



משרד הרווחה והשירותים החברתיים  
אגף למחקר, תכנון והכשרה  
האגף לשירותים אישיים וחברתיים



מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל  
מרכז אנגלברג לילדים ולנוער

BR-ES-40-14

## מרכזי קשר הורים-ילדים: מחקר הערכה ארצי תמצית המחקר

הסתר פאס ♦ מרים נבות ♦ הילה צדקה

**הדפסה מיוחדת לקראת יום עיון  
שנערך לרגל פרישתה לגמלאות של הגב' שרה אשכנזי  
סגנית מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה  
במשרד הרווחה והשירותים החברתיים**

המחקר נערך ביוזמת האגף למחקר, תכנון והכשרה והאגף  
לשירותים אישיים וחברתיים במשרד הרווחה  
והשירותים החברתיים ומימון בסיועם

47060  
BR-ES-40-14

BR-ES-40-14

מרכזי קשר הורים-ילדים :

פאס, הסתר



47060-10



**מרכזי קשר הורים-ילדים:**

**מחקר הערכה ארצי**

**תמצית המחקר**

**הסתר פאס      מרים נבות      הילה צדקה**

**הדפסה מיוחדת לקראת יום עיון שנערך לרגל פרישתה לגמלאות של**

**הגב' שרה אשכנזי**

**סגנית מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה**

**במשרד הרווחה והשירותים החברתיים**

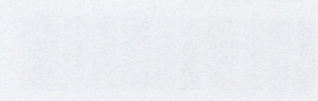
ינואר 2014

ירושלים

שבת תשע"ד



58-25-110-14



עריכת לשון: רונית בן-נון  
עיצוב והפקה: לסלי קליינמן

**מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל**  
מרכז אנגלברג לילדים ולנוער  
ת"ד 3886  
ירושלים 91037

טלפון : 02-6557400  
פקס : 02-5612391

כתובת האינטרנט : [www.jdc.org.il/brookdale](http://www.jdc.org.il/brookdale)



## מבוא

מרכז הקשר הורים-ילדים הוא "מסגרת מוגנת, תומכת ומקצועית לקיום מפגשים בין הורים לילדיהם במצבים של קונפליקטים במשפחה על רקע של פירוד, גירושין או אלימות וסיכון. מרכז הקשר נועד לבנייה והבניה מחדש של קשר בין הורים לילדיהם כשקשר זה אינו מתקיים בצורה עצמאית. המגמה היא לבנות, במידת האפשר, תכנית טיפול שתאפשר בצורה הדרגתית, לפי הצרכים והיכולות של הילדים ושל ההורים, לעבור מהסדרי ראייה במסגרת מוגנת להסדרי ראייה עצמאיים וקבועים בקהילה, לבד מן המקרים שיחייבו פיקוח צמוד זמן ממושך" (מתוך תע"ס 3.36).

מרכזי הקשר הפועלים בישראל מספקים שירות בפקוח מקצועי של השירות לפרט ולמשפחה באגף לשירותים אישיים וחברתיים במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. את המרכזים מפעילות המחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות בהתאם למדיניות המשרד המעוגנת בתע"ס (3.36). בתע"ס אף מפורטות תקנות הנוגעות לאופן הפעלת המרכזים, הן ברמת המרכז והן ברמת הטיפול במשפחה. השירות במרכזי הקשר ניתן ללא תשלום, ומרבית המשפחות מגיעות אל המרכז מתוקף החלטה של בית משפט או בית דין.

אף שקיימת ספרות מחקר בנושא דרכי הפעולה של מרכזי קשר בארץ ובעולם, המידע על תוצאות הטיפול הניתן במרכזים הוא מועט. יצוין כי ספרות המחקר מדגישה כמה מן הסוגיות המעסיקות את קובעי המדיניות בישראל, ובהן סוג הפיקוח, הרכיבים הטיפוליים הנחוצים למשפחות בעלות צרכים שונים והחשיבות של שמירה על נייטרליות בעבודת הצוותים במרכזים.

המחקר נועד לספק מידע שיטתי על הטיפול הניתן במרכזי הקשר בישראל ועל תוצאותיו, כבסיס להמשך פיתוח השירות ולשיפורו. המחקר נערך ביוזמת האגף למחקר, תכנון והכשרה והאגף לשירותים אישיים וחברתיים (השירות לפרט ומשפחה) במשרד הרווחה והשירותים החברתיים.

הדפסה זו של הממצאים הוכנה במיוחד לרגל יום העיון. דוח המחקר המלא יפורסם בקרוב וניתן יהיה לעיין בו באתר האינטרנט של מכון ברוקדייל.

## תיאור שיטת המחקר

המחקר בוחן את דרכי העבודה של מרכזי הקשר, את שביעות הרצון של ההורים מן הטיפול הניתן במרכזים ואת תוצאות הטיפול – במועד סיומו ולאחר כשבעה חודשים.

המחקר מתבסס בעיקר על מידע שנאסף על 406 משפחות שסיימו את הטיפול במרכזי הקשר בחודשים פברואר-אוגוסט 2011. המידע נאסף באמצעות הכלים האלה: טופסי ההפניה שמילאו אנשי המקצוע שהפנו את המשפחות, טופסי סיום הטיפול שמילאו אנשי הצוות במרכזים במועד סיום הטיפול וכן סקר טלפוני בקרב 160 הורים לא משמורנים שנערך כשבעה חודשים לאחר סיום הטיפול. בשל האחוז הנמוך של ההורים שהתראיינו בסקר הטלפוני מתוך כלל המשפחות המסיימות (כ-30%), יש לנקוט זהירות בפירוש ממצאי הסקר.

נוסף על כך, נתונים על דרכי הפעולה של מרכזי הקשר נאספו באמצעות סקר בקרב מנהלי מרכזי הקשר ובאמצעות ראיונות עומק עם אנשי מקצוע המפעילים את השירות ברמה המקומית והארצית ועם הורים שהגיעו למרכזים. מידע נאסף גם באמצעות השתתפות בוועדות ההיגוי הארציות של מרכזי הקשר.

## תיאור המשפחות

- ♦ **הרקע להפניה:** 85% מן המשפחות הופנו למרכזים על רקע סכסוך גירושין, ואילו 15% מן המשפחות הופנו על רקע של השמה חוץ-ביתית של הילד, לרוב במשפחת אומנה.<sup>1</sup>
- ♦ **דפוסי הקשר בין ההורה לילד טרם הטיפול במרכז:** בקרב 62% מן המשפחות התקיים קשר לסירוגין בין ההורה שהופנה להיפגש עם ילדו במרכז הקשר (להלן: ההורה הלא משמורן) לבין הילד, ב-33% מהן היה נתק של יותר משנה, ובקרב 5% מן המשפחות הילד סירב לקיים קשר עם ההורה הלא משמורן.

<sup>1</sup> על סמך מידע שהתקבל בספטמבר 2011 מן המנהלים בנוגע למטופלים, 25% מן המשפחות הופנו על רקע השמה חוץ-ביתית. יש כמה הסברים לפער בנתונים: השוני בסוגי המידע (ניתוח פרטני של טופסי הפניה לעומת סיכום שנערך על ידי המנהלים), השוני בסוג המדגם (כחצי שנה לעומת חודש מסוים) והגדרת המדגם (מסיימים לעומת מטופלים בפועל).

## הפעילות במרכזי הקשר

- ◆ **היקף הפעילות:** 1,159 משפחות קיימו מפגשים במהלך חודש ספטמבר 2011 ב-59 מרכזי הקשר שמסרו מידע מתוך 64 מרכזי הקשר בישראל (20 משפחות במוצע בכל מרכז, בטווח הנע בין 3 ל-80 משפחות).
- ◆ **זמינות השירות:** 63% מן המרכזים פתוחים לקבלת משפחות עד יומיים בשבוע, ורק 14% מהם פתוחים חמישה ימים בשבוע. טווח שעות הפעילות רחב ונע בין 3 ל-40 שעות שבועיות (13 שעות במוצע).
- ◆ **רשימות המתנה:** עד לכניסת המשפחה לטיפול במרכז הקשר והסדרת מפגשים מוגנים לא מתקיימים הסדרי ראייה בין ההורה הלא משמורן לילד, ועל כן לזמן ההמתנה עלולות להיות השפעות שליליות על רווחת הילד וההורים. בעת ביצוע המחקר היו רשימות המתנה של יותר מחמש משפחות רק בשלושה מרכזים. ברוב המרכזים זמן ההמתנה המשוער הוא חודש לכל היותר. ב-61% מן המרכזים כלל לא היו רשימות המתנה.
- ◆ **"מודל הפעלה" למשרות עו"ס ולשעות פעילות:** בתע"ס (3.36) נקבע מודל הפעלה המגדיר את היקף כוח האדם הרצוי במרכז הקשר ואת שעות הפעילות ביחס למספר המשפחות המקבלות טיפול מדי חודש. ב-74% מן המרכזים העומס על העובדים תואם למודל ההפעלה, ואילו ביתר המרכזים העומס על העובדים רב יותר.
- ◆ **תכנית הטיפול:** את התכנית קובע צוות המרכז בשיתוף הגורם המפנה – עו"ס לסדרי דין או עו"ס לחוק נוער, לעתים בהתבסס על המלצת בית המשפט, ובהתחשב בעומס במרכז. התכנית שנקבעת בתחילת הטיפול ניתנת לשינוי באישור הגורם המפנה. 81% מן ההורים הלא משמורנים נפגשו עם ילדיהם במרכזים בתדירות של פעם או פעמיים בשבוע. 80% מהם נפגשו עם ילדיהם למשך שעה או שעה וחצי. אצל 24% מן המשפחות הצטרפו למפגשים מבקרים נוספים – בעיקר בני משפחתו של ההורה הנפגש עם ילדיו.

### התשתית במרכזים

- ◆ **מבנה מרכז הקשר:** 70% מן המנהלים דיווחו כי מבנה המרכז מתאים במידה רבה לצרכים, ואולם 32% מן המרכזים אינם נגישים לאנשים עם מוגבלויות.

♦ **ביטחון:** אף שבכל המרכזים יש שומר, אמצעי ביטחון נוספים הנדרשים על פי התע"ס (3.36) ובהם לחצן מצוקה, גלאי מתכות וארון לשמירת תיקים וחפצים, אינם קיימים ברבים מן המרכזים.

### **הטיפול שמעניק העו"ס במרכז הקשר**

את מרכזי הקשר בישראל מאיישים עובדים סוציאליים מקצועיים, מתוך תפיסה ולפיה למרכזים יש ערך טיפולי, והם אינם ממלאים רק תפקיד של פיקוח. מרואיינים דיווחו כי לטיפול הניתן במרכז יש אופי "טיפולי פיקוחי", המתייחס ל"כאן ועכשיו", ומטרתו לסייע לחיבור ולחיזוק הקשר בין ההורה הלא משמורן לילדיו ולתרום לבניית "קשר טיפולי" חזק בין העו"ס למשפחה, כמקור לתמיכה ולהמשך צמיחה של בני המשפחה.

בעלי תפקידים המעורבים בהפעלת מרכזי הקשר סבורים כי יש להרחיב את המענים הטיפוליים הניתנים במרכזים. יש הגורסים כי כדי לחזק ולהבנות את הקשר בין ההורה לילד מתבקש טיפול גם מחוץ לזמן המפגשים – בעיקר בהכנת ההורים והילדים **לפני** המפגשים, ותמיכה בתהליך עיבוד התכנים **לאחר** המפגשים. יחסי האמון הנוצרים בין ההורה לעובד במרכז הקשר עשויים ליצור הזדמנות למתן מענים טיפוליים והדרכה. מן העבר האחר ניצב היקף משאבי כוח אדם הקיים כיום במרכזים.

### **משך הטיפול במרכז הקשר**

הטיפול במרכזים מיועד להיות מוגבל בזמן ואינו אמור להיות פתרון קבע להסדרי ראייה בין ההורה הלא משמורן לילד. ואכן, מחצית מן המשפחות שהשתתפו במחקר סיימו את הטיפול במרכז בתוך שישה חודשים. הטיפול נמשך תשעה חודשים בממוצע, וכלל בממוצע 26 מפגשים בין ההורים לילדים (חציון – 16). שלושים ושתים משפחות (8% מקרב המשפחות שהשתתפו במחקר) סיימו את הטיפול במרכז הקשר לאחר יותר משנתיים. בקרב משפחות אלו, בהשוואה למשפחות שסיימו את הטיפול בתוך פחות משנתיים, נמצא שיעור נמוך יותר של משפחות עם תינוקות בני פחות משנתיים ושיעור גבוה יותר של משפחות שהופנו על רקע השמה חוץ-ביתית של ילדיהן.

## **מאפייני הטיפול הניתן למשפחות שילדיהן בהשמה חוץ-ביתית לעומת משפחות הנמצאות במשבר גירושין**

במפגשי ועדת ההיגוי הארצית של המרכזים הועלו כמה סוגיות הנוגעות לטיפול במשפחות שילדיהן נמצאים בהשמה חוץ-ביתית (בעיקר במשפחות אומנה), ובהן אינטנסיביות הטיפול (עקב מורכבות הבעיות והצרכים), משך הטיפול (תחושה כי חלק מן המשפחות שילדיהן באומנה נזקקות לטיפול ארוך במיוחד) ומורכבות העבודה מול כמה גורמים – המשפחה הביולוגית, משפחת האומנה, מנחת האומנה והעו"ס במחלקה לשירותים חברתיים.

חשוב להדגיש כי הממצאים מתבססים על מדגם של משפחות שסיימו את הטיפול במרכז הקשר. ייתכן כי המדגם אינו מייצג משפחות המטופלות במרכזים תקופות ארוכות במיוחד, וזאת יש להביא בחשבון בעת בחינת הממצאים הנוגעים לשני סוגי המשפחות.

ממצאי המחקר מצביעים על דמיון בהיבטים שונים של תכנית הטיפול המיועדת לשני סוגי המשפחות (משך המפגשים, קבלת טיפול מהעו"ס וקבלת טיפול במסגרת נוספת) וכן מבחינת שיעורי ההצלחה ביציאה להסדרי ראייה עצמאיים. עוד נמצא כי יש קבוצה לא מבוטלת של משפחות שהופנו עקב השמה חוץ-ביתית המגיעות למרכזים לפרק זמן דומה לזה של משפחות שהופנו עקב סכסוך גירושין (אם כי, כאמור, המדגם מתיחס רק למשפחות שסיימו את הטיפול).

עם זאת, נמצאו שני הבדלים מובהקים בין שני סוגי המשפחות:

- ◆ שיעור גבוה יותר של מבקרים נוספים אצל משפחות המופנות על רקע השמה חוץ-ביתית. ייתכן כי ממצא זה נובע מן המגבלות התפקודיות שמהן סובלים חלק מן ההורים מקרב משפחות אלה.
- ◆ תדירות נמוכה יותר של מפגשים בקרב משפחות המופנות על רקע השמה חוץ-ביתית. זו עשויה לנבוע מקשיים של ההורים, מן המרחק הגאוגרפי בין מקום מגורי ההורים למקום מגורי הילד או מפזורים של כמה ילדים במשפחות אומנה שונות.

## **שביעות הרצון של ההורים ממרכז הקשר**

על אף שבמקרים רבים הטיפול במרכז הקשר ניתן מתוקף חוק או בנסיבות שנכפו על מקבליו, בסקר המעקב הביעו רבים מן ההורים הלא משמורנים שביעות רצון מן הטיפול. תשעים ושלושה אחוזים מן ההורים, למשל, דיווחו שהיו שבעי רצון מאד מן היחסים עם הצוות. על פי מדד מסכם המייצג היבטים שונים של שביעות הרצון של ההורים מן הצוות במרכז, 91% מן ההורים הביעו שביעות רצון גבוהה מצוות המרכז.

לעומת שביעות הרצון הגבוהה מהיבטים שונים של הטיפול במרכז הקשר, ממצא יוצא דופן הוא העדר שביעות רצון ממשך הטיפול: 66% מן ההורים טענו כי הוא לא היה מתאים – לרוב בשל היותו ארוך מדי. כמו כן, כמחצית מן ההורים טענו כי לא היה להם נוח להגיע למרכז, על אף פריסתם הגאוגרפית הנרחבת למדי של המרכזים. הורים סיפרו בראיונות כי הם חשו קושי מעצם החובה להגיע לטיפול ומפני שהמפגשים מפוקחים ואינם מתנהלים בחופשיות. חלק מן האבות הלא משמורנים ציינו כי "חוסר הנייטרליות", לטענתם, של פעילות העו"ס, גורמת להם אי-נחת.

## **אתגרים בהפעלת מרכזי הקשר**

### **סרבנות קשר**

מצב שבו הילד מסרב לקיים קשר שוטף עם אחד מהוריו מקשה על מימוש תכנית הסדרי הראייה העצמאיים ועל קיום המפגשים במרכז. אף שרק 5% מן המשפחות מתאפיינות בסרבנות קשר, נושא זה מעסיק מאד את הצוותים במרכזים. מן הראיונות עם אנשי הצוות עולה כי קיים קושי ניכר להתמודד עם התסכול ועם המעמסה הרגשית הנוצרים בעבודה עם משפחות אלה.

### **שמירה על נייטרליות**

שמירה על עמדה נייטרלית של העובדים כלפי הסכסוך הזוגי היא אחד מן העקרונות החשובים והייחודיים בעבודת מרכזי הקשר. מן המחקר עולה כי מילוי הציפייה לנייטרליות, מבלי לקחת תפקיד בתהליך המשפטי ומבלי להיתפס על ידי ההורים כבעל תפקיד שכזה, הוא אתגר משמעותי בעבודת העו"ס במרכזים. ראיונות המעקב שנערכו עם ההורים הצביעו אף הם על כך שגבולות התפקיד של העו"ס ועקרון הנייטרליות בפעילות

המרכזים לא תמיד ברורים להורים, ויש לעתים בלבול בין הטיפול במרכז לבין פעילותם של גורמים אחרים במערכת הרווחה, ובפרט העו"ס לסדרי דין.

## תוצאות הטיפול במרכזי הקשר

### התוצאות במועד הסיום

על פי התע"ס (3.36), הצלחת הטיפול במרכז הקשר מוגדרת כיציאה להסדרי ראייה עצמאיים של ההורה עם ילדיו, בדרך כלל על פי צו בית המשפט, ושמירה על הסדרים אלה לאורך זמן. מן המחקר עולה כי **בעת סיום הטיפול, 71% מן המשפחות יצאו להסדרי ראייה עצמאיים, כלומר סיימו בהצלחה את הטיפול.** במקרה של משפחות בסכסוך גירושין הכוונה לקשר שוטף של הילדים עם ההורה הלא משמורן. במקרה של משפחות עם ילדים בהשמה חוץ-ביתית הכוונה להמשך הסדרי ראייה בבית המשפחה האומנת או בבית ההורים הביולוגיים או לחזרה של הילד הביתה.

כדי לבחון את הקשר בין תוצאת הטיפול במועד סיומו ובין מאפייני המשפחות וצורכיהן, מאפייני הטיפול ומידת התמדת ההורים במפגשים במרכז, בוצע ניתוח רב-משתני. הניתוח הצביע, כצפוי, על קשר בין יציאה להסדרי ראייה עצמאיים ובין היסטוריית הקשר לפני הגעת המשפחה למרכז הקשר. נוסף על כך נמצא קשר בין תוצאה חיובית של הטיפול ובין מרכיבי תכנית הטיפול (משך כל מפגש ומפגש, היות מבקרים נוספים במפגשים וקבלת טיפול בקהילה לצד הביקור במרכז) והתמדת ההורים בהגעה למפגשים.

### התוצאות במועד המעקב, שבעה חודשים לאחר סיום הטיפול

♦ **תרומת מרכזי הקשר על פי תפיסת ההורים:** 68% מן ההורים שהתראינו העריכו כי הטיפול במרכז תרם במידה רבה ליצירת קשר עם ילדיהם. ההורים אף העריכו כי הטיפול תרם במידה רבה לשיפור המצב הרגשי של הילד, לביטחונם העצמי כהורים ולכך שהם מבליים יותר זמן עם ילדיהם בפעילות משותפת. כרבע מן ההורים דיווחו על תרומה רבה של הטיפול ליכולתם להציב גבולות ולהתמודד עם קשיי הילדים. נוסף על כך, 29% מן ההורים ציינו שהביקורים במרכז סייעו לצמצום עצמת הקונפליקט עם בת/בן הזוג – נושא שאמנם אינו אחת ממטרותיו המוגדרות של הטיפול במרכזים, אך ללא ספק הוא בעל השלכות ישירות על האפשרות להגיע להסדרי ראייה עצמאיים.

- ◆ **הסדרי הראייה של ההורה הלא משמורן עם ילדיו:** כשבעה חודשים לאחר סיום הטיפול במרכז, 73% מן ההורים שהשתתפו בסקר שמרו על קשר עם לפחות חלק מילדיהם. בקרב 80% מן המשפחות הייתה תדירות הקשר בין ההורה ובין הילד בעת המעקב פעם בשבוע לפחות, ובקרב 44% מן המשפחות כללו המפגשים לינה בבית ההורה. ההורים שלא היו בקשר עם ילדיהם במועד המעקב (27% מן ההורים שהשתתפו בסקר) נשאלו על הסיבה להעדר הקשר. 18% מהם ציינו כי אין קשר בהווה מאחר שהילדים אינם מעוניינים בכך, 71% ציינו כי ההורה השני אינו מאפשר את הקשר, 2% טענו כי אין להם אפשרות להיות בקשר ו-9% מן ההורים לא מסרו סיבה.
- ◆ **יציבות תוצאות הטיפול במרכז הקשר:** הממצאים מצביעים על יציבות רבה של התוצאות בסיום הטיפול במרכזים גם לאחר תקופה של שבעה חודשים: 87% מן המשפחות שסיימו בהצלחה את הטיפול עם יציאה להסדרי ראייה עצמאיים (והשתתפו בסקר במועד המעקב) קיימו הסדרי ראייה עצמאיים גם במועד המעקב. נוסף על כך, בקרב 37% מן המשפחות שסיימו את הטיפול ללא יציאה להסדרי ראייה עצמאיים בכל זאת התקיימו בהמשך הסדרי ראייה בין ההורים לילדיהם. ייתכן שניתן לייחס תוצאה זו לתהליכים שאירעו עם הזמן ביחסי המשפחה, שהבולט בהם הוא הירידה בעצמת הקונפליקט בין ההורים. ייתכן גם שאותן משפחות הצליחו לחדש את הקשר הודות למפגשים שקיימו בתקופת הטיפול במרכז.

## סוגיות לדין וכיווני פעולה

כאמור, מרכזי הקשר מצליחים למלא את תפקידם; כ-70% מן המשפחות מסיימות את הטיפול עם יציאה להסדרי ראייה עצמאיים, על פי החלטת בית המשפט, תוצאות הנוותרות יציבות עבור 87% מהן גם לאחר כשבעה חודשים. נוסף על כך, 37% מן המשפחות שסיימו את הטיפול ללא הסדרי ראייה עצמאיים הצליחו להגיע לכך במהלך החודשים שלאחר מכן. הורים שהתראיינו הביעו שביעות רצון גבוהה מן השירות והעריכו כי הוא תרם ליצירת קשר עם הילד, לשיפור במצבו הרגשי, לחיזוק ביטחונם העצמי כהורים ולכך שהם מבליים יותר זמן עם ילדיהם בפעילות משותפת. ממצאי המחקר מצביעים על כמה סוגיות לדין וכיווני פעולה שעשויים לתרום לפיתוח השירות ולחיזוקו. אלה יוצגו להלן:

## הזמינות והנגישות של השירות הניתן במרכזי הקשר

- ◆ **זמינות:** הזמינות היא רכיב חשוב ביותר עבור הורים שממילא מתקשים לשמור על קשר רציף עם ילדיהם. נראה שיש צורך להביא לחיזוק זמינותו של השירות, למשל להפעיל את המרכזים גם בחופשות ובחגים.
- ◆ **נגישות:** מרכזי הקשר פרוסים בכל רחבי הארץ, דבר המגביר את נגישותם במיוחד באזורי פריפריה. אולם כדי לאפשר את הפריסה הרחבה, כשליש מן המרכזים משרתים פחות מ-12 משפחות בחודש, בימים ובשעות פעילות מצומצמים למדי. נוסף על כך, פריסת המרכזים משמעותה הפעלת מרכזים עם היקף כוח אדם מצומצם, דבר העלול להקשות על הצוות לפתח מומחיות ביחד, ללמוד זה מזה ולתמוך זה בזה. הממצאים מורים אפוא כי סוגיית הפריסה הגאוגרפית של מרכזי הקשר מורכבת ומחייבת בחינה של היתרונות והחסרונות היחסיים של מודל פיזור גאוגרפי לעומת מודל של ריכוז השירות במרכזים גדולים יותר.
- ◆ **רשימות המתנה:** מוצע לבחון דרכים לקיצור רשימות ההמתנה הקיימות בחלק מן המרכזים. לעתים נוקטים המרכזים באמצעי של הגדלת מספר המשפחות המטופלות אצל כל עובד במרכז הקשר, אלא שבמקרה זה חשוב להביא בחשבון את היכולת להעניק טיפול מיטבי מבלי לפגוע באיכות הטיפול עקב עומס יתר על העובדים. הצורך לקצר את רשימות המתנה, כמו ממצאים נוספים העולים מן המחקר, מצביע על הצורך המתמיד בהבטחת רמת משאבים שתאפשר הענקת טיפול מיטבי.

## הבהרת העמדה הנייטרלית של העובדים במרכזי הקשר

מוצע לבחון כיצד אפשר להבטיח דו-שיח בונה ובעל ערך עם ההורים ועם הילדים על מהות העבודה במרכז הקשר ועל גבולותיה, החל בתהליך הכנתם לקראת הביקורים ולאורך כל שלבי הטיפול. על השיחה עם ההורים להתייחס בין היתר להבדל המהותי שבין תפקיד עו"ס לסדרי דין ולחוק נוער ובין תפקיד העו"ס במרכז הקשר.

## גבולות התפקיד הטיפולי של העובדים במרכזי הקשר

ממצאי המחקר מצביעים על צורך בחשיבה מחודשת על מדיניות המשרד בנוגע למענים הטיפוליים של העו"ס במרכזי הקשר. לפי מדיניות משרד הרווחה, מרכזי הקשר נועד לבנות ולהבנות מחדש את הקשר של הורים עם ילדיהם תוך מתן הגנה ותמיכה לצורך קיום מפגשים בטוחים. הגדרת התפקיד, כפי שהיא מופיעה בתע"ס ומתוקצבת בשעות העבודה,

היא "טיפול פיקוחי", הכולל בעיקר פיתוח קשר טיפולי חזק עם חברי המשפחה, פיקוח והדרכה הורית במהלך המפגשים. משאבי הזמן הנגזרים מכך אינם מאפשרים טיפול מחוץ למפגשים של ההורה הלא משמורן עם ילדיו.

רבים ממנהלי מרכזי הקשר סבורים שיש צורך להרחיב את התפקיד הטיפולי של העו"ס במרכז הקשר, צורך שאף עלה בדיוני ועדת ההיגוי הארצית. המנהלים טוענים כי על מנת לחזק ולהבנות את הקשר בין ההורה לילד יש לעתים צורך במתן מענה טיפולי רחב טווח במסגרת הפעילות במרכז הקשר, למשל באמצעות שיחות לצורך הכנת ההורה והילד לקראת המפגש ושיחות לעיבוד תוכני המפגש לאחר קיומו. כמו כן, הובע צורך במתן הדרכה גם להורה הלא משמורן וגם להורה המשמורן, מחוץ למפגש עצמו, בין היתר מכיוון שלעתים אין אפשרות להפנותם לטיפול הנחוץ בשירות אחר או מכיוון שהמשפחה מסרבת להגיע אליו.

נראה כי הקושי במתן מענים טיפוליים נוספים נובע בעיקר ממחסור בתקציב למשאבי כוח האדם הדרושים. נוסף על כך, לא ברור באיזו מידה המשפחות מעוניינות בהרחבת רכיב זה של הטיפול, במיוחד אם המשמעות היא הגברת האינטנסיביות שלו.

### **שיפור המיומנויות של ההורים הלא משמורנים ושל ההורים המשמורנים**

השירות במרכזים מכוון בעיקר להעניק טיפול להורה הלא משמורן, ועם זאת עולה לעתים צורך בחיזוק המיומנויות ההוריות של ההורה המשמורן ובתמיכה בו. זאת ועוד, בחלק מן המשפחות הגעה להסדרי ראייה עצמאיים עם ההורה הלא משמורן תלויה במידה רבה בגישת ההורה המשמורן ובתפקודו ההורי. יש מקום אפוא לבחון אם ניתן גם לעבוד עם ההורים המשמורנים, על מנת לקדם תוצאות טובות יותר למשפחה בכללותה.

### **התמודדות עם סרבנות קשר**

על אף ממדיה המצומצמים של התופעה, נראה שיש מקום לבדוק כיצד ניתן לתמוך בעובדים החווים תסכול ומעמסה רגשית עקב אחוזי ההצלחה הנמוכים בטיפול במשפחות שבהן הילד מסרב לקיים קשר עם ההורה הלא משמורן.

## מתן טיפול למשפחות שהופנו על רקע השמה חוץ-ביתית של ילדיהן

15%-25% מן המשפחות המקבלות טיפול במרכזי הקשר הופנו על רקע של השמה חוץ-ביתית של ילדיהן, על פי רוב במשפחות אומנה. מן המחקר הנוכחי עולה כי למרות ההבדלים הבולטים בין צורכיהן של משפחות המופנות למרכזי הקשר עקב השמה חוץ-ביתית של ילדיהן לצורכיהן של משפחות המופנות עקב סכסוך גירושין יש דמיון בחלק מהיבטי הטיפול הניתן כיום וכי רבות ממשפחות אלו מסיימות אף הן את הטיפול בהצלחה, כלומר יוצאות להסדרי ראייה עצמאיים ללא צורך בפיקוח. עם זאת יש לזכור כי שיטת המחקר לא אפשרה למידה על אותן משפחות הנותרות זמן רב מאד בטיפול, כפי הנראה עקב ריבוי צרכים.

עובדי המרכזים מכירים בכך שלמשפחות אלה צרכים מורכבים, ולכן הן דורשות טיפול אינטנסיבי וממושך במיוחד, וכי הטיפול בהן במרכזי הקשר כרוך בעבודה מול גורמים רבים. סוגיה נוספת העולה ביחס למשפחות האלה היא ההכרה הקיימת כיום בכך שצרכים נוספים של משפחות שילדיהן נמצאים בסידור חוץ-ביתי אינם מקבלים מענה מספק במסגרת עבודת המחלקות לשירותים חברתיים. צרכים אלה נוגעים בעיקר לחיזוק התפקוד ההורי של ההורים הביולוגיים ולעדכון תכנית הטיפול, על מנת להשיב את הילדים הביתה במידת האפשר (שורק, סבו-לאל ובן-סימון, עומד להתפרסם). בדיון שיעסוק בדרכים לתת מענים טובים יותר למשפחות אלה חשוב לשים לב למכלול הצרכים.

קובעי מדיניות שוקלים כיום חלופות שונות להמשך פיתוח השירות עבור משפחות שילדיהן בהשמה חוץ-ביתית, ובהן קיום המפגשים המפוקחים עבור אוכלוסייה זו בשירות אחר או במרכזים נפרדים, או בניית תמהיל התערבויות בתוך המרכזים הקיימים; מותאם לצורכיהן של משפחות אלה. יש לציין בהקשר זה כי ההכשרה הניתנת לעובדי המרכזים מתמקדת בעיקר בהתמודדות עם סכסוכי גירושין ופחות בטיפול במשפחות שילדיהן נמצאים בהשמה חוץ-ביתית. כדי להמשיך להפעיל את מרכזי הקשר במתכונת הנוכחית, שבה הם מטפלים בשני סוגי המשפחות, יש לשקול להרחיב את הכשרת עובדי המרכזים כך שתעסוק גם במתן כלים טיפוליים המתאימים למשפחות שילדיהן בהשמה חוץ-ביתית.

לשם קידום כיווני פעולה אפשריים בסוגיה סבוכה זו, חשוב למצוא מודל הפעלה שיאזן בין הצורך להעניק טיפול מיטבי המותאם לצורכי כל משפחה ובין הצורך להפעיל שירות

שיעשה שימוש יעיל במשאבים למען נגישות וזמינות מרביות, שהם רכיבים מרכזיים בשמירה על איכותו של שירות מסוג זה.

### **הבנת צורכיהן של המשפחות הנזקקות לטיפול ממושך**

חלק מן המשפחות צורכות את השירות במרכזים מעבר לתקופה המוגבלת שהשירות מיועד לה. מערך המחקר לא אפשר בדיקה שיטתית של מאפייני משפחות אלה ושל צורכיהן, ועל כן מומלץ לבחון אפשרות לבצע מחקר נוסף בנושא.

### **שיפור התיעוד**

יש מקום לפעול להטמעת השימוש בטופסי הפניה וסיכום, המאפשרים סטנדרטיזציה במעקב אחר עבודת המרכזים, כפי שנקבע בתע"ס, וכן לאסוף מידע על כלל הנושאים הנדרשים לתכנון הטיפול ולמעקב אחר תוצאותיו.

### **אמצעי ביטחון במרכזי הקשר**

מומלץ לוודא את קיומו של הציוד הנדרש כדי לשמור על הביטחון בעת קיום המפגשים במרכזים.

## תודות

חובה נעימה היא להודות לכל אלה שסייעו בהכנת מסמך זה ותרמו להשלמתו.

**תודה מיוחדת לשרה אשכנזי**, סגנית מנהלת השירות לרווחת הפרט והמשפחה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים, על ההתגייסות המלאה, השותפות והתמיכה במחקר במהלך כל שלביו. אלמלא שיתוף הפעולה המלא והאינטנסיבי לא היה ניתן לבצע עבודה זו.

ליקותיאל (קותי) צבע, מנהל אגף בכיר למחקר, תכנון והכשרה במשרד הרווחה והשירותים החברתיים ולד"ר יוסף (אסי) אהרונוב, ממונה תחום מחקר באגף זה, על התמיכה והליווי בביצוע המחקר.

תודה למנהלים ולעובדים הסוציאליים במרכזי הקשר על שיתוף הפעולה באיסוף הנתונים.

תודה חמה שלוחה גם למשפחות שהסכימו להתראיין למחקר.

תודה לעמיתינו במאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל אשר סייעו בשלבים השונים של המחקר: לפרופ' ג'ק חביב, מנהל המכון, לד"ר רחל סבו-לאל, לד"ר טלי טופילסקי ולדליה בן-רבי על הליווי בכתבת הדוח, וליפתח גורדוני על הסיוע בניתוח הנתונים והייעוץ המתודולוגי. אנו מודים גם לרונית בן-נון על עריכת הלשון של הדוח וללסלי קליינמן על הבאתו לדפוס.

