



תדריך למדריכות הכשרה מקצועית

פרקטיקת מיצוי זכויות

בעבודה סוציאלית

גרסה: נובמבר 2025

תדריך זה נכתב על-ידי פרופ' אבישי בניש ועו"ס נגה שטמר במסגרת שיתוף פעולה בין המדור להכשרה מקצועית ומעורבות חברתית לבין המעבדה למיצוי זכויות חברתיות בבית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטה העברית. התדריך נכתב כחלק מפיילוט "מיצוי בהכשרה", שנועד להעמקה ולהטמעה של פרקטיקת מיצוי הזכויות במסגרת לימודי ההכשרה המקצועית, מתוך הבנה כי תחום זה מצוי בליבת העבודה הסוציאלית ומהווה נדבך מרכזי המבדיל אותה ממקצועות טיפוליים אחרים.

התדריך מבוסס על ידע מחקרי ומקצועי, אך נכתב מתוך גישה יישומית, ולכן אינו כולל הפניות אקדמיות. זהו הנוסח הראשון של התדריך והוא נועד לשמש מסמך המתעדכן באופן שוטף בהתאם למהליכי פיתוח הידע במעבדה ובהתאם למשוב מהשטח. **נשמח מאוד להערות ותובנות מהשטח אשר יסייעו להמשך פיתוחו ושכלולו.** ניתן לפנות אלינו בדוא"ל socialrightslab@gmail.com.

תודתנו נתונה לפרופ' איריס צדוק, עו"ד נטע דגן, עו"ד עו"ס לירון דוד וד"ר נועם תרשיש על הערותיהם והארותיהם המועילות, שסייעו לחדד ולהעמיק את התוכן, מתוך מחויבות משותפת לקידום תחום זה.

המעבדה למיצוי זכויות חברתיות היא מרכז מומחיות מחקרי-יישומי, המפתח ידע מקצועי להגברת הנגישות לזכויות חברתיות מעבדה ממוקמת בבית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית באוניברסיטה העברית, בהובלה משותפת עם ג'וינט אשלים, ובשיתוף משרד הרווחה, משרד הבריאות ומשרד המשפטים.

צמד המילים "מיצוי זכויות" מעורר בקרב רבים מאיתנו קשת רגשות, מחשבות ועמדות:

- "זה חשוב מאד אבל למי יש כח, זמן, אנרגיה?"
- "מה כבר יועילו עוד כמה שקלים בודדים של קצבה בתוך מציאות של עוני מתמשך?"
- "אני יודעת שיש מרכזי מיצוי זכויות... עדיף שתעסוק בזה מי שהיא באמת מקצועית ומבינה בתחום"
- "החרדה והתסכול רק מלשמוע על טפסים, מסמכים וועדות היא משהו שאני לא מסוגל להתמודד איתו"
- "עובדים סוציאליים הם אנשי טיפול, ועליהם לטפל תהליכים ארוכי טווח ובעלי עומק ולא להתעסק בעניינים טכניים"

אל מול תחושות אלו עומד תחום **"פרקטיקת מיצוי הזכויות"** - תחום המהווה אבן יסוד במקצוע העבודה הסוציאלית עוד מראשית ימיו. תחום זה מזכיר לנו כי תפקידם של העובדים והעובדות הסוציאליות מורכב מפעולות שונות, אך לכולן מטרה משותפת: לדאוג לרווחת הפרט והקהילה ולתמוך בהתמודדות עם אתגרי החיים. תפקיד זה כולל פעולה הן במישור הרגשי-אישי והן במישור הקונקרטי-חומרי. חלק מרכזי ממחויבותם המקצועית של העובדים הסוציאליים מושתת על גישה הוליסטית הרואה את האדם כמערכת שלמה, תוך התייחסות למצבו הנפשי, הפיזי והחברתי.

מחויבות זו משתקפת במסמכי היסוד המנחים את עבודתנו, כמו הקוד האתי של העבודה הסוציאלית וסעיף 2 לחוק שירותי הסעד, שמדגישים את החובה לפעול למיצוי זכויות כחלק מתפיסה של קידום הצדק החברתי, מניעת הדרה והבטחת זכויותיהם של משתמשי השירות.

מגפת הקורונה ובהמשך אירועי השביעי לאוקטובר ומלחמת "חרבות ברזל" הביאו לעיסוק גובר בתחום מיצוי הזכויות בכל תחומי העיסוק של מקצוע העבודה הסוציאלית. אירועים אלו הביאו להרחבת מעגלי הנזקקות והדגישו את החשיבות הקריטית של פרקטיקת מיצוי הזכויות כ"צורך השעה" המקצועי.

מטרות התדריך



1. **לתמוך** במדריכות. ים בליווי סטודנטיות. ים בעיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות.
2. **לתת כלים להבנת החסמים** המעכבים והמצמצמים את העיסוק במיצוי זכויות בקרה מדריכים וסטודנטים.
3. **להעניק "ארגז כלים"** מושגי ומעשי להדרכה בתחום מיצוי הזכויות.

פרקטיקת מיצוי הזכויות בעבודה סוציאלית

פרקטיקת מיצוי הזכויות נטועה בעבודה הסוציאלית עוד מימי הראשונים של המקצוע. חלוצות המקצוע דוגמת מרי ריצ'מונד ושרלוט טולי פעלו לשיפור רווחת מקבלי השירות על ידי שילוב של עבודה פרטנית עם פעולות לשינוי מדיניות. הן הדגישו בכתביהן את החשיבות של הגדלת ההכנסה למשפחות והבטחת תשלומים באמצעות הבנת הצרכים של מקבלי השירות וסינגור של צרכים אלו מול גורמים מוסדיים נקיטת אמצעים שונים למענם, ובכלל זה סינגור פרטני וסינגור חברתי לקידום מענים מתאימים עבורם. השימוש בשיטות אלו אף נלמד במסגרות ההכשרה הראשוניות של מקצוע העבודה הסוציאלית. דוגמה בולטת לכך היא פועלה של איילין יאנגהאזבנד, אשר כבר בשנת 1924 קידמה את השימוש בסנגור בבתי ההתיישבות בבריטניה, הקימה מרכז ייעוץ אזרחי, והטמיעה גישות אלו בתוכניות ההכשרה לעובדים סוציאליים.

עם השנים חל תהליך הדרגתי של התמקדות בגישות קליניות-טיפוליות, תוך מתן משקל נמוך יותר לתחומי ההתערבות החברתית, בכללם הסינגור הפרטני והחברתי. אולם, בעשורים האחרונים חלה התעוררות מחודשת בהדגשת ההיבטים החברתיים של העבודה הסוציאלית, כמקצוע פסיכו-סוציאלי בעל שליחות ייחודית. גישות חדשות, כמו העבודה הסוציאלית כמקצוע זכויות אדם וכן פרדיגמת העבודה הסוציאלית מודעת-העוני, מחזירות למרכז את תפקידם של עובדים סוציאליים בכיבוד, מימוש וקידום זכויות, ורואות בפרקטיקת מיצוי הזכויות כבעל פוטנציאל טיפולי וככלי מרכזי בארסנל הכלים של העבודה הסוציאלית.

אי מיצוי זכויות (non-take-up) הוא תופעה המתבטאת בכך שמי שזכאים לקצבאות או לשירותים חברתיים אינם מממשים את זכותם לקבל את הגמלה או השירות שלהם הם זכאים. הספרות המחקרית מלמדת כי ישנה תופעה משמעותית של אי מיצוי זכויות, שעלול להגיע לעתים אף לכ- 70% מהזכאים, וכי תופעה זו קיימת בקרב כלל שכבות האוכלוסייה, אך היא בולטת במיוחד בהיקפה ובהשפעתה השלילית בקרב אוכלוסיות הנמצאות בתחתית סולם המוביליות החברתית.

הספרות המחקרית מצביעה על **שלושה סוגים עיקריים של חסמים במיצוי זכויות** מול רשויות המינהל:

1. **חסמי מודעות וידע:** אי ידיעה של עצם קיום הזכות, תנאי הזכאות ואופן המימוש, או אי הידיעה כי מצב מסוים עשוי "להקים" זכאות לזכות מסוימת. 
2. **חסמי הסבך הביורוקרטי:** תהליך מיצוי זכויות כרוך בהליך בירוקרטי הדורש מהפרט תהליך ממושך של איסוף מסמכים, מילוי טפסים, הגעה למשרדים וסניפים של הגוף הרלוונטי והמתנה בתורים, מפגשים עם נותני שירות שאינם אדיבים או יעילים ועוד. 
3. **חסמים תפיסתיים, פסיכולוגיים ותרבותיים:** חסמים הקשורים לתחושות רגשיות שליליות של מקבל השירות הנובעות מההליך, כגון תחושת חוסר שליטה, לחץ, חששות ואי ודאות. חסמים אלו כוללים גם תיוג שלילי ותפיסות סטראוטיפיות של מקבלי השירותים והקצבאות – הן מצד משתמש השירות והן מצד נותני השירות עבורם. מחד – אדם המרגיש נזקק, חסר ערך ואולי אף אשם במצבו, ומאידך – נותן שירות האוחז בתפיסות מסוג זה ופעילותו ויחסו למשתמש השירות מושפעות מכך. 

הדרכה בעבודה סוציאלית ופרקטיקת מיצוי זכויות - "איפה זה פוגש אותי"?

כמדריכות בעבודה סוציאלית, אנו ניצבות לעתים קרובות מול פרדוקס: על אף היותה של פרקטיקת מיצוי הזכויות חלק טבעי וליבתי ממקצוע העבודה הסוציאלית, רבות מאיתנו, כמו גם חלק מהסטודנטיות והסטודנטים שאנו מדריכות, חווים רתיעה מסוימת מעיסוק בתחום זה. הבנת החסמים העומדים בפנינו מפני העיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות הינה צעד ראשון וחיוני בדרך לשינוי. ננסה לעמוד כאן על כמה מהחסמים הקיימים מפני העיסוק במיצוי זכויות:

- לעתים ישנו **חוסר ביטחון מקצועי** בשל היעדר התמחות בתחום והתפיסה כי יש להחזיק באשכולות ידע מרובים כדי לעסוק בו. הנטייה שלא לעסוק בתחום זה מונעת התמקצעות ורכישת ביטחון בעיסוק בתחום מיצוי הזכויות, ויוצרת מעין "קבעון מעגלי" של תחושות חוסר מסוגלות המשתמרות ונמשכות הלאה.

- ישנה נטייה להעדיף עבודה על ה"רגשי", שלה נקשר מוניתין של יוקרה, משמעות, עומק וחשיבות, על פני עבודה על ה"קונקרטי", הנחשבת לעיתים כתחום "משעמם" ו"טכני".
- תהליכי מיצוי הזכויות נתפסים כמסורבלים, ממושכים ותובעניים הן ברמה הטכנית והן ברמה הרגשית, ולעומת זאת, הישגי תהליכים אלו (גובה הקצבה, גובה ההנחה, איכות פתרון הדיור וכו') נתפסים לעיתים כמינוריים וכחסרי משמעות ביחס למכלול מצוקותיו של מקבל השירות.
- עומסי העבודה, העיסוק הנפוץ ב"כיבוי שריפות" והקושי בניהול תהליכים הדורשים זמן רב וסבלנות מותירים לעיתים משימות מתחום מיצוי הזכויות בתיעדוף נמוך ביחס למשימות אחרות.
- בחלק מהארגונים, מיצוי זכויות אינו מקבל הכרה כחלק מליבת העבודה המקצועית בארגון, ואין תמיכה ארגונית לעיסוק בו.
- ניסיון שלילי של עובדים סוציאליים עם מיצוי זכויות (גם בחייהם האישיים) מוביל לעיתים לרתיעה מעיסוק בתחום זה.
- ספקנות, תסכול וחוסר אמון בממשק עם חלק מהמנגנונים המדינתיים משפיעים על מידת המוטיבציה והנכונות שלנו לנהל עימם תהליכי עבודה.

פרקטיקת מיצוי זכויות – למה כן?

מיצוי זכויות הינו תחום עיסוק בעבודה סוציאלית עוד מראשית ימיו: כאמור, מרי ריצ'מונד ושרלוט טולי - חשיבות הפעולה להגדלת ההכנסות של המשפחות הנתמכות, הבטחת תשלומי גמלאות וקשיבות לצרכיהם של מקבלי השירות.

נושא מיצוי הזכויות הוא כלי מרכזי בהגשמה של קוד האתיקה של העובדים הסוציאליים: פרקטיקת מיצוי זכויות מגשימה את החובות האתיות-מקצועיות של העובדים הסוציאליים בישראל ל"מתן כבוד ללקוח ושאיפה להבטיח את עצמאותו, זכויותיו ואחריותו", והיא מגשימה את חובתה של העובדת הסוציאלית "לפעול כדי להבטיח לכל אדם גישה למשאבים, לשירותים ולהזדמנויות הנחוצים לו".

מיצוי זכויות קשור באופן הדוק לטיפול: בניגוד לתפיסה לפיה מיצוי זכויות היא עבודה "טכנית" או "פקידותית", הזרה לעולמות התוכן הטיפולי של העבודה הסוציאלית, למעשה ההפך הוא הנכון: הטיפול הפסיכו-סוציאלי מתאפיין בשילוב הדוק בין התערבות קונקרטית לבין התערבות רגשית תוך התייחסות למציאות החברתית והכלכלית של מקבלי השירות. מבחינה זו, כחלק מתפיסת ה"אדם כמערכת" אנו מחויבים לפעול לשיפור רווחת הפרט והקהילה הן במישור הרגשי-אישי והן במישור הקונקרטי-חומרי.

יתרה מזאת, הספרות המחקרית מלמדת כי **עבודת מיצוי הזכויות מהווה חלק בלתי נפרד מהעבודה הקלינית ויש לה משמעויות טיפוליות רבות**. דבר זה בא לידי ביטוי בשלושה היבטים מרכזיים:

○ **מיצוי זכויות כמאפשר טיפול:** שיפור הרווחה היומיומית של הפונה באמצעות מיצוי

הזכויות מאפשר לפונה ולמשפחה להתפנות לתהליך הטיפול. יתירה מזאת, לעתים קרובות הפעילות הקונקרטית בתהליך מיצוי הזכויות, המתאפיינת בעשייה "עם" ולא רק "למען", היא אכן הפינה בבניין קשר הטיפול עם הפונה. מבחינה זו, העבודה הקונקרטית עם הפונה במיצוי זכויות פותחת את הפתח לעבודה בהיבטים הרגשיים. תהליך המיצוי, ובמיוחד חווית הצלחה שהוא יכול לתת, משמשים כזרזים לתנועה ספירלית של התקדמות להמשך עשייה של הפונה למען עצמו וחוזר חלילה.



○ **טיפול כמאפשר מיצוי זכויות:** הכוח והקשר הטיפולי של משתמש השירות והעובד

הסוציאלי מאפשרים התנעת תהליכי מיצוי זכויות והתמדה בהם. משתמשי שירותים רבים מגיעים לטיפול עם משקעים קודמים (פגיעה, התעלמות, התעמרות וחוויות מעוררות דחק וטראומה) במגע מול דמויות ומוסדות סמכותיים, והתמיכה הרגשית שהעובדים הסוציאליים מעניקים לפונה בתהליך מימוש הזכויות חיוניים להתמודדות עם חסמים עימם הוא מתמודד.



○ **מיצוי זכויות כתהליך טיפולי:** תהליך המיצוי עצמו מהווה זירה מרכזית בה מתאפשרת

למשתמש השירות, לעתים לראשונה, חווית קשר מיטיב המשמשת תיקון לקשרים מורכבים מהעבר. בתהליך המיצוי באים לידי ביטוי מרכיבים תרפויטיים רבים, כגון: הכרה (recognition), תיקוף של תחושות וחוויה (validation), השלמה והתמודדות (למשל בעבודה מול קצבת נכות), התבוננות על מארג הכוחות האישיים ומתן קול.



מבחינה זו, **פרקטיקת מיצוי הזכויות מגשימה את הערך המוסף של העבודה הסוציאלית**. קיים ערך מוסף משמעותי בניהול תהליכי העבודה בפרקטיקת מיצוי זכויות על ידי עובד סוציאלי, המסוגל להשתמש בכלים מקצועיים טיפוליים, ולעבד תכנים אלו לכדי שיח תרפויטי. העשייה הקונקרטית עשויה ליצור שינוי מוחשי בחייהם של הפונים, להעצים אותם ולעתים אף לעודד שינוי חברתי וקידום חברה צודקת יותר.

לאור כל אלה מוטלת עלינו אחריות לפיתוח מיומנותיו של דור העתיד בתחום מיצוי הזכויות. בדומה להתמודדויות אחרות שלנו כנשות טיפול עם תכנים/תחומים המאתגרים אותנו, גם במקרה זה של רתיעה והימנעות שלנו מעיסוק בפרקטיקת מיצוי הזכויות עלינו לזכור את חשיבותו, נחיצותו ומשמעותו עבור משתמשי השירות שלנו, ולפעול ככל הניתן על מנת לרכוש את הידע, המיומנות והביטחון הנדרשים לשם כך.

הנחות היסוד

לאחר שסקרנו את חשיבות ההכרה בחסמים והאתגרים העומדים בפני העיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות ואת חשיבותה במקצוע העו"ס, נעבור לשלב המעשה. ראשית נפרט את הנחות היסוד המלוות את הפרקטיקה:

- לצורך פרקטיקת מיצוי זכויות **אין חובה להכיר מראש ולהחזיק בראש את פרטי החוקים**, הכללים, הקריטריונים או שלבי תהליך מיצוי הזכויות. מידע מעודכן ובהיר בדבר זכויות ותהליך המיצוי שלהן ניתן להשגה באתר "כל זכות" ולעתים גם ישירות באתרי הגופים האחראים על הזכויות (כגון אתר הביטוח הלאומי). לצורך בירור המצב המשפטי ניתן גם להיעזר גם ברשת המקצועית של העובד הסוציאלי בתוך הארגון ומחוצה לו.
- **פרקטיקת מיצוי הזכויות אינה מסתכמת בהפניה לגורמים אחרים**. העובד הסוציאלי ילווה את התהליך מתחילתו ועד סופו. במקרים מורכבים הדורשים מומחיות ייחודית, ניתן להעביר את הטיפול לגורם מומחה, תוך המשך ליווי ותמיכה במקבל השירות, וזאת מתוך הבנה של המיצוי כפרקטיקה טיפולית המבססת קשר מקצועי.
- **פרקטיקת מיצוי הזכויות היא תחום רב-ממדי** החוצה את הגבולות בין עבודה פרטנית לעבודה קהילתית. עובדים סוציאליים פרטניים צריכים לפעול בהיבטי המאקרו השלובים בפרקטיקת מיצוי זכויות ולהשתמש בכלים של פרקטיקת מדיניות. באופן דומה עובדים סוציאליים קהילתיים יידרשו לעתים לעשות עבודה פרטנית של מיצוי זכויות עם פונים.

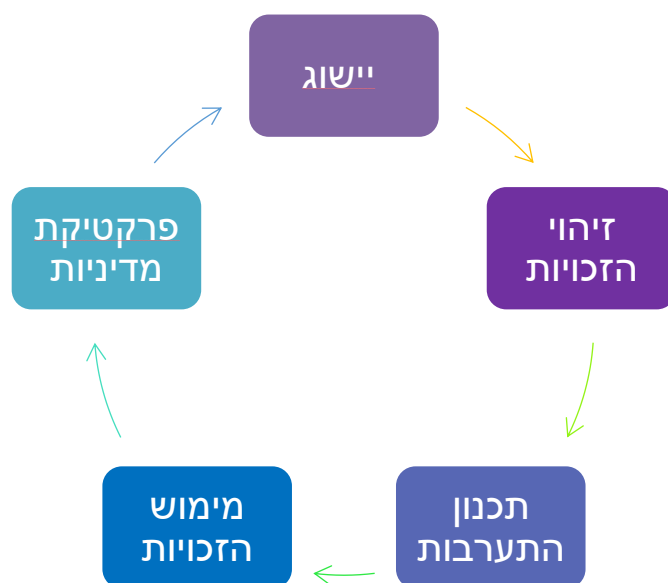
עקרונות יסוד בפרקטיקת מיצוי זכויות

פרקטיקת מיצוי זכויות נגזרת מעקרונות היסוד של העבודה הסוציאלית, ואלו מהווים את קווי היסוד של כל התערבות במסגרת הפרקטיקה:

- **גישה הוליסטית:** פרקטיקת מיצוי זכויות הינה חלק בלתי נפרד מארגז הכלים של העובד הסוציאלי, המשלבת בין המישור הרגשי-נפשי והמישור הקונקרטי-פרקטי, ואשר דורשת הסתכלות רחבה על כל היבטי חייו של הפונה.
- **גישה מודעת זכויות:** פרקטיקת מיצוי זכויות נשענת על ההכרה כי הפונים שלנו הם אזרחים שווים-זכויות, וכי עובדים סוציאליים מחויבים לכבד, לממש ולקדם זכויות אלו.
- **שותפות עם מקבלי השירות:** פרקטיקת מיצוי זכויות צריכה לפעול ככל הניתן בגישה של "לעשות עם" ולא "במקום" הפונה. יש לעודד את מעורבותו הפעילה בתהליך, לשתף אותו בצמתי החלטה, ולחזק את יכולותיו להתמודד באופן עצמאי עם מערכות לצורך מיצוי זכויותיו.
- **עמידה לצד מקבל השירות:** העובד הסוציאלי מהווה גורם תומך ומלווה בתהליך מיצוי הזכויות. תפקידו לספק "גב" מקצועי, לסייע בהתמודדות עם חסמים, תחושת תסכול וחוויות של אפליה וחוסר הוגנות, ולהיות כתובת זמינה ונגישה לאורך התהליך.
- **שילוב של סיוע רגשי וקונקרטי:** במקביל לניהול הפרקטי של התהליך, חשוב להישאר קשובים לתכנים רגשיים העולים במערכות היחסים המורכבות בין העובד, משתמש השירות, הרשויות והפקידים, ולשלבם בתהליך הטיפול הכוללני.
- **גישה פרו-אקטיבית:** העובד הסוציאלי נדרש לפעול באופן יזום ופרו-אקטיבי בתהליכי מיצוי זכויות. אין להמתין עד שהפונה יציג את הבעיה אלא ליזום בדיקה של זכויות פוטנציאליות, ולהיות ערני לשינויים במצב הפונה שעשויים להשפיע על זכויותיו.
- **פיתוח רישות מקצועי:** העבודה בתחום מיצוי זכויות מחייבת בניית קשרים ושיתופי פעולה עם בעלי תפקידים בסביבת העבודה המקצועית הקרובה (בתוך הארגון, עו"ס מיצוי זכויות אזרחית, מדר"צ, אנשי מטה והנהלה) ועם אנשי מפתח בגופים רלוונטיים מחוץ לארגון.
- **תיעוד ומעקב:** תהליך מיצוי זכויות דורש תיעוד ומעקב שוטף, המסייע בניהול יעיל של המקרה ובשיפור הלמידה והטיפול בעתיד. חשוב לשמור העתקים מכל המסמכים שהוגשו, לתעד שיחות ופגישות עם גורמים שונים, ולעקוב אחר לוחות זמנים והחלטות.
- **טיפול עד מיצוי:** פרקטיקת מיצוי הזכויות שמלווה את הפונה לאורך כל התהליך, עד מימוש הזכויות. בדומה לתהליכי טיפול קליניים, גם הליכי מיצוי זכויות הם לעיתים תהליכים ממושכים הדורשים התמדה ואורך רוח. מיצוי זכויות מחייב נחישות בקידום זכויות הפונה, תוך מיצוי כל ערוצי הפעולה האפשריים - הגשת ערעורים, פנייה לוועדות חריגים, והשגה על החלטות.

שלבי פרקטיקת מיצוי הזכויות

נסקור עתה את השלבים הבסיסיים בתהליך מיצוי זכויות. תהליך זה מתרחש בתוך הקשר הטיפולי עם מקבלי השירות, כחלק מהעבודה עם הפרט/המשפחה, וכאמור, מהווה עוד רובד פעולה לשיפור מצבו של מקבל השירות.



תרשים מפורט של השלבים השונים מצורף בנספח א'

שלב א': שלב זיהוי הזכויות הפוטנציאליות – שימוש ב"משקפי מיצוי זכויות"

בשלב הראשון עלינו לזהות את הזכויות הפוטנציאליות של מקבל השירות. לכל זכות חברתית מוגדרים תנאי סף ומבחנים הקובעים את הזכאות. אלה יכולים לכלול מבחני הכנסה, קריטריונים רפואיים, תנאי גיל ומצב משפחתי, תקופות אכשרה והמתנה, ומבחני תושבות ואזרחות. על מנת להיות זכאי לזכות על התובע לעמוד בתנאי הזכאות לזכות. מבחינה זו, על מנת לזהות את הזכויות הפוטנציאליות עלינו לבין את המצב העובדתי ואת המצב המשפטי ולהבין האם הפונה עשוי להיות זכאי לזכות.

לצורך כך עלינו להצטייד ב"משקפי מיצוי זכויות". כלומר, כשם שאנו מגיעים למפגש עם מקבל השירות כשאנו מצוידים במודעות ובידע לגבי מצבים רגשיים/נפשיים, עלינו להיות מצוידים גם במודעות וידע בנוגע לגבי מצבים של זכאות לגמלאות ושירותים.

הקשבה אקטיבית וניסוח בעיות במונחים של זכויות: במסגרת הקשר עם מקבל השירות עולים תכנים התורמים להבנת מצבו וצרכיו. הקשבה קשובה לסיפורו של מבקש השירות, באופן שבו הוא עצמו בוחר לספר אותו, חיונית ליצירת מרחב שבו קולו נשמע ונוכח. היא מאפשרת לו לעצב את הנרטיב האישי שלו, תוך חשיפת חוויותיו הקודמות – שלעיתים היו מאתגרות ואף טראומטיות – מול מוסדות ודמויות סמכות.

במקביל להקשבה לסיפור של הפונה כדי לאתר בו את התכנים במישור הרגשי, עלינו להקשיב לסיפור של הפונה ולאתר בו גם את ההיבטים הקשורים למיצוי זכויות תוך ניסוח הבעיות שעולות במונחים של זכויות. לדוגמה, כאשר פונה משתף באבחון מחלה כרונית חמורה – נתכנן התערבות הנוגעת לתכנים רגשיים של עיבוד הבשורה וההסתגלות למצב החדש ובמקביל נבחן השלכות על כושר ההשתכרות וזכאות לקצבת נכות.

בנוסף, חשוב שההקשבה האקטיבית תהיה גם לדברים הנאמרים "בין השורות" או "על הדרך". גישה זו מבקשת להרחיב את המענה מעבר לנושא שהעלה הפונה ולבדוק זכויות נוספות שאולי אינו מודע להן.

איסוף המידע העובדתי: כיוון שלכל זכות לגמלה או לשירות ישנם תנאי זכאות הקובעים את הזכאות, במהלך הקשור עם מקבל השירות, כבר בשלב האינטייק וגם בהמשך הקשר, עלינו להבין האם הפונה עומד בתנאי הזכאות. לצורך כך יש לברר את המצב העובדתי באמצעות שאלות ואיסוף של המסמכים הרלוונטיים. מידע זה צריך לכלול, למשל:

- נתונים אישיים ומשפחתיים (גיל, מצב משפחתי, גילאי בני המשפחה).
- מצב תעסוקתי וכלכלי (תעסוקה, הכנסות, חובות והליכי הוצאה לפועל).
- מצב רפואי של הפונה ובני משפחתו.
- מצב דיור ותנאי מחיה.
- קצבאות קיימות וזכאויות שכבר מומשו.

חשוב לברר גם את **היסטוריית מיצוי הזכויות:**

- האם בוצעו בעבר הליכי מיצוי זכויות? באילו תחומים?
- מה היו תוצאות ההליכים הקודמים?
- במקרה של אי-מיצוי, מהם החסמים שמנעו את מימוש הזכויות?
- אילו פעולות כבר בוצעו במסגרת הליכי המיצוי הקיימים?

איסוף המידע המשפטי: במשולב עם הבנת המצב העובדתי יש להבין גם תמונת המצב המשפטית: מהם תנאי הזכאות של כל זכות? אילו מסמכים, אישורים ואבחונים נדרשים? כיצד מתנהל תהליך

מימוש הזכות? עם הזמן אנו צוברים ניסיון והיכרות עם המידע המשפטי לגבי הזכויות המרכזיות הרלוונטיות לעבודתנו. כאשר נתקלים בזכויות חדשות ניתן לברר את המידע המשפטי באמצעות אתר "[כל זכות](#)" וכן אתרים של הגופים רלוונטיים (כגון [הביטוח הלאומי](#)) מספקים מידע מקיף, בהיר ומעודכן בנושאים אלו.

בנוסף, ניתן להיעזר גם ברישות מקצועי ככלי להשלמת המידע המשפטי. קשרים ושיתופי פעולה עם עמיתים בתוך הארגון ועם גורמים מקצועיים ואנשי מפתח מחוץ לארגון הם כלי שימושי כדי להבין את המצב המשפטי, במיוחד כאשר מדובר במקרים מורכבים יותר (ר' **בנספח ב'** גורמי סיוע אפשריים בתחום מיצוי הזכויות).

מיפוי הזכויות הפוטנציאליות: החיבור בין המידע המשפטי לבין המידע העובדתי מאפשר להעריך האם הפונה עומד בתנאי הזכאות וכיצד יש לפעול על מנת למצות את הזכות. כאשר מזוהה זכות פוטנציאלית יש למפות את דרכי הפעולה האפשרויות למימוש כל זכות מול הגורמים הרלוונטיים.

שלב ב': תכנון ההתערבות – בניית תכנית הפעולה

בחירת אסטרטגיות הפעולה: בהתבסס על המידע שנאסף, העובד הסוציאלי והפונה בוחנים יחד את דרכי הפעולה האפשרויות למימוש הזכות. לעתים קיימות מספר דרכי פעולה, ויש לשקול את היתרונות והחסרונות של כל אחת מהן. למשל, האם לפנות תחילה בבקשה רגילה או להגיש ישירות בקשה לוועדת חריגים? האם לפעול באופן עצמאי או בסיוע גורמים נוספים? הבחירה באסטרטגיה המתאימה תלויה בנסיבות הספציפיות של המקרה.

תכנון שיתוף הפעולה ותיאום ציפיות עם הפונה: בתהליך העבודה יש להיות ערניים לחסמים העולים מתוך סיפורו האישי ומתוך התנהלות הקשר הטיפולי שעשויים למנוע מהפונה לממש את זכויותיו. חסמים אלו עשויים לכלול חוסר אמון במערכת, חשש מסטיגמה, קשיים בהתמודדות עם בירוקרטיה או אמצעים דיגיטליים, ולעיתים אף קושי לבטא את הבעיה במדויק. כדי להתמודד עם חסמים אלו, יש להקשיב בקשב רב לדברים שנאמרים בגלוי ולרמזים העולים "בין השורות", ולהתאים את תוכנית הפעולה בהתאם.

לאחר בחירת אסטרטגיית הפעולה, יש לבנות יחד עם הפונה תוכנית עבודה מפורטת, המנוסחת בשפה ברורה ונגישה. התוכנית צריכה לכלול:

- חלוקת תפקידים ברורה בין העובד הסוציאלי לבין הפונה.
 - קביעת לוחות זמנים ריאליים לביצוע השלבים.
 - תכנון אופן ההתקשרות והעדכון ההדדי.
 - פירוט המשימות הספציפיות הנדרשות מכל צד.
- בנוסף, יש לקיים שיחת תיאום ציפיות עם הפונה שתסביר באופן ברור את:

- משך התהליך הצפוי.
- המאמץ והמשאבים שיידרשו.
- האתגרים האפשריים בדרך.
- גבולות הסיוע שהעובד הסוציאלי יכול להציע.
- התפקיד האקטיבי של הפונה במימוש זכויותיו.

תכנון גמיש: חשוב שהתוכנית תהיה גמישה דיה כדי להתמודד עם שינויים ואתגרים בלתי צפויים. יש לשמור על ערוצי תקשורת פתוחים עם מקבל השירות ולהיות מוכנים לערוך שינויים בתוכנית בהתאם להתפתחויות. כמו כן, אנשים עלולים להיכשל או להתקשות במיצוי זכויותיהם. יש ללוות את התהליך מתוך הבנה שאתגרים בלתי צפויים עלולים לקרות בכל שלב, ודווקא שם הקשר המקצועי והליווי נבחנים.

שלב ג': מימוש הזכות וליווי התהליך

פנייה לרשויות: שלב מימוש הזכות כולל פנייה פורמלית ובלתי פורמלית לרשויות הרלוונטיות. הפנייה, בעבודה משולבת בין העובד הסוציאלי והפונה, יכולה להיעשות במספר דרכים: מילוי טפסים, כתיבת מכתבים ומיילים, פניות באתרים מקוונים או פניות טלפוניות. לעיתים נדרש גם סיוע פיזי בהגשת הבקשה, כמו ליווי לוועדות רפואיות או לפגישות עם פקידי המוסד הרלוונטי.

ליווי ועמידה לצד הפונה בתהליך המימוש: העובד הסוציאלי מלווה את מבקש השירות לאורך תהליך מימוש הזכות וזאת לאחר ביצוע חלוקת תפקידים והגדרה ברורה של גבולות ההתערבות בין העובד למבקש השירות. את הליווי עצמו ניתן לבצע במגוון דרכים:

- הדרכה של הפונה בדבר התהליכים ואופן ההתנהלות מול הרשויות.
- מתן מקום לפונה לנווט את התהליכים תוך מתן גב, תמיכה, וסיוע.
- ליווי הפונה לפגישות ולוועדות.
- ייצוג של הפונה מול הרשויות, בנסיבות המתאימות.

תמיכה רגשית: העבודה הרגשית היא חלק בלתי נפרד מתהליך מימוש הזכות. העובד הסוציאלי ישמש עבור הפונה משאב של תמיכה, הכלה ואחזקה רגשית ויסייע לו בהתמודדות עם רגשות ותחושות מורכבות העשויות לעלות לאורך תהליך מימוש הזכויות ובסיומו.

העובד הסוציאלי נדרש לעודד את הפונה, לחזק את תחושת המסוגלות שלו, ולהכיל קשת רחבה של רגשות:

- כעס ותסכול מול המערכת הבירוקרטית ודמויות סמכות.
- חרדה וחוסר ודאות לגבי התוצאות.

- תחושות ייאוש או חוסר אונים.
- התמודדות עם דחייה או עיכובים.
- עיבוד של חוויות אי הצלחה.

מול נותני השירות, על העובד הסוציאלי לשקף את הפרספקטיבה של הפונה כדי לייצר הבנה ואמפתיה ולהתמודד עם דעות קדומות או יחס לא נאות.

הפניה וקישור לגורמים אחרים והמשך ליווי: לעיתים נתקלים במקרים ברמת מורכבות גבוהה, הדורשים התערבות של מומחה בתחום. במקרה זה יש לערוך דיון עם ממונים וקולגות בתחום ולבחון את האפשרות להפניית מקבל השירות למומחה הרלוונטי (כמו עורך דין, עו"ס מכוח החוק, ארגון מומחה בתחום או גורם טיפולי מתמחה), ולהפנות את מקבל השירות לגורם המתאים. חשוב להקפיד על העברת מידע רלוונטי לגורם המטפל, בהתאם להוראות החוק, תוך שמירה על קשר רציף עם מקבל השירות והמשך ליווי מקצועי גם בזמן הטיפול על ידי הגורם האחר. לעיתים, יהיה צורך לא רק בקשר רציף אלא במפגש משותף של הפונה, העובד והגורם השלישי.

סיוע בהגשת ערר/ערעור: במקרה של דחיית הבקשה או קבלת זכאות באופן חלקי, העובד הסוציאלי פועל יחד עם הפונה כי להבנת סיבת הדחייה ובבחינת אפשרויות הפעולה למשל:

- בירור מידע לגבי אפשרויות הערר/ ערעור.
- סיוע בהגשת בקשה לבחינה מחדש של ההחלטה על ידי הגורם שקיבל אותה.
- סיוע בהכנת ערר לוועדות הרלוונטיות.
- במקרה הצורך, תיווך וחיבור לייצוג משפטי (ר' **בנספח ג'** גורמי סיוע אפשריים הייצוג המשפטי).

היבטי מאקרו בפרקטיקת מיצוי זכויות

פרקטיקת מיצוי הזכויות יכולה לכלול גם היבטי מאקרו, כגון:

יישוג והעלאת מודעות

העובד הסוציאלי פועל באופן יזום להנגשת מידע על זכויות לאוכלוסיות רחבות. לעיתים תחום היישוג יהיה רלבנטי מאוד בעבודת הארגון כמו למשל מוקדי תמיכה של ארגונים חברתיים, רפואיים וחינוכיים שונים. פעילות זו כוללת:

- העברת מפגשי הרצאות וידע לקבוצות אוכלוסייה שונות.
- פרסום מידע על זכויות בעלוני מידע, בעיתונות מקומית וניהול ערוצי מדיה חברתית.
- פנייה יזומה ללקוחות העשויים להיות זכאים לזכויות ואינם מודעים לכך.

מבעיה פרטנית לפרקטיקת מדיניות – בעיות העולות בטיפול פרטני משקפות לעיתים קרובות כשלים מערכתיים ורוחביים. זיהוי דפוסים חוזרים וחסמים משותפים בקרב מקבלי השירות מאפשר יזום פתרונות ברמה המערכתית. על העובד הסוציאלי להציף אתגרים וחסמים שעולים מהשטח, הן ברמה המקומית והן הארצית, וליזום מהלכים לשינוי מדיניות. העובד הסוציאלי, בשיתוף פעולה עם הפונים, יכול וצריך להשתתף בתהליכי שינוי מדיניות במגוון דרכים:

- שינוי של נהלים ונוהגים ארגוניים
- כתיבת ניירות עמדה וניירות מדיניות.
- פנייה לתקשורת.
- השתתפות בדיונים ציבוריים ברמות שונות, כולל ועדות ציבוריות וממשלתיות.
- תמיכה והשתתפות בתהליכי חקיקה ועיצוב מדיניות ו/או הצעה לתהליכי שינוי חקיקה רלבנטיים.
- פנייה לערכאות משפטיות.

חשוב להדגיש בהקשר זה כי קיימת לעיתים בקרב עובדים סוציאליים בוגרי מסלולי ההכשרה הפרטניים תפיסה, לפיה יישוג ושינוי מדיניות שייכים לעולם התוכן המקצועי של עו"ס בעלי הכשרה קהילתית בלבד. אין זה כך. גם העובד הפרטני יכול וצריך לפעול בשדה זה במידת האפשר והנדרש. במובן מסוים, הדבר דומה להבנה העדכנית לגבי האפשרות למתן מענה קליני באופן קבוצתי, ולא רק פרטני. זאת ממש כפי שגם עובד קהילתי יידרש לעיתים לעשות עבודה פרטנית לה היבטים רגשיים טיפוליים יחד עם מיצוי זכויות של הפונה.

דגשים למפגש הדרכה עם סטודנטים בנושא מיצוי זכויות

כל סטודנט.ית מחוייבת לעשות התנסות משמעותית במיצוי זכויות במסגרת ההכשרה המעשית.

כאשר אנו כמדריכים נדרשים לעיסוק בסוגיית מיצוי זכויות במסגרת ההדרכה – בין אם ביוזמת הסטודנט ובין אם מתוך צורך אותו אנחנו מזהים אצל הפונה, נפעל כך:

1. **מתן מקום לנושא:** נאפשר מרחב לעיסוק במיצוי זכויות במפגשי ההדרכה, כחלק מהשיח המקצועי אותו אנו בונים עם הסטודנטים.
2. **הבנת חשיבות מיצוי הזכויות במקרה ספציפי:** נבין יחד עם הסטודנט.ית את המקום והחשיבות של מיצוי זכויות במקרה הנתון.
3. **בחינת עמדות:** נבדוק את עמדותינו הפנימיות ואת עמדות הסטודנט בנוגע למיצוי זכויות, תוך זיהוי והתמודדות עם רתיעה וחסמים שונים מעיסוק בפרקטיקת מיצוי זכויות, אם הם קיימים.
4. **הצגת שלבי הפרקטיקה:** נציג בפני הסטודנט.ית את שלבי היסוד של הפרקטיקה (שלב זיהוי הזכויות, שלב תכנון ההתערבות, שלב ביצוע ההתערבות ושלב המאקרו)
א. נרחיב על הצורך בפיתוח התבוננות על נתוני האינטייק דרך "משקפי מיצוי זכויות".
ב. נעבוד עם הסטודנט.ית דרך מודל הפרקטיקה, המוצג למעלה, שיסייע להם בהבנת התהליך.
5. **מיומנויות פרקטיות:**
א. ככל שנדרש, נדריך את הסטודנט באיתור טפסים, כתיבת דוחות ומכתבים ומיומנויות אחרות שעשויות להידרש במקרה ספציפי.
ב. נחבר את הסטודנט למשאבים היכולים לסייע לו בתוך הארגון ומחוצה לו.
6. **ליווי התהליך:** נמשיך בליווי התהליך בהתאם לשלבי הפרקטיקה:
א. נדון בחלוקת התפקידים בין הסטודנט למקבל השירות, נבחן גילויים של מעורבות יתר ו/או הימנעות ונטייה לצמצום מעורבות.
ב. נעודד במרחב ההדרכה שיח המשלב בין ההיבטים המעשיים-ביצועיים של התהליך לבין ההיבטים הרגשיים שלו.
ג. נעניק תמיכה רגשית לסטודנט ונעבד יחד תחושות שונות העולות במהלך יישום ההתערבות (תסכול, כעס, אכזבה, אבל וכו').
ד. נתמודד עם דילמות בתהליך ונציע דרכי פעולה.
7. **עיבוד תוצאות:** נפעל לעיבוד חווית ההצלחה או כישלון.
8. **הערכה:** מילוי הערכה על תהליך מיצוי הזכויות כחלק מטופס ההערכה של הסטודנטים.

נספח א': שלבי פרקטיקת מיצוי זכויות



נספח ב': מענים בתחום מיצוי זכויות

1. מרכזי מיצוי זכויות ברשויות המקומיות לדוגמא :
ירושלים :
<https://www.jerusalem.muni.il/he/residents/volunteering/organizations/economic-conductr>
תל אביב:
<https://www.tel-aviv.gov.il/Residents/HealthAndSocial/Pages/Rights.aspx>
2. מוקדי שי"ל (שירות ייעוץ לאזרח) ושל משרד הרווחה במגוון יישובים:
<https://www.gov.il/he/departments/bureaus/?OfficeId=4fa63b79-3d73-4a66-b3f5-ff385dd31cc7&categories=7cbc48b1-bf90-4136-8c16-749e77d1ecca>
3. מרכזי "עוצמה" במחלקות לשירותים חברתיים (שיש בהם עו"ס מיצוי זכויות) – פועלים במספר רשויות בארץ כמפורט כאן:
<https://www.gov.il/he/pages/molasa-community-innterventions-relief-breathing>
4. שירות "זכות בקלות" של עמותת "פתחון לב" והביטוח הלאומי המעניק סיוע טלפוני במיצוי זכויות:
https://www.zbekalut.org.il/opening-an-application?gad_source=1&qclid=CjwKCAiAxqC6BhBcEiwAIXp457fflOv6XKIZyONQ3L0tvGgkbK6N_IttJ0eSvNWxhStN7FD0MjsWNRoCO-oQAvD_BwE
5. מרכזי "יד מכוונת" של הביטוח הלאומי – יעוץ והכוונה לקראת וועדות רפואיות:
<https://www.btl.gov.il/snifim/Pages/yadMechavenet1.aspx>
6. מרכזי מיצוי זכויות בבתי החולים:
<https://www.gov.il/he/service/apply-to-center-for-patients-rights>

נספח ג': מענים בתחום הליווי והייצוג המשפטי בבתי משפט

1. "הסיוע המשפטי" – מערך ליווי ויעוץ המשפטי של משרד המשפטים, לזכאים על פי מבחן הכנסות כמפורט באתר (לסיוע בתחום הביטוח הלאומי אין מבחן הכנסות):

https://www.gov.il/he/departments/ministry_of_justice_legal_aid/govil-landing-page

2. תוכנית "שכר מצווה" – מערך ליווי ויעוץ משפטי של לשכת עורכי הדין לזכאים על פי מבחן הכנסות מקל יותר מזה של הסיוע המשפטי:

https://www.israelbar.org.il/article_inner.asp?e=1&catId=3437&pgId=91948

3. הקליניקות המשפטיות בפקולטות למשפטים באוניברסיטאות ובמכללות האקדמיות.