

"הזלכים יד ביד": סיפורי לקוחות

ספר שני

תיעוד סיפורי הצלחה באגף הרווחה
והשירותים החברתיים בבאר שבע

עיריית איזיק שרית אלנובוגן-פרנקוביץ'

עריכת לשון: רוגית בן-נון
תרגום התמצית: אולין איבל
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

מכון מאיירס-ג'וינט-ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400 | פקס: 02-5612391
brookdale.jdc.org.il

ירושלים | סיוון תשע"ט | יולי 2019

עוד פרסומים של המכון בנושא

- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; אייזיק, ע. 2018. 360⁰ – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה בעבודה עם אוכלוסייה ערבית. דמ-783-18.
- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; אייזיק, ע. 2018. 360⁰ – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה בעבודה עם אוכלוסייה בדואית. דמ-782-18.
- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; אייזיק, ע. 2018. 360⁰ – התוכנית הלאומית לילדים ולנוער בסיכון לומדת מהצלחות: סיפורי הצלחה של מנהלות בתוכנית. דמ-781-18.
- אייזיק, ע.; אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. 2017. "הולכים יד ביד": סיפורי לקוחות - תיעוד סיפורי הצלחה באגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע. פמ-78-17.
- אייזיק, ע.; אלנבוגן-פרנקוביץ', ש. 2016. עקרונות לעבודה עם ילדים נפגעי התעללות והזנחה בני הקהילה האתיופית: חילוץ ידע על עבודה מיטבית מותאמת תרבות באמצעות המתודה "למידה מהצלחות". מ-148-17. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל ומכון חרוב.
- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; אייזיק, ע. 2016. עלה והצלח. סיפורי הצלחה על שילובם וקידומם של דיירים ברשת מרכזי עלה. פמ-74-16. מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ירושלים וארגון עלה.
- שמר, א. רוזנפלד, י.מ.; דהן, א. דניאלי הלווינג, א. (עורכים). 2016. מה בעצם עשינו? סיפורי הצלחה ממרכזי תמיכה לסטודנטים עם לקווי למידה. מכון מופת בשיתוף מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ירושלים.
- רוזנפלד, י.מ.; גילת, מ.; שמר, א. (עורכים). 2015. שילובם של ילדים עם צרכים מיוחדים במעונות היום בישראל – למידה מהצלחות בתוכנית "מסיכון לסיכוי". מ-144-15.
- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; רוסו, ל.; רוזנפלד, י.מ.; בשיתוף אלק, פ., וויינשטיין, ג. 2011. "כזה ראה והתחדש"... – דפוסי הפצה והטמעה בגף ניסויים ויזמות ומרכזי הפצה, באמצעות המתודה הרטרופקטיבית – "למידה מהצלחות". פמ-68-11, המזכירות הפדגוגית משרד החינוך ומאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ירושלים.
- אלנבוגן-פרנקוביץ', ש; שמר, א.; רוזנפלד, מ.י. 2011. קידום תהליכי למידה עם ארגונים: תדריך להיכרות עם הלמידה מהצלחות והלמידה המתמשכת. מ-138-11.
- רוזנפלד, י.מ.; גילת, מ.; טל, ד. 2010. למידה מהצלחות בעבודתם של קציני מבחן לנוער. משרד הרווחה והשירותים החברתיים ומאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ירושלים.
- רוזנפלד, י.מ.; רוזנברג, ל.; אלק, פ. 2009. "למידה מהצלחות" והשלכותיה על תוכנית "אורות לתעסוקה" בחברת "אמין" – תיעודי הצלחות כמקור לעקרונות עשייה למען הקידום התעסוקתי 2006-2008. דמ-534-09.

גביש, ט.; רוזנפלד, י.מ. 2008. למידה מהצלחות בחינוך היסודי בעיר נתניה וסביבתה. דמ-520-08. מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל ירושלים, בשיתוף מחוז מרכז במשרד החינוך.

וייס, צ.; גביש, ט.; רוזנפלד, י.מ.; אלנבוגן-פרנקוביץ', ש.; סייקס, י. 2007. למידה מהצלחות כמנוף ללמידה בית-ספרית, תוכנית פיילוט 2005-2002. המתודה השנייה: מסע בעקבות שאלת למידה - המתודה הפרוספקטיבית. דמ-489-07.

סייקס, י.י.; רוזנפלד, י.מ.; וייס, צ. 2006. למידה מהצלחות כמנוף ללמידה בית-ספרית: תוכנית פיילוט - 2005-2002. המתודה הראשונה: למידה מהצלחות העבר - המתודה הרטרופקטיבית. דמ-473-06. האגף העל-יסודי במשרד החינוך, בשיתוף מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל, ירושלים.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

תמצית

אחד האתגרים המרכזיים הניצבים בפני ארגונים הוא שמירה על יכולת התחדשות ועל היערכות מתמדת למציאות ולתנאים המשתנים תדיר, בדרך שתמשיך לשרת כראוי את קידום מטרותיהם. בעידן הנוכחי, שבו קצב השינויים מהיר ולעיתים לא צפוי, הופכת העמידה באתגר זה למורכבת ולחיונית לצורך שמירה על המשך פעילותם של הארגונים ויכולתם לספק מענים מיטביים לאוכלוסיות שעבורן הם פועלים.

השירות ללמידה מהצלחות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל מסייע לארגונים להתמודד עם אתגרים אלה על ידי פיתוח והטמעת פרקטיקות חדשניות, שיוכלו לסייע להם להעניק לאוכלוסיית היעד שירות ראוי, מועיל ואיכותי. גישת הלמידה מהצלחות שואפת ליצור סביבה המעודדת למידה משותפת ומתמשכת בארגונים.

אחת המתודות שפותחו היא "הלמידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית". מתודה זו מתמקדת בפיתוח יכולתם של ארגונים ללמוד מהצלחות העבר. למידה זו מאפשרת לזהות את הידע הסמוי אשר נצבר בארגונים, לאתר פעולות ועקרונות פעולה אשר הובילו להצלחות, ובכך להפוך את הידע הנצבר בתהליך הלמידה לידיע הניתן ליישום גם בעתיד.

בשנת 2016 פנתה אתי כהן, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע, לשירות ללמידה מהצלחות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, בבקשה לסייע בתהליך של איתור ותיעוד סיפורי הצלחה בעבודתם של העובדים הסוציאליים באגף. המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית" שימשה כלי מתודולוגי בתהליך תיעוד הסיפורים. במהלך שנת 2017 התבצע תהליך מובנה ושיטתי של איתור, תשאול ותיעוד הסיפורים ופורסם הספר הראשון המתעד סיפורים אלו, "הולכים יד ביד – סיפורי לקוחות". בשנת 2018 המשיכה העבודה כאשר הפעם נבחרו סיפורי הצלחה ממחלקות אחרות באגף הרווחה והשירותים החברתיים.

תהליך העבודה, אשר תוצריו נכללים בספר זה, כלל כמה שלבים:

1. **הקמת צוות היגוי.** הוקם צוות היגוי להובלה ולליווי של התהליך. כמו כן, נבחרו ארבע מחלקות מתוך האגף שמתוכן ייבחרו עובדות שישתפו בסיפורי הצלחה שלהן.
2. **בחירת הסיפורים.** הסיפורים נבחרו על פי אמות מידה שנקבעו. להלן כמה דוגמאות לאמות המידה: גם הלקוח וגם העובד חושבים שמדובר בסיפור הצלחה; העובד מעריך שהלקוח יסכים להתראיין; הסיפורים ייצגו את האוכלוסייה המגוונת של לקוחות האגף. לאחר קביעת אמות המידה התקיימו כמה פגישות לבחירת סיפורי ההצלחה.
3. **הדרכת סטודנטיות לעבודה סוציאלית לביצוע תיעוד של סיפורי ההצלחה.** לצורך תיעוד הסיפורים נבחרו סטודנטיות לעבודה סוציאלית מאוניברסיטת בן-גוריון. הן בחרו להשתתף בפרויקט זה כחלק מן הדרישות לסיום התואר. הסטודנטיות למדו את עיקרי המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית".
4. **תשאול ותיעוד של סיפורי ההצלחה.** אלה נעשו על ידי הסטודנטיות לעבודה סוציאלית שהוכשרו לכך. רואיינו תשעה לקוחות ועשר נשות מקצוע: שבע עובדות סוציאליות, רכזת תעסוקה, מלווה תעסוקתית וקצינת מבחן. להלן כמה דוגמאות לסיפורי

הצלחה שתועדו בספר זה: צעד אחר צעד – סיפור הצלחה בשיקומה של אישה מכורה לסמים; אשת חיל – סיפור הצלחה בשינוי תעסוקתי והעצמה אישית; כבוד אמיתי – סיפור הצלחה של גמילה מהימורים וחיי עבריינות.

5. **עיבוד הסיפורים וחילוץ עקרונות פעולה משותפים.** לאחר שלב התיעוד עובדו החומרים שנאספו. נוסף לכך נכתב פרק המסכם את עקרונות הפעולה המשותפים לכל הסיפורים או לרובם. דוגמאות לעקרונות פעולה אלה: יחס של כבוד למטופלים בכל עת; תכנית הטיפול הנעשית מתוך ראיית כל המשפחה; להצלחה שותפים רבים; עבודה מערכתית עם שותפים בתוך מערכת הרווחה ומחוצה לה מאפשרת יצירת מעטפת טיפולית מיטבית; ניצול משבר כמנוף לשינוי; קשר טיפולי משמעותי כבסיס להצלחה; תפירת חליפה טיפולית ייחודית מותאמת למידות האישיות של כל לקוח.

בספר זה מובאות תובנות על הפרקטיקות שזכו להצלחה והביאו לשיפור משמעותי בקרב הלקוחות ובקרב בני משפחותיהם. התובנות ישמשו בסיס לימי למידה וימי עיון, ויהיו משאב ללמידה הדדית ולפיתוח מקצועי של העובדים במחלקות לשירותים החברתיים ושל בעלי תפקידים נוספים העובדים עם אוכלוסיות מגוונות בישראל.

תודות

אנו רוצות להודות לכל בעלי התפקידים שהשתתפו בתהליך כתיבת ספר זה.

תודה גדולה לעו"ס אתי כהן, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע, על שהגתה את הרעיון, ליוותה אותנו משלב החזון ועד המימוש וממשיכה ללוותנו זו השנה השנייה, ועוד היד נטויה. תודה לעו"ס לילך שגיב, רפרנטית אגפית ומדריכת סטודנטים בתכנית, על שבמרץ בלתי נלאה ובחיוך תמידי קידמה את תהליך כתיבת הספר גם בשנה השנייה.

תודה מיוחדת ללקוחות אגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע, על שהסכימו להכניס אותנו אל עולמם ולשתף אותנו בסיפורי ההצלחה שלהם. הם מהווים מקור השראה לכולנו.

תודה לחברי הסגל במחלקה לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן גוריון על שיתוף הפעולה המקצועי.

לסטודנטיות לעבודה סוציאלית מאוניברסיטת בן גוריון: ירדן רבינוביץ', מיתי ויינבך, שיר צ'רקסקי, ופאא אלקר'נאוי, נעמה מאיר ומיכל סלע, על שלקחו חלק פעיל בתהליך הלמידה ולאחר מכן תיעדו את סיפורי ההצלחה של הלקוחות והעובדות הסוציאליות. הרצינות והמסירות שלהן היוו רכיב חשוב בהצלחת הפרויקט כולו.

למדריכות הסטודנטיות: עו"ס תמי אובה ועו"ס לילך שגיב; לעובדות ששיתפו אותנו בידע המקצועי הרב שלהן: שרון גולן שדות, גראסיאלה ישראל, אירנה מכייב, עדי שטייר, בתיה פינקלשטיין, ריטה צבטקוב, אסתר גושן אילין, שגית מידן, יעל גני אור ומירב טפירו; ולרפרנטיות המחלקתיות שליוו את התהליך כולו וסייעו באיתור ובבחירת סיפורי ההצלחה: אתי שטרית, הדס כליפא ויעל גני אור.

למנהלות המחלקות, על שתרמו מן הידע והניסיון הרב שלהן ותמכו בתהליך כולו מתחילתו ועד סופו: צילה אלמוג, אתי שטרית, טל סלובו ברבי ומירב מרסיאנו-לוי.

ולבסוף, תודה לעמיתינו במכון מאיר-ג'וינט-ברוקדייל; לרונית בן-נון על עריכת הלשון של הספר, לג'ני רוזנפלד ותמר צמח מרום על ההערות המועילות ולענת פרקו-טולדנו על העיצוב וההבאה לדפוס.

תוכן עניינים

1	דברי פתיחה
3	מבוא
5	פרק א: רקע
6	1. תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר
8	2. מתודולוגיה
9	פרק ב: עקרונות פעולה משותפים שעלו מתוך תשעת סיפורי ההצלחה
15	פרק ג: סיפורי ההצלחה
16	1. "צעד אחר צעד" – סיפור הצלחה בשיקומה של אישה מכורה לסמים
26	2. "אמן נולד" – סיפור הצלחה בבית משפט קהילתי
34	3. "כושר ואושר" – סיפור הצלחה בשיקום אישי ומקצועי
40	4. "אשת חיל" – סיפור הצלחה בשינוי תעסוקתי והעצמה אישית
45	5. "אור בקצה המנהרה" – סיפור הצלחה בגמילה של אישה מאלכוהול
51	6. "לידתה של אימא" – סיפור הצלחה של אם הלומדת לתפקד עצמאית
57	7. "כבוד אמיתי" – סיפור הצלחה של גמילה מהימורים וחיי עבריינות
67	8. "חתירה חזרה לעצמאות" – סיפור הצלחה בהשתלבות מוצלחת חזרה בעבודה
72	9. "טובת הילד" – סיפור הצלחה בחידוש קשר בין אב ובנו

דברי פתיחה

העיר באר שבע הולכת וצומחת מדי יום, מתפתחת ומשתנה, והיא מטרופולין רביעי במדינת ישראל. בעיר עצמה מתגוררים כ-220,000 תושבים, והיא מספקת שירותים לכ-750,000 תושבי אזור המטרופולין כולו. העיר חרטה על דגלה להיות "בירת ההזדמנויות" של מדינת ישראל, ומתוך כך נגזר חזון העיר.

על פי חזון זה, אגף הרווחה והשירותים החברתיים פועל מתוך אמונה בערכו של כל אדם באשר הוא, ושואף להעניק הזדמנות שווה לכל אדם לחיות את חייו בכבוד ובעצמאות. האגף יוזם, מפתח ומספק שירותים ומענים חברתיים, כדי להגביר את רווחת הפרט והמשפחה ולשפר את איכות חיי הקהילה בעיר. באמצעות המחלקות והיחידות השונות האגף מספק שירותי אבחון, טיפול ומניעה אינטגרטיביים, בעבודה ממוקדת לקוח, חדשנית, איכותית ומקצועית, המבוססת על ערכי שוויון וצדק חברתי.

עובדי האגף פועלים לפי מדיניות ממלכתית ועירונית, באמצעות מתודות שונות בעבודה סוציאלית – פרטנית, קבוצתית וקהילתית. הם פועלים בשותפות עם עמותות, ארגוני התנדבות, המגזר העסקי והפרטי בעיר. לצד קידום הפן המקצועי של העובדים וטיפוחם, האגף שואף להגביר בקרב לקוחותיו את תחושת הכבוד והערך העצמי שלהם ואת יכולתם לחיות חיים פרודוקטיביים.

ברוח זו, אנו פועלים להטמעת התפיסה של למידה מהצלחות שהיא פועל יוצא של גישת הכוחות. גישת הכוחות גורסת כי בכל אדם קיימים כוחות שאותם הוא מפעיל כדי לשרוד ולהתמודד עם אתגרים. ההתמקדות בחיובי, בהצלחותיו ובכוחותיו של האדם, תורמת לשיח הטיפולי, מגבירה את שיתוף הפעולה בין המטופל למטפל, מביאה להעצמתו ומובילה להישגים טובים יותר.

בספר שלפניכם תועדו תוצרי תהליך הלמידה שהתמקד בהצלחת לקוחות האגף. כל סיפור הצלחה תועד מזווית הראייה של הלקוח וכן מזו של העובד הסוציאלי. אני מאמינה כי תהליך למידה זה יאפשר לאנשי המקצוע ללמוד מן הסיפורים ולהטמיע את התובנות העולות מהם בשגרת העבודה מול הלקוחות. הידע שתועד ומופיע בספר זה יהווה מקור להמשך למידה והשראה לכל עובד סוציאלי המבקש להיטיב את השירות שהוא נותן ללקוחותיו. כמו כן, בטוחני כי הלקוחות עצמם יוכלו לשאוב מסיפורי ההצלחות כוח והשראה להמשך חייהם.

לסיום דבריי, חשוב לי להודות לגורמים המקצועיים השותפים שליוו את כל התהליך החל משלב הלמידה וכלה בהוצאת ספר זה. תודה לשרית אלנבוגן-פרנקוביץ' ולעיריית אייזיק מן היחידה ללמידה מהצלחות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל; למחלקה לעבודה סוציאלית, היחידה להכשרה מעשית באוניברסיטת בן גוריון; ולעובדי אגף הרווחה והשירותים החברתיים, על שהיו שותפים בתהליך.

תודה ללקוחות האגף ששיתפו אותנו בסיפוריהם האישיים, בחוויותיהם וביכולתם לעשות שינוי מתוך מקום של למידה מהצלחות. בזכות שיתוף הפעולה שלהם, בזכות האמון שלהם בעצמם ובמערכת, הרעיון הייחודי והמשמעותי של כתיבת ספר זה קרם עור וגידים.

תודה מיוחדת לראש העיר, מר רוביק דנילוביץ', המוביל ותומך בעשייתנו. ראש העיר מוביל תפיסה של מתן הזדמנויות, של מיצוי כישורים ופוטנציאל, תפיסה שלמעשה מתחברת לתפיסת "הלמידה מהצלחות". האמונה המשותפת בכוחותיהם של בני האדם משולבת בתפיסתה של העיר והאגף כאחד.

תודה לכולם, וזכרו כי "בלב ליבו של הקושי שוכנת ההזדמנות" (אלברט איינשטיין)

"הצלחה גוררת הצלחה" (עממי)

אתי כהן, עו"ס

מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים

עיריית באר שבע

בשנת 2016 פנתה אתי כהן, מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים בעיר באר שבע, לשירות ללמידה מהצלחות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, בבקשה לסייע בתהליך של איתור ותיעוד סיפורי הצלחה בעבודתם של העובדים הסוציאליים באגף.

במהלך שנת 2017 התבצע תהליך מובנה ושיטתי של איתור, תשאול ותיעוד הסיפורים, ובעקבותיו פורסם הספר הראשון "הולכים יד ביד – סיפורי לקוחות". בשנת 2018 המשיכה העבודה; נבחרו ותועדו סיפורי הצלחה ממחלקות אחרות באגף, ואלה הובילו לפרסום ספר זה. המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרופקטיבית" שימשה כלי מתודולוגי בתהליך התיעוד.

הספר עוסק בתיעוד הצלחות של לקוחות ועובדות במחלקות האלה: המרכז לילד ולמשפחה, היחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים, היחידה העירונית לטיפול ושיקום נפגעי סמים – מרכז חוסן¹, בית משפט קהילתי², מרכז קשר – מרכז לילד ולמשפחה, מעגל החיים והתעסוקה.

הספר מחולק לשלושה פרקים. בפרק הראשון נתאר את תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר ואת המתודולוגיה המחקרית. בפרק השני יוצגו עקרונות הפעולה המשותפים שעלו מתוך הסיפורים ואשר הובילו להצלחה. העקרונות יומחשו באמצעות דוגמאות מתוך הסיפורים. בפרק השלישי של הספר יובאו תשעת סיפורי הצלחה אשר סופרו בהרחבה על ידי העובדות ולקוחותיהן. בכך ייחשף ידע מקצועי רב, עשיר ומגוון, שהיה עד כה סמוי ולא מתועד.

¹ היחידה לטיפול ושיקום – מרכז חוסן, פועלת מעל 20 שנה ונותנת מענים טיפוליים ושיקומיים לאוכלוסיית המכורים והמכורות לסמים ואסירים משוחררים תושבי באר שבע. נדלה מתוך: <http://www.beer-sheva.muni.il/Residents/Welfare/TreatmentCenters/Pages/HosenCenter.aspx>

² בתי משפט אלה הם חלק ממיזם חדשני המשותף להנהלת בתי המשפט, משרד המשפטים, משרד הרווחה, משרת ישראל, עיריית רמלה, עיריית באר שבע ועמותת אשלים של ג'וינט-ישראל. מטרתו להתמודד באופן מערכתי עם תופעת העבריינות החוזרת שברובה היא תוצאה של בעיות חברתיות וכלכליות המקשות על עוברי חוק לצאת ממעגל הפשיעה. על פי המודל, שפותח בארצות הברית ואומץ בישראל לאחר התאמות לשיטה הנוהגת, ההתמודדות נעשית באמצעות מערך שיקום ורווחה הפועל יחד עם בית המשפט וגורמי הקהילה. נדלה מתוך: <http://www2.jdc.org.il/he/press/1167>

רקע

1. תהליך העבודה שהוביל לכתיבת הספר

במהלך שנת 2018 התבצע תהליך מובנה ושיטתי של איתור, תשאול ותיעוד סיפורי הצלחה בנושא עבודה מיטבית של עובדות באגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע. תהליך העבודה, אשר תוצריו נכללים בספר זה, כלל את השלבים האלה:

א. הקמת צוות היגוי

בהובלתה של מנהלת אגף הרווחה והשירותים החברתיים המשיך לפעול צוות ההיגוי שהוקם בשנת 2017 וליווה את תהליך העבודה שהוביל לכתיבת ספר זה. הצוות כלל את כל מנהלות המחלקות באגף וכן את שרית אלנבוגן-פרנקוביץ', ראש השירות ללמידה מהצלחות, ואת עירית אייזיק, מלוות למידה, ממכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

לילך שגיב, כיום מנהלת מחלקת "לב העיר", נבחרה להיות רפרנטית אגפית שתוביל את המהלך כולו בשיתוף עירית אייזיק. אלה הן היחידות במחלקות שמהן נבחרו סיפורי הצלחה לתיעוד: המרכז לילד ולמשפחה, היחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים, היחידה העירונית לטיפול ושיקום נפגעי סמים – מרכז חוסן, בית משפט קהילתי, מרכז קשר – מרכז לילד ולמשפחה, מעגל החיים והתעסוקה. כל יחידה מינתה רפרנטית מטעמה להמשך ליווי התהליך.

ב. גיבוש אמות מידה להצלחה

הסיפורים נבחרו על פי אמות מידה שנקבעו על ידי צוות ההיגוי, צוות הרפרנטיות וכן בדיון בקבוצת הלמידה בהשתתפותן של הסטודנטיות. אמות המידה הן:

1. גם הלקוח וגם העובדת חושבים שמדובר בהצלחה
2. העובדת מעריכה כי הלקוח יהיה מוכן להתראיין
3. הסיפור יכול לעסוק בפרט, במשפחה, או בפרט בתוך משפחה
4. סיפור על הצלחה גדולה או על הצלחה קטנה בתוך תמונה מורכבת
5. חלק מן הסיפורים יתארו התערבות קצרת מועד, ואחרים יתארו ליווי לאורך זמן רב
6. העובדת תהיה פנויה לסייע בתקשורת עם הלקוח
7. הסיפורים ייצגו את האוכלוסייה המגוונת של לקוחות האגף

ג. בחירת סיפורי הצלחה

משנקבעו אמות המידה, איתרו הרפרנטיות המחלקתיות סיפורי הצלחה מתאימים. לאחר מכן התקיימו כמה פגישות, ובהן הרפרנטיות, לילך שגיב, עירית אייזיק והסטודנטיות, בחרו יחד את סיפורי הצלחה לתיעוד.

ד. הכשרת הסטודנטיות במתודה של למידה מהצלחות

לצורך תיעוד הסיפורים נבחרו סטודנטיות לעבודה סוציאלית מאוניברסיטת בן גוריון. הן בחרו להשתתף בפרויקט זה כחלק מן הדרישות לסיום התואר. עירית אייזיק ערכה עימן מפגשים שבהם הן למדו את עיקרי "המתודה ללמידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרוספקטיבית". במסגרת זו היא קיימה ריאיון הדגמה לצורך למידה. בתום שלב ההכשרה, היו אלו הסטודנטיות שקיימו את התשאולים עם העובדות וכן עם הלקוחות, ותיעדו את הראיונות על פי שלבי המתודה.

ה. תיעוד סיפורי ההצלחה

את הסיפורים תיעדו סטודנטיות לעבודה סוציאלית. הן נפגשו עם נשות המקצוע שסיפוריהן נבחרו ועם רוב הלקוחות, כדי לתעד את הסיפור מנקודת מבטם. לבסוף רואיינו עשר נשות מקצוע – שבע עובדות סוציאליות, רכזת תעסוקה, מלווה תעסוקתית וקצינת מבחן, וכן תשעה לקוחות. עם אחד מהם התקיימה שיחת טלפון קצרה, אך הוא לא היה מעוניין להתראיין מאחר שלא ראה בסיפור הצלחה משמעותית.

ו. כתיבת הספר

בתום שלב הראיונות עובדו סיפורי ההצלחה על ידי הסטודנטיות המתעדות. לאחר מכן עברו הסיפורים להמשך עיבוד וכתיבה על ידי צוות השירות ללמידה מהצלחות, ונכתב פרק המסכם את עקרונות הפעולה המשותפים שעלו מכל הסיפורים או מרובם.

חשוב לציין כי כתיבת הספר התאפשרה בזכות שיתוף פעולה פורה בין כל בעלי העניין. אתי כהן שהובילה את התהליך מתחילתו, לילך שגיב, שליוותה את התהליך לאורך כל הדרך, הסטודנטיות שלקחו חלק פעיל בכל שלבי העבודה, מנהלות האגפים, הרפרנטיות וכמובן העובדות הסוציאליות ונשות המקצוע המלוות ולקוחותיהן, אשר הקדישו מזמנן לצורך התשאול ושיתפו בידע הסמוי הרב אשר הוביל אותם להצלחה.

2. מתודולוגיה

הנחת הבסיס של הלמידה מהצלחות היא כי בכל ארגון יש ידע פנימי, סמוי, בעל חשיבות למימוש חזונו. לכן יש חשיבות להפיכת ידע זה לגלוי ומשותף כך שישמש בסיס לגיבוש תוכנית פעולה. אחת מאבני היסוד של הפעילות היא לקיים בארגונים תהליכי למידה כדי לזהות פעולות ועקרונות פעולה אשר תרמו להצלחתם בעבר ולהטמיע אותם למען הצלחתם בעתיד. התפיסה של למידה מהצלחות נועדה אפוא להעמיק את היכולת של ארגונים לקיים למידה מתמשכת כאורח חיים, הן של הפרט והן של הארגון כולו.

במהלך העבודה על ספר זה, תהליך התשאול נעשה באמצעות המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרואספקטיבית". המתודה פותחה בשנת 1995 ביחידה ללמידה מהצלחות שהקים במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל פרוף' יונה רוזנפלד. המתודה, הכוללת עשרה שלבי חקר, מאפשרת לחלץ את הידע המקצועי הסמוי במערכת ולהפכו לגלוי ומנוסח בלשון "מכוונת לפעולה". בדרך זו מצטבר אצל הלומדים רפרטואר של פעולות ועקרונות פעולה אשר מובילים להצלחה. לא פעם, הידע המתקבל הוא ידע מחדש, יצירתי ומערער על אמיתות או על תאוריות מקצועיות מוכרות.

אלה הם עשרת שלבי החקר של המתודה "למידה מהצלחות העבר – המתודה הרטרואספקטיבית":

1. תיאור ההקשר הארגוני
2. איתור הצלחה ראויה ללמידה וזיהוי תחום ההצלחה
3. תיאור תמציתי של ההצלחה, במונחים של "לפני" ו"אחרי"
4. זיהוי התוצרים החיוביים (האובייקטיביים והסובייקטיביים) של ההצלחה
5. זיהוי של תוצרי לוואי שליליים ושל מחירי ההצלחה
6. בחינת השאלה אם אמנם מדובר ב"הצלחה" המצדיקה המשך למידה
7. פירוט הפעולות שהביאו להצלחה
8. איתור נקודות המפנה בין המצב "לפני" לבין המצב "אחרי"
9. הפקת עקרונות הפעולה שביסוד הפעולות שהביאו להצלחה
10. זיהוי סוגיות לא פתורות להמשך הלמידה

המידע שהוביל לכתיבת הספר נאסף באמצעות 17 ראיונות עומק וריאיון טלפוני קצר אחד. הראיונות נמשכו בין שעה לשלוש שעות. חלקם התקיימו במחלקות לשירותים החברתיים וחלקם בבתי הלקוחות (על פי בקשתם ובמועד שהיה נוח להם). הקשר עם הלקוחות נעשה תמיד דרך נשות המקצוע המלוות אותם, ורק לאחר קבלת הסכמתם תואמה עימם הפגישה.

עקרונות פעולה משותפים שעלו מתוך תשעת סיפורי ההצלחה

עקרונות הפעולה המשותפים שעלו מתוך תשעת סיפורי ההצלחה

פרק זה פורש בפני הקורא את עקרונות הפעולה המשותפים לסיפורי ההצלחה של הלקוחות והעובדות באגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע. עקרונות הפעולה נובעים מהכללות של פעולות שהתגלו בתשאל סיפורי ההצלחה והם משותפים לכל הסיפורים או לרובם.

תחילה תוצג רשימת עקרונות הפעולה המשותפים, ולאחר מכן הם יפורטו תוך הדגמות מתוך סיפורי ההצלחה. הציטוטים שיובאו בפרק זה ובהמשך הם מתוך דבריהם של העובדות והלקוחות. יצוין כי כל השמות בספר הם בדויים, והפרטים האישיים שונו כדי לשמור על פרטיות.

אלה הם עקרונות הפעולה המשותפים:

1. אמונה ביכולתו של הלקוח להשתקם ולחזור לתפקוד תקין
2. יחס של כבוד ללקוחות בכל עת
3. תכנית טיפול שנבנית מתוך ראיית המשפחה, על כל צרכיה, ולא רק כמענה לצרכיו הספציפיים של הלקוח
4. עבודה עם הכוחות של הלקוחות ולא רק התמקדות בקשיים שלהם ובמצוקותיהם
5. עבודה מערכתית עם שותפים בתוך מערכת הרווחה ומחוצה לה, המאפשרת יצירת מעטפת טיפולית מיטבית
6. זמינות מירבית ללקוחות
7. חוסר שיפוטיות של העובד הסוציאלי כלפי הלקוח
8. ניצול משבר כמנוף לשינוי
9. קשר טיפולי משמעותי כבסיס להצלחה
10. נכונות של הלקוח להיפתח בטיפול ולשתף בקשיים, בתקוות ובחוויות
11. נכונות ליתורים בטווח הקצר למען רווח משמעותי ביותר בטווח הארוך
12. הכרה בכך שאין בושה בפנייה לקבלת עזרה
13. תפירת חליפה טיפולית ייחודית מותאמת למידות האישיות של כל לקוח
14. פעילויות העשרה שתורמות לתהליך השיקום ולאיכות החיים
15. לעיתים יש צורך בליווי בפועל של הלקוח, ולא רק סיוע מרחוק

פירוט והדגמה של כל אחד מעקרונות הפעולה

1. אמונה ביכולתו של הלקוח להשתקם ולחזור לתפקוד תקין. כל העובדות שרואיינו האמינו ביכולתם של הלקוחות להתמודד בהצלחה עם הקשיים בחייהם. לעיתים, הן האמינו בלקוחותיהם בשעה שהם עצמם איבדו תקווה. אמונה זו הייתה גורם מניע חזק ליצירת שינוי.
הדבר ניכר בסיפורה של ענת. היא מתארת כיצד כשהייתה בשפל המדרגה, עצורה בבית סוהר, הגיעה לבקרה העובדת הסוציאלית שליוותה אותה באותה עת, תוך שעשתה מאמץ גדול להגיע אליה. העובדת הסוציאלית הביאה לענת ספר תהילים במתנה ואמרה לה: "אני מאמינה בך ואני מחכה לך בטיפול". גם משה, שנגמל מהימורים ומחיי עבריינות, הגיע לטיפול בזכות התעקשותם של אנשי המקצוע שליוו אותו. ועמדו על כך שישגיע לטיפול של בית משפט קהילתי, ולא ייכנס שוב לכלא. משה אכן הצליח להשתקם ולהוכיח כי האמון בו ובכוחותיו היה מוצדק.
2. יחס של כבוד ללקוחות בכל עת. זו נקודה חשובה במיוחד ולעיתים לא קלה לביצוע, במיוחד בקשר עם מכורים בתהליך גמילה או עם מי שנמצאים במצוקה רבה וממושכת ואיבדו אמון בחברה ובעצמם.
סיפורו של גדי מדגיש את העוצמה הטמונה ביחס של כבוד. גדי, שהגיע לפגישה הראשונה עם לבנה כשהוא באזיקים, מספר: "פתאום אתה יושב מול בחורה שלא מכירה אותך, לא ראתה אותך בחיים שלה ומבקשת שיורידו את האזיקים כי היא לא מוכנה לשבת לידי עם האזיקים... היא לא מכירה את ההיסטוריה שלך ומי אתה והיא בטח חושבת לעצמה: מי זה, את מי הביאו לי, גנב, עבריין, נרקומן היא לא יודעת מה קורה פה ועדיין היא לא שפטה אותי. היא יושבה מולי ודיברה איתי וביקשה שיביאו לי מים". דוגמה זו ממחישה כיצד יחס המכבד והאנושי של העובדת הסוציאלית לגדי והתעקשותה להתייחס אליו כאל בן אדם ולא רק כאל אסיר הייתה משמעותית מאוד עבורו.
3. תכנית הטיפול נעשית מתוך ראיית המשפחה, על כל צרכיה, ולא רק כמענה לצרכים הספציפיים של הלקוח. העובדים המלווים את לקוחותיהם הסתכלו על המערכת המשפחתית כולה במהלך תכנון הטיפול ויישומו. בניית המענים לכלל המשפחה מגדילה משמעותית את סיכויי הצלחת הטיפול ומאפשרת ללקוחות להתרכז בתהליך השיקום מתוך ידיעה כי גם צורכי בני משפחותיהם מובאים בחשבון.
דוגמה טובה לעיקרון זה ניתן לראות בסיפורו של אור, בנם של שי וטובה, אשר הופנו לטיפול במרכז קשר. הצוות במרכז בנה תוכנית טיפול שהתמקדה בכמה נושאים. סיוע לשי ובנו לבנות ביניהם קשר של אבא ובן; סיוע לשי ללמוד לתפקד כאב למרות חוסר הניסיון שלו; טיוב הקשר בין ההורים לטובת הבן. המעטפת שנבנתה אכן סייעה למשפחה וחיזקה את שיתוף הפעולה בין ההורים. דוגמה נוספת לעיקרון זה היא סיפור שיקומו של משה, שהיה מכור להימורים ועבריינות. אשתו של משה הוזמנה להשתתף בקבוצה של נשות מכורים, כדי שגם היא תקבל תמיכה במהלך הטיפול בבעלה.
4. עבודה עם הכוחות של הלקוחות ולא רק התמקדות בקשיים שלהם ובמצוקותיהם. ללקוחות המגיעים לטיפול במחלקה לשירותים חברתיים יש קשיים רבים, במיוחד למי שמתמודד עם התמכרות רבת שנים. העובדים המלווים יודעים להסתכל על הכוחות של הלקוחות ולהסתמך על כוחות אלה בתהליך השיקום.

סיפורה של דלית, העובדת הסוציאלית שליוותה את הילה במסעה מנישואים אלימים לעצמאות כלכלית ואישית, היא דוגמה לכך. דלית מספרת כי מתחילת הדרך היא זיהתה את הכוחות הפנימיים של הילה וסייעה לה לראותם גם כן. כך לדוגמה, הילה תמיד ידעה לבחור בעצמה הדרכים שבהן היא רוצה לפעול כדי לקדם את עצמה ולהוציא לפועל את תכניתיה (למשל, בניית סטודיו בביתה). גם רחלי, שליוותה את ענת בתהליך השיקום, ראתה את הכוחות הגלומים בה ואשר יכולים להוביל אותה להצלחה בתהליך השיקום הקשה. כפי שהעידה על עצמה רחלי: "אני מלווה אותה. אני לא עושה שום דבר".

5. עבודה מערכתית עם שותפים בתוך מערכת הרווחה ומחוצה לה המאפשרת יצירת מעטפת טיפולית מיטבית. להצלחה שותפים רבים. כך למשל, המערכות שליוו את גדי, שהיה מכור לאלכוהול, כללו בין היתר את שירות המבחן, בית המשפט הקהילתי, הסנגוריה, מרכז לנפגעי אלכוהול והעובדת הסוציאלית. כל אלה עבדו בשיתוף פעולה, סייעו אחד לשני כדי לעזור לגדי בצורה הטובה ביותר ויחד יצרו מעטפת חמה ותומכת. דוגמה נוספת ניתן לראות בסיפורה של ענת, שבתהליך שיקומה לוותה הן על ידי צוות ממרכז חוסן והן על ידי גורמים טיפוליים נוספים כמו NA (נרקומניים אנונימיים)³ והצוות ב"רוח מדבר"⁴.

6. זמינות מרבית ללקוחות. העובדים מלווים את לקוחותיהם מתוך מחויבות עמוקה. על כן, הם עושים מאמץ לסייע ככל הניתן ובמקרים רבים עושים מעבר לדרישות התפקיד. אחת הדרכים שבהן מתבטאת מחויבות זו היא הזמינות הרבה של המלווים ללקוחותיהם, לעיתים בשעות לא שגרתיות ובזמן של עומס בעבודה.

אלישבע, שלוותה את משה בתהליך חיפוש העבודה, הקפידה להיות זמינה לפנייתו עד כמה שניתן. גם כשלא יכלה להתפנות לשיחה, היא ענתה וציינה מתי תתפנה. שלומית, המלווה התעסוקתית של ציפורה, מספרת שהייתה זמינה עבורה ושמרה איתה על קשר קבוע. גם אם ציפורה לא יכלה להגיע לפגישה של הקבוצה שלומית עדכנה אותה בתוכני הפגישה, ואם היה לשלומית במהלך היום זמן פנוי היא נהגה להזמין את ציפורה להגיע אליה והן שוחחו. ציפורה אכן מעידה על כך שהקשר עם שלומית וזמינותה היו בין הגורמים החשובים שתרמו להצלחתה.

7. חוסר שיפוטיות כלפי הלקוח. רוב העובדים שראיינו ציינו כי הם מקבלים את לקוחותיהם ללא שיפוט או ביקורת. קבלה כזו חשובה מאוד ללקוחות ומעודדת אותם להיפתח ולשתף פעולה.

אחת הדוגמאות לכך היא סיפור שיקומה של קרן, שהייתה מכורה לאלכוהול והתנהגותה הייתה לרוב אגרסיבית ומאיימת. רונית, העובדת הסוציאלית שליוותה אותה, השכילה לראות מעבר לחזות המאיימת ולא שפטה אותה על התנהגותה. בסופו של דבר, גישה זו אפשרה את בניית האמון ביניהן. דוגמאות נוספות לחוסר השיפוטיות הן יחסן של העובדות הסוציאליות שמלוות מכורים בשלבי הגמילה; הן נהגו לעודד את הלקוחות ולחזק אותם בעת משבר, גם אם מעדו וחזרו להשתמש. קבלה זו שלהן סייעה לבסוף למכורים לשוב לתהליך הגמילה ואף להצליח בו.

³ <https://www.naisrael.org.il/meetings/>

⁴ כפר רוח מדבר הוא קהילה שיקומית לטיפול בהתמכרויות המעניקה טיפול ושיקום כולל ומקיף לנגמלים מסמים ואלכוהול מכל חלקי הארץ, בוגרים וצעירים, בתנאי פנימייה, בהתאם לגישת הקהילה הטיפולית וברוח 12 הצעדים. נדלה מתוך: <http://www.yachdav.org.il/%D7%A8%D7%95%D7%97-%D7%9E%D7%93%D7%91%D7%A8.html>

8. ניצול משבר כמנוף לשינוי. בסיפורי ההצלחה שתועדו היו מקרים רבים שבהם הלקוחות הגיעו לשפל מדרגה, שממנו הייתה סכנה כי לא יחלצו. למרות הקושי הרב, תוך קבלת סיוע וגיוס כל הכוחות, הם הצליחו להתייחס לנקודת השבר כאל מנוף ליצירת שינוי. כך למשל, תהליך הטרנספורמציה של קרן החל ברגע של שבר גדול, כאשר ביתה הוצאה מחזקתה. מהלך זה גרם לה להבין שהיא צריכה שינוי כדי להשיגה בחזרה. "כמה כעסתי, מבינה? זה הכוח. לקחו לך משהו חשוב. תתעוררי רגע." משה, שהיה אף הוא מכור לאלכוהול, הגיע לשפל מדרגה מבחינתו כאשר לא זיהה את בנו שבא לבקרו ואף גירש אותו מביתו. הדבר גרם לו להחליט כי עליו להיגמל, והוא הצליח במשימה.
9. קשר טיפולי משמעותי כבסיס להצלחה. ההתמודדות של הלקוחות, כפי שתועדה בסיפורי ההצלחה, דורשת תעצומות נפש ובמיוחד קשה האתגר של גמילה מהתמכרות. לפיכך, היכולת של הלקוחות לבנות קשר טיפולי משמעותי עם המלווים אותם היוותה רכיב חשוב ביותר ביכולתם להתגבר על הקשיים ולהגיע ליעד שהציבו לעצמם. כך למשל, בסיפור של גדי שנגמל מאלכוהול ומכיר בכך שהקשר שיצר עם המטפלות והגורמים המלווים אותו סייע לו להצליח. בדומה לכך, משה, שעבר תהליך של חזרה לעולם העבודה אחרי שנים של אבטלה, מציין אף הוא כי: "עם אלישבע היה חיבור מייד. קודם כל הרגשתי שהיא אישה שאכפת לה מאוד".
10. נכונות של הלקוח להיפתח בטיפול ולשתף בקשיים, בתקוות ובחוויות. העובדים הסוציאליים והמלווים משקיעים מאמץ רב בסיוע ללקוחותיהם ובבניית תכנית טיפול מתאימה. אולם, בסופו של דבר, רק המטופלים הם אלו שצריכים לעשות את הצעדים בפועל כדי להביא את השינוי המיוחל. רבים מן המרואיינים ציינו כי בשלבים הראשונים של הטיפול (פרטני או קבוצתי) היה להם קשה להיפתח ולשתף, אולם ברגע שהתגברו על מעצור זה החל למעשה התהליך העמוק והמשמעותי שהביא לבסוף להצלחה.
- עיקרון זה בא לביטוי בסיפורה של ענת, שהגיעה לטיפולים אך לא הצליחה להתמיד לאורך זמן ובכל פעם נשרה ממסגרות טיפוליות. כשהגיעה לטיפול ב"רוח מדבר" הבינה כי עליה להיפתח ולשתף, דבר שהוכח כחשוב ביותר. "אני חושבת ששם בעצם גיליתי מי זאת ענת, באמת, אני יכולה להגיד שלא ידעתי מי אני". הפתיחות והנכונות לשתף המשיכה גם בעבודה עם רחלי, העובדת הסוציאלית שמלווה אותה מאז יציאתה מן הקהילה הטיפולית. משה בחר גם הוא בתחילת התהליך הטיפולי לשבת בקבוצה "כמו דג". אולם לאחר כשלושה חודשים הבין כי כדי להתקדם עליו להשתתף ולשתף בקבוצה וגם בטיפול הפרטני. כיום משה יודע להתקשר לעובדת המלווה אותו, בשעות של משבר או קושי.
11. נכונות לזיתורים בטווח הקצר למען רווח משמעותי ביותר בטווח הארוך. הלקוחות שסיפוריהם תועדו רצו לשנות את חייהם, דבר שדרש מהם לעשות זיתורים עצומים בשלבים הראשונים, למען רווח בעתיד. כך למשל, הילה נאלצה לחסוך כסף במשך תקופה ארוכה, לאחר מכן להתפטר מעבודה שאהבה כדי להתפנות ללימודים. בסופו של דבר, ההשקעה השתלמה כאשר היא הצליחה לבנות לעצמה סטודיו לאימוני כושר. ענת ויתרה אף היא, ויתור מסוג שונה. היא נפרדה מילדיה למשך שנה שלמה שבה הייתה בטיפול במסגרת טיפולית סגורה. למרות שכמעט נשברה באמצע הדרך, היא החזיקה מעמד והיום בונה מחדש את משפחתה.

12. הכרה בכך שאין בושה בפנייה לקבלת עזרה. לאנשים רבים, גם למי שסובלים מקשיים רבים, קשה לפנות ולקבל עזרה. הלקוחות שסיפוריהם תועדו מספרים על ההתלבטויות שלפני הפנייה ועל הקושי להודות בצורך בעזרה. הדבר ניכר למשל בסיפורה של הילה, שחששה לפנות למשטרה ואפילו להוריה כשבעלה החל לאיים על חייה. לבסוף היא העזה והסיוע שקיבלה הוביל ליציאתה מן הקשר האלים. לעומתה, סיגלית הבינה מהר כי היא זקוקה לעזרה ופנתה למחלקה לשירותים חברתיים כדי שסייעו לה ללמוד לטפל בבנה לאחר שהמטפלת שטיפלה בו מלידה עמדה לעזוב.
13. תפירת חליפה טיפולית ייחודית מותאמת למידות האישיות של כל לקוח. העובדים הסוציאליים והמלווים לומדים בכל פעם מחדש כי לא ניתן להניח הנחות מוקדמות באשר לטיפול שיתאים ללקוח, מאחר שלכל אחד צרכים שונים וכך גם היכולות וחוזקות. לפיכך, יש צורך בכל פעם לחשוב על המענה הנכון ביותר לכל אחד ולבנות את תוכנית הטיפול יחד עם הלקוח. דוגמה לכך היא סיפורו של גדי. הוא הופנה על ידי בית המשפט הקהילתי לגמילה באשפוזית אך העדיף להיגמל לבד. למרות שהדבר לא היה מקובל, הצוות החליט לתת בו אמון ולאפשר לו להיגמל בדרך שלו, דבר שהוכח כמוצלח. דוגמה נוספת היא סיפורה של סיגלית, שהגיעה לקבל סיוע בטיפול בבנה; בעוד שהמטפלת שפגשה בה חשבה כי נכון יהיה להתחיל בתהליכי עומק טיפוליים, סיגלית העדיפה סיוע פרקטי בטיפול יום-יומי בבנה. הצוות נעתר לבקשתה וסייע לה על פי בקשתה וצרכיה.
14. פעילויות העשרה תורמות לתהליך השיקום ולאיכות החיים. חלק מראייה הוליסטית של האדם היא לזהות אפשרויות לחיזוק ולהעשרה שהן מעבר למיקוד בטיפול עצמו. הדבר ניכר בפעולות של העובדות הסוציאליות והמלוות בחלק מן הסיפורים, אשר הציעו ללקוחותיהם להשתלב בפעילויות שונות במסגרת הקהילה ואף באוניברסיטה. ציפורה, משה וקרן הם שלושה לקוחות שהשתלבו בתוכנית "אוניברסיטה בעם", דבר שתרם רבות לביטחונם העצמי ולאיכות חייהם. דוגמה נוספת היא טיפוח כישרון הציור של גדי, שהתגלה כאמן מוכשר שמפיק הנאה רבה מציור ותורם לקהילה דרך כישרונו.
15. לעיתים יש צורך בליווי בפועל של הלקוח, ולא רק בסיוע מרחוק. רוב הסיוע שמקבלים הלקוחות ניתן במשרדי העובדים הסוציאליים והמלווים. עם זאת, יש מקרים שבהם כדי לסייע יותר יש ללוות את הלקוח למקומות שבהם הוא מתקשה, כמו ועדות של ביטוח לאומי, ועדות השמה או טיפול בחובות. הליווי מקדם מאוד את הטיפול בחסמיו של הלקוח ומחזק את האמון ההדדי. עיקרון זה בא לביטוי בסיפור של גדי, שהעריך מאוד את העובדה שהעובדת הסוציאלית שהחלה לעבוד איתו ליוותה אותו למוסדות השונים. גם דלית, העובדת הסוציאלית של הילה, הגיעה איתה לוועדות מקצועיות וחיזקה בהן את ידיה.

סיפורי ההצלחה

1. "צעד אחר צעד": סיפור הצלחה בשיקומה של אישה מכורה לסמים

רקע כללי

סיפורה של ענת הוא סיפור של הצלחה כנגד כל הסיכויים. ענת נולדה להורים מכורים, גדלה והתבגרה בתנאים קשים מאוד והתמכרה אף היא לסמים בגיל צעיר. היא ניסתה להיגמל כמה פעמים, אך בכל פעם נפלה חזרה לשימוש בסם. במהלך שנות המאבק הארוכות עברה טראומות רבות אך לא ויתרה על חלומה לחיות חיים נורמליים. במהלך השנים קיבלה ענת טיפולים מכמה עובדות סוציאליות, וכל אחת מהן תרמה להצלחתה בסופו של התהליך. האחרונה מהן היא רחלי, עובדת סוציאלית ותיקה ביחידה העירונית לטיפול בנפגעי סמים – מרכז חוסן. רחלי מלווה את ענת בשנים האחרונות בטיפול פרטני צמוד ועוטף. זה כמה שנים שענת נקייה מסמים. היא חזרה לביתה ולילדיה ואף החלה לעבוד כמדריכת מכורים בכמה מסגרות טיפוליות. היא אופטימית בנוגע לעתידה וממשיכה בטיפול המיטיב.

ריאיון עם הלקוחה

תמצית סיפור ההצלחה

כיום ענת מנהלת חיי משפחה תקינים, היא אימא טובה לילדיה, עובדת בעבודה משמעותית ומעבירה את התובנות מסיפור חייה וניסיונה אל מתמודדים אחרים. היא מכורה נקייה וחיה חיים שלווים. ענת מעידה על כך שכיום היא אוהבת את עצמה, מה שבעבר לא חלמה שתגיד ותחשוב.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- ענת הייתה מכורה והתקשתה להיגמל. היא הגיעה לשפל המדרגה וכמעט מצאה את מותה בגיל צעיר.
- עקב הילדות הקשה שעברה והמודל ההורי הלקוי, ענת לא ידעה כיצד להיות אימא ואפילו איך לשחק עם הילדים. "אני זוכרת שלא יכולתי להכיל את הילדה שלי, היא הייתה כמו מראה שלי... אני לא מתביישת להגיד את זה היום".
- ענת ניסתה לרצות את אימא שלה, שהיא בעצמה מכורה, ולהיענות לכל דרישותיה.
- ענת ניסתה לשדר לסביבה שהיא חזקה וכי הכול בסדר בחייה. היא לא אפשרה לאף אחד להתקרב אליה ולסייע לה.
- ענת לא סמכה על העובדות הסוציאליות שניסו לעזור לה ונהגה להסתיר מהן דברים.
- לענת היה דימוי עצמי נמוך; היא נהגה להתלבש חשוף ולהשתמש במיניוטה בדרך שלא כיבדה אותה.

אחרי

- ענת נקייה כבר כמה שנים.
- ענת היא אימא טובה לילדיה.
- ענת מדריכה במסגרת גמילה בשם "רוח מדבר" וחשוב לה "לשאת את הבשורה" למכורים שעדיין סובלים. היא נותנת תקווה לכך שהשינוי והגמילה אפשריים.
- ענת יודעת לשים גבולות לאימא שלה, והדבר מקל על הקשר ביניהן ועל חייה של ענת.
- ענת כיום גם מטפלת וגם מטופלת, היא בטוחה בעצמה, נותנת לאנשים להתקרב אליה וטוענת שבעקבות הטיפול וההדרכה שהיא מקבלת היא כיום חזקה באמת ולא רק מציגה חזות כזו.
- ענת סומכת על העובדת הסוציאלית המלווה אותה ואף למדה לדבר על קשיים העולים בטיפול.
- ענת התחילה לאהוב ולהעריך את עצמה ולא להתבייש. "אין צורך כבר בדברים חיצוניים שימלאו את הריק. כבר לא צריכה להיות תלויה בגבר או באימא שתגיד לך מילה טובה וזה לא יקרה בחיים אז אל תחפשי את זה בכלל, היום אני מסוגלת להגיד לעצמי מילה טובה אני לא צריכה שיגידו לי. להעריך את עצמי, להיות אסירת תודה, לא ידעתי את זה בכלל".

הפעולות אשר הובילו להצלחה

לאחר שנים של התמודדות עם ההתמכרות לסמים וניסיונות כושלים להיגמל, ענת הגיעה למרכז חוסן כדי לקבל הפנייה לשיחות פרטניות עם עובדת סוציאלית. בדיעבד, היא מכירה בכך שהיתה צריכה הרבה יותר מטיפול פרטני. ענת קיבלה את מבוקשה והחלה לקבל טיפול פרטני במרכז למשך חמש שנים. היא מעידה על עצמה שהיה לה דימוי עצמי נמוך והיא רצתה לרצות את כולם. לאחר שנים של טיפול במרכז חוסן ענת שוב "נפלה". באותו שלב היא לא הייתה מודעת לקושי שלה ולתפקוד ההורי הלקוי שלה. היא האמינה שהיא אימא טובה. בנפילה האחרונה היא הסתבכה והגיעה לכלא. בזמן המאסר ילדיה הוצאו מחזקתה ונמסרו לאומנה. ענת התקשרה לעובדת הסוציאלית שליוותה אותה באותה עת וסיפרה לה על כך. העובדת שמעה את מצוקתה והחליטה לבקרה. היא התחזתה לקצינת מבחן, הגיעה לבית הסוהר והביאה לענת ספר תהילים. "פתאום אני רואה אותה עומדת שם עם ספר תהילים. אמרתי לה 'מה את עושה כאן?' היא השיבה 'אני מחכה לך בטיפול'. נתנה לי את הספר תהילים ואמרה 'אני מאמינה בך, אני מחכה לך בטיפול'".

באותה פגישה, העובדת הסוציאלית עודדה את ענת ללכת לקהילה טיפולית בשם "רוח מדבר", טיפול שהומלץ גם על ידי קצינת המבחן ועל ידי העו"ס לחוק נוער. ענת החליטה לקבל את המלצתה. היא שולבה בקהילה זו ועברה שם טיפול במשך שנה. השהייה בקהילה חייבה את ענת להיפרד זמנית מילדיה, שנשארו במשפחת האומנה, דבר שהיה לה קשה מאוד. ענת מספרת שבתחילת שהייתה בקהילה הטיפולית היא הייתה אכולת רגשות אשמה על שנטשה את ילדיה. עם זאת, היא זכרה את דבריה של העו"ס לחוק נוער שהאמינה בה. "היא באה לשופט ואמרה לו 'שיהיה ברור אני מוציאה את הילדים לשנה והם חוזרים לענת איך שהיא מסיימת' זה היה משהו מדהים".

למרות זאת, בשל הקושי הרב, אחרי שלושה חודשים הגיעה ענת לרכות וביקשה לעזוב את הקהילה. הרכות אמרה לה: "אם אין לך את עצמך אין לך גם ילדים". ענת הבינה את משמעות הדבר: "ואז התחיל הטיפול שלי, אז התחיל הטיפול. אחרי שלושה חודשים בקהילה שהבנתי שגם האימהות שלי, כל תחום שהיה לי בחיים בא ממקום לא בריא ובא ממקום של חסכים אישיים מילדות והתחלתי לזהות את זה. כאילו נפל לך האסימון פתאום וזה משהו מדהים. התחלתי להבין מי אני, מה אני, מה ההתנהגויות שלי, פגמי אופי, מה הם החסכים שלי, איך אני פועלת מהם".

בתום שנה ענת סיימה בהצלחה את הטיפול ב"רוח מדבר" ושבה למרכז חוסן, שם התקבלה בשמחה ובפליאה, שכן כולם היו המומים מן השינוי שהיא עברה.

כיום ענת ממשיכה בכמה אפיקי טיפול. היא נמצאת בטיפול פרטני והיא משתתפת בתכנית 12 הצעדים⁵, לגמילה מהתמכרות. הקשר שלה עם רחלי, העובדת הסוציאלית שמלווה אותה כבר תקופה, הוא חזק וטוב. ענת מרגישה שרחלי יודעת מתי היא מאבדת איתה קשר ומתי לא. היא מפרגנת לה ונותנת לה פידבקים, וענת מעריכה זאת מאוד. כך למשל, לפני תחילת העבודה כמדריכה ב"רוח מדבר" התייעצה ענת עם רחלי, מתוך חשש שהיא עדיין מסתכלת על הדברים מתוך משקפיים של מטופלת ולא של מטפלת. "רחלי, אני מוכנה? ואני בפנים הרגשתי מוכנה. ורחלי אמרה לי 'כן, את בסדר, צאי לשם'". ענת עשתה זאת, וכיום היא מדריכה במסגרת ומנהלת חיים שקטים ובריאים.

נקודת המפנה

נקודת המפנה של ענת הייתה במהלך המאסר האחרון שלה, ברגע שבו איבדה את החזקה על ילדיה. היא חשה שאף אחד לא מאמין בה ושהיא כישלון. "אני זוכרת שבכיתי. אני זוכרת שנתתי לעצמי מכות בחזה ואמרתי 'די חטאתי, עשיתי', נשבעת לך זה היה מטורף".

עקרונות פעולה

1. על העובד לא לוותר ללקוח. ענת מייחסת חלק גדול מהצלחתה לכך שכל העובדות הסוציאליות שליוו אותה לאורך הדרך לא ויתרו עליה גם בזמן שהיא הייתה מוכנה כבר לוותר. הדבר נתן לה כוח להמשיך להילחם.
2. הכלה והבנה מצד העובדות הסוציאליות. יכולת ההכלה הייתה חשובה מאוד לענת, בהתמודדות הרבות שלה ובקשייה לאורך הדרך.
3. נכונות להיפתח בטיפול. ענת מכירה בכך שנכונותה להיפתח בטיפול ולשתף את המטפלות ברגשות הקשים ביותר שלה היו חיוניים להצלחתה.
4. מתן אמון בעובד הסוציאלי. לאמון לקח זמן להיבנות, במיוחד נוכח העובדה שבעבר ענת נכוותה בטיפול לא מוצלח. לבסוף אפשר לה האמון בעובדת הסוציאלית להתחיל תהליך טיפולי אמיתי.

⁵ <https://www.naisrael.org.il/about-na/how-it-works/>

5. אמונה באלוהים. האמונה חיזקה את ענת לאורך הדרך הארוכה שאותה עברה.
6. תחושת ביטחון וחוסר שיפוטיות כלפיה בטיפול. "פשוט קיבלו אותי... יכולתי להביא את עצמי כמו שאני והיא לא תסתכל עליי במבט כזה של מה עשית או תאשים אותי, פשוט נתנה לי מקום".
7. דיבור בגובה העיניים. ענת מציינת כי הגישה של רחלי, וכן של מטפלות קודמות שלה, הייתה מאוד בגובה העיניים, דבר שמבסס אפשרות לעבודה משותפת.
8. קבלת החלטות קשות בהווה לשם הישג בעתיד. ענת, למרות הקושי העצום שהיה כרוך בכך, הסכימה להצטרף לקהילה טיפולית ולדחות את האיחוד עם ילדיה. החלטה זו השתלמה לבסוף.
9. הישענות על האמונה של אנשי המקצוע בה. היו לענת רגעים רבים שבהם היא לא האמינה שתצליח ורצתה לוותר, אולם הצוות המקצועי האמין בה ולא נתן לה לוותר בקלות. ביטוי חזק של הגישה נחרת בליבה של ענת כאשר עו"ס לחוק נוער, שהובילה את המהלך של הוצאת הילדים מחזקתה, האמינה בה ואמרה לה כי הדבר זמני, עד אשר היא תחלים.

תוצרי לואי חיוביים

הקשר של ענת ואימא שלה השתפר. בין השאר, ענת הבינה את הכאב של לעזוב את ילדיה שלא מרצון, במטרה להשתקם, דבר שאימא שלה נאלצה לעשות בזמן שענת הייתה עוד ילדה.

מחירי ההצלחה

כדי להשתקם נאלצה ענת לוותר זמנית על ילדיה, דבר שהיה קשה מאוד עבורה ועבורם.

סוגיות לא פתורות

לדברי ענת, יחס שיפוטי וביקורתי כלפי לקוח מצד אנשי מקצוע מפריע לתהליך השיקום.

ריאיון עם העובדת הסוציאלית

תמצית סיפור ההצלחה

ענת הצליחה לחלץ עצמה מן הבור העמוק מאוד שהייתה בו, כשהיא מכורה לסמים, עצורה בשל פשע שביצעה, ילדיה נלקחו ממנה לאומנה וחייה נראו ללא עתיד או תוחלת. כיום, רחלי מתפקדת כאם, עובדת כמדריכת מכורים, עובדת על הזוגיות שלה ואף שומרת קשר עם אימה, דבר שהיה קשה מאוד בעבר. רחלי מדגישה כי ההצלחה אינה שלמה בלי להתייחס לנכונות של ענת להביא לטיפול את כל כולה ובמיוחד את חולשותיה, קשייה ופחדיה. בזכות הפתיחות והאמון בין ענת לגורמים המטפלים, ולרחלי בפרט, היא מצליחה לשמור על עצמה ועל משפחתה.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- משך שנים הייתה ענת מכורה לסמים. למרות ניסיונות חוזרים ונשנים להתנקות, הדבר לא צלח לאורך זמן.
- ענת נעצרה על ידי המשטרה בשל פשע שעשתה וילדיה נלקחו ממנה והועברו לאומנה.
- הוריה של ענת אף הם מכורים ואינם מתפקדים. ענת הייתה אחראית לטפל בהם, באחיה הצעיר ובבן זוגה (מכור גם הוא) ולא הייתה לה יכולת להציב גבולות לדרישות של בני משפחה ממנה.
- ענת הייתה בכמה טיפולים פרטניים וקבוצתיים, אולם לאורך השנים היא לא נתנה אמון מלא באף גורם מטפל.

אחרי

- ענת נקייה מסמים כבר יותר משנתיים.
- ילדיה חזרו לרשותה והם מתגוררים יחד בדירתה.
- ענת בקשר עם הוריה ועם בן הזוג, היא למדה לשים גבולות ולא להיסחף במתן מענה לצורכיהם ולדרישותיהם.
- ענת התמידה במשך שנה בקהילה הטיפולית "רוח מדבר". לאחר סיום פרק הזמן בקהילה, היא התמידה בפגישות במרכז היום של מרכז חוסן וכן בטיפול הפרטני עם רחלי.
- ענת הצטרפה לקבוצת NA (נרקומנים אנונימיים) והיא מתמידה בפגישות. לאחרונה אף הזמינה את רחלי לחגיגה לציון שנתיים להיותה נקייה.
- ענת מצאה עבודה בתור מדריכת מכורות ב"רוח מדבר" ולאחר מכן, בתכנית "קשר לנוער – יחידת איתור" (מטרתה לאתר בני נוער המשתמשים בסמים ו\או אלכוהול ולהפנותם למסגרת טיפולית מתאימה) וכן מדריכה בדירה של תחלואה כפולה (דירה לאנשים המשתמשים בסמים, אלכוהול או חומרים ממכרים אחרים וסובלים גם מבעיה נפשית או גופנית).
- ענת נותנת אמון מלא ברחלי ומוכנה להביא לטיפול גם את חלקיה הפגיעים והחלשים כדי שניתן יהיה לטפל בהם. כפי שמנסחת זאת רחלי: "כדי שנוכל לבכות ביחד על זה".

הפעולות אשר הובילו להצלחה

צעד ראשון

ענת, אישה צעירה עם הרבה כוחות, הגיעה לראשונה לאגף הרווחה והשירותים החברתיים בבאר שבע בשנת 2011. לענת סיפור חיים קשה, שהחל מעצם היותה בת להורים מכורים. "מהניסיון שלי, זה מקום מאוד קשה. לעבור דבר כזה כששני ההורים לא שם, איזה סיכוי יש לילדים האלו?". ואכן, חייה של ענת היו קשים ואף היא התמכרה לסמים והתקשתה לנהל חיים נורמטיביים. באותה שנה פנתה ענת למרכז חוסן לאחר שסיימה טיפול גמילה בעזרת מתדון. ענת הופנתה לטיפול של בתיה, עובדת סוציאלית במרכז, והחלה בשיחות פרטניות. אולם, לדברי רחלי, בעת שהייתה בטיפול של בתיה, ענת לא הצליחה להישאר נקייה, חזרה לשימוש בסמים ונשרה מן הטיפול. עם זאת, המפגש עם העובדת הסוציאלית במרכז חוסן היה צעד ראשון במסע ארוך ופתלתל לשיקומה.

צעד שני

בשנת 2014 שבה ענת לטיפול והצטרפה למרכז היום שפועל במרכז חוסן. המרכז פועל בכל יום בשעות 8.00-15.00. רחלי, שהייתה העובדת הסוציאלית המלווה במרכז, פגשה את ענת אך לא הייתה זו שליוותה אותה אישית בשלב זה, אלא עובדת סוציאלית אחרת בשם נועה. רחלי מציינת כי באותה תקופה ענת לא שיתפה פעולה באופן מלא במהלך הטיפול. "היא כל הזמן ניסתה לברוח מהטיפול. היא הייתה אומרת שהילדים חולים והמצב הכלכלי קשה ולכן היא חייבת לעבוד". לבסוף נשרה ענת ממרכז היום לאחר כמה חודשים. לאחר שנשרה הייתה ההתדרדרותה מהירה ודרמטית. היא המשיכה להשתמש בסמים ואף ביצעה פשעים כדי לממן את קנייתם, עד שבתחילת שנת 2016 המשטרה עצרה אותה. המעצר היה נקודת מפנה בחייה של ענת ובמאבקה בסם, "סוף סוף היה לה חבל על הצוואר" (רחלי). ילדיה נלקחו לאומנה אצל הורי בעלה, והיא נשלחה למעצר. בעת היותה במעצר הצליחה נועה, העובדת הסוציאלית שליוותה אותה במרכז היום, להגיע אליה, לתת לה ספר תהילים ולומר לה שהיא מחכה לקבלו חזרה ממנה כאשר היא תחזור לטיפול. רחלי מספרת כי ענת אמרה לה כי מעשה זה של נועה חיזק אותה והיא ראתה שיש מי שדואג לה ומאמין בה.

צעד שלישי

ענת מצאה עצמה בנקודת שבר בחייה – ללא ילדיה, ללא גיבוי משפחתי, מכורה לסמים ועם תיק פלילי. נראה כי מנקודה זו יש אפשרות רק לעלות, וזה אכן מה שהיא בחרה לעשות. במעצר והעלטה בפניה האפשרות ללכת לטיפול ארוך של שנה בקהילה טיפולית בשם "רוח מדבר". השהות בקהילה היא ללא ילדים, ועל ענת היה לחתום על טופס ויתור על ילדיה, שנותרו באומנה, בעוד היא פונה לטפל בעצמה. רחלי: "זו הפעם הראשונה שענת הרגישה שהיא יכולה וצריכה לקחת זמן לעצמה. להסיר מעליה את האחריות לילדים שלה, להורים שלה ולאחיה הצעיר שגם בו היא טיפלה". ב"רוח מדבר" פגשה ענת את מור, עובדת סוציאלית שליוותה אותה במהלך שהותה, סייעה לה להתחזק ולתכנן לעצמה חיים בריאים, ללא סם. במהלך הטיפול בקהילה החלה ענת לשתף את מור בפחדים, בטראומות ובשריטות העמוקות שקיבלה בחייה. תהליך הריפוי שלה החל. לקראת סיום שנת שהייתה בקהילה נבנתה לענת תוכנית שנתית מפורטת מאוד ובה כתובים הצעדים להשתלבות חזרה בחברה ושיקום הריסות חייה.

צעד רביעי

במאי 2017 יצאה ענת מקהילת "רוח מדבר". רחלי מציינת כי יציאה מקהילה עוטפת ומוגנת חזרה לעומס החיים היא מאתגרת מאוד עבור מכורים, המוצאים עצמם חשופים שוב לקשיים שדחפו אותם לסם ולפיתויים שהיו מוגנים מפניהם בקהילה. כדי להקל על השתלבותה בחברה, הוחלט עוד בעת השהות בקהילה כי ענת תגור בתחילה בדירת-לווין של הרווחה ולא בביתה. עיקר חששה היה מפני המפגש עם הדרישות של בני משפחה, שכולם עדיין משתמשים בסמים ורגילים להיות תלויים בענת.

במקביל לכניסתה לדירה התחילה ענת בטיפול במרכז היום של מרכז חוסן. לאחר כמה חודשים החלה ענת טיפול פרטני אצל רחלי. למעשה, רחלי הייתה בקשר עם ענת מרגע חזרתה למרכז היום, וזאת בתוקף תפקידה כעובדת סוציאלית מלווה במרכז. נוסף ללווי של רחלי הוחלט במרכז כי גם נועה, העובדת הסוציאלית הקודמת של ענת, תמשיך את הקשר איתה ותתמקד בעיקר בסיוע בנושא החזרת הילדים לרשותה. רחלי מציינת כי חלוקת עבודה כזו אינה שכיחה, אולם במקרה של ענת הייתה מצוינת מאחר שהיא אפשרה לה להתמקד בצרכים של ענת במהלך פגישותיהן ולא להקדיש חלק גדול מן הפגישה לטיפול בנושא הילדים. חשוב לציין כי הליווי שקיבלה ענת היה מערכת, ונוסף לשתי העובדות הסוציאליות, נועה ורחלי, היו מעורבות בטיפול גם עו"ס המשפחה

וקצינית סעד לחוק הנוער. בעבודה משותפת של כולן, ותוך מתן תמיכה מסיבית לענת, חזרו הילדים לרשות אימם בספטמבר 2017, ארבעה חודשים לאחר שיצאה מן הקהילה הטיפולית.

צעד חמישי

רחלי וענת החלו להפגש אחת לשבוע במאי 2017. בתחילה, המפגשים נסובו סביב הנושא של יציאה מן המסגרת המוגנת של הקהילה הטיפולית והשתלבות חזרה בחיי היום-יום, עם כל הלחצים שבהם ועם הפיתויים הרבים. רחלי מציינת כי ענת היא זו שבחרה את הנושאים שעליהם היא רצתה לדבר וקצב ההתקדמות היה על פי הקצב שהיא הכתיבה. בסבב הטיפולי הזה, ענת דיברה בפתיחות עם רחלי ושיתפה אותה בקשיים שהיא חווה בקשר עם אימה ועם בן זוגה. במהלך הטיפול רחלי שיקפה לענת את דפוס ההתנהגות שלה, של הפגנת חוזק תמידי ודהדחת החולשות והקושי.

רחלי מציינת כי ענת השיגה רבות במאמץ, התמדה ונחישות אין קץ. עם זאת, הטראומות שעברה במהלך חייה המשיכו להיות כאבן ריחיים על צווארה, והיה ברור כי חשוב להביא אותן לטיפול. הפעם, נראה כי ענת הייתה חזקה מספיק לעשות זאת ויחד עם רחלי הן התחילו להתמודד עם השדים מן העבר. תהליך כזה אינו קל גם עבור העובדת הסוציאלית, אך רחלי רואה בתפקידה ללוות את מי שמוכנה להתמודד חשיבות עליונה: "אם מישהי מוכנה לעשות עבודה, זה לא נכון למסמס את זה. אם היא מוכנה להיכנס לשם, זה לא נכון שהיא תהיה שם לבד".

רחלי הכניסה לטיפול כמה עקרונות:

1. המוטו של "גם וגם". אפשר להיות גם חלשה וגם חזקה. אפשר להיות גם מטפלת (הכוונה כאן לעבודתה של ענת כמדריכת מכורים) וגם מטופלת. יש רצף שקיים כל הזמן. במיוחד מקפידה רחלי לא לקבל את הדמות שמציגה ענת, דמות של אישה חזקה בלי קשיים. רחלי יודעת כי ענת חזקה, אך היא גם חלשה וצריכה מקום בטוח לשתף ולצמוח בו.
2. איזון. חשוב היה לרחלי לעבוד עם ענת על מקומות של אמצע הדרך, על איזון. רחלי מציינת כי ענת הגיעה מן הקהילה עם כללי התנהגות נוקשים מאוד שקשה לשמרם בחיי היום-יום. לדוגמה, הכלל כי ענת תבקר את אימה למשך שעה בלבד ואז תקום ותלך. זהו דבר שקשה לקיים לאורך זמן. עם זאת, רחלי עבדה עם ענת על כך שגם אם שוברים את הכלל, אין להיסחף באופן מוחלט לצד השני, לחוסר אונים והתמסרות טוטלית. "יש כל הזמן איזון באמצע".
3. נרמול של החוויות והתגובות של ענת לטראומות שחוותה. ענת חוותה טראומות קשות במהלך חייה, ובעבודה עם רחלי הן החלו לצוף. כך למשל, היה לה קושי רב להתמודד עם פחדים כמו פחד מרעשים. רחלי הרגיעה את ענת והסבירה לה כי "אלו תגובות נורמליות לדברים לא נורמליים, את לא משוגעת. זה שנראה לך שבאים להתקיף אותך... את לא משוגעת". רחלי מחזקת את ענת ומבטיחה לה כי תגובותיה הן סימן לעוד שלב בהחלמה שלה.
4. "אימא טובה דיה". לענת רגשות אשם קשים בכל הנוגע לילדיה. היא שואפת להיות אימא מושלמת בכל עת, דבר שהוא כמובן בלתי אפשרי. גם בהקשר זה רחלי עזרה לענת להציב לעצמה יעדים ריאליים יותר ולקבל גם את העובדה שלילדיה יקח זמן להסתגל לחיים עימה. רחלי אף תומכת בענת בנושאי הורות כלליים, כמו מריבות בין אחים; היא משקפת לה את העובדה כי כשילדיה רבים זה דווקא סימן טוב מאחר שהם מתנהגים כילדים נורמליים, דבר שהיא שואפת אליו.

5. רחלי מחזקת את ענת על הישגיה. במהלך עבודתן המשותפת רחלי מקפידה לחזק את ענת על ההצלחות שלה בהתמודדות עם הקשיים הרבים שניצבו בפניה.

6. "להיות איתה בבוץ". רחלי לא מפחדת לצעוד עם ענת במשעולי הזיכרונות והטראומות של חייה. כדי לחזק את המסר הזה רחלי אף מסרה לענת את מספר הטלפון הפרטי שלה, כדי שתוכל להיות איתה בקשר בעת חירום וכדי לקיים שיחות טיפוליות בזמן שרחלי הייתה מרותקת לבית בשל בעיה רפואית. היה חשוב לרחלי כי ענת לא תרגיש לבד ולו לרגע אחד.

צעד שישי

רכיב נוסף בהצלחתה של ענת הוא הצטרפותה לקבוצת NA. קבוצות אלה אינן קשורות לרווחה, והן פועלות על בסיס התנדבותי בלבד. עם זאת, רחלי מעורבת גם בנושא זה ומלווה את ענת, גם אם מרחוק. ענת מתמידה להגיע לפגישות ה-NA הקבוצה היא נדבך נוסף במערך המורכב של התמיכה בה. לאחרונה הזמינה ענת את רחלי ליום מיוחד בו חגגו לה ב-NA שנתיים להיותה נקייה. רחלי שמחה לציין מאורע מיוחד זו במיוחד לאור ההיכרות רבת השנים שלה עם ענת והמודעות לאתגרים הרבים שעמדו בדרכה להצלחה זו.

ענת נמצאת במסע ארוך להחלמה מלאה ושיקום חייה וחיי משפחתה. לאורך הדרך צועדות איתה שרשרת של מטפלות ומלוות, שבכל שלב מושיטות יד ומנסות לעזור. רחלי מסכמת: "אני מתפעלת ממנה וגם מחבבת אותה. ענת לא קיבלה חיבוקים מאימא שלה, ועכשיו היא מחבבת את אימא שלה, ואני מחבבת אותה. אני מתפעלת מהכנות שלה, האומץ שלה, ההתמדה שלה. איך שהיא משתדלת לתת למי שמסביבה. במיוחד אני מתפעלת מכך שהיא יודעת לשמור על עצמה, לדעת מתי משהו יותר מידי בשבילה, וגם לדעת מתי מספיק לתת, שזה מה שהיה מפיל אותה בעבר."

עקרונות פעולה

1. הוקרת היכולות והכוחות של הלקוחה לשנות את חייה ולהשיבם אל דרך הישר. "אני מלווה אותה. אני לא עושה שום דבר" (רחלי).
2. אמונה ביכולת של המטופלת כשהיא לא מאמינה בעצמה. ענת הרגישה שאם מאמינים בה אז היא יכולה להתחיל להאמין בעצמה.
3. לא להתייאש ולא לזותר על המטופלים. הטיפול במכורים הוא ארוך טווח, לעיתים מדובר במסע של שנים רבות. חשוב כי המטפלים המלווים לא יתייאשו, וכי יהיה להם אורך רוח וסבלנות לעליות והירידות בדרך זו, ואמונה בכך שמטופליהם יצליחו בסופו של דבר.
4. הדרכה היא חיונית לעובדת הסוציאלית המלווה מכורים. הלקוחות מביאים איתם לחדר הטיפול טראומות קשות ומטענים כבדים, וחשוב כי גם לעובדת הסוציאלית יהיה מקום לשתף ולהתחזק.
5. טיפול על ידי כמה עובדות סוציאליות, במקביל או מתחלפות, יכול להיות גורם תורם. הטיפול על ידי עובדות סוציאליות שונות במשך השנים סייע לענת להתחזק, וכל עובדת תרמה לה וסייעה לה. רחלי מציינת כי: "אני רואה את עצמי חוליה בשרשרת של הטיפול".

6. לראות מעבר לחזות המוצגת על ידי המטופל. יש מטופלים שמכריזים כי הכול בסדר אצלם וכי הם חזקים אולם לא בטוח כי כך הוא. ייתכן כי מתחת לפני השטח יש קשיים וחרדות, וחשוב כי לעובדת הסוציאלית המלווה תהיה מודעת לכך ושהיא תיתן לזה מקום בטיפול. כך היה במקרה של ענת, ורחלי יודעת תמיד לתת מקום גם לנקודות החלשות של ענת.
7. זמינות רבה של המטפלת מסייעת לביסוס קשר אמון עם הלקוחה ולהחלמתה. כך למשל, רחלי נתנה לענת את מספר הטלפון הנייד שלה כדי שיוכלו להמשיך בטיפול גם כאשר רחלי הייתה מרותקת לביתה עם רגל שבורה, וכן למצבי חירום.
8. נכונות להיות עם הלקוחה, במהלך הטיפול, בתוך הקושי והכאב. זה תהליך לא קל לעובדת הסוציאלית, שנחשפת לסיפורי חיים קשים מאוד ולתאור טראומות שעברו על המטופלת. הנכונות לעבור יחד על החוויות ולעבדן עם הלקוחה היא משענת איתנה וחיונית בדרך להחלמה.
9. עיצוב עקרונות טיפוליים המותאמים אישית לצורכי הלקוחה. במקרה של ענת, היו שלושה עקרונות חשובים: "גם וגם" – אפשרות להיות גם חזקה וגם חלשה באותה העת, גם אמיצה וגם מפוחדת וכדומה; איזון – חיפוש מתמיד אחר האיזון בחייה של ענת; אישור לנורמליות של התגובות של ענת לטראומות, שצפות ועולות כיום.
10. עבודה מערכתית עם שותפים בתוך מערכת הרווחה כדי להעניק מעטפת טיפולית מיטבית למטופלת. כך למשל, ענת הייתה בכמה מסגרות טיפוליות ולוותה אישית על ידי כמה עובדות סוציאליות. כמו כן, בתהליך השתלבותה מחדש בחברה היו מעורבות גם עו"ס משפחה, קצינת סעד לחוק נוער ואנשי מקצוע נוספים.
11. לעיתים, נכון יותר לפצל את הטיפול בין עובדות סוציאליות שונות. הדבר נכון במיוחד במקרים שבהם יש רכיב טיפולי דינמי אינטנסיבי בצד הצורך לקדם צעדים מנהליים ובירוקרטיים. במקרה של ענת, החליט הצוות כי רחלי תטפל אינטנסיבית בענת ואילו עובדת סוציאלית נוספת תסייע בכל החלק הנוגע להחזרת הילדים אליה.

תוצרי לוואי חיוביים

1. הקשר של ענת עם אימה השתפר מאוד. ענת אף סיפרה לה כי הן התחילו להתחבק קצת, דבר שלא היה קודם וגם היום אינו קל להן.
2. בן זוגה של ענת רצה לחזור לזוגיות, למרות הגירושים. כיום הוא מביע נכונות לחזור לטיפול כדי להיגמל גם הוא מן ההתמכרות לסמים. ענת ובן זוגה אף חזרו לחיות יחד, וענת מצליחה לשמור על עצמאותה ועל הישגיה ובמקביל לסייע לו להיגמל.
3. ענת מהווה דוגמה בקרב קהילת המכורים ונותנת להם תקווה. נשים מכורות המטופלות במרכז חוסן אמרו לצוות שאם ענת הצליחה אז אולי גם הן יכולות להיות יום אחד מדריכות ולקבל את ילדיהן חזרה.

סוגיות לא פתורות

1. לרחלי סוגיה מקצועית המעסיקה אותה ונוגעת לחשש מפני איבוד האובייקטיביות שלה כאשת מקצוע עקב יחסי הקרבה שפיתחה עם ענת. "עם מכורים צריך לשמור על 'עין שלישית', לראות שאין סטייה מהדרך. אם אני נעשית יותר מידי קרובה אז זה כמו משפחה וזה לא מועיל לטיפול".

2. אתגר ההתמודדות עם הטראומות של ענת הוא גדול ומאיים.
3. הילדים שבו לרשותה של ענת והמשפחה עדיין מתמודדת עם החזרה לחיים משותפים. ענת והילדים השתלבו בטיפול דיאדי במרכז לטיפול בילד ובמשפחה אך הדרך עוד ארוכה.

2. "אמן נולד": סיפור הצלחה בבית משפט קהילתי

רקע כללי

סיפור הצלחה זה הוא סיפורו של גדי, גבר גרוש בן 60 שהיה מכור לאלכוהול במהלך 26 שנים. לגדי יש בן אחד בן 22. בעברו של גדי מעצרים רבים על ידי המשטרה. במהלך מעצרו האחרון, כשהוא כבר נמצא בשפל שלא נראה היה כי ניתן יהיה לצאת ממנו, הופנה גדי לבית משפט קהילתי כמוצא אחרון. בבית המשפט הקהילתי הופנה גדי לטיפולן של נועה, קצינת המבחן, ושיר, העובדת הסוציאלית, והן אלה שליוו אותו בדרכו לגמילה ולהחלמה.

ריאיון עם הלקוח

תמצית סיפור ההצלחה

לאחר 26 שנה של התמכרות לאלכוהול, בשעה שרוב הגורמים הטיפוליים לא האמינו בגדי, הוא הצליח לחולל מהפך; הוא נגמל מאלכוהול, שינה את אורח חייו, החל תהליך של סגירת חובות, שיפץ את ביתו, יצר קשרים עם סביבתו, החל להתנדב בקהילה וגילה מחדש את כישרון הציור שלו. גדי ניסח זאת כך: "חייתי כל החיים במנהרה, חושך יש בה. אבל הייתה טיפת אור שניסיתי להגיע אליו והאמת שלא האמנתי שאגיע. ניסיתי וניסיתי ונכנס אור."

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- גדי היה מוזנח ובמצב כללי רע מאוד.
- ביתו היה מוזנח מאוד, לא מחובר לחשמל, ללא רהיטים ומכשירי חשמל.
- הבית היה מלא בבקבוקי וודקה.
- גדי היה מכור קשה. לדבריו, הוא לא היה מסוגל לקום לעשות קפה בלי לשתות אלכוהול כי היה מקבל קריז.
- גדי נשלח לתכניות גמילה רבות בעבר אך ללא הועיל.
- בשל השתייה היה מצב בריאותו ירוד מאוד, והוא אושפז לעיתים קרובות.
- לא היה כמעט קשר בין גדי לבני משפחתו.
- גדי היה מיואש ואף ניסה לשים קץ לחייו יותר מפעם אחת. הוא לא ראה אור בקצה המנהרה.

אחרי

- גדי נקי מאלכוהול וחומרים אחרים כבר קרוב לשנתיים.
- גדי מספר שאנשים לא מזהים אותו כיום.
- גדי שיפץ את ביתו והוא ממשיך כל הזמן לשפר.
- הבית נקי ומטופח ויש בו רהיטים ומכשירי חשמל.
- הבית מחובר שוב לחשמל.
- גדי שומר על קשר חזק עם בנו.
- גדי מתנדב בקהילה בתחומים שונים.
- גדי גילה את כישרון הציור שלו ומשתמש בו גם כדי להתנדב במסגרות שונות.
- כיום גדי אופטימי לגבי החיים. הוא אדם עסוק והוא אף מחפש עבודה במסגרת שיקומית.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

סיפור חייו של גדי הוא סיפור של ילדות קשה שהובילה לחיים של סבל רב. כשגדי היה בן ארבע אימו התחתנה עם גבר שהתייחס לגדי בצורה מזעזעת והיה אלים כלפיו. למשל, כשגדי היה ילד קטן היה בעלה של אימו מכה אותו באכזריות גם כאשר אחיו הצעיר לא התנהג כראוי. אימו של גדי ניסתה להתערב להגנתו מידי פעם, אך הייתה מוכה אף היא. לעיתים הם היו צריכים לברוח מן הבית. גדי חש נבגד ומוזנח על ידי אימו, שבחרה להתחתן עם אותו גבר על אף האלימות שלו כלפיו וכלפיה.

על רקע התחלה קשה כזו, לא מפתיע שגדי התמכר לסמים. הוא מעיד על עצמו כי התנסה בכל סוגי הסמים. כשרצה להיגמל החל לשתות אלכוהול וזה הוביל אותו להתמכרות לאלכוהול שנמשכה 26 שנים. במהלך השנים הגיע גדי למצבים קשים מאוד; הוא מספר כי הגיע לקצה, גנב בגדים מחבלי כביסה ברחוב כדי להתחמם בחורף ונכנס לישון באוטובוסים. לגדי היו ניסיונות אובדניים אך בכל פעם אלוהים שמר עליו, כמו במקרה שבו השכנות שלו ראו אותו וקראו למד"א. עם זאת, גדי המשיך להתדרדר. הוא חי בדירה ללא חשמל או רהיטים והעביר את כל יומו בשתיית אלכוהול.

לאחר כמה אירועים שהובילו לפתיחת תיקים במשטרה הגיעה הפעם ששינתה הכול. באחד המעצרים הציע לו בית המשפט להצטרף לתוכנית של בית משפט קהילתי מתוך תקווה שכך יצליח לשבור את הרצף של כניסה ויציאה מבית הסוהר. גדי הגיע לבית המשפט הקהילתי, שם יצר קשר חזק מאוד עם הצוות שכלל את השופטת, קצינת המבחן והסגנוור שלו. הקשר היה הבסיס שאפשר לו לשנות את חייו.

גדי הופנה לגמילה באשפוזית, אולם לא רצה להישאר שם. צוות בית המשפט הקהילתי החליט לתת בו אמון ולהיענות לבקשתו לאפשר לו להיגמל לבד. גדי היה נחוש להצליח. הוא הגיע לביתו וזרק את כל בקבוקי האלכוהול שהיו לו. לאחר מכן הוא סגר את עצמו בבית, לקח כדורי הרגעה והעביר את הקריז של הגמילה.

לאחר השלב הקשה של הגמילה הפיזית, גדי הקפיד להגיע בקביעות למרכז יום של המרכז לנפגעי אלכוהול והימורים. במקביל, הוא החל לטפל בבעיות שהצטברו, כמו חובות לחברת חשמל. בעזרת קצינת המבחן הוא הצליח להסדיר את החוב לחברת החשמל. גדי מתאר כיצד באופן סימבולי הבית הוא מחדש בחג החנוכה.

לאחר הגמילה, ותוך כדי טיפול, גדי רצה לטפל בביתו המוזנח. בין היתר הוא יצר קשר עם סטודנטים בפרויקט הדירות הפתוחות⁶. אלה הגיעו לביתו, צבעו וניקו ואף הביאו לו מיקרוגל. השיפוץ חיזק בו את האמונה כי השינוי אפשרי וכי הוא יצליח. הוא המשיך בעצמו לשפץ ולטפח את הבית.

עם התפוגגות אדי האלכוהול, גדי גילה מחדש את כישרון הציור שלו. כיום העיסוק בציור חשוב לו מאוד והוא עושה כל מאמץ להשיג ציוד מתאים. גדי מאמין בתרומה חזרה לקהילה, והוא יוצר קשרים עם שכניו, מצייר בהתנדבות באירועים קהילתיים ומספר את סיפורו פעמים רבות כדי לעודד אחרים להעזי ולנסות לשפר את חייהם.

נקודת המפנה

בנו של גדי הגיע לביתו כאשר זה היה שיכור ומסטול. גדי לא זיהה אותו ואמר לו שאין לו ילדים וביקש ממנו להסתלק מן המקום. הבן נבהל, נפגע מאוד והחל לבכות. בשלב זה, חרף השיכרות, גדי הבין מה קרה והחל אף הוא לבכות. גדי הצטער עד עומק ליבו מן הפגיעה בבנו והבטיח לו לנסות להיגמל.

עקרונות פעולה

1. קבלת אחריות. גדי החליט לקבל אחריות על חייו ולהיגמל. למרות הקושי הרב שהיה כרוך בכך, הוא הצליח במשימה.
2. לא לאבד תקווה. גדי מצא את עצמו בשפל מדרגה כמה פעמים בחייו. עם זאת, הוא לא איבד את התקווה להיגמל ולחזור לחיים בריאים ובהינתן ההזדמנות הוא ניסה והצליח.
3. השקעה בבית כחלק מתהליך השיקום. ביתו של גדי שיקף את מצבו. כשהיה מכור וללא כוחות, היה הבית הרוס ומוזנח. ככל שהתקדם גדי בתהליך ההחלמה, כך גם השקיע בשיפוץ הבית וטיפוחו והבית היום מהווה מקור לגאווה ושמחה עבור גדי.
4. קשר חזק וליווי צמוד כבסיס להצלחה. הקשר שיצר גדי עם המטפלות והגורמים המלווים אותו סייע לו להצליח במשימה שקיבל על עצמו.
5. חשיבותה של היצירה לתהליך השיקום. גדי התגלה כאמן והדבר מביא לו סיפוק רב.
6. נתינה חזרה לקהילה. גדי קיבל תמיכה וסיוע רב בתהליך השיקום שלו. היום חשוב לו להחזיר לקהילה ולתרום דרך כישרון הציור שלו וסיוע לקרובים לו.

⁶ פעילות מרכזית של המחלקה למעורבות חברתית היא תכנית הדירות הפתוחות שמספקת הזדמנות נדירה לסטודנטים החברים בה לחוות ולהכיר מקרוב את חיי הקהילה בעיר באר שבע. הסטודנטים החברים בתכנית, מתגוררים בשכונות הוותיקות בעיר ומקיימים פעילויות מגוונות למען ובשיתוף הקהילה, במטרה לקדם ולטפח אחריות קהילתיות משותפת. נדלה מתוך: <http://in.bgu.ac.il/cau/open/Pages/default.aspx>

מחירי ההצלחה

גדי הבין שהוא צריך להתרחק מגורמים שמסכנים אותו ועלולים לגרום לו לשוב לשתות. הוא מתרחק מחבריו לשעבר לשתיה כמו גם מהקיסוסקים והמועדונים שבהם נהג לבלות. לפיכך, הבדידות היא מחיר ההצלחה מבחינתו. "היום אין לי חברים, פעם היו לי ובגללם הייתי כמה פעמים בבתי סוהר".

תוצרי לוואי חיוביים

1. לגדי יש כיום בת זוג וקשר יציב.
2. גדי גילה מחדש את כישרון הציור שלו, והדבר מסב לו עונג רב.

סוגיות לא פתורות

1. לגדי חובות רבים מן העבר שעדיין מעיקים עליו.
2. גדי מחפש עבודה המתאימה לו.

ריאיון משותף עם קצינת המבחן והעובדת הסוציאלית המלווה

תמצית סיפור ההצלחה

גדי היה מכור כרוני לאלכוהול ולא נראה היה כי יש סיכוי שייגמל. למרות זאת, ותודות לשתוף פעולה בין כמה מערכות טיפול והאמונה שלהן בו, הוא השתקם, הפסיק לשתות ושינה את הרגליו. חייו השתנו מקצה לקצה.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- גדי סבל מהתמכרות ממושכת לאלכוהול והוגדר מכור כרוני.
- המערכות השונות איבדו אמון ביכולת שלו להתנקות והוא לא קיבל סיוע מחשש שאת המוצרים שיקבל (למשל מקרר, שהיה זקוק לו) הוא ימכור בשביל שתייה.
- מצבו הבריאותי היה קשה והגורמים הרפואיים חששו שגמילה תהרוג אותו.
- הוא חי בבית מזוהם ללא חשמל או ריהוט והיה אף הוא במצב מוזנח מאוד.
- הוא הגיע למצב של קשר רופף מאוד עם בנו, ובאחת הפעמים הוא צעק על בנו, שבא אליו, שהוא לא מכיר אותו ושיילך.
- במהלך השנים גדי היה במאסר בשל אלימות, שברובה נבעה מן השכרות.
- גדי איבד טעם לחייו ואף היו לו ניסיונות אובדניים.
- לגדי חובות רבים לעמידר, לחברת החשמל ועוד. הוא לא ניסה כלל להתמודד עם החובות.

אחרי

- גדי נקי מאלכוהול זה כשנתיים.
- במחלקת הרווחה והשירותים החברתיים מאמינים שוב ביכולות של גדי, ורואים את כוחותיו.
- גדי שיפץ את ביתו במו ידיו, והוא שומר עליו נקי ומסודר.
- גדי מקפיד להגיע לטיפול ומשתף פעולה עם מערכות הטיפול השונות שעוטפות אותו, ובהן בית משפט קהילתי והמרכז לנפגעי אלכוהול והימורים.
- גדי מתמודד עם חובות גדולים ונמצא בתהליך פשיטת רגל, שאמור לסייע לו להסדיר את המצב.
- גדי בקשר חזק עם בנו.
- גדי גילה מחדש את כישרון הציור שלו וכיום ציוריו תלויים בבית המשפט.
- גדי מעורב בקהילה ומתנדב בפרויקטים שונים.
- גדי מחפש עבודה במסגרת שיקומית.
- גדי שמח בחייו וטוב לו בסך הכול, למרות ההתמודדויות הרבות שעדיין יש לו.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

גדי הופנה למרכז לנפגעי אלכוהול והימורים בבאר שבע בשנת 2017. במרכז הכירו את גדי, שבעברו לא מעט ניסיונות כושלים לגמילה. לגדי הוצע להשתלב באשפוזית אך הוא לא התקבל בשל תחלואה כפולה. עובדי המרכז לא ויתרו וניסו להפנותו לאשפוזית מתאימה ביישוב אחר. באשפוזית השנייה ביקשו אישור מקרדילוג, נוסף לאישורים רבים נוספים, וזאת מתוך חשש למצבו הבריאותי. כך חלפו שמונה חודשים שבהם גדי נמצא בטיפול המרכז אך המשיך לשתות. לבסוף האשפוזית הסכימה לקבלו, אך הוא החזיק שם מעמד יומיים בלבד.

לאחר שעזב את האשפוזית, גדי התחייב להפסיק עם השתייה בעצמו, מהלך שאף אחד במרכז לא האמין שהוא אפשרי. במשך שנים גדי היה בקשר עם המחלקה לשירותים חברתיים והניסיון לימד אותם כי לא ניתן לסמוך על דבריו. "הוא היה מגיע לרווחה והיו אומרים אוף שוב האלכוהוליסט זה, והוא לא קיבל עזרה באף חג" (נועה). למרות החששות, בית המשפט הקהילתי אישר לגדי לנסות להיגמל בעצמו. במקביל, היה עליו להמשיך ולהגיע למרכז לבדיקות נשיפה יומיות. כאשר הוא הביע התנגדות ואמר שזו טרחה ועליו לקחת אוטובוס לשם, נועה חיזקה אותה והסבירה לו שהדיעה שהוא ייבדק תעזור לו להימנע משתייה.

תוך כדי תהליך הגמילה הפיזית גדי הגיע לפגישות עם נועה. בפגישות הייתה לו הזדמנות לשתף אותה בכל מה שעובר עליו. נועה הפכה דמות משמעותית בחייו. בפגישות עימו היא תמכה בו ועודדה אותו להמשיך ולטפל בנושאים נוספים בחייו שדרשו סידור ולהתקדם בצעדים קטנים בכל פעם: "כל שבוע בשיחות שאלנו מה פינית השבוע? היו בבית ערימות של זבל, של טינופת, כל פעם היה אומר לי השבוע לקחתי שתי שקיות של זבל זרקתי". גדי שיתף פעולה ואף פנה בעצמו לבקשת סיוע מסטודנטים בפרויקט "דירות פתוחות", והם סייעו לו לשפץ את הבית. הסטודנטים גם הביאו לו קומקום חשמלי, טוסטר אובן ומיקרוגל.

נוסף לליווי של שיר ונועה, השייכות לצוות בית המשפט הקהילתי, לווה גדי גם על ידי עובד סוציאלי מן הרווחה. במהלך התקופה הוחלפה העובדת הסוציאלית המלווה, דבר שהיה משמעותי מאחר שכפי שברוחה איבדו בו אמון, כך גם הוא איבד אמון במערכת. לשמחתו העובדת הסוציאלית החדשה, התלוותה אליו למוסדות שונים, כמו עמידר, כדי לעזור לו לפתור בעיות. כמו כן, היא לא הכירה את עברו וזה אפשר לו לפתוח מעין דף חלק בקשר איתה. הקשר הטוב עם הרווחה המשיך והיום הוא מקבל סיוע נוסף. "עכשיו מקבל ביטחון תזונתי כל חודש, מרגיש שסומכים שלא יוציא את הכסף על שתייה" (נועה).

גדי היה גם פרואקטיבי בכל הנוגע לזכויותיו. נועה מספרת כי הוא ידע לבקש עזרה, למשל כשלא היה לו כסף לנסיעות למרכז הוא התקשר וביקש. "לפעמים זה היה נראה קצת תובעני, שהוא לא מעריך או מניפולטיבי, אבל זה קידם את המטרה שיוכל להמשיך לבוא למרכז. אותה תכונה, התנהגות, אפשר לפרש בהמון דרכים ובחרנו לפרש אותה לטובתו ולא לרעתו".

נוסף לפגישות פרטניות, גדי הצטרף לקבוצה טיפולית של בית המשפט הקהילתי. בקבוצה הוא החל לצייר וכך התגלה כישרון הציור שלו שמיד משך תשומת לב מצד הסובבים. כך למשל, נועה הציעה לו לנסות למכור ציורים ובכסף שירוויח לשלם חלק מחובותיו. גדי קיבל תקציב לקנות חומרים והחל לצייר. אף שתוכנית המכירה לא יצאה אל הפועל, ציוריו נתלו בבית המשפט, דבר שריגש אותו מאוד. מאדם שהגיע לבית המשפט פעמים רבות כפושע הוא עשה שינוי גדול והיום היצירות שלו מקשטות את המקום. גדי משתמש בכשרונו לטובת הקהילה, כמו סיוע ביום המעשים הטובים בציור ובגרפיטי על מקלטים בעיר.

הזנחה של שנים הובילה להצטברות של בעיות רבות שאיתן היה גדי צריך להתמודד, כשאחת מהן היא בעיית החובות. נועה ושיר החלו לטפל בנושא החובות כבר בתחילת עבודתן המשותפת. הניסיונות לסיוע היו בכמה אופנים. ראשית, דרך סל מענים גמיש שמציע משרד העבודה והרווחה ניסו להסדיר את נושא החובות לחברת חשמל. הטיפול לא היה פשוט כי נוסף לחוב היו גם ריביות רבות שהצטברו. בסופו של דבר הצליחו להסדיר את חיבור דירתו של גדי לחשמל ונקבעה תכנית תשלומים להחזר החוב. שיר ונועה מוודאות שהוא לא מזניח את הנושא שוב: "אמרנו לו שלא יהיה מצב ששילמנו לך את החוב ושוב לא תשלם. כל פגישה שאתה בא אתה צריך להביא איתך את השובר ששילמת לעמידר וחברת חשמל, אני רוצה לראות שזה משהו שלא עזרנו רק נקודתית ונחזור לנקודת ההתחלה". כמו כן, הוא קיבל ליווי של מתנדב עם ניסיון בעמותת פעמונים, שסייע לו לנסות להתאזן כלכלית. למשל, המתנדב עבד איתו על הפחתת צריכת הסיגריות שלו. מתנדב נוסף מסייע לו בתהליך פשיטת הרגל, תהליך מורכב מאוד בירוקרטית אך עם פוטנציאל לאפשר לגדי להסדיר את החובות המעיקים.

שיר מסכמת "היום את נכנסת לבית אחר לגמרי, מטופח, שנעים לשבת. כשהוא מוציא בקבוק שתייה את לא נגעלת, ממש בית שאת יכולה להיכנס אליו והוא לא דיר חזירים. אין מילה אחרת. והוא מבשל לשכנות שלו. יש שכנה אחת שהוא בעצמו עוזר לה ולוקח אותה, היא לא דוברת טוב עברית אז הוא ליווה אותה לביטוח לאומי לתרגם לה, והלך איתה לרופא שיניים. פתאום שאדם כזה הוא בתפקיד של עוזר ולא רק נעזר מבחינתי זה המון כי הוא מרגיש סיפוק."

גורמים רבים התגייסו לסייע לגדי, ועם ההצלחה גברה התקווה כי הוא ישתקם. כך למשל הוא קיבל עזרה מהרווחה לקניית מקרר ועזרה משירות המבחן לקניית תנור, פינת אוכל וארון בגדים. גדי יצא מחושיך גדול אל חיים עם עתיד ועם תקווה. בדרכו מלווים אותו אנשים רבים, ממערכות שונות, שמאמינים בו וביכולות שלו להתמיד.

נקודת המפנה

נקודת המפנה הייתה כשגדי יצא מן האשפוזית (לאחר שהייה של יומיים). הוא הגיע לדיון בבית המשפט וסיפר על החוויה הקשה שלו באשפוזית ועל רצונו להיגמל לבד. בית המשפט החליט לתת לו הזדמנות וגדי העריך זאת ובסופו של דבר לא אכזב.

עקרונות פעולה

1. לא להחיל את הידע הקיים על כל הלקוחות. אנשי מקצוע רבים האמינו שהדרך היחידה לגמילה היא באמצעות אשפוזית, אך גדי הוכיח כי אין זה כך. לפיכך, חשוב לזכור כי לא כולם נכנסים לאותה המשבצת.
2. בניית אמון בין הלקוח לאנשי המקצוע מובילה לנכונות לשתף. גדי משתף כל הזמן במה שקורה לו, בתחושותיו ובמעשיו. הדבר יוצר מעורבות רבה של אנשי המקצוע בחייו ומגייס אותם לטובתו.
3. הצבת מטרות קטנות ובנות השגה. הצוות הרב-מקצועי בנה תכנית עבודה והציב מטרות מוגדרות אשר מתמקדות בנושא אחד בכל פעם. למשל, לזרוק בכל יום שתי שקיות זבל.
4. קביעת סדרי עדיפויות בנושאים הדורשים טיפול. הבנה של מה הדבר החשוב ביותר ולטפל קודם בו ואז להתקדם. כך למשל, כשהבית של גדי היה ללא חשמל זה היה הדבר הדחוף ביותר.
5. לפרש את התנהגותו של גדי לטובתו ולא לרעתו. על אף שגדי יכול להיראות כאילו הוא תובעני או לא מעריך, בחרו לפרש את נחישותו לטובתו ולראותה באור חיובי.
6. להצלחה שותפים רבים. שיתוף פעולה בין מערכות שונות הוא מפתח להצלחה. המערכות שליוו את גדי כללו את שירות מבחן, בית משפט קהילתי, סנגור, מרכז לנפגעי אלכוהול, המחלקה לשירותים חברתיים, מתנדבים ועוד. אלה עבדו בשיתוף פעולה ולכל גורם הייתה תרומה ייחודית לצרכיו הרבים של גדי.
7. ליווי אישי למוסדות שונים כדי לפתור בעיות. אנשי הצוות שליוו את גדי עשו זאת יד ביד איתו. הלכו איתו לרופא, למרכז לאומנויות, לוועדות של ביטוח לאומי ולכל מה שנדרש. הליווי הוביל לפתרון חלק מן הקשיים של גדי וחיזק את האמון שלו בצוות.
8. פרואקטיביות של גדי בתוך התהליך. גדי יזם בעצמו מהלכים והיה אקטיבי בתחומים רבים, כמו הפנייה לבקשת סיוע מסטודנטים. אנשי הצוות שליוו אותו תמכו בתהליך.
9. יצירת מעטפת חמה ותומכת. המעטפת המקצועית שהקיפה את גדי היוותה מקור לסיוע ופתרון בעיות וגם מקור לתמיכה ועידוד מתמידים. התמיכה האישית האנושית היא חשובה ביותר.
10. לראות את האדם שמעבר לפתולוגיה. לגדי היו בעיות רבות והתמודדות ארוכת שנים עם אלכוהול. עם זאת, במהלך תהליך השיקום, הצוות הצליח לראות גם את יכולותיו, את חוש ההומור שלו ואת כישרונותיו השונים, דבר שתרם לאהדה שלהם כלפיו וליכולת לסייע לו.

תוצרי לוואי חיוביים

1. חיזוק הקשר בין גדי לבנו.
2. גילוי מחודש של כישרון הציור של גדי ומינופו לטובת התנדבות בקהילה ובעתיד אולי גם מכירת הציורים.
3. יצירת קשרים חברתיים בין גדי לסביבתו. כיום גדי אדם פעיל בקהילה.

סוגיות לא פתורות

1. להישאר נקי זו התמודדות יום-יומית שגדי צריך להשקיע בה ולעבוד קשה בשבילה.
2. גדי עדיין מתמודד עם חובות שעליו לסגור.
3. תהליך היציאה לשוק העבודה. גדי פנה לביטוח לאומי לקבלת סיוע להשתלב בתעסוקה שיקומית, והוא מקווה שהתהליך יצלח.

3. "כושר ואושר": סיפור הצלחה בשיקום אישי ומקצועי

רקע כללי

הילה עלתה לארץ בגיל 10 ובגיל 18 כבר התחנתה. לזוג נולד ילד משותף אך הנישואין לא החזיקו מעמד והם התגרשו אחרי שנה בשל בגידה של הבעל. הילה מצאה זוגיות חדשה ונישאה בשנית ולזוג נולדו שני ילדים. בעלה השני של הילה נהג להשפילה, להעליבה ולגרום לה להרגיש חסרת יכולת וערך. לאחר 11 שנות נישואין הילה מאסה ביחסו כלפיה ורצתה להיפרד. בעלה לא הסכים לכך והחל לאיים על חייה, לעיתים בנוכחות הילדים. הילה אזרה אומץ, הקליטה את איומיו והתלוננה במשטרה. הבעל הורחק בצו הרחקה והילה הופנתה למרכז למניעת אלימות במשפחה, לטיפול של דלית, עובדת סוציאלית במרכז.

ריאיון עם הלקוחה

תמצית סיפור ההצלחה

הילה עברה שתי מערכות נישואין שבהן היא נפגעה קשות בתחילה מבגידה ולאחר מכן מהתעללות נפשית ומאיומים לפגיעה פיזית. למרות זאת, היא לא ויתרה והחליטה לשנות את חייה. היום הילה היא אישה עצמאית שמפרנסת את עצמה ועובדת בעבודה שהיא בחרה ורצתה. היא מאמינה בעצמה, מכירה בכוחותיה הפנימיים, מתעוררת שמחה בכל יום ואוהבת את מה שהיא עושה.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- הילה הייתה אבודה וחסרת אונים וחשה כי לא מגיע לה להיות מאושרת.
- הילה חששה שלא תזכה לשקט ונחת.
- הילה נותרה פגועה מבגידתו של בן זוגה הראשון.
- הילה סבלה מאלימות מילולית ונפשית קשה מבן הזוג השני, במשך תקופה ארוכה.
- הילה לא האמינה ביכולותיה חרף העובדה שעבדה בשלוש עבודות ותמכה במשפחתה מאחר שבן זוגה לא עבד.
- להילה לא היה זמן לעצמה או לילדיה.
- הילה הייתה במצוקה כלכלית.
- הילה הסתפקה בכך שבן זוגה נחמד עם הילדים ולא חשבה שמגיע לה משהו טוב יותר.

אחרי

- הילה היא מאמנת כושר אישית.
- הילה עובדת בביתה והיא עצמאית.
- הילה משקיעה רבות בלימודים.
- הילה מתארת שהיום היא "הולכת עם ראש מורם ובטוחה בעצמה", היא חשה חזקה ולא זקוקה לגבר לצידה.
- להילה יש יותר פנאי לעצמה ולילדיה והיא נהנית מעצמאותה החדשה.
- מצבה הכלכלי של הילה השתפר.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

הצעד הראשון של הילה בדרך לעצמאות היה להגיד בקול לבן זוגה שהיא רוצה להיפרד ולבקש ממנו שיעזוב את דירתה. בן הזוג לא הסכים והחל לאיים על חייה. הוא תיאר לה כיצד הוא מתכוון לרצוח אותה ואף אמר זאת ליד ילדיהם. הילה אזרה אומץ והקליטה אותו בזמן האיומים. תחילה היא חששה להשמיע את ההקלטה להוריה אך לבסוף עשתה זאת. בסיוע של הוריה ובתמיכתם היא הגישה תלונה במשטרה ובעקבותיה בן הזוג היה במעצר בית במשך שנה. הילה המשיכה לעבוד כדי לקיים את עצמה ואת ילדיה.

הילה הגיעה לטיפול אצל דלית, עובדת סוציאלית במרכז למניעת אלימות במשפחה. צעד זה לא היה קל עבורה, שכן לא האמינה שמצבה יכול להשתנות. במהלך הטיפול היא החלה להרגיש טוב יותר ורצתה לפעול למען עצמה ולמען ילדיה. היא הרגישה שהיא חזקה יותר ויכולה לקבל החלטות ולשנות את חייה. בעזרת דלית החלה הילה לתכנן כיצד לשלב לימודים בחייה העמוסים, כיצד הילדים יסתדרו כשהיא תיעדר במשך שעות ארוכות וכיצד היא תסתדר מבחינה כלכלית.

כדי לקדם את עצמה הילה התפטרה מאחת העבודות שלה. מנהליה תמכו בהחלטתה והיא אף שומרת על קשר גם היום עם מי שהיה המנהל שלה. הילה מדגישה שהיה לה קשה לעזוב את העבודה לקראת עתיד חדש אך היא עשתה זאת. היא החלה ללמוד ונאלצה להשקיע שעות רבות בלימודים. כיום היא יודעת שזו ההחלטה הטובה ביותר שקיבלה.

הילה החלה ללמוד במכללת קיי. קדמה ללימודים תקופה של עבודה קשה שבה היא חסכה כסף כדי לממן את לימודיה ואת עלות המחייבה בתקופה שלא תוכל לעבוד בכל עבודותיה. עם תחילת הלימודים הילה גילתה שיש לה הפרעות קשב וריכוז, עובדה שהוסיפה אתגר נוסף לאתגרים הרבים שאיתם היא התמודדה. היא לא ויתרה לעצמה וכל הזמן דחפה את עצמה להתקדם, להצליח לסיים את הלימודים.

כשהילה קיבלה את התעודה "מאמנת כושר אישית" היא החלה לעבוד ולצבור ניסיון כמדריכה בחדר כושר. במהלך עבודתה היא סיפרה לאחד המתאמנים שיש לה שאיפה להקים סטודיו אימונים בביתה. אותו מתאמן היה קבלן והוא הציע לבנות את הסטודיו בתמורה לכך שהיא תאמן אותו. הילה מספרת שהיא קנתה את חומרי הבניין בהנחייתו, ויחד הם הקימו את הסטודיו. היא שמחה מאוד מן התוצאה וחשה שהזמן והמאמץ שהשקיעה היה שווה את התוצאה.

בשלב הזה הילה התמודדה עם קושי שכמעט שבר אותה נפשית. בתה האמצעית, בת ה-14, החליטה שהיא רוצה לעבור לגור עם אביה. האב נהג להעניק לבת מתנות רבות ושיכנע אותה שהילה לא משקיעה בה מספיק. הוא גרם לבת לצדד בו. הילה החליטה שהיא מאפשרת לבתה לעבור להתגורר עם אביה כדי לא ליצור ריבים נוספים. בעקבות המעבר של בתה, הילה נאלצת גם היום להיות בקשר עם בן זוגה לשעבר למרות שאין לה רצון שהוא יהיה חלק מחייה. היא מנסה שהקשר עימו יהיה רק כשהם חייבים לדבר על בתם ולא על שום דבר אחר ובולמת את כל ניסיונותיו לחדש עימה את מערכת היחסים. הילה מצליחה לשמור על קשר טוב עם בתה, למרות הקושי שלה לקבל את החלטתה.

עקרונות פעולה

1. רצון עז להביא לשינוי בחיים. הילה סבלה שנים רבות מיחס משפיל ומחוסר סיוע של בן זוגה בפרנסה. בזכות רצונה העז להתקדם היא הצליחה בסופו של דבר לחולל את השינוי המיוחל.
2. נכונות לעבודה קשה. הילה עבדה בשלוש עבודות כדי לפרנס את משפחתה, והמשיכה בעבודה קשה במהלך כל שנות הלימודים והקמת העסק.
3. חשיבה קדימה והכנה לתקופת הלימודים. הילה חסכה סכום כסף מספיק לתקופת הלימודים, דבר שאפשר לה ולילדיה להתקיים.
4. גמישות ויצירתיות בפתרון בעיות. כך למשל, הילה גילתה נכונות לסחר חליפין עם קבלן שהכירה; היא זכתה בסטודיו בתמורה לכך שאימנה אותו.
5. נכונות לקבלת עזרה בשעת הצורך. הילה ידעה להיעזר בתמיכת הוריה כאשר התקשתה בעצמה להתלונן במטרה. בהמשך, היא קיבלה סיוע מדלית, העובדת הסוציאלית, ובעזרתה התחזקה, למדה והגיעה למקום חדש בחייה.
6. נכונות לכבד את הבחירות של ילדיה גם כאשר הן קשות לה. הילה איפשרה לבתה לעבור לגור עם אביה, ובחרה שלא להיכנס לקרבות משמורת קשים ויקרים.

מחירי ההצלחה

1. הילה מרגישה כי ניסיון חייה והמאבקים הרבים גרמו לה להיות קשוחה יותר, כי קשה לה ליצור קשר עם אנשים חדשים וכי היא מרגישה שהלב שלה נעשה מאבן.
2. הילה חייבת להיות בקשר עם בעלה לשעבר בעקבות המעבר של בתה אליו.

תוצרי לוואי חיוביים

1. הילה מאושרת מאז השינוי, היא קמה שמחה בכל יום ומעידה על כך שהיא מתעוררת מוקדם ולעיתים היא עייפה אבל זה לא משנה לה מכיוון שהיא כל כך אוהבת את מה שהיא עושה.
2. הבן הבכור של הילה, בן ה-18, עשה קעקוע בהשראתה וזה מאוד מרגש אותה. הוא אמר לה שהיא דמות להערצה בשבילו.

סוגיות לא פתורות

1. הילה מתמודדת עם תביעה מבן זוגה לשעבר שמבקש לקבל חצי מהדירה שקנו, למרות שרוב הכסף שהושקע הוא של הילה.
2. הילה לא מצליחה לדמיין את עצמה בקשר זוגי נוסף, למרות שחלפו שנים רבות מאז סיום הקשר האחרון.

ריאיון עם העובדת הסוציאלית

תמצית סיפור ההצלחה

בסיוע הליווי המקצועי ובזכות החלטה נחושה, הצליחה הילה לשנות את חייה. מאישה חסרת אונים, ללא אופק תעסוקתי, עם דימוי עצמי נמוך ובעל מזלזל ופוגעני, היא בנתה לעצמה חיים עצמאיים ורכשה מקצוע שהיא אוהבת ומתפרנסת ממנו.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- הילה הייתה חסרת אונים.
- להילה היה דימוי עצמי נמוך מאוד. בגידתו של בעלה הראשון ויחסו המשפיל של בן זוגה השני, שנהג לקרוא לה בשמות גנאי, הוסיפו לכך.
- הילה לא האמינה כלל ביכולותיה.
- הילה עבדה בשלוש עבודות וכשהייתה מגיעה בערב לביתה היא הייתה עייפה ותשושה.
- בן זוגה של הילה לא עזר בפרנסה ולכן היא נאלצה לממן לבדה את כל הוצאות הבית.
- הילה הסתפקה בכך שבעלה מתנהג יפה לילדים, היא חשבה שזה מספיק עבורה ושלא מגיע לה משהו טוב יותר.

אחרי

- הילה סיימה את לימודיה וכיום היא מאמנת כושר אישית עצמאית.
- יש לה סטודיו בביתה, שאותו הקימה במו ידיה.
- הילה גאה בעצמה על מה שעשתה, על הדרך שעברה, על השינוי שחוללה בחייה ועל הדרך שבה גידלה את ילדיה כנגד כל הסיכויים.
- הילה לא מפחדת מגברים ולא תאפשר לאף אדם לגרום לה להרגיש שהיא אישה קטנה וחסרת יכולות, כפי שחשה בעבר.
- כיום הילה היא אישה חזקה, מלאת ביטחון ויודעת מה היא רוצה.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

לאחר שנים של יחס משפיל מצד בעלה השני, החליטה הילה כי היא רוצה להיפרד והציעה לו לעזוב את הדירה ולא לשלם לה מזונות. בן הזוג לא הסכים והחל לאיים על חייה. לאחר שהילה ספגה איומים רבים, היא החליטה להקליט אותו. בהקלטה ניתן לשמוע אותו מאיים שהוא מתכוון לרצוח אותה ומה הוא יעשה לאחר מכן. הילה חששה ללכת למשטרה ולכן פנתה להוריה והשמיעה להם את ההקלטה. הוריה תמכו בה ועודדו אותה להגיש תלונה במשטרה. בעלה נעצר לתקופה ולאחר מכן היה במעצר בית במשך שנה. הוא התנצל על מעשיו ועל איך שגרם לה להרגיש.

הילה הגיעה לטיפול במרכז למניעת אלימות במשפחה, אצל דלית העובדת הסוציאלית. היא רצתה לעבוד על הדימוי העצמי הנמוך שלה ועל תחושותיה הקשות. במהלך הטיפול, דלית לימדה את הילה על מעגל האלימות במשפחה והסבירה לה את אפשרויותיה. דלית אף ליוותה את הילה לדיונים מול שופטים ולוועדת ההחלטה בנוגע להיכן ביתה תתגורר.

דלית והילה נפגשו פעם בשבוע במשך שנתיים. משמצבה של הילה התייצב, הן החלו להיפגש בתדירות נמוכה יותר. לאורך כל הדרך דלית תמכה בהילה והייתה תמיד זמינה לשוחח איתה. היא זיהתה את הכוחות הפנימיים שיש להילה והצליחה לגרום לה להאמין בעצמה. הילה התמידה בטיפול ובכך הצליחה לבנות לעצמה ביטחון עצמי ולהחליט לפי אילו ערכים היא רוצה לחיות את חייה וכיצד היא מתכוונת לגדל את ילדיה. היא בחרה בדרכים שבהן היא רוצה לפעול בכוחות עצמה והחלה להוציא לפועל את תכניותיה. הגעתה לטיפול הייתה שלב חשוב בתהליך השינוי.

הצעד הבא של הילה היה התפטרות מעבודתה הנוחה, למרות התמיכה הרבה שקיבלה ממנהליה בתקופה שהייתה חשופה לאיומים מצד בן זוגה וחששה לחייה ולחיי ילדיה. מנהליה תמכו בה גם בעזיבתה ודחפו אותה להתקדם. הם סייעו לה בכל דרך שיכלו והמשיכו לדאוג לה גם לאחר התפטרותה. עזיבתה היא הצעד המשמעותי ביותר לקראת הגשמת חלומה. בעקבות התפטרותה היא יכלה לפנות זמן ולהשקיע בילדים ובתחילת הלימודים שבהם כל כך רצתה.

הילה התחילה ללמוד במכללת קיי כדי לקבל תעודת מאמנת כושר אישית. היא הצליחה לגייס את כוחות הנפש שלה כדי להגיע ללימודים ולהתחיל מסלול חדש בחייה. היא התמידה בלימודים למרות הקשיים הרבים שהתמודדה עימם כמו הקושי בשמירה על ריכוז ולימוד בבית במקביל לגידול שלושת ילדיה לבדה. הילה לא ויתרה לעצמה והתמידה בלימודים עד לסיימם בהצלחה.

בתום הלימודים החלה הילה לעבוד כמאמנת בחדר כושר, שם הכירה בחור שעובד כקבלן. היא סיפרה לו שהיא מעוניינת להקים סטודיו בביתה. הוא נרתם לעזור לה והציע לה שהיא תאמן אותו ובתמורה לכך הוא יסייע לה לבנות את הסטודיו. הוא הנחה אותה איזה חומרי בניין לקנות ויחד הם הקימו את הסטודיו בביתה. בתמורה לכך הם נפגשו לאימונים קבועים במהלך השבוע.

לצד ההתקדמות של הילה, היו גם קשיים בחזית המשפחתית. בעלה לשעבר החל להפעיל מניפולציות על הבת האמצעית. הוא לקח אותה אליו וקנה לה מתנות. בסופו של דבר היא החליטה שהיא רוצה לעבור לגור איתו ולא עם הילה. הילה נשברה נפשית מן ההחלטה של בתה, אך הבינה שעליה לאפשר לה לפעול כרצונה ולא למנוע ממנה את המעבר. היא ידעה שאם היא תמנע את עזיבתה יחסינה יפגעו. הקשר עם הבת נשמר והיא מגיעה אל הילה בסופי שבוע. הילה תמיד מזכירה לה שהיא אמה ושהיא תאהב אותה ותתמוך בכל החלטה שתקבל.

כיום הילה מרגישה כי הצליחה להחזיר את האמון שלה בסביבתה, לפעול למען עצמה ולהתקדם לעבר המטרה שלה. היא גאה בעצמה על הישגיה ושמחה בחלקה.

עקרונות פעולה

1. זיהוי הכוחות הפנימיים של הלקוחה. דלית זיהתה את הכוחות הפנימיים שיש להילה והצליחה לגרום לה להאמין בעצמה.
2. זמינות מרבית במהלך שלבים הטיפול הראשוניים. דלית והילה נפגשו פעם בשבוע במשך שנתיים ולאחר שהמצב של הילה התייצב הן החלו להיפגש בתדירות נמוכה יותר.
3. ליווי לוועדות במידת הצורך. דלית ליוותה את הילה לוועדות שונות, כדי לסייע לה ולתמוך בה במקום, ולא רק בעצות והכוונה מרחוק.
4. תמיכה בזמן משבר. דלית הייתה לצידה של הילה גם בזמנים קשים, כמו בזמן שביתה רצתה לעבור להתגורר עם האב.
5. הגשמת חלומות. הילה הגשימה את חלומה להיות מאמנת כושר, דבר שגם אפשר לה להגיע לעצמאות כלכלית.

סוגיות לא פתורות

בעלה לשעבר של הילה תבע אותה לאחרונה והוא מבקש לקבל את חלקו בדירה שקנו כשהיו נשואים, וזאת חרף העובדה שהילה היא שמימנה את רוב עלות הדירה.

4. "אשת חיל": סיפור הצלחה בשינוי תעסוקתי ובהעצמה אישית

רקע כללי

ציפורה, בת 52, היא אם לילד עם צרכים מיוחדים. ציפורה שמעה על מרכז "מעגל החיים והתעסוקה" מעובדת סוציאלית שהנחתה קבוצת הורים לילדים עם צרכים מיוחדים. ציפורה הגיעה למרכז כדי לקבל סיוע ולחולל שינוי מקצועי בחייה. היא הצטרפה לתוכנית "אשת חיל" שם פגשה את שלומית, מלווה תעסוקתית שליוותה אותה במהלך השתתפותה בתכנית.

ריאיון עם הלקוחה

תמצית סיפור ההצלחה

ציפורה עברה מעבודתה כעובדת ניקיון במקום שבו קיבלה יחס משפיל ומזלזל, לעבודה מספקת כמלוות הסעות של ילדים בחינוך המיוחד. כמו כן, לפעמים היא עובדת כסייעת ממלאת מקום בחינוך המיוחד. נכונותה של ציפורה לשנות את מקום עבודתה אינה מובנת מאליה נוכח גילה והחשש שהיה לה לעזוב מקום עבודה שבו עבדה שנים רבות ולחפש מקום חדש.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- ביטחונה העצמי של ציפורה היה נמוך, והיא לא האמינה ביכולותיה
- ציפורה עבדה בניקיון.
- ציפורה קיבלה יחס לא מכבד במקום העבודה שלה.
- ציפורה הרגישה שלא מעריכים אותה.
- לציפורה לא היה אופק לקידום מקצועי והיא חששה שהיא תישאר מנקה עד לפרישה לפנסיה.
- ציפורה הגיעה לעבודה בלי חשק.
- מקום העבודה של ציפורה לא דאג לזכויותיה הסוציאליות.

⁷ התוכנית מיועדת לאימהות מחברות מסורתיות או במעבר תרבותי, כגון יוצאות אתיופיה, קווקז, והחברה הערבית, שהן ללא ניסיון תעסוקתי או שרויות בתת-תעסוקה ובעלות השכלה נמוכה. התוכנית מעניקה כלים לאימהות המבקשות להשתלב בשוק העבודה ומסייעת לגשר על הפערים. נדלה מתוך:

<https://www.be-atzmi.org.il/employment-programs/>

אחרי

- ביטחונה העצמי של ציפורה עלה. היא למדה כיצד להציג את עצמה ולשמור על הופעה מכובדת.
- ציפורה התחילה בעבודה חדשה כמלוות הסעות תלמידים בחינוך המיוחד.
- ציפורה מוערכת במקום העבודה החדש שלה ולעיתים עובדת כסייעת ממלאת מקום.
- מצבה הכלכלי של ציפורה השתפר.
- במקום עבודתה החדש ציפורה מקבלת את כל הזכויות הסוציאליות. כמו כן, במקום העבודה יש ועד עובדים שיכול לסייע בשעת הצורך.
- ציפורה אוהבת את עבודתה ומגיעה לעבודה בשמחה.
- ציפורה קיבלה מימון ממעגל החיים והתעסקה ללמוד קורס מקצועי בתחום החינוך מיוחד

הפעולות אשר הביאו להצלחה

ציפורה הגיעה למרכז בעקבות עצה של עובדת סוציאלית שסיפרה לה על התוכנית. היא זומנה לפגישת קבלה עם שלומית, מלווה תעסוקתית. לאחר הפגישה היא שלחה לשלומית את כל התעודות המקצועיות שהיו לה וכן תעודות משלבי חיים שונים, כמו שירות לאומי. ציפורה התקבלה לתוכנית "אשת חיל" והחלה להשתתף בסדנאות קבוצתיות. היא מספרת שהרצון לעזור לבנה נתן לה מוטיבציה לחולל את השינוי.

ההשתתפות בסדנאות חיזקה מאוד את ציפורה והיא התייחסה ברצינות רבה ללימודים, חקרה כל נושא שהועלה והביעה את דעתה במהלך הסדנאות. היא אף הקפידה לבצע את כל המשימות, כמו לצאת לראיונות עבודה. ההשתתפות הפעילה של ציפורה קידמה אותה. היא למדה להציג את עצמה במהלך ראיונות עבודה וניכר היה כי יכולותיה משתפרות עם הזמן. הדבר חיזק את ביטחונה העצמי ואת אמונתה כי תצליח להחליף את מקום עבודתה. ציפורה מספרת כי הקשר שלה עם שלומית היה רכיב חשוב שסייע לה לחולל את השינוי. היא חשה נוח לדבר עם שלומית בכנות ולשתפה בתחושותיה. ציפורה אף מספרת כי הקשר עם הקבוצה היה משמעותי מאוד עבורה. המשתתפות בקבוצה עודדו אותה לצאת לעבוד בחינוך המיוחד, להקפיד על הופעתה החיצונית ולא לוותר על מה שחשוב לה.

עקרונות פעולה

1. דבקות במטרה והתמדה בעשייה עד השגת היעד. ציפורה לא ויתרה על חלומה לעזור לבנה ככל שניתן ולכן בחרה לעבור לעבוד בחינוך המיוחד. היא התמידה בניסיונות עד שמצאה עבודה בתחום.
2. השתתפות פעילה בסדנה. ציפורה הקפידה להיות פעילה בסדנאות ולבצע את כל המטלות. התרגול סייע לה בהמשך הדרך למצוא מקום עבודה.
3. ויתור בטווח הקצר לשם השגת מטרה בטווח ארוך. ציפורה ויתרה על מקום עבודה בטוח אך לא מיטיב כדי למצוא מקום טוב יותר.

4. ליווי מקצועי של המלווה התעסוקתית לאורך כל הדרך. הליווי עוזר לציפורה לצאת לדרך ושלומית המשיכה ללוותה בכל צעד. למשל, סייעה לה בכתיבת קורות חיים והצגה מכובדת של עצמה בפני הקבוצה ובמימון קורס מקצועי של חינוך מיוחד.
5. כוחה של הקבוצה. הקשר עם המשתתפות האחרות חיזק מאוד את ציפורה. בקבוצה היא למדה להביע את עצמה וקיבלה ביטחון לחולל שינוי. ציפורה מספרת שהקבוצה הייתה עבורה מקור תמיכה ועד היום הן שומרות על קשר. "היינו חברות בלב ובנפש, היינו נפגשות, צוחקות, נזכרות משתפות אחת את השנייה".

תוצרי לוואי חיוביים

1. ציפורה הגיעה למרכז בשל רצונה לעזור את עבודתה כמנקה ולעבוד בתחום החינוך המיוחד. התהליך שעברה והסדנאות שבהן השתתפה עזרו לה להבין את עצמה טוב יותר, לקבל ביטחון ומוטיבציה, וכתוצאה מכך לא רק ששינתה את מקום עבודתה אלא גם החלה ללמוד.
2. ציפורה נכנסה לתוכנית "אוניברסיטה בעם"⁸ ולמדה שם מגוון תחומים.
3. ציפורה למדה לטפל בבנה, ילד עם צרכים מיוחדים, טוב יותר.

סוגיות לא פתורות

לציפורה שני יעדים מרכזיים להמשך הדרך. היא רוצה להעלות את שעות העבודה שלה בחינוך המיוחד וכן היא רוצה להתחיל לעבוד בקביעות בבית ספר של החינוך המיוחד ולא כמלוות הסעות.

ריאיון עם המלווה התעסוקתית

תמצית סיפור ההצלחה

ציפורה בחרה לעזור מקום עבודה מסודר ובו תנאים די טובים ולחפש עבודה אחרת בתחום המועדף עליה, בגיל שבו לנשים רבות קשה מאוד לעשות שינוי כזה. בסופו של דבר, ציפורה הצליחה להשיג את מבוקשה והתחילה לעבוד בתחום שבחרה בו, בחינוך המיוחד.

תיאור תמציתי של ההצלחה, במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- ביטחונה העצמי של ציפורה היה ירוד.
- ציפורה התקשתה לדבר בפני קהל.

⁸ התכנית מייצרת חיבור חדשני בין 'אוניברסיטה' לבין 'העם' - בין מוקד כוח וידע ציבורי לבין אוכלוסיות שאינן יכולות להגיע למוקד ידע זה בדרך המקובלת. האוניברסיטה פותחת את שעריה ומאפשרת לאוכלוסיות אלו לרכוש השכלה חיונית ומעשית בסביבה אקדמית. נדלה מתוך: <http://unibaam.org.il/>

- ציפורה הזניחה את עצמה באותה תקופה והייתה עסוקה בעיקר בגידול הילדים.
- ציפורה עבדה בניקיון, בעבודה לא מספקת מבחינתה.

אחרי

- ביטחונה העצמי של ציפורה עלה מאוד.
- ציפורה למדה כיצד להציג את עצמה בצורה מכובדת, לדבר ממוקד, לעמוד מול קבוצה.
- בסיוע חברותיה לקבוצה, ציפורה החלה לטפח את הופעתה החיצונית.
- ציפורה החלה לעבוד כמלווה בהסעות של חינוך מיוחד וכן כסייעת מחליפה.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

שלומית מספרת כי כאשר פגשה לראשונה את ציפורה היא חששה כי היא לא תתאים. ציפורה לא ויתרה ורצתה להצטרף ולבסוף שלומית הסכימה. מן הרגע שציפורה נכנסה לתוכנית היא הייתה אחראית מאוד ופעילה. היא למדה כל הזמן והיה לה צמא ללמוד דברים חדשים. ציפורה השתתפה בסדנאות האלה: שיווק עצמי – סדנה בה היא למדה לדבר מול הקבוצה ולהדגיש את הדברים הטובים בעצמה; כתיבת קורות חיים; הכנה לראיונות עבודה; מציאת מקומות עבודה ראויים.

אחד ההיבטים הראשונים שבהם ליוותה שלומית את ציפורה היה חוסר שביעות הרצון שלה במקום עבודתה. ציפורה חשה זלזול וחוסר כבוד כלפיה בעבודה. בהדרכתה של שלומית ציפורה פנתה אל המנהלת שלה בבקשה שתשנה את התנהגותה הלא מכבדת. שלומית מספרת שציפורה הייתה גאה בעצמה לאחר שיחה זו. "ממש עשיתי לה הכנה איך לנהל שיחה כזו מול המנהלת. וגם אם היא מנקה זה לא אומר שהיא צריכה לקבל יחס שונה. זה גרם לה להבין שהיא מסוגלת, שווה ושאיף אחד לא ירמוס אותה. כי בתקופה האחרונה היא ממש סבלה..."

שלומית נתנה לציפורה תחומי אחריות כדי להעצים אותה וציפורה מילאה אותם במסירות. למשל, סייעה למישהי אחרת לכתוב קורות חיים. היא הייתה זמינה מאוד עבור ציפורה ושמרה איתה על קשר קבוע. גם אם ציפורה לא יכלה להגיע לפגישה קבוצתית שלומית עדכנה אותה בתוכני הפגישה ולעיתים אף הזמינה אותה אליה והן ישבו ושוחחו. "לקראת טקס הסיום היא באה והכינה דברים טובים לטקס סיום והיא דיברה והביעה את עצמה. רק מי שהיה בסדנה וראה את המפגשים הראשונים יכול להבין מה המשתתפת עוברת. עכשיו היא נמצאת במצב אחר לגמרי..."

נקודת המפנה

שלומית מזהה שתי נקודות מפנה. הראשונה, במפגש השני שלה עם ציפורה, שבו ראתה את הפוטנציאל שלה ואת יכולתה להצליח בתוכנית. השנייה, במפגש הקבוצתי שבו הציגה ציפורה את עצמה בפני כל הקבוצה. "...המפגש שבו הציגה את עצמה היה מקפצה להבין שהיא יכולה לדבר ולנהל שיחה ברורה ויפה ולהגיד מה היא רוצה..."

עקרונות פעולה

1. התמדה והגעה לכל הסדנאות. מן הרגע שבו נכנסה ציפורה לתוכנית היא תמיד קיבלה עליה את האחריות שנתנו לה, השתדלה לא לפספס פגישה קבוצתית ולהיות מעודכנת בנעשה בפגישה.
2. עזרה לחברות בקבוצה. ציפורה נתנה מעצמה לטובת הקבוצה וסייעה כמיטב יכולתה. כך למשל היא סייעה לחברה בקבוצה בכתיבת קורות חיים והכינה כיבוד לקבוצה במפגשים חגיגיים.
3. זמינות של המלווה. שלומית הייתה זמינה כל העת לציפורה לפגישות, שיחות טלפון או תקשורת דרך הודעות. "הייתי זמינה, וגם אם היה משהו דחוף ולא הייתי פנויה אמרתי לה תבואי, יש לי כמה דקות בשבילך. ממש המקומות הקטנים לתמוך בה..."
4. נכונות להעניק הזדמנות גם כאשר יש ספק. לאחר הפגישה הראשונה עם ציפורה שלומית חשבה שהיא עשויה לא להתאים לתכנית. בפגישה השנייה, לאור התעקשותה של ציפורה, שלומית שינתה את דעתה, ראתה את הכוחות של ציפורה וצירפה אותה לקבוצה.

תוצרי לוואי חיוביים

ציפורה מיוזמתה ביקשה לצאת ללימודים. בתחילת התהליך אופציה זו כלל לא עלתה. כיום שלומית נמצאת בלימודים בתחום החינוך המיוחד.

סוגיות לא פתורות

שלומית וציפורה רוצות להוסיף לציפורה שעות עבודה נוספות וכמו כן לעזור לה להיות גם סייעת בחינוך המיוחד ולא רק מלוות הסעות.

5. "אור בקצה המנהרה": סיפור הצלחה בגמילה של אישה מאלכוהול

רקע כללי

זהו סיפור ההצלחה של קרן, בת 35, אם לילדה בת 12 וחצי. לקרן מוגבלות עקב מחלת הלופוס. לפני כעשר שנים היא התגרשה מאבי בתה לאחר שסבלה מאלימות מצידו, אלימות שהמשיכה במערכת יחסים עם בן זוג נוסף. כתוצאה מכך היא התמכרה לאלכוהול והגיעה לטיפול של רונית, עובדת סוציאלית ביחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים.

ריאיון עם הלקוחה

תמצית סיפור ההצלחה

חייה של קרן היה רצופים קשיים ואלימות. קרן מספרת שראתה את גרושה שאז היה בעלה, שותה בבית, ולמדה ממנו לשתות. כך התמודדה עם האלימות שספגה ממנו. בעזרת היחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים היא נגמלה מאלכוהול בתהליך ארוך וקשה. קרן מעידה על עצמה שהיא היום אדם חדש. היא הצטרפה לתוכנית "אוניברסיטה בעם" ללימודי ידע כללי במנהל עסקים, רפואה ופסיכולוגיה, ואף החלה לעבוד. קרן נשואה בשנית לבן זוג שמכבד אותה ויחסיהם טובים.

תיאור תמציתי של ההצלחה במושגים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- קרן נהגה באגרסיביות כלפי אחרים. "אם היית מדברת איתי עכשיו הייתי מתחילה לצעוק עלייך. היית מבינה כמה אני רעה."
- כל יומה סבב סביב חיפוש אחר אלכוהול, "כמו נרקומן... כמה מתוך שינה, הבקבוק על הרצפה ליד המיטה שלי, גועל נפש. היום גם תשלמי לי, אני לא חוזרת אחורה."
- קרן שקלה 35 קילו ומצב בריאותה היה לקוי.
- קרן הייתה רחוקה ממשפחתה ולא שמרה על קשר עם אחיה, שמצידם התרחקו ממנה בשל ההתמכרות.
- תפקודה ההורי לא היה טוב. "לא הייתה לה [לבת] אימא שמנקה, עושה צוהריים, שקונה, שדואגת. פתאום אימא סמרטוט. הייתי מדברת בשפה לא יפה."
- בתחילת תהליך הגמילה מצאה קרן דרכים להסתיר את השתייה שלה כדי לעבור את הבדיקות.

אחרי

- "אנשים מהמקום [המרכז לנפגעי אלכוהול] רואים אותי ואומרים, וואו. זאת לא היא."
- קרן נינוחה, נעימה, חברותית, מסורה לעבודה ולזוגיות, שומרת על ניקיון הבית.
- קרן מעידה כי בניגוד לעבר, אכפת לה מעצמה ומהמעשים שהיא עושה והיא שומרת על בריאותה "אני לוקחת 17 כדורים ביום בגלל המחלה שלי. פעם הייתי מזלזלת, אומרת שהאלכוהול יעביר לי את הכאב של הכליות".
- קרן חידשה את הקשר עם משפחתה והיא בקשר טוב עם אחיה.
- קרן אימא טובה. היא מטפחת את בתה ואת ביתם.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

תהליך הטרנספורמציה של קרן החל ברגע של שבר גדול, כאשר בתה הוצאה מחזקתה והועברה לידי אימה של קרן. המהלך גרם לה להבין שהיא צריכה שינוי כדי להשיגה בחזרה. "כמה כעסתי, מבינה? זה הכוח. לקחו לך משהו חשוב. תתעוררי רגע." אימה של קרן טיפלה בילדה ואפשרה לה מידי פעם לראותה כדי לתת לה "אור בקצה המנהרה". קרן מעידה שזה נתן לה כוח והזכיר לה את מטרתה.

קרן החליטה להיגמל ולרדת בהדרגה בכמות האלכוהול. "לרדת מבקבוק ביום לחצי בקבוק, לאחר מכן, לארבע כוסות ביום, לאחר מכן לשלוש כוסות ביום. לאחר מכן לשתי כוסות ולכוס אחת, וזהו". כמו כן, קרן הקפידה לא לצרוך משקאות שנהגה לשתות יחד עם האלכוהול (כמו XL).

נוסף לתהליך הגמילה, קרן החלה לחפש עבודה בתהליך של ניסוי וטעייה. בתחילה עבדה בגן ילדים אך הבינה שקשה לה עם ילדים והתפטרה. לאחר מכן החליטה כי היא מעדיפה עבודה שאינה בסביבת אנשים והחלה לעבוד בניקיון. נוסף לעבודה, קרן התחילה ללמוד בתוכנית "אוניברסיטה בעם" באוניברסיטת בן גוריון. הלימודים היו חשובים לה מאוד שכן היא הוכיחה לעצמה שהמזג שלה השתנה ושהיא מסוגלת לשבת, להקשיב ולפתח את עצמה. "אני גאה בעצמי. יש אנשים שאומרים לי את זה. היית בתחתית ותראי איפה את היום". הסביבה החדשה ריגשה אותה, "אנשים מתורבתים, אנשים עם רמה. לא נרקומנים, לא אלכוהוליסטים. עולם אחר ואני חיה איתם פה." לבסוף קרן קיבלה תעודת הצטיינות בטקס הסיום של התוכנית, מה שהיה עבורה חיזוק חיובי משמעותי.

קרן חיה היום חיים שלווים ורגועים, עובדת ושמחה בחלקה עם בתה ועם בעלה השני. היא שומרת על מרחק מגורמים שיכולים לסכן אותה ונהנית מפעילויות העשרה ולמידה.

עקרונות פעולה

1. הימנעות מגורמים שיכולים להביא לנפילה מחודשת. קרן למדה להיזהר ממצבים שעלולים להחזירה להתמכרות, ובכללם שתיית משקאות אנרגיה כמו בלו או XL, יציאה למסיבות או אירועים שבהם מוגש אלכוהול והחזקת אלכוהול בבית.
2. תהליך גמילה הדרגתי ומתון. קרן החליטה להיגמל בהדרגה, והורידה את צריכת האלכוהול שלה לאט לאט. הדבר אפשר לה להתמיד ואף להצליח בתהליך.

3. ניצול רגע של משבר כמנוף לשינוי. הוצאת בתה של קרן מחזקתה הייתה רגע של משבר חמור עבורה, אך היא בחרה לנצל זאת ליצירת שינוי בחייה ולא כסיבה לנפילה לבור עמוק יותר.
4. הרחבת האופקים ולמידה מסייעות בשיקום. קרן הצטרפה לתכנית אוניברסיטה בעם ונחשפה לעולם אנושי ולימודי חדש. הלימודים מעשירים אותה ומחזקים אותה בדרכה החדשה.
5. תהליך של ניסוי וטעייה בבחירת מקום עבודה. קרן התחילה לעבוד במקום שלא התאים לה. אחרי חשיבה והבנת הצרכים היא לא פחדה לשנות וחיפשה מקום עבודה שמתאים לה יותר.
6. ניתן וכדאי להיעזר באנשי מקצוע ומרכזי סיוע בתהליך השיקום וההחלמה. קרן הקפידה לקיים שיחות פרטניות עם עובדת סוציאלית, לדבר על רגשותיה ואף לבכות יחד לפעמים; ללכת לטיולים בחגים ופעילויות חברתיות אחרות.

תוצרי לוואי חיוביים

1. קרן מעידה על הנישואין שלה עם בעלה הנוכחי כאחד התוצרים החיוביים של הגמילה. נוסף לכך, היא מציינת שלמדה להיות פחות שיפוטית כלפי האחר.
2. קרן מעידה על אורך רוח שהיא נהנית ממנו כיום לאחר הגמילה. שינוי משמעותי במצב הרוח, סבלנות ונעימות הליכות. היא מספרת שהיא לא נוטה כמו בעבר להיגרר לחילופי קללות ולמדה להתעלם מפרובוקציות שמופנות כלפיה ברחוב או בקשר עם אנשים.

סוגיות לא פתורות

קרן נאלצה להתנתק מחבריה כיוון שהם מרבים בשתיית אלכוהול. היא מספרת שבחתונתה הראשונה היו שישה אמבולנסים שהגיעו בשל צריכת יתר של אלכוהול וסמים, ובחתונה הנוכחית כמעט ולא היה אלכוהול, רק בירות בבר. למרות הקושי להתרחק מהחברים, שתמונות מהמפגשים שלהם היא רואה בפייסבוק, קרן שלמה עם בחירתה. *"הם חברי התיכון שלי מבינה? גדלתי איתם. אבל אני יודעת שאחרי הישיבה הזאת הם חוזרים אחד מקיא, אחד מאושפז. אז אני טוב לי בחלקי. טוב לי עם הבת שלי, הכי טוב בעולם תאמיני לי."*

ריאיון עם העובדת הסוציאלית

תמצית סיפור ההצלחה

קרן קיבלה טיפול ואיזון תרופתי שאפשר לה להשתחרר מן התלות בכדורים ממכרים שאותם לקחה לטיפול בלופוס. לאחר האיזון התרופתי היא נגמלה מן השימוש באלכוהול. קרן מצליחה להתמיד בגמילה ולהתמודד עם המחשבות על שתייה בלי לזוותר לעצמה ולהתפתות.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- קרן הייתה אישה עצבנית מאוד, בכעס מתמיד ונהגה לפגוע בסובבים אותה, אם בכוונה ואם לא. רונית מתארת את קרן כ"פצועה, אפילו מדממת" והרסנית לעצמה ולסביבה.
- השתייה הייתה מפלט מהעומס הרגשי שחוותה ומהקשיים שאיתם התמודדה.
- לקרן היה סדר חיים כאוטי ובעייתי. "היא הייתה קמה בבוקר ומארגנת את הילדה לבית הספר, שותה, הולכת לישון, קמה בצוהריים, שותה, לוקחת טיפול תרופתי, לוקחת את הילדה מבית הספר, הולכת להסתובב ולחזור מתי שבא לה, לא פנויה לא לעצמה ולא לבת שלה. ממש כבויה."
- קרן הייתה תלויה מאוד באימה, דבר שמנע ממנה התפתחות עצמאית.

אחרי

- הביטחון העצמי של קרן עלה והיא מדברת ברכות ובנועם, לא בכעס, ואף מפגינה חוש הומור.
- קרן החלה לשתף פעולה בפגישות עם רונית, העובדת הסוציאלית, ורונית לא נאלצה להתאמץ ו"לחלוב" אותה.
- קרן נהנית להגיע ליחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים, מתנהגת בנימוס וניכר שהיא רואה את סביבתה ולא רק את עצמה.
- קרן שיתפה את רונית בשאיפותיה לעתיד, כמו לעבוד ואף להוציא רישיון נהיגה.
- קרן החלה לנהל את יומה בצורה מסודרת יותר, ואף רכשה יומן.
- קרן השתחררה מהתלות הרבה באימה והחלה קשר זוגי חדש.
- "אני לא יודעת אם זו קרן לגמרי אחרת, פשוט היה צריך להוציא אותה. זו קרן יותר בריאה נפשית, פיזית, אימא טובה יותר, אימא שמחה יותר."

הפעולות אשר הובילו להצלחה

בן זוגה הקודם של קרן היה אדם אלים ומכור לסמים. הגירושים ממנו נעשו בעידוד אימה אך קרן חוותה קושי רב להתגבר על הפרדה מבחינה נפשית, מה שגרם לה להתמכרות לאלכוהול. קרן הגיעה לטיפול ביחידה בשנת 2012 לאחר דיווחים של השכנים על שתייה מופרזת שגרמה לה להזניח את בתה. קרן התנגדה מאוד לטיפול בשל קושי להתמודד עם האשמות שהופנו כלפיה על הזנחת בתה. עם זאת, בזכות היכרותה הקודמת עם רונית, שטיפלה בגרוש שלה, היא הסכימה לתת לטיפול הזדמנות.

תהליך הטיפול התחיל באבחון ביו-פסיכו-סוציאלי, ובו התגלה כי קרן נוטלת טיפול תרופתי שאינו נכון עבורה ושהיא התמכרה לכדורים הלא נכונים. השלב הראשון היה הפסקה הדרגתית של התרופות הלא מתאימות והתאמה טובה יותר של תרופות. הטיפול התרופתי החדש והנכון עזר לקרן להיגמל מאלכוהול בהדרגה. בתחילה שקל הצוות לשלוח את קרן לאשפוז אך לאחר בירור איתה

נראה היה כי הדבר פחות מתאים לה, ועל כן רונית וקרן המשיכו להיפגש אחת לשבוע. רונית הפגינה קבלה וסובלנות כלפי קרן על אף חזותה המאיימת והעובדה ש"יש בה משהו מרחיק", וכמו כן הפגינה גמישות בפגישות כדי שקרן תחוש בנוח. כך למשל, אם קרן רצתה לשבת לשוחח במקום מסוים, רונית הסכימה.

רונית וקרן החלו להיפגש בקביעות ורונית קיבלה את קרן כמו שהיא ועשתה את הדברים בקצב המותאם לקרן, צעד אחרי צעד. נוסף לכך, היא כיבדה בקשות של קרן לשמור דברים מסוימים בסוד. "האמון נבנה והייתי דמות שיכולה לצחוק איתה ולדבר איתה וגם לשים לה את המראה ואת הגבול בצורה שהיא לא פוגעת לא רומסת".

בהמשך שולבה קרן בקבוצת סטיילינג-טיפולי (קבוצה המשלבת היבטים טיפוליים דרך עבודה על סטיילינג) לנשים מכורות לאלכוהול בשיתוף עם מרכז חוסן. הקבוצה, על ידי עיסוק בנושא אוניברסלי כמו סטיילינג, נגעה בנושאים של שיקום, ערך עצמי, נשיות והעצמה. נוסף לכך, רונית ציינה כי החברות בקבוצה מילאה פונקציה של יציאה מן הבית, החשובה בתהליך השיקום של קרן, שזכאית לקצבת נכות ונוטה להישאר הרבה בבית.

כחלק מתהליך השיקום רונית הציעה לקרן להתחיל לעבוד בעבודה משרדית שעתיים או שלוש שעות ביום. קרן הסכימה לנסות אך הפסיקה אחרי זמן קצר ועברה לעבוד בחברת ניקיון, שכן העדיפה לעבוד בסביבה שקטה, בלי אנשים. רונית מספרת שכך בהדרגה, קרן השתחררה מהתלות שהייתה לה באימה. היא החלה לעשות דברים שעושים לה ולבתה טוב, היא השקיעה בסידור ביתה ועוד.

רונית מספרת שלא הגדירה את קרן "מכורה" מאחר שתוויית עלולה להיות בעייתית עבור מטופלים, ובאמת קרן לא חשבה שיש לה בעיה ושהיא צריכה להפחית בשתייה. היא נתנה לתהליך להיות הדרגתי. רונית מספרת כי היא הייתה רגועה מאוד מול קרן בעלת המזג הסוער. "אני חושבת שתמיד ראיתי את הילדה שנמצאת שם. לא ראיתי תמיד את האימא המכשפה, המכורה שרק מזיקה ופוגעת. ראיתי ילדה פגועה לא בטוחה, שפוחדת, שמגיבה מפחד ומרצון להתגונן". רונית מספרת שנהגה בשקיפות עם קרן, דאגה להסביר לה מה הן יעשו ביחד והדבר עזר לגייס את קרן לתהליך. למרות הגמישות, ידעה רונית להציב עובדות לקרן ולהגיד לה שדרך מסוימת נראית לא מועילה, ושכעת יש לנסות לפתור בעיות בדרך אחרת. נוסף לשקיפות, רונית הקפידה לדבר עם קרן בגובה העיניים. "נמנעתי מלהשתמש במושגים שאנו משתמשים בהם בשפה הטיפולית בעבודה סוציאלית. לקחתי את זה לעולם שלה" ואף שיתפה אותה בקשיים בחייה האישיים.

נקודת המפנה

רונית סבורה כי נקודת המפנה בטיפול הייתה כשקרן קנתה בעצמה את התרופות שהיא נוטלת עבור מחלת הכליות שלה, מכיוון שמאז ומתמיד אימה הייתה עושה זאת עבורה והדבר מסמל בעיני רונית מעבר לחיים עצמאיים ולאחריות אישית.

עקרונות פעולה

1. קבלה וסובלנות בתחילת הקשר מובילה לבניית אמון. רונית קיבלה את קרן כפי שהיא ולא ניסתה לכפות עליה דברים או להדביק לה תוויות. כמו כן, רונית הסכימה לשמור בסוד דברים שקרן ביקשה, דבר שחזק את האמון ביניהן.

2. שמירה על רוגע מול מזג סוער של הלקוחה. רונית הצליחה לראות מעבר לחזות המאיימת של קרן, לשמור על שלווה רוחה ולא להיגרר לעימותים איתה.
3. התחלת טיפול באיבחון מקיף. במקרה של קרן, האבחון אפשר לזהות את הטיפול התרופתי הלקוי ללופוס, והיווה נקודת מפנה בתהליך הגמילה.
4. שינוי התנהגותי דרך שיקוף. רונית הסבירה לקרן כיצד ההתנהגות שלה נתפסת על ידי אנשים אחרים והדבר איפשר לקרן לקבל זאת ולנסות לשנות.
5. בניית תוכנית שיקום יחד עם הלקוחה. הדבר נעשה על ידי כך שקרן לקחה חלק פעיל בבניית תוכנית השיקום שלה וכל החלטה התקבלה ביחד איתה.
6. לדבר בגובה העיניים. רונית הקפידה על דיבור בשפה פשוטה ונטולת שימוש במושגים מקצועיים. כמו כן, שיתפה את קרן בסיפורים מחייה האישיים.
7. לתת ללקוחה להוביל. הדבר מושג על ידי כך שהעובדת הסוציאלית לא רק מדברת, אלא גם שותקת במהלך השיחה ומאפשרת ללקוחה להוביל את השיחה. הדבר מחזק את ביטחונה העצמי.
8. השתלבות במגוון תוכניות מסייע בתהליך השיקום. קרן השתלבה בקבוצת סטיילינג בה עסקו, באופן עקיף, בנושאים של בניית בטחון עצמי.
9. גמישות כלפי הלקוחה ונכונות ל"עיגול פינות". רונית יודעת לא להתרגש במידה והלקוחה מספרת כי היא מעדה ושתתה.
10. הימנעות מתיוג. רונית נמנעה מהמונח "מכורה" בשיחה עם קרן, שאולי לא חשה בעצמה שהיא מכורה.

תוצרי לזואי חיוביים

1. קרן התחנתה, לאחר שבעבר היו לה קשרים זוגיים לא טובים.
2. קרן מצאה בכוחות עצמה עבודה בחברת ניקיון ועובדת שם כבר שנה שלמה.

6 ■ "לידתה של אימא": סיפור הצלחה של אם הלומדת לתפקד עצמאית

רקע כללי

סיגלית, אישה בת 40+ עם שיתוק בחלק בחצי גופה ותפקוד נמוך גם בחצי השני, גרה עם בנה ואחיה הרווק ועובדת במסגרת שיקומית. לפני כשבע שנים החליטה סיגלית להביא ילד לעולם באמצעות תרומת זרע. בשל מוגבלותה היא הייתה זכאית להעסיק מטפלת זרה שגרה בביתם ועזרה בטיפול בתינוק. כשהילד הגיע לגיל שש פגה הזכאות וסיגלית נדרשה ללמוד לתפקד עצמאית. היא פנתה לקבל סיוע במרכז ילדים-הורים, שם סייעו לה לפתח ולחזק את מיומנויותיה ההוריות ולסייע לבנה להתמודד עם קשיים שונים.

ריאיון עם הלקוחה

תמצית סיפור ההצלחה

סיגלית מרגישה כי חלה התקדמות משמעותית בחייה. בסיוע התמיכה והעידוד ממרכז ילדים-הורים היא הצליחה להתמודד עם הקושי של בנה בשל העדרות דמות האב בחייו. סיגלית למדה להכיל את קשייו של הבן, לתמוך בו ולתת מענה לכל צרכיו גם ללא סיוע המטפלת. סיגלית מרגישה מאושרת ומרוצה מן הקשר עם בנה והיא אופטימית לגבי העתיד "אני מגדירה את ההצלחה שלי כאילו אני התקדמתי צעד אחרי צעד והגעתי לטופ".

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- סיגלית חששה מעזיבת המטפלת הזרה שטיפלה בבנה מאז לידתו.
- סיגלית התקשתה להסביר לבנה מדוע אין לו אבא.
- הבן ניצל לעיתים את מוגבלותה של האם כדי לעשות ככל העולה על רוחו.
- סיגלית לא ידעה לשמור על גבולות בחינוך בנה, דבר שהקשה על שמירת סדר יום בבית ועל תפקוד משפחתי תקין.
- סיגלית התקשתה לקיים תקשורת פתוחה עם בנה.

אחרי

- סיגלית למדה לתפקד כאם, ללא עזרת המטפלת.
- בנה של סיגלית מבין כי משפחתו מיוחדת, כפי שכל משפחה היא מיוחדת בדרכה.
- הבן עדיין מנצל לעיתים את מוגבלותה של האם, אך במידה פחותה.

- סיגלית למדה לשמור על גבולות בחינוכו של בנה וכן על סדר יום נכון לילד בגילו.
- סיגלית למדה לקיים תקשורת פתוחה עם בנה, כולל תקשורת רגשית. היא למדה להקשיב לילד ועם זאת להציב לו גבולות.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

סיגלית הופנתה למרכז ילדים-הורים על ידי עובדת סוציאלית ברווחה אליה פנתה. כאם יחידנית עם מוגבלות פיזית היא התקשתה לגדל את אור (בנה) לבד והיא צפתה קשיים נוספים כאשר העובדת הזרה, שחיה איתם שנים רבות, תעזוב את עבודתה עם הגעתו של אור לגיל שש. "אור היה מחובר אליה מאוד לכן ידעתי שיהיה לו קשה... לכן פניתי על מנת לקבל טיפול וייעוץ. בנוסף לכך, להתמודד עם כל הקשיים היומיים".

במרכז ילדים-הורים קיבלו את סיגלית ונתנו לה הרגשת ביטחון, נוחות ואמונה כי תתמודד עם השינוי בחייה ובחיי בנה. סיגלית ידעה כי היא יכולה לפנות לצוות תמיד, לקבל מהם סיוע וגיבוי. "לא היה לי חשש או היסוס שאני אשאר לבד באמצע הדרך". סיגלית הגיעה למרכז עם אור, שם הם השתתפו בהכנה לקראת הפרידה הצפויה מן העובדת הזרה. סיגלית ואור קיבלו טיפול משפחתי משתי מטפלות. בהמשך סיגלית קיבלה גם הדרכת הורים וגם אחיה השתתף בהדרכה. כל הצוות המטפל עבד בתיאום ובשיתוף פעולה. כך למשל, בזמן הפרידה בפועל של אור מן העובדת הזרה שגידלה אותו, שתי המטפלות והעובדת הסוציאלית מן המרכז נכחו. הן הסבירו לאור את מה שקורה והכילו את צערו.

לאחר שהעובדת הזרה עזבה, החלה סיגלית לעבוד עם רעיה, העובדת הסוציאלית, על ההתנהגויות של אור ועל סדר יומו. סיגלית מספרת כי שיתפה פעולה עם הטיפול במרכז והקפידה למלא את משימותיה. אחד הנושאים החשובים שהן עבדו עליהם היה שמירה על גבולות. סיגלית התקשתה להתמודד עם אור, ובמרכז לימדו אותה את חשיבות ההתמדה. "...הוא מנסה לעשות משהו ואם זה משהו מסוכן אז אני אומרת לו 'לא', אז הוא אומר לי 'אימא אני יכול' ואז אני צריכה להתעקש ולהתעקש. בסוף הוא מקשיב לי כי הוא רואה שאני החלטית לפעמים אני מרימה את הקול בשביל שישמע אותי".

סיגלית המשיכה להגיע לטיפול במרכז וכיום היא מקבלת ליווי של סטודנטית לעבודה סוציאלית כאשר הקשר שלהן מתבסס על הצרכים של אור. היא מאמינה בעצמה ובצדקת החלטתה להיות אימא. סיגלית מכירה תודה למרכז ילדים הורים שעוזר לה להיות אם טובה יותר לבנה.

עקרונות פעולה

1. עבודה בשיתוף פעולה עם הצוות במרכז. סיגלית מאמינה כי שיתוף הפעולה עם הצוות במרכז סייע לה לחזק את המיומנויות ההוריות שלה.
2. הכרה בקושי ובצורך לקבל עזרה מאנשי מקצוע. סיגלית הכירה בקושי שלה ופנתה לקבלת עזרה.
3. אמונה בצדקת דרכה ובהחלטתה. למרות הקשיים הרבים שהיו לסיגלית להביא ילד לעולם ולגדל אותו, היא מאמינה בכך שעשתה החלטה נכונה וכי תזכה לגדל את בנה בצורה הטובה ביותר.
4. תמיכה וחיוזק מצד אנשי המקצוע. סיגלית מכירה בכך שבמרכז קיבלו אותה ונתנו לה בטחון ואמונה ביכולותיה וממשיכים לחזק את בטחונה העצמי.

5. רכישת ידע מאנשי מקצוע. סיגלית למדה דברים רבים במרכז, כמו למשל שבגיל מסויים ילדים בודקים את הגבולות של ההורים שלהם.
6. גיוון בדרכי הטיפול תורם להצלחה. טיפולים ביצירה, הבעה, משחק וספרות הם משמעותיים וסייעו רבות לסיגלית ובנה.

ריאיון עם העובדת הסוציאלית

תמצית סיפור ההצלחה

סיגלית הצליחה לחולל שינוי גדול מאוד ומשמעותי בהורות שלה, והיום היא מממשת את תפקידה ההורי חרף מוגבלותה הפיזית. היא הצליחה לייצר עם בנה קשר המבוסס על הקשבה, תמיכה ואהבה. כדי להשיג זאת, היא הסכימה לשנות את שעות עבודתה ולפנות זמן רב יותר עבורו. כמו כן, היא למדה להציב לו גבולות וללמדו מה מותר ומה אסור. "אני חושבת שהאימא הצליחה לעשות שינוי מאוד גדול בהורות שלה. השינוי התחיל בזה שהיא לקחה בשתי ידיים את התפקיד כאימא ששנים לא הייתה ב-100% שם".

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- סיגלית לא ידעה מה זה להיות אימא מעבר לדברים הבסיסים כמו בית ספר, אוכל ומשחקים.
- התפקיד ההורי בוצע על ידי המטפלת הזרה שטיפלה מילד מלידתו ועד גיל שש.
- לסיגלית לא היו את הכלים להציב גבולות לילד שלה.
- לעיתים, הילד ניצל את המוגבלות של אימא שלו.
- היה קשה לסיגלית להסביר לילד את העובדה שאין לו אבא, כמו לילדים אחרים.
- הקשר של סיגלית עם בנה היה תלוש ומרוחק, והתאפיין בחוסר התעניינות ומעורבות דלה בחייו.

אחרי

- סיגלית למדה להיות אימא והיא מבינה לעומק את משמעות התפקיד ההורי.
- סיגלית מבינה את החשיבות של האהבה, החום והתמיכה, שחשובים כפי שיש חשיבות לאוכל, משחקים ולבית הספר.
- לסיגלית יש ביטחון עצמי ביכולותיה אותן היא יכולה לממש בתפקידה ההורי.
- סיגלית רכשה כלים כדי להציב גבולות לילד שלה.
- סיגלית ובנה מאוד התקרבו אחד לשניה. סיגלית מעורבת בחייו ומתעניינת בדברים שיפתחו אותו.
- סיגלית יכולה ומסוגלת לדבר עם בנה על כל נושא רגיש. היא הבינה שיש לה ילד בר שיח וכי ניתן ולהעלות בפניו הרבה נושאים לפי רמת תפיסתו.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

סיגלית פנתה לרווחה כדי לקבל סיוע לקראת שינוי שאמור היה לחול בחייה ובחיי בנה – עזיבת המטפלת שטיפלה בן מגיל חודש. אותה מטפלת לקחה על עצמה תפקידים אימהיים רבים על חשבון הקשר של סיגלית ובנה. סיגלית, בהיותה עם מוגבלות פיזית, לא חשבה שתוכל למלא את התפקידים האלו בעצמה וויתרה עליהם מראש. אולם, כאשר המטפלת עמדה לסיים את תפקידה היה ברור לסיגלית שהגיע הזמן לשינוי. מאיה, שליוותה את סיגלית בטיפול, ראתה כי לסיגלית יש מטרה ברורה – להיות אימא טובה יותר לבנה. מאיה מספרת כי בתחילת הטיפול היא התמקדה בנושא המוגבלות של סיגלית. *”בהתחלה קצת ניסיתי משהו יותר עמוק, שהיא תפגוש את עצמה, את הנכות שלה ואת ההורות בצל הנכות”*, אולם הצורך של סיגלית היה שונה. היא ביקשה הדרכה הורית. לפיכך, מאיה התאימה את הטיפול לצרכים של סיגלית, שהביאה סיטואציות מהבית, מחייה, ועבדה עליהן עם מאיה. נוסף לכך, העבודה במרכז היא משפחתית ולפיכך התקיימו מפגשים משותפים לילד ואימא וכן מפגשים פרטניים לכל אחד מהם עם מטפל ייעודי.

לסיגלית היה קשה ליישם את הדברים עליהם דיברו והיא לא האמינה ביכולת שלה להציב גבולות לילד. אחת הסיבות לקושי שלה היה נעוץ בתפיסתה כי בשל מוגבלותה, לילד קשה יותר בחיים ולכן צריך לפצותו ולא לדרוש ממנו דברים. מאיה שבה והדגישה כי שמירה על הגבולות וחוסר עקביות בחינוך רק פועלים לרעת הילד. דבר נוסף שהקשה על המצב הייתה העובדה שלעיתים הילד ניצל את מוגבלותה של האם. למשל, את העובדה שהיא לא יכולה לרדת להביא אותו מלמטה כאשר הוא לא עולה כשקוראים לו, או שהיא לא יכולה *”לרדוף”* אחריו כשמגיע זמן למקלחת. גם פה, היה על מאיה לחזק את סיגלית להיות עקבית בתגובות שלה, עד להצלחה.

חוסר הנוכחות של אבא במשפחה היה נושא חשוב נוסף. הצוות במרכז עבד עם סיגלית כדי שתדע איך להסביר לבנה את המצב. העבודה עסקה בשימוש בכלים השלכתיים כמו ספרות ילדים רלוונטית שמסבירה מה קורה שאימא רוצה ילד ובעצם אין לה בן זוג. *”היה הדיבור וההסבר בלי להיכנס לדברים קשים או שיכולים להפחיד את הילד כי זה לא היה מתאים לשלב ההתפתחותי שלו”*.

לאחר תהליך הכנת הנושא עם האם התקיים מפגש עם סיגלית ובנה. במפגש, הם קראו את הספר יחד ואפשרו לסיגלית להרחיב ולהגיד דברים שקשורים למשפחה הספציפית שלהם. לאחר מכן, המשפחה קיבלה את הספר. בסופו של תהליך הילד הבין כי יש סוגים שונים של משפחות, כולל משפחה כמו שלו. התהליך כולו היה מאוד חיובי וחיזק מאוד את סיגלית, שהבינה שאפשר לדבר עם הילד על כל דבר תוך התאמה לרמת ההתפתחות שלו.

נושאים נוספים שעליהם עבדו עם סיגלית: מה לדרוש מילד בן שש; מה לדרוש ממנו בכל הקשור לבית ספר; כיצד לבנות לו סדר יום נכון; כיצד לסייע לילד להיות עצמאי (למשל, לסדר את תיק בית ספר כל ערב); כיצד להתמודד עם תסכול של הילד שמתבטא באלימות כלפי אימו (דחף אותה); בילוי וכיף יחד עם הילד. סיגלית הביאה סוגיות רבות לטיפול ולא הסתירה ממאיה דבר. בשיחות ביניהן, מאיה ביררה איתה מה קשה לה? מה טוב לה? יחד הן חיפשו את הפתרון ואת הדרך ליישם בבית.

עבודה עם הסביבה

סיגלית חיה יחד עם אחיה שהיה באופן טבעי שותף לגידול הבן ודמות חשובה בחייו. כמו כן, הדוד סייע רבות בכך שהסיע את סיגלית ובנה למקומות שונים. לפיכך, העבודה איתו הייתה חלק מהטיפול. הדוד השתתף בחלק מהשיחות שבהן מאיה הסבירה להם את חשיבות התיאום בינו לבין אחותו בכל הנוגע להתייחסות לבן. "למרות שהוא לא האבא אבל אם הוא חלק מהבית ומהחינוך אז שהוא יהיה מותאם לאימא". נוסף לכך, עבדו על נושא ההיררכיה בבית. היה חשוב לבסס את העובדה כי הסמכות ההורית העיקרית היא סיגלית, בהיותה האם והיא זו שמחליטה וקובעת. הדוד קיבל את התפיסה הזאת והביע רצון להמשיך להיות מעורב בחיי הילד.

קשר חשוב נוסף שעליו עבדו היה בין הבית ובין בית הספר שבו למד הילד. היה חשוב ליצור רצף בין בית הספר לבית כך שאם למשל הילד לא נכנס בזמן מההפסקה, התגובה תהיה דומה לתגובה בבית על איחור בהגעה ממשחק בחצר. צוות המרכז שליווה את סיגלית סייע לה גם בתחום זה. מאיה מציינת כי לא תמיד מתאפשר שיתוף פעולה שכזה, אך כאשר הוא קורה הוא חזק ומשמעותי. סיגלית הכירה אף היא בחשיבות הדבר ותמיד שיתפה פעולה עם הצוות בבית הספר.

מאיה מציינת כי התהליך כולו היה מרגש מאוד. סיגלית למדה מהר לתפקד כאימא, בעיקר בכל הנוגע לקירבה ואהבה לבנה. אותו תפקיד שמולא בזמנו על ידי המטפלת, הפך שלה והביא לה סיפוק רב, "היא מאוד מאושרת מתפקידה כאימא".

עקרונות פעולה

1. התאמת המענים לצורך האמיתי של הלקוחות. מאיה חשבה להתחיל את תהליך הטיפול בנושא המוגבלות של סיגלית, אך נענתה לבקשתה לקבל קודם כל הדרכה הורית.
2. עבודה בשיתוף פעולה בתוך הצוות. המטפלות בסיגלית ובבנה עבדו בתיאום ובשיתוף פעולה קבוע.
3. עבודה עם המשפחה כולה. אמנם סיגלית קיבלה הדרכה הורית, אך ההסתכלות הייתה תמיד על המסגרת המשפחתית הרחבה, כולל אחיה שאיתו היא גרה.
4. עבודה על סיטואציות מן החיים שאותן מביאה המטופלת. נושאי ההדרכות התבססו על מצבים שבהם התקשתה סיגלית בחיי היום-יום והייתה זקוקה לסייע.
5. שימוש במגוון כלים טיפוליים. במרכז נעזרים במגוון של כלים טיפוליים כגון שיחות, יצירה, משחק וספרות, הכול בהתאם למאפיינים ולצרכים של המטופלים.
6. בניית אמון בין המטופלת למטפלת היא בסיס לעבודה טובה. מאיה מעריכה את העובדה שסיגלית לא הסתירה ממנה דבר. הנכונות שלה לשותף אפשרה להן עבודת עומק.
7. שיתוף פעולה עם בית הספר כאשר הדבר מתאפשר. שיתוף הפעולה מקדם את הילד ויוצר עבורו סביבה צפויה והומוגנית יותר.
8. דגש מתמיד על טובת הילד. מאיה עודדה את סיגלית להתמיד ולשמור על גבולות מאחר והדבר הוא, בסופו של דבר, לטובת הילד.

9. לקיים תקשורת פתוחה ומקרבת בין האם לבנה.

10. אמונה ביכולתה של המטופלת. למרות הקשיים והתסכולים שהיו לסיגלית בדרכה, מאיה האמינה ביכולת שלה להפוך לאימא במלא מובן המילה ותמכה בה לאורך הדרך.

סוגיות לא פתורות

סיגלית צריכה תמיכה בשל מוגבלותה. יש פעולות שהיא מתקשה לעשות וכאשר אחיה בעבודה, אין מי שיסייע לה. מאיה מקווה כי בעתיד היא תקבל סיוע ותמיכה, דבר שיקל על תפקודה ההורי.

7. סיפור הצלחה של גמילה מהימורים וחיי עבריינות: "כבוד אמיתי"

רקע כללי

זהו סיפור ההצלחה של משה בן 35, נשוי ואב לשני ילדים קטנים בני שש וחצי וחמש חצי. משה החל את הטיפול ביחידה לטיפול בהתמכרויות אלכוהול והימורים, לפני כשלוש שנים. במרכז מגוון טיפולים ותכניות לשיקום נפגעי התמכרות לאלכוהול והימורים. משה הגיע לטיפול של לבנה, עובדת סוציאלית עם ניסיון של כ-12 שנים בתחום.

ריאיון עם הלקוח

תמצית סיפור ההצלחה

משה חי חיי עבריינות פעילים כולל השתייכות לארגוני פשיעה. בין שאר תפקידיו הוא היה צמוד לראש ארגון ונדרש לשמור על ביטחונו ואף לוודא כי לא הוטמנו פצצות ברכבו. ההימורים, מבחינתו, היו מחלה שהכאיבה לו אך הוא לא הסתכל עליה כמשמעותית עד אשר התחיל לנסות ולחולל שינוי בחייו והבין שמאוד קשה לו לצאת מחיי העבריינות ושהוא מכור להימורים. היום, בתום תהליך שיקום ארוך, הוא חי חיים חדשים והצליח לצאת מן ההתמכרות. לדבריו: "חזרתי בתשובה".

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- משה התייחס אל עובדים סוציאליים כאנשים שרק "עובדים" על אנשים כדי לקבל משכורת. יש אנשים שזרוקים ברחוב והעובדים הסוציאליים ברווחה לא עוזרים להם.
- משה כמעט לא בילה זמן עם ילדיו, בדרך כלל כחצי שעה ביום. הוא תיאר את עצמו כבעל שלא נוכח הרבה בבית ולא זמין לסייע לאשתו. כך למשל, לא היה זמין במשך שעות ארוכות גם אם חיפשה אותו.
- למשה היו יחסים גרועים עם משפחת אשתו. לאישה היו ארבעה אחים שלא רצו אותו וכעסו שאחותם התחתנה עם עבריין.
- משה נהג להמר ולגנוב, נוסף לפשעים אחרים.
- עבריינים נהגו להגיע לביתו ומשה חשש כי בנו יראה אותו מתרועע עם עבריינים.
- חיי העבריינות התאפיינו בתנודות גדולות מאוד, בעיקר בתחום הכספי. היו זמנים שהיה לו הרבה כסף אך באותה מהירות בה הרוויח, כך גם הפסיד את הכסף "פעם הייתי מביא 40, 50 אלף בשבוע ולא מצליח לשלם את השכירות בסוף החודש של 2,000 ש"ח".

- משה קנה מותגים יוקרתיים, למרות שלא היה לו כסף, כדי שיראו שיש לו, למען הכבוד שלו.
- דרך ההתמודדות של משה עם רגשות קשים הייתה לצאת להמר, לגנוב ולעשות משהו כדי להחליף את ההרגשה הרעה.

אחרי

- משה מבין שלעובדת סוציאלית יש רגשות, שהיא מבינה דברים. שהמשכורת היא לא גבוהה, אך שבעבודה הסוציאלית מרוויחים הרגשה טובה. משה רוצה בהמשך חייו ללמוד עבודה סוציאלית ולעבוד במקצוע.
- משה פעיל בגידול הילדים. הוא שומר עליהם, יוצא איתם ולוקח אותם לבילויים וכן לטיפולים וסידורים. "פתאום יש חיי משפחה, יש אישה וילדים".
- משה הוא בן בית במשפחה של אשתו. אחיה יושבים איתו ומתייעצים איתו ומבקשים עזרה כשצריך. הוא נמצא בקשר טוב גם עם חמותו.
- משה עובד כבר שנתיים ברצף, דבר שלא קרה בעבר. הוא עוזר בכלכלת הבית ומביא משכורת הביתה. חייו כיום הרבה יותר שקטים ורגועים והוא מביט לאחור על חיי העבריינות בצער ובבושה.
- משה עובד במרכז יום שבו היה מטופל, בתור מדריך בקבוצה יחד עם לבנה. הוא משתמש בניסיון חייו בעבודתו. "מנסיון העבר שלי אני מצליח לקרוא אנשים ולהעביר להם שאני נמצא במקום שלהם, זה שנהייתי מדריך לא אומר שאני מעבר אליכם. היא (לבנה) באה מהזווית המקצועית ואני מהחיים עצמם".
- כאשר משה מרגיש צורך הוא מתקשר לעו"סית שלו, לבנה. הוא אומר שכדי לשמור על הדרך הנכונה הוא חייב לבקש עזרה, להתמודד עם הדברים.
- משה מרגיש נוח גם ללבוש חולצה שעולה 40 ₪ ולנסוע באוטובוס ולא אכפת לו מה אחרים חושבים. הוא מצליח להסתפק במועט ולשמוח בחלקו. "ברוך השם היום אני עם נפש מלאה בלי ב.מ.ו בלי כלום, הולך ברגל, עולה על קו חמש, נוסע באוטובוס אבל מאושר מבפנים שזה החלק הכי חשוב".

הפעולות אשר הובילו להצלחה

משה מתאר את העבודה עם מכורים כעבודה קשה מאחר ומכורים להימורים הם פעמים רבות מאוד מניפולטיביים, שקרנים ובהכחשה מאוד גדולה. הם מנסים לעבוד על כל מי שמסביבם. לדבריו, קשה מאוד לצאת מן החיים האלה כי אתה מרגיש בהם בן אדם מכובד למרות שאין מדובר בכבוד אמיתי. כיום משה מרגיש שהאנשים בחייו חולקים לו כבוד אמיתי.

המעצר

משה הגיע לכלא לפני כשלוש שנים. קצין המבחן דובב אותו והבין שיש לו רקע של הימורים. הקצין ואחותו הגדולה, שהיא עורכת דין, נלחמו כדי שמשו יטופל ואף הציעו הפחתה בעונש אם יסכים לטיפול. בתחילה השופט לא רצה לשחררו ולאשר לו טיפול. לאחר ערעור לבית המשפט המחוזי הסכימה השופטת לשחררו למעצר בית ולהפנותו ליחידה לטיפול בנפגעי אלכוהול והימורים. משה הסכים להתחיל טיפול, אם כי בתחילה הוא הגיע ללא מוטיבציה אמיתית, מלבד הרצון לקבל הפחתה בעונש.

הגעה למרכז יום

משה התחיל להגיע למרכז היום⁹ שלוש פעמים בשבוע. כאשר הגיע לראשונה למרכז, הוא הגיע אזוק ובליווי שוטר. הוא זוכר שלבנה ביקשה מהשוטר לשחרר אותו מהאזיקים. השיחה הזאת מלווה את משה עד היום. "פתאום אתה יושב מול בחורה שלא מכירה אותך, לא ראתה אותך בחיים שלה ומבקשת שיורידו את האזיקים כי היא לא מוכנה לשבת לידי עם ... היא לא מכירה את ההיסטוריה שלך ומי אתה, היא בטח חושבת לעצמה: 'מי זה, את מי הביאו לי, גנב, עבריי, נרקומן', היא לא יודעת מה קורה פה ועדיין היא לא שפטה אותי. היא ישבה מולי ודיברה איתי וביקשה שיביאו לי מים, את יודעת כל הדברים מסביב וזה פתח את החלק של הקשר".

משה משתף פעולה בטיפול

במשך שלושת החודשים הראשונים במרכז היום משה ישב 'כמו דג' בטיפולים והגיע אך ורק כדי להשתחרר מהתיק. עם זאת, בתקופה הזו הוא הקשיב לסיפורים שאנשים סיפרו בקבוצה והדברים החלו לחלחל אצלו. משה מתאר את התחושה: "יד אלוהים נגעה בי וקיבלתי מתנה לחיים". ההקשבה לאנשים בקבוצה לא הייתה תמיד קלה, אך עם הזמן משה למד את חשיבותה. במקביל לעבודה הקבוצתית, משה הגיע ללבנה לשיחות אישיות ובמהלכן הוא שיתף אותה בתחושותיו בגילוי לב. הוא סיפר לה כשחש שהוא מתמוטט ומוצף. במהלך הטיפולים לבנה הסבירה למשה מדוע אסור לו לעשות פעילויות מסוימות (כמו לשחק במשחק פוקר) ומה עומד מאחורי האיסור.

האמון והקשר בין משה ללבנה התחזק ועם הזמן משה החל להתקשר ללבנה, שהשתדלה להיות זמינה עבורו, כאשר נתקל בקשיים. לדוגמה כאשר הוא רב עם אישתו. לבנה הייתה אוזן קשבת עבורו ועזרה לו להתמודד עם הקשיים. לבנה הקפידה לענות לשיחות של משה ולהיפגש עמו כאשר היה זקוק לשיחה טיפולית. בשיחות הטיפוליות לבנה עודדה אותו בכך שאמרה לו שגם אם עכשיו הוא חלילה ימעד ויפול אחרי השלוש שנים האלו, הוא עדיין הרוויח. הוא הרוויח לימודים, בית ודברים שלא היו לו לפני. לבנה הדגישה בפניו שהוא בסך הכל בן אדם וזה הקל עליו. לבנה לא שפטה אותו "היא לא אמרה לי נו נו נו" וקיבלה אותו כפי שהוא. היא דיברה בגובה העיניים והוא הוא הרגיש שאכפת לה ממנו ושהיא מתעניינת בו.

עם הזמן, משה פיתח לעצמו דרכים להתמודד עם הקשיים שלו. כך למשל, משה פיתח לעצמו שיטה שכאשר עולות בראשו מחשבות שעלולות להזיק לו הוא מתקשר לאשתו ואומר לה שהולכים לשתות קפה. במהלך הפגישה הוא משתף אותה בתחושותיו. במידה ואשתו לא יכולה, הוא מתקשר ללבנה ויחד הם מנסים להבין למה הוא הגיע למצב הזה.

עם הפנים קדימה

לאחר שנה סיים משה את הטיפול במרכז היום. כיום הוא מדרך קבוצה של מכורים יחד עם לבנה ונעזר בניסיון חייו כדי לסייע

⁹ מרכז היום פועל 2-3 פעמים בשבוע בשעות 8:00-15:00 ומהווה מסגרת לעבודה קבוצתית אינטנסיבית לאחר הגמילה הפיזית. התהליך אורך כחצי שנה ומאפשר תהליך טיפולי ותמיכתי אינטנסיבי להקניית כלים להתמודדות ללא אלכוהול/הימורים, תוך תרגול והתמודדות עם מצבי חיים באן ועכשיו. הפעילות מורכבת מקבוצות שונות ופעילות מגוונת, כגון סדנאות שטח, רכיבה טיפולית, סדנאות אומנות ושיאצו. נדלה מתוך: <http://www.beer-sheva.muni.il/Residents/Welfare/TreatmentCenters/Pages/AlcoholGambleTreatment.aspx>

לאנשים ולהראות להם שגם הוא היה פעם במקום שלהם וכי יש תקווה ואפשר להצליח. בכך הוא מחזק אותם וגם את עצמו. משה חש סיפוק רב בעבודה. הוא מרגיש שהקבוצה ממלאת אותו. בעבר הוא השתמש בסמים אך הוא חש שזה מילא אותו זמנית, בצורה שהיא לא אמיתית. כיום משה מרוצה מחייו; הסיוע לאחרים מעניק לו משמעות וממלא אותו.

משה עשה שינוי גדול מאוד בחייו. הוא החל ללמוד כדי להשלים 12 שנות לימוד והוא עובד ומשלם חובות. משה מוקף במעגלי תמיכה חזקים כמו מרכז היום, קבוצת וואטסאפ של הקבוצה הטיפולית שאליה השתייך וכן תמיכה של לבנה ואורלי (מנהלת המרכז) שמאוד זמינות עבורו. כמו כן, אשתו של משה משתתפת בקבוצה של נשות מכורים. כל אלו עוזרים למשה גם בשעת משבר או מצוקה. "היו אומרים לי שאני אהיה נרקומן או בכלא או בקבר. אף אחד לא נתן לי צ'אנס... אף אחד לא היה מאמין שאהיה מדריך מול אנשים. ותודה לאל זה המתנות שבדרך עשיתי את זה בזיעה שלי בכל הדברים שאני בנתי אותם אז צריך ליהנות מהם".

עקרונות פעולה

1. אמונה באדם ויחס מכבד לכל אחד באשר הוא. לבנה התעקשה כי השוטר המלווה את משה יסיר ממנו את האזיקים כשהגיע למרכז היום. מחווה פשוטה ומכבדת זו נחרתה בליבו של משה, שבחייו זכר בעיקר ביחס חשדני או שלילי.
2. התעקשות על טיפול לעומת בחירה בענישה. קצין המבחן של משה ועורכי הדין שליוו אותו עשו כל מאמץ לאפשר למשה להגיע לטיפול, דבר שהוכח בסופו של דבר כמוצלח. סביר להניח שענישה בלבד לא הייתה מוציאה את משה מהמעגל ההרסני בו הוא חי.
3. חוסר שיפוטיות והימנעות מהטפת מוסר. משה מציין בחיוב את העובדה שלבנה קיבלה אותו ולא שפטה אותו על מעשיו בעבר. הדבר סייע לבניית אמון בין משה ולבנה וכן איפשר למשה לשתף את לבנה גם במחשבות מטרידות ולא לחשוש שמא ימעד ולא תהיה דרך חזרה.
4. הסבר על משמעות הגבולות והאיסורים. לבנה הסבירה למשה מדוע עליו להימנע מדברים מסוימים כמו מפגש עם חברים מהעבר, שתייה אפילו מעטה וכדומה. ההסבר סייע למשה לקבל את המגבלות ולהתמיד בהן.
5. סבלנות בעבודה עם מכורים. משה הגיע לקבוצה במשך שלושה חודשים ולא שיתף. בסופו של דבר, השינוי קרה והוא התחיל לשתף פעולה עם הטיפול ולעלות על הדרך להצלחה.
6. גיבוש ההכרה כי כסף אינו הדבר החשוב ביותר בחיים. חיי העבריינות אפשרו למשה להרוויח המון כסף, אך משה הבין שאין בכך ממש וכי החיים הצנועים אך ביושר עדיפים בהרבה.
7. בניית ההבנה כי הסיפוק האמיתי מגיע מנתינה ומהמשפחה. משה מרגיש היום מלא ומסופק בחייו. הוא לא מחפש את הסיפוק המידי אך החלול שניתן להשיג על ידי שימוש בסמים או על ידי קניית דברים.
8. שימוש בניסיון חיים לסייע לאחרים. משה היום מדריך בקבוצה של מכורים. הוא מבין לליבם ויכול לשוחח איתם בשפתם. כמו כן, הוא מהווה מודל להצלחה ותקווה עבורם. בכך הוא עזר לעצמו ולהם.

נקודות המפנה

בסיפורו של משה יש שלוש נקודות מפנה עיקריות:

- המעצר של משה מלפני שלוש שנים. במעצר קצין המבחן של משה נלחם כדי שהוא יקבל טיפול, מהלך שקיבל תמיכה מעו"ד מטעם המדינה ואף מאחותו של קצין המבחן שגם היא עורכת דין. משה זכה להשתלב בטיפול.
- בפגישה הראשונה של משה עם לבנה היא ביקשה מהשוטר להוריד לו את האזיקים. משה העריך מאוד את המחווה שלה.
- לאחר שלושה חודשים במרכז יום משה החל להשתתף באופן פעיל בקבוצה ולשתף בדברים שעוברים עליו. הקבוצה החלה להיות משמעותית עבורו ותרמה להחלמתו.

מחירי ההצלחה

בעבר משה היה יכול להרוויח כסף רב, דבר שהוא ויתר עליו וכיום הוא חיי חיים צנועים יותר. כמו כן, הוא איבד חברים בדרך.

תוצרי לוואי חיוביים

משה עובד במרכז יום בתור מדריך של קבוצת מכורים ביחד עם לבנה, הוא מרגיש סיפוק רב מעבודתו. יש לו תוכניות לעתיד והוא שואף ללמוד עבודה סוציאלית. הוא מתפקד טוב יותר כאב וכבעל, הוא מרוצה מהחיים שלו והמקום בו הוא נמצא היום.

סוגיות לא פתורות

1. "ההבנה שאתה מכור לכל החיים". משה מבין שגם כשהוא נקי, הוא למעשה מכור לכל החיים ולכן הוא צריך להזהר מדברים מסוימים שעלולים לסכן אותו.
2. משה צריך להתמודד גם עם המנעות מאלכוהול כדי לא להחליף התמכרות בהתמכרות.
3. משה צריך לעמוד בפיתוי לא להגיע לחנויות של "לוטו" ו"טוטו". הוא אומר שאם הוא ישמע מישהו צועק "יש" זה יכול לגרום לרגסיה במצבו.

ריאיון עם העובדת הסוציאלית

תמצית סיפור ההצלחה

משה, שהיה מעורב באורח חיים עברייני מגיל צעיר, עשה שינוי גדול מאוד והיום הוא חיי חיים נורמטיביים והוא אזרח מועיל ומתפקד בחברה. השינוי אינו מובן מאליו בשל הקושי הרב שביציאה מחיי עבריינות והתמכרות.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- משה הגיע למרכז כאסיר, אזוק בידיו וברגליו, צעק וקילל שהוא לא רוצה שום טיפול.
- למשה היה חוסר אמון מוחלט במערכת.
- משה היה מכור להימורים.
- משה היה מכור למשככי כמשהם כתוצאה מתאונות דרכים שעבר והשתמש בחומרים ממריצים ובחשיש ומריחואנה.

אחרי

- משה עבר גמילה פיזית בכלא, גמילה עצמית קשה מאוד שנמשכה בתחנה להתמכרויות בליווי של רופאה ובתמיכה של טיפול תרופתי.
- כיום משה עובד בתחנה כמדריך והשאיפה שלו היא ללמוד עבודה סוציאלית.
- לבנה רואה את משה כקולגה, מעריכה אותו ומתייעצת איתו בנוגע לטיפול במהמרים.
- למשה יש יכולת לשים גבולות גם לאלה שנחשבים חברים שלו בטיפול.
- משה מאמין במערכת הטיפולית ולמד להיעזר בה.
- הוא השלים 12 שנות לימוד, עובד, ויש לו שאיפות לגבי המשך התפתחות מקצועית.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

הגעה למרכז

קצין המבחן של משה החליט להפנותו לטיפול. הוא הגיע ליחידה לטיפול בהתמכרויות אלכוהול והימורים והופנה לטיפול של לבנה. משה הזכיר ללבנה שהיא ביקשה מן הסוהר להוריד את האזיקים שבידיו. לבנה סיפרה שהיא עושה את הנוהל הזה עם כל אחד שמגיע ממעצר. הדבר גרם למשה לבטוח בה והראה לו שאכפת לה ממנו. "אנחנו מקבלים לכאן אסירים בזמן מעצר וגם בזמן מאסר והנוהל של שב"ס אומר שהם אמורים להיות אזוקים בידיים וברגליים. אני חייבת לומר שכעובדת סוציאלית שרוצה להכיר את האדם שיושב מולך זה נורא קשה ולא נעים לך ובטח לו. הוא יושב מולך אזוק, זה הנוהל שלהם. אבל אנחנו פיתחנו מערכת יחסים עם הסוהרים שמגיעים לכאן וכמובן הם גם בדקו שהחדר מאובטח קודם לכן אז ביקשתי מהסוהר שהגיע איתו להסיר את האזיקים מהידיים כי אני לא יכולה לדבר איתו ככה והוא הסכים. הוא [משה] מעיד שזה מה שעזר לו לבטוח בי ובמקום והראה לו שאכפת לנו ממנו. אני חייבת לומר שאני עושה את זה עם כל אחד ולא רק עם משה."

בפגישה משה ולבנה שוחחו על חייו של משה ומה הביא אותו למקום שבו הוא נמצא. משה נראה ללבנה לא מאיים ודיבר אליה בנימוס. הוא סיפר לה על מציאות חייו, שיתף אותה ודיבר בפתחות. לבנה התרשמה שלמשה יש בסיס של ערכים ומוסר והאמינה כי יהיה מוכן לשתף פעולה. הראייה הזו גרמה לה להתגייס כדי לעזור לו. היא מציינת שגם בעולם העברייני העריכו אותו מאוד, ראו

אותו כאדם עם ערכים וסמכו עליו. "זאת ההתרשמות שלי מההתחלה, ממש. ומאותו רגע גם ראיתי את מה שקצין המבחן ראה ורצייתי לנסות, לנסות להמשיך לעבוד איתו..."

הטיפול במרכז

בתחילת השתלבותו במרכז משה עבר ועדת אבחון, כנהוג עם כל מטופל חדש שמגיע למרכז. תכנית הטיפול שלו כללה כמה רכיבים:

- קבלת טיפול תרופתי והמשך מעקב אצל הרופאה של התחנה.
 - פגישות שבועיות לטיפול פרטני עם לבנה. בטיפול נעזרה לבנה במגוון טכניקות כגון קלפים ו-CBT¹⁰ שהמטרה היא שינוי דפוסי חשיבה. CBT משמעותי מאוד בעבודה עם מהמרים ועם מכורים בכלל.
 - השתלבות בתוכנית קבוצתית במרכז היום, שפועלת שלושה ימים בשבוע. בשלב ראשון, עובדים בקבוצה על חיזוק הנקיון שהושג, הסברה ומניעה. בשלב שני עובדים על סיבות ומניעים לשימוש. נוסף לכך, יש להם טיפולים כמו ציור, סדנת טיפול בכעסים ועוד. הטיפול קבוצתי הוא אינטנסיבי מאוד ובו מקפידים על נוכחות, גבולות וכדומה.
- במסגרת העבודה במרכז מסתכלים על כל המערכת המשפחתית. בהתאם לכך, אשתו של משה שולבה בקבוצה לנשות מכורים והילדים שולבו בצהרונים. בני הזוג הופנו לטיפול זוגי וגם לטיפול במרכז לטיפול בילד ובמשפחה. כמו כן, המשפחה הוכנסה למיזם לביטחון תזונתי.

בעבודתם המשותפת היו כמה דברים מרכזיים שתרמו להצלחה:

1. משה ידע לבקש עזרה ויתכן שהדבר סייע לגייסה ולרתום אותה ואת כל מי שעזר למשה. כך למשל, משה התקשר כשהיה זקוק לסיוע או בזמנים שבהם לא הגיע למרכז.
2. לבנה הקשיבה למשה כאשר דיבר והייתה מרוכזת בסיפורו, בלי לשפוט אותו. "אני חושבת שזה עזר לו להגיע לכאן ולהודות בטעויות או בכוונה לבצע טעות מבלי לקבל על הראש, כי זה מה שהסביבה עשתה כל הזמן..."
3. לבנה הייתה זמינה למשה כאשר היה צריך אותה, ואם לא יכלה לענות היא תמיד חזרה אליו.
4. כאשר משה היה זקוק לסיוע חומרי או אחר לבנה סייע לו להשיג את הדרוש.

במהלך הטיפול משה היה גלוי לב ופתוח עם לבנה, שיתף אותה גם כאשר מעד ולא חשש מהתגובה שלה. משה ולבנה ניתחו יחד את המצבים הללו ולבנה סייעה למשה להגיע לפתרון שלו לבדו. למרות הנטייה של מכורים לשקר ולהסתיר דברים, לבנה הרגישה שמשה לא מסתיר ממנה חשבים ולא משקר לה, דבר שתרם ליצירת אמון ביניהם.

¹⁰ טיפול קוגניטיבי-התנהגותי (CBT) מבוסס על שילוב בין טיפול קוגניטיבי לטיפול התנהגותי. הטיפול מבוסס על הרעיון ולפיו כדי ליצור שינוי אצל המטופל, יש צורך בשינוי תפיסת המציאות (כפי שמקובל בטיפול קוגניטיבי) לצד צורך בלמידה ותרגול של התנהגויות חדשות (כפי שמקובל בטיפול התנהגותי) ולמעשה, מנסה ליצור שינוי בדפוסי החשיבה (קוגניציה) במקביל לשינוי דרך הפעולה (התנהגות). נדלה מתוך: <https://www.cbtisrael.co.il/what-is-cbt/>

עם הפנים קדימה

לבנה מתארת את משה כבן אדם מאוד חרוץ, כבר בתחילת הטיפול שילבה אותו בתוכנית שיקום תעסוקתית ולאחר מכן הוא מצא עבודה בכוחות עצמו. בהמשך הוא קיבל עבודות שירות שהוא שילב אותן עם משמרות לילה. לאחר מכן, הוא החל לעבוד בעסק המשפחתי וכעת עובד גם ב 50% משרה בתור מדריך בקבוצה של מכורים. החריצות שלו עזרה לו מאוד. נוסף לעבודה, לבנה היפנתה את משה לתוכנית של השלמת 12 שנות לימוד שמשה מתמיד בה.

גם כיום כאשר התיק של משה נסגר והוא כבר לא מטופל במרכז הוא יודע לבקש עזרה. כשהוא צריך, הוא מתקשר ללבנה, שמעריכה את היכולת של משה לקבל עזרה ולקדם את עצמו. "תראי, זה היה תהליך, זה לא נוצר ביום אחד, אני מכירה את משה מעל לשנתיים... זה התחיל באיזושהי אינטראקציה ראשונית ששם הוא הרשה לעצמו לפתוח את הלב ואני עשיתי את מה שאני יודעת לעשות ועושה עם כל אדם אחר. פשוט הייתה לו יכולת מאוד טובה לא רק לתת אמון ולסמוך ולפתוח את הלב אלא גם להיעזר. לדעת לבקש עזרה ולהיעזר. מבחינתי אני ממשיכה לעשות את מה שאני אמורה לעשות".

ה"אני מאמין" של לבנה

ללבנה ניסיון של שנים רבות בטיפול בהתמכרויות והיא דוגלת בתפיסה שהתמכרות היא תוצאה של מהלך חיים עקב אירועי חיים טראומטיים, התעללויות, הפרעות קשב וריכוז שלא טופלו או יחס מורכב מצד המשפחה או הממסד. התמכרות היא מחלה שיש לה סיבות והיא לא באשמת המטופל. לכן לבנה לא מאשימה את מטופליה במצב שאליהם נקלעו אלא משתדלת להבין למה אדם משתמש וממה הוא בורח בכך. לבנה מצד אחד אמפתית ומכילה ועם זאת סמכותית מאוד. "לדעתי זה מה שהמטופלים פה מעריכים. את היכולת שלנו להיות סמכותיות. זה היה משהו שחסר להם בחיים שלהם. לשמחתי יש לי יכולת מאוד מאוד טובה לשים גבולות להיות סמכותית וגם אמפתית".

סגירת מעגל

משה עשה דרך ארוכה מהיותו פושע ומכור בעבר למצבו הנורמטיבי כיום. ללבנה היה ברור כי הניסיון שלו יכול לתרום רבות למכורים אחרים, שמתקשים לשנות את מציאות חייהם העגומה. לפיכך, עלה הרעיון כי משה יצטרף לצוות המרכז כמדריך "באנו ואמרנו לו עשית טיפול למופת אתה כבר ראוי להעביר את זה הלאה. כל החיים שלו לא האמינו בו כשאני חושבת על ה'קריירה' שלו כגב אני יודעת שבגנבים לא קל לתת אמון. מי יתן אמון בגנב? אני זוכרת שבהתחלה היה לו קשה לקחת את המפתחות של המשרד, תמיד היה מחזיר לי ותמיד אמרתי לו תפסיק אל תחזיר לי זה המפתחות שלך, יש לך מפתחות למרכז. הם לא רגילים להבעת אמון כזה. זה היה עצוב ומשמח באותה מידה".

נקודת המפנה

באחד המפגשים הראשונים בין משה ללבנה נוצר ביניהם קשר מיוחד שסייע בהמשך הדרך לבניית האמון. משה ראה כי לבנה מבינה לליבו ושמה לב למצב רוחו ולרגשותיו, והוא העריך זאת מאוד.

עקרונות פעולה

1. הקפדה על נהלים קבועים. כך למשל, לבנה תמיד מבקשת כי יסירו את האזיקים של אסירים שמגיעים למרכז. בעוד שלבנה לא רואה בכך משהו מיוחד, במקרה של משה הדבר התגלה כמהלך חשוב ובונה אמון שהוא זוכר עד היום.
2. התעקשות של קצין המבחן. לבנה מדגישה כי למשה היה קצין מבחן מיוחד שזיהה את פוטנציאל ההצלחה ונילחם על כך שיאפשרו לו להגיע לטפול.
3. אמונה ביכולת של המטופל. לבנה האמינה ביכולת של משה לעשות שינוי וסמכה עליו.
4. קשר מבוסס על אמון הדדי וכנות. לבנה האמינה במשה ובכך שאין הוא מסתיר ממנה דברים והמשה גם הוא האמין בלבנה וסמך עליה.
5. חוסר שיפוטיות. לבנה לא שפטה את משה על ההתמכרות שלו או העבריינות. היא רצתה לעזור לו להבין את הסיבות שהובילו אותו לאורך החיים הזה.
6. קבלת המעידות במהלך הדרך. לבנה מכירה בכך שגם המטופלים, כמו כולנו, נוטים למעוד ולכן אין היא רואה במעידות אסון ומעודדת את המטופלים לקום ולהמשיך.
7. התמקדות בכוחות של המטופל. "היכולת שלנו לזהות את הכוחות שיש בו ולעזור לו להתקדם ולהעזר בכוחות האלה כדי להגיע למקום טוב יותר".
8. שימת גבולות ברורים בדרך אמפתית אבל גם סמכותית. דבר שלדברי לבנה, חסר לרוב המטופלים בחייהם. היכולת של המטפלת לשמור על הגבולות היא חלק מהתהליך הטיפול המשקם.
9. בניית תכנית טיפול מקיפה לכל מטופל. במקרה של משה, היה צורך בטיפול תרופתי בצד הטיפול הפרטני והקבוצתי.
10. עבודה מערכתית. עבודה בשיתופי פעולה עם גופים מקצועיים נוספים באגף הרווחה – עם מרכז ילדים הורים, תוכניות השלמת השכלה ועוד.
11. ראייה הוליסטית של המערכת המשפחתית. שימת המטופל ובני משפחתו במרכז. בהתאם לכך, אשתו של משה הוזמנה לקבוצה לנשות מכורים והמשפחה קיבלה סיוע בתחומי חיים נוספים.
12. מענה לצרכים חומריים של המשפחה. משפחתו של משה שולבה בתכנית בטחון תזונתי ולבנה סייעה למשה בפעמים בהן היה זקוק לכך.
13. הפיכת ניסיון החיים מחולשה לכוח. משה הוזמן להיות מדריך במרכז ולסייע למכורים אחרים להיגמל ולשקם את חייהם.

תוצרי לוואי חיוביים

לבנה למדה רבות מן הטיפול במשה, שאפשר לה להיכנס לעולמו. כיום משה הוא קולגה של לבנה ומסייע לה לעזור למכורים אחרים לחזור לחיים נורמליים.

”אני חייבת לומר שהוא גם העניק לי כמטפלת. קודם כל לימדה אותי הרבה עצם העובדה שהוא פתח לי דלת לעולם שלו... הוא אפשר לי להכנס לשם והוא לימד אותי המון, הוא עדיין מלמד אותי. בגלל זה אני אומרת שהוא מאוד משמעותי מבחינתי כקולגה. אני נעזרת בו המון, יש לו יכולת, יש לו אינטואיציה מאוד מאוד טובה יש לו יכולת מאוד מאוד טובה לקרוא מטופלים. אני מאוד סומכת עליו מהבחינה הזאת.”

8. סיפור הצלחה בהשתלבות מוצלחת חזרה בעבודה

”חתירה חזרה לעצמאות“:

רקע כללי

זהו סיפורו של משה, בן 68, גרוש ואב לשני ילדים בוגרים. במהלך חייו עבד משה בתחום השיפוצים והתחזוקה וכן במוסך. למשה אין השכלה פורמלית והוא לא סיים 12 שנות לימוד. הוא הגיע ל”מעגל החיים והתעסוקה”¹¹ לאחר שנים רבות שבהן היה מובטל, והתקיים מקצבת הביטוח הלאומי. במעגל החיים והתעסוקה החל לעבודה עם רכזת התעסוקה לבני +60, ישראלה. בתחילת הדרך לא הייתה לו מוטיבציה רבה למצוא עבודה ולחזור לעצמאות. למרות זאת, בסיועה של ישראלה הצליח משה להתגייס לעניין ולשקם את חייו.

ריאיון עם הלקוח

תמצית סיפור ההצלחה

לאחר שנים של אבטלה וחיים על סף עוני, הצליח משה להשתלב בעבודה כאיש אחזקה באולם אירועים גדול בבאר שבע. כיום משה עובד בעבודה מסודרת שמאפשרת לו חיים בכבוד, ללא תלות בקצבאות והוא נהנה מעבודתו ושמח על כך שנחלץ משנים של ישיבה בבית.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של ”לפני” ו”אחרי”

לפני

- משה בילה שעות רבות בבית לבדו, מה שגרם לו לדיכדוך ואף לדיכאון.
- מצבו הכלכלי של משה היה גרוע והוא היה על סף של חיים בעוני, דבר שעורר בו חשש וחרדה.
- למשה לא הייתה מוטיבציה למצוא עבודה ולעשות שינוי בחייו.

¹¹ מרכז עירוני חדשני, הראשון מסוגו בארץ, המרכז תחתיו את מגוון תכניות התעסוקה הקיימות במסגרת עיריית באר שבע ולהציע מענה מגוון לנושא התעסוקה לכל האוכלוסייה, על שלל רבדיה. מעגל החיים והתעסוקה מציע מגוון שירותים הניתנים על ידי אנשי מקצוע מובילים בתחום התעסוקה, ומותאמים באופן אישי ללקוח. השירותים כוללים ליווי אישי וקבוצתי, ואף כוללים פעילות מקדמת תעסוקה של קורסים בתחומים שונים. נדלה מתוך:

<http://www.beer-sheva.muni.il/Residents/Welfare/TreatmentCenters/Pages/Maagal.aspx>

אחרי

- מצבו הכלכלי של משה השתפר מאוד. משה מספר שתודות לסיוע בשכר דירה, קיצבת ביטוח לאומי והשכר שהוא מרוויח בעבודתו הוא מצליח לחיות בכבוד כפי שייחל לעצמו.
- מצב רוחו של משה השתפר והוא לא מרגיש בדיכאון.
- במהלך הטיפול במעגל החיים והתעסוקה משה התעודד וקיבל מוטיבציה לעשות שינוי בחייו.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

משה שמע לראשונה על מעגל החיים והתעסוקה מחברים שהזמינו אותו להצטרף לנופש שאורגן על יד המחלקה לשירותים חברתיים בעיר. משה ראה בנופש הזדמנות טובה לברוח מן המצב שבו היה נתון ולהתאווור. במהלך הנופש הוא השתתף בהרצאות, בארוחות משותפות והגיע להופעות. הוא אף הכיר אנשים שסיפרו לו על מעגל החיים והתעסוקה ועודדו אותו לפנות. משה מספר כיצד הוא הרגיש רגוע וטוב יותר במהלך הנופש.

זמן קצר אחרי החזרה מן הנופש משה הגיע למעגל החיים והתעסוקה שם פגש את ישראלה, רכזת התעסוקה. בין משה לישראלה נוצר קשר טוב. "עם ישראלה היה חיבור מידי. קודם כל הרגשתי שהיא אישה שאכפת לה מאוד, באמת אכפת לה, וממש ישבנו והיא אמרה נבנה לך קורות חיים. ישר, מעשי, לא באנו לעשות צחוקים, תכלס בשטח להביא תוצאות". משה הרגיש את האכפתיות של ישראלה כלפיו והעריך את הליווי הצמוד שלה לאורך כל הדרך. האמון שנוצר בין משה לישראלה היה משמעותי לו. משה התחיל להרגיש כי השינוי לו ייחל אפשרי "לאט לאט הביטחון התחיל לחזור אליי, זה נתן לי לחזור כמה צעדים קדימה אחרי הנסיגה". גורם נוסף שדחף את משה לרצות ולשנות את חייו היה מצבו הכלכלי הגרוע "הנושא הכלכלי הפריע לי מאוד. לא קיבלתי את זה שאני צריך לחיות מ-2000 שקל. זה לא מתאים לאופי שלי... בכלל בשבילי אנשים שיושבים בבית ולא עובדים הם פרזיטים". משה החליט לשנות את חייו. הוא וישראלה התחילו לעבוד יחד כדי להחזירו למעגל התעסוקה. ראשית, הם ישבו וכתבו קורות חיים. ישראלה תמכה ברצון של משה לעבוד עם בני נוער במצבי סיכון. משה חשב כי ילדותו הקשה תעזור לו להתחבר לנערים וכי האהבה שלו להקשיב לאנשים והרצון לסייע יתרמו גם כן. בעזרתה של ישראלה פנה משה לכמה מקומות אך ללא הצלחה. במסגרות לנוער חיפשו עובדים צעירים יותר ובעלי ניסיון בעבודה עם נוער. תחום נוסף שאליו ניסה משה להיכנס הוא תחום האבטחה, אך גם כאן גילו המתקדם יחסית היווה מכשול.

לאחר חוסר הצלחתם משה וישראלה החליטו להתמקד בחיפוש עבודה בתחום בו יש למשה ניסיון שנותן לו יתרון וזהו תחום השיפוצים והאחזקה. ישראלה תמכה במשה ועודדה אותו להמשיך לחפש עבודה. בסופו של דבר מצא משה עבודה באולם אירועים, בו הוא עובד כאיש אחזקה עד היום.

עקרונות פעולה

1. קשר משמעותי כבסיס להצלחה. החיבור החזק בין משה לישראל תרם רבות למוטיבציה של משה וליכולתו להתמודד גם עם האכזבות הרבות במהלך תהליך חיפוש העבודה.
2. זמינות מקסימלית של ישראלה. ישראלה הייתה זמינה ונגישה למשה לאורך כל התהליך. משה הדגיש כיצד הרגיש שהוא יכול לפנות אליה בכל רגע והיא תהיה שם עבורו.
3. אכפתיות מצד ישראלה. משה מתאר כיצד הרגיש לאורך הדרך עד כמה לישראלה אכפת ממנו ועד כמה היא רוצה שיצליח ויצא מהמצב שהיה בו. אכפתיות זו גם התבטאה בסיוע של ישראלה למשה בתחומי חיים נוספים. כך למשל היא עודדה אותו להירשם לקורס אנגלית ולקורס מחשבים.
4. התמדה בחיפוש עבודה למרות אכזבות במהלך הדרך. משה ניסה להתקבל לכמה עבודות, בתחומים שונים, ללא הצלחה. למרות זאת הוא לא ויתר עד שהצליח למצוא עבודה ההולמת את כישוריו.
5. איתור נקודות החוזק של הפרט. למשה היה רצון לעבוד ולהמשיך לתפקד כרגיל, אך גילו המבוגר היווה מכשול. משה וישראלה השכילו למצוא עבודה שבה הגיל והניסיון יהיו יתרון ולא חיסרון.
6. אמונה בערך העבודה ועצמאות כלכלית. הרצון של משה לא לשקוע במעגל העוני ולאפשר לעצמו חיים מלאים ומכובדים דחף אותו להתמיד בחיפוש.
7. ראייה הוליסטית של הפרט. השתתפות בפעילויות העשרה, כמו קורסים במחשבים ואנגלית, תורמת לרווחה הכללית של האדם ומחזקת את יכולתו להתמיד בחיפוש העבודה.

תוצרי לוואי חיוביים

- משה מספר שנוסף להצלחה במציאת מקום עבודה מתאים ושיפור מצבו הכלכלי הוא השתתף בקורס מחשבים ובקורס אנגלית באוניברסיטת בן גוריון במסגרת תכנית "קידמה", וכן ב"אוניברסיטה בעם", קורסים שאליהם הופנה על ידי ישראלה. ההשתתפות סיפקה לו תעסוקה לשעות אחר הצהריים ושיפרה את מצב רוחו ואת המוטיבציה שלו להמשיך לחפש עבודה.
 - במבט אל העתיד, משה יודע שלא יוכל להמשיך לעבוד עבודות פיזיות למשך שנים רבות. לפיכך, הוא פנה לישראלה בבקשה לעשות קורס נהגי מוניות. ישראלה השיגה למשה מימון לקורס זה וכרגע מחכה לאישור להתחיל את הקורס.
- משפט סיכום של משה: "אל תתחרט על אף יום בחיים שלך, ימים טובים נותנים אושר, ימים רעים נותנים ניסיון, ימים גרועים נותנים שיעורים, וימים מדהימים נותנים זיכרונות".

תמצית סיפור ההצלחה

הצלחתו של משה היא השתלבותו בעבודה אחרי שנים רבות שבהן לא עבד וכן התהליך אותו הוא עבר. משה למד להכיר בקשיים שלו ובכך שהוא זקוק לעזרה ברכישת כלים כדי למצוא עבודה. יכולתו של משה "להוריד מסכות" ולהכיר בקשיים שלו הייתה צעד הכרחי בדרך להצלחה. בסופו של דבר משה מצא בעצמו עבודה טובה ומכבדת ושם הוא מתמיד.

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- בתחילת הדרך למשה היה עודף ביטחון עצמי. הוא היה שחצן ונהג להתפאר ביכולותיו
- משה הרבה בדיבורים ומיעט במעשים
- הוא היה רווי כישלונות בתחום הלימודי ולמעשה לא היו לו כלים למציאת עבודה
- בעבודה עם ישראלה, משה הפגין התנהגות תלותית וסמך עליה כי תמצא לו עבודה

אחרי

- משה התחיל להכיר בקשיים שלו ובצורך בעזרה. "אני חושבת שבתחילת התהליך הוא הבין שהוא לא יודע הכול ושכדאי לו לפעמים להקשיב".
- משה החל לקחת את היוזמה ולהיות אקטיבי בחיפוש העבודה. הוא הפסיק להתקשר לישראלה ומצא עבודה בכוחות עצמו
- בטחונו העצמי התחזק ולא היה לו צורך לנהוג בשחצנות
- הצלחותיו של משה נתנו לו תחושה של כבוד עצמי ומסוגלות

הפעולות אשר הובילו להצלחה

משה הגיע ל"מעגל החיים והתעסוקה" לקבל עזרה במציאת עבודה. בפגישת ההיכרות ביניהם ישראלה גילתה שמשה נהג להכות את אישתו לשעבר. ידיעה זו הייתה קשה לישראלה והיא מעידה על עצמה כי הגיבה בשיפוטיות וביקורתיות. בשיחה, הדבר בא לביטוי בשפת הגוף שלה. ישראלה: "המלחמה הכי קשה של בן אדם היא מול הערכים שלו. ופה היה לי קשה. ופה לא נתתי בו אמון."

כחודש לאחר הפגישה הראשונה התקיימה פגישה שנייה. בפגישה ישראלה החליטה שהיא מוכנה לעזור למשה למרות הקושי שלה לקבל אותו. במהלך הפגישה, משה פתח את הנושא ואמר לה כי הוא הבין שמהו הפריע לה והיא אמרה לו את האמת. ברגע שהם שמו את הדברים על השולחן נוצר בסיס לאמון ולעבודה משותפת. "אין ספק שזו לא הייתה פגישה קלה ומצד שני זה לא עלה שוב. לאחר מכן, לא היה ספק שאנחנו נותנים אמון אחד בשני."

לאחר ההתחלה הקשה ובניית האמון בין משה לישראלה, הגיעה העת להתחיל בהכנה לחיפוש של עבודה. ההכנה כללה כתיבת קורות חיים, הכנה לריאיון עבודה ושיחות בנושא תעסוקה. בשלב זה משה הבין לפתע כמה ידע חסר לו, דבר שהיה בניגוד לביטחון העצמי שהפגין עד אותו רגע. כך למשל, כאשר הם ישבו לחפש משרות במחשב משה היה מתוסכל מאוד מחוסר הידע שלו במחשבים.

לאור ההבנה של משה כי חסרות לו מיומנויות בסיסיות, הוא פנה לישראלה בבקשה להירשם לתוכנית ללימודי מחשבים באוניברסיטה. לתכנית היה יתרון נוסף בכך שהיא תרמה להעלאת הביטחון העצמי של משה, שלא זכה מעולם ללמוד במסגרת פורמלית. ישראלה מתארת: "מי שלא היה לו את הצ'אנס ללמוד באוניברסיטה, יכול להסתובב עם תיק או מחברת ועט ולהיות שווה בין שווים. אני לא מדברת על התואר או על הקורסים וזה. אבל וואלה, משה באוניברסיטה. הוא יכול להגיד שהוא באוניברסיטה".

תהליך חיפוש העבודה נבנה בהדרגתיות. ישראלה מספרת כי משה הרבה בדיבורים על כך שהוא יכול לחפש עבודה, ושהוא יחפש עבודה, אך בפועל זה לא קרה. הוא הפגין תלותיות ונהג לשאול את ישראלה "נו, מצאת לי משהו?" בעוד שמטרת התכנית היא שהאדם יקדם את עצמו ולא ישען על גורמים חיצוניים. ישראלה מספרת שהיא הקשיחה את יחסה אליו ואמרה לו שהיא לא מעוניינת שידבר איתה עד שלא ימצא עבודה. "כשהוא התקשר אליי בפעם העשירית אז קצת התעצבנתי, כן. וזה עבד. באמת זה עבד... אני זוכרת שסיימתי את השיחה אמרתי לו אל תתקשר אליי עד שאתה לא מוצא עבודה." לשמחתה, משה חזר אליה אחרי כמה שבועות וסיפר לה שהחל לעבוד בגן אירועים כאיש תחזוקה. המטרה הושגה ומשה מצא עבודה.

עקרונות פעולה

1. בניית אמון. קשר שמבוסס על אמון הוא בסיס לעבודה משותפת. כדי לבנות אמון יש לנקוט בפעולות האלה: להגיד את האמת. אם חושבים על הלקוח דברים שליליים, לא להסתיר את זה; להיות אוזן קשבת ולאפשר ללקוח לשתף בחוויות ובמחשבות; לתת את מספר הטלפון ולהיות זמינה עבור הלקוח אם הוא מתקשר בשעה לא מתאימה, לענות ולהגיד שזו לא שעה טובה לשיחה.
2. לקבל את הלקוח, גם אם הוא מנוגד לערכים שלך. ישראלה מדגישה "לא לפחד מהשיפוטיות הזאת אם את יכולה ללמוד ממנה". עם זאת, חשוב לחפש את הצדדים החיוביים באופי של הלקוח.
3. לעודד את הלקוח לפעול בנושא שאותו הוא רוצה לקדם. למשל, ישראלה עודדה את משה להצטרף לקורס מחשבים.
4. דגש על החזקות והכוחות. להאיר את עיני הלקוח לגבי החזקות שלו ותכונות חיוביות שיש לו.
5. יצירתיות בשיטות העבודה. כך למשל, ישראלה בחרה לעיתים לעבוד השיטה של "פסיכולוגיה הפוכה". כשהלקוח אינו אקטיבי אפשר להגיד לו "עזוב, אל תמצא עבודה" במקום לנסות ולעודד ולנסות להניע אותו. יש לקוחות שגישה זו מנערת אותם והם מונעים לפעולה.
6. האחריות היא תמיד של הלקוח. ישראלה מקפידה להזכיר ללקוחות שהאחריות היא עליהם והיא לא מאפשרת להם להחזיר את האחריות למציאת עבודה אליה.

תוצרי לוואי חיוביים

תוצר הלוואי החיובי העיקרי של השינוי הוא חיזוק הערך העצמי של האדם. נוסף לכך, יש למשה כסף לקנות דברים לנכדיו. הוא נהנה מכך ומעמדו במשפחה השתפר.

9. טובת הילד: סיפור הצלחה בחידוש קשר בין אב ובנו

רקע כללי

טובה ושי היו בזוגיות למשך זמן קצר שבמהלכה נכנסה טובה להריון. בנם נולד לאחר הפרידה ושי לא ידע על היותו אב עד לנקודת הזמן שבה קיבל תביעת אבהות מבית משפט. לאחר שגילה כי הוא אב, החליט שי לממש את אבהותו ולהיות אב פעיל לבנו בן השנתיים, חרף נכות שיש לו המגבילה את יכולת התנועה שלו. בית המשפט הפנה את ההורים למרכז קשר¹² לקבלת סיוע. הצוות המקצועי של המרכז, בסיוע גורמים נוספים ברווחה, סייע להורים לבנות מחדש את הקשר שלהם ואת הקשר של שי עם בנו.

ריאיון עם הלקוח

ריאיון עם שי לא התקיים מאחר שהוא לא ראה בכך סיפור הצלחה. בשיחת טלפון עם הסטודנטית המראיינת הוא סיפר כי לפני כארבע שנים הוא היה במערכת יחסים שנמשכה ארבעה חודשים והסתיימה בלי שידע כי חברתו באותה תקופה נכנסה להריון. על היותו אב הוא למד כאשר קיבל מכתב דרישת מזונות ובדיקת אבהות. שי הופתע מאוד אך בחר לשתף פעולה. הוא הגיע לכל הזימונים והסכים להגיע למרכז קשר כדי להכיר את בנו. שי ממשיך לפגוש את בנו פעם בשבוע גם היום והוא שמח על ההזדמנות שהייתה לו לקבל כלים להורות במרכז הקשר.

חרף העובדה שהלקוח לא ראה בסיפור שלו הצלחה, הוחלט להכלילו בעבודה זו מתוך הנחה שניתן ללמוד ממנו על פערים הקיימים לעיתים בין תפיסות הלקוח לתפיסות של הצוות המקצועי. כמו כן, ניתן ללמוד מסיפור זה על הפעולות של הצוותים במרכז קשר.

ריאיון עם מנהלת מרכז קשר

תמצית סיפור הצלחה

למרכז קשר הגיעו שי, טובה ובנם הצעיר. שי לא הכיר את בנו ולא ראה אותו ולמעשה כלל לא ידע את המשמעות של להיות אבא. הקשר עם טובה לא היה טוב. בסיוע אנשי המקצוע במרכז קשר שי קיבל הזדמנות ללמוד להיות אבא לבנו. הוא הגיע למרכז בהתמדה, שיתף פעולה והתקשורת אתו הייתה טובה. לאחר 10 חודשים המשיכו המפגשים ללא סיוע של מרכז קשר. הקשר שהתחיל במרכז הפך להיות עצמאי ומיטיב.

¹² מרכז קשר ילדים-הורים פועל בעיריית באר שבע משנת 1995. המרכז מהווה מסגרת מוגנת, תומכת ומקצועית למפגשים בין הורים לילדיהם במצבים של קונפליקטים במשפחה על רקע של פירוד, גירושין או אלימות. נדלה מתוך: <https://www.beer-sheva.muni.il/Residents/Welfare/TreatmentCenters/Pages/ChildFamilyCenter.aspx>

תיאור תמציתי של ההצלחה במונחים של "לפני" ו"אחרי"

לפני

- לא היה כל קשר בין שי לבנו.
- התקשורת בין ההורים הייתה לקויה מאוד.
- לשי דימוי עצמי נמוך בשל הנתק מבנו. תחושה זאת מועצמת בשל העובדה שלשי יש מוגבלות פיזית, והוא מרגיש חסר אונים אל מול הידיעה כי יש לו ילד אך הוא אינו יכול להיות מעורב בחייו או לגדל אותו בסביבה קרובה אליו.
- לשי אין מיומנויות הוריות ואין לו ידע כיצד לתפקד כאב, במיוחד עם המוגבלות הפיזית שלו.

אחרי

- קיים קשר חזק בין שי ובנו, קשר ממנו שני הצדדים מרוויחים.
- ההורים עברו טיפול זוגי שסייע להם לבסס קשר מכבד ביניהם ושיתוף פעולה לטובת בנם.
- נוסף לקשר בין שי לבנו, טובה נוסעת מידי פעם עם הבן לבקר את שי, דבר שמעיד על המערכת הבריאה שנוצרה.
- שי מרגיש טוב עם תפקודו ההורי ושמח על תפקידו כאב.
- שי לומד לתפקד כהורה פעיל לבנו, למרות המוגבלות שלו.

הפעולות אשר הובילו להצלחה

שי, טובה ובנם הופנו למרכז קשר כדי לסייע להם לבנות את הקשרים המשפחתיים ביניהם למרות הפרידה של שי וטובה. בנקודת זמן זו, הקשר בין שי לטובה היה גרוע ורווי מתחים וקונפליקטים ואילו לשי לא היה כלל קשר עם בנו, שעל קיומו לא ידע עד לפנייה מבית המשפט. במרכז קשר קיבל את פניהם צוות מקצועי שמיומן בהדרכה הורית ובסיוע בבניית הקשרים בתוך המשפחה.

לזוג נבנתה תוכנית טיפול שהתמקדה בכמה נושאים. ראשית, בסיוע לשי ובנו לבנות ביניהם קשר של אבא ובן. שנית, לסייע לשי ללמוד לתפקד כאב למרות חוסר הניסיון שלו. הנושא השלישי שבו עסקו היה הקשר הלקוי בין שי וטובה, קשר שהפריע לבניית מערכת יחסים תקינה בין שי לבנם.

בשלב ראשון של הטיפול, ובשל גילו הצעיר של הבן, טובה נכחה במפגשים בין שי והבן. במרכז קשר בדרך כלל מעדיפים כי ההורה המשמורן לא יהיה בחדר אולם במקרה זה הם איפשרו זאת בתחילת הדרך. הדבר גם איפשר לטובה ושי לשקם חלק מחוסר האמון והכעס שהיה להם אחד כלפי השני. טובה ראתה את ההשקעה הרבה של שי ברצון שלו להיות אב.

לאחר תקופה נבנה הבסיס לקשר בין שי ובנו ולא היה צורך כי טובה תהיה בחדר. במהלך המפגשים, צוות המרכז הדריך את שי וסייע לו ללמוד מה עליו לעשות, כיצד לשחק עם בנו וכיצד להתמודד עם הקושי הפיזי שלו. לאורך כל הדרך, שי התייעץ עם הצוות, שיתף אותם בקשיים שלו וקיבל את עזרתם בזרועות פתוחות. נראה כי העובדה ששי עצמו עובד סוציאלי סייעה לו לקבל בקלות יותר את העזרה המוצעת לו ולסמוך על כך שהצוות נמצא שם כדי לסייע לו.

אתגר מיוחד היוותה המוגבלות של שי. בתחילה הוא לא ידע כיצד לטפל בבנו הקטן, איך לשחק איתו ואיך לשמור עליו כאשר הוא עצמו מוגבל בתנועה. אך היה נחוש מאוד ללמוד. הוא הבין את החשיבות של בניית קשר בריא עם בנו והייתה לו מוטיבציה גבוהה: "הילד רק התחיל ללכת, והיה רק צריך ללכת אחריו, היה לו (לשי) קשה להתנהל איתו. הוא היה צריך את העזרה של הצוות שלנו. האבא מאוד רצה להכיר את הילד, להגיע איתו לקשר אמיתי, היה יושב על הרצפה מניח את הקבצים בצד, יושב על השטיח, משחק עם הילד, בונה איתו והילד כבר התחיל ללכת אז הוא רץ ממקום למקום, הוא כך הלך אחריו. כשהצוות הרגישו שצריך עזרה היו עוזרים."

במקביל לבניית הקשר בין שי ובנו, היה ברור לצוות כי יש לעבוד על הקשר בין ההורים כדי שיצליחו להפריד בין מערכת היחסים שלהם ובין צורכי בנם. לשם כך שי וטובה הופנו להדרכה הורית במרכז הורים וילדים, שמהווה שירות משלים למרכז הקשר. המטפלת עבדה איתם על התקשורת ביניהם ועל חיזוק האמון ההדדי. במהלך העבודה היא שמה דגש על חשיבות העבודה המשותפת למען הילד.

ההדרכה ההורית והקשר הנבנה בין שי ובנו הלכו והתחזקו ועם הזמן ניכר היה כי האמון בין ההורים נבנה מחדש. טובה החלה לשתף את שי בכל הדברים שנוגעים לילד גם מחוץ למרכז הקשר. היא סיפרה לו איך הילד בגן, אילו מילים חדשות והוא למד וכן הלאה. השיתוף הזה עזר לשי להיות יותר מעורב ונוכח בחיי בנו. כיום שי וטובה ממשיכים ללוות את בנם ושי הוא הורה פעיל לבנו.

עקרונות פעולה

1. בניית תכנית עבודה שמתייחסת לכל הצרכים של המשפחה.
2. מקום בטוח למשפחה. מרכז קשר מהווה מקום בטוח לבנייה מחודשת של קשרי משפחה רווי מתח וחשדנות. במקרה של שי וטובה, ללא המרכז היה קושי לחבר מחדש את המשפחה שבה נותקו כל הקשרים.
3. בנייה הדרגתית של הקשר בין האב לבנו. בהתחלה האם הייתה נוכחת, דבר שסייע לילד הקטן להתרגל לנוכחות האב. עם הזמן, נוכחות האם לא נדרשה.
4. מתן תמיכה לצרכים המיוחדים של האב והקניית מיומנויות שיעזרו בתפקודו ההורי.
5. שיתוף גורמי טיפול מקצועיים נוספים על פי הצורך. כך למשל, ההורים הופנו למרכז ילדים הורים כדי לקבל הדרכה הורית.
6. טובת הילד תמיד במרכז. הצוות הטיפולי הדגיש תמיד את טובת הילד ואת חשיבות שיתוף הפעולה בין ההורים למען הילד.
7. סיוע בעת הצורך, אך לא יותר מכך. הצוות המקצועי עזר לשי כאשר היה צורך בכך, אך נמנע מהתערבות רבה מידי בקשר שנבנה בין האב ובנו.

תוצרי לוואי חיוביים

שי, בהיותו עובד סוציאלי, קיבל הזדמנות ייחודית להתפתח גם מקצועית, ולהבין את החשיבות של מרכז קשר ומרכז ילדים הורים גם מנקודת המבט של הלקוחות, דבר שמסייע לו כעובד סוציאלי.

