, מערכת הפעולה במצב אחר ומערכת הלקוח במצב שלישי.

המשפחה

הספרות המקצועית, כמו גם הניסיון בשדה, מלמדים כי אפשר לזהות גורמים ותהליכים המובילים להיווצרות מצבי הזנחה בקרב משפחות.

אלה נוכחים באופן בולט ותמידי בקרב משפחות המיזם: עוני, היעדר הון חברתי, ילדות של ההורים בצל הזנחה או התעללות, טראומות לא מעובדות בילדות ובבגרות, פגיעות מיניות בילדות ובבגרות, רווחה

אישית נמוכה של ההורה, ריבוי מצבי דחק במשפחה, מיעוט הזדמנויות חברתיות, הדרה חברתית, חוסר נגישות לשירותים, אי מיצוי זכויות, בדידות, ניכור חברתי ועוד.

לכן, על אף שבמצב הנוכחי ההזנחה דורשת טיפול והתייחסות ייחודיים, לרוב אין היא הבעיה הראשונית. המודל מבוסס על התפיסה כי מכלול האתגרים הניצבים בפני המשפחה בכלל, וסוגיית ההזנחה בפרט, רלוונטיים לטיפול במערכת המשפחתית כולה. בהתאמה, כדי לטפל בהזנחה של ילדים, יש להכיר בגורמים המחוללים אותה, ולהבין כי הם ניזונים ממצבי חיים המשפיעים על המשפחה כולה. במובן הבסיסי ביותר – מעשית ותאורטית כאחד – המערכת המשפחתית היא הפונה המרכזי שלנו, ועלינו לראות בכל אחד מן הפרטים שבתוכה את הפונה שלנו, שאליו נהיה מסורים בתהליך הסיוע.

ההורה

כאמור המודל רואה במצבי חיים חברתיים ואישיים גורמי סיכון המחוללים בסופו של דבר הזנחה. לכן אחת ממטרות המודל היא לסייע לשינוי במציאות החיים של המשפחות בכלל, ושל ההורים בפרט, כדי להוביל לשיפור בתפקוד שלהם וביכולתם לספק את צורכי ילדיהם. במובן זה, ההורה הוא מערכת הלקוח שלנו, ולא רק מערכת יעד בדרך להשגת המטרה – ילדים שצורכיהם מסופקים. על פי תפיסתנו, ההורה הוא פרט בעל צרכים משל עצמו ואינו מוגדר רק באמצעות התפקיד ההורי שלו (להרחבה, ראו "הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד", עמוד 46).

על כן, העבודה עם ההורה נעשית בשני מישורים. הראשון הוא סיוע הממוקד בו וברווחתו כאדם. תפיסה זו מתבטאת כבר בתהליך האינטייק, כמו גם בתוכניות ההתערבות; ננסה להכיר את ההורה כאדם ולהבין את ההיסטוריה שלו, את החלומות והשאיפות שלו, את הכוחות, הקשיים והפחדים שלו, ובהתאמה – ננסה לתת מענה לצרכיו.

השני הוא סיוע הממוקד בהורות שלו וביכולתו לספק את צורכי ילדיו. גם כאן, התפיסה תתבטא הן בתהליך האינטייק, כאשר ננסה להבין את המצב הנוכחי של סיפוק צורכי הילדים (להרחבה, ראו "הערכה, אבחון ומעקב אחר סיפוק צורכי הילדים" בעמוד 99), הן בתוכניות ההתערבות, שיכללו מענה המכוון לסיוע להורה במימוש מגוון התפקידים והאתגרים שאליהם הוא נדרש במסגרת ההורות.

הילד

ילדים החיים במצבי הזנחה מתמודדים עם מגוון השלכות על התפתחותם, על מצבם הרגשי ועל תפקודם בהווה ובעתיד. טיפול במצבי הזנחה, מחייב סיוע ממוקד לילדים ווידוא כי ההשלכות על חיי הילד בהווה יקבלו מענה (טיפול), וכי צורכיהם של ילדים בכלל תחומי חייהם יסופקו גם בעתיד במידה מספקת (מניעה). במובן זה, הילד גם הוא מערכת לקוח, שאליה נפנה משאבים ישירות, במגוון תחומי התערבות.

היישום המעשי הישיר של תפיסה זו במסגרת מודל "מפגש" הוא קשר ישיר של העו"ס עם ילדי המשפחה. היא מכירה אותם וכוללת אותם בתהליך האינטייק בדיוק כפי שהיא כוללת בו את הוריהם. בהמשך, הילדים מקבלים מגוון מענים המכוונים ישירות לסיפוק צורכיהם ולשיפור מצבם בכל היבטי החיים הנדרשים.

הקהילה

על פי המודל, יכולתו של הורה לספק את צורכי ילדיו מושפעת ישירות מסך ההזדמנויות העומדות לרשותו, בין השאר גם הזדמנויות חברתיות.

לדוגמה, לא אחת נתקלנו בילדים הזקוקים לאבחון רפואי כזה או אחר, ואינם מקבלים אותו. בדיקה מעמיקה יותר מעלה כי השירות הרלוונטי אינו קיים באזור מגורי המשפחה, כי התורים ארוכים באופן בלתי סביר ועוד. אנו מצפים מהורה להשיג תור לאבחון רפואי עבור ילדו, ולא נסיר ממנו את האחריות לכך. אולם הורה שחי ביישוב שבו השירות זמין מאוד, יוכל למלא את חובתו זו בקלות רבה, לעומת הורה שחי ביישוב שבו אין השירות זמין כלל. מצבים מעין אלה נפוצים במיוחד בפריפריה החברתית, ובוודאי בפריפריה הגיאוגרפית.

חיינו של אדם, ילד או מבוגר, מורכבים מרגעים רבים וממגוון צרכים יום-יומיים, שהמענה להם מסופק בשירותים שונים של החברה והקהילה: שירותי חינוך, פנאי, בריאות ועוד. לפחות בחלק מן המקרים, שירותים ומענים רבים אינם נגישים למשפחות הפונים שלנו או שאינם מותאמים להן, והשפעתן על מציאות זו היא מצומצמת או שכלל אינה קיימת.

לעובד הסוציאלי המטפל במשפחה המתמודדת עם מצבי הזנחה, תפקיד חשוב ביותר בסיוע לפונה, לא רק ברמת הפרט והמשפחה אלא גם ברמת הקהילה והחברה. על כן מודל "מפגש" כולל עקרונות עבודה ופרקטיקה גם בהיבט הקהילתי-חברתי (להרחבה, ראו "התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות" בעמוד 54). זאת לא רק במטרה לסייע למיצוי זכויות, אלא גם להוביל לשינוי עמדות ותפיסות בקרב נותני השירותים, עד כדי שינוי פרקטיקת השירות במוסדות השונים. במובן זה, הקהילה עצמה היא לעיתים מערכת הלקוח שלנו וקהל היעד שלנו.

2. תחומי הסיוע

חלק זה יוקדש לסקירת תחומי הסיוע על פי מודל "מפגש". בכל אחד מתחומי הסיוע נעסוק בשלוש שאלות: מהו תחום הסיוע, מדוע נכלל תחום סיוע זה במודל, ומהם המענים המרכזיים הכלולים בו. למותר לציין כי המחקר המלווה את המיזם מצא שכל תחומי הסיוע שנכללו במודל תורמים לצמצום מצבי הזנחה, מגבירים גורמי חוסן ו/או מצמצמים השפעת גורמי סיכון להיווצרותה של הזנחה.

החלוקה לתחומים, והסתייגות בצידה

"לפני זה לא רציתי להיכנס לרווחה... אני לא יודעת להגיד לך מה בדיוק עזר, אולי זה שאת [רכוז "מפגש"] הגעת אליי ועזרת לי, ואולי התנור שהבאת ועזרת לי ואולי שרה'לה [מדריכת הורים] או שוקי [טיפול דיאלי], אבל משהו השתנה במשפחה שלי. פעם הייתי הרבה יותר תוקפנית ועצבנית והיום אני יותר רגועה. הבית שלי יותר רגוע..."

טרם סקירת תחומי הסיוע, נבקש לסייג חלוקה זו לתחומים שאותה אנו מציגים. ומדוע? מתוך תפיסה שיכולתנו לסייע לפונים שלנו גוברת ככל שאנו מוכנים לאמץ מבט מורכב על הגורמים להתנהגותם, ובהתאמה לייצר מענים יצירתיים למגוון רחב של צרכים.

במודל "מפגש" הורחבה ההגדרה הקיימת להזנחה ונפרטה לחמישה סוגי טיפול וסיפוק צרכים: פיזי, רגשי, חינוכי, רפואי והשגחה ופיקוח. בכל אחד מן הסוגים הללו כמה מדדים הנבדקים על פני רצף סיפוק הצרכים (להרחבה, ראו "הערכה, אבחון ומעקב אחר סיפוק צרכי הילדים", עמוד 99).

תובנה משמעותית שגובשה תוך כדי העבודה עם משפחות במצבי הזנחה, היא כי הקושי שעומו מתמודד ההורה ותוצאת אותו קושי (חוסר סיפוק הצורך של הילדים), אינם בהכרח חלק מאותו עולם של

צרכים; לפעמים הקושי נובע מתחום אחד ואילו התוצאה משליכה על תחום אחר. במקרים כאלה אבחון מדויק של הקשיים הוא קריטי לטיפול ולמתן מענה מדויק למשפחה. לדוגמה, באחת המשפחות שטופלו ב"מפגש", האם לא קילחה את ילדיה כמעט, והם היו מלוכלכים רוב הזמן, הדיפו ריח לא נעים ונדבקו בכינים. גם היא עצמה הייתה במצב דומה. לכאורה, נדרשת כאן הקניית מיומנויות הקשורות להיגיינה אישית, ואכן בתחילה המענה שהוגדר עבורה היה ליווי של מלווה משפחתית שמטרתה להקנות לאם את המיומנויות הנדרשות.

עם הזמן התחוויר כי אם המשפחה סובלת למעשה מפוסט טראומה, ואזור המקלחת ומגע עם מים הם עבורה טריגר לטראומה, ולכן היא נמנעת ממקלחות בכל דרך. כך שהמענה הנכון עבורה היה דווקא טיפול ממוקד בפוסט טראומה. עם הזמן השתפר מצבה הרגשי במידה ניכרת, ובהתאמה השתפרה יכולתה לקלח ולנקות את ילדיה.

על כן אנו מבחינים בין מודל ההפעלה התאורטי, המצריך המשגה ברורה הכוללת הבחנה בין תחומי סיוע, ובין העבודה בשדה, שאינה סטרילית ובה התחומים כרוכים זה בזה, ועקב כך התובנות הטיפוליות מורכבות יותר, כמו גם המסקנות שלנו באשר לסיוע המיטבי לפונה שלנו.

מודל "מפגש" מציג שישה תחומי סיוע שמהם תורכב תוכנית ההתערבות: היבטי חיים רגשיים, היבטי חיים פיזיים-חומריים, הורות והיבטי חיים תפקודיים, קהילה, מיצוי זכויות ופנאי. לכל אחד מן התחומים הללו, מגוון מענים שאפשר להציע וליישם בכל אחת מארבע הרמות שמגדיר המודל האקולוגי. בקרב מרבית המשפחות יעלה הצורך לטפל בכל אחד מהתחומים האלה, בעוצמות משתנות, בהתאם לנסיבות, ותוך מיקוד התוכנית בצרכים של כל משפחה באופן פרטני.

תחומי הסיוע שיפורטו להלן מתבססים במידה רבה על תחומי החיים השונים של הפונים שלנו (כמו גם של חיינו שלנו). ואולם, אנו מאמינים, כאמור, כי אף תחום אינו עומד בפני עצמו. השלם הוא יותר מסך כל חלקיו ובמרבית המקרים המשפחות שלנו זקוקות למענה מורכב וחוצה תחומי סיוע. החלוקה המוצגת כאן מייצגת את נקודת המבט של איש המקצוע, במטרה לאפיין את סוגי המענה הניתנים. במציאות, ומנקודת המבט של הפונים שלנו, לפעמים אין הפרדה והכול מחובר.

א. היבטי חיים פיזיים-חומריים

"זכורה לי במיוחד סיטואציה שלא שלחתי את הילדים לגנים כי לא היה לחם בבית, והדבר היחיד שהיה במקרר היה 5 תפוחים ירוקים. הילדים אכלו מהם ולאחר כמה שעות ביקשו בנימוס ולאחר מכן בבכי, שהם רעבים... לא ידעתי מה לעשות. זה היה אמצע חודש, לא היה לנו חשבון בנק תקין שאפשר לקחת ממנו הלוואה על חשבון המינוס, לא היו צ'קים ולמעשה התקיימנו מעבודה נוספת של בעלי, תיקון מחשבים, כך שאם היה שטר בכיס קנינו איתו מיד אוכל או שילמנו חשבון של החברה הראשונה שניתקה את שירותיה עקב אי תשלום... שלחתי את הילדים להלוות חבילת אטריות מהשכנה ובישלתי אותה רק כדי שיהיה להם משהו לאכול, התקשרתי לבעלי בקול רועד שחייב לחם בבית. הוא הלווה מהבוס שלו 20 שקלים וקנה תפוחי אדמה ולחם. אני זוכרת את הסיטואציה בחדות כי זו מבחינתי הייתה נקודת שפל הכי נמוכה שהגענו אליה."

"קשה לי בעניין החומרי, בדברים שאני צריכה לילדים. כל דבר אומרים לי שאי אפשר, סוגרים לי דלתות, אני מבקשת פעם אחת ואם לא מאפשרים לי אז אני מרימה ידיים... הייתי רוצה שלא ייתנו לי להרגיש שעושים לי טובות".

• תחום הסיוע

היבטי חיים הקשורים ליכולת הכלכלית של המשפחה, וכוללים מגוון צרכים חומריים-כלכליים.

• מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?

אחד המשתנים המרכזיים המשותפים למשפחות במצבי הזנחה, הוא החיים בעוני חמור ורב-ממדי. גם הספרות המאפינת את גורמי הסיכון להיווצרות הזנחה, מגדירה את החיים בעוני כגורם סיכון משמעותי. אין בכך כדי להגדיר חלילה את כל המשפחות החיות בעוני כסובלות גם מהזנחה, אך ניכר כי עוני הוא גורם סיכון חברתי ואישי ראשון במעלה.

תחום סיוע זה נכלל במודל מכמה סיבות:

יש מגוון צרכים של ילדים שמילויים תלוי ביכולת כלכלית במישרין (למשל רכישת ציוד לבית ספר) או בעקיפין (למשל פניות רגשית של הורה, התלויה ברווחתו האישית, המוגבלת בשל קשיים כלכליים).

אנו מבינים כי היבטי חיים פיזיים וחומריים מטרידים ומעסיקים את הפונים חלק ניכר מן הזמן בצדק רב, בהתמודדות שלהם עם אתגרי היום-יום; עוד ברור כי אי אפשר לנתק את היבטי החיים הפיזיים מאלה הרגשיים, וכי השניים כרוכים זה בזה אינהרנטית.

לבסוף, לתפיסתנו, תפקיד העובד הסוציאלי להתייבב לצד הפונה שלו בכל היבט חיים שבו הוא זקוק לסיוע, מבלי לייצר היררכיה בין סוגי המענה הניתנים. זאת, מתוך שליחות מקצועית לסייע לפונים תוך עיסוק בבעיות החברתיות המשפיעות על קשייהם, והבנה עמוקה כי תפקידנו כעובדים סוציאליים כולל סיוע גם בתחומי חיים אלה.

ראוי לציין כי מודל "מפגש" נע כל העת על שני צירים מרכזיים – רצון לסייע למשפחה להתנהל באופן מיטבי לטווח ארוך, בתהליך איטי ומעמיק, לצד ניסיון לסיוע מיידי בתחומים שבהם הדבר נדרש. סיוע מיידי זה מקבל ביטוי מובהק כאשר מדובר בצרכים פיזיים-חומריים, הן של המשפחה כולה הן של ילדים. לדוגמה, כאשר אנו פוגשים בילד שישן על שמיכה, ללא מזרון וודאי שללא מיטה, הסיוע המיידי למשפחה צריך לכלול הענקת מיטה ראויה לילד, לפני או לצד כל סיוע אחר. לכן הכללת היבטי חיים פיזיים-חומריים היא כמעט מובנת מאליה כחלק מסל המענים הניתנים למשפחה. סיוע בתחום זה עונה על צורך העומד בפני עצמו, כאמור, אך במקביל מהווה מכפיל כוח להיבטים אחרים של תהליכי השינוי שעוברות המשפחות.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

1. **סיוע נקודתי:** סיוע בעת משבר או נקודת זמן ספציפית שבה עולה הצורך. לדוגמה רכישת מוצר חשמלי, פריט ריהוט, השתתפות בעלות מסגרות שהייה, כיסוי חובות עד לסכום מסוים ועוד.
 2. **סיוע ברמת התשתית והמצב הפיזי של הבתים:** תיקון ותחזוקה של הבית, שיפוץ קל לתיקון ליקויים המסכנים חיי אדם ועוד.
 3. **סיוע מסיר חסמים:** השתתפות בעלות הוצאה העשויה לקדם תעסוקה ושיפור מצב כלכלי. לדוגמה קורס תעסוקה, הוצאת רישיון נהיגה ועוד.
 4. **טיפול שיניי:** טיפולי שיניים אינם חלק מסל הבריאות לכל אדם מעל גיל 18. הבחירה להגדיר את טיפולי השיניים כקטגוריה בפני עצמה נובעת משכיחות הצורך בקרב אוכלוסיית הפונים שלנו, לצד העלות הגבוהה של טיפולים אלה. צורך זה הוא דוגמה מובהקת לתחום השייך לכאורה להיבט הפיזי-חומרי בלבד, אך למעשה משפיע עמוקות על תחומי חיים אחרים – תעסוקה, חברה, ביטחון עצמי ותחושת מסוגלות ועוד.
- ב. היבטי חיים רגשיים**

"כשהגעתי ל'מפגש' כבר לא עבדתי. פחדתי מהצל של עצמי, לא היו לי תקוות או חלומות, פרט לרצון לשרוד את היום, שהילדים יהיו עם אוכל בסיסי ומקולחים. ודאי שלא היה לי פנאי רגשי להיות איתם ולשמוע חוויות שלהם... התוכנית גרמה למוטיבציה שלי לעלות על פני השטח, היא הייתה קבורה תחת שכבות של כאב. לא רק מוטיבציה אלא אפילו ביטחון עצמי... חייתי בתוך מציאות כל כך קשה של חרדות קשות ופחד לצאת מהבית וזוגיות לא בריאה. הייתי מפוחדת וחסרת בטחון וכבר לא האמנתי שמשוהו ישתנה. לא חשבתי שיש לי כוחות לצאת מהמצב הזה ודי הרמתי ידיים."

- **תחום הסיוע**
היבטי חיים הקשורים לרווחה אישית ולעולם הרגש, וכוללים מגוון צרכים הממוקדים כולם בעולמו הרגשי, הפנימי, של הפונה.
- **מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?**
הספרות המקצועית, לצד הניסיון בשדה, מלמדים על מגוון גורמים ותהליכים המובילים להיווצרות מצבי הזנחה בקרב משפחות, וכרוכים ישירות ברווחתם האישית והנפשית של בני המשפחה, במצבם החברתי וכן הלאה; טראומות לא מעובדות בילדות ובבגרות, ריבוי מצבי דחק במשפחה, בדידות וניכור חברתי ועוד.
מודל "מפגש" כולל סיוע בהיבטים רגשיים הן להורים, הן לילדים ולעיתים אף למשפחה כמכלול. בין השאר, אנו פוגשים הורים וילדים הזקוקים לסיוע רגשי רב בהתמודדות עם מצבי חיים, שתחושת המסוגלות שלהם נמוכה, שחיי היום-יום שלהם נטולי שמחה, תקווה או חלומות שנראים להם בני השגה.
הסיוע לילדים יתמקד לרוב בהשלכות של החיים בהזנחה (רווחה אישית נמוכה, תחושת חוסר מסוגלות עצמית, דיכאון, חרדה וכן הלאה), ו/או בקשיים אובייקטיביים שעומדים הילד מתמודד.
הסיוע להורים נועד לצמצם ולהפחית מצבי הזנחה, ומוקדש לטיפול ישיר בנסיבות שתרמו או הובילו להיווצרות ההזנחה. הסיוע בהיבטי חיים רגשיים מתקשר ישירות לעקרון "הכרה בצרכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק על תפקוד", ולהגדרת ההורה כקהל יעד בפני עצמו, במנותק מתפקידו כהורה. לצד זאת, שני ההיבטים – מצב רגשי ורמת תפקוד – כרוכים פעמים רבות זה

בזה, ולפחות בחלק מן המקרים, לא נוכל להשיג הטבה בתפקוד מבלי לסייע בהיבטים רגשיים. לעיתים יוגדר המצב הרגשי כסיבה, והתפקוד – כתוצאה.

אחת הדוגמאות המובהקות לאבחנה זו היא פוסט טראומה לא מטופלת בקרב אימהות. הניסיון ב"מפגש" מלמד כי חלק ניכר מן האימהות עברו שלל טראומות במהלך חייהן, החל מילדות בצל הזנחה והתעללות ועד פגיעות מיניות בילדות ו/או בבגרות. הנשים הללו מגיעות להורות מבלי שדיברו על הטראומות שלהן, מבלי שטיפלו בהן או עיבדו אותן. למצב זה השפעה הרסנית על רווחתן הרגשית, ועל יכולתן להיות ההורה שהיו רוצות להיות. התוצאה היא קשיים שחוויות אותן נשים בקשרים עם ילדיהן, כמו גם בקשר שהן יוצרות עם גופי רווחה וסיוע. פעמים רבות הן נוקטות התנהגות שלילית (תוקפנות, כעס, התנגדות שלכאורה אינה מוסברת); הן מתקשות להסביר את עצמן ואת כוונותיהן, וסובלות בחיי היום-יום מעצב וייאוש ולעיתים מחוסר תפקוד. הסימפטומים הללו מתכנסים לכדי תמונה שלמה של קושי להתנהל ולהתמודד עם המשימות והקשיים של חיי היום-יום, ולזהות את מקורות השמחה והיופי שבהם – גם כאשר מדובר בילדיהן.

בהקשר זה, הטיפול במשפחות במצבי הזנחה כרוך במפגש עם משפחות שניסיונות חייהן עצובות ומורכבות במיוחד. מודל "מפגש" מציע לגשת למלאכת הטיפול מתוך אמונה עמוקה ברוח האדם וביכולתם של הפונים שלנו לעבור תהליך שיספר את חייהם הרגשיים במידה ניכרת. מטרת הטיפול אם כך צריכה להיות לא רק שיפור במצב רגשי, אלא הרחבת האפשרות והיכולת לחוות רגעי אושר ושמחה של ממש.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

מגוון רחב של טיפולים רגשיים, הניתנים תוך ניסיון למקד ולזקק את "גוון" המענה המדויק עבור כל פונה. למשל, טיפול רגשי ממוקד שכול, טיפול דיאדי למשפחות עם ילדים בגיל הרך, טיפול ממוקד בפוסט טראומה, CBT ועוד.

ג. הורות ותפקוד

"...הילדים כאמור היו מחסירים הרבה ולא ארך הזמן עד שעירבו מטעם בית הספר את הקב"ס. בפגישה עם הקב"ס ניסינו להסביר את המצב בבית אבל די בעדינות, כי חששנו 'שהרווחה ייקחו לנו את הילדים'... בסופו של דבר הוצב לנו תנאי מאד ברור: התייצבות סדירה של הילדה ללא תירוצים.

איך אשלח ילדה בבוקר כאשר אני לא מצליחה לפקוח עיניים אחרי לילה של חרדות גם בשינה, ועצב תהומי שאוחז את הנשמה ולא נותן לנתק את הראש מהכרית???"

• תחום הסיוע

היבטי חיים הקשורים לתפקוד במגוון תחומים, ובפרט בהורות.

• מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?

הזנחה מוגדרת כחוסר יכולת מתמשך של ההורה המטפל לספק את צורכי ילדו, לעיתים עד כדי פגיעה בבריאות ו/או בהתפתחות הילד. להגדרה זו משמעויות מובהקות ביחס לתפקוד בכלל, ולתפקוד כהורה בפרט. כדי שילד יקבל טיפול סביר עד מיטבי, ההורים צריכים להצליח להרחיב ולשכלל את התפקוד ההורי שלהם, בתחומי החיים הרלוונטיים.

על פי המודל, קשיים בתפקוד בתחום ההורות הם לעיתים תוצאה של היעדר מיומנויות מתאימות, אך עשויים גם להיות ביטוי לקושי מתחום אחר לחלוטין (להרחבה, ראו "תפיסה חברתית-ערכית", עמוד 25).

לדוגמה, כאשר הורה אינו מצליח לספק לילדיו אוכל באופן סדיר ומספק, אפשר להסיק כמה מסקנות שונות: להורה לא אכפת מתזונת ילדיו, ההורה לא מבין שמתפקידו לספק לילדיו מזון, ההורה לא יודע כיצד לבשל או להכין אוכל לילדיו, או שההורה חי בעוני ולמרות מאמצים רבים הוא לא מצליח לספק לילדיו מזון באופן הראוי או בכמות הרצויה.

אם נאבחן את ההורה כמי שאינו מבין שזה תפקידו לספק לילדיו מזון, הרי שיש להעניק לו סיוע מעולם התפקוד, באמצעות הקניה של כלים ומיומנויות. אם, לעומת זאת, נבחין כי ההורה מבין את תפקידו ונאבק למלא אותו למרות החיים בעוני – הרי שהסיוע שיש להעניק להורה שייך לעולם אחר לחלוטין של צרכים.

מודל "מפגש" מציע לנו להביט על הפונים שלנו בכלל ועל מצבי ההזנחה בפרט, באופן המורכב ביותר שאפשר, ולנסות לאבחן באופן המדויק ביותר את כלל הסיבות המובילות לקשיי התפקוד בהורות. זאת מבלי לצמצם את הגורמים לקשיי התפקוד ההורי להיבטים תפקודיים בלבד אלא להפך – להרחיב את נקודת המבט גם למקורות ההתנהגות, תוך נכונות לראות כי המקור עשוי להיות ביסודו רגשי, חברתי או אחר. יתרה מזאת, לעיתים מקור הקושי משולב וטומן בחובו היבטים חברתיים, תפקודיים ורגשיים גם יחד.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

מענים המכוונים להקניית מיומנויות ולשיפורן, כגון ליווי משפחתי, הדרכה הורית לסוגיה – קבוצתית או פרטית – הדרכה כללית ו/או ממוקדת בקושי או בקהל יעד מסוים (ילדים עם הפרעת קשב וריכוז, ילדים בגיל הרך, מתבגרים וכו'). בנוסף, כאמור לעיל, מגוון מענים הקשורים להיבטי חיים רגשיים או פיזיים-קונקרטיים עשויים להוביל גם הם לשיפור בתפקוד ההורי.

ד. קהילה

"אני למשל הרגשתי לבד. לא הייתה לי תמיכה של משפחה, של כלום, והמיזם הזה נעשה כמו משפחה, את תמיד יודעת שיש לך עם מי לדבר ולמי להתקשר... את יכולה להתייעץ תמיד, את לא לבד, את לא מרגישה לבד כשאת במיזם."

"יש המון חיבור בין הקהילה... כל המשפחות מתכנסות יחד, המשפחות של המיזם, ויש קשר מאוד טוב... זה נהדר, כי אז מה שקורה זה שמבינים כאילו צרת רבים, נחמת יחיד, יש על מי להישען, יש ממי לקחת כלים, את יודעת? אני לא לבד פה! הנה יש פה עוד הרבה כמוני וזה בסדר..."

• תחום הסיוע

יצירת רשת תמיכה בלתי פורמלית של משפחות, הורים וילדים, לטובת הפגת תחושת בדידות והעצמת תחושת שייכות לקבוצה מיטיבה בקהילה.

• מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?

אחד המאפיינים הבולטים המשותפים למשפחות במצבי הזנחה הוא תחושת הבדידות, המלווה אותן כפרטים וכמשפחה. תופעה זו מוכרת מניסיון העבודה במסגרת מיזם "מפגש" כמו גם מן הספרות המקצועית, המזהה הדרה חברתית ובדידות כגורמי סיכון מוכרים להיווצרות של הזנחה. במקביל, הספרות מכירה בתמיכה חברתית-קהילתית ובלכידות חברתית בשכונת המגורים הקרובה כגורמים המגינים מפני הזנחה של ילדים.

תחום סיוע זה נועד למשפחות הסובלות מהדרה חברתית, למשפחות שאין להן רשת תמיכה ואין להן על מי להישען ובמי להיעזר בעת הצורך.

המענה בתחום זה פועל על ציר שונה לחלוטין מקודמיו, הממוקדים בשינוי ובהגברת כוחות ההתמודדות של הפרט מבחינה רגשית, התנהגותית-תפקודית וכלכלית. בתחום הסיוע הנוכחי, אנו מנסים לייצר עבור המשפחות פלטפורמה קהילתית חיובית ומחברת, שתספק להם את רשת התמיכה שכה חסרה להם.

מעבר להיבט המעשי, בדמות תוספת רכיב התערבות קהילתית, גלום בתחום סיוע זה מסר חשוב באשר לאופן שבו יש להבין את תופעת ההזנחה על פי מודל "מפגש";

כאן מיושמת ההבנה התאורטית כי הזנחה של ילדים אינה קשורה רק לנסיבות הפרטיות והאישיות של ההורה או המשפחה, וכי לכוחות קהילתיים וחברתיים יש השפעה רבה, ובכוחם לעכב או לקדם את יכולתם של הורים לספק את צורכי ילדיהם.

לבסוף, יש להתייחס גם לחלוקה של העבודה הסוציאלית לתחומי התמחות, ולהתאמתם של תחומים אלה לצורכי המשפחות. עבודה קהילתית מתקיימת בנפרד מעבודה פרטנית, באקדמיה כמו גם במרבית המבנים הארגוניים של שירותי הרווחה הממלכתיים.

זאת בעוד המשפחה המתמודדת עם מצבי הזנחה צריכה מומחיות ומענה השאובים משני עולמות תוכן אלה – קהילתי ופרטני כאחד. מודל "מפגש" מבקש לספק למשפחות מענה הוליסטי, המשלב את כלל הרכיבים לכדי סיוע המקיף את מכלול צורכי המשפחה.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

פרויקט קהילתי המכוון להפגת בדידות וליצירת חיבור בין משפחות ופרטים. למשל, משחקייה המקיימת פעילות שבועית להורים ולילדים, ארוחות ערב משותפות למשפחות וחגיגות ימי הולדת חודשיים בפורום קהילתי. דוגמה נוספת היא קבוצת ווטסאפ של משפחות מהקהילה, שהופכת לרוב לקבוצת תמיכה הדדית.

ה. מיצוי זכויות

"לאן היא לא הלכה איתי [המלווה המשפחתית]: לבנק, לקופת חולים, להשיג טפסים להתפתחות הילד, לפסיכולוגית לעשות אבחון לבית ספר לילדה, בזכותה הלכתי לימי הורים... בכל מקום היא הייתה איתי, זה נתן לי ביטחון. לפני כן פשוט לא הייתי הולכת..."

"הייתי בדיכאון, היו לי מלא חובות, הסתבכויות, כל שני וחמישי מכתב חדש. את גומרת בעיה, מתחילה חדשה אז היא [הרכזת] הכירה לי את חני [המלווה המשפחתית] וחני ליוותה אותי להוצאות לפועל, כדי לסדר את כל העניינים, אם זה טלפונים לעורך דין... והגענו להסדרים."

• תחום הסיוע

מתן מידע, הכוונה וסיוע בהבנת זכויות הפרט והמשפחה, וסנגור אקטיבי מול שירותים ומוסדות, באופן המכוון לאיתור ולמיצוי מלא של זכויות הפונה לקבלת שירותים וזכויות סוציאליות ואחרות.

• מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?

משפחות הסובלות ממצבי הזנחה מאופיינות פעמים רבות גם בצריכה נמוכה של שירותים ובחוסר מיצוי של זכויותיהן – בין השאר בשל חוסר מודעות או חשש מקשר עם הרשויות. תחום התערבות זה מבטא את אחד מעקרונות העבודה שעליהם מבוסס המיזם: התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות (להרחבה, ראו עמוד 54).

המודל נוקט הגדרה רחבה ביותר למיצוי זכויות: לא מדובר רק במיצוי זכויות קיימות, אלא לעיתים גם ביצירת פתרון מוסדי ספציפי לקשיים שחווים הפונים. זאת בעבודה "תוך כדי תנועה", ולעיתים באמצעות סנגור פעיל מול המוסדות והגופים האמונים על זכויות הפונים שלנו, ותוך שותפות ממש עם הגופים הרלוונטיים לחיי הפונים שלנו.

גם היבט זה כולל "תפירת חליפה אישית" לכל משפחה, ממש כמו בהיבטים טיפוליים יותר. לדוגמה, אחת מהאימהות שהשתתפה ב"מפגש" קיבלה סיוע בשכר דירה, אך לא היה לה פנקס צ'קים והבנק סירב להנפיק לה פנקס. בלעדיו, היא לא תוכל למצות את זכותה לסיוע. עו"ס "מפגש" ליוותה אותה לבנק ויצרה שיח עם מנהל הבנק, שהסכים להנפיק עבורה צ'קים למוטב ידוע מראש (בעל הדירה).

כך כולל תהליך מיצוי הזכויות סנגור פעיל ויצירתי של העו"ס, מתוך עמדה הנחושה לתת מענה לבעיה שעומדת בפונה. ראוי לציין כי תהליכי מיצוי זכויות עם משפחות בהזנחה לרוב מתחילים ממש עם ההיכרות הראשונית, ונמשכים לאורך כל תהליך.

עם זאת, חלק מהסוגיות שעומדות במודל המשפחה קשורות למדיניות חברתית-כלכלית רחבה יותר.

במנותק ממידת ההצלחה שלנו בסיוע לפונים בתחום זה, מודל המיזם מציב במרכז הקשר בין העו"ס לפונה את מוכנות העו"ס להתייבב לצד הפונה בכל נושא, להיות שם עבורו או עבורה באופן פעיל ונחוש. דווקא בתחום סיוע זה מתגלמת בבירור ההבנה כי לעיתים המשאב המשמעותי ביותר שלנו, העובדים הסוציאליים, בתהליך הסיוע – הוא אנחנו עצמנו.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

המענה המרכזי הוא הצוות המקצועי: העו"ס ו/או המלווה המשפחתי, מומחיותם וידיעותיהם המקיפות באשר לזכויות הפונים במגוון תחומי חיים, ומוכנותם להירתם ללוות את המשפחה, לעיתים פיזית, ולהוביל יחד עימה את התהליך הדרוש. בנוסף, ביישובים הרלוונטיים – הפניה למרכזי עוצמה לשם מיצוי זכויות.

1. פנאי

"היו גם יציאות זוגיות, מה שחיזק את הקשר הזוגי ונתן לו זמן איכות אחר מתחום הבית, וכן יציאות משפחתיות, מה שנתן לילדים מצד אחד להרגיש ילדים מטופחים שהוריהם נותנים להם מענה גם לדברים מיוחדים... הטיולים היו עם מענה לכל הצרכים של טיול מהנה... היינו

בטיול לגן החיות התנ"כי בירושלים, עם הסעה מאורגנת, קיבלנו ארוחת צוהריים מבושלת חמה, שאכלנו עוד לפני הסיור על דשא, והילדים היו שבעים ונינוחים. כל משפחה קיבלה תיק גב מלא חטיפים ושתייה – זה כבר שדרוג, הפתעה וחשיבה על הפרטים הקטנים של חוויה שלא שוכחים."

• תחום הסיוע

מענה וחוויות בתחום חיי הפנאי של המשפחה בכלל ושל כל אחד מבני המשפחה בפרט; בהם, אירועים חד פעמיים ותהליכים מתמשכים – ובלבד שמטרתם הנאה והעשרה של חיי היום-יום.

• מדוע נכלל תחום הסיוע במודל?

משפחות החיות בהזנחה פעמים רבות חיות בעוני, סובלות מריבוי מצבי דחק, מקשיים וממיעוט הזדמנויות לשמחה וצחוק. הספרות מציינת גורמי מגן למניעה ולצמצום מצבי הזנחה, ובכלל זה אירועים משמעותיים, לכידות משפחתית ופעילות משפחתית.

אנו מאמינים כי רווחת האדם והמשפחה כוללת גם גורמים אלה, וכי אין מדובר במותרות אלא במרכיבי חובה בחייו של האדם.

מודל "מפגש" מנחה אותנו לראות בפונים שלנו, בראש ובראשונה, בני אדם. כאשר אנו מבקשים להכריע אם רכיב סיוע כזה או אחר ייכלל בהתערבות, אנחנו קודם כול שואלים – האם היינו יכולים לנהל חיים טובים ותקינים ללא רכיב זה בחיינו? בהתאמה, על פי המודל, תפקיד העובד הסוציאלי להיות נוכח עבור המשפחות והפונים לא רק ברגעי משבר וקושי, אלא ללוות אותם גם ברגעים של הנאה ושמחה, המהווים חלק מחוויה נורמטיבית של חיים עבור כולנו, ולעיתים אף לייצר עבורם הזדמנויות לחוויות אלה.

• מהו המענה המרכזי הכלול בתחום הסיוע?

המענה נחלק לשני סוגים – מענה המיועד למשפחה כמכלול, ומענה המיועד לבני המשפחה (הורים או ילדים). במענה המיועד למשפחה אפשר לכלול טיולים וימי כיף משפחתיים, סדנאות משפחתיות, ציון משותף של ימי הולדת או חגיגה משותפת של חגים, בילוי בקולנוע או בבריכה ועוד. במענה המיועד לבני המשפחה אפשר לכלול סדנאות לנשים, חוגים לילדים, שוברים לארוחה זוגית במסעדה, ימי כיף וחוויה להורים ועוד.

תחום סיוע	הסבר על התחום	מענים מרכזיים
היבטי חיים פיזיים-חומריים	היבטי חיים הקשורים ליכולת הכלכלית של המשפחה, וכוללים מגוון צרכים חומריים-כלכליים	סיוע נקודתי: סיוע הניתן בעת משבר או נקודת זמן ספציפית שבה עולה הצורך, סיוע ברמת התשתית והמצב הפיזי של הבתים, סיוע מסיר חסמים (למשל הכשרה לתעסוקה), טיפולי שיניים



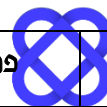
תחום סיוע	הסבר על התחום	מענים מרכזיים
היבטי חיים רגשיים	היבטי חיים הקשורים לרווחה אישית ולעולם הרגש, וכוללים מגוון צרכים הממוקדים כולם בעולמו הרגשי, הפנימי, של הפונה.	מגוון רחב של טיפולים רגשיים, הניתנים תוך ניסיון למקד ולזקק את "גוון" המענה המדויק עבור כל פונה. למשל, טיפול רגשי ממוקד שכול, טיפול דיאדי למשפחות עם ילדים בגיל הרך, טיפול ממוקד בפוסט טראומה, CBT ועוד.
הורות והיבטי חיים תפקודיים	היבטי חיים הקשורים לאופן שבו אדם מתפקד במגוון תחומי חיים, ובפרט בהורות. הרחבה ושכלול של התפקוד ההורי בתחומי החיים הרלוונטיים.	ליווי משפחתי, הדרכה הורית לסוגיה – קבוצתית או פרטנית
קהילה	סיפוק רשת תמיכה בלתי פורמלית של משפחות, הורים וילדים, לטובת הפחתת תחושת בדידות והגברה של תחושת שייכות לקבוצה מיטיבה בקהילה.	פרויקט קהילתי המכוון להפגת בדידות וליצירת חיבור בין משפחות ופרטים. למשל, משחקייה להורים וילדים שבמסגרתה מתקיימת פעילות שבועית, המשפחות אוכלות יחד ארוחת ערב וחוגגות בפורום הקהילתי ימי הולדת מדי חודש.
מיצוי זכויות	מתן מידע, הכוונה וסיוע בהבנת זכויות הפרט והמשפחה, וסנגור אקטיבי מול שירותים ומוסדות, באופן המכוון לאיתור ולמיצוי מלא של זכויות הפונה לקבלת שירותים וזכויות סוציאליות ואחרות.	המומחיות והידע של הצוות המקצועי (העו"ס ו/או המלווה המשפחתי) באשר לזכויות במגוון תחומי חיים והרתמות ללוות את המשפחה באופן פיזי
פנאי	מענים וחוויות בתחום חיי הפנאי של המשפחות בכלל ושל בני המשפחה בפרט. מטרתם הנאה והעשרה של חיי היום-יום.	שני סוגים – מענים המכוונים למשפחה, ומענים המכוונים לבני המשפחה (הורים או ילדים). במענים המכוונים למשפחה כלולים טיולים וימי כיף משפחתיים, סדנאות משפחתיות, ציון משותף של ימי הולדת או חגיגה משותפת של חגים, כרטיסים לקולנוע או לבריכה ועוד. מענים המכוונים לבני המשפחה: סדנאות לנשים, חוגים לילדים, ימי חוויה להורים ועוד.



3. שלבי ההתערבות

להלן תיאור התהליך שעוברת המשפחה לאורך תהליך ההתערבות, לצד הגדרה של השלבים ומשך כל אחד מהם.

חשוב להדגיש כי לכל משפחה קצב משלה, וכי ייתכנו הבדלים דרמטיים בין המשפחות: במשפחה מסוימת האינטימיות יימשך חודשיים, ובמשפחה אחרת הוא יארך חצי שנה. מטרת הניסיון להגדיר לוחות זמנים לתהליך היא יצירת מסגרת עקרונית לשלבי ההתערבות. בשום אופן אין להתייחס למסגרת זו כמחייבת, אלא יש לקיים תהליך טיפולי המותאם לצורכי המשפחה ולמצבה.



תוצאות רצויות	משרד הרווחה פרויקט החברתי פעילות	שלב	
1. יצירה וביסוס של קשר לאחר תהליך חיזור. 2. היכרות עם כל בני המשפחה – עולם פנימי, היסטוריה והווה, רבדים רגשיים וקונקרטיים ועוד. 3. היכרות עם הכוחות, הצרכים והקשיים של המשפחה בכלל, ובתחום סיפוק צורכי הילדים בפרט.	1. 4-8 מפגשים בבית המשפחה 2. תצפיות 3. שיח עם מסגרות חינוכיות וטיפוליות הרלוונטיות לבני המשפחה	חודשיים	יצירת קשר ואינטימיק ממוקד הזנחה
1. הערכה וסיכום של צורכי המשפחה בתחום סיפוק צורכי הילדים 2. הערכה של מצב המשפחה בכל היבטי החיים, הכוחות, הקשיים והצרכים	מילוי ראשון של כלי אבחון להערכה ולמעקב אחר מצבי הזנחה	שבועיים	הערכה ואבחון
תוכנית התערבות מבוססת מודל לוגי, המוסכמת על המשפחה ובשותפות עם הצוות הטיפולי	1. פגישות תכנון התערבות בהשתתפות המשפחה, עו"ס המשפחה ועו"ס "מפגש" 2. תכנון ובניית תוכנית ההתערבות באמצעות מודל לוגי משפחתי	חודש	גיבוש תוכנית התערבות
1. מודל לוגי משפחתי מעודכן על פי הצורך 2. מעקב תקופתי המשקף את השינוי בסיפוק צורכי הילדים	1. יישום ההתערבות כפי שהוגדרה במודל הלוגי 2. הכנסת מענים באופן הדרגתי, בהתאם לתוכנית ההתערבות פגישות מעקב עם המשפחה, עו"ס משפחה, עו"ס "מפגש" ודמויות רלוונטיות מתוך צוות הטיפול אחת ל-3 חודשים	שלוש שנים	יישום תוכנית התערבות

	4. עדכון המודל הלוגי המשפחתי בהתאם לצרכים המשתנים 5. מילוי כלי לאבחון הערכה ולמעקב אחר מצבי הזנחה אחת ל-6 חודשים		
סיום תהליך ההתערבות	סיום הדרגתי של תוכנית ההתערבות במסגרת "מפגש" והמשך טיפול במחלקה לשירותים חברתיים	חצי שנה	סיום ההתערבות

חודשים 1-2: אינטייק

השלב כולל **יצירת קשר ואינטייק מעמיק**. לשלב זה מטרה כפולה: היכרות עם צרכיה וחוזקותיה של המשפחה לצורך גיבוש תוכנית התערבות, והנעת תהליך של יצירת קשר עם המשפחה וביסוס אמון הדדי בינה לבין הצוות. במסגרת האינטייק, ילדי המשפחה צריכים להיות מקור מידע בפני עצמו ולא רק מושאי השיחות עם ההורים, המורים וכיוצא בזה.

שלב זה קריטי לצורך בנייה של תוכנית טיפולית המותאמת כהלכה לצורכי המשפחה. בשל אופייה החמקמק של תופעת ההזנחה, ובשל הגדרות התפקיד של אנשי המקצוע המצויים בקשר עם המשפחה, ייתכן שהדמויות שאמורות להכיר את המשפחה (למשל אנשי צוות במסגרות חינוך או עו"ס המשפחה במחלקה לשירותים חברתיים), מכירות אותה באופן חלקי בלבד (למשל רק היבטים ספציפיים בחיי המשפחה, כמו חינוך), או מכירות רק חלק מבני המשפחה. לכן חשוב שבשלב זה תתוודע עו"ס "מפגש", בתהליך מקיף ומעמיק, לכל בני ובנות המשפחה.

במסגרת האינטייק מתקיימים 4-8 מפגשים בבית המשפחה, בשעות שונות של היום, כדי לצפות בהתנהלות המשפחה, להכיר את כל בני הבית (ביחד ולחוד, ובדגש על אמצעים משחקיים ויצירתיים להיכרות ולשיח עם ילדים), לערוך תצפיות ועוד. בנוסף, נוצר קשר עם כלל המסגרות הרלוונטיות – החינוכיות (כולל תצפיות במסגרות החינוך של הילדים), הטיפוליות ועוד.

את תהליך האינטייק יש לסיים עם תובנה מעמיקה באשר למצב סיפוק צורכי הילדים, לצד ניתוח של הגורמים לקושי בסיפוק הצרכים ולמעשה – של ההקשר שבו מתקיימת ההזנחה במשפחה. ככלל, בעת האינטייק, יש להקפיד על כמה דגשים חשובים:

- יש לתת לתת זמן לרכישת האמון ולביסוסו. חלק מן הפונים יצטרכו לשנות את עמדתם כלפי שירותי הרווחה, שלעיתים נתפסים כמאיימים ומעוררי חרדה. שינוי כזה מצריך כאמור זמן, אך בעיקר התמדה מצד העו"ס. בשלב זה חשוב להכיל התנהגויות מתנגדות כגון ביטול פגישות, חוסר הגעה לפגישות ללא הודעה מוקדמת ועוד.
- יש להכיל התבטאויות קשות של ההורים כלפי הממסד בכלל וכלפי מערכת הרווחה בפרט, ולנסות להבין את ההקשר להתבטאויות אלה.

- לחלק מן ההורים שעימם נעבוד עבר רצוף טראומות, ההופך את יצירת הקשר למאתגרת במיוחד. יש להתאמץ ליצור אווירה נינוחה ולא שיפוטית, מקבלת ומכילה.
- יש לקבוע יום ושעה שמתאימים ונוחים למשפחה.
- מומלץ להגיע בשעות שונות של היום. כך אפשר לפגוש ולהכיר את כל בני המשפחה, לצפות במגוון סיטואציות יום-יומיות ולאתר צרכים באופן מדויק יותר (למשל, מפגש בזמן מקלחות וארוחת ערב, מפגש בשעות הפנאי אחר הצהריים וכו'). בנוסף, כדי לאפשר שיח מעמיק עם ההורים, מומלץ להגיע כשהם פנויים לכך (למשל כשהילדים במסגרות החינוכיות).
- בעת שיחה – לאפשר הבעת רגשות כאב, תסכול, עצב וכעס. לא למהר להציע פתרונות.
- לא להעיר על חזות הבית או על רמת ניקיונו; לא להתערב אם מתפתח ריב או קונפליקט בין בני הזוג או בני המשפחה.
- לא להעמיק בשיחה בנוכחות אורחים או אנשים שאינם בני הבית.
- יש להתנהל בשקיפות מלאה כלפי ההורה. עליו לדעת מה בדיוק אנו מבקשים להבין לעומק, ולהתייחס להורה כאל שותף מלא לתהליך.

להלן רכיבי האינטייק :

1. **שיחות ומפגשים בבית המשפחה** : חלק ניכר מתהליך האינטייק נערך באמצעות שיחות עם ההורים ועם הילדים, מתוך תפיסה כי הם המומחים האמיתיים לחייהם והם צריכים להיות המקור המשמעותי ביותר לידע על אודותיהם. במטרה להכיר את הסביבה הטבעית של המשפחה, וכדי להקל על ההורים, נערכות 4-8 פגישות בבית המשפחה כחלק מהאינטייק. במפגשים אלה משוחחים על הרקע של ההורה, כוחותיו ויכולותיו, על שגרה וסדר יום בבית, על כל אחד מהילדים, על מערכות היחסים בין בני הבית ועל אתגרים וקשיים בהתמודדות עם הילדים. חשוב להקדיש חלק מן המפגשים להיכרות עם הילדים, ותוך כך לצפייה במשחק משותף של ההורה והילד.
2. **תצפית** : היכרות עם היבטים פיזיים של הבית, לצד צפייה באינטרקציות הורה-ילד, אינטראקציה בין בני הזוג ובין בני הבית. בנוסף, היכרות עם ההתנהלות של המשפחה בשגרת היום.

בעת ההיכרות בכלל והתצפית בפרט, יש כמה היבטים שכדאי לשים אליהם לב :

1. התנהגויות והתנהלות : שינה משותפת מעל גיל 3, הרטבה מעל גיל 8, ילד מעל גיל 3 שמתקשה לשלוט בצרכיו, שתייה מבקבוק מעל גיל 3, היצמדות לתפריט נוזלים מעל גיל שנה, טלטול תינוקות ועוד.
2. סביבה פיזית : תריסים מוגפים, היעדר תמונות משפחה, בית חשוך, היעדר מיטות, היעדר מרחב אישי.

3. **בירור** : שיח עם גורמים מטפלים, עם מסגרות חינוכיות ועם גורמי רווחה.

חודשים 3-4: הערכה ואבחון, ותכנון תוכנית התערבות

לאחר שלב האינטייק נעשית הערכה של מצב המשפחה ושל צרכיה, כולל סיכום כללי של תהליך האינטייק וההיכרות עם המשפחה ואבחון המבוסס על כלי לאבחון מצבי הזנחה, להערכתם ולמעקב אחריהם.

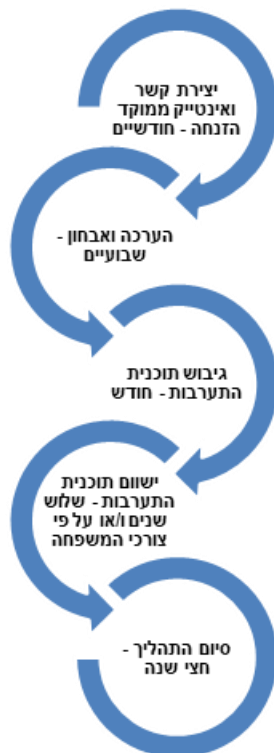
לאחר אבחון הצרכים והערכתם, נבנית **תוכנית התערבות מבוססת מודל לוגי** עם עו"ס המשפחה ועם המשפחה עצמה. תוכנית זו מתחשבת בכלל הפרטים במשפחה, ובמשפחה כולה כמערכת. תוכניות ההתערבות כוללות התייחסות לכלל תחומי החיים שבהם נדרש טיפול, ותכנון מתן מכלול המענים לאורך זמן.

חודש חמישי עד תום ההתערבות: יישום תוכנית ההתערבות

בשלב זה מופעלת בהדרגתיות תוכנית ההתערבות, בקצב יישום המותאם למשפחה ולצרכיה. עם הזמן, מופעלת תוכנית ההתערבות באופן מלא. תוכניות ההתערבות לילדים, בעיקר, כוללות טיפול רגשי, הקניית מיומנויות לימודיות (לרבות השלמת אבחונים והוראה מתקנת), תוכניות עיצוב התנהגות לפי צורך, תוכניות העשרה ופנאי. תוכניות התערבות ברמת המשפחה כוללות טיפול משפחתי וטיפול דיאדי (הורה-ילד), פעילויות העשרה ופנאי, סיוע חומרי, הקניית מיומנויות, השתתפות בפרויקטים קהילתיים ועוד. במקביל ליישום התוכנית, ממולא הכלי להערכה, אבחון ומעקב אחר מצבי הזנחה אחת לשישה חודשים, לצורך בדיקה ולתיעוד השינוי בסיפוק צרכי הילדים. במקביל, אחת לשלושה חודשים מתקיימת פגישת מעקב של הצוות הטיפולי יחד עם המשפחה.



להלן תרשים המסכם את התהליך שעוברת משפחה ב"מפגש":



4. הערכה, אבחון ומעקב אחר סיפוק צורכי הילדים

"ילדתי הבכורה היום בת 9 וחצי. לפני כשלוש שנים, בגיל שש, גיל צעיר לכל הדעות, ישבה לידי ושוחחה כשאני לפתע עוברת מהספה שישבנו בה יחד לספה אחרת, והיא באוטומט מגיעה לשבת לידי שוב בספה השנייה, ואני מבלי שימת לב עוברת שוב. כך קורה עד שהיא מסיבה את תשומת ליבי ושואלת – 'אמא, למה את לא רוצה שאני אשב לידך?'. כמובן שלא שמתי לב לעניין אבל מאחר וזה היה באותו רגע ה' האיר לי שיש לי כאן בעיה. היה לי קושי שנצמדים אליי, שמחבקים אותי מדי או אפילו קצת הרבה, נשיקות זה לא היה בתחום. נתתי הרבה לילדים, ותמיד השתדלתי שלא יחסר להם כלום מבחינה פיזית... אחרי עבודה של שנתיים אני מחבבת, מנשקת, מושיבה על הברכיים כל יום ומשתדלת לכל אחד מהילדים. בהתחלה זה היה עם תכנון, עם רישום, עבודה רצינית, לא תמיד היה לי נעים. לפעמים נלחמתי עם נשיקה וחיבוק שלא אזיז את הילד, שלא ירגיש שאני דוחה אותו..."

בבסיס מודל העבודה עומדת ההנחה כי תמיד יש סיבות להיווצרות של הזנחה, וכי לרוב סיבות אלו קשורות לכמה מעגלי חיים: חברה ומדיניות חברתית-כלכלית, קהילה, משפחה ופרט. עוד ידוע מהספרות המקצועית כי הזנחה היא פגיעה המתרחשת ללא כוונת זדון. במילים פשוטות, אנו מניחים כי

יש סיבות "טובות" להיווצרותה של הזנחה, וכי תוכנית ההתערבות חייבת לעסוק ישירות גם בגורמים המחוללים אותה, ולטפל בהם.

לצד זה, אנו חייבים להידרש למצב הילדים ולחוסר סיפוק צורכיהם בהיבטים שונים, ולטפל גם בו ישירות, במטרה למנוע פגיעה בהתפתחות הילדים או בבריאותם, כתוצאה מהזנחה.

במסגרת המיזם, פותח כלי ייעודי להערכה ולאבחון של מצב סיפוק צורכי הילדים. הכלי פותח כחלק מהמחקר שליווה את המיזם, על ידי דר' חגית תורג'מן ודר' יעקוב ראובן ובשיתוף צוות המיזם. כלי זה נועד למלא חלל בולט בתחום האבחון של הזנחה בשדה המקצועי. הוא אינו עוסק כלל בגורמים להזנחה, אלא "מצלם" את מצב סיפוק הצרכים הנקודה מסוימת בזמן. העיסוק באותם גורמים, כמובן, יבוא לידי ביטוי בבניית תוכנית ההתערבות בהמשך.

השימוש בכלי זה מצריך הכשרה ייעודית, ולא נכון להשתמש בו במנותק ממודל העבודה שבמסגרתו פותח. הכלי מאפשר מבט אובייקטיבי ככל האפשר על מצב הילד מבחינת סיפוק צרכיו. על פי תפיסתנו, מבט זה חיוני לטיפול ממוקד ומדויק ולהפחתת הסיכון לילד. ואולם, הוא אינו עומד בפני עצמו. מצב סיפוק צורכי הילד הוא רק צלע אחת במשולש החיוני לטיפול יעיל בהזנחה. שתי הצלעות הנוספות במשולש הן אבחנה מדויקת ומעמיקה של הגורמים להיווצרותם של מצבי הזנחה בקרב המשפחה, והתערבות לאור עקרונות העבודה של מודל המיזם ובהתבסס על התשתית הערכית-חברתית של המיזם. כהרחבה לתדריך זה, יפורסם בנפרד תדריך מפורט לשימוש בכלי האבחון.

לכלי זה כמה מטרות ותפקידים:

- א. המשגה – הוא מאפשר המשגה מקצועית, אחידה ומפורטת של תופעת ההזנחה.
- ב. אבחון – הוא משמש את הצוות המטפל לסיכום האינטייק ולהערכה של רמת סיפוק צורכי הילדים במגוון תחומי חייהם.
- ג. מעקב – הוא משמש את הצוות המטפל לבדיקת מגמות השינוי והשיפור במצב סיפוק צורכי הילד לאורך תוכנית ההתערבות.

כחלק מן ההמשגה הנדרשת, הוגדרו כאמור חמישה תחומי צרכים של ילדים (צרכים פיזיים, צרכים רגשיים, צרכים רפואיים, צרכים חינוכיים, צרכים של השגחה ופיקוח). בכל אחד מן התחומים נכללים מדדים ספציפיים, הקשורים לצרכים השונים של ילדים – סך הכול נבדקים באמצעות כלי זה 34 מדדים על פני חמשת התחומים הנ"ל. כל אחד מן המדדים נבדק על פני רצף של 1 עד 5; 1 מסמל סיפוק מיטבי של הצורך הנבדק, באופן המיטבי, ו-5 מסמל חוסר סיפוק מוחלט של אותו צורך.

לכל אחד מן המדדים סרגל מפורט, המתאר איך "נראה" הצורך הספציפי הנבדק בכל אחת מן הרמות, ולמעשה – על פני הרצף כולו.

להלן דוגמה לפירוט של אחד מן המדדים, השייך לתחום הצרכים הרגשיים: "קבלה של הילדים, גילויי חיבה ורגש מצד ההורים". מדד זה מציין התנהגויות הוריות המשקפות הבעת חום, חיבה וסובלנות ללא תנאים כלפי הילדים, התנהגויות הטומנות בחובן תמיכה רגשית. הסולם מציין מידת ספונטניות של תגובות פיזיות (כמו חיבוק) ומילוליות (כמו שבחים ומחמאות):

1. ההורים משבחים את הילדים גם כשלא נשאלו עליהם; ההורים מעניקים לילדים תמיכה רגשית ומתגמלים אותם על הישגיהם.
ההורים מביעים חיבה כלפי הילדים בספונטניות ובתדירות גבוהה, מגיבים בחום לצורך; הילדים מבטאים פתיחות למגע פיזי ולתגובה רגשית.
ההורים אינם מפגינים העדפה של ילד אחד על פני האחרים.
2. ההורים לרוב מדברים בחמימות על הילדים כשנשאלו עליהם; ההורים בדרך כלל תומכים רגשית בילדים ומתגמלים אותם על הישגיהם.
ההורים מביעים חיבה בספונטניות; ההורים יוזמים לעיתים מגע פיזי, מאפשרים לילדים ליצור מגע ומגיבים לכך באופן חיובי.
ההורים אינם מפגינים העדפה של ילד אחד על פני האחרים.
3. ההורים מדברים לעיתים בחמימות על הילדים, ורק כשנשאלו עליהם; ההורים מתגמלים רגשית את הילדים על הישגיהם לעיתים. יש מעט, אם בכלל, מחוות חיבה ספונטניות; נדיר שההורים יוצרים מגע פיזי, אבל הם מאפשרים לילדים ליצור מגע ומגיבים לכך באופן חיובי.
ההורים מעדיפים לעיתים ילד אחד על פני האחרים, אבל לא דוחים אף ילד.
4. ההורים לא יוזמים שיחה עם הילדים ולא משבחים אותם, אלא רק מסכימים עם שבחי אחרים. אין מחוות חיבה ספונטניות כלפי הילדים; ההורים לא יוצרים מגע פיזי עם הילדים ולא מעודדים את הילדים ליצור מגע; אם נוצר מגע, הם לא דוחים את הילדים.
ההורים מעדיפים ילד אחד על פני האחרים, אבל לא דוחים אף ילד.
5. ההורים אדישים לשבחים שהילדים מקבלים מאחרים; ההורים אדישים להישגים ראויים להערכה של הילדים. ההורים מדברים על הילדים באופן עובדתי ואובייקטיבי; אין מגע פיזי בין ההורה לילדים; כשהילדים יוזמים מגע, ההורים לא דוחים אותו אבל גם לא משתפים פעולה; ההורים משדרים אי נוחות כשהילדים משדרים חיבה ומרגישים שהילדים דורשים יותר מדי חיבוקים ונשיקות. יש העדפה ברורה של ילד אחד ודחייה של האחרים.

להלן 34 המדדים בחלוקה לפי תחומים:

א. צרכים פיזיים



מדד	פירוט
איכות המזון המוגש לילדים	מרכיבי המזון וסוג המשקאות המוצעים לילדים
כמות המזון המוגש לילדים	כמות המזון בלבד, ללא קשר לאיכותו או לערכו התזונתי; בהערכת כמות המזון יש להביא בחשבון את גיל הילדים ואת צורכיהם.
הכנה וארגון ארוחות	התאמת הבישול והאפייה בבית לצורכי הילדים, קיומן של ארוחות מסודרות; יש להביא בחשבון את גיל הילדים ואת צורכיהם.
תחזוקת הבית ותכולתו	רמת תחזוקת הבית, הערכת מצבים מסוכנים שעלולים להוביל לפגיעה פיזית בילדים.
ניקיון הבית וארגונו	רמת הניקיון בבית, כולל סדר וארגון, ניקיון וארגון כלי אוכל בבית, ניקיון הריהוט ודרכי אחסון של מוצרים
ריהוט ומכשירי חשמל בסיסיים בבית ותקינותם	הימצאותם של מכשירי חשמל ופריטי ריהוט בסיסיים בבית, כגון מקרר, תנור, ספות, מיטות לילדים; האם הריהוט תקין ומותאם לילדים, ואינו חושף אותם לסיכונים? ¹⁷⁵
זמינות ותקינות של מערכות ושירותים בסיסיים בבית	זמינותם של שירותים בסיסיים כמו מים זורמים, גז לבישול, חשמל ומערכות קירור וחימום בבית
היגיינה כללית של הילד	היגיינה אישית של הילדים: מצב השיער של הילדים, הלבשה תחתונה, כינים, ציפורניים והיגיינת הפה; זמינות מוצרי היגיינה כמו שמפו, סבון ומשחת שיניים
איכות, כמות והתאמה של ביגוד	ביגוד נאות לילדים, בין השאר: כמות נאותה של ביגוד, המאפשרת החלפה סדירה של בגדים, התאמת מידות הבגדים לגופו של הילד והתאמה של הביגוד לתנאי מזג האוויר כך שהוא מספק לילדים כסות ראויה
ניקיון בגדי הילדים	שמירה על ניקיון הבגדים והקפדה על תדירות החלפתם

ב. צרכים רפואיים

¹⁷⁵ דוגמאות לסיכונים הקשורים לריהוט: מיטת קומתיים לא יציבה, מיטת פעוטות ללא מעקה, כיסאות גבוהים מדי

יחסית לגיל הילדים, שולחן שבור.

ג. צרכים חינוכיים

מזד	פירוט
טיפול במצבים רפואיים, במחלות ובפציעות	מתן טיפול רפואי הולם במקרה של מחלות מזדמנות ופציעות חד פעמיות; מניעת היווצרותן של בעיות רפואיות מתמשכות
רפואה מונעת ומעקב רפואי	רפואה מונעת, כולל טיפול בריאותי מונע כגון חיסונים, מעקב אחר בריאות השיניים של הילדים ובדיקות ראייה תקופתיות; מעקב רפואי אחר מצבים בריאותיים המצריכים זאת, כולל התייעצות עם רופאים ומתן טיפול קבוע במקרה של מצבים כרוניים, בהתאם לצורך
טיפול בלקויות לימודיות, בבעיות רגשיות ובבריאות הנפש	היענות לילדים בעלי צרכים נפשיים, רגשיים או לימודיים מיוחדים וטיפול מתאים בהם: אבחון לקויות וטיפול בהן או לחלופין – היעדר טיפול מתאים והשפעתו על התפקוד היום-יומי של הילדים

מזד	פירוט
ביקור סדיר במוסדות חינוך	נוכחות הילדים במסגרות החינוכיות על פי חוק; מעורבות ההורים בנושא ושיתוף הפעולה מצידם
מילוי צרכים חינוכיים: מסגרת, הצטיידות וסיוע	מתן מענה לצרכים חינוכיים של הילדים במשק הבית: הימצאות הילדים במסגרת חינוכית מותאמת לגילם וליכולות הקוגניטיביות שלהם, נגישות לציווד לימודי כגון ספרים, מחברות וכלי כתיבה, קיומו של מרחב מתאים ללמידה בבית (פינה שקטה להכנת שיעורי בית, שולחן כתיבה) ומתן מענה לצורכי חינוך מיוחדים ובהם גיוס מורים פרטיים וחונכים למתן שיעורי עזר ותמיכה
מעורבות הורים במסגרת החינוכית	התעניינות ההורים בהתקדמות ובהתפתחות של הילדים במסגרות החינוכיות השונות, וסיוע מצידם; בהערכה יש להידרש למשימות המצופות מהילדים בהתאם לגילם ולשלב ההתפתחותי שבו הם נמצאים, ולמסגרת החינוכית שבה הם שוהים (פעוטון, גן, בית ספר).

ד. פיקוח והשגחה

ה. צרכים רגשיים

ממד	פירוט
מודעות ההורים לצורכי בטיחות	רמת המודעות של ההורים לצורכי הבטיחות של ילדים
סידורי בטיחות בבית	האם יש בבית מתקני בטיחות? (שער למדרגות, אינטרקום להאזנה לילד, מנעולים לארונות וכו'); האם הבית מצויד, מאורגן ומסודר באופן בטיחותי? (תרופות נעולות הרחק מהישג ידם של הילדים, מתקני חימום בטיחותיים, היעדר נגישות לחלונות וכו')
השגחה ופיקוח על ילדים צעירים ¹⁷⁶ בבית ומחוצה לו	מידת ההשגחה ותשומת הלב של ההורים לילדים צעירים במשק הבית, כשהם משחקים ובזמנם הפנוי; יש להבחין בין מצבים של השגחה ופיקוח בתוך הבית ומחוץ לבית; האם יש פיקוח ישיר על הילדים ומודעות למקום הימצאם ולמעשיהם? מקרים קיצוניים של חוסר השגחה עלולים להוביל את הילדים לעיסוקים מסוכנים ולפוטנציאל פציעה גבוה.
השגחה ופיקוח על מתבגרים ¹⁷⁷ בבית ומחוצה לו	צורכי ההשגחה והפיקוח של מתבגרים שונים מאלה של ילדים צעירים: פיקוח על מתבגרים משמעו בעיקר מודעות של ההורים למקום הימצאם של המתבגרים, לזהות החברים שלהם ולשעות הבילוי שלהם. מדד זה בוחן גם את יכולת ההורים להציב למתבגרים גבולות ולאכוף אותם.
השגחה מותאמת ובטוחה	השגחה הולמת על הילדים בהיעדרם של ההורים, ומודעות ההורים למקום הימצאם ולמעשיהם של הילדים בזמן זה. מקרים קיצוניים של השגחה לא מותאמת ובטוחה מייצגים מצבים שבהם ילדים קטנים נשארים ללא השגחה ופיקוח לפרקי זמן ממושכים.
רצף הורות	ילדים זקוקים להתקשרות עם דמויות הוריות בעלות נוכחות יציבה וקבועה. האם ההורה המשמעותי נעדר מחייהם של הילדים במשק הבית לתקופות ממושכות ולכן נקטע הרצף ההורי?

¹⁷⁶ ילדים עד גיל 13. במתן ציון למשק בית, חשוב להתייחס להתנהגויות מסוכנות של הילדים בהתאם לגילם (לדוגמא, תינוק בן

שנה שמטפס במדרגות לעומת ילד בן 6 שמטפס על מדפים בבית).

¹⁷⁷ מתבגרים מעל גיל 13.

ממד	פירוט
גירויים התפתחותיים בסיסיים	קיומם של גירויים התפתחותיים בסיסיים בסביבתם של הילדים החיים במשק הבית ובהתאם לגילם; ¹⁷⁸ רמת הגירויים ואיכותם, ונכונות ההורים להנגיש גירויים אלו לילדים בהתאם לצורך
גירויים פעילים מצד ההורים ובילוי משותף	מעורבות פעילה של ההורים בעידוד ובסיפוק הזדמנויות ללמידה והתפתחות של הילדים; עידוד, יוזמה ומעורבות ההורים מצד אחד, והיענות ההורים ליוזמה של הילדים מצד שני
קבלה של הילדים, גילויי חיבה ורגש מצד ההורים	התנהגויות הוריות המשקפות הבעת חום, חיבה וסובלנות ללא תנאים כלפי הילדים. התנהגויות אלו כוללות תמיכה רגשית, שבחים ומחוות נוספות של חיבה; מידת הספונטניות של תגובות פיזיות (כמו חיבוק) ומילוליות (כמו שבחים ומחמאות)
גבולות והפגנת סמכות הורית	סמכות הורית משקפת את היכולת של הורים להציב כללי התנהגות לילדיהם ובכך לכוון אותם להתנהגויות מיטיבות: הצבה של גבולות התנהגות ברורים, עקביים ושיטתיים ואכיפה של גבולות אלו מטעם ההורים.
עקביות במשמעת ההורית ובתגובות הוריות	האופן שבו הורים שומרים על דפוסי משמעת עקביים וברורים בתקשורת עם הילדים
זיהוי רגשות וצרכים רגשיים של הילדים	רמת רגישות ההורה כלפי הילדים והיכולת העצמאית של ההורה לזהות אצלם סימנים מילוליים ולא מילוליים של מצוקה
תגובה לרגשות וצרכים רגשיים של הילדים	תגובת ההורים לצרכים הרגשיים של הילדים; מיידיות ועקביות התגובה של ההורה והתאמתה לצרכים הרגשיים של הילדים

¹⁷⁸ גירויים התפתחותיים נמדדים על פי שלוש קבוצות גיל:

- גיל 0-2 – גירויים הקשורים לדיבור, מגע, התבוננות, חופש תנועה ופיקוח
- גיל 2-5 – גירויים הקשורים לשיח ומשחק, בילויים מחוץ לבית, גן שעשועים, אינטראקציה עם ילדים אחרים, שכנים, בני משפחה, חגיגת ימי הולדת וחגים אחרים
- גיל 5 ומעלה – גירויים הקשורים למפגשים חברתיים עם קבוצת השווים, לבית הספר ולימודים, ולפעילויות העשרה ופנאי

קיום אינטראקציה בין ההורה לילדים	קיומה ורמת סדירותה של אינטראקציה בין ההורים לילדים במשק הבית
איכות האינטראקציה בין ההורה לילדים	מהות האינטראקציות (אינטראקציה לצורכי בילוי, העשרה והנאה לעומת אינטראקציה מאולצת) – יש מגוון רב של אינטראקציות המשתנות באופיין ובמקום התרחשותן ; התאמת האינטראקציה לצרכים ההתפתחותיים והרגשיים של הילדים
מערכות יחסים במשפחה	מערכות יחסים תוך התמקדות במקומם של הילדים בתא המשפחתי ; אופי מערכת היחסים, תדירות קיומם של קונפליקטים בבית והאופן שבו הם נפתרים

5. אופן יישום תוכנית ההתערבות

המכנה המשותף

"...נתחיל בזה שהייתי בכלל בשלבי דיכאון, הייתי על סף התמוטטות ואז פתאום הם נכנסו לי לחיים. הם נתנו לי להבין במילה אחת שאני פשוט שווה משהו. ובאמת יאמר לזכותם... אין לי מילים, הם לא עזבו אותי אפילו לשנייה. עם אבישג [רכזת, עו"ס "מפגש"] תמיד שיחות והתמודדויות עם החיים, להבין שיש עוד תקווה ובאמת אין לי מילים, אני בזכותה עובדת, לקחתי את החיים בצורה אחרת."

כל תחום סיוע מכוון להיבט חיים אחר, ומצריך שיתוף פעולה מצד מגוון אנשי מקצוע ותחומי מומחיות. לדוגמה, בתחום היבטי חיים רגשיים, מוצע מענה של טיפול רגשי. מענה זה כולל סוגים רבים ושיטות שונות של טיפול. מבחינה זו יש הבדלים רבים, גדולים וקטנים, בין הסוגים השונים של מענים המוצעים למשפחות כחלק מתוכנית ההתערבות.

עם זאת, יש מכנה משותף משמעותי לכל סוגי המענה: כולם מיושמים ומבוצעים באמצעות מערכות יחסים אנושיות, חמות, קרובות ואוהבות. בהתאמה, כל אנשי המקצוע המגישים את הסיוע ומלווים את המשפחות – כל אחד בתחום מומחיותו – מזדהים עם התשתית הערכית-חברתית של מודל "מפגש", ופועלים לאור עקרונות העבודה שלו (להרחבה, ראו פרק ג' – "עקרונות העבודה של המיזם" בעמוד 33):

- ✓ התערבות מבוססת קשר
- ✓ הנגשה, גמישות וזמינות
- ✓ הכרה בצורכי ההורים, בדגש על מצב רגשי ולא רק תפקודי
- ✓ התערבות מכוונת תוצאות
- ✓ התנגדות משותפת לאי מימוש זכויות בסיסיות ולעוולות
- ✓ התערבות בכל רמות המודל האקולוגי
- ✓ מחויבות הארגון להצלחת ההתערבות
- ✓ איש המקצוע כמתמחה וכתלמיד

התערבות מכוונת תוצאות באמצעות מודל לוגי

תופעת ההזנחה, על גורמי הסיכון המחוללים ומזינים אותה, כרוכה במצבי חיים רבים: עוני, קשיי דיור, בדידות והיעדר רשתות תמיכה, הדרה חברתית, אי מיצוי זכויות, חוסר תפקוד הורי, ערעור הקשר הורה-ילד ועוד.

לפיכך יש צורך בתוכניות התערבות אינטנסיביות, המורכבות מפרטים רבים וממגוון משימות. כדי להצליח להתייחס כראוי לכל אחת מן המשימות, ובמקביל לוודא כי תוכניות ההתערבות מקדמות את תהליכי השינוי הרצויים למשפחה, יש צורך בשיטה יעילה לארגון התוכנית ולמעקב אחר יישומה והתקדמותה.

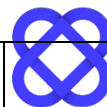
אחד מעקרונות העבודה שבבסיס המודל הוא התערבות מכוונת תוצאות (להרחבה, ראו "התערבות מכוונת תוצאות", עמוד 50). לשם יישום עקרון עבודה זה, אומץ המודל הלוגי כשיטה מארגנת לניהול

תוכניות ההתערבות. במסגרתה מוגדרים, יחד עם כל משפחה וביחס לה, הפרמטרים הבאים : מאפייני המשפחה, צרכיה, התוצאות הסופיות ותוצאות הביניים הראויות, ובהתאמה גם התשומות והתפוקות הרצויות.

שיטה זו טומנת בחובה רווח נוסף, הן למשפחות המטופלות הן לעובדים הסוציאליים המלווים את המשפחה בתהליך ההתערבות. משפחות המתמודדות עם הזנחה, נזקקות לרוב לתוכניות התערבות אינטנסיביות המיושמות בתהליך איטי וארוך טווח. מציאות החיים של משפחות אלה קשה ומורכבת, וקצב ההתקדמות והשינוי לרוב איטיים ולעיתים קשה לזהותם תוך כדי תנועה. המודל הלוגי מאפשר לנו לעקוב אחר התקדמות התהליך, כולל השינויים הקטנים לאורך הדרך. בזכות המודל, שינויים אלה מקבלים נראות ונעשים לגורם מעצים ומחזק בתהליך.

בטבלאות שלהלן אפשר לראות את רשימת הצרכים והתוצאות הסופיות העשויות להיכלל בתוכניות ההתערבות על פי מודל "מפגש", בחלוקה לתחומי צורך :

תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
הורים	התמודדות עם אירועי חיים קשים וטראומתיים	עיבוד וטיפול בהשלכות אירועי חיים קשים, שיפור בהתמודדות עימם והפחתה בהשפעתם על מצב האדם ועל תפקודו
הורים	תחושת חוסר שייכות, בדידות והיעדר מקורות תמיכה	קיום מערך תמיכה המספק תחושת שייכות והפחתה בתחושת בדידות
הורים	תחושת רווחה אישית נמוכה	תחושת רווחה אישית סבירה עד מיטבית
הורים	תחושת ערך עצמי / מסוגלות עצמית נמוכה	תחושת ערך עצמי / מסוגלות עצמית מיטבית
הורים	בעיות בריאות (פיזיות או נפשיות) לא מאובחנות או לא מטופלות	אבחון ויישום טיפול מותאם
הורים	התמודדות עם היסטוריה של פגיעה מינית בילדות או בבגרות	עיבוד הטראומה וטיפול בהשלכות הפגיעה, שיפור בהתמודדות עימה והפחתה בהשפעתה על מצב האדם ועל תפקודו
הורים	תעסוקת הורים	שילוב בתעסוקה מותאמת והולמת
הורים	קשיי התארגנות המשפיעים על התפקוד בחיי היום-יום	הערכה ויישום טיפול מותאם, שיפור ביכולת ההתארגנות עד כדי תפקוד סביר
הורים	התנהגות עבריינית	הפסקת התנהגות עבריינית
הורים	התמכרות לסמים/אלכוהול/הימורים	גמילה והפסקת התמכרות



תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
ילדים	קשיים רגשיים של הילד	מצב רגשי סביר עד מיטבי של הילד
ילדים	קושי בוויסות רגשי והתמודדות עם רגשות שליליים	יציבות וויסות רגשי, יכולת להתמודד עם רגשות קשים של כעס ותסכול בצורה אדפטיבית
ילדים	קשיים בתהליך ההתקשרות	התקשרות הורה-ילד תקינה
ילדים	התמודדות עם אירועי חיים קשים וטראומטיים	עיבוד וטיפול בהשלכות אירועי חיים קשים, שיפור בהתמודדות עימם והפחתה בהשפעתם על מצב הילד ועל תפקודו
ילדים	תחושת חוסר שייכות, בדידות והיעדר מקורות לתמיכה	קיום מערך תמיכה המספק תחושת שייכות והפחתה בתחושת בדידות
ילדים	תחושת ערך עצמי/מסוגלות עצמית נמוכה	תחושת ערך עצמי/מסוגלות עצמית מיטבית
ילדים	בעיות בריאות (פיזיות או נפשיות) לא מאובחנות או לא מטופלות	אבחון ויישום טיפול מותאם
ילדים	התמודדות עם היסטוריה של פגיעה מינית/פגיעה המתרחשת בהווה	הפסקת הפגיעה והרחקת הפוגע, אם הפגיעה מתרחשת בהווה, טיפול בהשלכות והפחתה בהשפעתה על מצב הילד ועל תפקודו
ילדים	תחושת רווחה אישית נמוכה	תחושת רווחה אישית סבירה עד מיטבית
ילדים	קשיים ופערים לימודיים בהשוואה לשכבת הגיל	צמצום פערים לימודיים ומימוש סביר עד תקין של הפוטנציאל הלימודי של הילד
ילדים	היעדרויות רבות מהמסגרת החינוכית (כאשר ההתערבות מכוונת לילד באופן ישיר)	נוכחות סדירה במסגרת החינוכית
ילדים	איחורים רבים למסגרת החינוכית (כאשר ההתערבות מכוונת לילד באופן ישיר)	הגעה למסגרת החינוכית בזמן באופן סדיר
ילדים	קושי בקבלת סמכות/מרות של הורים או מבוגרים משמעותיים אחרים	קבלת סמכות של ההורים ומבוגרים משמעותיים אחרים
ילדים	אלימות פיזית/מילולית של הילד	הפסקת התנהגות אלימה ושיפור בהתנהגות הילד
ילדים	קשיים במיומנויות חברתיות ו/או הדרה חברתית של הילד	רכישת מיומנויות חברתיות המאפשרות שילוב חברתי סביר עד מיטבי של הילד
ילדים	מצב תפקוד/התפתחות לא תואם גיל או עיכוב התפתחותי מאובחן	טיפול מלא בעיכובים התפתחותיים וצמצום פערים התפתחותיים
ילדים	קושי בהרגלי סדר, ניקיון והיגיינה אישית (ילדים בוגרים)	הרגלי סדר, ניקיון והיגיינה אישית סבירים עד מיטביים
ילדים	שימוש בחומרים פסיכו-אקטיביים	הפסקת השימוש בחומרים פסיכו-אקטיביים



ילדים	אמירות אובדניות/ניסיונות אובדניים	שיפור במצב הילד עד להפסקת האמירות האובדניות או הניסיונות האובדניים
ילדים	התנהגות מינית לא תואמת גיל	התאמה של ההתנהגות המינית לגיל הילד/ה
ילדים	שוטטות ו/או מצבי בריחה מהבית	הפסקת שוטטות של הילד, הפסקת מצבים שבהם הילד/ה בורח/ת מהבית

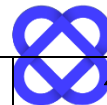
תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
משפחה	חוסר בפעילות בילוי ופנאי משותף של בני המשפחה	קיום פעילות בילוי ופנאי משותף כחלק מחיי המשפחה
משפחה	בדידות, חוסר ברשתות תמיכה ושייכות של המשפחה לקהילה	הפחתת בדידות של המשפחה כמערכת, קיום רשתות תמיכה ושייכות של המשפחה לקהילה
משפחה	בדידות של המערכת המשפחתית, והיעדר מקורות לתמיכה משפחתית וחברתית	יצירת מערך תמיכה של המשפחות זו בזו, הפחתת בדידות והגברת תחושת שייכות לקהילה
משפחה	אי מיצוי זכויות של המשפחה/בני המשפחה	מיצוי זכויות ו/או צריכת שירותים בקהילה בהתאם לצורכי המשפחה
משפחה	חוסר צריכת שירותים הרלוונטיים לצורכי בני המשפחה	צריכת שירותים על פי צורכי בני המשפחה
משפחה	חובות לא מוסדרים וקשיים בהתנהלות מול ארגונים בהיבטים פיננסיים	הסדרת חובות והתנהלות מיטבית מול ארגונים בהיבטים פיננסיים
משפחה	קושי בניהול מיטבי של הכנסות המשפחה	ניהול מיטבי של הכנסות המשפחה
משפחה	קשיים בקשר הזוגי	התמודדות עם הקשיים בקשר הזוגי, ביסוס תחושת שותפות ויציבות
משפחה	קשיים במערכות היחסים בין האחאים במשפחה	שיפור מערכות היחסים בין האחאים במשפחה

תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
הורות – צרכים חינוכיים	בעיות בביקור הסדיר של הילד במוסדות חינוך – חיסורים ו/או איחורים	התמדה בביקור סדיר של הילד במוסדות החינוך
הורות – צרכים חינוכיים	קושי במענה לצרכים חינוכיים (מרחב ללמידה, ציוד הולם, מסגרת חינוכית מותאמת)	הילד מקבל מענה לצרכיו החינוכיים (מרחב ללמידה, ציוד הולם ומסגרת חינוכית מותאמת)
הורות – צרכים חינוכיים	היעדר סיוע לילד בהתמודדות עם קשיים בתחום הלימודי-חינוכי	הילד מקבל את הסיוע הנדרש להתמודדות עם קשיים בתחום הלימודי-חינוכי
הורות – צרכים חינוכיים	מעורבות מועטה של ההורים בתחום החינוכי-לימודי (קשר עם בית הספר, סיוע בהכנת מטלות בבית וכו')	הורים מעורבים בתחום החינוכי-לימודי, בבית ו/או בקשר עם המסגרת החינוכית

תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
הורות – צרכים רגשיים	קושי ברגישות של ההורה לילד, קושי בזיהוי ובמענה למצבי מצוקה	רגישות של ההורה לילד ויכולת זיהוי ומענה למצבי מצוקה באופן סביר
הורות – צרכים רגשיים	קשר רגשי שטוח/קונפליקטואלי בין ההורים לילדיהם	קיום קשר רגשי סביר עד טוב בין ההורים לילדיהם
הורות – צרכים רגשיים	קושי בתגובה רגשית מותאמת והולמת של ההורה לילד	קיימת לרוב תגובה רגשית הולמת ומותאמת של ההורה לילד
הורות – צרכים רגשיים	היעדר אינטראקציה חיובית ומהנה בין ההורה לילד	אינטראקציה הדדית חיובית ומהנה בין ההורה לילד
הורות – צרכים רגשיים	ריבוי קונפליקטים בין ההורה לילד ולשאר בני הבית, עד כדי הדרה של הילד	יחסים משפחתיים חיוביים בין הילד לשאר בני הבית, הילד שותף לחיי המשפחה
הורות – צרכים רגשיים	היעדר גרייה מספקת בסביבה הביתית (אמצעי גרייה ו/או גרייה פעילה מצד ההורים)	גרייה מספקת מותאמת לגיל הילד – אמצעי גרייה וגרייה פעילה מצד ההורים
הורות – צרכים רגשיים	קושי בקבלה של הילד, חוסר באינטראקציה רגשית והפגנה של חוס ואהבה כלפי הילד	קבלה של הילד, קיום אינטראקציה רגשית והפגנת חום ואהבה לילד
הורות – צרכים רגשיים	קושי בהצבת גבולות ובהפגנת סמכות הורית באופן לגיטימי ומותאם	יכולת סבירה להציב גבולות ולהפגין סמכות הורית באופן לגיטימי ומותאם
הורות – צרכים רגשיים	קושי בהטלת משמעת הורית באופן עקבי ומותאם	יכולת סבירה להטלת משמעת הורית באופן עקבי ומותאם
הורות – צרכים רגשיים	חוסר ארגון שגרה וסדר יום	קיום סדר יום ושגרה משפחתית הכוללים התייחסות לעוגנים (השכמה והשכבה, ארוחות, פנאי ומטלות לימודיות)

תחום צורך	משרד הרווחה והביטחון החברתי	תוצאה סופית
הורות – צרכים פיזיים	תזונה בלתי מספקת – בכמות ו/או באיכות המזון	סיפוק שוטף של תזונה סבירה, מאוזנת ומספקת
הורות – צרכים פיזיים	קושי בהכנה ובארגון של ארוחות סדירות בבית ולמסגרת החינוכית	הכנה וארגון של ארוחות סדירות בבית ולמסגרת החינוכית
הורות – צרכים פיזיים	קשיים בתחזוקה סבירה של הבית, לרבות מצבים העלולים להביא להיפגעות של הילד	תחזוקה סבירה של הבית, לרבות היבטים המשפיעים על בטיחות והיפגעות הילד
הורות – צרכים פיזיים	היגיינה פיזית ירודה של הבית (ניקיון, ריח, פינוי אשפה, טיפול בכביסה...)	שמירה על היגיינה ביתית באופן המאפשר רמת חיים סבירה בבית
הורות – צרכים פיזיים	היעדר חלקי/מלא של ריהוט וציוד בסיסי תקין בבית, עבור המשפחה בכלל והילד בפרט	ריהוט בסיסי ותקין בבית, עבור המשפחה והילד
הורות – צרכים פיזיים	היעדר תכנון וארגון פיזי של הבית, לרבות אזור המחיה של הילד	ארגון המרחבים בבית כך שיתאימו לצורכי המשפחה והילד באופן סביר, בהתאם למגבלות בית המגורים
הורות – צרכים פיזיים	זמינות נמוכה/לא עקבית של שירותים בבית (חשמל, מים וכו')	זמינות סדירה של שירותים בבית
הורות – צרכים פיזיים	היגיינה פיזית ירודה של הילדים (ניקיון הגוף, הגיינת פה, טיפול בכינים וכו')	שמירה על היגיינה אישית של הילדים באופן סביר, סדיר ושוטף
הורות – צרכים פיזיים	היעדר חלקי/מלא של ביגוד במצב הולם, התואם עונה וגיל	קיום ביגוד בכמות ובמצב סבירים, באופן התואם עונה וגיל

תחום צורך	צורך	תוצאה סופית
הורות – צרכים של השגחה ופיקוח	חוסר מודעות של ההורים לצורכי בטיחות	הורים מודעים לצורכי הבטיחות של הילדים, בהתאם לגילם
הורות – צרכים של השגחה ופיקוח	היעדר סידורי בטיחות מותאמי גיל בבית	הבית בטוח, בהתאם לגיל הילדים
הורות – צרכים של השגחה ופיקוח	היעדר השגחה נאותה ותואמת גיל על הילדים, בבית ומחוצה לו	השגחה נאותה ותואמת גיל על הילדים, בבית ומחוצה לו
הורות – צרכים של השגחה ופיקוח	השארת ילדים ללא השגחה/בהשגחה לא מותאמת ולא בטוחה	הילדים ככלל מצויים תחת השגחה מותאמת ובטוחה



תחום צורך	והביטחון החברתי צורך	תוצאה סופית
הורות – צרכים רפואיים	היעדר טיפול מספק במצבים רפואיים, מחלות או פציעות	טיפול מספק במצבים רפואיים, מחלות או פציעות
הורות – צרכים רפואיים	חוסר בטיפול בריאותי מונע (שיניים, עיניים, חיסונים) לילד	טיפול בריאותי מונע ניתן לילד באופן שגרתי ומספק
הורות – צרכים רפואיים	חוסר בטיפול סדיר ומותאם בקשיים, הפרעות ולקויות בתחום הלימודי, הרגשי ובתחום בריאות הנפש	טיפול סדיר ומותאם בקשיים, הפרעות ולקויות בתחום הלימודי, הרגשי ובתחום בריאות הנפש
הורות – צרכים רפואיים	אי ביצוע אבחון/בדיקה הנדרשת לילד (פסיכודידקטי/נוירולוגי/רפואי)	ביצוע אבחונים/בדיקות הנדרשות לילד, תוך בירור מלא של מצבו הרפואי וצרכיו

מתן מענה באופן מותאם, גמיש ומסיר חסמים

"היא הייתה בלי שיניים, לא היו לה שיניים בכלל. היא הייתה פוחדת ולא משנה כמה היינו מדברים. ואז אמרתי לה 'תקשיבי, את רוצה נלך ביחד?' אז היא אמרה 'כן, בואי נלך'. הלכנו יחד והיא עשתה שיניים... בקליניקה של הרופא שיניים, חטפה התקף חרדה ואז היינו שם ביחד ודיברנו – שהיא צריכה לנשום, שהנה יצאו כל האנשים והם בסדר, והיא תנסה ותראה. כנראה שאם הם בסדר גם היא תהיה בסדר. ממש ככה. היא עשתה אחר כך, עקרה את השיניים – כל מה שהיה רקוב. שמו לה פרוטזה היא כבר שנה וחצי עם שיניים. היא אומרת 'אני לא מאמינה שיכולתי לחיות בלי'. אבל אם לא המיזם, אם לא הייתי הולכת איתה – זה לא היה קורה..."

אופן מתן המענים למשפחות במסגרת מודל "מפגש", משלב שני עקרונות מרכזיים:

- **תהליך מובנה:** הפעלת תהליך מסודר, הכולל חשיבה ותכנון לאור הגדרה של צרכים ותוצאות מצופות, ואפשרות לעקוב אחר ההתקדמות בהשגת התוצאות. מבחינה זו, תוכנית ההתערבות מתקיימת במסגרת מתוכננת, ברורה ומהודקת. תהליך זה מתרחש באמצעות כלי של גיבוש מודל לוגי ייחודי לכל משפחה. כלי זה מאפשר חשיבה מאורגנת וסדורה מחד גיסא, והבניית תוכנית המותאמת לצרכיה הייחודיים של כל משפחה מאידך גיסא.
- **תהליך גמיש:** מענה מותאם, יצירתי וגמיש, המתעדכן תוך כדי תהליך ההתערבות, לכל אורכה ובהתאם למצב ולצרכים המשתנים בשטח (להרחבה, ראו "עקרון הנגשה, גמישות וזמינות" בעמוד 40).

כיצד מיושם התהליך באופן גמיש בפועל?

- **נקודת המבט:** המענה ניתן, כאמור, כחלק מתוכנית התערבות ערוכה מראש. לצד זאת, העו"ס שומרת על "ראש פתוח", מתוך נכונות לגבש כל העת תובנות חדשות על צרכי המשפחה, גם אם משמעות הדבר לערוך התאמות ושינויים בתוכנית ההתערבות לאורך הדרך.

- שינויים והתאמות לאורך מתן השירות: כאשר נרקמת תובנה חדשה באשר לצורכי המשפחה או אחד מהפונים, לעיתים קרובות יידרשו גם התאמות ושינויים בתוכנית ההתערבות ובמענה הניתן במסגרתה. שינויים אלו נערכים תדיר לאורך הפעלת תוכנית ההתערבות, כך שהמענה הניתן יהיה מותאם ככל האפשר למציאות המשתנה.
- הסרת חסמים וגמישות ב-Setting: על פי מודל "מפגש", כל המענים מונגשים פיזית, ומתקיימים בזמן ובמקום שנוח לפונה. לרוב המענה יינתן בבית המשפחה. אם אין הדבר נוח או מתאים, ייבחר מקום אחר שהפונה ירגיש שמתאים לו. בנוסף, יש לעשות מאמץ להסיר חסמים – פיזיים, טכניים או רגשיים – המונעים מהפונים השתתפות בתוכנית. למשל: יעזרו להורים להשיג שירותי שמרטפות לילדים כדי שאם המשפחה תוכל להתפנות לטיפול רגשי, יעזרו להורים או לילדים לרכוש בגד ים כדי להשתתף ביום כיף, פגישות טיפול זוגי ייקבעו לשעת לילה בבית המשפחה, כשהילדים ישנים ועוד.
- נותני השירות: נותני השירות – מטפלים ואנשי מקצוע מתחומים אחרים – מאותרים ונבחרים לטובת שירות לפונה ספציפי, בנסיבות ספציפיות, ובהתאמה לצרכיו, לאישיותו ולמצבו של הפונה (להרחבה, ראו "צוות מקצועי רב תחומי לליווי ולטיפול במשפחה", עמוד 124).
- מערך טכני: על המענה המוגש למשפחה להיות דינמי וגמיש, ולעיתים אף מהיר ומיידי (למשל, סיוע כספי לסגירת חוב לחברת חשמל לאחר ניתוק). לכן נדרשת פלטפורמה טכנית יעילה, התומכת בעובד הנמצא בשדה ומספקת לו תשתית ארגונית למענה יעיל ומהיר בכל תחום. לצורך כך נבנתה מערכת מידע ממוחשבת, המיועדת לכמה היבטי תפעול:
 - א. ריכוז מידע על אודות המשפחה וכל אחד מבני המשפחה
 - ב. גיבוש והצגה של הטיפול ותוכנית ההתערבות המותאמים למשפחה
 - ג. מעקב אחר תהליכי השינוי והשגת התוצאות
 - ד. ניהול מערך המענים על כל היבטיו, החל בהזמנות רכש ואישור ספקים וכלה בביצוע תשלומים.

ניהול ההתערבות באמצעות מערכת מידע ממוחשבת¹⁷⁹

כדי לספק מענה גמיש ומותאם למשפחות יש צורך בפלטפורמה ארגונית-תפעולית, שתתמוך בתהליך הן בהיבט הטכני, הן בהיבט המקצועי והטיפול. לכן נדרשות שתי מערכות משלימות: מערכת מידע ממוחשבת הזמינה לעובד ברשות המקומית, ומשמשת אותו בעבודתו היום-יומית, ומערכת הנהלת חשבונות המאפשרת בקרה וניהול של הצד הכלכלי והלוגיסטי בתוכנית "מאחורי הקלעים" (למשל תשלום או אישור ספקים).

מערכת המידע מספקת לעובדים ברמה היישובית כמה כלים:

1. ניהול תיק המשפחה: תיעוד מהלך הטיפול במשפחה, תכנון תוכנית ההתערבות באמצעות מודל לוגי, מעקב אחר ההתקדמות בהשגת התוצאות שהוגדרו ואף ניהול התקציב המיועד לכל משפחה בתוכנית.

¹⁷⁹ מערכת המידע נבנתה באמצעות תוכנת Sales Force האמריקאית, העוסקת בשירותי מחשוב ענן ונשענת על מודל

"על פי דרישה".

2. ניהול סל מענים (סיוע חומרי ומענה בתחומים של טיפול והעשרה): ניהול של כל מערך הספקים ונותני השירות למשפחות, לרבות ביצוע הזמנות רכש ובקשות תשלום לספקים.
 3. ניתוח נתוני רוחב: הפקת מידע זמין, קבלה וניתוח של נתונים עדכניים בזמן אמת, לצורך עבודה מבוססת נתונים.
- מערכת המידע הממוחשבת מאפשרת יישום גמיש של כלל הפעולות והמענים הניתנים למשפחות, לצד תיעוד ושימור המידע על כל משפחה וביחס לכלל הפעולות והמענים הניתנים ברמה היישובית והארצית. במקביל, מערכת הנתונים היא גם פלטפורמה לניהול משימות היום-יום, ואף כלי תומך החלטות מבוססות נתונים עדכניים.
- לצד המענה ברמת היישוב והמשפחה, מערכת המידע הממוחשבת מספקת כלי ניהול גם לעובדים ברמה הארצית:
1. עבור הדרג הניהולי במשרד הרווחה, המערכת משמשת כפלטפורמה ייחודית לשיפור העברת מידע, לדיווח ולקידום תהליכי עבודה רוחביים בין הרשויות, המשרד, מסגרות הרווחה, העובדים וגורמי שילוב. תהליכי העבודה הללו מעמיקים את הממשקים שבין כל המערכות.
 2. המערכת מאפשרת פיקוח צמוד, ניתוח מגמות והבנתן וטיוב מודל ההתערבות על בסיס נתונים מן השטח.
- לאור העובדה כי תופעת ההזנחה לא מקבלת תשומת לב מספקת, ופעמים רבות נדחקת לשולי התודעה הציבורית והמקצועית – יש חשיבות רבה למיקוד שמאפשרת המערכת הממוחשבת, בין השאר גם במעקב אחר מצבי הזנחה בקרב המשפחות המטופלות.
- מבנה המערכת:
- א. תיק המשפחה – כולל את כל המידע על אודות המשפחה ובני משפחה, תיעוד של הסיבות להפניה, את סיכום האינטייק שנעשה למשפחה, את תוכנית ההתערבות המבוססת על מודל לוגי (להרחבה, ראו "תוכנית התערבות מבוססת מודל לוגי", בעמ' 109), וכן את ניהול תקציב המשפחה והמענים הניתנים לה.
 - ב. כלי לאבחון ולהערכה של מצבי הזנחה – ממולא בתום האינטייק ואחת לחצי שנה לצורך מעקב אחר תהליכי השינוי (להרחבה, ראו "כלי לאבחון ולהערכה של מצבי הזנחה" בעמוד 99)
 - ג. מערך תשלומים – כולל הקמה ואישור של ספקים ונותני שירותים, הזמנות רכש ואישור תשלומים.
6. מודל ארגוני

עו"ס "מפגש" – רכזת הטיפול בילדים ובמשפחות בהזנחה

"היא [הרכזת] מסתכלת לאנשים בגובה העיניים, היא לא שפטה אותנו... היא האמינה בכולם, היא בן-אדם נדיר... כל אחד קיבל את התשומת לב שלו, אין הרבה אנשים כמוה... היא תמיד הייתה שם..."

"...הרגישות והחוכמה שבה היא מנהלת את העניינים, מבחינה מקצועית ומבחינה אנושית. מבינה שיש אנשים ורגשות מאחורי המספרים וזה כשלעצמו נותן תקווה..."

"לא ויתרו עליי... בדרך כלל אני לא נותנת אמון באנשים אבל היה בה משהו אמין ונעים והרגשתי שהיא [הרכזת, עו"ס "מפגש"] באמת מבינה אותי ואפשר לסמוך עליה.

התחלנו תהליך ויצאנו לדרך חדשה כשהיא כל הזמן תומכת ומחזקת, וגם ברגעים קשים מזכירה לי את ההצלחות שהשגתי... היום אחרי תקופה אני יכולה להגיד שהצלחתי, אני עדיין בתהליך אבל מאמינה שאפשר ולא מוותרת. הבינה ותמכה, הסתכלה בגובה העיניים ולא שפטה. סוף סוף אחרי שנים ארוכות אני לא מרגישה לבד..."

עו"ס "מפגש" ברשות היא עובדת סוציאלית במשרה מלאה האחראית לכ-30 משפחות. היא מנהלת ומתכללת את הפעילות ביישוב במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים. עיקר עבודתה עם המשפחה נעשה לצד עו"ס המשפחה ובעת הצורך לצד בעלי מקצוע נוספים, כגון עו"ס לחוק הנוער, כפי שיפורט להלן. תפקידה של עו"ס "מפגש" כולל:

- איתור המשפחות וגיוסן לתוכנית; עריכת אינטייקים ממוקדים; קיום קשר שוטף ופעיל עם המשפחות לאורך ההתערבות.
- גיבוש תוכניות ההתערבות ומעקב אחר ביצוען ואחר התקדמות המשפחות, תוך יישום פעיל של חלקים בתוכנית ההתערבות.
- איתור ומיון אנשי המקצוע האמונים על מתן מענה טיפולי ואחר למשפחות; גיוסם לפי מידת התאמתם לאופי העבודה במיזם ועל פי מידת נכונותם לטפל במשפחות בתוך הבתים ובאמצעות גישות מפחיתות היררכיה ומדגישות שותפות; ליווי וניהול שוטף של מטפלים ואנשי מקצוע המשתתפים בתוכניות ההתערבות.
- ליווי והדרכת המלווה של המשפחות ביישוב.
- תיאום וסנכרון בין אנשי המקצוע השונים האמונים על הטיפול בכל משפחה (באמצעות פגישות או ועדות מעקב).
- ריכוז משימות ארגוניות וטיפוליות; ניהול התקציב.
- ריכוז העשייה והידע המתפתח בתחום החיים במצבי הזנחה.

עו"ס "מפגש" פועלת במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים וחלק גדול מתפקידה נעשה לצד עו"ס המשפחה ובשותפות עימה, ובעת הצורך גם לצד עו"ס לחוק הנוער ו/או גורמים נוספים במחלקה. העבודה נעשית במסגרת המבנים הארגוניים והתהליכים המקצועיים הקיימים במחלקה לשירותים חברתיים, ועל פי מדיניות הנקבעת ומיושמת באמצעות מנגנונים קיימים. העבודה המשותפת של עו"ס המשפחה ועו"ס "מפגש" מייצרת, לפחות עבור חלק מן המשפחות, מצב שבו שתי דמויות משמעותיות מובילות את התהליך יחד עם המשפחה.

מה היתרונות של מודל ארגוני כזה?

- הזנחה של ילדים לרוב אינה זוכה לתשומת לב רבה, אם בכלל, בשדה הטיפול והמחקר – זאת בניגוד מוחלט לשכיחות התופעה ולחומרתה. כדי לוודא שתהליכי הלמידה על התופעה והטיפול בה ובמשפחות הסובלות ממנה יימשכו, יש להגדיר במחלקה לשירותים חברתיים איש צוות המתמחה בתחום זה ואמון על הטיפול בו.

- עו"ס "מפגש" היא דמות המתמחה בטיפול במשפחות בהזנחה, ותוך כך מאפשרת מודלינג לעבודה מקצועית המותאמת למשפחות אלה, שהן חלק ניכר מכלל המשפחות המטופלות במחלקה לשירותים חברתיים.
- עבודת עו"ס "מפגש" לצד עו"ס המשפחה מאפשרת שותפות מקצועית-טיפולית משמעותית, שבמסגרתה יש מקום לחשיבה ולהתלבטות, להכללה, להקשבה ולהדרכת עמיתות בזמן אמת. לאור הפרופיל המאפיין משפחות המתמודדות עם הזנחה, המצריך עבודה טיפולית אינטנסיבית, מורכבת וארוכת טווח – יש משמעות רבה לשותפות זו בהתמודדות עם שחיקה ותחושות תסכול לאורך התהליך, ולצורך חשיבה משותפת ואף נשיאה משותפת באחריות למצבים מורכבים בשדה.

המלווה המשפחתי

"זהבית [המלווה המשפחתי] הייתה בשבילי האמא שלא קיבלתי בחיי. ההקשבה, הייעוץ בתוך הבית, ההרגשה שהיא תגיע כל שבוע הרגיעה אותי, את הדברים היותר אישיים יכולתי לספר לה ולהתייעץ איתה. מאוד חשוב שזאת תהיה אישה חמה ולבבית שנותנת תחושה נעימה ולא ביקורתית, ההכוונה שלה הייתה ניכרת ומגיעה ממקום בנוי ומנוסה..."

"בהתחלה לא קיבלתי אותה ולא רציתי מלווה, לא פתחתי את עצמי מולה, חצי שנה היא רדפה אחריי, הייתי מבריזה לה ולא התחברתי אליה בהתחלה. כשאני מסיימת קשר קשה לי להתחבר לקשר אחר. בהמשך ראיתי שהיא באה לעזור, היא הכירה אותי כשהייתי בתחתית, היא התחילה לקלף אותי מהרצפה, עזרה לי במיצוי זכויות, הוצאות לפועל, חובות, הייתה איתי בכל קושי – עם מוסדות, עם הילדים, הרגשתי שהיא חלק מהמשפחה, לא שיפוטית, מעירה ממקום טוב... היא קלטה אותי וידעה איך לדבר איתי, היא נכנסה לנו ללב, היא חלק בלתי נפרד מאיתנו, אנחנו מחכים לה. היא המשענת, כשקשה לי אני מרימה טלפון והיא מיד מרגיעה אותי."

צוות "מפגש" כולל מלוות משפחתיים, בהיקף יישובי של 150% משרה. המלווה המשפחתי היא עובדת סמך הפועלת לצד העו"ס, ומוצמדת למשפחות שמענה זה נמצא מתאים עבורן. עו"ס "מפגש" ו/או עו"ס המשפחה מדריכות את המלווה המשפחתי.

המלווה המשפחתי היא דמות משמעותית בחיי המשפחה, המאפשרת מודלינג, ליווי והכוונה במישורים שבהם המשפחה זקוקה לעזרה. תפקידה:

- א. תיווך, ליווי והקניית מיומנויות הוריות בחמשת תחומי הטיפול הילד: פיזי, רגשי, רפואי, חינוכי והשגחה ופיקוח. עבודתה בתחום זה משלימה את עבודת שאר אנשי המקצוע הפועלים עם ולמען המשפחה לטובת הקניית מיומנויות הוריות (למשל – מדריכת הורים).
- ב. ליווי המשפחה בקהילה ועזרה במיצוי זכויותיה.
- ג. נוכחות קבועה ומיטיבה בחיי המשפחה ובני המשפחה, וקיום קשר מקצועי בעל איכויות חבריות-אנושיות.

המלווה היא, כאמור, עובדת סמך. ככזו, אין לה הכשרה מקצועית של מטפלת – יתרון במסגרת מילוי תפקידה זה. כפי שיתואר להלן, מלווים את המשפחות גם אנשי מקצוע בתחומים שונים. הליווי אינו מתבסס על הכשרה פורמלית, אם כן, אלא דווקא על הקשר ועל מערכת היחסים שיוצרת המלווה, באמצעות כלים אנושיים אוניברסליים – רגישות, הקשבה, אמפתיה, אופטימיות וקבלה.

חשוב לציין בהקשר זה, כי אין בהכרח הבחנה ברורה בין התפקיד של עו"ס "מפגש" בחיי משפחה מסוימת לתפקיד המלווה, מבחינת קרבה ונוכחות אנושית חמה ואוהבת.

צוות מקצועי רב-תחומי לליווי המשפחה ולטיפול בה

"קיבלתי טיפולים מתאימים לילדים, מלווה חינוכית שיושבת לי בקודקוד על כל דבר, טיפול זוגי עם אדווה והכוונה כלכלית עם זהבה... המיזם שינה לי את החיים ב-180 מעלות."
"מה שעזר לי, אני חושבת, זה שהם מתאימים לכל אחד את מה שהוא צריך, שלא כופים כאילו... אתה חייב את זה, אני באה עם הצד שלי שאני חושבת שאני צריכה עזרה בזה וזה, והם עוזרים במה שאני צריכה..."

הרכזת היישובית והמלווה המשפחתית הן חלק מצוות קבוע, בשכר, העובד באופן רוחבי עם כל קבוצת המשפחות המאותרות ביישוב. לצידן פועל מערך של אנשי מקצוע מתחומים שונים: טיפול, הוראה, בריאות הנפש, התפתחות הילד ועוד. אנשי מקצוע אלה מספקים שירותים למשפחה ולבני המשפחה, כחלק מתוכנית ההתערבות.

הרכזת היישובית מאתרת ומגייסת את אנשי המקצוע המתאימים, באופן ייחודי וייעודי, על פי צרכיה של כל משפחה. תפקידם לתת למשפחה מענה לצורך ספציפי. כך אפשר לוודא כי לכל מטפל המומחיות, הניסיון והידע הנדרשים לטיפול במצב או בקושי הרלוונטי, ובמקביל לוודא כי יש התאמה בין-אישית בין מטפל למטופל, החשובה כל כך להצלחת התהליך.

איתור אנשי המקצוע נעשה לא רק על פי מקצועיות, מומחיות והתאמה לצורכי המשפחה, אלא גם, וחשוב לא פחות – על פי הזדהותם של אנשי המקצוע עם עקרונות העבודה של המודל ועם גישתו. הכוונה היא כי כל איש מקצוע יהיה דמות מיטיבה בחיי המשפחה, ויהיה מוכן לצאת מ"אזור הנוחות" שלו, להתגמש ולהיות קרוב למשפחה ונגיש לה. דרישה זו מתבטאת בשתי דרכים:

- יציאה מאזור נוחות פיזי, דהיינו הקליניקה או המשרד, וקיום מפגשים בבית המשפחה או בכל מקום אחר שיתאים לפונה.
- יציאה מאזור נוחות רגשי, דהיינו מוכנות לעבוד ב-Setting טיפולי שונה מן המקובל, בקרבה רבה לפונה ובדגש על קשר אנושי ועל מערכת יחסים חמה ואוהבת. למשל, אימא שעברה ניתוח שדרש אשפוז של כמה ימים, והמטפלת הרגשית שלה לקחה על עצמה להכין עבודה ועבור ילדיה אוכל למשך תקופה זו. יציאה זו מאזור הנוחות יכולה להתבטא בדרכים שונות, כולן מתבססות על היכולת ליצור קשר טיפולי שהוא בראש ובראשונה אנושי. תרשים זה מסכם את המודל הארגוני של "מפגש", מנקודת המבט של המשפחה:



7. הכשרה והדרכה של אנשי המקצוע

אנשי המקצוע המטפלים במשפחות שבהן ילדים בסיכון גבוה בכלל וסובלים מהזנחה בפרט, מתמודדים עם אתגר קשה ביותר. עליהם לסייע למשפחות החיות במציאות קשה ומורכבת, לעיתים בלתי אפשרית, תוך דאגה מתמדת לטובת הילדים, ולוודא כי הילדים חיים בסביבה המספקת את צורכיהם הפיזיים והרגשיים ומגינה עליהם באופן מספק. המציאות מלמדת כי אתגר זה טומן בחובו דילמות מקצועיות מורכבות, לבטים ושאלות מקצועיות הרות גורל, וכי כדי להתמודד עם אתגר זה בהצלחה, יש צורך בבסיס רחב של ידע תאורטי ובהדרכה ממוקדת. כלים אלה מספקים תשתית מקצועית ביקורתית ודינמית לעובדים המטפלים במשפחות בכלל, ובמשפחות שבהן יש הזנחה בפרט.

גם ספרות המחקר מצביעה על הכשרות והדרכות שוטפות לצוותים העובדים עם משפחות שילדיהן מצויים בהזנחה כתנאי הכרחי וקריטי להצלחת ההתערבויות הטיפוליות.¹⁸⁰ עבודה במסגרת מציאות החיים הקשה והכאוטית של המשפחות עלולה להציף רגשית את אנשי המקצוע, והם נמצאים בסיכון לפתח קהות רגשית וחוסר רגישות.¹⁸¹ זאת ועוד, חשוב במיוחד שהתערבות המבוססת על יחסים קרובים ונטולי היררכיה תיעשה בליווי ובהדרכה; בלעדיהן מדווחים אנשי המקצוע על תחושות של ייאוש, חוסר אונים ושחיקה.¹⁸²

לכן, המודל המוצע כולל גם רכיבים של הדרכה והכשרה :
מערך ההדרכה על פי מודל "מפגש":

¹⁸⁰ Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board, 2007; Stone, 1998; Tanner & Turney, 2003

¹⁸¹ Cambridgeshire (Local Safeguarding Children Board, 2007

¹⁸² Turney & Tanner, 2001



קהל היעד	הגורם האחראי על ליווי/הדרכה/הכשרה	אופן הליווי/הדרכה/הכשרה	אופן, משך ותדירות הליווי/הכשרה/הדרכה
צוות העו"ס במחלקה לשירותים חברתיים	מדריכה מקצועית חיזונית, או מדריכה מומחית בתחום בצוות המחלקה (אם יש כזו)	הדרכה קבוצתית/נקודתית או הדרכה פרטנית	שעה וחצי, אחת לשבועיים
ראשי צוותים במחלקה לשירותים חברתיים	מדריכה מקצועית חיזונית	הדרכה קבוצתית	שעה וחצי, אחת לשבועיים
מלוות משפחות	רכזת המיזם ביישוב	הדרכה פרטנית	שעה וחצי, אחת לשבוע, בפגישה פנים אל פנים
עו"ס מפגש בכל יישוב	מנהלת ארצית	הדרכה קבוצתית כחלק מיום צוות	יום מלא (תשע שעות), אחת לחודש
	מנהלת ארצית	הדרכה פרטנית	שעה וחצי, אחת לשבועיים, בפגישה פנים אל פנים

אנשי המקצוע והמטפלים המספקים שירותים אינם מקבלים הדרכה מטעם המערך המוצע במודל זה, אך עו"ס "מפגש" היא כתובת מרכזית עבורם לליווי והתייעצות לאורך התהליך.

להלן מערך ההכשרה על פי המודל:

טרם יישום מודל זה במסגרת המחלקה לשירותים חברתיים, מומלץ להעמיק את ההיכרות עם הבסיס התאורטי ועם עקרונות העבודה של המודל, ולרכוש מיומנויות מעשיות ליישומם, בשלושה ימי הכשרה ראשוניים. זו הכשרה בסיסית, הכוללת ידע ראשוני בלבד – שאותו רצוי לשכלל ולעבות לאורך העבודה עם המשפחות בהמשך.

רציונל:

מטרת שלושת ימי האוריינטציה לחשוף את צוות המחלקה למודל "מפגש" לעבודה עם משפחות בהזנחה, ולהקנות להם ידע על תופעת ההזנחה ועל האתגרים הניצבים בפני אנשי המקצוע והמשפחות המטופלות בהתמודדות עימה. ההדרכה תספק ידע תאורטי לצד עקרונות עבודה ומיומנויות פרקטיות לעבודה, שיתבססו על מודל "מפגש" ועל פרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת עוני.

תכנים:

יום ראשון לאוריינטציה:

ביום הראשון ירכשו המשתתפים ידע מקצועי בסיסי על תופעת ההזנחה, וילמדו את הגישה שמציע מודל "מפגש" באשר להתמודדות עימה. מכיוון שמדובר בתופעה הקשורה למגוון תהליכים ומצבים חברתיים ואישיים, נתמקד ביום הראשון באחד מהם – פוסט טראומה – ובאמצעותו ננסה להבין באופן כללי יותר את הקשר בין גורמים חברתיים ואישיים ליכולת של הורים לספק את צורכי ילדיהם. בנוסף, נדון בכוחות של אנשים לקיים תהליכי שינוי; מה אנחנו כאנשי מקצוע יכולים לתרום או לתת להם כדי לתמוך בהם בתהליכים אלה.

תוכני הלימוד של היום הראשון:

- ✓ מדיניות המשרד לטיפול במשפחות
- ✓ הזנחה של ילדים ונוער ומשפחותיהם; יוצגו תשובות לשאלות – מהי הזנחה? מה השלכות ההזנחה על עתידם של ילדים? מדוע מתרשת הזנחה, ומהי נקודת המבט הנכונה לבחון אותה? כיצד נקודת מבט זו משפיעה על דרכי ההתערבות ועל עקרונות העבודה עם המשפחות?
- ✓ פוסט טראומה כגורם סיכון להעמקת ההזנחה; תופעת ההזנחה היא חלק ממצבי סיכון חברתיים ואישיים רבים (עוני, בדידות והדרה חברתית, פגיעה מינית, הזנחה והתעללות בילדות ועוד). בחלק זה, יילמד לעומק אחד מגורמי הסיכון הרווחים: פוסט טראומה. ננסה להבין את השלכותיו על חייו של ההורה, כיצד הוא מתבטא במצבו הרגשי ומשפיע על תפקודו במגוון תחומי היום-יום. נתייחס לפגיעה בתפקוד ההורי וליכולת של ההורה לספק את צורכי ילדיו בהקשר זה, וננסה להבין מה דרכי הטיפול המתאימות למצב זה, ומה ההורים המתמודדים עם פוסט טראומה צריכים מאיתנו, אנשי המקצוע.
- ✓ משפחות במצבי הזנחה; לאן הולכים מכאן? לאור כל הידוע לנו על חיי המשפחות ועל הקשיים הניצבים בפניהן, ולאור מה שלמדנו במהלך היום, נתמודד עם השאלות והספקות העולים בנו, אנשי המקצוע, באשר ליכולת של אנשים לקיים תהליכי שינוי ובאשר ליכולת שלנו לסייע להם בכך. ננסה לתת תשובה לשאלה הבלתי נמנעת – כיצד מתמודדים עם עבר כואב והווה בלתי אפשרי, ולמרות כל אלה מקיימים תהליכי שינוי משמעותיים?

יום שני לאוריינטציה:

ביום השני נעסוק בתופעת העוני וננסה להבין לעומק את ההתמודדות של אנשים החיים בעוני, בדגש על משפחות החיות בעוני עם ילדים בסיכון ובאופן ספציפי – הזנחה, על פי הפרדיגמה של עבודה סוציאלית מודעת עוני.

תוכני הלימוד של היום השני:

- ✓ מהו עוני? למה עוני? פרספקטיבות תאורטיות להבנת עוני; עוני כהפרה של זכויות
- ✓ אנשים החיים בעוני והתמודדותם; מבט רב-ממדי על עוני: מחסור חומרי, מחסור בהזדמנויות ומחסור בהון סימבולי. איך אנשים החיים בעוני מתנגדים לו ומנסים להיחלץ ממנו, ואיך נוכל להתייצב לצידם ולסייע להם בכך.

✓ עוני וילדים בסיכון; נדון בסוגיות של טובת הילד וטובת ההורה והמשפחה ותהליכי ההתערבות הקשורים לכך, מפרספקטיבה ביקורתית של עבודה סוציאלית מודעת עוני. נציג דוגמאות מתוך פרקטיקה של קבלת החלטות במקרים של ילדים בסיכון, ומתוך תפיסה חברתית ביקורתית.

יום שלישי לאוריינטציה:

ביום השלישי נציג את העקרונות המעשיים לעבודה עם משפחות, ונדון באתגרים ובחסמים ביישום עקרונות אלה.

תוכני הלימוד של היום השלישי:

✓ כיצד נכון לעבוד עם משפחות ומה עקרונות העבודה המנחים אותנו? הבנת פרקטיקה מבוססת יחסים וקשר כבסיס למפגש ובתהליכי הערכה ותכנון העבודה עם המשפחות. כיצד אפשר לתת מענה למשפחות שאנו מתקשים להגיע אליהן וליצור עימן קשר? נדון בדרכי התערבות ובעקרונות העבודה על פי מודל "מפגש" ופרדיגמת עבודה סוציאלית מודעת עוני.

✓ למצוא את הדרך שלי; אתגרים, חסמים וקשיים בפרדיגמה ובמודל בעבודה עם משפחות בהזנחה. ננסה לברר כיצד אפשר למצוא את שביל הזהב ואת הדרך האישית של כל עובד ועובדת, ללכת עם הלב ולמצוא את הדרך לליבם של הפונים, ולהסיר חסמים אישיים, חברתיים ומנהלתיים.



חלק ה' - סיפורי טיפול

הסיפור של מיטל

מיטל הופנתה אליי למיזם לפני 4 שנים על רקע של קושי לספק את צורכיהם הרגשיים, ההתפתחותיים והלימודיים של ארבעת ילדיה. מיטל הצטרפה למיזם במקביל להצטרפות של שתי אחיותיה והמשפחות שלהן.

כבר בתחילת האינטייק, ניכר מה מניע אותה בתקשורת שלה עם העולם. מתוך רצון שלה לשמור על ילדיה, היא לא איפשרה את התפתחותם העצמאית, מיהרה להגן עליהם מהסכנות, שאורבות לכאורה בכל פינה. בין השאר, היא לא הסכימה שיצאו לשחק עם ילדים בשכונה כי חששה לשלומם גם כשכבר היו גדולים מספיק, היא לא לקחה אותם לבית הספר בימים גשומים כי דאגה שיתקררו, וכך נוצרה בעיה של ביקור סדיר. אם הייתה מקבלת הערת משמעת בנוגע לאחד הילדים הייתה מגיעה לבית הספר, צורחת על המורה, מקללת ומעודדת את הילדים לעשות כמוה. התנהגות זו כמובן יצרה נתק בין מערכות החינוך לבינה. התוצאה הייתה ילדים מפוחדים מהעולם, חסרי אמון באנשים, מבודדים חברתית. היה לה רצון אמיתי לשמור עליהם, שלא ייפגעו, אבל ההיפך קרה.

הקשר שלי עם מיטל היה מורכב למן ההתחלה ואתגר אותי שוב ושוב.

בתחילה נראה כי נוצר בינינו קשר כלשהו, עדיין לא משמעותי, אבל כזה שמאפשר להתחיל לעבוד יחד. ראיתי את הרצון והנכונות שלה להיות טובה לילדיה, שהיא לביאה בכל מה שנוגע אליהם ושהיא ממהרת להוציא את "כלי הלחימה" אם נראה שמהו מאיים עליהם. לצד זה ראיתי גם כמה רוח הלחימה הזאת היא פוגענית כלפי הילדים והרסנית כלפי וכלפי הסובבים אותה. היה נדמה שהיא מבינה על מה אני מדברת אבל בפועל, היא חזרה שוב ושוב לאותו דפוס והרחיקה את כל מי שהתקרב, כולל אותי.

מיטל יצרה אנטגוניזם ואפילו סלידה, גם בהתנהגותה וגם במראה החיצוני שלה. היא אישה גדולה, לא נקייה, וכשהיא במלחמה, התחושה היא שעומדת מולך ממש "מפלצת" חסרת שליטה. באחד המקרים, ערכנו פגישה בבית הספר בעקבות התנהגות אלימה של אחד מילדיה. היא לא הסכימה לקחת אחריות על התנהגותו, האשימה את הצוות החינוכי, את הילדים האחרים בכיתה. היא נעמדה מול כולנו וזרקה צרור קללות קשות לעבר הצוות החינוכי, תוך שהיא מנופפת בידיה באופן אליס ומאיים. הניסיונות שלי להרגיע אותה לא צלחו.

באותו היום, כפי שקרה מספר פעמים בעבר, היא שלחה לכל גורמי החינוך והרווחה הודעה שהיא לא רוצה אותנו בחייה ושהיא תדאג לילדים שלה לבד. זה פגע בי אישית, כי לפחות בנוגע לעצמי, אני יודעת שאני רוצה בטובתה, מתאמצת להבין אותה ולא לשפוט. חשבתי שהיא תפריד ביני לבין "כל השאר" כי נוצר בינינו בכל זאת איזושהו קשר אבל ברגע אחד של כעס היא הפכה אותי ל"הם". לצד זה, הרגשתי שזה קטנוני מצדי, שאני שמה את עצמי ואת העלבון שלי במרכז, אך זה לא העיקר. ההבנה הזאת גרמה לי להתעקש ולהישאר שם גם כשאני מקבלת ממנה ריקושטים כאלה.

לצד ההחלטה להישאר שם לצידה, התחלתי לפתח כלפיה מחשבות ורגשות מאוד שיפוטניים, שלא נתנו לי שקט. הרגשתי דחייה, חשבתי שהיא כפויית טובה, שכל מה שהיא רוצה זה סיוע חומרי, שהיא נצלנית ותחמנית.

האשמתי את עצמי על איך שאני מרגישה ועל מה שאני חושבת, הרגשתי שאני עושה לה עוול. לא הבנתי מה אני עושה לא נכון, שגם אני לא מצליחה לאהוב אותה או לחוש כלפיה חמלה.

הרגשתי שאני נכשלת ושהיא משלמת את המחיר על חוסר היכולת שלי להבין אותה ולקבל אותה. שפטתי את עצמי על כך בחומרה. אבל עם כל הקושי, לא ויתרתי על מיטל. במשך שנתיים וחצי לערך עברנו עליות ומורדות, תקופות שבהן הצלחתי להתחבר אליה ותקופות שבהן הרגשתי דחייה.

בתקופה זו הפוקוס שלנו בתוכנית ההתערבות היה הילדים. דאגנו להם לסיוע לימודי, לטיפולים רגשיים, לאבחונים ולהערכות פסיכיאטריות. היינו מתוסכלות כי הרגשנו שאנחנו לוקחות אחריות על הטיפול בילדים וכי ההורים לא איתנו בתהליך הזה. הרגשנו שיש איזושהי ציפייה מצד ההורים שאנחנו, כלומר הצוות המקצועי והחינוכי, נדאג לצורכי הילדים כי לתפיסת ההורים "זו חובתנו", ושהם לא לוקחים אחריות.

במקביל, בכל הקשור לעבודה עם מיטל ובניסיון לסייע לה, התמונה נשארה מאוד מורכבת. הרגשתי שהיא עושה מניפולציות, וזה החדיר לקשר שלנו חוסר אמון. למשל, היא הייתה מבקשת כרטיסים לבריכה לצורך בילוי זמן משפחתי נעים ביחד, ממש הייתה כותבת בהודעות כמה חשוב לה לבלות עם הילדים ולעשות להם כיף. ואני הסכמתי כמובן לספק כרטיסים, ולאחר מכן התברר שהיא עומדת בכניסה לבריכה ומוכרת אותם לבאים. בדיעבד אני מבינה שזו לא הייתה מניפולציה, אך בזמנו כך חשבתי.

הרגשתי שהיא לא מעריכה את המאמץ שאני עושה עבורה, והיא באמת לא העריכה ותקפה אותי שוב ושוב: שאני לא עושה למענה כלום, שלא אכפת לי ממנה, שאני מפלה אותה לרעה... באיזושהו שלב,

לפני כשנה, כבר רציתי לוותר. הרגשתי שאין לי יותר אנרגיות לרצות אותה, להשקיע אותה, להצטדק בפניה, כי תמיד היו האשמות מצידה. התחושה הייתה שלא משנה מה אעשה וכמה אתאמץ עבורה – מיטל תמיד תכעס ותרגיש שלא עשיתי די.

אחד הדברים שחזרו על עצמם לאורך כל הדרך, הוא השוואות שנהגה מיטל לעשות בין מה שמקבלות האחיות שלה, שגם הן לקחו חלק במיזם, לבין מה שהיא מקבלת מאיתנו. היו לנו לא מעט שיחות על התחושות האלה שלה, וכל פעם נדמה היה לי שהיא מבינה שאני פועלת משיקולים מקצועיים בלבד כאשר אני מספקת צורך כזה או אחר לאחיותיה, אבל תמיד לאחר מכן הייתה מגיעה תלונה נוספת, שהראתה לי שהיא לא באמת הבינה או הסכימה.

רק בהמשך, כשלמדתי להכיר יותר את הרקע המשפחתי הקודם של מיטל, הבנתי מאיפה נובעות תחושות האפליה, בעיקר כשמדובר בה ובאחיות הספציפיות הללו. הן היו הילדות היפות של הבית והיא הייתה המכוערת, הן היו רזות והיא הייתה שמנה, הן היו "לבנות" והיא "שחורה", הן לא נפגעו (כך לפחות היא חשבה) והיא נפגעה, הן היו הנסיכות והיא הייתה השפחה. באותה נקודת זמן הרגשתי מותשת מהניסיון להצטדק בפניה.

מצד אחד רציתי לעזור לה לראות את הדברים נכונה, מצד שני כעסתי עליה שהיא שמה אותי במקום הזה, שאני צריכה להתגונן ולספק לה הסברים. בנוסף, ההסברים שלי מעולם לא באמת סיפקו אותה והיא לא האמינה לי.

באחת השיחות שלנו מיטל הביעה נכונות להתחיל טיפול בפוסט טראומה על רקע פגיעות מיניות שעברה בילדותה. במשך זמן רב ניסינו לשכנע אותה לעשות זאת, מתוך מחשבה שהטראומה מנהלת אותה ומסבירה הרבה מן ההתנהגויות שלה, כאדם וכהורה. הרגשנו שללא זה, יהיה מאוד קשה להתקדם ולשנות משהו. חשבתי שאם יש לה מוכנות ורצון זה יעשה לה טוב, ושאוכלי זה הפתח לשינוי שלו ייחלנו.

זמן לא רב לאחר שהחל הטיפול, התקבל דיווח על כך שמיטל אינה חשה בטוב, אולי בדיכאון, ושמצב הילדים מדאיג. מבתי הספר ומהמועדונים התקבלו דיווחים על בעיות התנהגות קשות ועל אלימות, בעיקר של שניים מהילדים, על מרדנות וחוסר מוטיבציה ללמוד, על בעיות ביקור סדיר, על אי מתן טיפול לאחר אבחון הפרעת קשב וריכוז, על שוטטות בבית הספר ועל חוסר קבלת מרות. קבענו להיפגש: מיטל, המטפלת ושתי קולגות נוספות – מדר"צית של הצוות וסטודנטית לעבודה סוציאלית שליוותה את מיטל אחת לשבוע בזמנו, וממש הצליחה ליצור איתה קשר ולראות את צרכיה ואת צורכי המשפחה. מצד כולנו מדובר בפגישה מכוננת.

מיטל הגיעה שפופה, פניה חסרות הבעה ונפולות, קולה חלוש, היא התקשתה לנשום ורעדה מקור על אף שהיה יום לוהט. היא הייתה כבויה. זו לא הייתה מיטל שהכרנו, אף אחת מאיתנו, מעולם. זו הפעם הראשונה שראיתי אותה לא כמיטל האימא והאישה שמפחידה את כולם, אלא כאותה ילדה קטנה, ששרויה באימה ממה שקורה לה וממי שפוגע בה. ליבי יצא אליה וכל מה שרציתי זה לעטוף אותה, להגן עליה ולומר לה שיהיה בסדר.

כשהמטפלת שלה דיברה, אז הבנתי הכול. הבנתי את הדחייה שהיא יוצרת בקרב כולם, את המניפולציות, את התוקפנות, את הרודנות, את הסלידה. הבנתי מה מניע אותה לפעולה, שהוא מעבר לרציונלי ולעיתים קרובות מנוגד לרציונלי. מיטל פועלת כפי שהיא יודעת, היא שורדת לא רק במובן החומרי אלא במובן הפיזי, הרגשי, הנפשי. בילדותה היא נפגעה מינית, היא אינה זוכרת את פרטי האירוע אלא רק את הרגע שבו נמצאה מוטלת עירומה ואת האשפוז בבית החולים. לאחר המקרה היא חזרה אל בית אמה לתקופה קצרה, ואמה החזירה אותה מיד למקום שבו נפגעה. מיטל רואה במבוגרים, כולל בנו, את מי שלא היה שם כשנפגעה, את מי שנתן תוקף לפגיעה בה.

המטפלת של מיטל הסבירה זאת במדויק: "רוב הזמן מיטל פועלת דרך זעם, אי סדר, יחסים של שולט-נשלט, קורבן-מקרבן, עוברת בין היותה רודן לא צפוי לאישה פגיעה ותלותית מאוד, בין נזקקת ותלויה למשליכת-אנשים. נראה שבמקומות שבהן נפגעה, היא מחליפה את היותה נפגעת לפוגעת וככה משיבה לעצמה את השליטה. הדרך לשרוד את הטראומות הקשות בחייה, והן רבות, מובילה בדרך כלל לניתוק רגשי וקוגניטיבי (דיסוציאציה), אשר מאפשר את ביטול קיומו של האירוע ושל המציאות הבלתי נסבלת – וכך היא מוחקת אנשים וקשרים".

באותה פגישה הבטחתי למיטל שאני כאן בשבילה, בכל דבר ועניין, שאני זמינה בכל שעה, שהיא יכולה ליפול ולשחרר כי אנחנו פה לתפוס אותה. נתנו לה בטחון שיש לה את כל הזמן הדרוש לטפל בעצמה, בזמן שאנחנו מספקים את התשתית להקל על התהליך.

ומאז זה אכן כך: ראינו שהדאגות הכלכליות מכבידות עליה ומכניסות אותה למצוקה גדולה עוד יותר, לכן לקחנו על עצמנו לדאוג לתשלומים לבית הספר ולמועדוניות, סייענו ברכישת מזון וארוחות מוכנות, הפנינו אותה להערכה פסיכיאטרית באופן פרטי, לצורך כתיבת דו"ח לביטוח לאומי עבור הכרה בנכות נפשית. פנינו אל בתי הספר וביקשנו שיגלו אורך רוח כלפי מיטל וכלפי הילדים, ושיעטפו את הילדים בתקופה זו. שיתוף הפעולה של בתי הספר היה מרגש. אם עלה קושי, הם פנו אלינו ולא מיידית אל מיטל, כדי לא להטריד אותה בכל דבר ועניין. דאגנו לכך שמלווה משפחתית תיכנס לבית כדי שמיטל תוכל לישון אם תרצה או להתבודד אם זה מה שהיא צריכה, בזמן שהמלווה מעסיקה את הילדים. דאגנו לפעילויות פנאי עבור אב הילדים ועבור הילדים. אפשרנו למיטל לא לתפקד, מתוך אמונה שמדובר בקושי זמני שעם טיפול טוב, תמיכה והבנה היא תתגבר עליו.

לראייתי, שני דברים קרו והפכו את הקשר של מיטל ושלי למשמעותי, קרוב, אמין, אותנטי.

האחד, התהליך שמיטל עושה בטיפול. זהו תהליך קשה, לעיתים קשה מנשוא. תהליך אשר דורש אומץ כי זה מפחיד, זה משתק וגומר את האוויר. וזה דורש אהבה כל כך גדולה לילדים כי היא נכנסה לזה מתוך רצון להיות אימא טובה יותר עבורם, לספק להם את מה שמעולם לא היה לה. ודורש תבונה כדי להבין שהעבר מנהל אותה ואת הקרובים לה. האימהות של מיטל הולכת ונבנית כל הזמן, לא היה לה מודל ראוי של אימא והיא נלחמת כדי ליצור לעצמה מודל כזה, שהוא שלה והוא נורמטיבי ומיטיב.

עם הזמן, הרבה דברים השתנו. לעיתים בפגישות עם מורה שהיא לא מחבבת, למשל, היא מגיעה דרוכה וכועסת ואז מספיק שעו"ס המשפחה או אני נאמר לה ברוך "מיטל, אנחנו שומעות אותך. את

יכולה לומר את מה שיש לך בשקט ואנחנו נקשיב", והיא נרגעת ואומרת את הדברים באופן שונה, אפילו המילים שלה מדויקות יותר. היא מוצאת את המקום הזה בתוכה, מקום שבו היא לא צריכה לצרוח ולהפחיד כדי שיקשיבו לה באמת. אנחנו מפרגנות לה לאחר מכן, והיא מכניסה לארגז הכלים שלה עוד משהו שהיא רוצה לאמץ כחלק מהאישיות שלה. לא מזמן הייתי בפגישה באחד מבתי הספר, שבו לומדים שניים מילדיה. המנהלת נהגה לומר לי לאורך השנים שלא משנה מה נעשה, מיטל לא תשתנה (כפי שגם אני חשבתי מפעם לפעם). היא פתחה את השיחה במילים מרגשות על כך שלא האמינה אבל המשפחה עשתה דרך ושיש שיתוף פעולה ואמון, ובנוסף תיארה אפס בעיות משמעת מתחילת השנה, וילדים רגועים.

השני, התהליך שאני עברתי. גם הוא היה מאבק מתמשך, מלא רגשות אשמה וחוסר שקט, עם המון סימני שאלה וחוסר ודאות. זה תהליך שהוא קודם כול אישי ורק לאחר מכן מקצועי. בחיי האישיים אני שואלת את עצמי מי אני ואיזה מן אדם אני רוצה להיות. אני מתעקשת להבין מה גורם לי לתחושה כזאת או אחרת, מתוך רצון להשתפר. הנטייה שלי מעולם לא הייתה להתייחס בקלילות לרגשות שליליים או שיפוטניים שצצים בקרבי, הם לא נותנים לי שקט, וטוב שכך. רק ככה מתאפשרת צמיחה וחמלה.

העבודה עם מיטל עזרה לי להבין משהו גם על שאר המשפחות שאני עובדת איתן, שמתמודדות עם מצבי הזנחה. הלכה והתחדדה אצלי ההבנה, עד כמה אנחנו לא יודעים גם אם אנחנו חושבים שאנחנו יודעים. מיטל היא מקרה אחד מיני רבים שנפגשתי בהם בעבודה עם המשפחות, ואני תמיד מגיעה לאותה מסקנה: שאל לנו לשפוט. אנחנו לרוב לא יודעים מה האנשים חוו בעברם, וגם אם אנחנו "מכירים את הסיפור" זה לא אומר שאנחנו מבינים את ההשפעה שלו על אופן ההתנהלות שלהם בהווה. אנחנו אמנם אנשי מקצוע אך לפני כן אנחנו אנשים, וככאלה אנחנו נוטים להיות שיפוטניים, לפחד ממה שאנחנו לא מבינים, אנחנו בעלי אגו ופגיעים. בסוף, יש בפנים ילד או ילדה פגועים, שפועלים כפי שהם יודעים כדי לשמור על עצמם.

התהליך שעברתי עם מיטל הוא אחד המשמעותיים בחיי, שם למדתי על בשרי בכמה צניעות אנחנו צריכים לגשת אל אנשים, בעיקר אלו שנפגעו בעברם. למדתי שאסור לנו לוותר עליהם כי לפעמים אנחנו הסיכוי היחידי שלהם.

היום אני אוהבת את מיטל, אני מלאת חמלה כלפיה וכלפי הילדה שהייתה. אני מרגישה שהיא גם אוהבת אותי וסומכת עליי. זה בא לידי ביטוי בכינויי חיבה או בלבבות שהיא שולחת לי בהודעות, דברים שהיא לא העזה לעשות בעבר. ואני משיבה לה באותה מטבע.

חסיפור של ז'קלין

לעבודה במיזם "מפגש" הגעתי כממלאת מקום של עובדת בחל"ד, אחרי שעבדתי במשך 3.5 שנים בפנימייה טיפולית פוסט אשפוזית. בפנימייה הרגשתי שבעוד שאנחנו עובדים יום יום עם הילדים, נעדרת העבודה עם ההורים בקהילה. חשתי כי אין מספיק עבודה וחשיבה על הכנת ההורים ועל היערכות לקראת השינויים הנדרשים על מנת שהילדים ישובו לביתם, וחשוב היה לי להשתלב במקום כזה.

את השם ז'קלין פגשתי כבר ביומי הראשון בעבודה. הצטרפתי לפגישה בבית הספר, שמטרתה הייתה לבחון את מצבו של בנה בן התשע, שלי. ידעתי שהיא משתתפת במיזם מזה כ-10 חודשים. למדתי שז'קלין גרושה ואם לשלושה ילדים. שלי הוא הצעיר שבהם, בכיתה ד'. אחיו ואחותו תוארו כילדים מוצלחים ללא בעיות משמעת, אבל מצבו הלימודי, החינוכי והרגשי של שלי תואר באור שלילי. התקבלו דיווחים ששלי יוצא מהכיתה באמצע השיעורים, שהוא לא פנוי ללמידה, שיש לו פערים לימודיים גדולים. בפגישה נכחו מנהלת בית הספר, היועצת בבית הספר, אלה, רכזת המיזם (שעמדה לצאת לחופשת לידה) ואנוכי, בתור מחליפתה של אלה. כמו כן נכחה בפגישה עו"ס לחוק נוער, שהוזמנה לאור העובדה כי כבר שנים מנסים לגייס את האם לערוך בירור נוירולוגי לילד, אך היא מסרבת. ז'קלין הוזמנה לפגישה אך לא הגיעה. כשאנשי המקצוע דיברו בישיבה על כך שצריך להוציא את שלי מהבית לפנימייה, ותיארו את מערכת היחסים המורכבת שלהם עם ז'קלין ואת ההתנגדות שלה לניסיונות ליצור איתה קשר, נזכרתי באחת האמהות בפנימייה שעבדתי בה בעבר. מהניסיון שלי עם אותה אם, למדתי שהתנגדות כה עזה של ההורים לפתרון שמציעים אנשי המקצוע היא דבר שחייבים למצוא דרך לגשר עליו, אחרת התהליך פשוט לא עובד...

עבר שבוע. עוד לא פגשתי את ז'קלין אך שמעתי מאלה שהיא מתקיימת מקצבת הבטחת הכנסה, לעיתים עובדת בעבודות ניקיון. החלום שלה הוא להתמקצע בתחום הספרות והיא אכן למדה קורס תסרוקות ומדי פעם עוסקת בכך בבית, אך היא חסרת ביטחון בעצמה וביכולותיה להצליח באופן מקצועי.

עוד סיפרה לי אלה כי ז'קלין פנתה אליה בבקשה כי יממנו לה לימודי המשך, כי חודשיים קודם לכן קיבלה מהמיזם סיוע בתשלום חשבון הגז, וכי התערבויות שונות במשפחה לא צלחו. היא סיפרה כי ז'קלין בחרה לסיים את הקשר עם המלווה המשפחתית, אף שבתחילה נראה כי נוצר ביניהן קשר טוב, מכיוון שז'קלין חשה שאינה נתרמת ממענה זה.

במקביל בחר שליו לסיים טיפול פרטני, אף על פי שבתחילת הדרך חיכה למפגשים בציפייה ונהנה מהם. הבחירה לגדוע את הטיפול בעיצומו של תהליך הפתיעה את המטפל; ז'קלין לא עודדה אותו להמשיך ולא התנגדה לסיום הקשר. בנקודה שבה הצטרפתי, ז'קלין ביקשה בעצם לגדוע באיבה את ההשתתפות שלה במיזם, מכיוון שהיא לא הצליחה לראות במה הוא תורם לה. הדברים שאלה סיפרה לי גרמו לי לחוסר מוטיבציה לעזור לז'קלין. חשתי שהיא באה בדרישות לאחרים, בזמן שהיא עצמה אינה מוכנה להתאמץ ליצור שינוי ואינה רואה את צרכיו האמיתיים של בנה.

כדי להכיר את המשפחות התחלתי להגיע לשכונה ולבתי המשפחות יותר ויותר. הסתובבתי הרבה בין הבתים, ונהגתי לפגוש ילד חמוד שכל הזמן נמצא מחוץ לבית. הוא ראה שאני מחפשת כתובות שונות וידע לכוון אותי אליהן. אז עוד לא ידעתי שזהו שליו, בנה של ז'קלין.

לאחר כשבוע הגיע חג החנוכה. קיבלתי תרומה של נרות שמן והתחלתי לעבור בין בתי המשפחות כדי למסור את הנרות. בעודי עוברת בין הבתים, קיבלתי מז'קלין אסמס שבו היא כתבה שגם היא רוצה נרות, ושאלה למה היא לא מקבלת. עניתי לה שאני מתאמת עם כולם וכמובן שאגיע גם אליה, אך בתוכי הרגשתי שוב כעס על מה שנראה לי כמו התנהגות חצופה ותובענית. יותר מזה, היה משהו שחוויתי כתוקפני בהודעה הזו. אולי תרמה לכך גם הידיעה כי שנתיים קודם לכן, התנהגה ז'קלין באלימות כלפי עו"ס המשפחה שלה, והפכה את השולחן במשרדה.

לימים, לאחר שהתפתח בינינו קשר של אמון, באחת הפעמים כשהייתי אצל ז'קלין בבית, הראיתי לה אסמסים שהיא כתבה לי ושיתפתי אותה בכך שאני חווה אותם כתוקפניים. היא קראה את ההודעות ששלחה, חייכה ואמרה במתיקות אינסופית ובכנות שכה אופיינית לה, שזה טון הדיבור שלה ו"ככה אני". חשתי שהיא כאילו מרגיעה אותי ומבקשת ממני – "אל תתרגשי מהתוקפנות שלי". אבל בינתיים, בתקופה הראשונה של הקשר בינינו, ז'קלין המשיכה להתנגד וכל פנייה שהגיעה אליה מבית הספר של שליו התקבלה בתגובות שליליות מצידה – היא סיננה הודעות או הגיבה בצעקות ובתוקפנות. מצבו של שליו הלך והחמיר – הוא הושעה שוב ושוב מבית הספר, שדיווח כי הילדים מפחדים ממנו וכי הוא "משליט טרור בבית הספר". החלטנו לקיים ועדת מעקב של המיזם, בנוכחות ז'קלין, עו"ס לחוק הנוער, עו"ס המשפחה, רפרנטית המיזם מטעם היישוב ואנוכי. לוועדה היו שתי מטרות: לבחון אם בכלל להמשיך בניסיונות לשלב את ז'קלין במיזם, ולדון במצבו של שליו. את המטרה השנייה הובילה עו"ס לחוק נוער, שהביעה דאגה באשר למצבו של שליו, שהלך והידרדר, בעיקר לאור העובדה שאימו אינה מקיימת קשר עם בית הספר ואינה מתגייסת לטיפול בהתנהגותו של שליו.

לאור היחסים שהתקיימו עד אז ביני לבין ז'קלין התכוונתי לומר בוועדה כי "לאור חוסר שיתוף הפעולה, ז'קלין כנראה לא צריכה להיות במיזם". באותה עת עבדתי ב"מפגש" רק זמן קצר ועוד לא הבנתי עד הסוף את רוח העבודה במיזם, את החשיבות של החיזור, החיזוק, הגמישות בדרכי הפעולה, את אופיו של המיזם הלומד ואת הלגיטימציה לעצור, לבחון ולשנות דרכי טיפול שאינן עובדות. הפגישה החלה. כבר בתחילה, תיארה עו"ס לחוק נוער בפני ז'קלין את מצבו של שליו ואת הדאגה למצבו. שוב ז'קלין דיברה על התנגדותה לבירור נירולוגי.

היא סיפרה שאביה התמודד עם מחלה נפשית והיה תלוי בטיפול תרופתי כל חייו, והיא חוששת לתת לבנה כדורים. היא אמרה שבעיניה "כדורים זה סמים, זה לא משהו שאני מוכנה לשמוע עליו". הפגישה הייתה קשה מאוד ולבסוף ז'קלין לא יכלה לשאת עוד את דבריה של העו"ס לחוק נוער, והיא קמה ויצאה באמצע בטריקת דלת.

אנחנו, אנשי המקצוע, נשארנו המומים. כן, השיחה הייתה קשה, אך לא חשבנו שהיא תעזוב כך. אחרי שלוש דקות ז'קלין צלצלה אליי: "אני מצטערת שיצאתי ככה, אבל העו"ס לחוק נוער הרגיזה אותי. לא יכולתי לשמוע אותה יותר", אמרה. עניתי: "אני מבינה. אבל נשארה עוד רבע שעה שבה כולנו כאן בשבילך. זה שאת יוצאת ככה זו אמירה גם כלפי המיזם. בואי, תחזרי".

ז'קלין חזרה. היה זה רגע מכונן מבחינתי. ראיתי כיצד היא אוספת את עצמה ואת כל כוחותיה כדי לשוב, והערכתי אותה מאוד על כך. החלק האחרון של השיחה היה נעים יותר. כל הנוכחים חיזקו אותה על חזרתה לחדר והייתה אפשרות לשיח בונה. ז'קלין תיארה קשיים מול בנה המתבגר והסכימה להצעתנו, שנפנה אותה ואת משפחתה למרכז הורים מתבגרים. הייתה תחושה כי עכשיו כל הצדדים מקשיבים זה לזה. הרגשתי שאני רוצה להילחם עליה ואיתה. הייתה זו הפעם הראשונה שהיא ריגשה אותי (אבל ממש לא האחרונה).

עברו עוד כמה חודשים. בפרק זמן זה הסכימה ז'קלין לקבוע תור לנירולוג עבור שליו. עזרתי לה לקצר את זמן ההמתנה לתור. מכיוון שידעתי כמה קשה לה רגשית להגיע לבדיקה, שלחתי לה תזכורת באותו יום, אבל למרות זאת, היא טעתה והגיעה בשעה מאוחרת יותר, כאשר הרופא כבר עזב את המרפאה. בפעם השנייה, המרפאה לא הצליחה ליצור קשר עם ז'קלין בטלפון וליידע אותה שהתור נדחה. בפעם השלישית, כבר הלכנו יחד. הרגשתי שאני לא יכולה להרשות לעצמי, לה או לשליו עוד עיכוב בטיפול. הבנתי שכנראה ז'קלין צריכה עזרה וליווי גם בפעולה שנראית כביכול פשוטה.

הרופא קיבל את שליו והתרשם מילד מקסים, ללא בעיה נירולוגית של קשב וריכוז, אלא עם בעיות רגשיות, והפנה אותנו לפסיכיאטר. ז'קלין יצאה מהפגישה בתחושה טובה. היא חשה שהנירולוג היה קשוב אליה. מבחינתה, האבחון שלו הוכיח כי בית הספר טעה. היא טענה שהיא, אימו, מעולם לא התכחשה לבעיותיו הרגשיות, כך שמבחינתה ידה הייתה על העליונה. בניגוד לחשש שלי, שהיא תירתע מלקחת את שליו לאבחון פסיכיאטרי, היא לא התנגדה לכך כלל.

באותה תקופה התפתחו יחסים קרובים וכנים ביני ובין ז'קלין. הבנו יחד שז'קלין תתקשה להגיע עם ילדיה לטיפול במרכז הורים מתבגרים, הן בשל המרחק מביתה והן מכיוון שלא יכלה לממן את הנסיעות למרכז. לא ראיתי בכך התנגדות לעצם הטיפול, אלא בעיקר קושי אמיתי, על כן החלטנו לממן מדריכת הורים מטעם המיזם, שהגיעה לביתה של ז'קלין.

שרה'לה, מדריכת ההורים, הצליחה ליצור קשר טוב ומיטיב עם ז'קלין ועם הילדים. היא דיברה עם ז'קלין בגובה העיניים. כשז'קלין שיתפה אותה בקשיי ההתמודדות עם מתבגרים בבית, שיתפה אותה שרה'לה גם בחוויות שלה עם בתה המתבגרת. שרה'לה גם עירבה את הילדים בכמה מפגישות ההדרכה, ובנתה עימם הסכמים הקשורים לכללי התנהגות בבית. ז'קלין חשה הקלה בעקבות התערבות זו.

באותה תקופה זומנה ועדת השמה לשליו, לאור ההמלצה מטעם בית הספר להעביר אותו לבית ספר לילדים עם בעיות התנהגות. יועצת בית הספר וז'קלין ביקשו שאהיה נוכחת בוועדה. היה לי ברור שיש לי תפקיד והוא לעזור לה להשמיע את קולה בצורה מכבדת ולא תוקפנית ומעוררת התנגדות. בדיעבד, היה זה עוד רגע מכונן של התקרבות בינינו.

ועדת ההשמה הייתה חוויה לא נעימה בשבילי. בחדר אחד ישבו כ-10 אנשי מקצוע. מלבד מנהלת ויועצת בית הספר, שהיו מוכרות לז'קלין, כולם היו זרים לה, והם היו אמורים לדון בעתידו החינוכי של שליו ולקבל החלטה. ז'קלין עודכנה לגבי מטרת הפגישה, והתנגדה נחרצות להמלצת בית הספר. היא טענה שהיא מכירה את בית הספר לילדים עם בעיות התנהגות ואמרה "אין לשליו בעיות כמו שיש לילדים שם. מה הם עושים ממנו? הוא פשוט ילד רגיש".

בוועדה תוארו הקשיים בהתנהגותו של שליו: חוסר קבלת סמכות, בריחה משיעורים, איומים על ילדים אחרים ועוד ועוד. כמו כן אמרה היועצת כי למרות שהוא בכיתה ד', הרמה הלימודית שלו היא כשל תלמיד כיתה ב', הוא צובר עוד ועוד פערים לימודיים וחש מתוסכל. בעודי שומעת את האמירות הללו, חשתי שאני מתכווצת יחד עם ז'קלין. מחנכת הכיתה של שליו איחרה לפגישה והגיעה לאחר שכל הדברים הללו כבר תוארו, אבל כשמרכזת הוועדה שאלה אותה אם היא מעוניינת לדבר, היא החלה שוב לתאר את אותם הדברים. בשלב זה אמרתי כי אין צורך לחזור על הדברים. חשבתי שהדברים שנאמרו ברורים מאוד, ושהחזרה עליהם רק תוסיף לתחושת העלבון והזעם של ז'קלין. חשתי כמה היא מתאפקת שלא להתפרץ למשמע הדברים, ומכיוון שהרגשתי אותה ממש בוערת, חששתי שלא תצליח להחזיק עוד מעמד. בנוסף, החזרה על הקשיים של שליו לא מקדמת את הדיון. חברי הוועדה הסכימו לבקשתי ועברו לדבר על העתיד במקום על העבר. ז'קלין הצליחה לעצור את עצמה, ואני חשתי גאה בה על כך. זה היה מעמד קשה ביותר. הוועדה החליטה לתמוך בהמלצת בית הספר כי המסגרת החינוכית המתאימה לשליו היא בית ספר לילדים עם בעיות התנהגות. ז'קלין חזרה בה מההתנגדות הנחרצת להמלצה ואמרה שהיא מוכנה ללכת לראות את בית הספר לפני שתמסור תשובה חיובית או שלילית. הופתעתי ושמחתי על כך, כי בניגוד אליה, אני שמעתי דברים מצוינים על אותו בית ספר.

לא שוחחנו במשך שבוע ואז ז'קלין עדכנה אותי כי היא אוספת את המסמכים לצורך הבדיקה הפסיכיאטרית. היא כבר הספיקה להחתים את הגרוש שלה על הסכמה לבדיקה וקבעה את התור בעצמה. הופתעתי מאוד. זכרתי כמה נזקקה לליווי האקטיבי שלי בעת תהליך הבירור הנוירולוגי וחיזקתי אותה על כך שהפעם היא הלכה, ביררה, החתימה, התאמצה וקבעה את התור. ז'קלין הגיעה עם שליו לפסיכיאטר, שהמליץ על טיפול תרופתי, ושליו אכן התחיל לקבל את הטיפול. במקביל ביקשה ז'קלין את עזרתי בהגשת קצבת נכות עבורו.

בשלב זה החלטנו לקיים ועדת מעקב נוספת של המיזם. הפעם מטרת הוועדה הייתה לחזק את ז'קלין על התהליך החיובי שהיא עוברת. בוועדה נכחה מדריכת ההורים, שמלווה את ז'קלין באופן פרטני,

והיא דיברה בשבחה של ז'קלין וכן עו"ס המשפחה, שהתרגשה מאוד לשמוע את הדברים. ז'קלין נשאלה מה גרם לשינוי ואמרה, "הייתי צריכה שמישהו ייתן לי כאפה כדי להתעורר". מישהו שיעיר אותה ויראה לה שהיא מסתכלת לעיתים בצורה שגויה על העולם. הייתה זו פגישה חיובית ומרגשת. לא רק בגלל שנאמרו בה דברים חיוביים, אלא גם מפני שהטון החיובי היה כל כך שונה מהטון שז'קלין הייתה רגילה לשמוע במפגשים שלה עם אנשי מקצוע.

בביקור בית שערכתי מספר חודשים אחרי כן, שוחחתי עם שליו ושאלתי אותו איך הולך לו בבית הספר החדש. הוא אמר שטוב, "השנה הרבה יותר טוב".

כששאלתי אותו מה גרם לשינוי, אמר: "הריטלין". אז ז'קלין פנתה אליו ואמרה: "לא, שליו, זה לא רק הריטלין, זה גם אתה שהחלטת לערוך שינוי". אז הם התחבקו. היה זה רגע מרגש. כל כך הערכתי אותה על המשפט הזה שלה ועל האופן שבו חיזקה את בנה (כמובן, שגם מצאתי את ההזדמנות להגיד לה זאת).

כשאני מספרת על ז'קלין, מזכירה לי מנהלת המיזם איך אף אחד לא האמין בה, לא חשב שהיא מתאימה למיזם, שיש בה פוטנציאל לשינוי ובכלל, לשיתוף פעולה. המסע המשותף שלנו נמצא בעיצומו. יש עוד דרך ארוכה לעבור ונושאים רבים לטפל בהם. אך אני מרגישה שהקשר שנוצר הוא בסיס לפתיחות, לכנות ולעבודה מאומצת ועשייה אל עבר מציאות טובה יותר עבור כל המשפחה וכל פרט ופרט בה.

יצאתי לחל"ד וכשחזרתי, לאחר 8 חודשים, מצאתי את ז'קלין בעיצומו של תהליך טיפול פרטני, לבקשתה, וכן בתהליך ניהול כלכלי. אך עדיין יש קשיים מרובים ביכולת ההתמדה שלה ובכוחה לייצר את השינוי.

שליו התקדם מאוד בלימודים בבית הספר לילדים עם בעיות התנהגות, ולמעשה לא נצפות שם בעיות התנהגות שלו, עד כדי כך שעם הזמן החל להשתלב בבית ספר רגיל ליום לימודים שבועי, וכיום אנחנו לקראת ועדת השמה עם המלצה להחזיר את שליו לבית ספר רגיל.

לא מזמן נערכה בר המצווה של שליו. כל כך חשוב היה לז'קלין שנגיע ונהיה נוכחות באירוע. כששאלתי אותה על כך, אמרה כי היא רוצה שנראה למה היא מסוגלת. היה אירוע מרגש ומכבד מאוד. באותו יום חל יום ההולדת שלה, ואחד משיאי האירוע היה שבנה בכורה העניק לה שרשרת עם שמות ילדיה. ז'קלין דמעה והתרגשה וכולנו יחד איתה!

אמרתי לה אחר כך מה שאמרתי לה לא מעט פעמים לאורך כל הדרך: שיש לה ילדים מדהימים, ושיש הרבה דברים בחינוך שלה שגרמו להם להיות כאלו, נדיבים וטובי לב.

סיפורה של ז'קלין לא תם. יש עוד עבודה רבה לעשות ביחד, יד ביד. אבל אני יודעת שהיא מוכנה ופתוחה לשמוע, ומייחלת לשינוי לעבר חיים טובים יותר בעבודה ובעבור ילדיה.

סיפורה של משפחת כהן

משפחת כהן (שם בדוי) מוכרת לי מזה 3 שנים, עת הופנתה למיזם "מפגש". במהלך שנים אלו, עברה המשפחה תהליך אינטנסיבי ומשמעותי ביותר, המורכב מרגעים רבים, גדולים וקטנים כאחד. בעיני מתבונן מהצד, יידמו רגעים אלה שגרתיים ויום-יומיים. עבורי, כמי שליוותה את המשפחה בשנים האחרונות באופן מאוד צמוד והייתה עדה למאמץ הכביר שהושקע בתהליך, מדובר ברגעים מרגשים ומלמדים. בסיפור זה אנסה לתאר את התהליך שעברתי לצד המשפחה, ואתמקד באחד מן הרגעים הללו.

משפחת כהן הייתה בין המשפחות הראשונות שהופנו למיזם, ובין הראשונות שאליהן הגעתי אני, כרכזת המיזם. בתחילת תפקידי כרכזת האמנתי שההזנחה של הילדים היא מצב שאפשר לשנותו באמצעות מתן כלים ומיומנויות, ועמדתי האישית הייתה שאם משפחה כלשהי תחליט להיענות לאתגר ולהיעזר בכלים החדשים שתקבל, היא תוכל לשנות את מצבה.

בתחילת הדרך, תפיסה זו השפיעה מאוד על האופן שבו התנהלתי עם משפחות: ציפיתי שהן יקבלו את מה שאני מבקשת לתת להן, ו"ישתפרו".

כיום, לאחר עבודה לצד המשפחות והיכרות עמוקה עם חייהן ועם ההתמודדות שלהן, אני מבינה עד כמה ראיתי את הדברים באופן חלקי, עד כמה ההזנחה מורכבת וקשורה לרבדים רגשיים עמוקים ביותר.

משפחת כהן הופנתה למיזם על ידי עו"ס המשפחה מאגף הרווחה, שליוותה אותם במשך מספר שנים. כשהפנתה אליי את המשפחה, היא תיארה שנים של חוסר תפקוד ואי שיתוף פעולה של המשפחה עם אגף הרווחה בכלל ואיתה בפרט. היא ביטאה רגשות קשים כלפי המשפחה: תסכול, אדישות, חוסר אונים ולעיתים כעס, לאחר שהשקיעה מאמצים רבים אך לא הצליחה לסייע להם לשנות את מצבם. התחושה שלי הייתה כי המשפחה הופנתה אליי כי העו"ס "רצתה שקט מהם", רצתה להעביר אותם הלאה כי היא פשוט אובדת עצות. זכור לי שהיא אמרה "העיקר שיתחילו לעזור לעצמם"... המשפט הזה, לתחושתי, ביטא את התסכול של העו"ס מהמאמץ הרב שהשקיעה בסיוע למשפחה, אל מול חוסר הנכונות שלהם – לתחושתה – לעבור שינוי שייטיב עימם.

כבר בשלבים הראשונים של ההיכרות ולאחר מפגש ראשון בבית המשפחה, התוודעתי למצבה, הקשה באופן קיצוני, של המשפחה. מצבה היה מהגרועים ביותר בקרב כל המשפחות שבהן טיפלנו בעיר במסגרת המיזם. כל היבט כמעט בחיי המשפחה היה בהזנחה קיצונית.

אנסה לתאר מקצת מהמראות שראיתי, ויכולים להעיד על מצבה הקשה של המשפחה. אציין כי חלק גדול מן המראות הללו היו "שקופים" למי שלא נמצא בבית, ולא רואה את המתרחש בו. הלבוש של ההורים ושל הילדים היה מוזנח מאוד, מבחינת הניקיון וההתאמה. לדוגמה הבן, בן ה-10, נהג לנעול נעליים של בנות, כי זה מה שנמצא עבורו. ההורים והילדים היו מאוד לא נקיים, נדף מהם ריח לא נעים וקשה היה להיות במחיצתם. האם, שרון, לבשה בגדים שאינם מתאימים למידותיה, גדולים

עליה בכמה מידות, לא מחמיאים ועלובים, ומשקפיה היו שבורים. המשפחה חיה בעוני מרוד וחמור ביותר.

אוכל כמעט לא היה בנמצא ולראיה, כאשר הופנתה אליי המשפחה, המקרר לא עבד כבר כמה חודשים ולא ממש היה בו צורך, מאחר שממילא רוב הזמן לא היה אוכל, כאמור. כשהיה, שרון נהגה לבקש מהשכנים לעיתים להיעזר במקרר שלהם.

הבית היה מאוד מלוכלך, ערמות כביסה מפוזרות בבית, ריהוט ואביזרים שבורים – דלתות, כיורים, חלון, ידיות לדלתות. בחדר הילדים היחיד לא היו מיטות או ארונות. הילדים ישנו על מזרן או שמיכה על הרצפה, או עם האם בחדר השינה. לגבי האב, לא תמיד האם ידעה היכן ישן. אולי בבית כנסת קרוב? מרבית מכשירי החשמל החיוניים להתנהלות יום-יומית של הבית היו מקולקלים או עבדו באופן מאוד חלקי: מכונת הכביסה, הכיריים, תנור אפייה...

מעבר להיבטים הפיזיים, היו דאגות נוספות ביחס לטיפול בילדים. בשל קשיי התארגנות של ההורים, הילדים לרוב נעדרו מבית הספר או שהגיעו לקראת סוף היום, לרוב ללא הציוד הנדרש, כך שלא הייתה להם כמעט שום חוויה של למידה. הילדים לא קיבלו טיפול רפואי בעת הצורך והיו ללא טיפול ומעקב סדיר של טיפת חלב – מאפיין מאוד חריג.

היה חשש גדול לעיכוב התפתחותי של הילדים בכלל, ושל הקטנים בפרט. גם מבחינה רגשית, דאגתי מאוד ממה שראיתי: תקשורת מילולית מעטה, כמעט ולא היה שיח בין ההורים, או בין האם לילדים.

חילופי הדברים היחידים היו בנושאים קונקרטיים וטכניים בלבד. לא הייתה אינטראקציה בין בני הבית, ודאי שלא היה שיח רגשי כלשהו, חיובי או שלילי.

יצאתי מההיכרות בהרגשה קשה של כאב, תסכול וצער עמוק על הילדים. הרגשתי מוצפת, לא הצלחתי למצוא ולו תחום אחד שבו יש תפקוד סביר כלשהו של המשפחה. מחד, לא מדובר במשבר או במצב חירום שמצריך טיפול דחוף. מאידך, דווקא העובדה כי כך חיה המשפחה תמיד, אלה החיים היחידים שמכירים הילדים הללו, הפכה את המפגש לכל כך מטריד. ומייאש.

יכולתי לדמיין כיצד יכלו הילדים, אילו גדלו במשפחה אחרת, לממש את הפוטנציאל שלהם ולהיות בריאים, שמחים ומפותחים. הרגשתי תחושה של החמצה...

אני זוכרת את המחשבות שלי כעו"ס חדשה בתחום, הולכת ברחוב ורוצה לבכות מצער. זכור לי כי חשבתי הרבה על חיי שלי, ושאלתי את עצמי: במה זכיתי? איך אני נולדתי להורים הנכונים? לאנשים שהיו שם, בדרך, בשבילי? לאפשרויות להיות ולבחור אחרת? כבת לקהילה החרדית, שאליה משתייכת גם משפחת כהן, קשה היה לי להבין איך אנשים יכולים להגיע למצב כל כך קשה, בחברה שמחשיבה את עצמה תומכת, מלוכדת? עוד התקשיתי להבין כיצד במדינה שלנו, שלה מערכת רווחה נגישה ומפותחת, מגיעים לרמה קשה כל כך של הזנחה ועליבות, ולבדידות כל כך כואבת.

על שרון, האם, ידעתי רק שהיא עצמה גדלה בבית שבו סבלה מהזנחה קשה מאוד. היא מיעטה לדבר ונראתה לעיתים כאילו אינה מבינה את המתרחש סביבה. אך אני הרגשתי כבר בשלבים הראשונים,

כי התנהגותה קשורה למצבה הרגשי ולא לקושי קוגניטיבי. מצבה של שרון היה מדאיג ביותר. ההליכה שלה הייתה איטית, ללא אנרגיה, כמעט ללא נוכחות, היא הייתה מאוד מדוכדכת ועצובה. המטפלת הרגשית מטעם המיזם סברה שהיא סובלת מדיכאון. למרות מספר בקשות והפניות, שרון סירבה להיבדק על ידי פסיכיאטר, וסירבה כמובן לקבל טיפול תרופתי.

זכורה לי ביקורת פנימית שלי כלפי האם: איפה היא? היא ישנה בהקיץ? איך ייתכן שהיא עד כדי כך לא מצליחה לטפל בשום היבט של צורכי ילדיה? אין לה חלומות עבור משפחתה? שאיפות? מדוע היא מקבלת את המצב, הכל כך לא בריא? למה היא לא מנסה לשנות, לזוז מעט? האם היא בכלל מבינה מה זה להיות אם? כעסתי. שאלתי את עצמי מדוע היא לא מטפלת בעצמה, מדוע סירבה לכל הצעות הסיוע שקיבלה עד כה? האם היא לא מבינה את המחיר שמשלמים ילדיה על ההתנהלות שלה? האם אכפת לה?!

המפגש עם ההזנחה השוררת בבית היה קשה מאוד. קיווייתי שיהיו לי תשובות טובות לשאלות הללו, אך עדיין לא הצלחתי להשתיק את הקולות האלה, שעלו בי.

האם ניתן יהיה לעזור לבני המשפחה, לעורר בהם מוטיבציה להשתתפות?

לצד כל אלה, כבר בהיכרות הראשונית שלי עם המשפחה צפה ועלתה ההזנחה שממנה סבלו ההורים עצמם, והמשפחה כמערכת.

להערכתי, כל המערכות שהתקרבו למשפחה הזניחו אותה, זנחו אותה ולא המשיכו בטיפול, לא באמת התעקשו לסייע לה. אגף הרווחה, מוסדות הלימוד של הילדים, צוותים חינוכיים או צוותים רפואיים מטעם קופת חולים – כל אלה גורמים שהמשפחה הייתה איתם בקשר בזמן זה או אחר. אך כשהמשפחה לא התמידה או דחפה, הגורם המטפל היה "שוכח" מהם. שאלתי את עצמי מדוע, נוכח מצב כל כך קשה של הילדים ושל המשפחה, לא נעשה מאמץ נוסף או אחר לסייע להם בכל זאת?

משהו בשילוב בין המצב הקשה של המשפחה, לבין ההבנה כי הגורמים שעימם הייתה המשפחה בקשר עד כה לא טיפלו בה באופן מותאם, גרם לי להרגיש שאולי יש תקווה, אם ניגש לדברים אחרת. אולי אם אראה להם שאני לא מוותרת עליהם ולהם, שאני מאמינה ביכולת שלהם לשנות את חייהם, גם הם יאמינו בשלב כלשהו.

לצד התסכול ממצב המשפחה, הרגשתי צורך עצום להתגייס ולסייע לה.

החלטתי לעבוד איתם בצעדים מאוד קטנים. החלטתי לנתק בין המאמץ שלי ובין התוצאה, תהיה אשר תהיה: אני צריכה לעשות השתדלות עבורם. ההמשך כבר לא בידיים שלי. "לא עָלֶיךָ הַמְּלָאכָה לְגִמְרָה, וְלֹא אֶתָּה בֶן חוֹרִין לְבִטֹּל מִמֶּנָּה" [פרקי אבות, ט"ז]. החלטתי לנסות להיות שם בדברים הכי קטנים ובסיסיים שהמשפחה צריכה ומבקשת, להתחיל בקטן. עם הזמן, החלו תנועות קטנות של שינוי, שנתנו לי כוחות ותחושה שאני בכיוון הנכון.

כך החל ליווי ארוך ומשמעותי של 3 שנים. ההתערבות הראשונית הייתה קונקרטי, והתמקדנו בהשגת ציוד בסיסי שחסר לבית. השגנו את רוב המוצרים יד שנייה והעברנו למשפחה: מקרר, תנור,

מכונת כביסה, מיטות, ארון לילדים. בהמשך נכנסה לתמונה מלווה משפחתית. היא ליוותה את כלל המשפחה אך בעיקר את שרון, האימא. הן התמקדו בארגון וסידור הבית ובניקיונו. המלווה לימדה את האם את מלאכת הניקיון וסדר העדיפויות בארגון הבית. הן התחילו מהדברים הכי בסיסיים: אילו חומרי ניקוי בסיסיים צריך בבית? במה להתחיל לנקות? בהתחלה המלווה קנתה את חומרי הניקוי הבסיסיים. העבודה הייתה רבה ומאומצת, אך לאט לאט ניכר שינוי. ראיתי זאת בכל מפגש. הבית החל "לקבל צורה", פחות עומס ובלגן, בשלב מסוים אפילו נוסף ריח של ניקיון...

בהמשך הדרך נקבעו מטרות נוספות לתהליך – ללמוד להכין אוכל, לבשל ועוד. מדובר בדברים בסיסיים ביותר לכאורה, וקשה להסביר כמה מאמץ הושקע על מנת להגיע ליום שבו שרון שיתפה את המלווה כי אמה (הסבתא של הילדים) מתייעצת איתה איך לבשל ולומדת ממנה את מלאכת הבישול. השמחה שהרגשתי ביחס למשפט הזה, שאמרה שרון כלאחר יד, לא תסולא בפז.

עם האב התהליך היה איטי עוד יותר. הוא היה מלא חששות ומסויג, אולי לאחר שחווייה דחייה, חוסר קבלה וחוסר הבנה מצד אגף הרווחה. העבודה איתו הייתה איטית ועם הרבה מאמץ של חיזור וקבלה.

מלבד המלווה המשפחתית, שרון קיבלה טיפול רגשי במשך שנה וחצי, ובו למדה לשתף, להביע ולהרגיש. אחד הדברים שעלו בטיפול היה ששרון סבלה מהתעללות מצד המעסיקה שלה במקום העבודה. בשיתוף המטפלת, היא עזבה את העבודה ויצאה לחפש מקום עבודה אחר.

בתחילת הדרך, כאמור, לא הייתה כל אינטראקציה בין שרון לילדים, בקושי היה קשר עין. בהמשך התהליך ניכר שינוי אצל האם והילדים.

היה יותר שיח, אפילו חיוכים התחילו להיראות, ושינוי חיובי באווירה הכללית בבית. כל זה החל עם עבודתה של המלווה, שישבה עם האם והילדים למשחק ושיח משותף. בפרויקט הקהילתי האם קיבלה מאשת מקצוע הכוונה כיצד לשחק ולשוחח עם הילדים.

המשפחה השתתפה בפעילויות שונות מטעם התוכנית יחד עם משפחות אחרות, כמו טיולים משותפים. הם השתתפו בפרויקט הקהילתי, שבו האימהות מגיעות אחת לשבוע בשעות אחרי הצהריים למשחק עם הילדים ולארוחת ערב שבועית קהילתית משותפת. במשך הזמן הגיעה שרון יותר והחלה לשחק ולשוחח עם הילדים גם במפגש הקהילתי, יצרה קשרים עם שאר האימהות והחלה להיפתח מעט. במהלך התקופה הזו הייתה מעורבת בתוכנית עו"ס לחוק הנוער, כדי להביא את ההורים להתחייב להגעת הילדים למוסדות חינוך בזמן, וגם הביקור הסדיר של הילדים במוסדות הלימוד התחיל להשתפר.

התהליך ידע עליות ומורדות, השינויים ארכו זמן ולא תמיד היו עקביים. לעיתים קרובות הייתה נסיגה ושוב נדרשה התגייסות מצד כולנו כדי לעודד את האם והילדים לחזור לתפקד. בכל פעם כזו, הזכרתי לעצמי את ההחלטה הראשונית – אני לא מוותרת עליהם, ולא מוותרת להם. אני מסתכלת רק על הצעד הקטן הבא, ומתעקשת לעשות אותו יחד איתם...

מעבר לתהליך הכולל שעברה המשפחה, ברצוני להתמקד ברגע אחד מתוך 3 השנים האחרונות שבהן ליויתי את המשפחה, רגע שהיה משמעותי מאוד עבורי.

הרקע לאותו רגע הוא בחודשים הרבים בתחילת הדרך, שבהם הילדים והאם המשיכו להתלבש בבגדים מלוכלכים ולא מותאמים, והמראה החיצוני שלהם היה מוזנח ולא הולם – גם לאחר שהחלו להקפיד יותר על היגיינה וניקיון. אני השתדלתי לסייע ולכוון איפה שאפשר גם בנושא זה, במשך הזמן המלצתי (ומעט דחפתי) למלווה המשפחתית לסייע לאם ברכישת בגדים וציוד אישי גם עבור עצמה, ולא רק לילדים, כמובן במימון המיזם.

ואולם לאורך כל הדרך, ולמרות שאפשרנו לה לרכוש בגדים גם עבור עצמה, שרון קנתה רק מינימום בגדים שנדרשו לילדים, כמו הלבשה תחתונה או ביגוד לבית הספר, ולעצמה – כלום. כשנשאלה למה אינה קונה משקפיים או בגדים לעצמה, ענתה בפשטות – "יש לי". זאת למרות שכאמור הבגדים שלה היו מאוד מוזנחים והמשקפיים שבורים וללא ידית. אני זוכרת במיוחד את התסכול שלי לנוכח המשקפיים הללו. הם סימלו בעיניי את מצבה של שרון, את האופן שבו היא לא רואה את עצמה כלל, אלא רק שורדת את היום. מה שיש טוב, רק להמשיך הלאה. היא לא רואה שגם היא יכולה להיות במצב יותר טוב. היא לא מסתכלת על עצמה ולא מבקשת לעצמה דבר.

כשלוש שנים לאחר תחילת התהליך עם המשפחה במסגרת המיזם, הבינו במסגרת הלימודית של הבן הגדול כי יש לו בעיית ראייה, וההורים נדרשו לקנות לו משקפיים מותאמים עבורו. בשיתוף ובדחיפה שלנו, פנו האם והילד לבדיקת ראייה ולחנות משקפיים, עבור הבן. החלטתי לנצל את ההזדמנות, וביצעתי מראש הזמנת עבודה למשקפיים גם עבור שרון. רציתי לראות, אולי אם פשוט נקנה את המשקפיים מראש, היא תסכים לקחת. וכך היה... כאשר היא הגיעה יחד עם בנה לבדיקה ולהתאמת משקפיים, העובדים בחנות ביקשו ממנה לבחור מסגרת, וסייעו לה בבדיקה ובהתאמה. התוכנית יצאה אל הפועל כמתוכנן.

בבדיקת הראייה עלה שעדשות הראייה במשקפי האם כלל לא מותאמים למספר שלה והיא לא רואה, פשוטו כמשמעותו. בנוסף עלה בבדיקה ממצא מדאיג בעיניי, שהצריך בדיקה וטיפול מיוחד בבית חולים. עבורי, כאדם הנעזר במשקפי ראייה, זה היה מידע מזעזע.

איך אפשר להלך יום אחד עם עדשות משקפיים לא מתאימות? הרי הייתי מרגישה מנותקת לגמרי, ושיערתי שהדבר גם הוביל לכאבי ראש וכדומה.

לאחר מעשה, כששאלתי את שרון ממתי ואיך יש לה משקפיים, היא שיתפה אותי שקיבלה אותם ממשיהו. היא מעולם לא נבדקה או קנתה לעצמה משקפיים, אלא הרכיבה זוג משקפיים שלא הותאם לה אישית. וכך, היא מסתובבת בעולם כשאחד מחושיה הבסיסיים פגוע לחלוטין. גם את הבגדים היא מקבלת מיד שנייה, ולכן הם אינם מותאמים לה בגודל או במראה.

זו הייתה חוויה מזעזעת עבורי, לגלות ששרון לא קונה לעצמה פריטים בסיסים, כגון משקפיים. האם אינה חפצה בכך? אולי אינה מכירה מציאות כזו? האם כל חייה סבבו סביב הישרדות? ודאגה

מינימלית לילדים? כשיצא לי לדבר איתה מעט על הנושא, היא חייכה חיוך קלוש ומשכה בכתפה.
"לא יודעת, מה יכולתי לעשות....?"

ליבי נצבט. חשבתי רק על כל היופי שיש בעולם, שמגיע לכולם ליהנות ממנו, ולא רק לחלק.

הדהימה אותי העובדה שאנחנו עובדים עם שרון 3 שנים, כל כך הרבה דברים קרו, ורק עכשיו אני לומדת עליה את המידע הזה. שוב למדתי לכמה מקומות שולחת ההזנחה זרועות. כמה שכבות צריך לקלף, ולכמה סבלנות אנו נדרשים כאנשי מקצוע על מנת להגיע לתובנות, שמהצד נדמות כמובנות מאליהן. אולי הסיבה ששרון שיתפה אותי לבסוף במידע הזה, הוא ההתעקשות שלי להישאר שם בשנים האלה, לצידה.

סיפור המשקפיים סימל עבורי את כל מהלך חייה העצוב של שרון. הרגשתי שהיא מעולם, עד היום, לא קיבלה הזדמנות אמיתית לתיקון ולאיוון קשיים הרבים בחייה, באופן שיביא אותה לנקודת פתיחה שאני תפסתי כהוגנת. הרגשתי כאילו המשפט "בנות ישאל נאות הן אלא שהעניות מנוולתן" [נדרים ט'] נכתב עבורה. שיש לה אפשרות להיות אישה יפה, פנימית וחיצונית אך העוני, על כל ממדיו, גורם לה להיות שקופה ולא נוכחת.

שאלתי את עצמי: לו היו לה המשקפיים שלה, מותאמות לה, שאותן היא בחרה – האם הייתה רואה את החיים יותר טוב? האם הייתה פחות מנותקת? האם היה מתאפשר לה מקום לבחור ולהתחיל להיות היא? "טעמו וראו כי טוב": יטעמו מחיים מעט יותר קלים, פחות הישרדותיים, יותר חוויות של ביחד, הנאה ומשחק, אוכל בסיסי, ביגוד הולם, להגיע לחינוך ולהתחיל לממש את הפוטנציאל שלהם. בסופו של דבר, המשקפיים של שרון – בהיעדרם – היו עבורי סמל לחוסר ההוגנות ולניתוק שהיא חוותה. המשקפיים החדשים שהסכימה לקחת לעצמה, סימלו עבורי בדיוק את הצד ההפוך – את הבחירה בחיים מעט אחרים, את המאמץ העצום שלה לשנות את מהלך חייה וחיי משפחתה, את התובנות והכלים החדשים שקיבלה ואת נקודת המבט החדשה שלה על העולם. שרון הרכיבה משקפיים חדשים והחלה לראות את הטוב.

אמנם למתבונן מן הצד נראה כי ההסכמה שלה לקחת את המשקפיים היא צעד קטן, אך אני יודעת כמה משמעותי היה צעד זה עבורה, וכמה זמן ואמון בקשר בינינו נדרשו על מנת שהיא תעשה זאת.

המשקפיים של שרון, אפשרו גם לי לראות טוב יותר. את שרון, ואת התהליך שהיא עברה ושעודנה עוברת.

הסיפור של רעות

אנסה לתאר את התהליך הטיפולי והליווי האינטנסיבי שלי כרכזת המיזם ושל א., עו"ס לחוק הנוער, בארבע השנים האחרונות. בשנים הללו ליוו אותנו דילמות מקצועיות נרחבות על הורות, על טראומות, על בדידות והדרה, על התפתחות ילדים ועל טובת הילד עם אימו למרות הפגיעה המתרחשת בבית, לעומת אופציית ההוצאה מהבית, על כל המשתמע ממנה. במידה רבה, סיפורה של רעות ממחיש לאורכו את הדילמות הרבות שניצבות בפני כל מי שעוסק בהגנה על ילדים: מהי טובת הילד? איך יודעים מה הפגיעה פחותה? מה יהיו ההשלכות של כל החלטה שנקבל?

אתחיל מתיאור המפגש שלי ושל מערכת הרווחה בעיר עם רעות. בהמשך, אנסה לתאר את הסיפור כפי שאני הבנתי והכרתי אותו, לאט לאט, עם הקשר שנוצר. אנסה למקד את הדילמות שבהן התלבטנו לאורך הדרך, ומה היו התשובות שנתנו לעצמנו יחד עם רעות בתהליך הזה. מאחר שמדובר בסיפור טיפול הנפרש על פני 3 שנים וחצי, יהיה קשה מאוד להכניס את כל המוני הרגעים, הגדולים והקטנים, הכל כך משמעותיים לאורך הדרך. אנסה בכל זאת לשרטט תמונה שתשפוך אור על עיקרי הדברים.

חשוב לציין כי הקשר שלי עם רעות מאוד אינטנסיבי וכולל פגישות רבות, לפעמים פעמיים בשבוע ואף כל יום. את רעות פוגשים עוד אנשי מקצוע ולכן המידע רב, אנסה כאמור להעביר ככל יכולתי את סיפורה של רעות ואת הגישה שבאמצעותה בחרנו לטפל בה ובצורכי ילדיה.

את רעות פגשתי לראשונה באוגוסט 2013 עת הייתה בהיריון שני, בשלב מתקדם. בתה הבכורה, גילי, הייתה אז בת קצת יותר משנה. רעות התגוררה עם בן זוגה ואבי הילדים בדירה שכורה בעיר, ולקראת הלידה הקרבה עברה לבית אמה, בשל הצורך בעזרה (בהמשך נגלה שזה לא מדויק והמעבר היה בכפייה ולא מרצון). גם אני הייתי בהיריון מתקדם ולקראת חופשת לידה, ובאותה עת שימשתי כרכזת ועדת פעוטות, והמקרה של רעות הגיע לדיון בוועדה.

רעות זכורה לי כמוצפת, מדברת ללא הרף, מוזנחת חיצונית. גילי הייתה בעגלה, מלוכלכת ומוזנחת מאוד פיזית. ברגעים מסוימים רעות הרימה קול ודיברה באגרסיביות, וכך גם הרימה את גילי מהעגלה. המפגש בוועדה השאיר אותי מודאגת מאוד.

בחודש אוקטובר רעות ילדה את ילדה השני – הראל. בעת ההיא גם אני כבר ילדתי והייתי בחופשת לידה. בחודשיים שלאחר הלידה הגיעו דיווחים מפורטים ויום-יומיים לשיטור העירוני ולר., עו"ס

לחוק נוער שעבדה אז ברווחה. הדיווחים היו על צעקות, אלכוהול, חשד לאלימות פיזית כלפי רעות. בביקורי בית נצפה בית דל, שבור כולו, כנראה בשל התקפי זעם של בן זוגה, ראול. רעות הייתה עצבנית מאוד, ונצפתה הזנחה פיזית קשה של כל הנוכחים, כולל התינוק שרק נולד. ערב אחד, כחודשיים לאחר הלידה, הגיע דיווח מכריע שראול שיכור, מתפרע בשכונה ובבית וכי רעות בהתפרצות זעם וכעס ויש חשש לשלום הילדים.

א., שהייתה כוננית, הגיעה בשעות הערב המאוחרות וראתה שהאירוע כבר נגמר אך הבית, מצבם הפיזי של הילדים, מצבה הרגשי של רעות – כולם היו מעוררי דאגה אמיתית והוצא צו חירום להוצאת הילדים ממשמורת, בשלב זה לסבתא, אמה של רעות, שמתגוררת בעיר עם אחותה הקטנה של רעות. א. מתארת את ההוצאה כקשה וטרגית, רעות השתוללה בחוץ וכשאמה אחזה בהראל התנפלה עליה רעות במטרה להרביץ לה ושוטרים נאלצו להפריד ביניהן ולהרגיע את הרוחות.

בימים שלאחר ההוצאה רעות זעמה והתפרצה באלימות מילולית קשה במנהל, במיוחד כלפי עו"ס המשפחה, שהתקשתה להכיל את המצב של רעות ואת תחושותיה הקשות. מבלי לשפוט את הנסיבות, נוצר מצב שבו לרעות לא נותרה אף דמות שתלווה אותה בתקופה הקשה הזו ותתווך לה את סיבת ההוצאה, ו/או תבנה עבורה תוכנית טיפול כלשהי. בתקופה זו רעות התמלאה כעס, תסכול וחרדה אל מול ההחלטה לקחת ממנה את ילדיה, ומאחר שנוצר נתק בינה לבין המערכת שהחליטה על כך – היא לא ידעה מה עתיד לקרות ולמה היא יכולה לצפות.

כארבעה חודשים לאחר ההוצאה הועלתה הצעה לשלוח את רעות עם ילדיה לבית שבתאי לוי, ליחידת האמהות. מאחר שמצבה ההתנהגותי היה קשה ומלווה באלימות מרובה כלפי כל אנשי המקצוע, הוחלט על הכנה ורעות הגיעה ליחידה לטיפול באלימות, ל-12 מפגשים ממוקדים בשליטה בכעסים ובמיומנויות חברתיות נורמטיביות. לאחר סיום המפגשים רעות נקלטה עם ילדיה ביחידה, אך נפלטה ממנה לאחר כשבועיים בלבד, עקב החלטה של צוות המקום להוציא אותה. הבעיות העיקריות היו תלונות על יחס אלים לצוות ואלימות כלפי הילדים, וכן הזנחה פיזית קשה של החדר שבו שהתה רעות – החדר היה מאוד מלוכלך, רעות לא ניקתה אותו, מה שעל פי כללי המקום הוא באחריות האימהות. במאמר מוסגר אציין כאן כי לאחר תהליך של כשנתיים במיזם, הבנו שנושא הלכלוך, שבאמת היה מזעזע, הוא אחת ההשלכות העצובות של הטראומות הקשות שחוותה רעות בחייה, ועל כך אפרט בהמשך. אך אי אפשר, בנקודה זו של הסיפור, שלא לראות כמה עצוב שרעות למעשה הוצאה מהמסגרת שניסתה לסייע לה, כאשר למעשה סיבת ההוצאה (הלכלוך) היא אחד מתמרורי האזהרה המדאיגים והמובהקים באשר לסיפור חייה ולמצבה הרגשי.

לאחר הוצאתה מבית שבתאי לוי, הילדים הוחזרו לאמה והמצב חזר לקדמותו – רעות לא מורשית להתקרב לבית האם, הסדרי ראייה רק במרכז קשר ובהמשך יומיים בשבוע בשעות אחר הצהריים, ללא לינה וללא סופ"ש.

וכך היה מרגע יציאתה מבית שבתאי לוי באוגוסט 2014 ועד נובמבר 2014, זמן התחלת המיזם בעיר – כאשר אני חזרתי מחופשת הלידה שלי לתפקידי החדש כרכזת המיזם בעיר והתחלתי במיפוי ובקליטת משפחות. יצוין כי כל אותה תקופה הנתק בין רעות למערכת הרווחה נותר בעינו, רעות ראתה ברווחה את האויב שלקח ממנה את היקר לה מכול, והעו"סיות המשיכו לספוג ממנה קללות ואלימות מילולית קשה מאוד.

עם תחילת עבודת המיזם בעיר, עלה שמה של רעות כמעומדת לתוכנית, למרות שילדיה בשלב זה לא היו איתה. לאחר התייעצות עם צוות המיזם ועם הצוות המקצועי שהכיר את רעות ברווחה וליווה את הסיפור שלה – ובשלב זה כלל את א. כעו"ס לחוק הנוער ואת נ., שהייתה בזמנו עו"ס המשפחה של רעות – הוחלט לעשות אינטייק במיזם ולבדוק את האפשרות שרעות תיכנס לתוכנית, במטרה לסייע לה להחזיר את ילדיה אליה וכמובן להמשיך את הליווי לאחר מכן.

במפתיע, לנוכח התנהגותה של רעות עד כה כלפי כל הגורמים – היא דווקא נענתה לקשר והביעה, באופן מילולי ובלתי מילולי, נכונות לתת לנו צ'אנס.

בתחילת הקשר היא הייתה עסוקה מאוד בתחושת העוול שנגרם לה עם ההוצאה, בחוסר האמון המוחלט שלה כלפי גופי הסיוע למיניהם, ובתחושות הקשות מאוד שלה, שאיש למעשה לא ניסה לעזור לה. תחושות אלה עלו ללא הרף בשיחות האינטייק שלי עם רעות, ולאט לאט חשפה אותי רעות לאופן שבו היא ראתה את הדברים בסיפור העצוב הזה. אנסה לתת דוגמה אחת מיני רבות בהקשר זה: כאשר סיפרה לי על בית שבתאי לוי, עלו ברעות רגשות קשים, של זעם ממש.

לטענתה, בזמן ראיון הקבלה, העו"ס לחוק הנוער אמרה לה כי אחד התנאים לקבלה הוא שהיא לא בהיריון. רעות הייתה בחודש השלישי להריונה וביצעה הפלה, מתוך מחשבה שזה הסיכוי היחיד שלה להחזיר אליה את ילדיה, מה שכמובן לא קרה. תמה זו, של ההפלה שעשתה "בגלל הרווחה", תחזור על עצמה בחצי שנה הראשונה שלי ביצירת הקשר עם רעות, מלווה באמירה חוזרת ונשנית, כמו מנטרה, שהיא מנסה להיכנס להיריון רביעי ושאני לא אעז להורות לה לבצע הפלה.

במהלך האינטייק עלו בי שאלות רבות ורגשות מורכבים כלפי הסיפור והסיטואציה, אך בעיקר התמלאתי חמלה כלפי רעות. תחושת הזעם והתסכול עברו אליי וממש יכולתי לדמיין אותה, בודדה, מבולבלת מהיעדר הילדים לצידה ומאבדת עובר נוסף וכל זה, לתחושותיה, בגללנו... הבטחתי לרעות פעם אחר פעם שהיא לא תעשה שום דבר בכוח או בניגוד לרצונה, ושכל דבר – מהחלטה קטנה ופשוטה ועד להחלטה משמעותית ומורכבת – ייעשה בשותפות מלאה שלי איתה, ובידיעתה. חשוב היה לי בשלב הזה לתת לרעות את המרחב הרגשי שלו היא הייתה זקוקה, לתת ביטוי למצוקה הגדולה שחוותה בשנה האחרונה, לטרגדיה ולמשבר הקשה הזה – לאבד את ילדיה, גם אם אולי באופן זמני. הרגשתי שגם אם על פי חוות דעתנו המקצועית הסיבה מוצדקת לחלוטין, הרי שבחוויה שלה, רעות איבדה את ילדיה שלא בצדק. אציין כי תחושת העוול של רעות התעצמה אל מול ההחלטה להעביר את הילדים לאימא שלה ובאופן מעשי גם לאחותה, שאיתן מעולם לא היו לה יחסים מיטיבים, בלשון המעטה. והנה עכשיו, הן אלו שמגדלות אותם ושני הילדים קוראים לאחותה "אימא".

רעות הגיבה טוב לחיבוק הרגשי, להכלה ולתיקוף הרגשות שהענקתי לה. איתי מעולם לא דיברה בשפה גסה, מעולם לא איימה או הפגינה אלימות. תהליך רכישת האמון בי ובמיזם "מפגש" היה ארוך ומורכב, אך הצליח. הפיצול הזה שרעות עשתה בין אנשי המקצוע האחרים לביני דווקא אפשר לי לראות ברעות כוחות, שכן היא חשפה את יכולתה לשלוט בעצמה ובמעשיה, אך הוא בעיקר מיקד אותי בתמה מרכזית שתלווה אותי ואת שאר הצוות לכל אורך הדרך, עד היום: הדרך לטיפול ברעות, הן כאדם הן כהורה, יכול להגיע אך ורק מתוך קשר מיטבי וקרוב.

עם הזמן התברר לי מה שחששתי כאשר התחיל הקשר בינינו: רעות אדם פגוע מאוד רגשית, עם עבר טראומתי רצוף משברים. מיום לידתה ועד היום חוותה נטיות, חוסר יציבות, פלישות חודרניות

ואלימות לגוף שלה ולמרחב האישי שלה, אלימות פיזית ופגיעות מיניות קשות ביותר, השפלות קשות ועוד. כל זה הותיר את רעות בפוסט טראומה לא מטופלת, זועמת, כשהזעם משמש לה כשריון מול העולם, החפץ לתחושתה רק לפגוע בה ולהזיק לה. קשר של אמון, אהבה, התמסרות ובעיקר קבלה של כל תחושה באשר היא, הצליח לגרום לרעות לרגיעה, לוויסות רגשות, לכנות, עזר ליצור את התשתית הטיפולית הנכונה להחזרת הילדים לאמם, שמסוגלת לראות את צורכיהם בדיוק כמו שאני רואה את צרכיה.

חזרה לאינטימיק, וקצת על הרקע המוקדם של רעות.

היא נולדה ברוסיה, סמוך לעיר הגדולה מוסקבה, לזוג יהודי שנישא בשידוך אך ללא אהבה. כשאמה נכנסה להיריון, דחה האב את ההיריון ולמעשה נטש את אמה ואותה ולא חזר מעולם. מיד עם לידתה היא חלתה ואושפזה למשך 3 חודשים בבית חולים, מרבית הזמן ללא אמה לצידה. אמה סיפרה לה שאביה הגיע יום אחד לבדוק מתי עתידה התינוקת החולה למות או אם כבר מתה, ושזה היה הרגע שבו הבינה שהיא רוצה שרעות תחיה והיא תגדל אותה לבד, בעזרת הוריה.

ניתן לומר שכנראה רגע זה היה בין רגעי הקבלה היחידים של רעות על ידי אמה, מאחר שבשאר ימי חייה ועד היום אמה נעה בין דחייה מוצהרת לקבלתה מחוסר ברירה, רק כי היא חייבת או צריכה (יש לציין כי כחלק מהתהליך אני בקשר עם אמה של רעות ומכירה אותה היטב, ויכולה להעיד כי לא מדובר רק בחוויה האישית של רעות, אלא במציאות האובייקטיבית ממש).

כשרעות הייתה בת 4 עלתה המשפחה ארצה: הסבים והאם עם רעות הפעוטה. הם התיישבו באתר קרוונים בגבעת אולגה. רעות מתארת את התקופה הזו כתקופה בודדה, ללא השגחה וללא חום או קשר הורי. באחת השיחות עם רעות, שזכורה לי כקשה במיוחד, היא זעקה וצעקה על עו"ס לחוק הנוער: "אימא שלי לא ראויה לגדל את ילדיי יותר ממני! אני בגילם קמתי בבוקר ורק גברים היו מסביבי..."

מי שהיווה מקור תמיכה עבורה היה סבה, שבעולמה הפנימי חי כגורם מנחם ואהוב. כשרעות הייתה בת 6 אמה הכירה בחור רוסי, גם הוא עולה חדש. מקשר זה נולדה לרעות אחות קטנה, ורעות עצמה ראתה בבחור דמות אב, היחידה שהכירה, ואף נהגה לקרוא לו אבא. מערכת היחסים עם אמה לא צלחה והבחור נפרד ממנה, לימים הקים משפחה ונולדו לו ילדים נוספים, אך הוא תמיד נשאר בקשר עם רעות ואחותה. כשרעות הייתה בת 12, הוא נרצח באירוע חבלני מתקשר, שעורר הדים וכותרות קשות בכל הארץ. רעות שמעה על מותו בחדשות... אחותה הקטנה הוכרה כיתומה מטעם משרד הביטחון ואילו רעות לא. לימים תגיד בכאב שתמיד שכחו אותה, גם המערכת וגם אמה לא התפנו לסייע לה בכאבה ולא הכירו ביתמותה.

בגיל 16 רעות חוותה שני משברים נוספים: אמה וסביה עברו לעיר לדירת עמיגור ורעות, שסירבה בתוקף לעבור איתם, נשארה לבדה בפרדס חנה והחלה לנדוד בין בתים ולשהות יותר ויותר ברחוב. בגיל זה עברה שני מקרי אונס על ידי זר. רעות מעולם לא שיתפה אף אחד מלבדי באירועים אלה. גם אמה לא יודעת על זה.

בגיל 18 הוכרה כחיילת בודדה והתגייסה לצבא. היא שירתה שירות ארוך אך שוחררה מעט לפני הזמן. לאחר השירות הצבאי רעות שוב חשה אבודה בעולם והחלה להתנסות בסמים ואלכוהול. התנסות זו לא הייתה ארוכה במיוחד, אך מספיקה בשביל לתפוס את ראול, בן זוגה ואבי ילדיה, כחבל הצלה מעולם הסמים והניצול המיני. ראול מבוגר ממנה ב-20 שנה כמעט, מכור לשעבר לסמים

ועדיין שותה אלכוהול, בעבר ישב בכלא על עבירות קלות. כשהכירו, היה ראול גרוש ואב לשתי בנות. הוא לקח אותה תחת חסותו, לבית אימו, אך נהג בה באלימות קשה לאורך כל השנים – מילולית, פיזית ומינית.

במהלך האינטימיות חלקה איתי רעות מידע קריטי, שלא היה ידוע לרווחה באותה עת: שהיא דרת רחוב, שלמעשה מאז הוצאת הילדים מחזקתה, בדיוק שנה לפני שהכרנו, ראול עזב את העיר והיא עזבה את הדירה המשותפת והחלה לנדוד בין חברות לבין הדיור המוגן של סבתה. לעיתים ניסתה להגיע לבית אמה וילדיה אך גורשה משם פעם אחר פעם.

לאחר שהכרתי את סיפור חייה לאורך המפגשים בינינו, התפניתי לראות אותה כאם לילדים, אך כעת במודעות גדולה למשברים הרבים שחוותה, לבדידות העצומה שבה היא נמצאת, להיעדר האהבה והקבלה ולריק שממלא את עולמה הפנימי, אשר לא התמלא באף גורם מנחם או נוכח מאז שנפטרה סבה לפני שנים רבות.

הראייה של רעות כאדם בעל צרכים משל עצמו, עם עבר משמעותי רצוף שברים ללא טיפול, אחזקה או הכלה, כאשר כל הטראומות נשארו פתוחות ונוכחות בחייה של רעות, בעוצמה שאותה עוד לא שיערתי. אל מול כל זה – ניסינו להבין את האימהות של רעות ומה אנחנו יכולים לעשות למענה ולמען ילדיה.

בהיעדר בית, צפיתי בארבעה מפגשים של רעות וילדיה במרכז הקשר ברווחה, כאשר אמה הביאה אותם בבוקר לפני המעון ורעות הגיעה לשם בגפה. המפגשים היו עמוסים ומציפים. הראל בן השנה היה פעוט סוער במיוחד, פעלתן באופן חריג ובעל כוח פיזי חריג לגילו. גילי, לעומתו, שקטה ומופנמת, נצמדת לרעות שמצידה הייתה מוצפת רגשית והתקשתה להתפנות ופשוט להיות ולשחק עם ילדיה. היה לי קשה להעריך את מצב היחסים בתנאים הללו, אך לא היה קשה להעריך את כמיהתה של רעות לילדיה, לצורך להיקרא אימא שוב, באופן רציף ויום-יומי. רעות רצתה לגדל את ילדיה, אם ניתן – הרחק מעיני כולם, והמבט שלנו במפגשים אלה הכניס אותה ללחץ ולחרדה. מהמפגשים ניכר הצורך בבניית תוכנית אינטנסיבית מאוד, על מנת לתת מענה הן לרעות הן לילדיה וכמובן ליכולת שלה לספק את צורכי ילדיה באופן מיטבי. תוכנית ההתערבות לא כללה בתחילה גורם טיפולי חוץ ממני, עקב הקושי ביצירת יחסי אמון ולאור הצורך בהדרגתיות מבחינה זו.

בסיכום תהליך איסוף המידע והתצפית על רעות וילדיה יכולתי למקד שלושה תחומי הזנחה: הזנחה רגשית, הזנחה בתחום ההזנה והזנחה בתחום הפיקוח וההשגחה.

קושי רגשי: רעות התקשתה להתפנות רגשית לילדיה, תגובותיה לאיתותים של ילדיה – בין אם בעיתות מצוקה ובין אם ברגעי הנאה – היו איטיות ולא מותאמות. היא התקשתה, בין היתר, לספק לילדים העשרה וגרייה: היא התקשתה לשחק עם ילדיה, אולי גם בגלל המזג הסוער של הראל או המופנמות של גילי, או כתוצאה מההצפה הרגשית שניכר שחשה והחשש מעוד זוג עיניים שמתבונן בה. בזמן משחק כל ילד שיחק עם עצמו ורעות לא שימשה כגורם שמתווך את המשחק או התקשורת בין כולם. עבור הראל, בעל המזג הסוער ופעלתנות היתר, ניכר מאוד הצורך באחזקה הורית שתסייע לו בוויסות ובשימוש נכון במרחב. בשלב זה רעות הגיבה כלפיו באגרסיביות, תוך שימוש חוזר באיומים מילוליים על מנת שיירגע. האופן הלא מותאם שבו הגיבה החרף לעיתים את התנהגותו, ובמקביל – את תגובותיה של רעות.

קושי בהזנה: ילדיה של רעות הגיעו למפגשים בבוקר ובגלל זה פספסו את ארוחת הבוקר במעון. הוחלט מראש שבזמן המפגש נכין ארוחה משותפת ונאכל ביחד ארוחת בוקר. בזמן הכנת ארוחת הבוקר נצפו קשיי ההתארגנות של רעות, דעתה הוסחה בקלות ובעיקר ניכר היעדר המיומנות בהכנה והגשה של אוכל לילדיה. קושי בהשגחה: פעלתנות היתר של הראל מצריכה השגחה מתמדת על מעשיו ובזמן המפגשים רעות התקשתה בכך והייתה זקוקה לסיוע שלי פעמים רבות בזמן המפגש, על מנת למנוע ממנו לעשות דברים שעלולים לפגוע בו או באחותו. אציין כי באותה תקופה הסבתא טיפלה בילדים, אך כאמור ידענו שבתקופה שטרם ההוצאה הייתה גם הזנחה פיזית משמעותית בהיבטים של היגיינה וניקיון. עם הזמן התברר כי נושא זה בהחלט יהיה אחד ממוקדי ההתערבות. המשימה הראשונה הייתה הכרה ברעות כדרת רחוב והשגת דיור יציב. תקצר היריעה מלתאר את כל המכשולים הקטנים והגדולים שניצבו בפני רעות בניסיונה לשכור דירה...

מדובר היה בתהליך ארוך ומייגע, שבסופו, במיצוי זכויות מול בנק לאומי בעיר, היא הצטיידה בפנקס צ'קים ונמצאה דירה בשכירות. התחושה הייתה שכעת אפשר להתחיל!

ההתחלה הייתה קשה מאוד. ככל שנכנסתי לחייה של רעות ולעולמה, התוודעתי ליחסיה הקשים עם אמה, ליחסי הדחייה הקשים וההדדיים, שהשפיעו על כל תחום בחייה של רעות. אחת הדוגמאות לכך היא המלווה המשפחתית שהצמדתי לרעות; מענה שאינו ניתן לכל משפחות המיזם, ואצלנו בצוות המיזם נתפס כמענה משמעותי ביותר. המלווה המשפחתית אמורה להיות דמות מכילה, חמה ומחבקת, ומרבית ההורים שלוו מתארים אותה כדמות משמעותית ביותר עבורם ועבור משפחתם. ואולם רעות, שאין לה שום זיכרון כתינוקת מוחזקת, דחתה מכול וכול את הקשר ואת הרצון להושיט לה יד. זו דוגמה אחת מיני רבות לאופן בו רעות דחתה כמעט כל ניסיון שלנו לסייע לה, פרט לקשר איתי. ובשלב הזה צריך היה להתאמץ ולהאמין מאוד בצדקת הדרך, להאמין בתיקון ההתקשרות שנוכל לעשות עם רעות באמצעות קשר מיטיב וקרוב, כדי להגיע למצב שבו רעות לא מונעת מחדדות אלא מסוגלת להיות מותאמת וזמינה רגשית והתנהגותית לשני ילדיה.

התחלנו בתהליך הטיפול, שכאמור כלל בשלב זה אותי ואת המלווה שהייתה נוכחת בזמן הסדרי הראייה של רעות עם ילדיה בבית שלה. ככל שעבר הזמן, ניכר שינוי באימפולסיביות של רעות וביכולת שלה ליצור קשר מיטיב: היא הפחיתה משמעותית את התפרצויות הזעם שלה כלפי אנשי המקצוע, היא שיתפה אותי בכל העובר עליה במערכות היחסים השונות – עם ילדיה, עם אמה ועם בן זוגה לשעבר. בשלב זה היא נכנסה להיריון ממנו וניכר שבחנה את תגובתי לבשורה. כשראתה שקיימתי את הבטחתי לא להביע דעה ולאפשר לה שליטה ובחירה על חייה ובעיקר על גופה, הדבר תרם לאמון שבניתי יחד איתה. ביחס לילדיה, היא החלה להבין את המשמעות של הכרת הצרכים השונים והדומים של ילדיה, ועם המודעות המתפתחת ניתן היה לראות התחלה של שינוי גם בהתנהגות, גם אם באופן מאוד ראשוני.

נקודת המפנה חלה כאשר לעו"ס לחוק הנוער נודע, גם ישירות מרעות וגם מדיווחים של המלווה ושלי, שכעת משיש לה דירה, ילדיה מבילים שם גם מעבר לימי הסדרי הראייה – למשל, הם ישנים שם בסופי שבוע. גורם חשוב היה התנהגותו הסוערת מאוד של הראל. זו גרמה לסבתא להיות חסרת סבלנות כלפיו, ולשחזר יחסי דחייה וכעס כלפיו, כמו מול רעות. רעות, שראתה בהראל את עצמה, הכילה את מצבו טוב יותר מאשר אמה, וביקשה שילדיה יוחזרו אליה לצמיתות.

כעת ידענו כי בניגוד לעבר, בשלב זה רעות נמצאת איתנו בקשר יציב וכי חל שינוי מסוים במודעות שלה לתגובות רגשיות יותר זמינות. למרות הקשיים הרבים בהורות והסיכון של הילדים, שעוד היה קיים כפי שתיארתי לעיל, לאחר ישיבת ועדת תכנון טיפול והתייעצות עם עו"ס לחוק הנוער המחוזית ולאור המעטפת האינטנסיבית של מיזם "מפגש", הוחלט בדצמבר 2015 – בדיוק שנתיים לאחר ההוצאה ושנה לאחר כניסתה למיזם – שהילדים יוחזרו לחזקתה של רעות, תחת צו השגחה בקהילה, ועם איסור יחיד: לראות את אבי הילדים עד שיוכח שעבר תהליך גמילה ונמצא בטיפול מתאים.

תוכנית ההתערבות התעבתה, ונוספה מטפלת רגשית באמצעים יצירתיים עבור רעות, במטרה להתחיל לגעת עמוק יותר בתכנים כואבים, וכן מנתחת התנהגות, להדרכה בבית לאור מצבו ההתנהגותי החריג של הראל, ומלווה משפחתית.

אני נותרתי בקשר אינטנסיבי עם רעות, קצת בדומה לחפץ מעבר שלו היא זקוקה במעברים בין אנשי המקצוע ובין מוסדות שונים בקהילה, למשל מסגרות החינוך של הילדים. כעת הייתה רעות הגורם שאליו פנו, והיא נזקקה להמון מודלינג וליווי, לניהול תקשורת תקינה עם אנשים מבחוץ.

בנוסף, עסקתי במיצוי הזכויות הרב הנדרש לרעות ולילדיה (לדוגמה: הפסקת קצבת ילד נטוש והרחבת הזכאות בהבטחת הכנסה לאם עצמאית לשני ילדים, ובהתאם בקשה לדיוור ציבורי). לתחושותי, לא סתם עולים בי דימויים מעולם הינקות, ולכן אני בוחרת להשאיר אותם כחלק מסיפור הטיפול של רעות ושלי. הרגשתי שהקשר שנוצר ביני לבין רעות הוא כמו לידה מחדש ותיקון של מקטעי התפתחות ראשוניים, שבהם אני חשה את אותה התמסרות אימהית ראשונית על פי וויניקוט, שבמסגרתה האם מתמסרת לחלוטין לצרכיו של תינוקה, על חשבון צרכיה היא. אפשר שזה ייראה מוגזם, אך הטיפול ברעות הוא כה אינטנסיבי, שהיו רגעים וימים שהוא פלש למרחב האישי והמשפחתי שלי, ובא על חשבוננו. במידה רבה, הקשר המיטיב עם רעות היה הכלי הטיפולי המשמעותי ביותר – הן עבורה כאדם, הן לתהליכי השינוי שנדרשו בהורות שלה. הרגישות האימהית שאני מנסה לעורר בה כלפי ילדיה ושתבוא לידי ביטוי בתגובות מותאמות וזמינות רגשית לילדיה, חלו גם עליי, בקשר שלי איתה.

התקופה הראשונית, לאחר החזרת הילדים, לוותה בעיקר בדאגה ליכולת של רעות להחזיק ולווסת את מצבו המורכב של הראל ולהתפנות רגשית גם לגילי, שנעשתה "שקופה" לצד אחיה הסוער. כשרעות טיפלה בילדיה לבד לאורך כל שעות היממה והשבוע, ניתן היה לראות תגובות אלימות שלה להתנהגותו של הראל, נוסף על ההזנחה הקשה שעליה ידענו. רעות ציפתה לעזרה מבן זוגה לשעבר ומאמה, בעיקר בהיותה בהיריון וכאשר נוכחה לראות שאף אחד מהם לא מגיע לסייע, מצבה הרגשי הורע, ותרם לנסיגה לדפוסים אימפולסיביים – בעיקר מול הילדים, אך גם מול אנשי המקצוע ובעיקר המלווה המשפחתי.

בשלב זה החלו לעלות בי ספקות: האם ההחזרה של הילדים היטיבה עימם? מצד אחד ניכרה ההתנהגות האלימה של רעות כלפי הילדים. מצד שני, להראל יש מזג חריג ביותר, וייתכן מאוד שבכל סגנון הורות היה מתקשה למצוא הכלה והבנה. לצד זה, לצד הכעס הרב על התנהגותו והקושי להכיל אותה, רעות הראתה גם אהבה ומגע והייתה מסוגלת להבין את מקור הפעלתנות וחוסר השקט. בנוסף, הבדידות המוחלטת שלה, נעדרת מעגלי תמיכה מלבד צוות המיזם, השפיעה על יכולתה לזהות ולמלא את צורכי ילדיה. חשתי צורך לתת לרעות תקווה, ולהחדיר בעצמי ובסובבים אותי – בין אם אנשי המקצוע ובין אם משפחתה הקרובה של רעות – את אמונתי ברעות וביכולות שלה

ללמוד, ואת ההכרה בכך שבהתנהגותה אין כוונה רעה אלא היעדר כלים והיעדר מיומנויות הוריות, לצד מצב רגשי קשה ופגיע.

עוד ראיתי כי לצד כל הקושי, לרעות יש גורמי חוסן שניתן להשתמש בהם ולפתח אותם: אינטליגנציה ויכולת לפתח שיחות משמעותיות, יכולת אמפתית שיכולה להעמיק ולהתרחב, חוש הומור ואפשרות לראות את הדברים מכמה זוויות. יש לציין כי אחד הסימנים המשמעותיים שהיו לנו לכך שאנחנו בדרך הנכונה, היה השינוי המשמעותי שחל ביכולת של רעות לקיים שיח ואינטראקציה עם הסובבים אותה, אפילו במצבים קשים. היא נעשתה רגועה ומוחזקת יותר, והייתה מסוגלת לנהל שיח ולהסביר את עצמה הרבה יותר טוב מבעבר. גם האלימות המילולית כלפי נשות הצוות ברווחה נעלמה.

בתקופה זו דאגנו כל הזמן לשוחח בינינו, כל הצוות הטיפולי של המיזם ושל הרווחה, לרבות עו"ס לחוק הנוער שהייתה מאוד מעורבת בסיפור, ועם הזמן גם בינה ובין רעות נוצר קשר טוב המאופיין בשיח ובכנות.

נערכו ביקורי בית מתואמים מראש, היה שיתוף של כל הגורמים באשר לדילמות שתוארו לעיל, אך עם הזמן הדאגה הלכה וגברה, ככל שהתגברו הדיווחים מצד זהר (מעצבת התנהגות) והמלווה על רגעי חוסר סבלנות ואף אלימות משמעותית כלפי שני הילדים.

בשלב מסוים הוחלט על התייעצות דחופה במחוז עם עו"ס לחוק הנוער וכל הצוות כאשר במוקד הדיון – האלימות של רעות כלפי הילדים. רעות הגיעה לפגישה והייתה מאוד מאורגנת בחשיבה ובדיבור. היא הביעה את עצמה בבירור למרות כל הקושי וביקשה הזדמנות נוספת. היא הבטיחה להפסיק מיד את כל האלימות והסכימה לפנות להתפתחות הילד עבור הראל, ולאבחון פסיכיאטרי עבורה, עקב חוסר היכולת לשלוט ברגשות כעס.

ואכן, בתקופה קצרה ומתוך רצון עז להילחם על זכותה לגדל את ילדיה, רעות הפסיקה את ההתנהגות האלימה כלפי ילדיה וניתן לומר שמאז ועד היום אין כלל חשש שילדיה תחת אלימות יום-יומית או משמעותית. בהמשך נערך להראל אבחון התפתחותי ובעקבותיו אבחון פסיכיאטרי, שבו הומלץ על סיעת צמודה ועל טיפול רגשי והתנהגותי אינטנסיבי. רעות לוותה על ידי לפסיכיאטרית, אך סירבה להמלצתה על טיפול תרופתי.

רעות ילדה את בנה השלישי בדיוק כשקיבלה את זכאותה לדיוור ציבורי והמתינה לדירת קבע. עד לשלב זה בהחלט ראינו את הלכלוך ואי הסדר בדירה השכורה. ייתכן שייחסנו את זה להיותה בהיריון או לעומס המתלווה לגידול שני ילדים קטנטנים. הבנו שיש בעיה, אך במעברים הרבים בין דירות שכורות ובהמתנה לדיוור ציבורי בבית אמה, על מנת לחסוך כסף, לא הבנו את מלוא עוצמתה או את הגורמים לה. רק בהמשך התעמקנו בנושא זה, ועלו תובנות עמוקות יותר לגביו.

לאחר מספר חודשים עברו רעות וילדיה לדירת קבע של עמיגור. בתחילה נראה שרעות מנסה לשמור על חזות הדירה, אך ככל שעברו הימים התגלתה הבעיה במלוא עוצמתה. אוסיף כי בניגוד לגישה הרווחת במיזם, שלפיה לרוב אנו מנגישים מענים לבית המשפחה ומרבית הפגישות, גם של הרכזות עם בני המשפחה, מתקיימות שם – במקרה של רעות הבנו שהדבר מכניס אותה ללחץ. לכן לרוב היינו נפגשות על הספסל מחוץ לבית שלה. עם הזמן נרקמה ההבנה שרעות חוותה פגיעות בשלבים טרום-ורבליים, ואלה גרמו לקושי תחושתני ניכר, שבא לידי ביטוי ניכר בדיוור קבע, בבעיות חריגות של אגרנות ולכלוך.

בתקופה זו הראל נקלט בגן חדש והחלו דיווחים על הזנחה פיזית ועל היעדר תזונה. א., עו"ס לחוק הנוער, הזמינה את רעות, לעיתים מדי שבוע, לפגישה במשרד או לביקור בית מתואם, וביקשה ממנה לדאוג לסביבה הגיינית ולתזונה מותאמת, אך דבר לא השתנה. לרוב לא הוגש לילדים אוכל, וכאשר הוגש, הוא היה במצב נורא (למשל, שליחת אוכל רקוב ממש לגן). בנוסף, מצב הבית היה נורא, מלוכלך ביותר, צואה על הרצפה יחד עם שאריות אוכל ישן, ערמות של בגדים מלוכלכים וכן הלאה. הוחלט לקיים פגישה נוספת של ועדת תכנון טיפול, שוב בנוכחות עו"ס לחוק נוער מחוזית. הוחלט שרעות וילדיה יעברו אבחון בשירות חדש וייחודי שנכנס לעיר, מתוך רצון לדייק בזיהוי הקשיים של רעות ולגזור מהם מענים. מטרת האבחון הייתה לבחון את הקשר של הילדים לקשיים, את מצבם הרגשי וההתפתחותי והאם נכון להמליץ על הוצאה של הילדים מהבית.

בתחילה שמחתי על האבחון ועודדתי את רעות, מתוך תקווה שהוא יאיר לנו דרכים לטיפול ולהתערבות, אך לאחר מפגש עם צוות השירות נוכחתי לדעת שהשקפת עולמם שונה מאוד מהשקפת עולמי ומעקרונות העבודה במיזם, שהרגשתי שהם מותאמים מאוד לצרכים של רעות: זמינות, גמישות, נגישות, הסתכלות על ההורה כבעל צרכים, היעדר שיפוטיות וקבלה של כל מכלול הרגשות, גם הקשים ביותר. מאחר שזו הייתה החלטה של חוק נוער, לא נותר לי אלא לחכות ולהמתין.

האבחון של רעות ארך מספר חודשים. רעות הביעה רצון לשתף פעולה עם התהליך, אך ניכר הקושי שלה להגיע למפגשים, קושי שבעיניי היה אובייקטיבי. למשל, חלק מהמפגשים כללו את אחד הילדים או את שניהם, מה שהצריך התארגנות מיוחדת בפיזור של הבוקר. בקשותינו להקל על רעות באמצעות תיאום המפגשים בשעות נוחות יותר לא צלחו. כל התהליך הציף ברעות מחדש את החרדה המשתקת שמא תתקבל החלטה על הוצאה והיא שוב תיוותר לבד בעולם. בפגישת סיכום האבחון, רגע לפני כינוס ועדת תכנון טיפול, נוכחתי לראות את חלק מנשות המקצוע של אותו שירות מפגינות רגשות קשים כלפי רעות: שיפוטיות ואף דחייה מרעות, מהתנהגותה, חוסר יכולת לראות את החלקים המיטיבים הקיימים בהורות שלה.

האבחון היה רווי פרטים קטנים, שאת חלקם אפשר לפרש באופנים שונים, אילו רק בחרו המאבחנים לראות זאת... לדוגמה, בקשתה של רעות שהראל לא ישחק עם סכין צעצוע במטבח לילדים התפרש כאי יכולת שלה לאפשר להראל לשחק במרחב וכחוסר הבחנה שלה בין סכין צעצוע לחפץ ממשי שישמש לתוקפנות ואלימות. רעות מצידה הסבירה מאוחר יותר בוועדה שזה בגלל שהוא אלים ואביו אלים והיא לא רוצה שישגל נורמות וכלים שמסמלים עבורה אלימות... למרות שבשירות חשו כי רעות פוגעת מאוד בילדים, הם סברו כי רעות העבירה לילדים את טראומת ההוצאה, וכי חווית ההוצאה הקשה עדיין חיה בתא המשפחתי ונוכחת באופן כזה, שהוצאה אמיתית תעורר כרגע חרדה אצל כל בני המשפחה, ותזיק יותר מאשר תועיל.

הם דרשו שבשלב ראשון רעות תגיע לטיפול אצלם, כל פעם עם ילד אחר, למשך שלושה חודשים ואז יבחנו מחדש את המצב. לשאלתי אם הטיפול יכול להתבצע בבית או בקרבתו (מתוך הבנה שרעות תתקשה מאוד לעמוד בסידור אחר), ענו בשלילה מוחלטת, שזו אינם דרכם הטיפולית. למותר לציין כי יצאתי מפגישה זו ברגשות קשים. לאחר אותה פגישה, נערכה ועדת תכנון טיפול עם נשות המקצוע מטעם השירות, מנהלת האגף ועו"ס לחוק הנוער מחוזית. רעות הגיעה לפגישה זו סוערת במיוחד. החרדה שלה הייתה עצומה מאי פעם, היא חשה מותקפת ולא בטוחה וגם אני לא הצלחתי להרגיעה.

בוועדה הוחלט, לאור הדו"ח המפורט של אותו שירות, על טיפול אצלם במתכונת שהציעו, פעם בשבוע, כל פעם עם ילד אחר, ובנוסף טיפול ביחידה לנפגעות תקיפה מינית בעיר. לא היה ברור כיצד יצליח המיזם להשתלב בתוכנית, בייחוד לנוכח פער גדול בתפיסת הטיפול ובתפקידנו כאנשי מקצוע בחייה של רעות. הוועדה נגמרה ואני נותרתי בחוסר אונים אמיתי. ידעתי שזו תוכנית שלא מתאימה לצרכיה הרגשיים של רעות, שזקוקה לפחות נוקשות, ליותר מרחב טיפולי ולפרשנות טיפולית רב-ממדית. ידעתי שאין לה יכולת טכנית להתייבב לטיפול מדי שבוע עם ילד אחר, שקשיי ההתארגנות שלה יהיו חסם משמעותי ושהפרשנות שניתנה לקשיים שלה לא תהיה לטובתה ובעיניי – גם לא לטובת ילדיה. יש לציין כי הגענו לישיבה הזו עם תוכנית טיפול אלטרנטיבית, אך לא היה לה מקום בשלב זה של הדיון.

מנהלת השירות ניצלה את ההזדמנות, ולאחר סיום הפגישה ביקשה לשוחח עם מנהלת המחלקה, עו"ס לחוק הנוער המחוזית, על כך שאינה מסכימה יותר לקבל הפניות של משפחות המטופלות במיזם. היא טענה כי השקפת העולם של המיזם ושל השירות מנוגדות זו לזו, ואינן יכולות להתקיים יחד. לחלק הזה של השיחה הגעתי מוכנה יותר.

ניצלתי את ההזדמנות ופרשתי את דעתי המקצועית על מצבה של רעות ועל מצבם של הילדים. הצעתי תוכנית חלופית, ידעתי שיש לי גיבוי מצד א. עו"ס לחוק הנוער, שגם היא חשה לא בנוח עם התוכנית שהציע השירות, וגם מצד המיזם, שכבר אישר את התוכנית שגיבשנו (שהייתה חריגה במשאביה וכן בהגדרת תפקידי כרכזות).

התוכנית הייתה ליישם את הניסיון המקצועי שלי כעו"ס ראשית לשעבר, ולהיכנס לרעות כאשת טיפול, להדרכה הורית רגשית, לצד המשך של הטיפול ההתנהגותי בבית וגם בגן, עבור הראל. בנוסף, ייערכו מפגשים לטיפול בטראומה, שאליהם רעות תגיע לבד, פעם בשבוע בשעות הבוקר, וכן טיפול פרטני לשני הילדים בתוך הגן, על מנת ליצור רצף ויציבות. דבר נוסף שאושר מטעם המיזם, מתוך הבנה של המורכבות הגדולה בסיפור של רעות ובדגש על בעיית הלכלוך הקשה, הוא מימון להדרכה ממוקדת מצד מומחית לטראומה בילדות המוקדמת וליחסי הורים-ילדים עבור כל הצוות האינטנסיבי: אני, עו"ס לחוק הנוער ומנתחת ההתנהגות. ההדרכה הייתה רק ביחס לטיפול ברעות ובמשפחתה.

כחלק מתוכנית ההתערבות החדשה ולאור התובנות האחרונות שלנו, ביקשתי מעו"ס המחוזית לחוק הנוער להסיר את צו ההשגחה. רעות חוותה את המעורבות שלנו ברמת החוק כמענישה, חודרנית וקשה ביותר, קישרה ללא הרף את סיפור ההוצאה לראול ולא אליה, חזרה ואמרה שבגללו יצאו ולא בגללה. היא כל כך התמקדה ב"מבט" שלנו עליה ללא סיבה, מה שהקשה עליה לקבל אחריות על החלקים שכן היו קשורים אליה. הנושא עלה בשיחות בינינו כל פעם מחדש. לאור זאת, כאמור, ביקשתי להסיר את הצו, מתוך מחשבה שרעות ממילא נמצאת בתוכנית טיפול אינטנסיבית והכול "על השולחן", ושגם אם יהיה בהמשך צורך בצו הרי שהוא יהיה צו חדש, החל עליה בלבד, ללא קשר לראול. למרות הסיכון לילדים, לא הרגשתי שהצו מסייע, אבל כן הרגשתי שהוא מקשה עלינו להתקדם. א. עו"ס לחוק נוער הסכימה, ואילו עו"ס מחוזית הסתייגה אך לא הטילה וטו.

בנקודה זו של הסיפור ראוי לציין את הגמישות הרבה שהפגינו בנציגות חוק הנוער – היישובית והמחוזית – בכל הקשור לטיפול ברעות. הדבר המחיש מה רבה חשיבותה של מערכת ארגונית מאפשרת ותומכת, המסוגלת להתגמש במקומות הנכונים, לסמוך עלינו ולאפשר לנו לנהל את ההתערבות באופן הנכון ביותר בעינינו.

כך, מספטמבר 2017 ועד היום זוהי התוכנית הטיפולית המתקיימת. רעות משתפת פעולה עם כל המענים הטיפוליים שניתנו לה, למעט הטיפול התרופתי: הדרכה הורית איתי, טיפול בפגיעות מיניות וכן הלאה. כיום ניכרת הטבה משמעותית ביותר ביכולת של רעות להכיל מצבי לחץ בבית, מצד הילדים וגם הסובבים אותה. יש לה ראייה מודעת יותר לצורכי הילדים ויותר מודעות לוויסות ההתנהגות שלה, בעיקר כלפי חוץ ובעיקר ברגעים שבהם היא מוצפת וחשה מצוקה. בעקבות הטיפול גילי מצאה מקום קבוע לביטויי רגשות ולהכלה ולנראות, יחסה של רעות לגילי השתפר והיא מצליחה יותר ויותר לתת לה מענה רגשי, למרות המופנמות שלה.

הראל, שקיבל ליווי של סייעת צמודה בגן, נוסף לטיפול, הפסיק לחלוטין (!) כל גילויי אלימות ופעלתנות חריגה, למעט התנהגות נורמלית של סקרנות וגרייה.

כיום הוא משתלב באופן מעורר השראה ולמידה במסגרת הגן מתחילתו ועד סופו, אהוב ומקובל על חבריו, מצב שקודם לכן לא היה קיים. נועם, התינוק, שמרגע לידתו גדל אצל רעות, מתפתח בהתאם לגילו ובמעון שבו הוא שוהה מדווחים שהוא פעוט חברותי, שמח, מפותח ומשתתף.

במקביל לכל הנ"ל, ולמרות ההטבה במצב הילדים והשיפור המשמעותי של רעות, דבר אחד לא השתנה וזה נושא הניקיון. מצבו הפיזי של הבית קשה ומזווע, ערמות של לכלוך וזוהמה, הבגדים מלוכלכים, הילדים מדיפים ריח גוף רע ויש קושי באספקה של תזונה מתאימה. נועם התינוק זוחל בתוך הזוהמה, מכניס אוכל ישן לפה, יש ערמות של זבל מתולע בבית וכן הלאה... לאורך הזמן ניסינו כל מיני תוכניות התערבות ממוקדות למיגור הכללון. השתמשתי בקשר הקרוב שלי עם רעות, ניקינו יחד את הבית במשך שבוע; הפנינו תקציב למנקה פעמיים בשבוע, תחת הסכם לאור החוק שרעות התחייבה אליו מול א. העו"ס לחוק הנוער, אך המצב לא החזיק מעמד. הבית היה מתנקה וחוזר מיד למצבו הקשה.

דווקא לאור ההתקדמות הגדולה וההטבה במצבה הרגשי של רעות, השיפור במצב הילדים והיכולת המתגברת שלה לתפקד כאימא ולספק לילדים את צורכיהם – ניכר וברור לנו כי מתוך הפגיעות הראשוניות כל כך של רעות, הקשורות להיעדר מוחלט של אחזקה הורית ומתוך טראומה בשלבים הטרם-ורבליים, רעות פיתחה צורך באחזקה חיצונית של זבל ולכלוך. הם מגינים עליה מפני העולם התוקפני... הכללון והזוהמה החיצוניים מקבילים לעולם הפנימי, הריק ממשאבים חיוביים ומלא עדיין בשברים טראומטיים. להערכתנו יעבור עוד זמן רב בטיפול בטרומה עד שרעות תשחרר את הצורך בעור נוסף בדמות לכלוך, ואנו נשארות עם הדילמה הגדולה ביחס לרעות: האם נוכל לקבל את גידול הילדים בסביבה כזו? האם נסכים לאפשר לגילי לשלם מחיר חברתי קשה עקב מצבה הפיזי (לכלוך, כינים, ריח גוף רע...)? והאם נוכל להמשיך לאפשר מצב שבו פעוט מסתובב בבית מטונף ועלול להכניס לפיו אוכל מקולקל ואף צואה? ולצד כל אלה – איך נתייחס להתקדמות המשמעותית כל כך במצבם של רעות והילדים? איך ניתן להסביר את מצבו ההתפתחותי הטוב של נועם, שנולד למצב שבו הבית מזוהם אך מצד שני מעולם לא הופרד מאימו ולא חווה חוסר יציבות? איך ניתן להסביר את השינוי המשמעותי שחל בהראל ללא אחזקה הורית יותר טובה? כיצד נתייחס לנושא

הלכלוך לעומת העובדה כי ילדיה של רעות סך הכול בריאים, עוברים את כל החיסונים ובדיקות המעקב כנדרש בטיפת חלב, אין להם מחלות מיוחדות או חוזרות ונשנות... מה זה אומר? סיפור הטיפול של רעות לא תם. בימים אלו אנו בוחנים את האפשרות להעביר את רעות וילדיה לתוכנית "פנימה", שם נוכל "לקנות" לה ולהם זמן נוסף לטיפול ולהמשך ההחלמה. כל שאנו יודעות היום הוא שאת מרבית נקודות השינוי הרבות לאורך הדרך, לא ניתן היה לצפות מראש. צריך לב מקצועי פתוח מצד כל הגורמים המטפלים בה ובילדים, צוות הנכון לראות את הכוחות של רעות ולהחזיק עבודה תקווה כי החיים יכולים להיות אחרים. נמשיך להחזיק תקווה זו.

הסיפור של סיגל

ביולי 2017 התחלתי לעבוד במיזם "מפגש", כמלווה משפחתית. תמיד חיפשתי את הדרך להגיע אל אנשים שזקוקים לעזרה, לכתף תומכת וליד מושטת, והבנתי שהגעתי למקום הנכון והמדויק לי. תפקיד המלווה שונה ומיוחד. בכל משפחה שאני מלווה, התפקיד "לובש" צבעים אחרים לגמרי. בעצם אני קצת מכל דבר ונותנת לכל משפחה דגשים שונים וסיוע אחר, לפי הצורך שלה. לפעמים אני כמו אימא, לפעמים כאחות, יועצת, דמות מעודדת ומעוררת מוטיבציה, לפעמים חברה טובה, תמיד אוזן קשבת, מדריכה ומכווינה, עוזרת לפתור אתגרים וקשיים, גם מול גורמים חיצוניים, תמיד מנסה להוביל לנקודה טובה יותר ותמיד עם כתף ויד מושטת, מנסה לתת יציבות וביטחון, שכל כך חשובים. את סיגל (בת 30) פגשתי מיד בתחילת דרכי במיזם, באוגוסט 2017. נפגשנו בבית המשותף שלה ושל שי (34) בעלה ובנם תומר, שהיה אז בן 9 חודשים. עד לנקודה זו, המשפחה התמודדה עם החיים לבד, ללא כל ליווי או תמיכה (פרט לכך שסיגל הייתה מוכרת בבריאות הנפש). רק סמוך להצטרפותה למיזם נפתח התיק ברווחה. פרט לליווי שלי, שולבו בני הזוג בטיפולים רגשיים ובהדרכת הורים.

המפגש הראשון התחיל כשנכנסתי לבית קטן, צפוף ועמוס בחפצים פזורים, ערימות של בגדים והרבה שקיות מלאות כל מיני פריטים בכל מקום. בית מוזנח מאוד ומלוכלך, ברמה שטרם ראיתי כמותה. הבית הרוס, היה בו ריח חריף של חתולים, שחיו בבית עד שתומר נולד. את החלונות לא פותחים מפני שעל אדני החלונות יש שכבה עבה של צואת יונים. בתוך כל זה יש פינה אחת לתומר, והיא שמורה ויחסית נקייה. מהר מאוד הבנתי שסיגל היא אישה עם יכולות מפותחות שחוותה ילדות קשה במשפחה מורכבת, ובנערותה חוותה טראומות רבות וקשות.

גם שי עבר חיים לא פשוטים וטראומטיים, אך הוא מסרב לפנות לבריאות הנפש ומעדיף להתמודד לבד. לזוג אין משפחה תומכת, המשפחה של שי רחוקה, פיזית ורגשית. שי סבל מהתעללות נפשית בבית הוריו, בעיקר מצד אימו. לסיגל, המתמודדת עם מחלת נפש, יש אב חולה בנפשו. אמה נפטרה לפני כמה שנים ויש לה שני אחים שמתנכלים לה מאז ומעולם. שי עובד כסבל במפעל בעיר וסובל מפריצות דיסק. סיגל הפסיקה לעבוד סמוך ללידה ומאז מגדלת את תומר ומקבלת דמי אבטלה.

תוכנית הטיפול של המשפחה במסגרת המיזם כללה, כאמור, היבטים שונים והליווי המשפחתי הוגדר כמענה מרכזי. הוחלט שנטפל במסגרת הליווי בכמה מוקדים: מיצוי זכויות, החזר חובות ואחזקת הבית. הבנתי שתהיה עבודה רבה בכל תחום של חיהם, שכן הם צברו פערים, קשיים וחובות לאורך השנים. הבנתי שהדבר הראשון שצריך לטפל בו בדחיפות הוא אזור המחיה של תומר, שבקרוב יתחיל לזחול ובכל מקום בבית אורבות לו סכנות.

המפגשים בתחילה היו אינטנסיביים: נפגשנו כ-4 פעמים בשבוע למשך כ-6 שעות בכל פעם. התחלנו לעבוד ביחד על סדר, ניקיון, דילול חפצים, ארגון החלל מחדש והחשוב ביותר – סייעתי לסיגל לזהות מה הסכנות המאיימות על תומר בבית ואיך להימנע מהן, למשל חשמל חשוף, כבלי חשמל מאריכים המונחים בכל מקום, חפצים שיוכל להכניס לפה ולמשוך ממדפים נמוכים על עצמו ועוד. המלאכה היתה רבה ומורכבת. לדוגמה, סיגל גידלה בבית מספר רב של חתולים והוציאה אותם כשתומר נולד, אך את הצואה שלהם מצאתי ברחבי הבית גם כ-9 חודשים לאחר מכן. במהלך הטיפול בבית יצאו מכל מקום חרקים, שהתרבו בתוך כל הבלגן והלכלוך.

למדתי על סיגל רבות בתהליך זה. היא התגלתה כאימא מסורה, אוהבת ודואגת, חדורת מוטיבציה ללמוד איך להיות אימא מיטיבה לבנה.

דבר שבלט כבר מהרגע הראשון הוא הבדידות שסיגל חשה מאז שאמה נפטרה לפני כמה שנים. היא מרגישה לבד מול כל העולם ומאז שתומר נולד, ההרגשה התעצמה מפני שחסרה לה מאוד דמות האם בכל תהליך ההיריון, הלידה וגידול הילד. סיגל חשה שהיא זקוקה לעצה, לתמיכה ולעזרה פיזית.

מהר מאוד סיגל ראתה בי את האם החסרה והתומכת, דבר שחזק מאוד את הקשר בינינו. סיגל היתה חדורת מוטיבציה, חרוצה וביצעה כל משימה שנתתי לה בצורה מדהימה.

באותו זמן, נראה לי כאילו רק הייתה צריכה את הדחיפה והיד שמושכת אותה קדימה, ושעם עוד קצת הדרכה והכוונה, היא תוכל להתקדם לבד, כי ברור שאת היכולת יש לה. בהמשך, הבנתי שזה יותר מורכב ממה שחשבתי בהתחלה, ולא את הכול נוכל לפתור בזה שנלמד אותה וניתן לה כלים.

לאחר שהצלחנו להביא את הבית למצב נקי, מסודר יחסית ובטוח, עשינו רשימה של הקשיים ושל המשימות שעוד יש למלא. הרשימה הייתה ארוכה מאוד, ואני חשתי מוצפת. לא ידעתי היכן להתחיל ובמה לגעת קודם. הרגשנו שנכון לתת למשפחה להחליט, ולהתחיל ממה שהכי מטריד אותם כרגע. נראה שהדבר שהדיר שינה מעיניה של סיגל וגרם לה לדאגה רבה, היה חוב מצטבר של כ-100,000 ₪ לגופים שונים, רובם כבר היו בהוצאה לפועל. הוצא נגד סיגל צו עיכוב יציאה מהארץ ורישיון הנהיגה שלה עוקל.

התחלנו לטפל בענייני הכספים. בהתחלה השארנו בצד את החובות הישנים והחלטנו לטפל בחובות המצטברים בחשמל, מים וארנונה. הלכתי עם סיגל למוסדות אלו כדי להגיע להסדר חובות. בחברת המים והארנונה היתה חוויה טובה ונעימה, אך כשהגעתי עם סיגל לחברת חשמל, גיליתי לתדהמתי

שדווקא האנשים שזקוקים לעזרה והבנה, נתקלים לפעמים בחומה בצורה ובחוסר נכונות לעזור. היחס הגרוע הכעיס אותי מאוד, החלטתי לא לוותר והצלחתי. ההרגשה היתה טובה ומספקת מאוד. דבר נוסף שהיה צריך לטפל בו מהר היה חשבון פלאפון של כ-1,000 ₪ שהזוג מקבל מדי חודש. לסיגל ושי אין טלוויזיה בבית ואין כבלים, ולכן נהגו לראות סרטים במחשב הנייד על ידי שימוש באינטרנט הסלולרי – זה הוביל לעלויות גבוהות במיוחד. על כן תחילה מצאתי תרומת טלוויזיה וחיברתי אותם לחברת הכבלים. ניגשנו לחברת סלקום וסידרנו את החריגות של הגלישה.

כשבדקתי את החשבון בסלקום, עוד לפני שניגשנו אל החברה, גיליתי לתדהמתי שמכרו להם, כארבעה חודשים קודם לכן, רמקולים שמתחברים לטלוויזיה במחיר של 2,700 ₪ בתשלומים. כששאלתי את סיגל מה פשר הקנייה, היא אמרה שאמרו לה שזו מתנה, והיא אף החתימה את הנציגה על מסמך שמעיד על כך. קריאת המסמך הכעיסה אותי מאוד, המסמך היה מנוסח בעורמה ובעצם היה כתוב בו שהם מבצעים קנייה זו על דעתם. לאחר שסיגל נתנה לי את אישורה, התקשרתי והסברתי בתקיפות שנעשתה כאן הונאה, שלמשפחה אין טלוויזיה, שאין ביכולתם להשתמש בפריט זה ושמדובר במשפחה עם קשיים כלכליים שצריכה את הכסף הזה לקניית מזון. לשמחתי הצלחתי לשכנע אותם והם קיבלו את הפריט, שכבר נפתח, בחזרה והחזירו למשפחה את כספה. לרוב, כשאני מלווה את המשפחה אני מנסה לא לעשות דברים במקומם אלא ללוות אותם ולעזור להם תוך כדי שהם עושים. לפעמים, זה פחות נכון. כמו שכולנו צריכים לפעמים מישהו שיגן עלינו ויעזור לנו – כך גם המשפחות שלנו במיזם.

עכשיו היה צריך לטפל בחובות הישנים והגדולים. תוך כדי כך, הגשנו טפסים לביטוח לאומי כדי שסיגל תקבל הכרה כנכה ותקבל סל שיקום וקצבה חודשית. בתקופה זו כבר פחות הגעתי לבית, כי פחות היה בכך צורך ובעיקר כי נפגשתי עם סיגל בכל המוסדות והמקומות שבהם צריך היה לטפל בחובות. בנוסף לכך, למרות החששות של סיגל, הכנסנו את תומר לגן כדי לאפשר לשניהם להתפתח ולצמוח. הקליטה שלו בגן היתה קלה ומהירה.

היו מקרים שבהם שוחחנו על כיצד להתנהג ומה לומר לנותני שירות, איך כדאי לסיגל להציג את עצמה ואת הקשיים שלה. היה צורך להתעכב איתה על הנחיות כמו – לא להוציא אוכל מהתיק ולאכול באמצע שיחה עם פקיד שרוצה לתת לה שירות. בשלב זה טיפלנו במעבר הדירה, בהכרה מצד ביטוח לאומי ובחובות הישנים.

במקביל, הייתי מאוד מוטרדת ממצב הדירה שהם גרו בה, שהיה גרוע וירוד. בעל הבית לא הסכים לתקן חלונות שבורים, רטיבות בקירות, דליפה במקלחת וכו', או לטפל ביונים הטורדניים. ביקשתי מסיגל לחפש ביד 2 דירות שעונות על הצרכים של המשפחה ונמצאות בטווח מחירים מתאים. לאחר שערכה רשימה ותיאמה פגישות, ביקרנו בדירות המתאימות. הבאתי ארגזים רבים והתחלנו לארוז יחד את תכולת הבית. נתתי לסיגל כלים לארוז בצורה נכונה ומיטבית.

בסיום כל פגישה הדרכתי אותה מה לארוז וכיצד עד לפגישה הבאה. לאחר חיפוש די ממושך מצאנו דירה טובה ומתאימה, נפגשנו עם בעלת הבית וחתמנו על חוזה שכירות. סיגל המשיכה לארוז על פי ההנחיות שלי.

זה היה שלב קריטי, מכיוון שסיגל כבר הפסיקה לקבל דמי אבטלה והמשפחה נאלצה להסתדר רק עם המשכורת של שי. נראה היה שכל המאמץ שעשינו להגיע להסדרים לתשלומי חובות החשמל, המים והארנונה ירד לטמיון, והמשפחה שוב תיקלע לחובות. אלו היו ימים קשים, שבהם דאגתי מאוד לעתידה של המשפחה, וגם סיגל ושי היו מאוד מוטרדים מהמצב, שבו אין להם די כסף כדי להתקיים. במזל גדול, לאחר חודשיים קשים של חוסר ודאות, הם קיבלו תרומת כסף אנונימית, שהגיעה בדיוק בזמן. בהמשך, סיגל קיבלה תשובה מביטוח לאומי: אושרה לה נכות. בנוסף לקצבה חודשית קבועה, נכנס סכום כסף חד-פעמי, רטרואקטיבי, וזה אפשר למשפחה, וגם לי, לנשום לרווחה.

לאור החובות הגדולים, המיזם הציע למשפחה גם מפגשים עם נציגה של עמותת פעמונים, והתחלנו לעבוד איתה. תוך כדי משא ומתן עם הנושים על החובות, למדתי שעם הסבר על המצב הכלכלי של המשפחה וקצת נחישות ועקשנות, מהר מאוד הם מבינים ש"עדיפה ציפור אחת ביד משתיים על העץ" – והם פשוט ויתרו על חלק גדול מהחוב. לדוגמה, הצלחנו לצמצם חוב על סך 40,000 ₪ לבנק ל-10,000 ₪. וכך, בעזרת צמצום החובות, מענק של 2,000 ₪ מעמותת פעמונים, וסכום הכסף שסיגל קיבלה רטרואקטיבית מביטוח לאומי – הצלחנו לסגור את כל החובות! השמחה הייתה גדולה, אני הרגשתי סיפוק גדול מהעשייה ומהיכולת לעזור לאנשים לארגן את חייהם ולפתור קשיים שהם היו חסרי אונים מולם. בשלב זה הבית כבר היה ארוז, את החשבונות סידרנו ואת החובות סגרנו.

סיגל, שלא האמינה שתוכל לסגור את החובות עד סוף חייה, היתה מאושרת מאוד. עד שלב זה חוויתי התקדמות מדהימה ושיתוף פעולה נפלא מצד סיגל, שהיתה חדורת מוטיבציה לעשייה וללמידה. הכרתי אישה חכמה, טובה, אכפתית מאוד לסובבים אותה, חברה ואימא דואגת וטובה. מעבר הדירה עבר בשלום ובקלות ואני חשבתי שעכשיו, אחרי שתומר בגן, סיגל מסודרת עם הכנסה קבועה וסל שיקום, וכל החובות מוסדרים וסגורים – הקשה מכול מאחורינו.

צריך רק לתת לסיגל כלים בכל הנוגע לסדר וניקיון, לשמר את הקיים ולפתוח דף חדש, בבית חדש. החלטנו ביחד שאפשר לצמצם את המפגשים, הן בתדירותם והן באורכם ולאט לאט להעביר את קבלת ההחלטות ואת ניהול סדר היום לסיגל.

עם הזמן שמתי לב כי השתנו הדברים. המוטיבציה של סיגל החלה לצנוח והיא לא הצליחה לשמור על הניקיון והסדר בבית החדש. היא כבר לא הצליחה לעמוד במשימות שנתתי לה. היא הייתה מודעת למתרחש ומאוד הצטערה, אך לא הצליחה לשחזר את מידת המוטיבציה שהייתה לה עד לשלב זה.

בנוסף לכך, בחודש אפריל 2018 תומר חלה. הוא סבל משלשולים, הקאות וירידה בתיאבון. מחלה עלומה זו ליוותה אותו עד ינואר 2019. הבדיקות הרפואיות לא העלו דבר. ביקרנו ביחד אצל רופא הילדים כמה פעמים, ובכל פעם יצאנו מתוסכלות ומודאגות מהיעדר הפתרון.

הסימפטומים באו והלכו, בגלים, והתסכול היה גדול. המשפחה הגיעה לאשפוז בבית חולים שניידר. חשבנו שמשם יגיע המזור, אך גם משם חזרו כלעומת שבאו.

תומר כפי הנראה סבל מחיידק במעי, אך זו רק השערה. חששתי שהמחלה קשורה לכלוך ולמצב ההיגיינה בבית, אך לא הצלחתי לקבל תשובה חד משמעית, מפני שלא הצליחו לאבחן בדיוק ממה תומר סובל. הסברתי לסיגל שלמרות שאנו לא בטוחים, יכול להיות שתומר חולה בגלל הכלוך

הקשה שיש בבית, שנובע מחוסר הגיינה ומודעות בכל הקשור בניקיון, לאחר שהילד משלשל ומקיא כמעט בכל מקום בבית ועוד.

עקב המחלה של תומר, סיגל הייתה פחות פנויה למפגשים שלנו והליווי שלי היה פחות אינטנסיבי בחודשים אלו. סיגל, אימא מסורה ודואגת, הקדישה את רוב הזמן לטיפול בתומר. הבנתי כי לאור מחלתה של סיגל – שאובחנה עם הפרעת אישיות גבולית – ולאור טראומות העבר שלה, המצב של הבית ושלה די מובן. נראה שסיגל אף מוציאה מעצמה הרבה מעבר למצופה ממצבה, ולכן עליי להתאים את הציפיות למצב ולהפחית לחצים עליה.

דבר נוסף שהקשה על הליווי בתקופה זו הוא הקושי שלי להכיל את הכלוך שבבית. החולי של תומר והכלוך גברו עליי לא פעם, פחדתי מאוד להידבק ולהביא איתי ואל משפחתי את החידקים שבוודאות נמצאים בביתם. נראה כי הבית החדש שאליו עברה המשפחה הגיע לאותו מצב כמו הבית הקודם – הן מבחינת הכלוך והן מבחינת הבלגן. נראה כי המחלה של תומר, שהתישה את סיגל, וההפחתה באינטנסיביות של הליווי שלי, גרמו לסיגל לחזור להרגליה הקודמים. זהו התחום היחיד שבו לא הצלחתי לשמר את ההתקדמות של סיגל, שמבינה את החשיבות ומנסה להתמיד, אך כרגע אינה מצליחה.

למדתי מההתנסות הזו עד כמה מבלבלת היא לעיתים עבודת הליווי. הרבה פעמים נדמה שרק צריך "ללמד" או להדריך והכול יסתדר, ואז את מבינה כמה הקשיים עמוקים ונעוצים במקומות אחרים... לאורך הדרך סיגל הפנימה כלים רבים והתפתחה משמעותית, הגיעה לתובנות רבות בתחומים רבים. היא שומרת על התנהלות כלכלית נבונה והמשפחה אינה נכנסת לחובות חדשים. אמנם עדיין לא הצלחנו בתחום ניקיון הבית, הסדר וההיגיינה, אך אנו לא מוותרים. יצרנו קשר עם "ידיד נפש" כדי לקבל שירות של דיוור מוגן וסיוע שמגיע לסיגל מסל השיקום, ובזמן הקרוב יגיעו אליה ויעבדו איתה על הפן הזה באופן יותר אינטנסיבי. אני מאמינה שכל עוד סיגל תקבל את הליווי שהיא זקוקה לו, היא תצליח.

רשימת מקורות

- אוגדן, ת. (2001). *הקצה הפרימיטיבי של החוויה*. תל אביב: עם עובד.
- בוכבינדר, א' (2010). הטיפול המטיב: תפיסת נערות במצוקה את הטיפול החיובי של עובדות סוציאליות. בתוך: א' שריש, ד' סגל-אנגלצ'ין וג' צוויקל (עורכות): *פסיפס גופנפש: בריאות נשים בישראל* (עמודים 404-425). באר שבע: אוניברסיטת בן גוריון.
- בן-נתן, ש. (2000). *זמן שאול סוגיות בקבלת החלטות לגבי ילדים בסיכון*. תל אביב: פראג.
- גולן, מ., קומס, מ. וקאי-צדוק, א. (2008). "לראות את האור, להאיר את החושך": תוכנית מנטורינג – נערות למען נערות. בתוך מ. חובב, ח. מהל ומ. גולן (עורכים). *מסיכון לסיכוי – התערבויות טיפוליות בנוער עובר חוק ובצעירים במצוקה*. (עמ' 218-195). ירושלים: כרמל.
- הרמן, ג. ל. (2005). *טראומה והחלמה*. תל אביב: עם עובד/ספרית אופקים.
- וינטר, צ., ומורלי, ד. (2013). *הרפורמה בהתהוותה: תיעוד, תהליכי תכנון ופיתוח* (כרך ראשון). ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

- חוק-יסוד: כבוד האדם וחירותו, התשנ"ב-1992.
- לוי, ח., חיים צוויג, ה., ופרץ, ה. (2017). *פניות לעובדים סוציאליים לחוק הנוער והטיפול בהן: סיכום ממצאים, שנת 2016*. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.
- מלטון, ג. (2009-2010). *חובת הדיווח – מדיניות ללא הגיון. משפחה במשפט, ג'ד', 316-303*.
- סלונים-נבו, ו., לנדר, י. (2004). *האם טובת הילד יכולה להתקיים בנפרד מטובת המשפחה? מחשבות והמלצות לשינוי. חברה ורווחה, כ"ד (4), 433-401*.
- סער-היימן, 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*.
- קרומר-נבו, מ. (2000). *ידע מן החיים לעומת ידע אקדמי - המקרה של מקבלי גמלת הבטחת הכנסה. ביטחון סוציאלי, 58, 150-132*.
- קרומר-נבו, מ. (2003). *תרומתם של אנשים החיים בעוני לידע אודות העוני: אתגר למדיניות, מחקר ופרקטיקה. באר שבע: אוניברסיטת בן גוריון*.
- קרומר-נבו, מ. (2004). *שלוש דרכים להביט באנשים החיים בעוני. ארץ אחרת, 20, 39-32*.
- קרומר-נבו, מ. (2015). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני. חברה ורווחה, ל"ה (3), 301-321*.
- קרומר-נבו, מ., מאיר, א., ווייסברג-נקש, נ. (2019). *עבודה סוציאלית מודעת-עוני: הנהגת הפרדיגמה במחלקות לשירותים חברתיים בשנים 2014-2018. ביטחון סוציאלי, 106, 9-32*.
- קרומר-נבו, מ., סלונים-נבו, ו., הירשנזון-שגב, ע. ובן-ישי, ש. (2005). *תפיסותיהם של הפונים ה"ותיקים" ללשכת הרווחה את העובדים הסוציאליים. חברה ורווחה, כ"ה, 553-550*.
- קרומר-נבו, מ. שמעי, נ. תימור-שליון, ש. (2015). *עבודה פרטנית לשינוי חברתי, "אם זה לא מספיק לכם" מיצוי זכויות וסינגור אקטיבי. באר-שבע: אוניברסיטת בן גוריון*.
- רוזנפלד, י. (1993). *שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה עם ולמען אוכלוסיות מובסות. חברה ורווחה, י"ג, 225-236*.
- רוזנפלד, י. מ. (1997). *למידה מהצלחות- כיצד לעצב עבודה סוציאלית ההולמת את מיועדיה. חברה ורווחה, י"ז, 361-377*.
- רוסו-כרמל, ס., סוקולובר-יעקובי, א., וקרומר-נבו, מ. (2019). *מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? מיצוי זכויות אקטיבי בתוכנית מפ"ה (משפחות פוגשות הזדמנות). ביטחון סוציאלי, 106, 99-122*.
- תמיר-אלון, ג. (2010). *אבחנה ופרוגנוזה של מטופלים: האם מושפעים ממוצא עדתי של עובד סוציאלי ומטופל (עבודת תזה שלא פורסמה). אוניברסיטת תל אביב, תל אביב, ישראל*.

- Admon-Livny, K., & Katz, C. (2018). Schools, families, and the prevention of child maltreatment: lessons that can be learned from a literature review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 19(2), 148-158.
- Bartlett, J. D., & Easterbrooks, M. A. (2012). Links between physical abuse in childhood and child neglect among adolescent mothers. *Children and Youth Services Review*, 34(11), 2164-2169.
- Bartlett, J. D., Raskin, M., Kotake, C., Nearing, K. D., & Easterbrooks, M. A. (2014). An ecological analysis of infant neglect by adolescent mothers. *Child Abuse & Neglect*, 38(4), 723-734.
- Barth, R. P. (2009). Preventing child abuse and neglect with parent training: Evidence and opportunities. *The Future of Children*, 19(2), 95-118.
- Beckett, C. & Maynard, A. (2005) *Values and Ethics in Social Work: An Introduction*. Sage: Thousand Oaks, CA.
- Belsky, J. (1993). Etiology of child maltreatment: A developmental-ecological analysis. *Psychological Bulletin*, 114(3), 413-434.
- Berry, M., Charlson, R., & Dawson, K. (2003). Promising practices in understanding and treating child neglect. *Child and Family Social Work*, 8(1), 13-24.
- Borkowski, J.G., Whitman, T.L., & Farris, J.R. (2007). Adolescent mothers and their children: Risks, resilience and development. In J.G. Borkowski, J. R. Farris, T. L. Whitman, S.S. Carothers, K. Weed, & D.A. Keogh (Eds.), *Risk and resilience: Adolescent mothers and their children grow up* (pp. 1-34). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bowlby, J. (1980). *Attachment and Loss: Loss, Sadness and Depression*, Vol. III. Basic Books: New York.
- Bowlby, J. (1982). *Attachment and loss: Vol. 1. Attachment*. New York: Basic Books.
- Bowlby, J. (1982b). *Attachment and loss: Vol. 2. Separation*. New York: Basic Books.
- Bronfenbrenner, U. (1979). *The ecology of human development: Experiments by nature and design*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

- Bronfenbrenner, U. (1994). Ecological models of human development. In International Encyclopedia of Education, Vol 3 (2nd Edition). Oxford: Elsevier. Reprinted in: Gauvain, M., & Cole, M. (Eds.). Readings on the development of children, 2nd Ed. (1993, pp, 37-43). NY: Freeman
- Brown, J., Cohen, P., Johnson, J. G., & Salzinger, S. (1998). A longitudinal analysis of risk factors for child maltreatment: Findings of a 17-year prospective study of officially recorded and self-reported child abuse and neglect. *Child Abuse & Neglect*, 22(11), 1065-1078.
- Burke, J., Chandy, J., Dannerbeck, A., & Watt, J. W. (1998). The parental environment cluster model of child neglect: An integrative conceptual model. *Child Welfare*, 77(4), 389.
- Cambridgeshire Local Safeguarding Children Board (2007). Child neglect: Research handbook to inform practice. Cambridge: LCSB.
- Chaffin, M., Kelleher, K. & Hollenberg, J. (1996) Onset of physical abuse and neglect: psychiatric, substance abuse, and social risk factors from prospective community data. *Child Abuse and Neglect*, 20, 191–203.
- Cicchetti, D., & Valentino, K. (2006). An ecological transactional perspective on child maltreatment: Failure of the average expectable environment and its influence upon child development. In D. Cicchetti, & D.J. Cohen (Eds.), *Developmental Psychopathology* (Vol.3, pp. 129–201). New York, US: Wiley.
- Coulton. C.J., Crampton, D., Irwin, M., Spilsbury, J., and Korbin, J.E. (2007). How neighborhoods influence child maltreatment: A review of the literature and alternative pathways. *Child Abuse and Neglect*, 31, 1117- 1142.
- Connell-Carrick, K. (2003). A critical review of the empirical literature: Identifying correlates of child neglect. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 20(5), 389-425.
- Cozza, S. J., Ogle, C. M., Fisher, J. E., Zhou, J., Whaley, G. L., Fullerton, C. S., Ursano, R. J. (2019).
- Associations between family risk factors and child neglect types in U.S. army communities. *Child Maltreatment*, 24 (1), 98-106.

- Crittenden, P. M. (1985). Social networks, quality of child rearing, and child development. *Child Development*, 1299-1313.
- Crowne, S. S., Gonsalves, K., Burrell, L., McFarlane, E., & Duggan, A. (2012). Relationship between birth spacing, child maltreatment, and child behavior and development outcomes among at-risk families. *Maternal and Child Health Journal*, 16(7), 1413-1420.
- Daniel, B. (1998) A picture of powerlessness: an exploration of child neglect and ways in which social workers and parents can be empowered towards efficacy. *International Journal of Child and Family Welfare*, 3, 269–285.
- Daro, D. (1988). *Confronting child abuse: Research for effective program design*. New York: Free Press.
- DePanfilis, D. (2006). *Child neglect: A guide for prevention, assessment, and intervention*. US Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau, Office on Child Abuse and Neglect.
- Department for Education. (2012). *Characteristics of Children in Need in England 2011-12*, SFR27/2012. Department for Education: London.
- De Paul, J., & Guibert, M. (2008). Empathy and child neglect: A theoretical model. *Child Abuse & Neglect*, 32(11), 1063-1071.
- Dickerson, K. L., Lindner, S., Scurich, N., & Quas, J. A. (2017). When Is Neglect, Neglect?: It Depends on Who You Ask. *Child Maltreatment*, 22(3), 256-264.
- Dore, M. & Alexander, L.B. (1996) Preserving families at risk of child abuse and neglect: the role of the helping alliance. *Child Abuse & Neglect*, 20, 349–361.
- Drotar, D., Eckerle, D., Satola, J., Palotta, J. & Wyatt, B. (1990). Maternal interactional behavior with non-organic failure-to thrive infants: a case comparison study. *Child Abuse and Neglect*, 14, 41–51.
- Dubowitz, H. (2009). Tackling child neglect: A role for pediatricians. *Pediatric Clinics of North America*, 56(2), 363-378.

- Dubowitz, H., & Poole, G. (2012). Child neglect: An overview. Encyclopedia on early childhood development. Retrieved from [המקור נלקח מהלינק
encyclopedia.com/sites/default/files/textes-experts/en/779/child-neglect-an-overview.pdf](http://www.encyclopedia.com/sites/default/files/textes-experts/en/779/child-neglect-an-overview.pdf)
- Dukewich, T. L., Borkowski, J. G., & Whitman, T. L. (1996). Adolescent mothers and child abuse potential: An evaluation of risk factors. *Child Abuse & Neglect*, 20(11), 1031-1047.
- Dunn, M. G., Tarter, R. E., Mezzich, A. C., Vanyukov, M., Kirisci, L., & Kirillova, G. (2002). Origins and consequences of child neglect in substance abuse families. *Clinical Psychology Review*, 22(7), 1063-1090.
- Eckenrode, J., Laird, M. & Doris, J. (1993). Academic performance and disciplinary problems among abused and neglected children. *Developmental Psychology*, 29, 53–62.
- Egeland, B. & Stroufe, A. (1981). Developmental sequelae of maltreatment in infancy. *New Directions for Child Development*, 11, 77–92.
- Egeland, B., Sroufe, L. A., & Erickson, M. (1983). The developmental consequence of different patterns of maltreatment. *Child Abuse & Neglect*, 7(4), 459-469.
- English, D. J., Wingard, T., Marshall, D., Orme, M., & Orme, A. (2000). Alternative responses to child protective services: Emerging issues and concerns. *Child Abuse & Neglect*, 24(3), 375-388.
- Ertem, I.O., Leventhal, J.M., & Dobbs, S. (2000). Intergenerational continuity of child abuse: How good is the evidence? *Lancet*, 356(9232), 814–819.
- Farmer, E., & Lutman, E. (2014). Working effectively with neglected children and their families—What needs to change?. *Child Abuse Review*, 23(4), 262-273.
- Fraiberg, S., Adelson, E., & Shapiro, V. (1975). Ghosts in the nursery: A psychoanalytic approach to the problem of impaired infant–mother relationships. *Journal of the American Academy of Child Psychiatry*, 14, 387–421.

- Fullar, S.A. (2008). Babies at double jeopardy: Medically fragile infants and child neglect. *Zero to Three*, 28(6), 25–32.
- Gage, E. A. (2013). The dynamics and processes of social support: families' experiences coping with a serious paediatric illness. *Sociology of Health & Illness*, 35(3), 405–418.
- Gaudin, J.M. (1993) *Child Neglect: A Guide for Intervention*. Washington, D.C., U.S.: U.S. Department of Health and Human Services.
- Gaudin, J.M., Polansky, N.A., Kilpatrick, A.C., & Shilton, P. (1993). Loneliness, depression, stress, and social supports in neglectful families. *American Journal of Orthopsychiatry*, 63(4), 597–605.
- Gilbert, R., Widom, C. S., Browne, K., Fergusson, D., Webb, E., & Janson, S. (2009). Burden and consequences of child maltreatment in high-income countries. *The Lancet*, 373(9657), 68–81.
- Hardcastle, K. A., Bellis, M. A., Hughes, K., & Sethi, D. (2015). *Implementing child maltreatment prevention programmes: what the experts say*. Copenhagen, Denmark: WHO.
- Healy, L. M. (2008). Exploring the history of social work as a human rights profession. *International Social Work*, 51(6), 735–748.
- Hegar, R. L., & Yungman, J. J. (1989). Toward a causal typology of child neglect. *Children and Youth Services Review*, 11(3), 203–220.
- Herrenkohl, R.C., Herrenkohl, E.C., Egolf, B.P. & Wu, P. (1991). The developmental consequences of child abuse: the Lehigh longitudinal study. In: *The Effects of Child Abuse and Neglect* (eds R.H. Starr & D.A. Wolfe), pp. 57–81. Guilford Press, New York.
- Higgins, D. J., & McCabe, M. P. (2000). Multi-type maltreatment and the long-term adjustment of adults. *Child Abuse Review*, 9(1), 6–18.
- Hildyard, K. L., & Wolfe, D. A. (2002). Child neglect: developmental issues and outcomes. *Child Abuse & Neglect*, 26(6-7), 679–695.

- Honneth, A. (2007). *Disrespect: The Normative Foundations of Critical Theory*. Polity Press, Cambridge.
- Howe, D. (1998). Relationship-cased thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 12 (1), 45–56.
- Howe, D. (2010). The safety of children and the parent-worker relationship in cases of child abuse and neglect. *Child Abuse Review*, 19 (5), 330–341.
- Ingram, S. D., Cash, S. J., Oats, R. G., Simpson, A., & Thompson, R. W. (2015). Development of an evidence-informed in-home family services model for families and children at risk of abuse and neglect. *Child & Family Social Work*, 20(2), 139-148.
- Jones, D. (1996) Editorial: The helping alliance in work with families where children have been abused or neglected. *Child Abuse and Neglect*, 20, 345–347.
- Jumper, S. A. (1995). A meta-analysis of the relationship of child sexual abuse to adult psychological adjustment. *Child Abuse and Neglect*, 19 (6), 715-728.
- Kaplan, S. A., & Garrett, K. E. (2005). The use of logic models by community-based initiatives. *Evaluation and Program Planning*, 28(2), 167-172.
- Kendall-Tackett, K. & Eckenrode, J. (1996). The effects of neglect on academic achievement and disciplinary problems: a developmental perspective. *Child Abuse and Neglect*, 20, 161–169.
- Kimbrough-Melton, R. J., & Campbell, D. (2008). Strong Communities for children: a community-wide approach to prevention of child abuse and neglect. *Family & Community Health*, 31(2), 100-112.
- Kosher, H., Ben-Arieh, A., & Hendelsman, Y. (2016). *Children's Rights and Social Work*. Springer.
- Kotch, J. B., Smith, J., Margolis, B., Black, M. M., English, D., Thompson, R., & Bangdiwala, S. I. (2014). Does social capital protect against the adverse behavioural outcomes of child neglect?. *Child Abuse Review*, 23(4), 246-261.

- Lawrence, A. (2004) *Principles of Child Protection: Management and Practice*. Open University Press/McGraw-Hill Education, Maidenhead and New York.
- Leventhal, J.M. (1996) Twenty years later: We do know how to prevent child abuse and neglect. *Child Abuse and Neglect*, 20, 647–653.
- Lounds, J. J., Borkowski, J. G., & Whitman, T. L. (2006). The potential for child neglect: The case of adolescent mothers and their children. *Child Maltreatment*, 11(3), 281-294.
- Margolin, G., Gordis, E. B., Medina, A. M., & Oliver, P. H. (2003). The co-occurrence of husband-to-wife aggression, family-of-origin aggression, and child abuse potential in a community sample: Implications for parenting. *Journal of Interpersonal Violence*, 18(4), 413-440.
- Marshall, D. B., & English, D. J. (1999). Survival analysis of risk factors for recidivism in child abuse and neglect. *Child Maltreatment*, 4, 287–296.
- McDonell, J. R., Ben-Arieh, A., & Melton, G. B. (2015). Strong Communities for Children: Results of a multi-year community-based initiative to protect children from harm. *Child Abuse & Neglect*, 41, 79-96.
- McDonell, J. R., & Melton, G. B. (2008). Toward a science of community intervention. *Family & Community Health*, 31(2), 113-125.
- McLaughlin, J. A., & Jordan, G. B. (1999). Logic models: a tool for telling your programs performance story. *Evaluation and program planning*, 22(1), 65-72.
- McLeigh, J. D., Katz, C., Davidson-Arad, B., & Ben-Arieh, A. (2017). The cultural adaptation of a community-based child maltreatment prevention initiative. *Family Process*, 56(2), 393-407.
- Millar, A., Simeone, R. S., & Carnevale, J. T. (2001). Logic models: A systems tool for performance management. *Evaluation and program planning*, 24(1), 73-81.
- Norman, R. E., Byambaa, M., De, R., Butchart, A., Scott, J., & Vos, T. (2012). The long-term health consequences of child physical abuse, emotional abuse, and neglect: a systematic review and meta-analysis. *PLoS medicine*, 9(11), e1001349.

- North Eastern Health Board & Horwath, J. (2005). Do you see what I see? Multi-professional perspectives on child neglect. Dunshaughlin: North Eastern Health Board.
- Paolucci, E. O., Genuis, M. L., & Violato, C. (2001). A meta-analysis of the published research on the effects of child sexual abuse. *Journal of Psychology*, 135, 17–6.
- Perlman, H. (1986). The Problem-Solving Model. In: F. J. Turner (Ed.). *Social Work Treatment*. NY, US.: Free Press & Maxwell Macmillan Int.
- Perry, B. D. (2002). Childhood experience and the expression of genetic potential: What childhood neglect tells us about nature and nurture. *Brain and Mind*, 3(1), 79-100.
- Peyton, D. J., & Scicchitano, M. (2017). Devil is in the details: Using logic models to investigate program process. *Evaluation and program planning*, 65, 156-162.
- Polansky, N. A., Chalmers, M. A., Bittenwieser, E., & Williams, D. P. (1981). *Damaged parents*. Chicago, IL, US: University of Chicago Press.
- Polansky, N. A., Gaudin Jr, J. M., Ammons, P. W., & Davis, K. B. (1985). The psychological ecology of the neglectful mother. *Child Abuse & Neglect*, 9(2), 265-275.
- Reimer, E. C. (2013). Relationship-based practice with families where child neglect is an issue: putting relationship development under the microscope. *Australian Social Work*, 66(3), 455-470.
- Reimer, E. C. (2014). Using friendship to build professional family work relationships where child neglect is an issue: Worker perceptions. *Australian Social Work*, 67(3), 315-331.
- Ribner, D. S., & Knei-Paz, C. (2002). Client's view of a successful helping relationship. *Social Work*, 47(4), 379-387.
- Ruch, G. (2009) Identifying the 'critical' in a relationship-based model of reflection. *European Journal of Social Work*, 12 (3), 349–362.
- Sedlak, A.J., Mettenburg, J., Basena, M., Petta, I., McPherson, K., Greene, A., & Li, S. (2010). Fourth national incidence study of child abuse and neglect NIS-4):

Report to congress. Washington, DC: U. S. Department of Health and Human Services.

Sidebotham, P., & Heron, J. (2006). Child maltreatment in the children of the nineties: A cohort study of risk factors. *Child Abuse & Neglect*, 30(5), 497–522.

Slack, K. S., Berger, L. M., DuMont, K., Yang, M. Y., Kim, B., Ehrhard-Dietzel, S., & Holl, J. L. (2011). Risk and protective factors for child neglect during early childhood: A cross-study comparison. *Children and Youth Services Review*, 33(8), 1354-1363.

Slack, K. S., Holl, J. L., McDaniel, M., Yoo, J., & Bolger, K. (2004). Understanding the risks of child neglect: An exploration of poverty and parenting characteristics. *Child Maltreatment*, 9(4), 395-408.

Stevenson, O. (1998). Neglect: where now? Some reflections. *Child Abuse Review*, 7(2), 111-115.

Stone, B. (1998). Child neglect: practitioners' perspectives. *Child Abuse Review*, 7(2), 87-96.

Strathearn, L., Gray, P.H., O'Callaghan, M., & Wood, D.O. (2001). Childhood neglect and cognitive development in extremely low birth weight infants: A prospective study. *Pediatrics*, 108(1), 142–151.

Tanner, K., & Turney, D. (2003). What do we know about child neglect? A critical review of the literature and its application to social work practice. *Child & Family Social Work*, 8(1), 25-34.

Thoits, P. A. (2010). Stress and health: Major findings and policy implications. *Journal of Health and Social Behavior*, 51(1_suppl), S41-S53.

Tolan, P., Gorman-Smith, D., & Henry, D. (2006). Family violence. *Annual Review of Psychology*, 57(1), 557–583.

Tuck, V. (2000). Socio-economic factors: a neglected dimension in harm to children. In J. Batsleer & B. Humphries (Eds.) *Welfare, Exclusion and Political Agency*. (pp. 134-153). London: Routledge.

- Turney, D. (2012). A relationship-based approach to engaging involuntary clients: the contribution of recognition theory. *Child & Family Social Work*, 17(2), 149-159.
- Turney, D., & Tanner, K. (2001). Working with neglected children and their families. *Journal of Social Work Practice*, 15(2), 193-204.
- Turney, D., & Tanner, K. (2005). Understanding and working with neglect. *Research in Practice: Every Child Matters Research Briefings*, 10, 1-8.
- Turney, D., & Taylor, J. (2014). Interventions in chronic and severe neglect: what works?. *Child Abuse Review*, 23(4), 231-234.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2004). Child neglect demonstration projects: Synthesis of lessons learned. Washington, DC: Child Welfare Information Gateway.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2012). Child Maltreatment 2011. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2018). Child Maltreatment 2017. Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Vanderhoeven, J.P., & Tolosa, J.E. (2010). Tobacco and preterm birth. In V. Berghella (Ed.), *Preterm birth: Prevention and management* (pp. 102–114). New York, US: Wiley-Blackwell.
- Wethington, E., & Kessler, R. C. (1986). Perceived support, received support, and adjustment to stressful life events. *Journal of Health and Social behavior*, 78-89.
- Wholey, J. S. (1987). Evaluability assessment: developing program theory. *New directions for Program Evaluation*, 33, 77-92.
- Wilson, D., & Horner, W. (2005). Chronic child neglect: Needed developments in theory and practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 86(4), 471-481.
- Wolock, I., & Horowitz, B. (1984). Child maltreatment as a social problem: the neglect of neglect. *American Journal of Orthopsychiatry*, 54, 530–543.

World Health Organization. (2007). Preventing child maltreatment in Europe: A public health approach. Geneva, Switzerland: Author.

Zuravin, S. J. (1989). The ecology of child abuse and neglect: Review of the literature and presentation of data. Violence and victims, 4(2), 101-120.