

מיצוי זכויות חברתיות כפרקטיקת יסוד בעבודה סוציאלית

נושא שנתי
תשפ"ו

סטודנטים, סטודנטיות, מדריכות, מדריכים ורכזים יקרים,

בשנה הקרובה אנו בוחרים לעסוק בנושא השנתי **מיצוי זכויות חברתיות כפרקטיקת יסוד בעבודה הסוציאלית**. פרקטיקה של מיצוי זכויות היא חלק בלתי נפרד מהזהות ומהשליחות של העבודה הסוציאלית. היא מייחדת את המקצוע בכך שהיא משלבת בין פרספקטיבה טיפולית-רגשית לבין פעולה חברתית ומערכתית. כפי שמתארים במאמרם בניש ודוד (2024) מיצוי זכויות הוא פרקטיקה יסודית שמעניקה תוקף לחיבור בין זכויות חברתיות לבין מקצועיות טיפולית והיא חלק מהמחויבות הנובעת מקוד האתיקה של מקצוע העבודה הסוציאלית. החברה הישראלית, על הקבוצות המגוונות בה, ידעה משברים רבים בשנים האחרונות. משברים אלה, המחישו באופן חד את חשיבותה של פרקטיקה זו. בתקופה של משבר חברתי, אובדן וביטחון כלכלי, שאלות של נגישות, זכויות וחברתיות עומדות במרכז המפגש המקצועי. עבודה סוציאלית במציאות כזו אינה יכולה להתמקד רק במענים רגשיים; היא נדרשת גם לפעולה חברתית וארגונית, שתבטיח כי זכויות בסיסיות ימומשו וכי שירותים ציבוריים יהיו נגישים לכלל האוכלוסיות.

בשנה החולפת התקיים בשיתוף פעולה עם **המעבדה למיצוי זכויות חברתיות** בבית הספר פיילוט להטמעת נושא מיצוי הזכויות במסגרת ההכשרה המעשית. במסגרת הפיילוט נבנה מודל למידה ויישום שהתמקד בזיהוי חסמים ובפיתוח מיומנויות מקצועיות לתמיכה במיצוי זכויות של מקבלי השירות. הפיילוט כלל הנגשה של ידע וכלים בנושא לקבוצה של סטודנטים וסטודנטיות במסגרת ההכשרה המקצועית ושולב בלשכות ובשירותים שונים ברחבי הארץ. הוא לווה בתהליכי רפלקציה והדרכה מקצועית. ממצאי השנה הצביעו על תרומה משמעותית להבניית תודעה מקצועית רפלקטיבית, לפיתוח יכולות פעולה מערכתיות ולחיוזוק תחושת המחויבות החברתית בקרב הסטודנטים. בעקבות תוצאות אלו אנו מרחיבים השנה את היישום לכלל ההכשרה, כך שנושא זה יהפוך לחלק אינטגרלי בתהליך ההכשרה המקצועית של כל הסטודנטיות והסטודנטים.

האוגדן שלפניכם נועד להנחות את יישום הנושא השנתי בהכשרה המעשית. הוא כולל רקע תיאורטי קצר, עקרונות לעבודה מקצועית, ואוגדן התנסויות חווייתיות, המציע מאגר ובו מגוון רעיונות ודרכים לעיסוק בנושא מיצוי הזכויות בתהליכי ההדרכה וההכשרה. ההתנסויות באוגדן מזמינות את הסטודנטים והסטודנטיות להתבונן בעבודתם בעדשה של מיצוי זכויות ולשלב בין הבנה תאורטית לבין פעולה מקצועית בשדה. אנו מזמינים את המדריכות והמדריכים לשלב את האוגדן בהדרכות וליצור דרכי שיח פתוח ורפלקטיבי על מקומה של העבודה הסוציאלית בחיוזוק נגישותם של אנשים לזכויותיהם.

אנו תקווה כי הנושא השנתי השנה יחזק את היכולת של הסטודנטיות והסטודנטים לשלב בעבודתם בין טיפול למיצוי זכויות, בין פרט לחברה, בין הקשבה לעשייה. אנו מקווים כי ההתנסויות, הלמידה וההדרכה סביב נושא זה יסייעו לבסס פרקטיקה מקצועית רחבה ומעמיקה, שתמשיך לקדם את ערכי המקצוע ואת מחויבותו לצדק חברתי.

פרופ' איריס צדוק

פרופ' אבישי בניש

ראשת המדור להכשרה מקצועית

מנהל אקדמי, המעבדה למיצוי זכויות חברתיות

מאגר התנסויות

1. ראיון עם עו"סית שמתמחה במיצוי זכויות

הנחייה כללית:

ארגנו מפגש ראיון קבוצתי או אישי של הסטודנטים עם עו"סית שמובילה תחום מיצוי זכויות. המטרה היא לאפשר לסטודנטים לשמוע ממקור ראשון על תהליכי עבודה, אתגרים והצלחות בתחום זה. עודדו את הסטודנטים להגיע עם סקרנות לנושא, להכין שאלות מראש ולהתמקד בהבנת הגישה המקצועית והכלים הפרקטיים שהמרואיינת משתמשת בהם.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- מה למדתם על התפקיד של עו"ס במיצוי זכויות?
- אילו אתגרים עלו בשיחה?
- מה תפס את תשומת לבכם במיוחד?
- איך הייתם רוצים ליישם משהו ממה שנאמר בהכשרה ובהמשך בעבודה שלכם כעו"ס?

2. קריאת דו"ח מקצועי – חילוץ נקודות בנושא מיצוי זכויות

הנחייה כללית:

בחרו דוח מקצועי (לדוגמא: דוח אנג'י-אתה, דוח הערכה, תכנית טיפול וכיוב) שהסטודנט כתב או קיבל. בקשו ממנו לזהות ולסמן בתוכו הזדמנויות לשילוב שיח על זכויות ומיצוי זכויות. אפשר גם לעבוד בזוגות או בקבוצה קטנה כדי להעשיר את זוויות הראייה ולחשוב יחד איך לשפר את הכתיבה המקצועית.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות

- ציינו מקום בדו"ח או רגע בשיחה בו היה נכון לשלב שיח על זכויות?
- האם קיימת התייחסות לנושא של זכויות? מדוע כן/לא?
- איך היית מנסח אחרת את החלקים בדו"ח כדי להדגיש ולהנגיש מיצוי זכויות?
- אילו חסמים יכולים להיות לשילוב נושא זה?

3. ביקור במרכז מיצוי זכויות

הנחייה כללית:

ארגנו ביקור פיזי או וירטואלי (אם אפשר) במרכז מיצוי זכויות. הסטודנטים יחקרו את השירות, יפגשו אנשי צוות וישמעו על השירות, קהל היעד והאתגרים היומיומיים. חשוב לעודד את הסטודנטים לשאול על שיתופי פעולה עם שירותים אחרים ועל דרכים שבהן המרכז מגביר את נגישות הזכויות.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו שירותים מוצעים במרכז?
- אילו אוכלוסיות מגיעות?
- מהו סוג הזכויות בוא המרכז עוסק?

- מה הפתיע או חידש לכם?
- איך תתארו את חשיבות שיתופי הפעולה של שירותי רווחה עם מרכז כזה?

4. סימולציה של שיח עם לקוח על זכויותיו

הנחייה כללית:

תרגלו עם הסטודנטים שיחה עם "לקוח" (שמשחק חבר או מדריך) בנושא זכויותיו, לדוגמה בירור זכאות להנחות או קצבאות. שמרו על אווירה בטוחה ללמידה והתבוננות עצמית, ונתחו יחד מה עבד טוב ומה אפשר לשפר. אפשר לעשות סבב שני של סימולציה כדי לתרגל תיקונים ושיפורים. שרטטו מפה של הזכויות שעלו בשיחה זו והצעדים שיש לתכנן בתהליך הליווי בנוגע לזכויות אלה.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- איך הרגשתם במהלך השיחה?
- אילו שאלות עזרו לפתוח את הנושא?
- איפה היה קושי או חסם?
- איך אפשר לשפר את הדרך שבה מעלים נושא כזה עם לקוחות?

5. תרגול כניסה לאתרי אינטרנט המספקים מידע בתחום מיצוי הזכויות

הנחייה כללית:

הדריכו את הסטודנטים כיצד לחפש מידע באתר ביטוח לאומי או אתרים אחרים (ממשל זמין, כל זכות). התרגול יכול לכלול מציאת מידע קונקרטי על קצבה או הטבה, ותכנון איך יסבירו את המידע ללקוח. אפשר גם לדון במכשולים כמו שפה, נגישות דיגיטלית, חששות של הלקוחות וחסמים נוספים.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- האם המידע ברור ונגיש?
- אילו דרכים קיימות להסביר זאת ללקוח?
- האם אתם מרגישים בטוחים להסביר ללקוח איך לבדוק זאת?
- אילו משאבים יעזרו לכם להרגיש מוכנים יותר?

6. מיצוי זכויות ו-AI

בחרו תחום רלוונטי ממקום ההתנסות (לדוגמה: זכויות נכים, זכויות משפחות חד-הוריות, זכויות קשישים וכו').

השתמשו בכלי AI למשל ChatGPT או אתר דיגיטלי רשמי, נסחו פרומפט כדי לבדוק אילו זכויות קיימות וכיצד ניתן לסייע לפונה לממש אותן.

השוו בין המידע שקיבלתם לבין מקורות רשמיים (כגון ביטוח לאומי, משרד הרווחה, עמותות).

חשבו: באילו מקרים כלי כזה עשוי לעזור לעו"ס או לפונה, ובאילו מקרים הוא עלול להטעות או לפגוע בפרטיות?

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות

- מה תרם לכם השימוש ב AI-להבנת תחום הזכויות?
- אילו יתרונות וחסרונות גיליתם?
- אילו ערכים מקצועיים היו רלוונטיים בעבודה עם הכלי?
- איך הייתם משלבים שימוש ב AI-בעבודתכם כעובדים סוציאליים בעתיד?

7. אינטייק הדדי לזיהוי זכויות

הנחייה כללית:

הסטודנטים יעבדו בזוגות ויערכו זה לזה אינטייק קצר, בדגש על בירור זכויות רלוונטיות - הן זכויות כלליות והן זכויות ייחודיות לסטודנטים. המטרה היא להתנסות בשיחה מקצועית שמאשרת צרכים וזכויות, ולהתבונן על תהליך איסוף המידע, ההובלה והלמידה שעולה ממנו.

מה על הסטודנט לעשות:

- לקיים ראיון מובנה או חצי מובנה עם בן הזוג ללמידה. או סטודנט אחר.
- לזהות זכויות רלוונטיות על פי המידע שהתקבל.
- לנתח יחד את האינטייק: אילו שאלות נשאלו, מה עזר/עייב את התהליך, מה ניתן היה לשפר.
- לשתף תובנות בעל פה או בכתב.

שאלות רפלקטיביות:

- איך הרגשתי במהלך האינטייק, כמראיין/כמראיין?
- אילו זכויות הצלחתי לזהות? מה פספסתי?
- איך השפיע אופי השיחה על המידע שהתקבל?
- אילו מיומנויות נדרשות כדי לקיים שיחה כזו עם אדם?
- במי וכיצד אני יכול להיעזר בתהליך?

8. ניתוח מקרה (Case Study)

הנחייה כללית:

הציגו לסטודנטים תיאור מקרה של לקוח עם צרכים שונים (כלכליים, בריאותיים, תעסוקתיים) ובקשו מהם לזהות אילו זכויות רלוונטיות ולתכנן גישה לשיח על כך. עבדו את המקרה, והזמינו את הסטודנטים לחשוב גם על הקשיים והחסמים הצפויים.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו זכויות רלוונטיות במקרה הזה?
- איך תפתחו את השיחה על זכויות עם הלקוח?
- מה עשוי לעורר התנגדות או קושי?

- איך תתמודדו עם הקשיים הללו?

9. כתיבה וניתוח של סיפור חיים בהקשר של מיצוי זכויות

הנחייה כללית:

הסטודנט יבחר סיפור אישי של אדם שנדרש לתהליך של מיצוי זכויות, סיפור מוכר לו אישית או מסיפור שקרא/שמע, – ויערוך אותו לכדי נרטיב מובנה שממחיש את השלבים, הקשיים והמשאבים שעמדו לרשות האדם בתהליך.

מה על הסטודנט לעשות:

- לבחור סיפור של אדם שנדרש למצות זכויות (תחום בריאות, רווחה, חינוך, תעסוקה וכו').
- לכתוב את הסיפור בצורה שתבליט את המפגש עם מוסדות, חסמים, זכויות שמומשו או לא.
- לנתח את הסיפור מזווית מקצועית: אילו שלבים בתהליך היו קריטיים? מה היו נקודות המפנה?
- האם היו דמויות שתמכו וסייעו? דמויות שפגעו בתהליך או עכבו אותו?

שאלות רפלקטיביות:

- מה למדתי על מערכת הזכויות מתוך כתיבת הסיפור?
- אילו תחושות עורר בי הסיפור, הזדהות, תסכול, השראה?
- אילו נקודות התערבות מקצועית אפשריות עלו?
- מה נדרש מהעובד הסוציאלי כדי ללוות אדם בסיפור דומה?

10. צפייה מודרכת בקטעים מהסדרה עוזרת הבית - (MAID) ניתוח פגישה עם עו"ס ונושא מיצוי זכויות, או מפרק 4 עונה שנייה בסדרה "פורני", העוסקת בחייה של עו"ס לחוק הנוער בשבדיה.

הנחייה כללית:

הזמינו את הסטודנט לצפות יחד או באופן אישי בקטעים נבחרים מאחת הסדרות. לפני הצפייה, הציגו להם את המטרה: זיהוי הזדמנויות ותהליכים של מיצוי זכויות, והערכת האופן שבו מוצג התפקיד המקצועי. אחרי הצפייה, קיימו דיון או עבודה כתובה שבה ינתחו את הסצנה במונחים מקצועיים בהקשר של מיצוי זכויות.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו זכויות עלו או היו רלוונטיות בשיחה?
- איך העו"סית בסדרה פתחה או סגרה הזדמנויות למיצוי זכויות?

- אילו חסמים נראו מהצד של הלקוחה? מהצד של המערכת?
- איך היית ניגש כעובד סוציאלי למפגש כזה?
- מה למדת על החשיבות של תקשורת אמפתית ומותאמת בהסבר על זכויות?

11. האזנה לפודקאסטים בנושא מיצוי זכויות

הנחייה כללית:

הסטודנטים יאזינו לפרק או שניים מפודקאסטים נבחרים העוסקים בזכויות חברתיות, מאבקים ציבוריים או סיוע במיצוי זכויות – ויבצעו רפלקציה על התכנים מהזווית האישית והמקצועית

<https://omny.fm/shows/the-lab/1-557788b4-63a0-4cb7-9a0a-5cabe5311fbd>

(חלקים 1-5)

אברהם, צ. (מארכת). (2025, 7 בפברואר). שיקום ללא כיסוי (פרק 280) [פודקאסט אודיו]. חיות כיס. <https://www.kan.org.il/content/kan/podcasts/p-8127/699325>

*אברהם, צ., & אמיצי, א. (מארחים). (2025, 5 בפברואר). מגויסים למילוי טפסים (פרק 312) [פודקאסט אודיו]. חיות כיס. <https://www.kan.org.il/content/kan/podcasts/p-8127/856114>

מה על הסטודנט לעשות:

- לבחור פודקאסט או פרק שמציג סיפור של מיצוי זכויות או סקירה של נושא משפטי/חברתי.
- לרשום תובנות עיקריות, נקודות שחידשו או עוררו עניין.
- להציג בעל פה או בכתב: מה למדת? כיצד ניתן ליישם את הידע בשדה?

שאלות רפלקטיביות:

- אילו חוויות עלו מתוך הסיפורים שנשמעו?
- אילו תובנות רלוונטיות לעבודתי העתידית עלו מההאזנה?
- כיצד שיח ציבורי/מדיה משפיע על נגישות לזכויות?
- מה תפקידי כעובד סוציאלי בתוך מערך של ידע ציבורי על זכויות?

12. למידה הדדית בזוגות - סיעור מוחות על לקוחות אמיתיים

הנחייה כללית:

הסטודנטים עובדים בזוגות ומציגים זה לזה לקוח מהשדה שלהם. יחד הם חושבים על זכויות רלוונטיות ואיך לעורר את הנושא עם הלקוח. השיח מאפשר למידה הדדית, חשיפה למגוון אוכלוסיות ושיפור היכולת לזהות נקודות התערבות.

הציעו זה לזה נקודה לשימור ונקודה לשיפור.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו רעיונות קיבלתם מהחבר?
- במה תרצו לנסות להשתמש?
- מה אתם צריכים לדעת עוד כדי לעשות זאת טוב יותר?
- אילו חסמים משותפים זיהיתם?

13. דיון אתי - גבולות השיח על זכויות

הנחייה כללית:

קיימו שיחה על הדילמות האתיות בשיח על מיצוי זכויות: עמידה לצד הלקוח מול עשיה במקומו, אקטיביות מול פאסיביות של הלקוח ושל העו"ס, המקומות בהם הליווי מ מעצים, מפתח ומקדם והמקומות בהם הוא עלול להיות חודרני, לא מותאם, או לא מקדם. מה גבולות הגזרה של העו"ס המלווה ומתי מתחילה אחריות הלקוח ו/או גופים וגורמים אחרים. עודדו את הסטודנט לשתף דוגמאות מהשדה ולחשוב יחד על דרכי התמודדות עם מצבים מורכבים.

זהו דילמה אתית בנושא מיצוי הזכויות, מתוך עבודה ישירה עם מטופל.

הגדיאו אליו ערכים מתנגשים בדילמה שעלתה.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- מתי מתאים לפתוח שיח על זכויות?
- מתי שיח על זכויות עלול להיות לא מותאם או מעורר קונפליקט?
- אילו ערכים מקצועיים עומדים בבסיס הדיון?

14. בניית מדריך קצר לסטודנטים אחרים

הנחייה כללית:

הזמינו את הסטודנט לסכם בכתב (כעמוד) עצות והמלצות לסטודנט אחר על איך לשלב מיצוי זכויות בעבודתו המעשית. ניתן לשלב עבודה בזוגות או בקבוצות כדי לזקק תובנות משותפות. המדריך יכול להפוך למשאב שימושי בקבוצה או במוסד ההכשרה.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- מה הכי חשוב בעיניכם שסטודנט ידע על מיצוי זכויות?
- אילו טיפים פרקטיים הייתם נותנים?
- מה הדבר המשמעותי שהייתם רוצים לשמוע על מיצוי זכויות בתחילת ההכשרה?

- איך תיישמו בעצמכם את מה שכתבתם?

15. ניתוח של שיח מתועד עם לקוח (תמלול או סיכום)

הנחייה כללית:

בהתנסות זו בקשו מהסטודנט לבחור סיכום או תמלול של שיחה עם לקוח. נתחו יחד היכן הייתה אפשרות טבעית להכניס שיח על זכויות ואיך היה ניתן לעשות זאת באופן מותאם. זהו תרגיל מצוין לפיתוח מודעות רפלקטיבית ושיפור יכולות שיחה בתחום.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- האם עלתה הזדמנות טבעית להעלות נושא זכויות?
- מה מנע מכם לעשות זאת בפועל?
- איך הייתם מנסחים את זה אחרת?
- אילו מיומנויות תקשורת דרושות לשיחה כזו?

16. סריקת שירות/סוכנות - מיפוי זכויות רלוונטיות

הנחייה כללית:

בקשו מהסטודנטים לבצע סקירה של הסוכנות או השירות שבו הם עושים הכשרה מעשית: אילו זכויות/הטבות/שירותים רלוונטיים ללקוחות שם? עודדו אותם לשוחח עם אנשי צוות אחרים כדי לקבל תמונה רחבה. התוצר יכול להיות מסמך מיפוי שישמש גם סטודנטים אחרים.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו זכויות מצאתם? האם יש תחומי זכויות רלוונטיים שלא מקבלים מענה בארגון?
- האם הלקוחות מודעים לזכויות הללו? באיזה אופן אפשר לקדם את המודעות שלהם לזכויותיהם?
- מה מקשה על מימוש הזכויות?
- אילו המלצות יש לכם לשירות על מנת לעודד מיצוי זכויות?

17. מיפוי שותפים פוטנציאליים בקהילה

הנחייה כללית:

הזמינו את הסטודנט למפות שירותים, עמותות או גורמים בקהילה שאיתם אפשר לשתף פעולה לקידום מיצוי זכויות של הלקוחות. התרגיל יעודד חשיבה מערכתית, היכרות עם הקהילה ופיתוח יוזמה לקשרים מקצועיים.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- מי השחקנים הרלוונטיים בקהילה?
- מה היתרונות והחסרונות בשיתופי פעולה?
- איך הייתם יוצרים איתם קשר?
- איזה ערך נוסף זה יכול להביא ללקוחות?

18. פיתוח "שאלון מיצוי זכויות" לשימוש בעבודה

הנחייה כללית:

בקשו מהסטודנט לבנות טיוטה של שאלון קצר שיסייע לו במיפוי צרכים וזכויות אפשריות אצל הלקוחות (למשל שאלות על דיור, בריאות, תעסוקה, קצבאות). אפשר לעודד את הסטודנט לחשוב איך לשלב את השאלון בשיחה עם הלקוח.

שאלות רפלקטיביות בעקבות ההתנסות:

- אילו שאלות חשוב לכלול?
- איך לוודא שהשאלון לא פולשני מדי?
- איך הייתם מציגים ללקוח את הרציונל לשאלון?
- איך תשמרו על שיחה מכבדת ומותאמת אישית?

מקורות מומלצים לעיון:

בניש, א' ודוד, ל' (2024) פרקטיקה של מיצוי זכויות חברתיות כאבן יסוד במקצוע העבודה

הסוציאלית, חברה ורווחה מד (3), 304 – 314.

בניש, א', ווייס-גל, ע' (2021). סנגור למען מיצוי זכויות חברתיות בעבודתן של עובדות סוציאליות.

ביטחון סוציאלי, 113, 111-137.

קרומר-נבו, מ. (2022). עבודה סוציאלית מודעת-עוני: ספר הכשרה. גיוינט-אשלים, משרד הרווחה

והבטחון החברתי.