

# עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית

## חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה "למידה מהצלחות"

עירית אייזיק | שרית אלנבוגן-פרנקוביץ'



מאירס-ג'וינט-ברוקדייל  
MYERS-JDC-BROOKDALE  
מאירס-ג'וינט-ברוקדייל



מכון חרוב  
The Haruv Institute



# עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית

## חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה "למידה מהצלחות"

### שרית אלנבוגן-פרנקוביץ'

היחידה ללמידה מהצלחות ולמידה  
מתמשכת במערכות חברתיות

### עירית אייזיק

היחידה ללמידה מהצלחות ולמידה  
מתמשכת במערכות חברתיות

בשיתוף עם:

**טלי שלומי**, מנהלת תחום פגיעות מיניות ואוכלוסיות, מכון חרוב

עובדים סוציאליים ועובדי קהילה:

**יוסי גטה**, המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה

**ליאת סנבטו**, המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה

**מאירה מולונש דותן**, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד

**מיסטיר וונדמגן**, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד

**נאוה ברקולין**, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית מלאכי

**נועה לואי**, האגף לשירותי רווחה, אשקלון

**פאנה אשנפה טזזו**, המנהל לשירותים חברתיים, אשדוד

**וורטאו היילו**, המחלקה לקליטת עלייה, אשדוד

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק  
תרגום לאנגלית (תמצית מחקר והודעת פרסום): אוולין איבל  
הפקה והבאה לדפוס: לסלי קליימן

עיצוב גרפי: אתי אזולאי, תכלת  
© כל הזכויות שמורות למכון חרוב ולמאירס ג'וינט ברוקדייל

#### **מכון חרוב**

האוניברסיטה העברית הר הצופים

ירושלים 9765418

טלפון 077-5150300

כתובת האינטרנט: <http://haruv.org.il>

#### **מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל**

ת"ד 3886, ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400 • פקס: 02-5612391

כתובת האינטרנט: <http://brookdaleheb.jdc.org.il>

## תמצית

הספר "עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית – חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה 'למידה מהצלחות'" הוא פרי שיתוף פעולה בין מכון חרוב, מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל ועובדים סוציאליים וסמך מקצועיים, בני הקהילה האתיופית, שנבחרו על ידי מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים בהן הם עובדים, והשתתפו בקבוצת למידה. מכון חרוב פנה לצוות ה"יחידה ללמידה מהצלחות ולמידה מתמשכת במערכות חברתיות", במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל כדי שיובילו פרויקט זה, שמטרתו הבנת עקרונות הפעולה הנדרשים כדי לקדם את העבודה הטיפולית עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית. הפרויקט מהווה נדבך נוסף במאמצים הרבים שמשקיע מכון חרוב בהטמעת "כשירות תרבותית" (Cultural Competence) בתחום הגנת הילד ובפיתוחה.

הפרויקט התבסס על מפגשי למידה שבמהלכם נחקרו ותועדו סיפורי הצלחה של העובדים הסוציאליים והסמך מקצועיים. תהליך תשאול העובדים נעשה על פי המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית" שפותחה במכון ברוקדייל. התהליך חשף ידע מקצועי שהיה ברובו סמוי ולא מתועד. המתודה, הכוללת עשרה שלבי חקר, מאפשרת לחלץ את הידע המקצועי הסמוי במערכת ולהפכו לידע גלוי המנוסח בלשון "מכאונת לפעולה". בדרך זו מצטבר אצל הלומדים רפרטואר של פעולות ועקרונות פעולה אשר הובילו להצלחה. לא פעם, הידע שמתקבל הוא ידע מחדש ויצירתי המערער על אמתות או על תאוריות מקצועיות מוכרות. השימוש במתודה אף מעלה על סדר היום של הארגון את הצלחות העובדים במערכת. זאת ועוד, הוא מאפשר להטמיע שיטות למידה המלוות את אנשי הארגון ואת עבודתם היום-יומית.

השימוש במתודה מאפשר אפוא לחשוף את הצלחות הארגון, לגבש עקרונות פעולה ולקדם את הארגון למימוש שליחותו וחזונו. חשיבות הפרויקט טמונה בעיקר בדרך העבודה, המבקשת ללמוד מן הפרקטיקה המתקיימת הלכה למעשה על ידי העובדים בשדה, ועל בסיס זה לזהות, להמשיג ולפתח עקרונות ודרכי פעולה רלוונטיים לעבודה מיטבית ומותאמת תרבות עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית.

את סיפורי הצלחה שתועדו בחרו חברי קבוצת הלמידה, בשיתוף מלוות הלמידה עירית אייזיק ושרית אלנבוגן פרנקוביץ' מן היחידה ללמידה מהצלחות וטלי שלומי מנהלת תחום פגיעות מיניות ואוכלוסיות, ממכון חרוב.

אמות המידה לבחירת סיפורי הצלחה הן:

- ✦ מקרים מובהקים של התעללות או הזנחה.
- ✦ מקרים שקיים בהם הבדל ניכר וברור בין המצב לפני ההתערבות למצב אחרי ההתערבות.
- ✦ מקרים שהמטפל וגם המטופלים רואים בהם סיפור הצלחה (לא רק אחד הצדדים).
- ✦ מקרים שניתן בהם ביטוי למאפייני התרבות הייחודיים לבני הקהילה האתיופית בישראל, הן בסיפורה של המשפחה והן בטיפול של איש המקצוע.

ספר זה נכתב בהתבסס על תהליך התשאול והתיעוד של שבעה סיפורי הצלחה. בפרק הראשון נתאר את תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר, נפרוש בפני הקורא מידע על אודות תפיסת העולם העומדת בבסיס ה"למידה מהצלחות" וכן תיאור תמציתי של המתודה הרטרופקטיבית ואופן יישומה, ונציג סקירת ספרות בנושא: התעללות בילדים ובני נוער והזנחתם, והתמודדות מערכת השירותים עם מתן מענים לבני הקהילה האתיופית בנושאים אלה. בפרק השני נציג את עקרונות הפעולה המשותפים לסיפורי הצלחה ובפרק השלישי נציג את שבעת סיפורי הצלחה שסופרו בהרחבה על ידי בעלי המקצוע שהשתתפו בקבוצת הלמידה.

בין עקרונות הפעולה המשותפים אפשר לציין את העקרונות האלה:

1. **תיווך בין מערכת השירותים לבין המטופלים** – סיוע למטופלים להבין את דרישות המערכת ואת שעליהם לעשות כדי לעמוד בדרישות. במקביל, סיוע לאנשי המקצוע המעורבים בטיפול להבין את המטופלים, את הרקע שממנו הם באים ואת הקשיים שלהם. אנשי המקצוע, שאת סיפוריהם תיעדנו, מצאו את עצמם לעתים קרובות בתפקיד של מתווכים בין מערכות השירותים השונות (הרווחה, החינוך, המשפט ועוד) לבין המטופלים שלהם. התיווך הוא לעתים תרגום מילולי, אך ברוב המקרים מדובר בתיווך של מושגים, ציפיות, תפיסות עולם וערכים. דוגמה לכך ניתן לראות בסיפורה של טיגסט, עובדת סוציאלית שתיווכה בין האם – תמי לבין עו"ס לפי חוק הנוער. העו"ס לפי חוק הנוער החלה בתהליכים של הוצאת הבן – ליאל מחזקת האם בגלל חשש להזנחה חמורה. לאחר התערבותה של טיגסט, וקיום פגישה משותפת, הסכימה העו"ס לפי חוק הנוער להמתין, ולאפשר לתמי לפעול בהתאם לנדרש. הגישור בין אנשי המקצוע לבין המטופלים הוא פעמים רבות גישור תרבותי.

2. **יחס של כבוד למטופלים והקפדה על שיתופם בכל החלטה הנוגעת לחייהם ולחיי ילדיהם** – כל אנשי המקצוע שסיפוריהם מתועדים בספר זה, ציינו את הכבוד שרחשו כלפי המשפחות שליוו. רחשי כבוד אלה באו לידי ביטוי בכך שאנשי המקצוע הקפידו להסביר למטופלים את כל השיקולים המובילים להחלטה זו או אחרת, ענו על כל שאלותיהם, והשתדלו לא לכפות החלטות על ההורים אלא לעבוד יחד אתם בשיתוף פעולה. לדוגמה, הגישה המכבדת מובנית ביחסיו של העובד הסוציאלי משה עם הגברים שהוא מלווה. משה מקפיד לתת להם תמיד מידע על כל נושא ולכבד את החלטותיהם, גם אם אין הן תואמות את דעתו. כך למשל, בשיחה על תעסוקה וחיסכון לפנסיה, משה סיפר: "רשמתי להם על הלוח מה היתרונות ומה החסרונות של כל דבר (עבודה בשחור לעומת עבודה עם תלוש)". אחר כך התקיים דיון שהתבסס על המידע.

3. **התקדמות איטית והדרגתית בתהליך הטיפול, בקצב שמכתיב המטופל, לעתים תוך נכונות לקבל הידרדרות זמנית במצב הילדים או המשפחה** – אנשי המקצוע ששיתפו אותנו בסיפוריהם, הכירו כולם בחשיבות עיקרון זה, למרות הקושי הרב שהוא מציב בפניהם והרצון שלהם לעתים לפעול במהירות וללא עיכובים. כך לדוגמה, העובדת הסוציאלית נצ'וך ראתה כיצד אמה של נורית מסרבת לקבל את העובדה שבתה זקוקה לטיפול פסיכיאטרי. בסופו של דבר, רק לאחר התמוטטותה של נורית ושני אשפוזים, הכירה האם בכך שלבתה יש בעיה שלא תחלוף מעצמה.

עקרונות פעולה נוספים שעלו מסיפורי ההצלחה הם בין היתר: עבודה רגישת תרבות המתבססת על היכרות עם השפה, המאפיינים והקודים התרבותיים של בני הקהילה האתיופית; עבודה מערכתית תוך שיתוף פעולה עם אנשי מקצוע נוספים במחלקה ומחוץ לה; שימוש בסמכותם של אנשי מקצוע שותפים לשם יצירת שינוי משמעותי במצב המטופלים; בניית תכנית טיפול המתבססת על הערכים של שמירת המשפחה יחדיו וחיזוק מעמד ההורים בתוך המשפחה.

בספר זה מובאות תובנות על אודות פרקטיקות שזכו להצלחה והביאו לשיפור משמעותי במשפחות שליוו אנשי המקצוע. התובנות המובאות ישמשו בסיס לקיום ימי עיון, ויהיו משאב ללמידה הדדית ולפיתוח מקצועי של העובדים במחלקות לשירותים חברתיים ושל בעלי תפקידים נוספים העובדים עם אוכלוסיות מגוונות בישראל.

## תוכן עניינים

7	דברי פתיחה ותודות
9	הקדמה
12	מבוא
	<b>פרק ראשון:</b>
	תהליך איסוף סיפורי הצלחה בנושא עבודה מיטבית ומותאמת תרבות עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה,
15	בני הקהילה האתיופית, באמצעות המתודה "למידה מהצלחות"
17	1. תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר
19	2. "למידה מהצלחות" כמנוף לפיתוח אישי, מקצועי וארגוני
	3. סקירת ספרות בנושא התעללות בילדים ובבני נוער והזנחתם, והתמודדות מערכת השירותים
22	עם מתן מענים לבני הקהילה האתיופית בנושא זה
	<b>פרק שני:</b>
39	עקרונות הפעולה המשותפים לסיפורי הצלחה
41	1. עקרונות הפעולה שנגזרו מסיפורי הצלחה
42	2. פירוט עקרונות הפעולה שנגזרו מסיפורי הצלחה
	<b>פרק שלישי:</b>
	סיפורי הצלחה בעבודה מיטבית ומותאמת תרבות עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה, בני הקהילה
51	האתיופית
53	1. "אחד למען כולם וכולם למען אחד" סיפור הצלחה בעבודה עם משפחה במצוקה
63	2. משעבוד לחופש: סיפור הצלחה בעבודה עם פנטה וארבעת ילדיה
69	3. הצלחה בטיפול בנערה ובאמה והשבתה מחולי לבריאות
78	4. כנגד כל הסיכויים: סיפור הצלחה בעבודה עם משפחה עם קשיים כרוניים מורכבים
86	5. "סיפורי גברים": סיפורי הצלחה בעבודה עם אבות
92	6. "עולים על דרך המלך" סיפור הצלחה בעבודה עם נער מורד
101	7. "הצלה כפולה" סיפור הצלחה בעבודה עם אישה שסבלה מאלימות, ועם בנה שסבל מהזנחה
110	ביבליוגרפיה



## דברי פתיחה ותודות

ישראל, כמדינה קולטת עלייה, נדרשת לתת את הדעת למאפייני התרבות של קבוצות עולים שונות. כל עלייה מביאה אֶתה מנהגים, תפיסות, עמדות, הרגלים, צורות חיים ודרך התנהגות הנגזרים מארץ המוצא. העושר התרבותי של כל קבוצות העולים טומן בחובו יתרונות רבים ומייצר חברה מגוונת והטרוגנית, אך גם פער בתפיסה ובהבנה של נורמות ומוסכמות חברתיות, הגוררות חשדנות, רתיעה ולעתים גם התנהגות הנתפסת כלא נורמטיבית בעיני החברה בישראל. לכן, סוגיה זו היא נושא רלוונטי ביותר עבור בעלי המקצוע הנמצאים בקשר ישיר עם אוכלוסייה זו.

מכון חרוב עוסק בהכשרת אנשי מקצוע המטפלים באוכלוסיות מגוונות. מצאנו עצמנו עסוקים בשאלות: האם נכון לפתח הכשרה ייחודית לסוגי אוכלוסייה שונים? מהי רגישות תרבותית? והאם יש צורך לפתח מתודות שונות עבור אוכלוסיות שונות?

כדי לענות על שאלות אלה כונסה ועדה בהשתתפות נציגים ממשרדי ממשלה ומעמותות העוסקים בנושא קליטת עלייה. הצורך העיקרי שעלה הוא הבנת עקרונות הפעולה הנדרשים כדי לעבוד בצורה נכונה מול קבוצות אוכלוסייה שונות.

הנושא שהתמקדנו בו היה קידום העבודה הטיפולית עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה. כדי ללמוד את הנושא הוחלט לקיים קבוצת למידה שתכלול בעלי מקצוע שיש להם ידע וניסיון בתחום של עבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בקרב אוכלוסיות עולים.

אוכלוסיית בני הקהילה האתיופית נבחרה מכיוון שיש לה ייצוג יתר של ילדים המאותרים כבסיכון לעומת כלל האוכלוסייה וגם לעומת אוכלוסיות עולים אחרות.

ספר זה הוא תוצר של תהליך למידה ראשון מסוגו שהתקיים במהלך שנת 2015. התהליך התבצע באמצעות למידה של המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית", שהובילו עיריית איזיק ושרית אלנבוגן-פרנקוביץ' מ"היחידה ללמידה מהצלחות ולמידה מתמשכת במערכות חברתיות" במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

יש לתת את הדעת על כך שהמקרים המתוארים בספר הם מקרי קיצון של ילדים הנמצאים בסיכון גבוה במשפחותיהם, ולכן הפתרונות שהוצעו למשפחות אלה מתאימים להן. במסגרת מגבלות הכתיבה והשמירה על פרטיות המשפחות, תיאור המקרים מתייחס לפעולות המשמעותיות ביותר שנעשו במסגרת הטיפול ולא מפרט את כל פרטי הפגיעה.

אני מודה לרונת צור – ראשת המנהל לשירותים חברתיים בעיריית אשדוד, על האירוח הנדיב של הקבוצה לאורך התהליך כולו. לשרית אלנבוגן-פרנקוביץ' ולעיריית איזיק מ"היחידה ללמידה מהצלחות ולמידה מתמשכת במערכות חברתיות" במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, שהובילו את תהליך הלמידה והכתיבה של ספר זה. ולכל המשתתפים שלקחו חלק בתהליך:

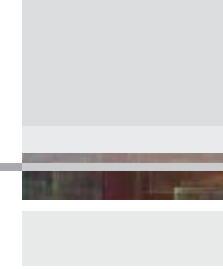
### נאוה ברקולין

עו"ס משפחה וסדרי דין, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית מלאכי

### נועה לואי

עובדת סוציאלית, האגף לשירותי רווחה, המרכז למניעת אלימות במשפחה, אשקלון





### **מיסטיר וונדמגן**

עובדת סוציאלית, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד

### **ליאת סנבטו**

עו"ס משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה

### **יוסי גטה**

מגשר ומדריך, בתכנית 'אבות', המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה

### **מאירה מולונש דותן**

לשעבר עו"ס נערים ונערות, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד

### **פאנה אשנפה טזוז**

עובדת סוציאלית, המרכז למניעת אלימות במשפחה, המנהל לשירותים חברתיים, אשדוד

### **וורטאו היילו**

לשעבר מגשר פנימיות, המחלקה לקליטת עלייה, אשדוד

### **טלי שלומי**

מנהלת תחום פגיעות מיניות ואוכלוסיות

מכון חרוב

## הקדמה

הספר "עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית - חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה 'למידה מהצלחות'" הוא פרי שיתוף פעולה בין מכון חרוב, מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל ועובדים סוציאליים שנבחרו על ידי מנהלי המחלקות לשירותים חברתיים בהן הם עובדים. זהו תוצר של פרויקט למידה ארוך ומורכב שאימץ את המתודה שפותחה במכון ברוקדייל: "למידה מהצלחות העבר - המתודה הרטרופקטיבית". מתודה זו מאפשרת לזהות את הידע הסמוי אשר נצבר בארגונים באמצעות רפלקסיה, והפיכתו לידע הניתן ליישום גם בעתיד. מטרת העל של פרויקט הלמידה הזו היא קידום העבודה הטיפולית עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית.

הפרויקט התבסס על מפגשי למידה של עובדים סוציאליים מבני הקהילה, שבמהלכם חקרו סיפורי הצלחה של העובדים הסוציאליים המשתתפים, תיעדו אותם והפיצו אותם. חשיבות הפרויקט טמונה בעיקר בדרך העבודה, המבקשת ללמוד מן הפרקטיקה המתקיימת הלכה למעשה על ידי עובדים סוציאליים בשדה, ועל בסיס זה לזהות, להמשיג ולפתח עקרונות ודרכי פעולה רלוונטיים לעבודה מיטבית מותאמת תרבות עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית. במסגרת הפרויקט זוהו תשעה עשר עקרונות כלליים, בסיסיים וחשובים של עבודה סוציאלית עם ילדים ומשפחות בתחום הגנת הילד בכלל ובהקשר של עבודה עם קבוצת מיעוט תרבותית בפרט. עקרונות אלה מפורטים בספר זה.

הפרויקט מהווה נדבך נוסף במאמצים הרבים והחשובים המושקעים בהטמעת "כשירות תרבותית" (Cultural Competence) בתחום הגנת הילד ובפיתוחה. "כשירות תרבותית" היא מערך של התנהגויות, של מיומנויות פרקטיות, ושל עמדות ומדיניות, אשר משתלבות בעבודת המערכת או בקרב אנשי מקצוע, לשם עבודה אפקטיבית בסיטואציות חוצות תרבות (NASW, 2015). יישום "כשירות תרבותית" בתחום הגנת הילד אינו פשוט כלל ועיקר, שכן הוא מעלה אתגרים אישיים, מקצועיים ואתיים מורכבים. כך לדוגמה, בבואנו להעריך סיכון בקרב ילדים מקבוצת מיעוט, מחד איננו יכולים לאמץ נקודת מבט אתנוצנטרית ולהתעקש על סטנדרטים אחידים ואוניברסאליים המתבססים על נקודת מבט מערבית והגמונית תוך התעלמות מהבדלים תרבותיים; גישה זו עלולה להוביל לזיהוי שגוי של גורמי סיכון במקרים שלמעשה אין בהם סיכון כלל. מאידך, איננו יכולים להצדיק כל פרקטיקה הורית בשם ה"רגישות התרבותית", ובפרט כאשר יש חשש שהיא עשויה לגרום לפגיעה בילד. "כשירות תרבותית" בתחום הגנת הילד שואפת למצוא את שביל הזהב ולהימנע משתי עמדות קיצוניות אלה (Korbin & Spilsbury, 1999).

גישה מודעת הֶקְשָׁר (context-informed perspective) מרחיבה את ההתייחסות אל מעבר למושג תרבות וכך היא רואה את ההתפתחות וההתנהגות האנושית, ואת התאוריות שיוצרים בני האדם כדי להסביר את עולמם, כמושפעות מן ההקשרים הרבים המקיפים אותם (למשל הֶקְשָׁר חברתי, פוליטי, היסטורי, כלכלי, תרבותי, וכו'). הגישה נובעת מן הגישה האקולוגית, ומשלבת בה תאוריות ביקורתיות המתבוננות על הֶקְשָׁר הפוליטי ועל יחסי כוח, מורכבות והיברידיזציה, ומבינה את המושג תרבות כישות מתפתחת (רואר-סטריאר, בדפוס). בתחום הגנת הילד מבקשת גישה זו להתבונן על הקשרים שונים שילדים ומשפחות חיים בהם, ולהבין את הרלוונטיות של הקשרים אלה להערכת סיכון, הזנחה והתעללות, כמו גם לדרכי מניעה, טיפול והגנה על ילדים. מודעות להֶקְשָׁר בקרב אנשי מקצוע וקובעי מדיניות בתחום הגנת הילד חשובה במיוחד בבואנו לעבוד עם קבוצות מיעוט מוחלשות המתמודדות עם ריבוי כוחות חברתיים וממסדיים דכאניים (oppressive), כדוגמת בני הקהילה האתיופית בישראל.

חשיבותה הרבה של המודעות להקשרים שונים מודגמת בסוגית הייצוג הלא-פרופורציונאלי של ילדים בני הקהילה האתיופית בהשמה חוץ ביתית. מנתוני השירות לילד ולנוער במשרד הרווחה והשירותים החברתיים

(להלן, משרד הרווחה) על ילדים בפנימיות בשנת תשע"ד עולה כי 7% מן החניכים בפנימיות הם בני הקהילה, ובפנימיות השיקומיות טיפוליות שיעורם מגיע לכדי 12% (חסין ועמיתיה, 2014). אל מול שיעור זה נתוני הלמ"ס (2015) מראים כי באותה השנה שיעור התלמידים בני הקהילה מכלל התלמידים בחינוך העברי היה 2.9%. נתונים אלה מעידים על ייצוג יתר דרמטי של ילדים בני הקהילה<sup>1</sup> בפנימיות של משרד הרווחה<sup>2</sup>. דוגמה זו מחדדת את החשיבות בהתבוננות רחבה, מודעת הקשר ומורכבת בבואנו לדון בקשר שבין תרבות לבין סיכון, הזנחה והתעללות בילדים, שכן התמקדות ב"תרבות" בלבד תוביל להסברים חלקיים ומוטים אשר עלולים לתרום לסטיגמטיזציה של קבוצה שלמה (Nadan, Spilsbury & Korbin, 2015).

התופעה של ייצוג לא־פרופורציונאלי של קבוצות אוכלוסייה ייחודיות בצמתים שונים של מערכת הגנת הילד, ובפרט בשיעורי השמה חוץ ביתית, היא סוגיה שנחקרת מזה שנים רבות בעולם. המחקר מראה כי קבוצות מיעוט מוחלשות מתאפיינות בייצוג יתר במערכת הגנת הילד, הרבה יותר משיעורן באוכלוסייה הכללית (Dettlaff, 2014). הסיבות לכך מגוונות ונעות בין השפעתן של דעות קדומות בשלבי הדיווח, החקירה, האימות והטיפול, לבין רמות גבוהות יותר של מצוקה – בפרט זו המקושרת לעוני – בקרב אוכלוסיות מיעוט (Fluke et al., 2011). בהקשר של בני הקהילה האתיופית בישראל, לא ניתן להבין את תופעת ייצוג היתר ללא התייחסות להקשרים שונים ומורכבים כמו גזענות, וכמו היבטים בולטים של מדיניות ברמות שונות הכוללת הפרדה של תלמידים, הפניה לפנימיות, הסללה בחינוך ועוד (בלס, זוסמן, וצור, 2014; וייסבלאי, 2010; קוך-דידוביץ', 2011). נראה כי ייצוג יתר של ילדים בני הקהילה האתיופית במערכת הגנת הילד תורם לחוסר אמון של הורים בשירותי הרווחה ולהתנגדותם לשינוי פעולה עם אנשי המקצוע, דבר שמוביל דווקא להחלשת ההגנה על הילדים הזקוקים לה במיוחד. מחקר נוסף נדרש בישראל בתחום זה במטרה להבין את דפוסי הדיווח, החקירה והטיפול בהתייחס לקבוצות תרבות, לאום ודת שונות, ובנוגע לילדים ממשפחות הקהילה האתיופית בפרט.

לצד חשיבותו של ספר זה, בקריאה ביקורתית עולות מספר נקודות שאפשר לתת עליהן את הדעת בעת הקריאה, או כהמלצות להרחבת פרויקט זה. הנקודה הראשונה קשורה לשאלה המהותית – מהי הצלחה? מקריאת סיפורי המקרה עולה התחושה כי במרבית הסיפורים "הצלחה" היא קבלת תכנית הפעולה המוצעת על ידי המערכת. רוב המקרים המוצגים בספר מתארים הצלחה אחרי גירושין, אחרי סידור חוץ ביתי בחוק וכו'. כמובן שאלה פתרונות רלוונטיים וחשובים, אך לעתים עולה התחושה כי המקרים המתוארים מציגים תמונה חד־ממדית של הצלחה. במקרים רבים בולטת התנגדותם של הורים לאבחונים, להגדרות רפואיות ולשימוש בטיפול תרופתי, כאשר "הצלחה" היא תהליך שבסופו "מקבלים" ההורים את הצורך באבחונים ואת הטיפול הרפואי המוצע. מסקרנים במיוחד עשויים להיות סיפורי התערבות שהצלחה בהם תבסס על עבודה מערכתית אמיתית עם השותפים בקהילה (כגון בתי ספר, קרובי משפחה נוספים ואולי אף מתנדבים) וניסיונות למיצוי הטיפול בתוך הקהילה. כמו כן, מקרים שילדים יאותרו בהם "רגע לפני", כמו גם מקרים שיתרחש בהם שיתוף פעולה מלא עם ההורים – אלה עשויים להיות מקרי מבחן בעלי פוטנציאל עשיר לפיתוח ידע חלופי. אם פרויקט זה יורחב, יהיה מרתק ללמוד מסיפורי הצלחה נוספים שכאלה.

נקודה שנייה קשורה להיעדר קולם של ההורים והילדים. אף על פי שבקריטריונים ל"מהי הצלחה" מצוין כי: "המטפל וגם המטופלים רואים בסיפור הצלחה (לא רק אחד הצדדים)", עולה התהייה האם הסיפורים המתוארים היו מוגדרים גם על ידי ההורים והילדים כסיפורי הצלחה? ברוח זו, קולם של ההורים, לא כל שכן של הילדים – אינו נשמע.

1 ילדים שהם עצמם עלו מאתיופיה או אחד מהוריהם עלה לארץ משנת 1990 ואילך.

2 נתון זה אינו כולל את שיעורם הגבוה של ילדים בני הקהילה האתיופית בפנימיות של המנהל לחינוך התיישבותי ועליית הנוער. על פי שנתון 2014 של המועצה לשלום הילד, בשנת תשע"ג היוו ילדים בני הקהילה האתיופית (ובכללם אלה שנולדו בארץ) כ־20% מכלל הילדים בפנימיות אלה.

הנקודה השלישית נובעת מתוך הגישה מודעת ההקשר המזמינה פרספקטיבה ביקורתית למקומם של הקשרים חברתיים וממסדיים רלוונטיים כאשר עובדים עם ילדים ומשפחות מן הקהילה האתיופית. כך לדוגמה, כפי שאנו יודעים, ואכן בא לידי ביטוי בספר זה, שיעוריהם של אבחונים ומתן טיפול תרופתי לילדים בני הקהילה האתיופית גבוהים. חסרה התבוננות ביקורתית על היבטים מסוג זה, כמו גם על מנגנוני הסללתם של ילדים בני הקהילה האתיופית לסידורים חוץ ביתיים, לכיתות מיוחדות וכו'. ייצוג יתר של בני הקהילה במסגרות אלה עלול להנציח את התיוג השלילי כלפיהם ולהוות מכשול לקליטתם המיטבית בחברה.

נקודה זו חשובה במיוחד כאשר מדובר בעובדים בני הקהילה האתיופית המטפלים בבני קהילתם. עובדים סוציאליים המשתייכים בעצמם לקבוצת מיעוט מחזיקים באופן סימולטאני שני גופי ידע: האחד נרכש בתהליכי סוציאליזציה מוקדמים כחלק מן החיים בקבוצת תרבות ייחודית, והשני נרכש מאוחר יותר בתהליכי סוציאליזציה אקדמיים ומקצועיים הנסמכים על פרספקטיבה מערבית. אי לכך, אנשי מקצוע, שהם בעצמם חברי קבוצת מיעוט, כמו העובדים שלקחו חלק בהכנת ספר זה, הם בעלי ראייה ייחודית ונדירה כלפי בני הקהילה עמה הם עובדים (Green, 1999). נראה כי העובדים שלקחו חלק בפרויקט הזה מסורים מאוד למשפחות עמן הם עבדו כמו גם למקום עבודתם, וקולם המקצועי וקול השירותים והממסד שאליו הם משתייכים נשמע בצורה ברורה בספר זה. עם זאת, נראה כי הפרספקטיבה התוך-תרבותית הייחודית שביכולתם לספק איננה מקבלת קדימות. הדבר היה עשוי להיות בעל ערך ייחודי וחשוב לחשיבה על דרכי טיפול נוספות, כמו לדוגמה שילוב עבודה עם ערכים מסורתיים כמו ערך המשפחה, התגייסות המשפחה המורחבת לעזרה במצבי מצוקה ועוד. ייתכן כי יש לתת את הדעת לכך ולפתח מענים נוספים בתוך הקהילה אשר יעצימו את ערכי התרבות והקהילה הקיימים ומשאביהן, וישלבו אותם בתהליך ההתערבות.

לסיכום, פרויקט זה הוא חשוב ומהותי לקידומה של "כשירות תרבותית" בקרב אנשי מקצוע האמונים על רווחתם של ילדים והוא בבחינת סנונית ראשונה ללמידה מן השדה באמצעות המתודה של "למידה מהצלחות". אנו מקווים כי פרויקט זה יורחב ובהמשך יכלול פרספקטיבה ביקורתית וראייה רחבה להקשרים נוספים ומגוונים המעורבים בתחום הגנת הילד בכלל ובקרב ילדים ומשפחות מן הקהילה האתיופית בפרט.

שלי אינגדאורונדה<sup>4</sup>

ד"ר יוחאי נדן<sup>3</sup>

3 בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית, האוניברסיטה העברית

4 דוקטורנטית לעבודה סוציאלית בבית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית, האוניברסיטה העברית

## מבוא

אחד האתגרים המרכזיים העומדים בפני ארגונים הוא שמירה על יכולת ההתחדשות ועל הערכות מתמדת למציאות ולתנאים המשתנים תדיר. זאת באופן שימשיך לשרת כראוי את קידום מטרותיהם. בעידן הנוכחי, קצב השינויים מהיר ולעתים בלתי צפוי, ועמידה באתגר זה הולכת ונעשית מורכבת יותר וחיונית לשמירה על המשכיותם של ארגונים ועל יכולתם לספק מענים מיטביים לאוכלוסיות היעד עבורן הם פועלים.

"היחידה ללמידה מהצלחות וללמידה מתמשכת במערכות חברתיות" במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, מעניקה כלים ללמידה ארגונית מתמשכת ולשיפור השירות של ארגונים ומערכות. מתודות הלמידה שפותחו ביחידה מאפשרות לצוותים בארגונים לעצב ידע מקצועי שהיה עד כה סמוי, ולהפכו לידע גלוי ומכוון לפעולה, ובד בבד להבנות תהליכי שינוי ופיתוח הנובעים מן השטח, ולמידה משותפת העוסקת בהרהור ותהייה בעת העשייה.

אחת המתודות המרכזיות שפותחו ביחידה היא "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית". מתודה זו מתמקדת בפיתוח יכולותיהם של ארגונים ללמוד מהצלחות העבר שלהם. למידה זו מאפשרת לזהות את הידע הסמוי אשר נצבר בארגונים, באמצעות רפלקסיה, ולהפכו לידע הניתן ליישום גם בעתיד. הלמידה מתרחשת במפגשי למידה, באמצעות חקר סיפורי הצלחה, תיעודם והפצתם. התהליך מיועד להפיץ ידע, אשר יקדם את הפרקטיקה, ישקף את הצלחות הארגון, ירחיב את הידע המקצועי, יעורר שיח על תפיסות ועמדות, יעודד פתיחות בין המשתתפים ויעורר את הארגונים לבצע את השינויים הנחוצים בו. המתודה מתבססת על חקר ההצלחה על פי עשרה שלבים.

## עשרת שלבי החקר של המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית"

**שלב 1:** תיאור ההקשר הארגוני

**שלב 2:** איתור הצלחה ראויה ללמידה וזיהוי תחום ההצלחה

**שלב 3:** תיאור תמציתי של ההצלחה, במונחים של "לפני" ו"אחרי"

**שלב 4:** זיהוי התוצרים החיוביים (האובייקטיביים והסובייקטיביים) של ההצלחה

**שלב 5:** זיהוי של תוצרי לוואי שליליים ושל מחירי ההצלחה

**שלב 6:** בחינת השאלה האמנם מדובר ב"הצלחה" המצדיקה המשך למידה

**שלב 7:** פירוט הפעולות שהביאו להצלחה

**שלב 8:** איתור נקודות המפנה בין המצב "לפני" לבין המצב "אחרי"

**שלב 9:** הפקת עקרונות הפעולה שביסוד הפעולות שהביאו להצלחה ותרמו לה (ראו שלב 7)

**שלב 10:** זיהוי סוגיות בלתי פתורות להמשך הלמידה

הידע המופק בתהליך התשאול מתועד ומופץ לצורכי למידה ויישום בקרב אנשי מקצוע בארגון שהופק בו ומחוצה לו. חשוב לציין שייחודה של המתודה הוא שלצד איתור סיפורי הצלחה ולמידה מהם, היא מאפשרת גם לאתר סוגיות לא פתורות להמשך למידה (ראה שלב 10). התמודדות עם סוגיות אלה ולמידתן מאפשרות למערכת לקיים למידה מתמשכת ולשפר בהתמדה גם את מה שכבר הצליח.

בשנת 2015, פנתה טלי שלומי ממכון חרוב לשרית אלנבוגן-פרנקוביץ' ולעיריית איזיק מן "היחידה ללמידה מהצלחות ולמידה מתמשכת במערכות חברתיות" במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, בבקשה לסייע בתהליך של איתור סיפורי הצלחה בעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה יוצאי אתיופיה ותיעודם, וכן בבקשה להכין סקירת ספרות נרחבת בנושא התעללות בילדים והזנחתם.

המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופסקטיבית" שתוארה לעיל, שימשה ככלי המתודולוגי בתהליך איתור סיפורי הצלחה בטיפול בילדים, בני הקהילה האתיופית, שסבלו מהזנחה או התעללות ותיעודם. סיפורי ההצלחה יתוארו בפירוט רב בספר זה, הכולל את הפרקים שלהלן:

**פרק הראשון** נתאר את תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר, נפרוש בפני הקורא מידע על אודות תפיסת העולם העומדת בבסיס ה"למידה מהצלחות" וכן תיאור תמציתי של המתודה הרטרופסקטיבית ואופן יישומה, ונציג סקירת ספרות בנושא: התעללות בילדים ובני נוער והזנחתם, והתמודדות מערכת השירותים עם מתן מענים לבני הקהילה האתיופית בנושאים אלה.

**פרק השני** נציג את עקרונות הפעולה המשותפים לסיפורי ההצלחה.

**פרק השלישי** נציג את שבעת סיפורי ההצלחה שסופרו בהרחבה על ידי בעלי המקצוע שהשתתפו בקבוצת הלמידה. אנו מודות לאנשי המקצוע שסיפוריהם מתועדים בהמשך, אשר לקחו חלק בתהליך כולו ושיתפו אותנו בידע המקצועי הרב שלהם:

**יוסי גטה**, מגשר ומדריך, תכנית 'אבות', המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה;

**ליאת סנבטו**, עו"ס משפחה, המחלקה לשירותים חברתיים, גדרה;

**מאירה מולונש דותן**, לשעבר עו"ס נערים ונערות, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד;

**מיסטר וונדמגן**, עובדת סוציאלית, המחלקה לנוער וצעירים, אשדוד;

**נאוה ברקולין**, עו"ס משפחה וסדרי דין, המחלקה לשירותים חברתיים, קרית מלאכי;

**נועה לואי**, עובדת סוציאלית, המרכז למניעת אלימות במשפחה, האגף לשירותי רווחה, אשקלון;

**פאנה אשנפה טזוז**, עובדת סוציאלית, המרכז למניעת אלימות במשפחה, המנהל לשירותים חברתיים, אשדוד;

**וורטאו היילו**, לשעבר מגשר פנימיות, המחלקה לקליטת עלייה, אשדוד.

