

# מעמדו של העובד הסוציאלי סקירה בין-לאומית

טל ארזי לייה מורן-גלעד רינת נמר-פורסטנברג  
דפנה הרן יפית כהן יניב אורן

המחקר הוזמן ומומן על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

# מעמדו של העובד הסוציאלי סקירה בין-לאומית

טל ארזי ליייה מורן-גלעד רינת נמר-פורסטנברג  
דפנה הרן יפית כהן יניב אורן

---

המחקר הוזמן ומומן על ידי משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

עריכת לשון: רונית כהן בן-נון  
תרגום לאנגלית (תקציר): נעמי הלסטד  
עיצוב גרפי: ענת פרקו-טולדנו

מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

[brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il) | [brook@jdc.org](mailto:brook@jdc.org)

ירושלים | אב תש"ף | אוגוסט 2020

## תקציר

לעבודה הסוציאלית מטרות, גוף ידע, שיטות ומערכת ערכים מנחה. בו בזמן היא מאופיינת במורכבות וברב-ממדיות הבאות לידי ביטוי בהיבטים רבים, ובהם המערך הארגוני שבו היא פועלת; אוכלוסיות היעד שהשירותים הסוציאליים ניתנים להן; הצרכים, הבעיות והקשיים של הלקוחות שהעובדים הסוציאליים מטפלים בהם; סוגי הסמכויות והתפקידים של העובדים הסוציאליים; ודרכי ההתערבות שבהן הם נוקטים.

מסמך זה סוקר את אבני הדרך בהתפתחות העבודה הסוציאלית כפרופסיה בישראל ובוחר את מעמד העובדים הסוציאליים במבט בין-לאומי משווה בהתייחס להיבטים נבחרים, ובהם: עיגון חוקי ומוסדי; כינון גופים מקצועיים; רישוי מקצועי לרבות תנאי ההכשרה; היבטים תעסוקתיים הכוללים אופני העסקה, תקנים, היקף משרה ונתוני שכר; תדמית העובד הסוציאלי בציבור ובקרב הלקוחות; ביטויי אלימות ומוגנות.

להשוואה נבחרו חמש מדינות – ארצות הברית, בריטניה, אוסטרליה, ניו זילנד ודנמרק. מדינות אלה מייצגות מגוון גישות בכל הקשור לתפיסת "מדינת רווחה" ולמוקדי העיסוק של העבודה הסוציאלית, ובה בעת מאפשרות השוואה לישראל, בהיותן מדינות מפותחות בעולם המערבי.

הסקירה כוללת ספרות תיאורטית ואמפירית ופרסומים גלויים באתרי האינטרנט של הממשלה והשלטון המקומי, של איגודים מקצועיים ושל ארגונים מן המגזר השלישי והחברה האזרחית. הסקירה מאירה את מורכבות העיסוק ואת האתגרים הניצבים בפני מדינות בעולם בקידום המעמד המקצועי של העובדים הסוציאליים ואת נחיצותן של פעולות להתמודדות עימם. בסיכומה של הסקירה מוצגים כיווני פעולה אפשריים בתחום תנאי העבודה, הדימוי הציבורי והמוגנות, ומודגשת החשיבות של בניית תוכנית אסטרטגית כוללת ורב-ממדית לשיפור מעמד העובדים הסוציאליים.

# תמצית מנהלים

## רקע

לעבודה הסוציאלית מטרות, גוף ידע, שיטות ומערכת ערכים מנחה. בו בזמן היא רבת פנים ומתאפיינת במגוון הרחב של המערכים הארגוניים שבהם היא פועלת; באוכלוסיות היעד שהשירותים ניתנים להן; בצרכים, בבעיות ובקשיים של הלקוחות שהעובדים הסוציאליים (להלן: עו"סים) מטפלים בהם; בסוגי הסמכויות והתפקידים של העו"סים; ובדרכי ההתערבות שבהן הם נוקטים.

מינהל אסטרטגיה, תכנון כלכלי, מחקר ורגולציה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים פנה למכון מאיר-ס-ג'וניט-ברוקדייל בבקשה לערוך סקירה בין-לאומית שתבחן את מעמדם של העו"סים בישראל מול מעמדם של עו"סים בעולם. ההיבטים שנבחנו בסקירה הם בעלי חשיבות לביסוס מעמד הפרופסיה בישראל ולשיפור מעמדם של העו"סים, ובמיוחד היבטים שאפשר לבסס לאורם אסטרטגיות פעולה והמלצות מדיניות לטובת מטרות אלה.

מסמך זה יסקור ראשית את ההתפתחות של העבודה הסוציאלית כפרופסיה בישראל ובהמשך יערוך השוואה בכל הנוגע למעמדם של העו"סים בחמש מדינות נבחרות בעולם – ארצות הברית, בריטניה, אוסטרליה, ניו זילנד ודנמרק. מדינות אלה מייצגות מגוון גישות בכל הקשור לתפיסת "מדינת רווחה" ולמוקדי העיסוק של העבודה הסוציאלית, ובה בעת מאפשרות השוואה לישראל, בהיותן מדינות מפותחות בעולם המערבי. מעמדם של העו"סים בפרספקטיבה ההשוואתית יבחן בהתייחס להיבטים האלה: עיגון חוקי ומוסדי; כינון גופים מקצועיים; רישוי מקצועי, תנאי ההכשרה; היבטים תעסוקתיים הכוללים אופני העסקה, תקנים, היקף משרה ונתוני שכר; תדמית העובד הסוציאלי בציבור ובקרב הלקוחות וביטויי אלימות כלפיהם. בסיום המסמך יסוכמו האתגרים העיקריים שמקצוע העבודה סוציאלית ניצב בפניהם ויבאו דגשים לשיפור מעמדם של העו"סים בישראל, בהיבטים הנסקרים במסמך.

## מטרות

לבחון את מעמדם של העו"סים בישראל לעומת מעמדם של עו"סים בעולם, בהתייחס להיבטים שונים הנוגעים לעבודתם, ולנסח דגשים וכיווני פעולה לשיפור מעמדם של העו"סים בישראל.

## שיטה

סקירה בין-לאומית של מאמרים אקדמיים ופרסומים באתרי אינטרנט בנוגע להיבטים השונים הקשורים במעמד של העו"סים. מסמכים ופרסומים אלה נבחרו כדי לקבל תמונת מצב מקיפה, עדכנית ומדויקת ככל האפשר בנוגע להיבטים הנבחנו. המידע נאסף בחודשים אפריל-יוני 2020. רוב המסמכים ואתרי האינטרנט אותרו באמצעות חיפוש במנוע החיפוש גוגל (Google). החיפוש הורכבו משם המדינה הרלוונטית והמונחים "social worker" או "case worker" בהטיות שונות, בצירוף מחרוזות שונות.

## ממצאים

### העבודה הסוציאלית כפרופסיה

עבודה סוציאלית היא פרופסיה שלה מטרות, גוף ידע, שיטות התערבות וערכים משותפים. תהליך הפרופסיונליזציה מתבטא בהסדרה פורמלית של התחום, בפיתוח ובביסוס תורה ושפה מקצועית וכן בנקודות ציון חשובות, כגון גידול כוחו של האיגוד המקצועי של העו"סים, פיתוח קוד אתיקה וחקיקת חוקים המגדירים את תחום הפעילות הייחודי של המקצוע. תהליך העיגון הסטטוטורי הכולל חקיקה פרופסיונלית התרחש באופן שונה ובקצב אחר בכל מדינה. ישראל נמצאת במקום מתקדם לנוכח עיגון הפרופסיה בחוק ייעודי, הסדרת ייחוד העיסוק ומיסוד מנגנוני הרישום והפיקוח על הרמה המקצועית. נוסף לכך, בישראל שורה ארוכה של חוקים המסמיכים עו"סים לקבל החלטות ולנקוט פעולות. במדינות האחרות שנסקרו, לא תמיד יש עיגון חוקי להסדרת היבטים אלה, ונוסף לכך מערכות הפיקוח והבקרה אינן הומוגניות ועשויות להשתנות ממדינה למדינה במגוון מאפיינים, כמו נהלים ואמות מידה להסמכה או זהות הגוף המפקח על הרישום והאכיפה. במרבית המדינות שנסקרו יש קוד אתיקה רשמי שמתייחס לערכי הליבה של העבודה הסוציאלית, ובהם כבוד האדם, צדק חברתי ויושרה מקצועית. לצד המכנה המשותף במצע של ההתארגנויות המקצועיות במדינות שנסקרו נמצאו כמה הבדלים במוקד פעילותם: חלק מן האיגודים (בריטניה) פועלים בעיקר לייצוג העו"סים ולקידום זכויותיהם, חלקם (ניו זילנד) מדגישים סוגיות חברתיות הקשורות בהגנה על ציבור הלקוחות, והשאר (ישראל, ארצות הברית, אוסטרליה ודנמרק) נותנים משקל דומה לשתי הגישות וקושרים ביניהן באמצעות הבטחת הרמה המקצועית של העובדים.

### תעסוקה

בחינת הפן התעסוקתי של העבודה הסוציאלית במדינות השונות מעלה כי הפרופסיה נוכחת במגוון רחב של שירותים חברתיים, ובמיוחד בשירותי רווחה אישיים, בריאות כללית, בריאות הנפש, מערכת החינוך ושירותי תְּקוּן. תחומי ההתמחות של העו"סים קשורים באוכלוסיות יעד מוחלשות, כמו ילדים ונוער בסיכון, זקנים עם צורכי תמיכה מורכבים ואנשים החיים בעוני מתמשך. מאפיין דומה נוסף של עבודת העו"סים במדינות השונות הוא החלוקה למגזרי השוק. מרבית העו"סים מועסקים במגזר הציבורי, אם בשלטון המרכזי ואם בשלטון המקומי, חלקם עובדים במגזר השלישי (מלכ"רים, קרנות, וכדומה) ומיעוטם עובדים במגזר הפרטי.

### שכר ותנאי העסקה

נראה כי מקצוע העבודה הסוציאלית במדינות השונות מתגמל כלכלית פחות ממקצועות עזרה אחרים כמו פסיכולוגיה וריפוי בעיסוק. השוואה בין המדינות מעלה כי שכרם של עו"סים בארצות הברית הוא הגבוה ביותר, גם בדנמרק שכרם גבוה יותר לעומת מדינות אחרות, אוסטרליה ממוקמת באמצע הטווח, אחריה בריטניה, והשכר הנמוך ביותר של עו"סים הוא בניו זילנד. שכרם של העו"סים בישראל ממוקם נמוך יחסית במדרג, בין בריטניה לניו זילנד. זאת ועוד, אף על פי ששכר המוחלט של עו"סים בארצות הברית הוא הגבוה ביותר מבין המדינות, הרי שכשהוא נבחן במונחים יחסיים בהקשר לשכר הממוצע במשק בתוך אותה המדינה, מתברר כי שכרם נמוך במידה ניכרת. שכרם של העו"סים בתוך כל מדינה משתנה לפי המיקום הגיאוגרפי שהם

עובדים בו או לפי אוכלוסיות היעד ותחומי הבעיה. ברוב המדינות שנסקרו, משרה מלאה של עובד סוציאלי היא כ-40 שעות עבודה שבועיות, ורוב העו"סים מועסקים במשרה מלאה או כמעט מלאה, כאשר בישראל נפוצה יותר מאשר במדינות אחרות עבודה בחלקיות משרה. נוסף על כך, חלק בלתי נפרד מתנאי ההעסקה מתייחס לעומס העבודה המוטל על העו"סים ובכלל זה למספר הלקוחות שעל צורכיהם עליהם לענות ולמורכבות של הטיפול בהם. אשר לישראל, המרכז לשלטון מקומי ואיגוד העו"סים טוענים כי אופן הקצאת התקנים של עו"סים ברשויות המקומיות אינו עומד בהלימה לצורכי האוכלוסייה ולעומס המוטל על העובדים.

## התדמית של העובד הסוציאלי

בכל המדינות שנסקרו התפיסה הציבורית השלטת כלפי המקצוע וכלפי העו"סים עצמם היא שלילית, במיוחד בתחום הגנת ילדים. עם זאת בכמה היבטים, כמו תפיסת הכוונות המקצועיות של העו"סים, נחיצות הפרופסיה, במיוחד עבור קבוצות אוכלוסייה מוחלשות, ניכרת התייחסות חיובית יותר. עולה גם שהתפיסות הסובייקטיביות של העו"סים עצמם בנוגע למקצוע ובנוגע להון האנושי העוסק בו נוטות להיות שליליות יותר מאשר תפיסות הציבור בפועל. מחקרים בנושא הצביעו על כך שאמצעי התקשורת, ובראשם המדיה החדשותית, ממלאים תפקיד מכריע בעיצוב התדמית של העובד הסוציאלי. על פי מחקרים אלה, העובדים מוצגים לרוב בדרך פשטנית, חסרה וחד-צדדית, המתעלמת מן המורכבות ואינה נותנת ביטוי לסוג ולהיקף של עבודתם בשגרה, להישגיהם ולהצלחותיהם. התקשורת מתמקדת במקרי קיצון שבהם העו"סים כשלו במשימתם (לכאורה או בפועל), וברבים מן המקרים האלה, על רקע חובת הפרטיות והחיסיון המוטל על עו"סים עולה קושי רב בהבהרת התמונה המלאה.

## אלימות ומוגנות

אלימות נגד עו"סים היא רחבת היקף ומתרחשת בכל המדינות שנסקרו. היא מתרחשת משילוב בין גורמים חיצוניים, כמו התדמית השלילית והשחיקה במעמד המקצוע, ובין גורמים שהם חלק בלתי נפרד מן העיסוק במקצוע, כמו המפגש הישיר עם אוכלוסיות במצבי משבר וקיצון. מרבית המדינות משקיעות מאמץ רב ומשאבים בחקר הנושא ובפיתוח דרכי התמודדות עם ממדיה ההולכים וגדלים של התופעה.

## אתגרים

סקירה זו מעלה אתגרים מורכבים הניצבים בפני המקצוע ובפני העוסקים בו ובעיקר דימוי מקצועי נמוך, שכר נמוך, העסקה נרחבת בחלקיות משרה וקושי באיזוש משרות. קושי זה הוא תוצאה של האתגרים האחרים, והוא אף עומד בפני עצמו ומגביר את עומסי העבודה.

מן הסקירה עולה בברור כי האתגרים כרוכים זה בזה: המחסור בכוח האדם והמחסור במשאבים ותקציבים פוגמים ביכולתם של העובדים לספק טיפול מיטבי. מצב זה מביא לפגיעה בדימוי המקצוע, לשחיקה של העו"סים ולתסכול של מקבלי השירות אשר מתבטא לא פעם באלימות כלפי העו"סים.

## דגשים וכיווני פעולה

סקירה זו מעלה צורך בשיפור תנאי העסקתם של העו"סים ובכלל זה השכר שהם מקבלים. שיפור תנאי העסקה הכרחי לצורך איוש משרות. איוש משרות ריקות עשוי לסייע בהפחתת עומסי העבודה, בהגברת יכולתם של אנשי המקצוע להעניק שירות מיטיב, מהיר ומקצועי יותר ובצמצום רמות התסכול של מקבלי השירות שמתבטא לעיתים באלימות. שיפור תנאי העסקה הכרחי גם לשם התמודדות עם שחיקת עובדים, אשר לאורך זמן עלולה לפגום ברווחתם הנפשית וביכולת ההתמודדות שלהם עם המצבים הקשים שהם עוסקים בהם.

נוסף לכך, הסקירה מצביעה על צורך בשיפור תדמיתם של עו"סים; בעיני הציבור, בעיני מקבלי החלטות ובעיני אנשי המקצוע עצמם. שיפור התדמית עשוי לסייע בשימור חוסנם האישי, תפיסת החוללות העצמית שלהם ורמתם המקצועית של העו"סים ולצמצם את השפעות הסטיגמה השלילית ותופעות כמו שחיקה מקצועית ואלימות כלפיהם. ההמלצה העיקרית בעניין זה היא נקיטת פעולות יזומות ואקטיביות של העלאת מודעות הציבור לפעולתם של עו"סים, לסיפורי הצלחה וליוזמות במישור הפרטני וכן להקשרים של שינוי חברתי ועיצוב מדיניות. אלו עשויות להגביר את החשיפה לעשייתם של עו"סים ולהגביר את המודעות לתפקידים החשובים של מקצוע העבודה הסוציאלית ולתרומתו החיובית לחברה.

מומלץ לבסס מנגנוני פיקוח ובקרה וכן הערכה שוטפת של מועילות ההתערבות והשגת תוצאותיה אשר יתרמו למניעת כשלים ולהעלאה של הרמה המקצועית ובו בזמן יאפשרו להצביע על התועלות וההצלחות של העו"סים.

מוצע לייעד סקירה לבחינת דרכי התמודדות עם תופעת האלימות שבהן נוקטות מדינות בעולם ואת מידת הצלחתן. על בסיס מידע זה חשוב לקדם תוכנית לאומית למניעת אלימות בשירותים החברתיים. תוכנית זו חשוב שתתמקד בהדרכת העובדים להתמודדות עם מצבי אלימות, מנגנוני אבטחה ומשאבים למוגנות וכן שתקדם חקיקה להחמרת הענישה בגין עבירות אלימות נגד עו"סים.

בהיבט ההכשרה, מוצע להתאים את תוכני ההכשרה לאתגרי המאה ה-21, להרחיבם, ובכלל זה לעדכן שימוש בטכנולוגיה חדשנית ועבודה עם התקשורת. רצוי לעודד הלכה למעשה עובדים להשתתף בהכשרות מתקדמות במהלך הקריירה לשם צמצום השחיקה ושמירה על הרמה המקצועית. עוד מוצע לחזק את השיח הרפלקטיבי במסגרת הדרכה ובצוותים המקצועיים וכן לפתח מנגנוני תמריצים ליוזמות ולמצוינות בעבודה סוציאלית.

סקירה זו מדגישה כי כדי לשפר את מעמדם של העו"סים בישראל נדרשת הסתכלות רחבה והבנה כי כלל הרכיבים תלויים זה בזה, ומכאן שנדרשת היערכות כוללת ורב-מערכתית להתמודדות. שיפור תנאי העסקה של עו"סים וקידום העסקה במשרות מלאות עשויים להקל על איוש התקנים ובכך לתרום להקלה על עומסי העבודה המוטלים עליהם, לצמצום אי-ודאות ופרגמנטציה בתעסוקה המלווה את העוסקים במקצוע ולמניעת שחיקה. נוסף לכך, הגברת המוגנות של העובדים ותגמול הולם למי שעוסקים במקצוע הם בבחינת מסר הצהרתי חשוב המבטא כוונות וסדרי עדיפויות לאומיים.



## דברי תודה

ברצוננו להודות למעיין סרבר וליעל סבג, חוקרות בצוות חשיבה תוצאתית במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל, על דיוק הנתונים ועל העבודה המקצועית והקפדנית.

תודתנו לפרופ' שמעון שפירו על שהקדיש לנו מזמנו היקר, שיתף אותנו בתובנות שלו, העיר, האיר והצביע על ההזדמנויות ועל האתגרים הנוגעים למעמדם של העובדים הסוציאליים.

# תוכן העניינים

1	1. מבוא
2	2. תיאור הסקירה
2	2.1 מטרת
2	2.2 שיטה
3	3. עבודה סוציאלית בישראל
3	3.1 רקע היסטורי
3	3.2 מאפייני העובדים הסוציאליים
4	3.3 התפתחות מקצועית ופרופסיונליזציה של העבודה הסוציאלית
8	4. היבטים מוסדיים, חוקיים ואתיים
8	4.1 התארגנות מקצועית – איגודים וארגונים
11	4.2 חקיקה פרופסיונלית ורישוי לעבודה
15	4.3 קוד האתיקה
19	5. תעסוקה ואופני העסקה
19	5.1 ישראל
20	5.2 בריטניה
21	5.3 ארצות הברית
22	5.4 אוסטרליה
24	5.5 ניו זילנד
25	5.6 דנמרק
27	5.7 סיכום
29	6. התדמית של העובד הסוציאלי
29	6.1 ישראל
29	6.2 בריטניה
31	6.3 ארצות הברית
32	6.4 אוסטרליה
33	6.5 ניו זילנד
34	6.6 סיכום

36	7. אלימות ומוגנות
36	7.1 ישראל
37	7.2 בריטניה
37	7.3 ארצות הברית
38	7.4 אוסטרליה
38	7.5 ניו זילנד
39	7.6 דנמרק
39	7.7 סיכום
40	8. סיכום: אתגרים ודגשים
40	8.1 אתגרים
41	8.2 תובנות ודגשים לשיפור מעמדם של העובדים הסוציאליים
44	רשימת מקורות

## רשימת לוחות

28	לוח 1: שכר שנתי ממוצע של עובדים סוציאליים, לפי המטבע המקומי ובשקלים חדשים, לעומת שכר שנתי ממוצע במשק במדינות הנסקרות, וההפרש בין שכר העובדים הסוציאליים לשכר הממוצע
----	---

## 1. מבוא

העובדים הסוציאליים (להלן עו"סים) נדרשים לתת מענה למגוון רחב של אוכלוסיות יעד, הכוללות בין היתר ילדים, זקנים, אנשים עם מוגבלות, משפחות במצבי משבר ומצוקה וקהילות בסיכון. על כן משתנים צורכיהם של הלקוחות, דרכי הפעולה ושיטות ההתערבות שהעו"סים משתמשים בהן. כמו כן, העבודה הסוציאלית פועלת במערכים ארגוניים שונים. כך למשל, יש עו"סים שנותנים שירותים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות, ובהן הם ממלאים את התפקיד המרכזי, ואילו במסגרות אחרות (כמו מערך שירותי בריאות הנפש), העו"סים הם חלק ממארג שירותים רב-מקצועי ופועלים בשיתוף פעולה עם בעלי מקצוע אחרים. סוגי הסמכויות והתפקידים של העו"סים משתנים על פי שיוכם הארגוני והגדרת תפקידם. הסביבה הפוליטית שבה הם פועלים וההחלטות של הממשלה והרשויות המקומיות משפיעות אף הן השפעה מהותית על עבודתם ועל אופן פעולתם (חובב, לונטל וקטן, 2012). מגוון ההיבטים הללו הופך את זירת העבודה הסוציאלית למורכבת ולרחבת היקף.

מינהל אסטרטגיה, תכנון כלכלי, מחקר ורגולציה במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (להלן, משרד הרווחה) פנה למכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל בבקשה לערוך סקירה בין-לאומית שתבחן את מעמדם של העו"סים בישראל בהשוואה למעמדם של עו"סים בעולם, בהתייחס לכמה היבטים הנוגעים לעבודתם. ההיבטים שנבחנו בסקירה הם בעלי חשיבות לביסוס מעמד הפרופסיה בישראל ולשיפור מעמדם של העו"סים ובמיוחד אלה הם היבטים שאפשר לבסס לאורם אסטרטגיות פעולה והמלצות מדיניות לטובת מטרות אלה.

מסמך זה יעסוק במעמד העו"סים בישראל ויערוך השוואה למעמדם של עו"סים בחמש מדינות נבחרות בעולם – ארצות הברית, בריטניה, אוסטרליה, ניו זילנד ודנמרק. מדינות אלה מייצגות מגוון גישות בכל הקשור לתפיסת "מדינת רווחה" ומוקדי העיסוק של העבודה הסוציאלית, ובה בעת מאפשרות השוואה לישראל, בהיותן מדינות מפותחות בעולם המערבי. מעמדם של העו"סים ייבחן בהתייחס להיבטים האלה: עיגון חוקי ומוסדי; כינון גופים מקצועיים; הכשרה מקצועית ורישוי מקצועי; היבטים תעסוקתיים – דרך העסקה, תקנים, היקף משרה, נתוני שכר ושחיקת עובדים; תדמית העו"סים בציבור הרחב ובקרב הלקוחות; וביטויי אלימות כלפיהם.

## 2. תיאור הסקירה

### 2.1 מטרות

לבחון את מעמדם של העו"סים בישראל בהשוואה למעמדם של עו"סים במדינות נבחרות, בהתייחס להיבטים שונים הנוגעים לעבודתם, ולנסח דגשים וכיווני פעולה לשיפור מעמדם של העו"סים בישראל.

### 2.2 שיטה

סקירה בין-לאומית של מאמרים אקדמיים ופרסומים גלויים באתרי אינטרנט בנוגע להיבטים השונים הקשורים במעמד העו"סים. מסמכים ופרסומים אלה נבחרו כדי לקבל תמונת מצב מקיפה, עדכנית ומדויקת ככל האפשר בנוגע להיבטים הנבחרים. המידע נאסף בחודשים אפריל-אוגוסט 2020.

רוב המסמכים ואתרי האינטרנט אותרו באמצעות חיפוש במנוע החיפוש גוגל (Google), וחלק מן המאמרים המדעיים אותרו באמצעות חיפוש במנוע החיפוש גוגל סקולר (Google Scholar). החיפושים הורכבו משם המדינה הרלוונטית והמונחים "social worker" או "case worker" בהטיות שונות, בצירוף מחרוזות אלה:

- עבודה סוציאלית בישראל: חוק שירותי הסעד, חוק העובדים הסוציאליים, שירותי רווחה אישיים, מחלקות לשירותים חברתיים, נזקקות, זכאות, סמכות, שיקול דעת, טיפול, התערבות.
- היבטים מוסדיים, חוקיים ואתיים: labor union, association, federation, professionalization, legislation, licensing, registration, accreditation, training, curriculum, qualification, monitoring, mission statement, core values, confidentiality, advocacy, social justice
- תעסוקה ואופני העסקה של עו"סים: employment, occupation, (market) sector, NGO, career, social/health services, salary/wage, job profile, position, full/part-time
- התדמית של העובד הסוציאלי: public image, self-perception, competence, media, news report, representation, evaluation, satisfaction, criticism, stigma, stereotypes, trustworthiness
- אלימות ומוגנות של עו"סים: intimidation, threat, violence, safety measures

## 3. עבודה סוציאלית בישראל

### 3.1 רקע היסטורי

מחקרים המתחקים אחר שורשי המקצוע בישראל (פלדמן, 2008) מתארים פעילות פילנתרופית של נשים ממערב אירופה וארצות הברית אשר התקיימה במסגרת ארגונים ציוניים, כגון "הסתדרות נשים עבריות" ו"הדסה". בראש ארגונים אלה עמדה הנרייטה סאלד, אשת חינוך מארצות הברית (גל והולר, 2019; גרבר, 2016). סאלד שילבה במערך הפעילות עובדות סוציאליות מקצועיות, ובעיקר כאלו שלמדו ועבדו בגרמניה. שירותי רווחה אלה התגבשו בהדרגה עד אשר התמסדו בשנת 1931. בשנה זו הקים הוועד הלאומי, מוסד השלטון העצמי של היישוב היהודי תחת שלטון המנדט הבריטי, מחלקה לעבודה סוציאלית ומינה את הנרייטה סאלד, אז נשיאת ארגון "הדסה" בארצות הברית, לעמוד בראשה (Loewenberg, 1993). דמות מרכזית המזוהה גם היא עם כינון העבודה הסוציאלית בארץ היא סידי ורונסקי, מי שהקימה את בית הספר הראשון לעבודה סוציאלית, ניהלה אותו וסייעה בהקמת ארגון העובדות הסוציאליות (גל וקונגטר, 2019; דורון, 2004).

העו"סים המקצועיים הראשונים בישראל היו פליטים שהגיעו מגרמניה לאחר עליית הנאצים לשלטון. הקורס הראשון להכשרת עו"סים בארץ נפתח בשנת 1934, ובשנת 1937 ייסדו עשרות עו"סים את האיגוד המקצועי שמטרתו היו לפתח שירותי רווחה, להעלות את מעמדם וכישוריהם של אנשי המקצוע ולהבטיח להם הכוונה לעבודה וסיוע בהשתלבות במסגרות שונות. בעשור הראשון לאחר הקמת המדינה יוחד עיקר המאמץ בתחום החברתי לקליטת עלייה ולהקמת מערך טיפול בצרכיהם של העולים הרבים ושל שאר האוכלוסייה בתחומים חינוך, בריאות, דיור וביטחון סוציאלי. העו"סים השתלבו במאמצים אלו וראו עצמם שותפים למאמץ הלאומי להקמת חברה חדשה (גל והולר, 2019).

### 3.2 מאפייני העובדים הסוציאליים

על פי סעיף 2 לחוק העובדים הסוציאליים התשנ"ו-1996<sup>2</sup>, כשירות לעסוק בעבודה סוציאלית כרוכה בסיום לימודים לתואר בעבודה סוציאלית במוסד להשכלה גבוהה, המוכר על פי חוק המועצה להשכלה גבוהה (סעיף 9א (1) בחוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו-1996). על העו"סים לבצע רישום בפנקס העו"סים בישראל, שבו רשומים כיום 36,422 עו"סים<sup>3</sup>. נתונים משנת 2015 מראים כי 94% מן העו"סים הרשומים למדו בארץ, ו-6% למדו בחו"ל (טל-ספירו, 2015). נכון לשנת 2017, 61% מבוגרי בתי הספר לעבודה סוציאלית הם בעלי תואר ראשון (BSW – Bachelor of Social Work), 35% הם בעלי תואר שני (MSW – Master of Social Work) ו-4% הם בעלי תואר שלישי (DSW – Doctor of Social Work) (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה [למ"ס], 2019). 87% מן העו"סים הן נשים ורק 13% הם גברים<sup>4</sup> (טל-ספירו, 2015).

1 ארגון נשים יהודי שפעל בארץ ישראל בשנים 1920-1933 ועיקר עיסוקו היה בסיוע לנשים הרות ולאמהות צעירות.  
2 <https://main.knesset.gov.il/Activity/Legislation/Laws/Pages/LawBill.aspx?t=LawReshumot&lawitemid=174441>  
3 הנתון נמסר לכתבי הסקירה ממשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.  
4 נתונים אלה מתייחסים לנשים עד גיל 65 ולגברים עד גיל 67.

עו"סים בישראל מועסקים בשלושה סוגים של מגזרים ארגוניים: במגזר הציבורי של השלטון המרכזי – שירותי רווחה במשרדי הממשלה ובשירותים שתחת אחריותם, ובמגזר הציבורי של השלטון המקומי – במחלקות לשירותים חברתיים, במחלקות ובשירותים נוספים שתחת השלטון המקומי; בעמותות וארגוני רווחה במגזר השלישי וכן בארגונים ושירותים במגזר הפרטי כגון ארגוני סיעוד (גדרון, כץ ובר, 2000).

### 3.3 התפתחות מקצועית ופרופסיונליזציה של העבודה הסוציאלית

ההגדרה הבין-לאומית למקצוע העבודה הסוציאלית התקבלה בשנת 2004 על ידי הפדרציה הבין-לאומית לעו"סים (IASW – International Association of Schools of Social Work) ולפיה עבודה סוציאלית מקדמת שינוי חברתי ועוסקת בפתרון בעיות ביחסים בין אנשים ובהעצמת כוחם לפעול למען רווחתם. במדינות רבות בעולם העבודה הסוציאלית מכוונת להתערבויות שמטרתן הגנה, מניעה או טיפול, ולכן לכל בתי הספר לעבודה סוציאלית צריכים להיות סטנדרטים שמשקפים את השאיפה לשוויון בהתייחס להיבטים דמוגרפיים, אתניים ומגדריים באותה מדינה (Sewpaul & Jones, 2005). לפי הגדרה מאוחרת יותר (IFSW, 2014) עבודה סוציאלית היא פרופסיה המבוססת על פרקטיקה ודיסציפלינה אקדמית המקדמת שינוי חברתי, לכידות חברתית והעצמה. העקרונות העיקריים של העבודה הסוציאלית הם צדק חברתי, זכויות אדם, אחריות קולקטיבית וכבוד לגיוון ולרב-תרבותיות. ההגדרה של העבודה הסוציאלית בישראל, כפי שנוסחה בחוק העובדים הסוציאליים, מתייחסת לעיסוק בעבודה סוציאלית כ"עיסוק מקצועי, משלח יד, לשיפור תפקודם האישי והחברתי של הפרט, המשפחה והקהילה בדרך של טיפול, שיקום ייעוץ והדרכה הנעשים בדרך כלל בידי עו"ס ובשיטות טיפול מקצועיות הנהוגות בעבודה סוציאלית" (חוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו-1996).

העבודה הסוציאלית כרוכה בין היתר עם המהפכה התעשייתית, תהליכי מודרניזציה שהתרחשו במדינות המערביות בסוף המאה התשע עשרה והתגבשות תפיסה ולפיה המדינה אחראית לפתרון בעיות חברתיות (Payne & Askeland, 2016). שאיפתה של העבודה הסוציאלית היא לקחת חלק פעיל בעיצוב הסביבות החברתיות שבהן חיים יחידים, משפחות וקהילות – לא רק כדי לשפר את התפקוד האישי והחברתי של אותם אנשים וקהילות אלא גם כדי לעצב חברות המאפשרות לבני אדם חיים חופשיים ממחסור, מניצול, מדיכוי ומאי-שוויון. בתוך כך הציבה העבודה הסוציאלית בין מטרותיה את קידומה של חברה המושתתת על צדק חברתי והמאפשרת נגישות שוויונית למשאבים חברתיים ולזכויות חברתיות ללא הבדל מעמד, מגדר, מוצא, גיל, מצב בריאות או נטייה מינית (איגוד העובדים הסוציאליים בישראל, 1996; NASW, 1999).

אמות המידה להפיכת עיסוק למקצוע פרופסיונלי על פי לורנס (Lawrence, 2016) כוללות ארבעה רכיבים: העוסקים במקצוע ושאר החברה מבינים שזהו מקצוע בפני עצמו ולו חובות וזכויות; לעוסקים בו יש מטרה מוגדרת (למשל, לרופא יש מטרה לרפא את מטופליו); המקצוע דורש מימוניות שנרכשות בהכשרה מסודרת; הידע שעליו מתבסס המקצוע הוא ידע מבוסס מדעית ומעוגן בתאוריה. שני עקרונות נוספים הרלוונטיים במיוחד לתהליכי פרופסיונליזציה מתייחסים להיבטים של אחריותיות (accountability), התורמת להגנה על האוכלוסייה המטופלת ובד בבד מבססת את מעמד המקצוע כפרופסיה, ולהיבטים של ניסוח ועיגון של אתיקה מקצועית. על כל אלה יש להוסיף את המעמד החוקי של המקצוע ומרחב שיקול הדעת של העובד (שפירו, 2010).

לאורך השנים התרחבו המאפיינים הפרופסיונליים של מקצוע העבודה הסוציאלית, אשר עיצבו אותו כמקצוע המאופיין בבסיס ידע הניתן להעברה, הכשרה, התארגנות מקצועית, קוד אתיקה וערכי שירותיות (שפירו, 2012). מעמדו של המקצוע בארץ הושפע מאוד מאימוץ חוק העובדים הסוציאליים אשר ביסס את מעמד המקצוע, הביא להקמת המועצה לעבודה סוציאלית, וסיפק הגנה משמעותית לגבולות העיסוק על ידי הגדרת תחום פעילותו והדרישות המקצועיות והאקדמיות מן העוסקים בו (הולר וגל, 2019). גורמים נוספים שתרמו לפרופסונליזציה של העבודה הסוציאלית בישראל הם: גיוון בתחומי הפעילות והתפקידים, העלאת הסטנדרטים בדרישות לידע ומיומנויות, התפתחות השדה המחקרי והתחזקות הארגון המקצועי (שפירו ואח', 2002). מגמות אלו הושפעו משינויים דמוגרפיים חברתיים וכלכליים שחלו במדינה (הלפרן, 2017, שפירו ואח', 2002) ובהם שינוי היחס כלפי אופייה הרצוי של מדינת הרווחה, תהליכי הפרטה בשירותים החברתיים ומאבקים של עו"סים (גל והולר, 2019).

א. **הרחבת תחומי העיסוק של העו"סים** – הגידול המתמיד של האוכלוסייה בעקבות ההגירה הביא לעלייה בהיקף הבעיות הסוציאליות ולהרחבת תחומי הקושי, שלא עמדו קודם לכן במוקדי הטיפול ביישוב היהודי בארץ. אלה היוו בסיס לצמיחה בהקצאת שירותי הרווחה ואפשרו לפתח תוכניות חדשות בתחומים שונים. כמו כן הגידול הדמוגרפי הביא לעלייה במספר העו"סים והאיץ תהליכים של הרחבת העיסוק ושל התמקצעות והתמחות במטרה לספק מענים ייעודיים ומותאמים לצרכים המוגברים והמשתנים של האוכלוסייה. כך למשל, העבודה הסוציאלית התפתחה לכיוונים נוספים, כגון בריאות הנפש בצה"ל, רווחה תעסוקתית ועבודה קהילתית. עוד התמקצעה העבודה הסוציאלית על פי אוכלוסיות יעד ותחומי בעיה (למשל, ילדים ונוער בסיכון, זקנים, אנשים עם מוגבלות, בריאות ותקוּן). בהמשך לכך שבה והודגשה חשיבותה של העבודה הסוציאלית הכוללנית, בעיקר על רקע מדיניות "המשפחה במרכז" וגיבוש תפקיד עו"ס המשפחה (בר-און, 2012; ארזי, שר וויסמן, 2016). בשנים האחרונות גוברת המגמה לביסוס התאורטי והמעשי של פרקטיקת המדיניות, כלומר מעורבות אקטיבית של העו"סים עצמם בעיצוב המדיניות החברתית (גל ווייס-גל, 2011).

ב. **העברת הדגש מן הסיוע החומרי לטיפול סוציאלי** – עד שנות ה-50 של המאה העשרים עסקו העו"סים בעיקר בסיוע חומרי, ובכלל זה בבדיקות זכאות לקצבאות וגמלאות ובניהול מענקים. בד בבד עלה צורך לעסוק גם בטיפול פסיכו-סוציאלי. ועדה בראשותו של ד"ר יוסף קטן המליצה על הפרדה ארגונית ברורה בין שתי הפונקציות, ובוועדה נוספת בראשותו של פרנסיס זלצברג הומלץ על הוצאת פונקציית הסיוע הכלכלי מטיפולן של לשכות הסעד (דורון, 2019). בתוך כך הועברו הסמכויות לתשלומי העברה ותמיכה חומרית שוטפת בנוקקים מלשכות הסעד לידי המוסד לביטוח לאומי. תהליך זה מוסד עם חקיקת חוק ביטוח לאומי בשנת 1953 ומינוי פקידי זכאות בלשכות, והושלם עם התיקון לחוק שירותי הסעד בשנת 1981, שביטל את האפשרות להענקת הבטחת הכנסה מספקת כדי מחיה במסגרת המחלקות לשירותים חברתיים (שפירו, שר, קורין-לנגר ווייס, 2002). חוק שירותי הסעד ותקנותיו מגדירים את האפשרות לתת סעד (סיוע חומרי) וטיפול סוציאלי בכפוף למדיניות המשרד כפי שמופיעה בתקנון לעבודה סוציאלית (תע"ס), מדיניות הרשות המקומית, כללי המנהל התקין ועוד, אך הם אינם מובטחים כזכות המוקנית על פי חוק (וייס, 2000; ינאי, 2006). על פי ההנחיות כיום, במחלקות לשירותים חברתיים ממשיכים העו"סים לבדוק את צורכי הלקוחות, לרבות התחום הכלכלי, ולהגדיר את הנוקקות, ואילו פקידי הזכאות בלשכות מגדירים את הזכאות לסיוע כלכלי. כלומר, רוב העו"סים בשירותים האישיים העובדים במחלקות לשירותים חברתיים אמורים לעסוק יותר



בהיבטים הכרוכים בטיפול סוציאלי ובהפעלת שיקול הדעת המקצועי ופחות בהיבטים המנהליים של הספקת סיוע חומרי. כמו כן, בעשור האחרון המטוטלת נעה מעט בחזרה אל מתן סיוע חומרי על פי תפיסת ההתערבות עם משפחות החיות בעוני, כאשר סיוע זה נכלל בתוכניות התערבות דוגמת "נושמים לרווחה" (גל, קרומר-נבו, מדהלה וינאי, 2019).

ג. מעבר מהשמה במוסדות לטיפול בקהילה – בשנות ה-50 של המאה העשרים, השמה במוסדות של קבוצות אוכלוסייה מוחלשות הייתה שכיחה ומקובלת, במיוחד עקב עליית הנוער והקמת מסגרות לילדים שהגיעו ארצה ללא הוריהם. אולם עם הצמצום בהיקפי העלייה והשינוי שחל בעמדות המקצועיות בכיוון של אל-מיסוד (קטן, 1994), הועבר הדגש מטיפול מוסדי לטיפול בקהילה בתחומי בריאות הנפש, טיפול בזקנים, ילדים בסיכון ועוד. כך למשל על פי גישת הטיפול בקהילה, בשנת 2004 החל ליישם השירות לילד ולנוער במשרד הרווחה את מדיניות "עם הפנים לקהילה", המכוונת להפחית את מספר הילדים ובני הנוער בהשמה חוץ-ביתית. זאת באמצעות מתן אפשרות לרשויות מקומיות ולמחלקות לשירותים חברתיים לנצל ביעילות רבה יותר את המשאבים הממשלתיים העומדים לרשותן ולתת מענים מועילים יותר לצורכיהם של ילדים ומשפחות במצבים אלה במסגרת הקהילה (יבלברג, 2013). פיתוח תשתיות ותוכניות של התערבות בקהילה עבור אוכלוסיות יעד שונות היא מגמה מתמדת בשירותי הרווחה בישראל.

ד. עיגון סמכויותיהם של העו"סים בחוקים חברתיים שונים – פעילותם של העו"סים הפכה להיות מעוגנת בעשרות חוקים ותקנות המגדירים את סמכותם ומעמדם כ"רשות המוסמכת" להפעלת שיקול דעת מקצועי ולקבלת החלטות בנושאים הקשורים לאוכלוסיות היעד שבטיפולם. בין היתר חוקקו חוקים בנושאי הגנה על ילדים ומבוגרים (חוק הנוער טיפול והשגחה, חוק הגנה על פעוטות, חוק הגנה על חוסים), טיפול באוכלוסיות ייעודיות (חוק שיקום נכי נפש בקהילה) ומעורבות במצבי חיים שונים (חוק הסכמים לנשיאת עוברים – פונדקאות, החוק להסדר התדיינות בסכסוכי משפחה). חוק העובדים הסוציאליים שנחקק בשנת 1996 מסדיר את העיסוק בעבודה הסוציאלית ומייצג נקודת ציון חשובה בהבשלת הפרופסיה ובלגיטימציה הציבורית שלה. החוק אומנם נותן הגדרה רחבה לעיסוק בעבודה סוציאלית אולם הוא מתייחס לייחוד העיסוק, להסדרת הרישוי והעיסוק במקצוע, לשמירה על רמה מקצועית והתנהגות הולמת של העוסקים במקצוע העבודה הסוציאלית ולמיסוד מנגנוני אכיפה ובקרה.

ה. אקדמיזציה של המקצוע – מאז תחילתה של ההכשרה בשנת 1934 ועד היום חלה התרחבות ניכרת של מסגרת ההכשרה, היקפה, אורכה ומקצועיותה (שפירו, 2012). במהלך השנים חל גידול מרשים במספר הסטודנטים לעבודה סוציאלית, כאשר בשנת הלימודים תשע"ח הגיע מספר תלמידי התואר הראשון ל-3,938, תלמידי התואר השני ל-2,274 ותלמידי הדוקטורט ל-252 (למ"ס, 2019).

לסיכום חלק זה, בתקופה שמאז קום המדינה ועד היום חלו בעבודה הסוציאלית בישראל תהליכי התמקצעות אשר באו לידי ביטוי באופנים שפורטו לעיל. בשנים אלה חלו גידול במספר העו"סים ונוספו להם סמכויות רבות, הורחב הגיוון בתחומי הפעולה שלהם ובתפקידיהם, התפתחה ההתמקצעות והמומחיות ונצפתה עלייה ברמת ההכשרה המקצועית של העו"סים בד בבד עם דרישה לסטנדרטים גבוהים יותר בכל הקשור להשכלה, לידע ולמיומנויות. כמו כן חל גידול בכוחו של האיגוד המקצועי של

העו"סים, פותח קוד אתיקה, גובשו סטנדרטים מקצועיים ונחקקו חוקים המגדירים את גבולות הסמכות ואת מרחב הפעילות של המקצוע. שינויים אלה ואחרים מעידים על תהליך של פרופסיונליזציה ועל התפתחות במעמד המקצוע בישראל.

בפרקים הבאים נסקור, באמצעות השוואה למדינות מערביות נבחרות, היבטים אלה ואחרים של מקצוע העבודה הסוציאלית ושל העו"סים. בכל פרק תובא התייחסות תמציתית למצב בישראל, ובהמשך – למדינות שנבחרו. חשוב לציין כי במהלך העבודה עלה קושי רב לאתר מידע בשפה האנגלית על העבודה הסוציאלית ועל העו"סים בדנמרק.

## 4. היבטים מוסדיים, חוקיים ואתיים

ההיבטים המוסדיים, האתיים והחוקיים מתייחסים לעיגון הפורמלי של העיסוק המעשי בעבודה הסוציאלית. כמתואר במבוא, מקצוע העבודה הסוציאלית החל את דרכו כיוזמות לא פורמליות בקהילה. עם השנים ובהדרגה עברה העבודה הסוציאלית שינוי והחלה להתפתח כפרופסיה. תהליך הפרופסיונליזציה בא לידי ביטוי בהסדרה פורמלית של התחום, בפיתוח ובביסוס ידע, תורה ושפה מקצועית וכן בנקודות ציון חשובות, כגון גידול כוחו של האיגוד המקצועי של העו"סים, פיתוח קוד אתיקה וחקיקת חוקים המגדירים את תחום הפעילות הייחודי של המקצוע. למעשה, ההסדרה החוקית היא אחד מן השלבים המכריעים בעיצובו ובגיבושו של המקצוע כפרופסיה, והיא מעידה על המנדט ועל ההכרה שקיבלו העבודה הסוציאלית והעוסקים בה מן המדינה ומן הציבור הרחב (דורון, רוזנר והנס-קרפל, 2007). היבטים אלה ייבחנו בפרק זה בישראל ובחמש המדינות שנבחרו לסקירה – בריטניה, ארצות הברית, אוסטרליה, ניו זילנד ודנמרק.

### 4.1 התארגנות מקצועית – איגודים וארגונים

במרבית המדינות העבודה הסוציאלית מאוגדת בהתארגנויות מקצועיות שונות, אשר ממלאות מגוון תפקידים. האגודות המקצועיות עוסקות בהיבטים של קידום ההשכלה בתחום; פיתוח הפרופסיה באמצעות הפצת ידע, הכשרות ובאמצעים אחרים; ייצוג העו"סים בפני השלטונות; אכיפת הדין המשמעת; קביעת סטנדרטים ומתן הנחיות מקצועיות, אתיות ויישומיות להתנהלות העו"ס. ואילו מיקוד עיסוקם של האיגודים המקצועיים הינו בעיקר בהגנה על העו"סים ובשיפור תנאי העסקתם, וכן במאבק לשינוי מדיניות ולקידום זכויותיהן של אוכלוסיות היעד (Weiss-Gal & Welbourne, 2008).

ההתארגנויות המקצועיות הן בין-לאומיות, לאומיות אזוריות, ולעיתים מבוססות על תחום התמחות מקצועי או מייצגות מגזר מסוים. היקף החברות באיגודים אלה ומספר העו"סים המיוצגים בכל אחד מהם משתנים ממדינה למדינה. בחלק מן המדינות, כמו למשל בארצות הברית ובבריטניה, רק כחמישית מן העו"סים המורשים הם חברים באיגוד הלאומי, עובדה המטילה ספק בדבר ייצוגיות האיגוד עבור כלל העו"סים (Weiss-Gal & Welbourne, 2008).

האגודה הבין-לאומית המרכזית היא הפדרציה הבין-לאומית לעו"סים (IFSW), והיא משמשת גוף עולמי לעבודה סוציאלית מקצועית. היא מונה 141 עמותות מקצועיות לעבודה סוציאלית המייצגות יותר משלושה מיליון עו"סים ברחבי העולם. ל-IFSW מעמד של נותן ייעוץ רשמי מול האו"ם ומול גורמים גלובליים אחרים. מטרת הארגון הן: חתירה להשגת צדק חברתי באמצעות עבודה סוציאלית מקצועית, קידום מדיניות חברתית, קביעת הסטנדרטים הבין-לאומיים של עבודה סוציאלית ופרקטיקה מיטבית.

### 4.1.1 ישראל

בישראל פועל החל משנת 1937 איגוד העובדים הסוציאליים<sup>6</sup>. ארגון זה מסונף להסתדרות העובדים החדשה, והוא מאגד נכון לשנת 2018 כ-12,000 עו"סים מתוך 36,422 עו"סים רשומים. איגוד העו"סים הוא הגוף המוסמך לפעול בשם העו"סים מול משרדי הממשלה, הרשויות המקומיות ומעסיקים אחרים בכל התחומים הנוגעים למקצוע, והוא פועל בשלושה צירים: שיפור תנאי ההעסקה של העו"סים וסיוע במיצועי זכויותיהם; קידום מקצוע העבודה הסוציאלית; קידום מדיניות חברתית בנושאים של צדק חברתי ומדיניות רווחה. בצד זאת פועלת המועצה לעבודה סוציאלית<sup>7</sup>, אשר כוננה מתוקף חוק העובדים הסוציאליים תשנ"ו-1996 כגוף שאמור להנחות את הפעילות המקצועית בתחום. במועצה יש נציגים מאיגוד העובדים הסוציאליים ותפקידה לייעץ לשר העבודה והרווחה בכל הקשור הן לעו"סים עצמם ולפיתוח המקצוע הן למדיניות החברתית ולמתן שירות מיטבי ללקוחות.

### 4.1.2 בריטניה

בבריטניה, האגודה הבריטית לעו"סים (BASW – British Association of Social Workers)<sup>8</sup> הוקמה בשנות ה-70 של המאה העשרים באמצעות מיזוג של ארגונים נפרדים שהוקמו במחצית הראשונה של המאה (Weiss-Gal & Welbourne, 2008). נכון לשנת 2018 ה-BASW מונה יותר מ-20,000 חברים מתוך 96,000 עו"סים במדינה באותה שנה (כ-21% מכלל העו"סים) (Clark, 2019). במוקד פעולתו של האיגוד העובדים עצמם וזכויותיהם. מסמך ה-BASW 2020 vision<sup>9</sup> מפרט את מטרות האיגוד ואת חזונו ומדגיש את השאיפה לארגון חזק ועצמאי המשמיע את קולם של העו"סים בבריטניה.

### 4.1.3 ארצות הברית

בארצות הברית, האיגוד הלאומי של העו"סים נקרא NASW (National Association of Social Workers)<sup>10</sup>, והוא הוקם בשנת 1955 באמצעות מיזוג של ארגונים נפרדים שנוסדו במחצית הראשונה של המאה העשרים. בצד עבודתו של האיגוד הלאומי פועלות גם עשרות אגודות המתמחות בתחומי עיסוק ספציפיים או מייצגות מגזר מסוים (Weiss-Gal & Welbourne, 2008). ה-NASW הוא ארגון העו"סים המקצועי הגדול בעולם, והוא מונה כ-130,000 חברים מ-50 המדינות בארצות הברית, שהם כ-20% מכלל העו"סים בארצות הברית<sup>11</sup>. הארגון מספק הדרכה, מחקר, מידע עדכני, סגור ומשאבים אחרים הנחוצים לעו"סים. תפקידו העיקריים של הארגון: קידום הפיתוח המקצועי של חבריו; הגדרת סטנדרטים מקצועיים והבטחת קיומם; קידום מדיניות חברתית מתוקנת; מתן שירותים המגנים על העובדים ומקדמים את מעמדם המקצועי. הארגון פיתח קוד אתיקה וסטנדרטים מקצועיים

---

<https://www.socialwork.org.il/> 6

<https://www.gov.il/he/departments/general/molasa-professional-community-council-for-social-work> 7

<https://www.basw.co.uk/> 8

<https://www.basw.co.uk/system/files/resources/BASW%202020%20Vision.pdf> 9

<https://www.socialworkers.org/> 10

<https://www.socialsolutions.com/blog/social-worker-statistics/> 11

נוספים ופרסם מגוון הנחיות ומדריכי פעולה למיומנויות הנדרשות מן העו"סים ולשירותים שונים שאותם הם מספקים<sup>12</sup>. למדריכי פעולה אלה אומנם אין תוקף חוקי מחייב אך הם משקפים מגמות עדכניות ושיטות עבודה מומלצות ומספקים כלים מעשיים, ועל כן הם רכיבים חשובים בעבודתו השוטפת של העו"ס.

#### 4.1.4 אוסטרליה

באוסטרליה, הגוף המקצועי המייצג את העו"סים הוקם בשנת 1946, והוא נקרא ה-AASW (Australian Association of Social Workers). האיגוד מונה כ-12,000 חברים בתשעה סניפים ברחבי אוסטרליה<sup>13</sup>, שהם כ-52% מכלל העו"סים במדינה ב-2016 (Deloitte Access Economics, 2016). החזון והמטרות העיקריות שהאיגוד הגדיר הם חתירה משותפת לעבר מצוינות מקצועית וצדק חברתי, כדי לקדם את מקצוע העבודה הסוציאלית באמצעות קיום סטנדרטים מקצועיים ופיתוח היכולת של העו"סים. המטרות שהוגדרו מושגות באמצעות תוכנית אסטרטגית שמתחדשת כל כמה שנים וקובעת אמות מידה ברורות כמדדי הצלחה<sup>14</sup>. ל-AASW יש תקנון המגדיר את התנהלות האיגוד<sup>15</sup>, וכן כלי עזר נלווים המנחים אותו<sup>16</sup>. נוסף לכך ה-AASW מגדיר תקנים והנחיות להסמכת עו"סים מקצועיים<sup>17</sup>, קוד אתיקה שעל פיו הם צריכים לפעול וכן מדריך מעשי המפרט את הסטנדרטים המצופים<sup>18</sup>.

#### 4.1.5 ניו זילנד

בניו זילנד, ה-ANZASW (Aotearoa New Zealand Association of Social Workers) אשר הוקם בשנת 1964 משמש ארגון מקצועי של העו"סים<sup>19</sup>, וה-SWRB (Social Workers Registration Board) אשר הוקם בשנת 2003 משמש גוף רגולטורי<sup>20</sup>. מטרתם העיקרית של ארגונים אלה היא הגנה על הציבור הרחב באמצעות הבטחת כשירותם ומקצועיותם של העו"סים המטפלים בהם. מטרה נוספת היא קידום הרמה המקצועית של העובדים ושיפורם. תפקידיו של ארגון ה-SWRB כוללים: טיפול ברישום

---

12 <https://www.socialworkers.org/Practice/Practice-Standards-Guidelines>

13 <https://www.aasw.asn.au>

14 ראו לדוגמה <https://www.aasw.asn.au/document/item/10728>: Strategic Plan 2018-2021

15 <https://www.aasw.asn.au/document/item/98>

16 <https://www.aasw.asn.au/document/item/3015>

17 <https://www.aasw.asn.au/careers-study/education-standards-accreditation>

18 <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/practice-standards>

19 <https://anzasw.nz/>

20 <https://swrb.govt.nz/>

העו"סים, בקרה על כשירותם, קביעת קוד התנהגות של עו"סים רשומים, סיוע בהקמתם של גופים רלוונטיים, קידום סטנדרטים לחינוך והכשרה ועידוד לסטנדרטים גבוהים של התנהלות מקצועית<sup>21</sup>.

#### 4.1.6 דנמרק

בדנמרק, הארגון המשמש את העו"סים הוקם בשנת 1938, והוא נקרא DASW (Danish Association of Social Workers)<sup>22</sup>. הארגון מונה כ-18,000 חברים המחזיקים בתואר עו"ס או סטודנטים לעבודה סוציאלית, והם כ-90% מכלל העו"סים בדנמרק. ה-DASW שומר על האינטרס של העובדים במגוון נושאים, ובהם שכר ותנאי עבודה, ומקדם היבטים של אתיקה, השכלה והכשרת המשך. נוסף לכך האיגוד עוסק בסוגיות חשובות הקשורות למדיניות חברתית ופעיל בדיון הציבורי<sup>23</sup>.

#### 4.1.7 סיכום

ניתן לראות כי בכל המדינות שנסקרו פועלות התארגנויות מקצועיות שונות אשר ממלאות מגוון תפקידים; האגודות המקצועיות עוסקות בהיבטים של פיתוח מקצועי וקביעת סטנדרטים מקצועיים ואתיים, בעוד במוקד עיסוקם של האיגודים המקצועיים עומד שיפור תנאי העסקתם ושמירה על זכויותיהם של עו"סים, ההתארגנויות יכולות להיות בין-לאומיות, לאומיות או אזוריות, והן מייצגות בדרך כלל רק חלק מן העו"סים במדינה, כאשר שיעור העו"סים המשתייכים אליהן משתנה ממדינה למדינה. כפי שפורט לעיל, שיעור זה נמוך יחסית בחלק מן המדינות, כמו בארצות הברית ובבריטניה שבהן הוא עומד על כחמישית מן העו"סים המורשים, לעומת דנמרק, שבה שיעור העו"סים המשתייכים לאיגוד גבוה במיוחד. בישראל, שיעור החברים באיגוד עומד על כשליש מן העו"סים המורשים, ואילו באוסטרליה מספר העובדים באיגוד הוא כמחצית מכלל העו"סים במדינה.

## 4.2 חקיקה פרופסיונלית ורישוי לעבודה

עיגון בחוק עשוי לבוא לידי ביטוי בשתי דרכים: האחת מתייחסת להגדרת המקצוע כ"רשות מוסמכת" להפעלת שיקול דעת, לקבלת החלטות או לנקיטת פעולות מסוימות כלפי אוכלוסיות יעד שונות ובתחומי בעיה שונים, והיא מתקיימת בחוקים רבים ותקנות שהוצאו מכוחם (שניט, 1988). הדרך האחרת מתייחסת לחקיקה פרופסיונלית המעגנת את העיסוק במקצוע ומגדירה את מהותו, את תנאי הרישוי של העובדים לרבות ההכשרה, את מיסוד מנגנוני האכיפה להוראות החוק וכו'. בחלק זה נתייחס להיבט האחרון.

חוק המעגן את מקצוע העבודה הסוציאלית הוא נחוץ ונותן מענה מערכתי לסטנדרטים מקצועיים ואקדמיים, לרישוי לתעסוקה, לשיפור ההתנהלות והאחריות של העו"סים ולהגברת בטיחות הציבור והאמון שהוא רוחש למקצוע. כמו כן, החקיקה הפרופסיונלית תורמת לשיפור המעמד המקצועי של התחום (Deloitte Access Economics, 2016; McCurdy, Sreekumar & Mendes, 2018).

21 מידע נוסף על התנהלות ה-SWRB אפשר למצוא במסמכים שהארגון מוציא, דוגמת ה-Annual Report וה-Strategic Plan. ראו פירוט ב-<https://swrb.govt.nz/about-us/> נוסף לכך, מידע על הצהרות מדיניות הנוגעות לרישום ולאמות מידה לקביעת הכשירות לעיסוק בעבודה סוציאלית ניתן למצוא כאן: <https://swrb.govt.nz/about-us/policies/>

22 <http://www.world-psi.org/en/danish-association-social-workers-dasw>

23 <https://socialraadgiverne.dk/om-dansk-socialraadgiverforening/about-us/>

## 4.2.1 ישראל

בישראל, מאז הקמת המדינה ועד היום חל תהליך הדרגתי של מיסוד בעבודה הסוציאלית. תהליך זה בא לידי ביטוי בין היתר בחקיקת חוקים המגדירים את תחום הפעילות של המקצוע ובפיתוח מודל רמות מקצועיות המכתיב את נתיב ההתקדמות המקצועית. כך, נחקקו עשרות חוקים ומאות תקנות המפרטות את התפקידים ואת האחריות המקצועית של עו"סים במגוון תחומים ובהתייחס לקבוצות אוכלוסייה שונות (דורון ואח', 2007). למרות זאת, רק בשנת 1996, ולאחר הפעלת מערך הסברה רחב, נחקק חוק העובדים הסוציאליים, אשר מסדיר חוקית ופורמלית את העיסוק במקצוע<sup>24</sup>. מהלך זה הביא לשינוי של ממש במעמד המקצועי של העבודה הסוציאלית בישראל. החוק מגדיר אומנם באופן רחב את העיסוק במקצוע אך מעגן את ייחוד העיסוק, מפרט מי רשאי להיקרא עו"ס ולעסוק בעבודה סוציאלית, מדגיש את חובת החיסיון והסודיות המקצועית ומציין מנגנונים של רישום ופיקוח (דורון ואח', 2007).

ההכשרה הראשונה לעו"סים בישראל החלה בשנת 1934 והפכה לאחר כמה שנים לבית ספר לעבודה סוציאלית בהנהלת סידני ורונסקי (דורון, 2004). ההכשרה למקצוע נמשכה באותה העת שנתיים. בשנות ה-50 התקבלה החלטה ולפיה ההכשרה הבסיסית לעיסוק בעבודה סוציאלית תהיה תואר ראשון (שפירו ואח', 2002). לימודים אקדמיים בתחום העבודה הסוציאלית מתקיימים באוניברסיטה העברית בירושלים מאז שנת 1958. באמצע שנות ה-60 נפתחו שלושה בתי ספר אוניברסיטאיים נוספים לעבודה סוציאלית – באוניברסיטאות חיפה, בר אילן ותל אביב, ובשנת 1981 נפתח בית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בן גוריון בנגב. בשנות ה-90 המאוחרות נפתחה תכנית לימודים לתואר ראשון באוניברסיטת אריאל בשומרון, ובמכללות תל-חי ועמק יזרעאל, ובהמשך גם במכללות רופין, ספיר, הדסה, אשקלון וצפת.

## 4.2.2 בריטניה

בשנת 2001 הסדירה בריטניה בחקיקה נהלים רשמיים לרישום עו"סים, ונכון לשנת 2018 יש 96,497 עו"סים רשומים. בשנת 2005 הפך התואר "עובד סוציאלי" מוגן על פי חוק The Care Standards Act – ורק מי שרישמו הוסדר פורמלית יכול לקרוא לעצמו כך<sup>25</sup>. את ההסדרה המקצועית ניהלה בתחילה המועצה הכללית לטיפול סוציאלי (GSCC — General Social Care Council)<sup>26</sup> ובשנת 2012 הועברו התפקידים הרגולטוריים למועצה למקצועות הבריאות והטיפול (HCPC — Health and Care Professions Council)<sup>27</sup>. בשנת 2020 הקימה ממשלת בריטניה גוף רגולטורי ציבורי ועצמאי המכונה Social Work England<sup>28</sup> אשר מחליף את ה-HCPC, זאת במטרה לשפר את הסטנדרטים בתחום העבודה הסוציאלית ולהעלות את מעמד המקצוע. הסדרת הרגולציה

---

[https://www.nevo.co.il/law\\_html/law01/p178m1\\_001.htm](https://www.nevo.co.il/law_html/law01/p178m1_001.htm) 24

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents> 25

<https://www.gov.uk/government/organisations/general-social-care-council> 26

<https://www.hcpc-uk.org/> 27

<https://www.socialworkengland.org.uk/> 28

באנגליה על ידי הגוף המפקח מעוגנת בין היתר בחוק שהוחל בשנת 2017 (Children and Social Work Act)<sup>29</sup> ובתקנות שהותקנו בשנת 2018<sup>30</sup>. (Cromarty, 2018; McCurdy et al., 2018). גופים אלה אחראיים, בין היתר, להגנה על הציבור באמצעות קביעת סטנדרטים של התנהלות במקצוע, גיבוש רשימת אנשי המקצוע שעומדים בתקנים וטיפול בכאלה שאינם, וכן הבטחת סטנדרטים גבוהים של הכשרה והשכלה מקצועית (Cromarty, 2018).

Social Work England הפיצו מסמך המפרט את דרך הרישום ותנאי הרישום של העו"סים במדינה<sup>31</sup>. מאז הסדרת הרישום בבריטניה יש בפועל תחומי בלעדיות לעבודה הסוציאלית. הנחיות בחוק ובהנחיות הממשלה קובעות כי רק עו"סים יכולים לבצע משימות שונות, למשל בתחום הגנה על ילדים ובביצוע הערכות לשירותים החברתיים של הממשלה או של העירייה (Weiss-Gal & Welbourne, 2008).

הגישה הרווחת בבריטניה להכשרת עו"סים מתבססת על אינטגרציה של ידע על מיומנויות ועל פיתוח איכויות אישיות (Laird, 2014). החל משנת 2003 מושם דגש רב על גישה של "שותפות לקוחות" בהכשרה המעשית ובכל שלבי הלימודים. כל אוניברסיטה רשאית לפתח דרך משלה להטמעת הגישה (Goossen & Austin, 2017), למשל באמצעות הבאת לקוחות כמרצים אורחים לקורסים והתייעצות עם לקוחות בנוגע לתוכנית הלימודים.

### 4.2.3 ארצות הברית

בארצות הברית, האגודה לעבודה סוציאלית (NASW) נקטה בשנת 1969 עמדה רשמית התומכת בהסדרה חוקית של המקצוע. המשמעות היא כי רק אדם שקיבל רישיון יכול לעסוק בתחום, ואכן כמעט כל המדינות בארצות הברית הסדירו בחקיקה את העיסוק בעבודה סוציאלית (דורון ואח', 2007). כיום כל המדינות, מלבד שבע מדינות, מחייבות רישיון ורישום פורמלי כעו"ס. נעשים מאמצים להרחיב את ההסדרה לכל המדינות בארצות הברית וכן להעלות את מעמד המקצוע ואת ההכרה בו באמצעות הסברה ופרסום. למרות נוהלי רישום רשמיים ברוב המדינות בארצות הברית, לעבודה הסוציאלית אין מונופול חוקי על תחומי עיסוק ועל תפקידים מסוימים. עם זאת יש תחומי עיסוק המזוהים בעיקר עם העבודה הסוציאלית ובהם עו"סים ממלאים תפקיד מרכזי, כמו אלה הקשורים להגנה על ילדים (Weiss-Gal & Welbourne, 2008). המלצת ה-IASSW לקדם מחקרים שיתמכו בפרקטיקה של העבודה הסוציאלית (Greeno, Ting, Pecukonis, Hodorowicz, & Wade, 2017) הביאה לשילוב ולהדגשה של פרקטיקה מבוססת ראיות (evidence-based practice) בתוכנית הלימודים המכשירה עו"סים.

---

29 ראו Part 2 ב- <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2017/16/contents/enacted> Children and Social Work Act:

30 <https://www.socialworkengland.org.uk/media/1502/social-workers-regulations-2018.pdf>

31 [https://www.socialworkengland.org.uk/media/1657/registration-rules\\_final\\_01.pdf](https://www.socialworkengland.org.uk/media/1657/registration-rules_final_01.pdf)



#### 4.2.4 אוסטרליה

באוסטרליה טרם נחקק חוק המעגן את העיסוק בעבודה סוציאלית. דרום אוסטרליה היא כיום המדינה הראשונה באוסטרליה שבה שהחל תהליך חקיקה כדי להפוך את העיסוק במקצוע לרשמי. הצעת חוק שהוגשה בשנת 2018<sup>32</sup> נמצאת כיום בתהליכי אישור אך נדרשת עוד עבודה כדי לאשרה סופית ולהרחיב את החקיקה לכל אוסטרליה. כמו כן העבודה הסוציאלית עדיין לא נחשבת מקצוע רשום והעובדים במקצוע אינם נדרשים על פי חוק להירשם כדי לעסוק במקצוע. היעדר הרישום עשוי להוביל לכך שעובדים שלא הוכשרו למקצוע ושאינם מיומנים דיים יספקו שירות לא איכותי שעלול אף לגרום נזק (McCurdy et al., 2018). איגוד העו"סים במדינה, בשיתוף הגוף הלאומי לרישום ולהסמכה (NARS — The National Registration and Accreditation Scheme), פועלים כבר תקופה ארוכה לקידום הנושא ולרישום פורמלי של מקצוע העבודה הסוציאלית<sup>33</sup>. ארגון ה-AASW הוא הגורם המגדיר את תוכני ההכשרה בתוכניות לעבודה סוציאלית. הארגון קובע כי לעו"סים צריכות להיות מיומנויות תקשורת בתחום העצמת לקוחות, ניהול, גישור ומשא ומתן (Laird, 2014). במחקר שנערך בבתי ספר לעבודה סוציאלית באוסטרליה נמצא כי הגישות הרווחות בלימודים הן "הגישה האקולוגית-מערכתית" ו"גישת הכוחות", ומושם דגש על מניעה והתערבות מוקדמת (Lee, 2012).

#### 4.2.5 ניו זילנד

בניו זילנד התקבל בשנת 2003 החוק לרישום עו"סים – Social Workers Registration Act<sup>34</sup>. הרישום הוא אחיד בכל האזורים במדינה ומתבסס על אמות מידה מוגדרות של השכלה וניסיון תעסוקתי של לפחות שלוש שנות לימוד והתנסות תחת פיקוח (Deloitte Access Economics, 2016). הרישום מיועד להעלות את הסטנדרטים המקצועיים, לקדם את האחריות של העובדים ולחזק את זהותם המקצועית. בניו זילנד מדובר ברישום וולונטרי שאינו מחייב, ובשנת 2017 קרוב ל-6,500 עו"סים היו רשומים, כמחציתם עבדו בתחום בריאות הציבור או בתחום הילדים, הנוער והמשפחה<sup>35</sup>. ביקורות רבות נמתחו על הרישום הוולונטרי והעלו דרישה למעבר למערכת מנדטורית. הדבר הוביל להצעת חוק נוספת אשר הוגשה בשנת 2017. ואכן, בשנת 2019 הועברו תיקונים לחוק רישום העו"סים, ולפיהם ההרשמה לכל העו"סים תהיה בגדר חובה החל מסוף פברואר 2021. החקיקה החדשה מבטיחה מנגנון יציב המדגיש את האחריות והמקצועיות של העו"סים<sup>36</sup>. למרות זאת, עדיין יש עובדים רבים שאינם עומדים באמות המידה ולא יוכלו להיות רשומים. ההשלכות ארוכות הטווח של שתי מערכות הרישום הללו על הסטנדרטים המקצועיים של העו"סים ועל רווחתם של מקבלי השירות עדיין אינן ברורות (McCurdy et al., 2018). כאמור, העבודה הסוציאלית בניו זילנד

<http://classic.austlii.edu.au/cgi-bin/download.cgi/cgi-%20bin/download.cgi/download/au/legis/sa/bill/swrb2018329.pdf> 32

<https://www.aasw.asn.au/social-policy-advocacy/latest-campaign-actions> 33

<http://www.legislation.govt.nz/act/public/2003/0017/42.0/whole.html#DLM189915> 34

35 לפי רישומי המועצה בניו זילנד יש עוד כ-12,000 עובדים המגדירים עצמם עו"סים אך אינם עומדים באמות המידה לרישום (McCurdy et al., 2018). בשל כך לא נעשה חישוב של אחוז הרשומים מתוך כלל העובדים הסוציאליים במדינה, שכן חישוב זה לא יהיה מדויק.

<https://swrb.govt.nz/about-us/legislation/> 36

נאבקת להשגת לגיטימיות מקצועית, ובכך באים לידי ביטוי המתחים המדיניים בה שמושפעים מן הכלכלה ומכוחות פוליטיים. ההכשרה לעבודה סוציאלית החלה בשנת 1950, וכיום היא נמשכת ארבע שנים ב-18 תוכניות הכשרה במוסדות שונים (Beddoe, 2016). רק כ-19% מן העובדים שמגדירים עצמם כעו"סים עברו הכשרה לכך, ועדיין יש מקומות עבודה שמעסיקים עובדים שלא עברו הכשרה (Beddoe, 2016).

#### 4.2.6 דנמרק

בדנמרק העבודה הסוציאלית אינה מוסדרת בחוק, וגם על תהליך ההכשרה של העו"סים יש פיקוח מועט. יש אמנם סטנדרטים לפיקוח אך אין מנגנונים המפקחים בפועל על התאמתו של עו"ס למקצוע ועל רישומו הפורמלי. לפי הסטנדרטים, אפשר להוציא עובד מן הארגון אם הוא אינו עומד בתקנים ובערכים, אך הדבר לא ימנע מאותו אדם לעבוד כעו"ס במקום אחר (Hussein, 2011). ההכשרה לעבודה סוציאלית החלה בשנת 1937, ומאז היא התרחבה והתפתחה עד אשר בשנת 2008 התבססו התוכניות לעבודה סוציאלית בשבע אוניברסיטאות. בתחילה מרבית העו"סים הוכשרו לעבוד בבתי חולים, וכיום ההכשרה מבוססת על התפיסה שעבודה סוציאלית היא פרופסיה שתפקידה לתת מענה לבעיות חברתיות שונות, ולכן ההכשרה מתבססת על שילוב של פרקטיקה ותיאוריה בשתי התמחויות עיקריות: התמחות בעבודה עם ילדים וצעירים פגיעים או עם ילדים וצעירים עם מוגבלות ומשפחותיהם, והתמחות בנושא תעסוקה. עם זאת, כל מוסד רשאי להציע על פי בחירתו מסלולים נוספים להתמחות, כגון עבודה עם מבוגרים צעירים, רב-תרבותיות, ניהול פרויקטים, יזמות חברתית, חדשנות והתנדבות (Henriksen, 2018).

#### 4.2.7 סיכום

תהליך עיגון הפרופסיה בחוק התרחש באופן שונה ובקצב אחר בכל מדינה. ברוב המדינות שנסקרו, הסדרה זו נעשתה במהלך 25 השנים האחרונות. מנגד, באוסטרליה ובדנמרק למקצוע אין עדיין מעמד חוקי רשמי. נוסף לכך, המערכות הרגולטוריות אינן הומוגניות ועשויות להשתנות ממדינה למדינה במגוון מאפיינים, כמו נהלים ואמות מידה להסמכה או זהות הגוף המפקח על הרישום והאכיפה. מאפיינים נוספים הייחודיים למדינות מסוימות כוללים: רישום וולונטרי כפי שהונהג בניו זילנד, לעומת רישום מנדטורי בשאר המדינות; שונות במנגנוני הרישום בין אזורים בתוך אותה מדינה, כמו בארצות הברית ובאוסטרליה, לעומת האחידות במדינות האחרות (McCurdy et al., 2018). במדינות שנסקרו משך הלימודים לתואר הראשון הוא שלוש שנים, למעט בדנמרק, שם הם נמשכים שלוש שנים וחצי, ובניו-זילנד – ארבע שנים. לימודי התואר השני נמשכים בכל המדינות שנתיים, למעט בניו-זילנד שבה לשנתיים של הלימודים מתווספת שנת הכשרה מעשית.

### 4.3 קוד האתיקה

מרבית המדינות שנסקרו פיתחו או אימצו רשמית עם השנים קוד אתיקה המנחה את עבודתם ואת אופן התנהלותם של העו"סים. קוד אתיקה הוא מסמך המפרט את הייעוד, הערכים ומושאי האחריות של אנשי המקצוע ומציב עקרונות אתיים המנחים קבלת החלטות והתנהגות מקצועית. במוקד האתיקה המקצועית עומד ערך ההגנה על הציבור הנזקק לשירותים, ולהבדיל מן המערכת החוקית אשר קובעת "סף" תחתון ומענישה על הפרת חוק, המערכת האתית קובעת "רף" עליון אשר לפיו אפשר להגדיר מהי התנהגות ראויה ומהו האידיאל המעשי של ההתנהגות המקצועית והערכים שעל פיהם יש לנהוג (כשר, 1993).

ניתוח קודים אתיים במקצוע העבודה הסוציאלית ב-20 מדינות שונות (Keeney et al., 2014) העלה כי 75% מהן, בין היתר אוסטרליה, דנמרק ובריטניה, התייחסו בקוד האתיקה למונח "זכויות אדם". כמו כן, 50% מן המדינות שנסקרו במאמר, ובהן אוסטרליה ובריטניה, הפנו לקוד האתיקה הבין-לאומי של ה-IFSW. ההצהרה הבין-לאומית על זכויות אדם הוזכרה ישירות ב-45% מן המדינות, בין היתר באוסטרליה, בריטניה ודנמרק. בקוד האתיקה של ישראל ושל ארצות הברית לא נמצאה התייחסות מפורשת לקוד האתיקה הבין-לאומי של ה-IFSW או להצהרה הבין-לאומית על זכויות אדם.

**הפדרציה הבין-לאומית לעו"סים (IFSW) פרסמה בשנת 2018 הצהרה גלובלית בדבר עקרונות אתיים בעבודה סוציאלית (Global Social Work Statement of Ethical Principles)**<sup>37</sup>. הצהרה אתית זו משמשת מסגרת פעולה כוללת עבור כלל העו"סים בעולם לסטנדרטים גבוהים של יושרה מקצועית. בקוד האתיקה מפורטים ערכי הליבה, מושאי האחריות ועקרונות היסוד אשר העו"סים מחויבים להם, ואשר תואמים את ההגדרה הגלובלית למקצוע העבודה הסוציאלית שפורטה לעיל. ערכי הליבה הם: הכרה בכבוד האדם, קידום זכויות אדם, קידום צדק חברתי, הזכות להגדרה עצמית, הזכות להשתתפות ומעורבות, הזכות לסודיות ופרטיות, התייחסות הוליסטית לאנשים, שימוש אתי בטכנולוגיה ומדיה חברתית ויושרה מקצועית. בחלק מן המדינות יש לא רק קוד אתיקה בין-לאומי, אלא גם כללי אתיקה מוגדרים המעוגנים בקודים אתיים לאומיים ומשקפים את הערכים וסדרי העדיפויות הייחודיים למדינה.

#### 4.3.1 ישראל

בישראל, פרסם איגוד העו"סים לראשונה קוד אתיקה בשנת 1978, בשנת 1994 תוקן הקוד ובשנת 2018 יצא נוסח מעודכן ומותאם המביא בחשבון תמורות חברתיות (האגודה לקידום העבודה הסוציאלית בישראל, 2018). קוד האתיקה מושתת על ערכים בסיסיים כמו כבוד האדם וחירותו, אחריות, שוויון ואמונה בזכותם של אנשים לשלוט על חייהם. הקוד המתוקן כולל חמישה חלקים העוסקים במחויבות העו"ס לגורמים שונים – ללקוחותיו, לחברה, לעמיתיו, לארגון המעסיק ולמקצוע. בתחילה היה קוד האתיקה בבחינת מצפן ללא הסדרה פורמלית של מעמדו ושל אכיפת הפרתו אך בשנת 1996, עם חקיקת חוק העו"סים, בוסס מנגנון משמעותי הכולל סנקציות לאכיפת קוד האתיקה, ובשנת 1999, עם תיקון התקנות לחוק העובדים הסוציאליים קיבלו ערכי הליבה שלו מעמד חוקי מחייב.

#### 4.3.2 בריטניה

בבריטניה, איגוד ה-BASW פיתח לראשונה בשנת 1975 את קוד האתיקה הייחודי למדינה, והוא עבר מאז כמה עדכונים<sup>38</sup>. הקוד מתייחס לערכים ולעקרונות האתיים שעליהם מבוססת הפרופסיה. על האיגוד מוטלת החובה להבטיח ככל האפשר כי חבריו ימלאו את חובותיהם האתיות במטרה לשרת את הלקוחות ולקדם את זכויותיהם. הקוד מחייב את כל העו"סים החברים ב-BASW, בכל הרמות והתפקידים. הקוד האתי בבריטניה מסתמך ברובו על ההגדרה המוסכמת הבין-לאומית של העבודה הסוציאלית ומשלב

<https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/> 37

<https://www.basw.co.uk/system/files/resources/Code%20of%20Ethics%20Aug18.pdf> 38

גם את ההצהרה הבין-לאומית של ה-IFSW בדבר עקרונות אתיים בעבודה סוציאלית. לבסוף מפורטים עקרונות מנחים ליישום העקרונות האתיים הכלליים במדינה.

### 4.3.3 ארצות הברית

בארצות הברית פיתח ארגון ה-NASW בשנות ה-60 של המאה העשרים קוד אתיקה אשר נועד לשמש מדריך להתנהלות המקצועית היום-יומית של עו"סים.<sup>39</sup> קוד זה כולל ארבעה חלקים עיקריים: החלק הראשון, "מבוא", מסכם את ייעודו המרכזי של מקצוע העבודה הסוציאלית ואת ערכי הליבה שלו; החלק השני, "מטרת קוד האתיקה של NASW", סוקר את שימושיו העיקריים של הקוד ומציג מדריך קצר להתמודדות עם סוגיות אתיות או דילמות בעבודה סוציאלית; החלק השלישי, "עקרונות אתיים", מציג עקרונות אתיים רחבים המבוססים על ערכי הליבה של העבודה הסוציאלית (שירות, צדק חברתי, כבוד האדם, חשיבות מערכות יחסים אנושיות, יושרה ויכולת); החלק האחרון, "סטנדרטים אתיים", כולל תקנים אתיים ספציפיים להנחיית התנהלות העו"סים ומתן בסיס לאכיפה. מאז שנת 2012 מבטא קוד האתיקה מדיניות נגד אפליה להט"בית. ה-NASW אף הקים ארגון, The Institute on Social Work Ethics and Law, אשר אחראי לקידום התחום האתי בקרב עו"סים, לפיתוח חומרים ולהפצתם ולתמיכה בפרקטיקה האתית (Weiss-Gal & Welbourne, 2008).

### 4.3.4 אוסטרליה

באוסטרליה, קוד האתיקה גובש זמנית בשנת 1957, ובשנת 1965 פורסם נוסח מלא. הגרסה המעודכנת של קוד האתיקה (AASW, 2010) מתייחסת לערכים ולעקרונות האתיים העומדים בבסיס העבודה הסוציאלית, ומשמשת תקן להתנהלות תקינה ומוסרית. קוד האתיקה הוא הבסיס ל-Practice Standards שפיתח ה-AASW המתווה את הציפיות המקצועיות הפרקטיות שנדרשות מעו"סים (AASW, 2013). האיגוד אף מציע מדריכים כתובים וכן שירותי ייעוץ חינוכיים בנושאי אתיקה ופרקטיקה, המספקים מענה עבור דילמות שדורשות עיבוד, דיון והכרעה בתחום האתיקה והפרקטיקה המקצועית.<sup>40</sup>

### 4.3.5 ניו זילנד

בניו זילנד, את קוד האתיקה פיתח הארגון המקצועי ANZASW. הקוד מבוסס על ההנחיות הבין-לאומיות שבקוד האתי שפרסמה הפדרציה הבין-לאומית לעו"סים (IFSW) ובהתאמה למאפיינים הייחודיים במדינה. חברות באיגוד מחייבת למידה של קוד האתיקה והתנהלות על פיו.<sup>41</sup>

---

<https://web.archive.org/web/20150223123453/http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp> 39

<https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/ethics-and-practice-standards-consultation-service> 40

<https://anzasw.nz/wp-content/uploads/Code-of-Ethics.pdf> 41

#### 4.3.6 סיכום

במרבית המדינות יש קוד אתיקה רשמי אשר לרוב פותח ביוזמת האיגוד המקצועי במדינה. בחלק מן המדינות, כמו למשל באוסטרליה ובבריטניה, האיגוד המקצועי מפנה לקוד האתיקה הבין-לאומי, ואילו במדינות אחרות, ובהן ישראל, ארצות הברית וניו זילנד, אומצו כללי האתיקה הבין-לאומיים וגם כללים המשקפים את הערכים ואת סדרי העדיפויות הייחודיים למדינה. קודי האתיקה כולם מתייחסים לערכי יסוד דומים, הכוללים בין היתר ערכים של כבוד לכל אדם, צדק חברתי ויושרה מקצועית. המדינות נבדלות זו מזו ברמת האכיפה של קוד האתיקה. בארצות הברית למשל, מדובר בקוד מבוסס סנקציות המאפשר ביטול או השעיית הרישיון המקצועי של העובדים המפרים אותו. כך גם בישראל, לקוד הוענק מעמד חוקי בעקבות חוק העובדים הסוציאליים, כינון ועדת המשמעת וסמכויותיה ובעיקר בעקבות תקנות קוד האתיקה לחוק העובדים הסוציאליים. במדינות אחרות לעומת זאת הקוד הוא בעל ערך הצהרתי ומוסרי בלבד. יש מדינות, למשל בריטניה, שבהן האיגוד המקצועי הלאומי של העו"סים הקים מנגנוני אכיפה, ולפיהם עובד שמפר את החוק יגורש מן האיגוד, אך צעד זה לא בהכרח ימנע מאותו עובד להמשיך לעבוד במקצוע (Weiss-Gal & Welbourne, 2008).

## 5. תעסוקה ואופני העסקה

חלק בלתי נפרד ממעמדה של העבודה הסוציאלית כפרופסיה ושל העו"סים עצמם הוא אופני ההעסקה של העו"סים ותנאי העסקתם. בפרק זה יסקרו היבטים מרכזיים הקשורים לפן הכלכלי והתעסוקתי של עבודת העו"סים, ובהם מגזרי השוק שהם עובדים בהם, דרכי ההעסקה, היקפי המשרות והשכר. השכר ישווה לשכר שמקבלים עובדים במקצועות עזרה אחרים במדינות השונות.

### 5.1 ישראל

כאמור, בישראל העו"סים עובדים בשלושה מגזרים ארגוניים עיקריים: במגזר הציבורי של השלטון המרכזי (משרדי ממשלה) ושל השלטון המקומי (המחלקות לשירותים חברתיים), בעמותות ובארגוני רווחה מן המגזר השלישי ובמגזר הפרטי (למשל בתחום הסייעוד) (גדרון ואח', 2000). מבין העו"סים שמשרד הרווחה משתתף במימון העסקתם, כמחצית בלבד עובדים בהיקף משרה של 75% ויותר, כלומר רבים עובדים במשרות חלקיות: 22% מועסקים בהיקף של חצי משרה לכל היותר, ו-27% מועסקים בהיקף של יותר מחצי משרה ועד לשלושת-רבעי משרה (טל-ספירו, 2015). משרה מלאה של עו"ס בישראל העוסק בטיפול ישיר היא 39 שעות שבועיות (איגוד העובדים הסוציאליים, 2019). הענפים הכלכליים העיקריים שבהם עובדים העו"סים בישראל הם מנהל הרשויות המקומיות, שירותי רווחה, מנהל ציבורי של המדינה, חינוך ושירותי בריאות (כורזים, בן שמחון ודדש-אלון, 2013). במסמך העוסק בתנאי ההעסקה של העו"סים בתחומי רווחה ברשויות המקומיות בישראל (טל-ספירו, 2015) מצוין כי 17% מן העו"סים הרשומים בפנקס העו"סים מועסקים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. עם זאת חשוב לציין כי מספר העו"סים הרשומים בפנקס אינו מייצג את מספר העוסקים בפועל במקצוע, בעיקר בשל נטישת עובדים את המקצוע. לכן ניתן להניח שאחוז העו"סים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים מבין מי שעוסק בעבודה סוציאלית הוא גבוה יותר.

חלק בלתי נפרד מתנאי ההעסקה מתייחס לעומס העבודה המוטל על העו"סים ובכלל זה למספר הלקוחות שבטיפולם ולמורכבות הטיפול בהם. בישראל, מספר תקני העו"סים במחלקות לשירותים חברתיים נקבע ברמה הארצית לפי תקציב המדינה והוא מחולק בין הרשויות על בסיס נוסחאות. יתרה מכך, נכון לאוקטובר 2019 44% מכלל תקני העו"ס הינם תקנים "צבועים" אשר למחלקה לשירותים חברתיים אין יכולת לשנות את ייעודם בהתאם לצרכי האוכלוסייה ברשות, דבר המעלה את השאלה באיזו מידה הקצאת התקנים וקביעת ייעודם משקפים את צרכי האוכלוסייה ואת העומס המוטל על העו"סים (זעירא, 2020). עם זאת, נוכח המורכבות של איסוף מידע מבוסס ואמין בנושא זה, ובשל חשיבותו, מוצע לייחד לו בדיקה נפרדת נוספת.

שכר: לפי דוח הממונה על השכר, נכון לשנת 2017 המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים בישראל המועסקים במגזר הציבורי (כ-60% מכלל העובדים) הוא 120 אלף ₪. יש לציין כי שכר ממוצע זה, משקלל לתוכו גם משרות חלקיות ומשקף הלכה למעשה את מצבם של העו"סים. שכרם הממוצע השנתי של עו"סים במשרה מלאה במגזר הציבורי הוא 157 אלף ₪. שכר זה נמוך משכרם של פסיכולוגים (166 אלף ₪), ומרפאים בעיסוק (כ-174 אלף ₪) (הממונה על השכר, 2017).

## 5.2 בריטניה

רוב העו"סים בבריטניה מועסקים על ידי רשויות מקומיות, והיתר על ידי גופים (trusts) המקושרים ל-NHS (National Health Service) – ארגון במימון ציבורי האמון על הספקת שירותי בריאות כללית, שירותי בריאות הנפש ושירותי רווחה למדינות הממלכה המאוחדת. מקצתם של העו"סים עובדים במגזר ההתנדבותי (למשל בצלב האדום הבריטי) ובמגזר הפרטי. נוסף לכך, יש עו"סים המועסקים כפריילנסרים ברשויות המקומיות, כשאלה עברו ממודל של הספקת שירותים ישירה להעסקה במיקור חוץ של חברות, מיזמים או מפעלים חברתיים (social enterprises). ארגונים אלה מטפלים בבעיות חברתיות ומשקיעים את רווחיהם מחדש בארגון עצמו או בקהילה המקומית. אופן העסקה זה מושך אליו נתח גדול מן העו"סים<sup>42</sup> (Smith, 2019)<sup>43</sup>. בבריטניה רשת ענפה של 28 מפעלים חברתיים מורשים, הפועלים ברמה העירונית והאזורית וממומנים באמצעות מענקים ממשלתיים ובאמצעות ה-NHS.

הרשויות המקומיות במדינות השונות בבריטניה ממנות על פי רוב את ה-NHS, אשר מסתייע לעיתים גם בכספי הממשל המקומי, במיסוי כללי ובתשלומים לביטוח הלאומי. חלק קטן מן המימון מקורו בגביית תשלום ממטופלים עבור שירותים ספציפיים, כמו קבלת מרשמים וטיפול דנטלי. ארגונים פרטיים המשתייכים ל-NHS, כגון קרנות נאמנות של בתי חולים, מייצרים הכנסה נוספת באמצעות תשלומי חנייה, מכירת שטחים ואספקת טיפולים פרטיים (2019, "How the NHS is funded"). צפון אירלנד יוצאת דופן מבחינת מימון הרשות המקומית. מכיוון ששירותי הבריאות והטיפול הפסיכו-סוציאלי ארוגים בה יחדיו, את התקציב מקצה מחלקת הבריאות של המדינה ללא קבלת מימון מגופים אחרים (2020, "Who organizes and funds social care?").

שכר: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"ס בבריטניה היא 29.5 אלף פאונד (Average Social Worker Salary in United Kingdom", 2020). ברשויות המקומיות, המשכורת של עו"סים העובדים עם בגירים היא 30-40 אלף פאונד לשנה, ואילו המשכורת של עו"סים העובדים עם קטינים נעה בטווח רחב יותר של 30-60 אלף פאונד לשנה. משכורתם של עו"סים העוסקים בתחום בריאות הנפש היא 28-40 אלף פאונד לשנה (2020, "How much will I earn in social work?").

משכורתו של עו"ס בבריטניה משתנה ותלויה בגורמים רבים, כגון אוכלוסיית היעד (מבוגרים לעומת ילדים), ותק וניסיון, רמת השכלה, מגזר ההעסקה והמדינה שבה ניתן השירות. נוסף למשתנים אלה נסמכת המשכורת על מעבר בהצלחה של תוכנית הערכה שנמשכת שנה ובודקת את הידע ואת המיומנויות של העו"ס בתחום עיסוקו (2020, "Skills for Care").

משכורתם השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה מזו של פסיכולוגים, העומדת על 33.5 אלף פאונד לשנה (Average Psychologist Salary in United Kingdom", 2020). משכורתו ההתחלתית של פסיכולוג קליני ב-NHS היא 30 אלף פאונד לשנה, עולה ל-37.5 אלף פאונד לאחר הסמכה, ומגיעה עד ל-40 אלף פאונד עם צבירת ניסיון ומומחיות (2020, "Job profile: Clinical psychologist"). מנגד, משכורתם השנתית הממוצעת של עו"סים גבוהה במעט מזו של מרפאים

<sup>42</sup> <https://targetcareers.co.uk/career-sectors/public-sector-and-charity/718-what-types-of-jobs-and-employers-are-there-in-social-work>

<sup>43</sup> <https://targetjobs.co.uk/career-sectors/public-service-charity-and-social-work/288867-deciding-which-social-work-employer-offers-you-the-right>

בעיסוק, העומדת על 27.5 אלף פאונד לשנה ("Average Occupational Therapist (OT) Salary in United Kingdom", 2020) וכן מזו של פיזיותרפיסטים – 28 אלף פאונד לשנה ("Average Physiotherapist Salary in United Kingdom", 2020). עם זאת, משכורתם של מרפאים בעיסוק ושל פיזיותרפיסטים המומחים בתחומם, במיוחד בקרב אלה העובדים בשוק הפרטי, עשויה להגיע ל-60 אלף פאונד לשנה ("Job profile: Occupational therapist", 2020; "Job profile: Physiotherapist", 2020).

משכורתם הממוצעת על עו"סים משתנה כאמור גם לפי האזור שבו הם מועסקים. למשל, בלונדון (אנגליה) המשכורת גבוהה יותר מן המשכורת הממוצעת הכללית והיא 32 אלף פאונד לשנה, ואילו בנוטינגהאם ובברמינגהם (אנגליה) המשכורות נמוכות יותר (26-27 אלף פאונד לשנה). בגלזגו (סקוטלנד) ובבלפסט (צפון אירלנד) כמעט אין הבדל לעומת המשכורת השנתית הממוצעת בבריטניה ("Average Social Worker Salary in United Kingdom", 2020).

משרה מלאה של עו"ס בבריטניה היא 37-38 שעות עבודה שבועיות. משרות הקשורות בהגנה על ילדים, כמו טיפול במשפחות אומנה, כוללות גם עבודה בערבים ובסופי שבוע. יש אפשרות לעבודה במשרה חלקית ("Job profile: Social Worker", 2020; "Social Worker jobs", 2018) אולם בשנים 2016-2018, כשלושה רבעים מן העו"סים בבריטניה עבדו במשרה מלאה ("The size and structure of the adult social care sector and workforce in England", 2019; "What does the social care workforce look like across the four countries?", 2020).

### 5.3 ארצות הברית

את העו"סים בארצות הברית מעסיקים הן הממשל הפדרלי והן השלטון בכל מדינה (states), בסוכנויות הפועלות לרווחת ילדים ובמשרדים האחראיים לשירותי בריאות ושירותי סיוע חברתי. מוסדות אחרים שבהם עו"סים מועסקים הם בתי חולים, מרפאות בקהילה, מוסדות סיעודיים, בתי ספר ומתקני ענישה ("Careers in Social Work", 2020).

העו"סים הם חלק חשוב מכוח העבודה של הממשל הפדרלי בארצות הברית ופועלים במגוון זרועותיו ("Where Can I Work With a Degree in Social Work?", 2018): הביטוח הלאומי האמריקני (Social Security Administration); המחלקה לענייני חיילים משוחררים (Department of Veterans Affairs), הפרוסה בכל חמישים המדינות; במחלקת ההגנה האמריקנית (Department of Defense), המעסיקה עו"סים השייכים לצבא; מחלקת המשפטים האמריקנית (Department of Justice), ובמסגרתה עוסקים עו"סים בשירותי תקוץ; מחלקת הבריאות ושירותי האנוש של ארצות הברית (Health and Human Services), אשר מעסיקה עו"סים בסוכנות לניהול ההזדקנות (Administration on Aging), בסוכנות מקבילה הפועלת לרווחתם של ילדים ומשפחות (Administration for Children and Families) ובמרכזים הפדרליים לשירותי עזרה וטיפול רפואיים (Centers for Medicare and Medicaid Services).

אשר להתפלגות המגורית של תעסוקת העו"סים בארצות הברית, לפי הסוכנות הסטטיסטית של משרד העבודה האמריקני (BLS - Bureau of Labor Statistics), 40% מן העו"סים עובדים במגזר הציבורי ו-60% בחברות פרטיות (עסקיות) המשמשות סוכנויות למתן שירותים שהופרטו. מתוך האחרונים, כרבע מועסקים בתחום של שירותי רווחה לפרט ולמשפחה והיתר מועסקים במתקנים לבריאות הנפש ובמוסדות בריאות (Cornett, 2020).



שכר: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"ס בארצות הברית היא 61.7 אלף דולר, ונעה בטווח שבין 34 ל-91 אלף דולר לשנה. המשכורת תלויה גם במדינה שבה הוא עובד. במדינות שבהן מועסקים המספר הגדול ביותר של עו"סים, נע הטווח בין 46 אלף דולר בדרום קרוליינה ל-71 אלף דולר בקליפורניה<sup>44</sup>.

המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה מזו של פסיכולוגים, שעומדת על 88.5 אלף דולר לפסיכולוג עם תואר ראשון (Psychologist - MA Salary", 2020), 90 אלף דולר לפסיכולוג עם תואר שני ("Psychologist - MA Salary", 2020) ו-103 אלף דולר לפסיכולוג עם תואר שלישי ("Psychologist - PhD Salary", 2020). המשכורת השנתית הממוצעת של מרפא בעיסוק ושל פיזיותרפיסט גבוהה אף היא מזו של עו"סים והיא נעה בין 81 ל-96 אלף דולר ("Physical Therapist Salary", 2020).

לפי הסוכנות הסטטיסטית של משרד העבודה האמריקני (BLS), יש שונות בגובה השכר של עו"סים על פי תחום התוכן, המגזר והארגון שהם מועסקים בו. עבודה בתחום הבריאות הכללית מתגמלת כלכלית יותר מעבודה בתחום ילדים ומשפחות ומתחום בריאות הנפש. מעבר לתחום התוכן, המשכורת משתנה לפי המוסד או הארגון שבו מועסקים העו"סים: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים בממשל הפדרלי היא 76 אלף דולר, של עו"סים בממשל המדינתי והמקומי (למעט בתי ספר ובתי חולים) 48 אלף דולר ו-67 אלף דולר בהתאמה, ושל עו"סים המועסקים בארגונים לסנגור חברתי - 48 אלף דולר. עו"סים העובדים בבתי חולים משתכרים 73 אלף דולר, ואלה העובדים בשירותי שונים בקהילה משתכרים 46 אלף דולר<sup>45</sup>.

משרה מלאה של עו"ס בארצות הברית היא 40 שעות עבודה שבועיות ("Social Worker", n.d.). בשנת 2017, כשני שלישים מן העו"סים עבדו במשרה מלאה (Salsberg et al., 2017). שאר העו"סים מועסקים בחלקיות משרה בהיקפים משתנים. כך למשל, עו"סים קליניים בבתי חולים ובסביבות רפואיות עובדים במשמרות כמו חבריהם לצוות הרפואי. במוסדות חינוך יום העבודה נמשך 8 שעות (Bean-Mellinger, 2016). היקף המשרה של עו"ס המטפל בילדים, משפחות ובתי ספר יכול להגיע ליותר מ-40 שעות בשבוע ("A Day In The Life of Child, Family and School Social Workers", 2015).

## 5.4 אוסטרליה

עו"סים באוסטרליה מועסקים במגוון רחב של משרות במגזרים שונים: הממשלה, ארגוני מגזר שלישי, בתי חולים, ארגונים קהילתיים המספקים שירותי תמיכה במשפחה ושירותים של בריאות הנפש. מספר גדול והולך של עו"סים הם עובדים עצמאיים ("Careers in Social Work", 2020).

לממשלת אוסטרליה כמה משרדים וגופים המעסיקים עו"סים, בפרט המחלקה לשירותים חברתיים ("Careers & employment", Services Australia-1 (2019) (לשעבר Department of Human Services), המספקת מגוון שירותי בריאות ורווחה ומטפלת באוכלוסיות מוחלשות ("Our agency", 2020). משרד החוץ האוסטרלי (Department of Foreign Affairs and Trade) אחראי לאישור פעילותם ולמימוןם של ארגונים חברתיים לא ממשלתיים (List of Australian accredited non-government

<https://www.bls.gov/oes/current/oes211029.htm> 44

<https://www.bls.gov/oes/current/oes211029.htm> 45

organizations (NGOs)", n.d. והוא גם משתף פעולה עם חברות וארגונים מן המגזר הפרטי העוסקים בפיתוח כלכלי-חברתי ("Private sector partnerships", n.d.).

נוסף לכך, בכל אחת ממדינות הפדרציה האוסטרלית, הממשלה המקומית מפעילה גופים או משרדים האחראיים להעסקת עו"סים במסגרות שונות. למשל, משרד הבריאות של ממשלת קווינסלנד ממונה על העסקת עו"סים בבתי חולים, במרכזי בריאות קהילתיים וכדומה ("Social work", 2014). המחלקה לשירותי תִּקּוּן בממשלת דרום אוסטרליה אחראית להעסקת עו"סים בבתי כלא ובמתקני ענישה קהילתיים (Social workers - Helping to identify needs and assist with referrals to support services", 2020). לצידה פועל ארגון לא ממשלתי בשם South Australian Council of Social Service, הממונה על הספקת שירותי בריאות ורווחה בקהילה ("Justice, Opportunity and Shared Wealth for all South Australians", n.d.).

רבים מן העו"סים באוסטרליה מועסקים, כאמור, בארגונים עצמאיים ללא מטרת רווח. אלה מספקים שירותים חברתיים ופועלים לרווחת האוכלוסייה במדינה עצמה וברחבי העולם, דוגמת ארגון Adventist Development and Relief Agency (ADRA)<sup>46</sup> הפועל לצמצום העוני, וארגון Save the Children Australia<sup>47</sup> הפועל להבטחת זכויות הילד להישדרות, להגנה, להתפתחות ולהשתתפות בחברה. עוד פועלים העו"סים העצמאיים במרכזים קהילתיים ושכונתיים, שאותם מממנים מענקים ממשלתיים, תרומות, פעולות גיוס כספים והשכרת מתקנים (Strengthening people and places: the role and value of community and neighborhood centers", 2011).

ארגונים ללא מטרת רווח מן המגזר הקהילתי באוסטרליה משיגים חלק מן המימון שלהם מתרומות ומכוח העבודה של מתנדבים. כך למשל, בשנים 2012-2013, 3.8 מיליון מתנדבים בארגונים אלה סיפקו עבודה בשווי של 17.3 ביליון דולר אוסטרלי. לפי נתוני הוועדה הממשלתית של ארגוני צדקה ומלכ"רים (Australian Charities and Non Profits Commission), בשנים 2013-2014 נאמדו הכנסות המגזר ב-103 ביליון דולר אוסטרלי, כאשר 42 מיליון מתוכם הגיעו מן הממשלה, 6.8 מיליון מתרומות ומעזובנות והיתר ממקורות אחרים ("An Overview - The Community Sector", n.d.).

שכר: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"ס באוסטרליה היא 65 אלף דולר אוסטרלי<sup>48</sup>, ונעה בטווח שבין 49 ל-84 אלף דולר לשנה. עו"ס בתחילת הקריירה, שלו פחות משנת ניסיון במקצוע, משתכר 59 אלף דולר לשנה, ואילו עו"ס שלו 20 שנות ניסיון עשוי להגיע לשכר שנתי של 87 אלף דולר ("Average Social Worker (MSW) Salary in Australia", 2020). בדומה לבריטניה ולארצות הברית, גם באוסטרליה המשכורת תלויה במדינה שבה מועסק העו"ס. כך למשל, במדינת ויקטוריה השכר השנתי הממוצע נע בין 75 ל-85 אלף דולר, ואילו באוסטרליה המערבית - בין 80 ל-90 אלף דולר ("What's it like to be a Social Worker?", n.d.).

---

<https://adra.org/> 46

<https://www.savethechildren.org.au/> 47

48 בכל ציוני המטבע בחלק זה הכוונה היא לדולר אוסטרלי (להבדיל מדולר אמריקני).

המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה מזו של פסיכולוגים קליניים, שעומדת על 75.5 אלף דולר, ונעה בטווח שבין 57 ל-115 אלף דולר ("Average Clinical Psychologist Salary in Australia", 2020). לעומת זאת, משכורתם השנתית של העו"סים דומה לזו של המרפאים בעיסוק (ממוצע: 64 אלף דולר, טווח: 53-81 אלף דולר) ("Average Occupational Therapist Salary in Australia", 2020), ולזו של הפיזיותרפיסטים (ממוצע: 66 אלף דולר, טווח: 52-89 אלף דולר) ("Average Physiotherapist Salary in Australia", 2020).

משרה מלאה של עו"ס באוסטרליה היא 41 שעות עבודה שבועיות, ושני שלישים מן העו"סים עובדים במשרה מלאה (Social workers - Australian Government", n.d.). עם זאת, מספר שעות העבודה השבועיות משתנה בין אזורים שונים. כך למשל, במלבורן, בירת ויקטוריה, שבה מועסקים כ-30% מן העו"סים באוסטרליה, מספר שעות העבודה השבועיות הממוצע הוא נמוך יחסית ועומד על 35.5 שעות ("Social Worker - Live in Melbourne", 2017).

## 5.5 ניו זילנד

את מרבית העו"סים בניו זילנד מעסיקים הממשלה או ארגונים ללא מטרת רווח (NGOs). ארגוני בריאות מחוזיים השייכים למשרד הבריאות מעסיקים כרבע מן העו"סים הרשומים במדינה ("District Health Boards", 2020), והמשרד הממשלתי לילדים, המטפל בילדים, נוער וצעירים במצבי סיכון, מעסיק ישירות כרבע נוסף מן העו"סים הרשומים ומממן עו"סים העובדים בארגונים קהילתיים ("Oranga Tamariki Ministry for Children", 2020). את ארגוני הבריאות המחוזיים מממן משרד הבריאות באמצעות נוסחה המשקללת את מספר התושבים בכל מחוז ואת מאפייניהם הדמוגרפיים וכוללת מנגנוני פיצוי עבור מחוזות המשרתים קהילות כפריות ואזורים במצב חברתי-כלכלי ירוד ("Population-based funding formula", 2016). המימון הממשלתי עבור המשרד לילדים כלול בתקציב השנתי של המדינה (לדוגמה: Oranga Tamariki–Ministry for Children, 2019).

עו"סים המועסקים במגזר השלישי עובדים בארגונים כמו Child Poverty Action Group ו-Save the Children New Zealand ("NGOs – Non Governmental Organizations", 2018), (בסוכנויות המטפלות במיעוט הילידי המאורי ובמוסדות חינוך. הארגונים הלא ממשלתיים מתבססים על פי רוב על תרומות או על גיוס כספים שחלקם מיועדים לצרכים ייעודיים כמו רכישת ספרי לימוד ("How to help", n.d.). כ-4% בלבד מן העו"סים הם עובדים עצמאים ("Explore careers: Social worker", n.d.); ("Social Workers", 2020).

שכר: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"ס בניו זילנד היא 52 אלף דולר ניו זילנדי<sup>49</sup>, ונעה בטווח שבין 42 ל-70 אלף דולר לשנה ("Average Social Worker Salary in New Zealand", 2020). בדצמבר 2018 הועלה שכרם של 1,300 העו"סים המועסקים במשרד הממשלתי לילדים ב-30% לשנתיים הקרובות (Chiang, 2018; Hutton, 2019), במסגרת תוספת תקציב ממשלתית על סך 114.6 מיליון דולר לחמש השנים הקרובות (Lles, 2018). לכן, שכרם של העובדים בארגון בוולונגטון, בירת ניו זילנד, הוא גבוה יחסית לזה של עו"סים במקומות וארגונים אחרים ונע בין 47 ל-72 אלף דולר לשנה ("Social worker jobs", 2020), נוסף לכך,

---

49 בכל ציוני המטבע בחלק זה הכוונה היא לדולר ניו זילנדי (להבדיל מדולר אמריקני).

הוקצבו 173 מיליון דולרים ל-5,000 עו"סים השייכים למערך שירותי בריאות הנפש והטיפול בהתמכרויות (Health Minister) "David Clark signs pay equity agreement", 2018). מצב זה גרם למעבר של עו"סים רבים מן המגזר הפרטי למגזר הממשלתי (Hutton, 2019; Pennington, 2020).

משכורתו של העו"ס אינה קבועה ותלויה בגורמים רבים, כגון אוכלוסיית היעד (מבוגרים לעומת ילדים), ותק וניסיון, רמת השכלה ומגזר ההעסקה – ארגון ממשלתי לעומת ארגון שלא למטרות רווח (NGOs – Non "District Health Boards", 2020; "Governmental Organizations", 2018).

המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה משמעותית מזו של פסיכולוגים, שעומדת על כ-68 אלף דולר לפסיכולוג שאינו קליני ("Average Psychologist Salary in New Zealand, 2020"), ועל 78 אלף דולר לפסיכולוג קליני ("Average Clinical Psychologist Salary in New Zealand", 2020). משכורתם השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה במעט מזו של מרפאים בעיסוק ושל פיזיותרפיסטים, העומדת כל אחת על כ-57 אלף דולר ("Average Occupational Therapist (OT) Salary in New Zealand", 2020; "Average Physiotherapist Salary in New Zealand", 2020).

משרה מלאה של עו"ס בניו זילנד היא 40 שעות עבודה שבועיות, ומוגבלת לעשר שעות עבודה ביום (Northland District Health Board", 2020). 80% מן העו"סים עובדים במשרה מלאה ורק 20% במשרה חלקית ("Social worker", 2020). עו"סים במשרד הממשלתי לילדים עובדים שעות נוספות כתלות במצבים קריטיים הדורשים תמיכה מיידית ("Social worker jobs", 2020). עו"סים בבתי ספר עובדים 40 שעות בשבוע, ונוסף לכך מקיימים פגישות מקצועיות לאחר שעות העבודה ("Job description – social worker in schools", 2016; McCarthy, 2017).

## 5.6 דנמרק

ניהול מדיניות הרווחה בדנמרק נגזר מן המבנה השלטוני המבוסס על חלוקה לחמישה אזורים. כל אזור מכסה כמה רשויות עירוניות, ולכל רשות מועצה המנהלת אותה ("About municipalities and regions", n.d.). משרד הרווחה והפנים הוא הסמכות העיקרית הממונה על האזורים והרשויות, והוא אמון על ניהול מערכות הכספים, על גביית מיסים מקומיים ועל חלוקת מענקים. כמו כן פועל המשרד לשיתוף פעולה בין-מגזרי שכולל את המגזרים הציבורי, הפרטי והשלישי ברשויות המקומיות. משרד זה מממן ארגונים ופרויקטים התנדבותיים ומשפה את הרשויות עבור תמיכה כספית באחרונים ("Responsibilities of the Ministry", n.d.).

הרשויות באזורים השונים בדנמרק אחראיות לארגונים המתמחים במתן שירותים חברתיים. תקציבם הכולל עומד על כ-100 ביליון קרונות דניות לשנה, והוא משמש לתכנון, למימון ולהספקה של מגוון רחב של שירותים חברתיים, ובהם שירותי חינוך מיוחד, הפעלת מוסדות לטיפול באנשים עם מוגבלות, טיפול בזקנים נתמכים, שיקום ואקטיבציה תעסוקתית של מובטלים ותשלום פנסיות וקצבאות ילדים (The Regions – In brief, 2012; Social policy in Denmark, 2012).

עו"ס בעל תואר שני יכול להיות מועסק בכל אחת מרמות הממשל – המדינה, האזור או העירייה<sup>50</sup>. בפועל, כ-70% מן העו"סים מועסקים בעיריות במנהל החברתי, ילדים ומשפחה, במנהל העבודה ובמנהל הבריאות. אחרים עובדים בבתי חולים, במרכזים לטיפול יום, במוסדות שיקום, בבתי ספר לסייעוד, בסמינרים פדגוגיים ובאוניברסיטאות העוסקות בתחום החברתי. עו"סים יכולים גם לשמש יועצים חברתיים בבתי ספר של מדעי הבריאות והחברה וכן בבתי כלא. חלקם עובדים במגזר הפרטי ובמקלטים ("Education Guide", 2019; "Social Work, candidate", 2018).

עו"סים בדנמרק משולבים גם במגוון קרנות התומכות בפרויקטים וביוזמות חברתיות וממנות אותם, כמו Velux Foundations ("Two Philanthropic Foundations", 2020), וכן בארגונים ללא מטרת רווח כמו Udenfor, המשלב עבודה אקטיבית בשטח עם מחקר וחקיקה במטרה לסייע לדרי רחוב ולאוכלוסיות החיות בשוליים הקשיחים של החברה ("Project Udenfor: Organization", n.d.).

שכר: המשכורת השנתית הממוצעת של עו"ס בדנמרק היא 357.5 אלף קרונות דניות, נוסף לבונוס שנתי של 6,000 קרונות, ונעה בטווח שבין 263 אלף קרונות לשנה לעובד מתחיל ל-435 אלף קרונות לשנה לעובד ותיק ("Social Worker Salary", 2020). המשכורת משתנה שינוי ניכר לפי הרשות המקומית שבה עובד העו"ס.

משכורתו של עו"ס המועסק באזור או ברשות עירונית מורכבת משכר בסיס ומקצבה, ואחת לשלוש שנים נערך משא ומתן בנוגע למשכורת בין המעסיק לנציגי האיגוד הדני לייעוץ חברתי (Danish social advisor association). באופן דומה נקבע שכרם של עו"סים העובדים בשירות המדינה. לעומת זאת, השכר של עו"סים העובדים במגזר הפרטי תלוי בהסכם שנקבע עם המעסיק במקום העבודה (Løn, 2017).

המשכורת השנתית הממוצעת של עו"סים נמוכה משמעותית מזו של פסיכולוגים, העומדת על 478 אלף קרונות, ונעה בטווח שבין 336 אלף קרונות לפסיכולוג מתחיל ל-592 אלף קרונות לפסיכולוג מנוסה ("Psychologist Salary Denmark", 2020). משכורתם השנתית הממוצעת של מרפאים בעיסוק גבוהה אף יותר מזו של פסיכולוגים, ועומדת על 584.5 אלף קרונות, בטווח של 415-723 אלף קרונות, לפי ניסיון העובד ("Occupational Therapist Salary Denmark", 2020). פיזיותרפיסטים משתכרים גם הם יותר מעו"סים (אם כי פחות משתי הפרופסיות האחרות) – 464.5 אלף קרונות לשנה בממוצע, בטווח של 328-575 אלף קרונות לשנה ("Physiotherapist Salary Denmark", 2020).

משרה מלאה של עו"ס בדנמרק היא 37 שעות עבודה שבועיות, בדומה לשבוע העבודה במשק הדני כולו (The Danish Ministry of Employment", 2018). עו"סים מתוגמלים בעבודתם גם עבור שעות נוספות (Landsoverenskomst 2017/2020). (Socialrådgivervikarer, 2017).

---

50 דוגמה לעבודה בארגון הכפוף ישירות לממשל המרכזי היא המוסד הדני לזכויות אדם (Danish Institute for Human Rights), שקיבל בשנת 2018 מימון בסך 125 מיליון קרונות. <https://www.humanrights.dk/about-us/economy> דוגמה לעבודה בממשלות האזוריות היא ארגון בשם Defactum, שמטרתו ליצור שיתוף פעולה בין הרמות המעשית, הפוליטית והניהולית לשם הספקת שירותים חברתיים. <https://www.defactum.net/about-us/>

## 5.7 סיכום

המכנה המשותף העיקרי שעולה מבחינת ההיבטים הכלכליים והתעסוקתיים של עבודת העו"סים במדינות השונות הוא נוכחות הפרופסיה במגוון רחב של שירותים חברתיים ובפרט: שירותי רווחה אישיים, בריאות כללית, בריאות הנפש, מערכת החינוך, מערכת המשפט ושירותי תקון. כמו כן, בכל המדינות שנסקרו, תחומי ההתמחות של העו"סים קשורים באוכלוסיות יעד מוחלשות כמו ילדים ונוער בסיכון, זקנים בעלי צורכי תמיכה מורכבים ואנשים החיים בעוני מתמשך. מאפיין דומה נוסף של עבודת העו"סים במדינות שנסקרו הוא החלוקה למגזרי השוק. מרבית העו"סים מועסקים במגזר הציבורי, אם בשלטון המרכזי אם בשלטון המקומי, אולם ניכרת שונות בכל הקשור לשיוך תחום הרווחה כעומד בפני עצמו או ככרוך בשירותי בריאות, משפט או אכיפת החוק. חלק מן העו"סים עובדים במגזר השלישי (מלכ"רים, קרנות פילנתרופיות, פרויקטים חברתיים התנדבותיים וכדומה) ומיעוטם עובדים במגזר הפרטי. יוצאת דופן היא ארצות הברית שבה מופרטים רבים משירותי הרווחה, ולכן החלוקה בין המגזר הציבורי לפרטי היא 40%-1-60%, בהתאמה. לבסוף, נראה כי מקצוע העבודה הסוציאלית במדינות השונות מתגמל כלכלית הרבה פחות ממקצועות עזרה אחרים. שכרם של עו"סים נמוך בשיעור ניכר משכרם של פסיכולוגים, לעיתים דומה לשכרם של מרפאים בעיסוק ושל פיזיותרפיסטים ולעיתים אף נמוך משכרם של אלה. עם זאת שכר העו"סים בתוך כל מדינה משתנה לפי המיקום הגיאוגרפי שבו הם עובדים ולפי אוכלוסיות היעד שעמן הם עובדים.

בכל המדינות שנסקרו, משרה מלאה של עו"ס היא כ-40 שעות עבודה שבועיות, למעט בדנמרק. במדינות האנגלו-סקסיות, בין שני שלישים לשלושה רבעים מן העו"סים עובדים במשרה מלאה. ממצא זה עומד בניגוד למצב בישראל, שבו רק מחצית מן העו"סים עובדים בהיקף משרה של 75%-100% (טל-ספירו, 2015).

לוח 1 מציג את משכורתם השנתית הממוצעת של עו"סים בכל מדינה, לפי המטבע המקומי ולפי המטבע הישראלי, לצורך השוואה. מן הלוח עולה כי שכרם של עו"סים בארצות הברית הוא הגבוה ביותר, גם בדנמרק שכרם גבוה למדי, אוסטרליה ממוקמת באמצע הטווח, לאחריה בריטניה, והשכר הנמוך ביותר של עו"סים הוא בניו זילנד. חשוב לסייג ולהדגיש, שכרם של העו"סים משתנה במידה רבה לפי האזור במדינה שבו הם עובדים. לא מן הנמנע שאם בוחנים את רמות השכר ברזולוציה פרטנית, ההבדלים קטנים יותר.

יתרה מכך, מהשוואת שכרו הממוצע של העו"ס בערכים מוחלטים לשכר הממוצע במשק בכל אחת מן המדינות שנסקרו עולה כי הן בארצות הברית, שבה שכרם של העו"סים הוא הגבוה ביותר, והן בניו זילנד, שבה שכרם הוא הנמוך ביותר, שכר העו"סים נמוך בשליש מן השכר הממוצע. תמונת מצב דומה מתקבלת בדנמרק, ואילו בבריטניה ובאוסטרליה ההפרש בין שכרם של העו"סים לשכר הממוצע במשק הוא כ-20% בלבד. הווה אומר, אף על פי ששכרם המוחלט של העו"סים בארצות הברית הוא הגבוה ביותר מבין המדינות שנסקרו, הרי שכשהוא נבחן במונחים יחסיים בהקשר לשכר הממוצע במשק בתוך אותה המדינה, מתברר כי שכרם למעשה נמוך יחסית.

בישראל, השכר השנתי הממוצע של עו"סים נמוך בכ-8% מן השכר השנתי הממוצע במשק, העומד על כ-130 אלף ₪ (למ"ס, 2019א).

לוח 1: שכר שנתי ממוצע של עובדים סוציאליים, לפי המטבע המקומי ובשקלים חדשים, לעומת שכר שנתי ממוצע במשק במדינות הנסקרות\* (באלפים), וההפרש בין שכר העובדים הסוציאליים לשכר הממוצע (באחוזים)

המדינה	בריטניה	ארצות הברית	אוסטרליה	ניו זילנד	דנמרק	ישראל
שכר עו"ס במטבע מקומי	29.5£	61.7 \$US	65 \$AU	52 \$NZ	357.5 kr	120 ₪
שכר עו"ס במטבע ישראלי	127.5 ₪	210.4 ₪	151.8 ₪	113.0 ₪	186.4 ₪	120 ₪
שכר ממוצע במשק	36.6£	94.8 \$US	82.4 \$AU	77.1 \$NZ	518.5 kr.	130 ₪
ההפרש ביחס לשכר הממוצע	-20%	-35%	-22%	-33%	-31%	-8%

\* מקורות הנתונים על השכר הממוצע במשק:

“Occupational Employment and Wages, May 2019”, n.d.; “2019 average UK salary”, 2019;  
 .2017. הממונה על השכר, 2017; “Denmark salary”, n.d.; Average salary in Australia” n.d.; “New Zealand salary”, n.d.

## 6. התדמית של העובד הסוציאלי

חלק חשוב מבחינת המעמד המקצועי הוא הדרך שבה העו"סים עצמם והציבור הרחב רואים את העבודה הסוציאלית. פרק זה יבחן את הנושא במדינות שנסקרו, בדגש על הסוגיות האלה: האם התפיסה הציבורית הכללית כלפי העו"סים ועבודתם היא חיובית או שלילית? באילו היבטים התפיסה מוקצנת או ממותנת? מהו "פרופיל" העו"ס בעיני הציבור? עד כמה הציבור מכיר את הפרופסיה ואת התפקידים השונים שממלאים עו"סים? אילו גורמים משפיעים על תדמית העו"ס, ובמיוחד מה מקומה של התקשורת בעיצוב השיח הציבורי בנושא? וכיצד משפיעה התפיסה החברתית בנוגע לעו"סים על הדימוי העצמי ועל ההתנהלות המקצועית שלהם עצמם? סוגיות אלה נבדקו באמצעות מגוון שיטות ובמיוחד באמצעות סקרים בקרב עו"סים, סקרי עמדות ושביעות רצון של לקוחות והציבור הרחב, חקר מקרים של פרסומים תקשורתיים וניתוח דמותו של העו"ס בתרבות הפופולרית.

### 6.1 ישראל

התדמית של העבודה הסוציאלית ושל העו"סים בישראל מצויה בשנים האחרונות בעין הסערה, בעיקר על רקע סיקורים בתקשורת של כשלים שהיו או שנתפסו ככאלה ועל רקע כניסת הרשתות החברתיות והמקום הבולט שתפס השיח הביקורתי על עו"סים בהן. בחינה סדורה של התדמית המקצועית ושל הדימוי החברתי של העבודה הסוציאלית בארץ העלתה כי עמדות הציבור הן אמביוולנטיות. מצד אחד נמצא כי חסרה הבנה בנוגע למהות תפקידם של העו"סים וביקורת ציבורית קשה על כשלים, ומנגד עולות קריאות להגדיל את מספר תקני העו"סים ולשפר את תנאי העסקתם, כמו גם הסתייגות מגינויים ומהשתלחיות המופנים כלפיהם בתקשורת ובשיח הציבורי (Kagan, 2016). נוסף לכך, לידע ולמידע השפעה על העמדות המעצבות את דעת הקהל הרחב על העו"סים; ככל שרמת הידע גבוהה יותר, העמדות כלפי העוסקים במקצוע חיוביות יותר, רמת האמון עולה וכך גם הסיכוי לפנות אליהם במקרה הצורך (Kagan, 2016).

### 6.2 בריטניה

סקר שנערך לאחרונה בבריטניה בדק את עמדות הציבור כלפי שירותים חברתיים מסופקים באמצעות ה-NHS (שבמסגרתו עובדים כאמור חלק ניכר מן העו"סים במדינה). בסקר נמצא כי שיעור שביעות הרצון הכללית מן השירותים הוא כ-60%, עלייה של 7 נקודות אחוז משנת 2018 לשנת 2019, לאחר ירידה בשנתיים הקודמות (Appleby et al., 2020). הסיבות העיקריות שנמצאו לשביעות הרצון נגעו לתפיסת איכות הטיפול, לעובדה שהשירותים מסופקים בחינם למשתמשי הקצה ולכך שיש טווח רחב של מענים. הסיבות העיקריות לאי-שביעות הרצון נגעו למחסור באנשי צוות, לזמני המתנה ממושכים ולתקצוב ממשלתי לא מספק. בבחינה ספציפית של עמדות הציבור כלפי שירותי רווחה (social care) נמצא כי שיעור שביעות הרצון נמוך במיוחד ועומד על כ-30% בלבד. עם זאת, יש לסייג ממצא זה לנוכח העובדה שרבים מן המשיבים התקשו להעריך את שביעות רצונם או שדיווחו שהם אינם מרוצים ואינם לא מרוצים. דפוס תגובה זה עשוי להעיד כי הציבור פחות בקיא בכל מה שקשור לשירותים סוציאליים לעומת שירותים אחרים שמספק ה-NHS.



מסקר שנערך בסקוטלנד בנוגע לתפיסות הציבור כלפי עו"סים וכלפי שביעות הרצון מתפקודם (McCulloch, Webb, & Clarke, 2017) עולה כי כמחצית מן המשיבים רואים באור חיובי את העו"סים ואילו כשליש רואים אותם באור שלילי. כשלושה רבעים מן המשיבים הסכימו עם האמירה כי עו"סים ממלאים תפקיד מרכזי בתמיכה באוכלוסיות פגיעות בקהילה, ושיעור דומה הסכימו עם האמירה כי שירותי הרווחה הם בעלי ערך רב לתושבים. ממצא מעניין שעולה מן הסקר הוא כי הציבור רואה את הפרופסיה של העבודה הסוציאלית באור חיובי יותר מאשר אנשי המקצוע והארגונים הפועלים במערכת, המחזיקים בעמדה ספקנית יותר. עוד נמצא בסקר כי 42% מן המשיבים סברו כי ההשפעה הגדולה ביותר על המוניטין של שירותי הרווחה מקורה בתקשורת, באינטרנט ובעיתונות. 48% העריכו כי המדיה משפיעה לשלילה על תדמית העו"ס, ו-52% הסכימו עם הטענה כי מצב עניינים זה מוביל להאשמה לא הוגנת של השירותים החברתיים כשדברים משתבשים.

בהמשך לממצאים אלו, חלק ניכר מן המשיבים הביעו הערכה לשירותי הרווחה ולעובדים בהם (McCulloch et al., 2017): 62% הסכימו עם האמירה ולפיה אפשר לסמוך על אנשי המקצוע בשירותי הרווחה שיבצעו עבודתם כראוי, 50% העריכו כי שירותי הרווחה בסקוטלנד בכלל, ובאזור שבו הם גרים בפרט, הם טובים ושיעור דומה העריך כי שירותי הבריאות ושירותי הרווחה עובדים היטב יחד כדי לספק מענים מתואמים. 45% ציינו כי הם בטוחים ששירותי הרווחה יענו על הצרכים שלהם ושל משפחתם במקרה הצורך, ושיעור דומה העריך כי הממשלה הסקוטית משקיעה מאמצים גדלים והולכים כדי לשפר את הטיפול הסוציאלי בתושבים.

תמונה אחרת עולה מסקירת ספרות שנערכה באנגליה בנוגע לעבודת העו"סים ולתפיסת יכולותיהם (Penhale & Young, 2015). הסקירה מעלה כי מרבית הציבור רואה באור שלילי את עבודת העו"סים, תפיסה המושפעת מאוד מסיקורים בתקשורת המציגים את אוזלת ידם של עו"סים או את חוסר יכולתם, לכאורה, לספק טיפול ראוי, בעיקר בתחום הגנת הילד. עולה כי לציבור חסרה היכרות או הבנה בנוגע למהותו של המקצוע ובנוגע לתחומי העשייה של העו"סים. עם זאת, ולמרות העמדה השלילית הנקטת כלפי עו"סים, עבודתם נתפסת חיונית בעיני הציבור הרחב.

עוד נמצא בסקירה כי כשאנשים באים במגע ישיר עם עו"סים, הבנתם בנוגע למהות המקצוע משתפרת במעט. בד בבד, תפיסתם הרגשית כלפי העו"סים משתנה – לטוב או לרע, על פי תכונות אישיות שמייחסים לעו"סים, הגישה שלהם ופרקטיקות מקצועיות שצרכני השירותים מעריכים במיוחד. בין אלה אפשר למנות: התייחסות בכבוד לאדם באשר הוא אדם; ראיית הצרכים האישיים והייחודיים לאדם והימנעות מהנחות מוקדמות בנוגע להשפעת רקע סוציו-דמוגרפי; ביסוס האוטונומיה של הלקוחות, מתן הזדמנות להשמיע את קולם וקבלת החלטות משותפת; הפגנת יושרה, כנות, גמישות, העצמה, השראת ביטחון ונקיטת גישה א-שיפוטית; שמירת סודיות.

כתבה שפורסמה באתר אינטרנט של עו"סים בתחום הילדים מתארת את ההשפעה העוצמתית של המדיה על תדמית העו"ס ("The Image of Social Work", 2020). התפיסה השלילית הרווחת בציבור נובעת בעיקר ממחסור בידע על תפקידו של העו"ס ומהיעדר חשיפה בתקשורת על המועילות של עבודתם היום-יומית ועל תוצאותיה החיוביות, וכן ממיקוד תשומת הלב הציבורית בכשלים נקודתיים בהספקת שירותים חברתיים ובהצגת העו"סים, למשל, כ"מפרקי משפחות". התדמית הציבורית של העו"סים מחלחלת אל התפיסה האישית והמקצועית שלהם עצמם, וההתמודדות עם חוויה זו עשויה להשפיע על התנהלותם

בשטח ועל הפרקטיקות המקצועיות שלהם (להרחבה ראו, Legood, 2020; Bolger, Yuill, & Butler-Warke, 2018; Atkins, 2018; McGrath, Searle, & Lee, 2016).

### 6.3 ארצות הברית

מחקר שנערך באוהיו בדק את הקשר בין מאפיינים סוציו-דמוגרפיים והיבטים של ידע בנוגע למקצוע בקרב הציבור ובין תדמיתם הציבורית של עו"סים (Cramer, 2015). המחקר מצא כי היכרות אישית עם אדם העוסק במקצוע, היכרות עם היבטים שונים של המקצוע, ובמידה פחותה יותר קבלת מידע בנוגע לעו"סים דרך העיתונות הכתובה (להבדיל מאמצעי תקשורת אחרים כמו האינטרנט) – נקשרו לתפיסה חיובית יותר של עו"סים. מבחינת הידע של הציבור הרחב בנוגע לפרופסיה, נמצא כי 82% מן הנסקרים סברו כי עו"ס צריך להיות בעל רישיון (עו"ס רשום) כדי לעבוד במקצוע, ואילו 55% סברו כי אפשר לעסוק במקצוע לאחר השלמת תואר בתחום דומה או עם רמת השכלה נמוכה מזו הנדרשת בפועל. היות שמשנתה הידע נמצא כבעל תפקיד מרכזי בעיצוב תפיסה חיובית כלפי עו"סים, כמו גם היכרות אישית, טוענת החוקרת כי כדי לשפר את תדמיתה של הפרופסיה כדאי לעו"סים להפיץ מידע מדויק ואמין בנוגע לעבודתם במגוון מעגלים חברתיים, בדרך שיתופית ולא לעומתית, וכן, ככל האפשר, להוסיף נופך אישי למסרים שהם מעבירים.

גישה אחרת שנוקטה לבחינת דעת הציבור האמריקני כלפי עו"סים היא ניתוח נושאי (תמטי) של תיאורים (portrayals) שלהם בכתבות שהתפרסמו בניו-יורק טיימס בשנים 2010-2015 (Smoley, 2016). במחקר נמצאו חמש תמות המתארות את ייצוג העו"ס בתקשורת: (1) הגדרת המקצוע – עו"סים הוגדרו על פי רוב לפי המשימות או הפונקציות הספציפיות שהם ממלאים, להבדיל מאמות מידה פורמליות כמו השכלה, הכשרה ורישוי; (2) תפקידיו של העו"ס – הגדרות לפי היבט זה משקפות לעיתים קרובות תפיסות של עו"סים – כמסייעים ומתווכים, כשומרי סף או כמומחים לטיפול באוכלוסייה מסוימת. תיוגים אלה, אם חיוביים ואם שליליים, מקשים על ראיית המורכבות הכרוכה בתפקידו של העו"ס ותורמים לתפיסה סטריאוטיפית; (3) דיכוטומיות של סטריאוטיפים – בחלק מן הכתבות עו"סים מתוארים כקשובים, אכפתיים, אמיתיים, וככאלה המתאמצים להתאים את עצמם לרגשות ולצרכים של לקוחותיהם. לעומת זאת, בכתבות אחרות עו"סים מצטיירים כבירוקרטים קרים ומנותקים המנצלים את עמדת הכוח שלהם שרירותית וללא חמלה, או לחלופין כמוצפים רגשית ושחוקים במיוחד כשעליהם להתמודד עם משברים בסדר גודל לאומי; (4) פוליטיקה של רגשות – פן מוסרי-משפטי המטיל אחריות ואשמה על עו"סים באירועים חריגים כמו רצח ילדים; (5) ערך חדשותי – כאן לא מתייחסים להיבטים מקצועיים בעבודתו של העו"ס אלא מנצלים את מעורבותם במקרה כדי לקדם אג'נדה אחרת, למשל גיוס תרומות לקרן לנזקקים הקשורה לעיתון.

מחקר נוסף בחן את השפעתה של מדיה אחרת, תקשורת בידור, על תדמית העו"ס (Spear, 2016). המשתתפים במחקר צפו בקליפים קצרים שבהם הוצגו עו"סים באורח חיובי או שלילי או בקליפים שבהם לא הופיעו עו"סים (תנאי ביקורת), ולאחר מכן השיבו על שאלון עמדות כלפי עו"סים ועל שאלון הבוחן את רצינות (desirability) המקצוע. לא נמצאה השפעה לאופן ההצגה של העו"סים (חיובי/שלילי) על התגובות בשאלונים, שביטאו ברובן עמדה שלילית.

פן חשוב נוסף בנוגע לתדמית העו"ס הוא הקשר בין הדרך שבה עו"סים נתפסים בעיני הציבור ובין הדרך שבה הם תופסים את עצמם. אחד המחקרים שבחן את הסוגיה בקרב עו"סים בתחום רווחת הילד מצא כי הסביבה החברתית של העובד משפיעה על שביעות הרצון מן המקצוע ועל ההתמדה בעבודה, כאשר משתנים של כבוד, סטיגמה ותחושת אשמה מנבאים כוונת עזיבה של המקצוע (Lawrence, Zeitlin, Auerbach, Chakravarty, & Rienks, 2018).

## 6.4 אוסטרליה

מחקר שסקר את הכיסוי בתקשורת של מקרי התעללות בילדים באוסטרליה בחמישים השנים האחרונות הראה כי אמצעי התקשורת, ובמיוחד העיתונות הכתובה, מסלפים (כך במקור, בכותרת המשנה של המאמר: "distorts") את הבנת הציבור בנושא (Lonne & Parton, 2014). התקשורת מביאה למרכז תשומת הלב הציבורית שערוריות וטרגדיות הקשורות בילדים ומציגה את כישלונם של עו"סים להגן עליהם, כמו גם טיפול חברתי לקוי בקבוצות מיעוט בחברה כגון הוצאת ילדים אבוריג'ינים ממשפחותיהם. הבלטת אחריותם של העו"סים לכשלים במקרים אלה גורמת להפחתת אמון הציבור בהם, לערעור הלגיטימיות של פעילותם המקצועית, ובהתאמה – לתפיסה עצמית ירודה, לתסכול בקרב העו"סים עצמם ולבעיות בגיוס עובדים חדשים. חשוב לציין שסיקור שיפוטי בתקשורת מופנה בעיקר כלפי רשויות המדינה, ובפרט כלפי סוכנויות להגנת הילד, מוסדות וספקי שירותים שתפקידם לדאוג ולטפל בילדים ובקהילות של אבוריג'ינים. הווה אומר, הדיווחים כמעט שאינם עוסקים בהתנהלות הפרטנית של העו"סים עצמם אלא בכשלים המוסדיים-מערכתיים בטיפול באוכלוסיות מוחלשות. אולם עדיין, כך נטען, בכך יש פגיעה קשה בתדמית המקצוע ובתדמיתם של העו"סים.

בחינה מזווית אחרת של ייצוגם של עו"סים במדיה החדשותית נעשתה באמצעות חקירה רפלקטיבית של קבוצת עו"סים במלבורן את חוויותיהם האישיות והמקצועיות ואת דרכי התמודדותם עם המדיה החדשותית (Cordoba, 2016; 2017). בחינה זו העלתה כי הסיקור בתקשורת כלפי עו"סים הוא לאו דווקא ביקורתי אלא בעיקר חסר מבחינת המידע. המחסור במידע התבטא בשלושה מישורים: מיעוט דיווחים בתקשורת בנוגע למקצוע העבודה הסוציאלית לעומת דיווחים על מקצועות דומים לו או קרובים אליו; פירוט לא מספק בנוגע למגוון התפקידים שהעו"סים ממלאים, המסגרות וההקשרים שהם פועלים בהם, זהות הלקוחות (רק ילדים ומשפחות נזקקות וצרכנים של שירותי בריאות זוהו כקהלי יעד מובהקים), רמת ההשכלה וההכשרה המקצועית של העו"סים; ולבסוף, חוסר בתרומתם של העו"סים עצמם לשיח הציבורי בעניינם. בשל ההבניה העמומה של הפרופסיה בתקשורת, עו"סים הוצגו דיכוטומית: באמצעות מודלים של "סוכני שינוי" או באמצעות מודלים של "סוכני פיקוח חברתי". מכאן נגזרים סטריאוטיפים המציירים את העו"סים כאכפתיים, נדיבים ומסייעים לקהילה מחד גיסא, וכמונעים מאינטרסים אישיים ולא ממניעים מקצועיים, ואף כמי שנוהגים בבריונות ומנצלים את מעמדם כדי להתערב בכוח בצמתים רגישים וקריטיים בחייהם של הלקוחות (למשל ניתוק ילדים ממשפחותיהם) מאידך גיסא. בשל ממצאים אלה הוצע על ידי החוקרים לאמץ גישה רפלקטיבית ופרואקטיבית במקום הגישה המתגוננת והתגובתית אל מול התקשורת.

## 6.5 ניו זילנד

שאלון טלפוני שהועבר למדגם של כ-400 איש בחן את התפיסות והרשמים של הציבור הרחב כלפי מקצוע העבודה הסוציאלית וכלפי העו"סים עצמם (Staniforth, Fouche, & Beddoe, 2014). קרוב למחצית מן המשיבים דיווחו שהתסמיך (אסוציאציה) הראשון שעולה בדעתם בתגובה למילה "עו"ס" הוא "אדם שמסייע", ואצל כשליש מהם המילה התקשרה ל"אדם שמספק מענים לצרכים אישיים ספציפיים". בבחינת הידע הציבורי בנוגע לתחומי העיסוק ותפקידי של העו"ס, נמצא שכ-90% מן המשיבים היו בקיאים במעורבותם של עו"סים בכל אחד מן התחומים של התעללות בילדים והזנחה, נוער בסיכון והורות, ושיעורים דומים ידעו שעו"סים עוסקים בכל אחד מן התפקידים של תמיכה במשפחות, ייעוץ וסיוע בהשגת משאבים. לעומת זאת, רק כ-30% מן המשיבים סברו שעו"סים עוסקים בהשפעה על מדיניות חברתית ובמאבק נגד אי-צדק חברתי.

באשר לאופי התפקיד ולתכונותיהם האישיות של עו"סים, 85% מן המשיבים האמינו שעבודת העו"ס היא מלחיצה ו-72% האמינו שעו"סים הם עובדים חרוצים, אולם רק כ-50% האמינו שרוב הציבור סומך על עו"סים. לבסוף, 5% בלבד גרסו כי עו"סים מקבלים תשלום הולם בעבור עבודתם. ממצאים אלה מצביעים על תפיסת מקצוע העבודה הסוציאלית כלא אטרקטיבי. הממצא ולפיו פחות ממחצית מן המשיבים מעריכים שהציבור נותן אמון בעו"סים חשוב במיוחד לדעת חוקרים בכל הקשור לשחיקה הכרוכה בעבודת העו"ס, שכן תחושת הכרה והערכה ציבורית כלפי מקצועו של האדם וכלפי העבודה שהוא עושה היא היבט חשוב בבחירתו להישאר במקצוע. עם זאת נמצא כי כשני שלישים מן המשיבים השיבו בחיוב לשאלה האם יעודדו את ילדיהם או קרובי משפחה אחרים לעסוק במקצוע. בנוגע לסוגיית הרישוי וההסמכה, כ-80% מן המשיבים הסכימו עם האמירה שעו"סים צריכים להיות רשומים ומוכרים פורמלית, בדומה לרופאים, אחיות ומורים. באשר לדרכים אפשריות לשיפור התדמית הציבורית של הפרופסיה, ההמלצה השכיחה ביותר הייתה שעו"סים יספקו לציבור מידע בדרך שקופה וגלויה. הצעה נוספת שעלתה היא להמחיש ולתקף בפומבי את המועילות של המקצוע.

במחקר דומה הועבר שאלון מקוון למדגם של כ-400 עו"סים כדי לבחון כיצד הם מעריכים את תפיסות הציבור כלפיהם (Staniforth, Deane, & Beddoe, 2016). מן הממצאים עלה כי עו"סים מחזיקים בתפיסות שליליות אף יותר בדבר הדימוי הציבורי שלהם, משמע הם סבורים שעמדות הציבור כלפיהם וכלפי עבודתם שליליות יותר מאלה שנמצאו בפועל (Staniforth et al., 2014).

זווית ראייה נוספת התמקדה בתדמיתם של עו"סים העוסקים בתחום הגנת הילד כפי שמסוקרת בתקשורת וכפי שמצטיירת בעיניהם של בעלי מקצוע אחרים בתחום העבודה עם ילדים (להלן מומחי ילדים), בכלל זה רופאים, אחיות, פסיכולוגים מורים וקציני משטרה (Harding, 2018). ניתוח נושאי של אופי הדיווחים החדשותיים שנסקרו – חיובי או שלילי – העלה כי 28% מהם הציגו את העו"סים באור חיובי, 33% הציגו אותם באור שלילי, 33% נקטו גישה ניטרלית, והיתר הביעו עמדה מעורבת. בהתייחס לתפיסת היבטים ספציפיים של עו"סים ותפקודם, כפי שעולים בסיקור החדשותי, העו"ס מתואר כחסר משאבים, מיומנויות וכישורים אישיים הנדרשים להתמודדות עם מורכבות התפקיד ועם הלחצים הכרוכים בו, עובד קשה מדי, מקדיש פחות מדי זמן לילדים ולמשפחותיהם ויותר מדי זמן לענייני בירוקרטיה. עם זאת העו"סים תוארו כבעלי דאגה כנה ואכפתיות כלפי האנשים שבטיפולם.

דפוס ממצאים מעניין התקבל מהשוואת כמה מאפיינים נתפסים של עו"סים משלוש נקודות מבט (Harding, 2018): (1) מה מומחי הילדים חושבים; (2) מה מומחי הילדים מעריכים שדיווחים חדשותיים אומרים; (3) מה הדיווחים החדשותיים אומרים בפועל. כך למשל, אף על פי שכשלושה רבעים ממומחי הילדים הסכימו עם האמירה ולפיה עו"סים בתחום הגנת הילד דואגים לרווחת לקוחותיהם (נקודות מבט 1), רק כרבע מהם ציפו שהתקשורת תאשש זאת (נקודת מבט 2), כאשר למעשה כשני שלישים מן הדיווחים החדשותיים הציגו את העו"סים ככאלה (נקודת מבט 3).

ראייה חיובית יותר מצד מומחי הילדים לעומת התקשורת התקבלה בנוגע לכשירות של העו"ס: כמחצית ממומחי הילדים סברו שעו"סים כשירים לביצוע תפקידם (נקודת מבט 1), אולם רק כעשירית מהם העריכו שהתקשורת תתפוס אותם ככאלה (נקודת מבט 2), וכחמישית בלבד מדיווחי החדשות הציגו את העו"סים ככשירים (נקודת מבט 3). תמונה דומה, שבה מומחי הילדים תפסו את העו"סים באורח חיובי יותר מאשר ציפיותיהם בנוגע לדימוי העו"ס בתקשורת והצגתו בתקשורת בפועל, התקבלה בנוגע לאמינות (trustworthiness) הנתפסת של עו"סים ובנוגע למידה שבה הם מתייחסים ברצינות לדעות של לקוחותיהם.

ראייה שלילית יותר של מומחי הילדים לעומת התקשורת התקבלה בנוגע למועילות של עבודתם של העו"סים: כ-40% ממומחי הילדים הסכימו שעו"סים מביאים תועלת מעשית בעבודתם (נקודת מבט 1), ורק כ-10% מהם ציפו שהתקשורת תציג אותם ככאלה (נקודת מבט 2), אולם בפועל עו"סים תוארו בחדשות כמועילים ביותר ממחצית מן הדיווחים (נקודת מבט 3). נראה כי תפיסתם של מומחי ילדים את העו"סים העוסקים בתחום (נקודת מבט 1) היא אוהדת יותר מאשר הסיקור התקשורתי אשר לו הם זוכים בחדשות (נקודות מבט 3), ומומחי הילדים צופים את ההערכות השליליות הללו (נקודת מבט 2). עם זאת, גם בתפיסות של מומחי הילדים וגם בדיווחים החדשותיים (כלומר בכל נקודות המבט) עולות כמה הסתייגויות בנוגע לעבודתם של עו"סים בתחום הגנת הילד, בעיקר בנוגע למועילות שלהם.

## 6.6 סיכום

בחמש המדינות שנסקרו, התפיסה הציבורית הרווחת כלפי מקצוע העבודה הסוציאלית וכלפי העו"סים עצמם היא שלילית, במיוחד בתחום של הגנת ילדים. עם זאת, בכמה היבטים, כגון המוטיבציה החיובית של העו"סים ונחיצות הפרופסיה, בפרט עבור קבוצות אוכלוסייה מוחלשות, ניכרת התייחסות חיובית יותר. ממצא חשוב שאותר בסקירה ולו השפעה על הפרקטיקה הוא שהתפיסות הסובייקטיביות של העו"סים עצמם בנוגע למקצוע ובנוגע להון האנושי שבו נוטות להיות שליליות יותר מאשר תפיסות הציבור בפועל.

אמצעי התקשורת, ובראשם המדיה החדשותית, ממלאים על פי המחקרים תפקיד מכריע בעיצוב התדמית של העו"ס. על פי רוב העו"סים מוצגים באורח פשטני, חסר וחד-צדדי, הממסך את מורכבות עשייתם. למעשה, הציבור אינו נחשף לעבודה שעו"סים עושים בשגרה ולהצלחותיהם. התקשורת מתמקדת במקרי קיצון שבהם העו"סים כשלו, בפועל או לכאורה, במשימתם. נוסף על כך, בשל חובת החיסיון והסודיות המתחייבת מתוקף עבודתם ומקוד האתיקה שלהם, יכולתם של העו"סים עצמם להשיב לביקורת מסוג זה היא מוגבלת מאוד. בשל המגוון של העבודה הסוציאלית במכלול היבטים – התפקידים שהם ממלאים, תחומי מומחיותם, קהלי היעד שהם מסייעים להם והארגונים החברתיים שבהם הם עובדים – מהות הפרופסיה אינה נהירה דיה לאדם מן השורה,

ובעיקר למי שאינו בא במגע ישיר עימם. כל אלה, בצד הפערים העצומים שבין צורכי הלקוחות ובין היכולת לתת להם מענה, תורמים להשפעה המכרעת של השיח התקשורתי על הדימוי הציבורי של הפרופסיה ועל העו"סים עצמם. התפיסה הציבורית השלילית כלפי עו"סים העוסקים בהגנת ילדים מגיעה לעיתים אף לפסים של ביטויי אלימות קשה מצד לקוחות או מצד הציבור הרחב, שהולכת וגוברת עם השנים, כפי שיפורט בפרק הבא.

## 7. אלימות ומוגנות

תופעת האלימות נגד עו"סים, בארץ ובעולם, משקפת רכיב חשוב באופן שבו הציבור תופס את העבודה הסוציאלית ואת העובדים במקצוע. אלימות, על ביטוייה השונים, היא תופעה רחבת היקף אף יותר מן המדווח, ולפי הערכות חוזרות היא נמצאת במגמת עלייה (גולדמן, 2017; לוי, שריג ורובין, 2004). מדינות שונות מתמודדות כיום עם האתגר ומנסות למנוע ככל האפשר אירועים מסוג זה, ליצור סביבה בטוחה לעובדים וללקוחות ולייעל את ההתמודדות עם אירועי אלימות.

### 7.1 ישראל

בישראל, מקרי האלימות נגד עו"סים הולכים ומתרבים, לכן הקים איגוד העובדים הסוציאליים במאי 2016 ועדה פנימית שמטרתה לבחון דרכי התמודדות קיימות עם התופעה הקשה ולפתח דרכים נוספות להגנה על עו"סים מפני אלימות. מקרי אלימות מתרחשים הן במקומות העבודה של העו"סים הן מחוצה להם והן במרחב האינטרנטי. במסגרת עבודת הוועדה הופץ שאלון שמטרתו לשקף את תמונת המצב בנוגע להיקף האלימות נגד עו"סים בישראל (גולדמן, 2017). לשאלון השיבו 1,889 משיבים – 87% נשים ו-11% גברים<sup>51</sup>. 67% מן המשיבים עובדים במחלקות לשירותים חברתיים, 13% בעמותה או בחברה פרטית, 11% במערכת הבריאות והשאר עובדים במשרד הרווחה או במקומות אחרים. תוצאות הסקר מעלות כי 80% מן העו"סים חוו אלימות כלשהי במהלך עבודתם, ובכלל זה אלימות פיזית (20%), אלימות מילולית (77%), איומים (56%), אלימות מחוץ לשעות העבודה (14%) או אלימות אינטרנטית (12%). התוצאות הראו כי עובדי המחלקות לשירותים חברתיים חוו יותר אירועי אלימות מעו"סים במקומות עבודה אחרים, ברוב סוגי האלימות. נמצא כי מחצית מאירועי האלימות נסובו סביב נושאים הקשורים בילדים בסיכון, וחלקם (35%) סביב נושאים הקשורים לסיוע חומרי. נושאים נוספים שסביבם אירועי אלימות כוללים סכסוכי משמורת, בעיות נפשיות, טיפול בקשישים ואלימות במשפחה. מתשובותיהם של המשיבים לסקר עולה כי במקרים רבים (47%) הייתה אלימות קודמת של אותו אדם. ממחקר זה עולות כמה המלצות, ועיקרן: העסקת מאבטחים בעלי סמכויות פעולה נרחבות אשר יישאו נשק ויערכו בידוק קפדני נרחב לכל הנכנסים; פעולות הסברה ועידוד עובדים ומנהלים לדווח על כל אירוע אלימות לגורמים המתאימים; קביעת נוהל על ידי האיגוד באשר לאופן הטיפול במקרי אלימות, הכולל הטלת סנקציות חמורות על הגורם האלים ותגובה כללית של השבתה במקרי אלימות חמורים.

תע"ס 1.14 (משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, 2017) קובע נהלים למניעת אלימות ומפרט את אופן הפעולה לאחר מקרי אלימות כלפי עו"סים. לפי הוראות התע"ס, אחרי אירוע של אלימות על העובד לדווח למנהל (למעסיק), ושניהם צריכים להגיש תלונה במשטרה, לפנות לוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות וליידע את איגוד העו"סים<sup>52</sup>. הוועדה המחוזית מרכזת את דיווחי האלימות ואמורה לספק מענה ותמיכה לעובדים שהותקפו. בפועל, ממצאי הסקר (גולדמן, 2017) מלמדים כי רוב העובדים שחוו אלימות כלשהי דיווחו על כך למעסיק, אך המידע הועבר בשיעורים נמוכים הרבה יותר בהמשך לגורמים

51 חלק מן המשיבים לא ציינו את מינם וכן לא ענו על חלק מן השאלות. על כן האחוזים אינם מסתכמים ל-100%.

52 התע"ס אינו מחייב לעדכן את האיגוד.

אחרים כמו המשטרה, הוועדה המחוזית או איגוד העו"סים. בהתאמה, ממוצע שביעות הרצון מן הטיפול בדיווח למעסיק נמצא גבוה מממוצע שביעות הרצון מטיפולם של הגורמים האחרים. חשוב לציין כי בתדריך מוקדם יותר שהוציא משרד הרווחה (לוי ואח', 2004) מוצגת כבר הגישה ולפיה נדרשת התייחסות רב-מערכתית למניעת אלימות, הכוללת היערכות מקיפה ברמה הארגונית ובחינה ושינוי של עמדות הטבועות בתרבות ובסוציאליזציה של המקצוע. בתדריך מפורטות הדרכים להיערכות המחלקות לשירותים חברתיים ולהתמודדות עם אלימות, ובהן קביעת מדיניות ונהלים, עיצוב המבנה הפיזי, העלאת מודעות, הקניית כלים ומיומנויות לעובדים ובניית מערך תמיכה לעובדים שנפגעו.

## 7.2 בריטניה

בבריטניה, ה-BASW ערך מחקר שבחן את המידה שבה עו"סים היו נתונים לאיומים ולאלימות ואת התמיכה שקיבלו (BASW, 2018). ממצאי המחקר מראים כי קרוב לתשעה מכל עשרה עו"סים (86%) שהשתתפו בסקר חוו הפחדה (intimidation), שלושה רבעים (75%) קיבלו איומים ומחצית מהם (50%) היו נתונים לאלימות פיזית. מחקרים אחרים מעידים על תגובות אגרסיביות שמפנים מטופלים ובני משפחותיהם כלפי עו"סים, במיוחד כלפי מי שעובדים בתחום הגנת הילד (Laird, 2014). למצב זה יש השפעות נלוות מטרידות על רווחתם הפיזית והנפשית של העו"סים, וכן על ביצועיהם בעבודה ועל חיי המשפחה שלהם. דוח המחקר (BASW, 2018) מציג שורה של המלצות שמטרתן לשפר את ביטחונם של העובדים, לרבות העלאת מודעות, הכשרה ומיומנויות להתמודדות עם מצבים מסוכנים, חלוקת עזרי בטיחות כגון לחצני מצוקה, קביעת מנגנוני פיקוח ודיווח ברורים ומסודרים, מתן תמיכה לעובדים ועידודם לספר על אירועים מסוג זה. הכותבים אף המליצו לכנס רב-שיח רחב שיבחן קידום חקיקה להגדלת העונשים בגין עבירות פליליות נגד עו"סים. בעקבות מחקר זה הכריזה מחלקת הבריאות בבריטניה בשיתוף ארגונים שונים, כולל איגוד העובדים הסוציאליים, על תוכנית על פי המלצות אלה שמטרתה לסייע בהגנה על עו"סים מפני אלימות והתעללות ולשפר את ביטחונם ואת רווחתם<sup>53</sup>.

## 7.3 ארצות הברית

בארצות הברית, האיגוד הלאומי של העו"סים (NASW) הציב על סדר היום את נושא המוגנות והביטחון האישי של העובדים כעניין חשוב ומרכזי. נושא זה עלה למודעות הציבור לאחר אירועי אלימות קשים שאף הובילו למותם של עו"סים. בסקר שנערך בקרב 1,129 עו"סים נמצא כי 58% מהם חוו ישירות אירוע של אלימות מצד לקוחות, ויותר מ-63% מהם התוודעו למקרים שבהם עמיתיהם חוו אירוע של אלימות (Saturno, n.d). גורמים בכירים באיגוד טענו שעל פי קוד האתיקה, עליהם להוביל שינויים במדיניות ובחקיקה לשיפור התנאים ולקידום צדק חברתי, וכי הדבר חל גם על מדיניות ארגונית הכוללת מוגנות של העובדים. לשם כך פיתח ה-NASW ב-2012 מסמך הנחיות לבטיחות העו"סים במקום העבודה (NASW, 2013), והוא משמש משאב חשוב לכל העוסקים בתחום. נוסף לכך, NASW תמכו בחוק הבטיחות של העו"סים (Teri Zenner Social Worker Safety Act)<sup>54</sup> אשר

<https://www.basw.co.uk/media/news/2018/oct/social-workers-praise-action-improve-staff-safety> 53

<https://www.congress.gov/bill/111th-congress/house-bill/1490/text> 54



הוצע ב-2007 בעקבות מותה של עובדת סוציאלית בשם טרי זנר, אשר נרצחה במהלך ביקור בית שגרתי במסגרת עבודתה. חוק זה מורה על חלוקת מענקים בסכומים גבוהים כדי לספק ציוד ואמצעי בטיחות לעו"סים הבאים במגע עם אוכלוסיות שעלולות להיות אלימות (למשל: טלפון לווייני, גז פלפל והדרכות להעלאת המודעות לנושא). כמו כן, בשנת 2019 עלתה הצעת חוק נוספת<sup>55</sup> המחייבת מעסיקים בענפי הבריאות והשירותים החברתיים לפתח וליישם תוכנית כוללת למניעת אלימות במקום העבודה. חוקים אלה טרם אושרו סופית.

## 7.4 אוסטרליה

באוסטרליה דווח על רמה גבוהה של אלימות נגד עו"סים, ובמיוחד כלפי מי שעוסקים בהגנה על ילדים. מחקר שפורסם בשנת 2004 בדק את רמות האלימות והאיומים שחוו בעלי מקצוע העובדים עם ילדים במגוון תחומים, ובהם עבודה סוציאלית (Briggs, Broadhurst, & Hawkins, 2004). המחקר מצא כי 91% מן הנשאלים חוו התנהגות מאיימת ו-72% קיבלו איומים. המחקר אף גילה כי התגובות של הארגונים לדיווחים על אלימות הובילו לבריונות, להאשמת העובד או לקבלה ולנרמול של האלימות כחלק מן התפקיד. למקרים כאלה יש מגוון השפעות שליליות על בריאותם ועל רווחתם של עובדי הגנת הילדים, וכן על פי החוקרים על הילד עצמו ועל איכות הטיפול במקרה (Briggs, Broadhurst, & Hawkins, 2004). מחקר נוסף שפורסם בשנת 2008 בדק את שכיחותם של דפוסי אלימות שונים נגד עו"סים במקום עבודתם (התעללות מילולית, נזק לרכוש, גניבה, הפחדה, התעללות פיזית, הטרדה מינית ותקיפה מינית). השאלון הופץ אקראית ל-1,000 עו"סים ונמצא כי מרביתם (67%) חוו לפחות דרך אחת של אלימות בשנה החולפת, במיוחד אלימות מילולית והפחדה (Koritsas, Coles & Boyle, 2008). ממשלת ניו סאות' ויילס התייחסה באופן כללי לאלימות במקומות עבודה. במדריך למניעה ותגובות לאלימות הקשורה לעבודה מובאים פתרונות מעשיים לניהול אלימות ויש התייחסות למניעת מקרים כאלה ולהתמודדות עימם (NSW Government, 2017). המדריך מדגיש את רכיב ההכשרה וההדרכה, שהוא חלק חשוב במניעת אירועי אלימות ובניהולם. המדריך מייחד תת-פרק המתייחס ישירות למקצוע העבודה הסוציאלית, ובמיוחד לביקורי בית במסגרת העבודה. כך למשל, ההנחיות הן שלפני הביקור נשלח ללקוח מסמך כתוב ובו מפורטים התנאים, כולל דרישה למערך פיזי בטוח, אי-קיום הדרישה הוא עילה לביטול הביקור. במדריך מובאת התייחסות לבטיחות והגנה מפורטים גורמי הסיכון וגורמים המסייעים למניעת מקרי אלימות או לצמצומם (Queensland, 2018).

## 7.5 ניו זילנד

בניו זילנד יש עלייה באירועי אלימות כלפי עו"סים העובדים בשירות להגנת הילד ועיסוק ציבורי רב בנושא. לפי איגוד השירות הציבורי (Public Service Association) המייצג את העו"סים במשרד להגנת הילד, במחצית הראשונה של שנת 2019 בוצעו כ-40 תקיפות כלפי עו"סים לעומת כ-10 תקיפות בשנת 2015 (Robson, 2019). לטענת נציגי האיגוד, עו"סים העובדים בתחום הגנת ילד חווים תדירות איומים על חייהם והתעללות מילולית ורגשית, ואלה מתווכים לעיתים קרובות באמצעות המדיה החברתית.

---

<https://www.congress.gov/bill/116th-congress/house-bill/1309/text> 55

בעקבות מקרים אלו הנחה איגוד העו"סים במדינה, ה-ANZASW, לדווח על הטרדות, על איומים או על אלימות של לקוחות ולגשת לקבל תמיכה באמצעות המעסיק, האיגוד המקצועי או המשטרה<sup>56</sup>.

## 7.6 דנמרק

בדנמרק נערך מדי חמש שנים מחקר רחב היקף המעריך את תנאי העבודה, את בריאותם ואת אורח חייהם של עובדים במקצועות שונים במסגרת הסקר הלאומי הרשמי לתנאי עבודה (National Research Centre for the Working Environment). המחקר החמישי בסדרה שהתפרסם בשנת 2011 (Stine & Helle Ourø, 2011) מצא כי לעומת שנת 2005 נרשמה עלייה ניכרת במספר העובדים שנחשפו לבריאות, לאלימות ולאיומים במקום העבודה. עם זאת, התמיכה מצד קולגות וממונים גדלה. בהתפלגות של רמות הסיכון לפי פרופסיה נמצא כי מקצוע העבודה הסוציאלית כרוך ברמה גבוהה במיוחד של התמודדות עם בריאות ועם אלימות.

## 7.7 סיכום

נראה כי תופעת האלימות נגד עו"סים, לסוגיה השונים, היא רחבת היקף ובאה לידי ביטוי בכל המדינות שנסקרו. מרבית המדינות משקיעות מאמץ ומשאבים רבים בחקר הנושא ובפיתוח דרכי עבודה והתמודדות עם התופעה. דרכי ההתמודדות כוללות, בין היתר, ענישה מחמירה, הספקת אמצעי מיגון ובטיחות לעובדים, קיום הכשרות ופיתוח תדריכים והנחיות המפרטים את דרך הפעולה הרצויה לזיהוי, למניעת מקרי אלימות ולהתמודדות עימם. מלבד הפעילות השגרתית בנושא, יש פעילויות ייחודיות במדינות השונות, כגון קידום חקיקה בארצות הברית להגדלת המשאבים לטיפול באלימות ולעידוד המוגנות של העובדים והקמת תוכנית רב-מערכתית בבריטניה שמטרתה לסייע בהגנה על עו"סים מפני אלימות והתעללות ולשפר את ביטחונם ורווחתם. לרוב, האיגודים המקצועיים של העו"סים במדינות השונות נוטלים חלק חשוב בקידום הנושא.

---

<https://anzasw.nz/assaults-abuse-against-ot-social-workers-harm-us-all/> 56

## 8. סיכום: אתגרים ודגשים

עבודה סוציאלית היא פרופסיה אשר לה מטרות, שיטות התערבות וערכים משותפים. תהליך הפרופסיונליזציה בא לידי ביטוי בהסדרה פורמלית של התחום וכן בנקודות ציון חשובות כגון גידול כוחו של האיגוד המקצועי של העו"סים, פיתוח קוד אתיקה וחקיקת חוקים המגדירים את תחום הפעילות הייחודי של המקצוע.

בישראל ובמדינות שנסקרו פועלות התארגנויות מקצועיות שונות, ובעוד חלקן ממוקדות בהיבטים מקצועיים הקשורים להתפתחות מקצועית, הכשרה וסוגיות הקשורות בצדק חברתי עבור הלקוחות, האיגודים המקצועיים פועלים לקידום תנאי ההעסקה ושמירה על הזכויות של העובדים. מוקד הפעילות והדגשים של ההתארגנויות המקצועיות משתנה בין המדינות, כאשר חלקן משלבות במצען את שני סוגי הפעילויות וקושרות ביניהם גם באמצעות הבטחת הרמה המקצועית של העובדים במקצוע.

במרבית המדינות שנסקרו יש קוד אתיקה רשמי אשר פותח ביוזמת האיגוד המקצועי במדינה או שיש הפניה לקוד האתיקה הבין-לאומי. קודי האתיקה כולם מתייחסים לערכי יסוד דומים, הכוללים בין היתר ערכים של כבוד לכל אדם, צדק חברתי ויושרה מקצועית. המדינות נבדלות זו מזו ברמת האכיפה של קוד האתיקה. יש מדינות שבהן לקוד מעמד מחייב ובמדינות אחרות לעומתן הקוד הוא בעל ערך הצהרתי בלבד.

תהליך עיגון הפרופסיה בחוק התרחש באופן שונה ובקצב אחר בכל מדינה. בהיבט זה ישראל נמצאת במקום מתקדם לנוכח עיגון הפרופסיה בחוק ייעודי, הסדרת ייחוד העיסוק ומיסוד מנגנוני הרישום והפיקוח על הרמה המקצועית. במדינות האחרות שנסקרו, החקיקה בהתהוות והמערכות הרגולטוריות אינן הומוגניות ועשויות להשתנות ממדינה למדינה במגוון היבטים, כמו נהלים ואמות מידה להסמכה או זהות הגוף המפקח על הרישום והאכיפה. מאפיינים נוספים הייחודיים למדינות מסוימות כוללים: רישום וולונטרי, כפי שהונהג בניו זילנד, לעומת חובת רישום בשאר המדינות; שונות במנגנוני הרישום בין אזורים בתוך אותה מדינה, כפי שאפשר למצוא בארצות הברית ובאוסטרליה, לעומת האחידות במדינות האחרות (McCurdy et al., 2018).

תוכניות ההכשרה מעידות על כך שבמרבית המדינות שנסקרו משך הלימודים של התואר הראשון עומד על שלוש שנים, למעט בדנמרק, שם נמשכים לימודי התואר הראשון שלוש שנים וחצי, ובניו זילנד – ארבע שנים. לימודי התואר השני נמשכים בכל המדינות שנתיים, למעט בניו זילנד, שבה לשנתיים של הלימודים מתווספת שנת הכשרה מעשית. במרבית הארצות מתקיימות גם הכשרות ייעודיות במסגרות העבודה (on the job training) בהתאם לתחום העיסוק, אוכלוסיית היעד, מוקדי הצורך ושיטות התערבות ייעודיות להם.

### 8.1 אתגרים

המכנה המשותף העיקרי שעולה מבחינת ההיבטים הכלכליים והתעסוקתיים של עבודת העו"סים במדינות השונות הוא נוכחות הפרופסיה במגוון רחב של שירותים חברתיים, ובמיוחד בשירותי רווחה אישיים, בבריאות כללית, בבריאות הנפש, במערכת החינוך ובמערכת המשפט ושירותי תְּקוּן. תחומי ההתמחות של העו"סים קשורים באוכלוסיות יעד מוחלשות כמו ילדים ונוער בסיכון,

זקנים עם צורכי תמיכה מורכבים ואנשים החיים בעוני מתמשך או סביב מצבי משבר. מאפיין דומה נוסף של עבודת העו"סים במדינות שנסקרו הוא החלוקה למגזרי השוק. מרבית העו"סים מועסקים במגזר הציבורי, אם בשלטון המרכזי ואם בשלטון המקומי. חלק מן העו"סים עובדים במגזר השלישי (מלכ"רים, קרנות פילנתרופיות וכדומה), ומיעוטם עובדים במגזר הפרטי. יש לציין כי בכל המדינות שנסקרו עלה כי יש קושי באיזון משרות בשירותי רווחה.

אשר לסוגיית השכר, נראה כי מקצוע העבודה הסוציאלית במדינות השונות הרבה פחות מתגמל כלכלית לעומת מקצועות עזרה אחרים. מהשוואה בין המדינות עולה כי שכרם של עו"סים בארצות הברית הוא הגבוה ביותר, גם בדומרק שכרם גבוה למדי, אוסטרליה ממוקמת באמצע הטווח, לאחריה בריטניה, והשכר הנמוך ביותר של עו"סים הוא בניו זילנד. השכר של העו"סים בישראל ממוקם נמוך יחסית במדרג, בין בריטניה לניו זילנד. עם זאת, שכר העו"סים בתוך כל מדינה משתנה לפי המיקום הגיאוגרפי שהם עובדים בו או לפי אוכלוסיות היעד ותחומי הבעיה. בכל המדינות שנסקרו, משרה מלאה של עו"ס היא כ-40 שעות עבודה שבועיות, ומרבית העו"סים מועסקים במשרה מלאה או כמעט מלאה. שלא כמו במדינות שנסקרו, בישראל נפוצה יותר העסקה במצרפים של חלקיות משרה. חלק בלתי נפרד מתנאי ההעסקה מתייחס לעומס העבודה המוטל על העו"סים ובכלל זה למספר הלוקחות שעל צורכיהם עליהם לענות ולתמהיל המורכבות של הטיפול בהם.

אשר לתדמית העו"ס במדינות שנסקרו, התפיסה הציבורית השלטת כלפי מקצוע העבודה הסוציאלית וכלפי העו"סים עצמם היא שלילית, במיוחד בתחום של הגנת ילדים. עם זאת, בכמה היבטים, כגון תפיסה חיובית של המוטיבציה של העו"סים ונחיצות הפרופסיה, בפרט עבור אוכלוסיות מוחלשות – ניכרת התייחסות חיובית יותר. התפיסות הסובייקטיביות של העו"סים עצמם בנוגע למקצוע ובנוגע להון האנושי שפועל במקצוע נוטות להיות שליליות יותר מאשר תפיסות הציבור בפועל. עולה כי אמצעי התקשורת, ובראשם המדיה החדשותית, ממלאים תפקיד מכריע בעיצוב תדמית העו"ס. על פי רוב עו"סים מוצגים בדרך שלילית, פשטנית, חסרה וחד-צדדית, הממסכת את מורכבות עשייתם. כמו כן התקשורת מתמקדת במקרי קיצון שבהם העו"סים כשלו בפועל או לכאורה במשימתם, כך שהציבור אינו נחשף לעבודה שהם עושים בשגרה ולהצלחות שהם קוצרים.

תופעת האלימות לסוגיה השונים נגד עו"סים היא רחבת היקף ובאה לידי ביטוי בכל המדינות שנסקרו. מרבית המדינות מקנות חשיבות רבה להיבט זה ומשקיעות מאמץ ומשאבים בחקר הנושא, בפיתוח דרכי עבודה ובהתמודדות עם התופעה ההולכת ומתרחבת.

## 8.2 תובנות ודגשים לשיפור מעמדם של העובדים הסוציאליים

למקצוע העבודה הסוציאלית תפקיד מכריע ביצירת שינוי חברתי ובהנעתו, בייחוד על רקע ריבוי בעיות חברתיות כמו עוני והדרה, אלימות ואי-שוויון המשפיעות על המרקם והחוסן החברתי ועל חייהם ורווחתם של הסובלים מהם, אך גם על רווחתם של כלל האזרחים בחברה (Baron & McLaughlin, 2017). על כן, חיזוק והעלאת מעמד העבודה הסוציאלית והעוסקים במקצוע אינו נחלתם של עו"סים ולקוחותיהם בלבד, כי אם יעד חברתי העשוי להביא לחיזוק השירותים החברתיים והחוסן החברתי ויש בו ערך הצהרתי ומעשי חשוב ביותר.

מקצוע העבודה הסוציאלית בישראל עבר תמורות רבות אשר הושפעו בין היתר ממגמות חברתיות של נסיגה הדרגתית מרעיון מדינת הרווחה והפרטת השירותים החברתיים, וכן מתהליכים פרופסיונליים הכוללים הסדרה חוקית של המקצוע, מאבקי העו"סים על תנאי העסקתם, גיבוש הידע המקצועי ותורות עבודה, תהליכי התמקצעות והעלאת הסטנדרטים המקצועיים והרחבת ההכשרה המקצועית. סקירה זו מעלה אתגרים מורכבים העומדים בפני המקצוע ובפני העוסקים בו, ובעיקר דימוי מקצועי נמוך, שכר נמוך, העסקה נרחבת בחלקיות משרה וקושי באיוש משרות. קושי זה הוא תוצאה של האתגרים האחרים, והוא אף עומד בפני עצמו ומגביר את עומסי העבודה. המחסור בכוח האדם והמחסור במשאבים ותקציבים פוגמים ביכולתם של העובדים לספק טיפול מיטבי. מצב זה מביא לפגיעה בדימוי המקצוע, לשחיקה של העו"סים ולתסכול של מקבלי השירות אשר מתבטא לא פעם באלימות כלפי העו"סים. סקירה זו מעלה צורך בשיפור תנאי העסקתם של העו"סים, ובכלל זה השכר שהם מקבלים. שיפור תנאי העסקה הכרחי לצורך איוש משרות. איוש משרות ריקות עשוי לסייע בהפחתת עומסי העבודה, בהגברת יכולתם של אנשי המקצוע להעניק שירות מיטבי, מהיר ומקצועי יותר ובצמצום רמות התסכול של מקבלי השירות שמתבטא לעיתים באלימות. שיפור תנאי העסקה הכרחי גם לשם התמודדות עם שחיקת עובדים, אשר לאורך זמן עלולה לפגום ברווחתם הנפשית וביכולת ההתמודדות שלהם עם המצבים הקשים שהם עוסקים בהם.

כדי להביא לשיפור תדמיתם של העו"סים בעיני הציבור, בעיני קובעי המדיניות ובעיני עצמם ובכך לשמר את חוסנם האישי ולצמצם תופעות כמו נטישת המקצוע, שחיקה ואלימות, מומלץ לבחון בחינה מעמיקה כיצד המקצוע והעוסקים בו נתפסים ואת הסיבות לכך. מחקר כזה עשוי לסייע בפיתוח תוכנית אסטרטגית לשיפור תדמיתם של העו"סים ובהגברת המודעות לתפקידים החברתיים החשובים של המקצוע ולתרומתו לחברה. משום שעיקר העיסוק התקשורתי בעו"סים מתקיים בהקשרים של תלונות ציבור והצפת כשלים, קולם של עו"סים בתקשורת הוא לרוב תגובתי ולא יזום. נוסף לכך יש הגבלות נרחבות על נימוק החלטות מקצועיות עקב חסמים של צנעת הפרט וחסיון מידע. ההמלצה לקהילה המקצועית היא לנקוט פעולות יזומות ואקטיביות של שיתוף הציבור ביוזמות, הצלחות ועשייה של עו"סים במישור הפרטני וכן בהקשרים של שינוי חברתי ועיצוב מדיניות. זאת ועוד, מומלץ להעלות את המודעות בקרב הציבור למעורבות של העו"סים בסיוע במצבי משבר של כלל האוכלוסייה כדי להדגיש את זיקתה של העבודה הסוציאלית לכל אדם. פעולות הסברה ושיתוף ציבור שקופות ובעלות נופך אישי עשויות לסייע בהתמודדות עם השפעותיה הקשות של התדמית הקיימת, בעיקר בכל הקשור לאלימות כלפי עובדים.

מומלץ לבסס מנגנוני פיקוח ובקרה וכן הערכה שוטפת של מועילות ההתערבות והשגת תוצאותיה. אלה יתרמו למניעת כשלים ולהעלאה של הרמה המקצועית, האחריות המקצועית והבשלות של הפרופסיה ובו בזמן יאפשרו להצביע על התועלות וההצלחות של העו"סים.

בכל הנוגע לאלימות ולמוגנות של עובדים ברמה הלאומית, מוצע לקדם תוכנית כוללת למניעת אלימות בשירותים החברתיים, אשר תספק אבטחה, ציוד ואמצעי בטיחות לעו"סים הבאים במגע עם אוכלוסיות שעלולות להיות אלימות (קידום חקיקה להגדלת העונשים בגין עבירות פליליות נגד עו"סים מוצע גם כן). ברמה המקצועית, מוצע למפות את מוקדי הסכסוך ולבנות אסטרטגיות התמודדות ייעודיות. כך למשל, העלאת מודעות, הכשרה ומיומנויות לזיהוי מוקדם ולהתמודדות עם מצבים מסוכנים, חלוקת עזרי בטיחות כגון לחצני מצוקה, קביעת מנגנוני פיקוח ודיווח ברורים ומסודרים, מתן תמיכה לעובדים ועידודם לספר על אירועים מסוג

זה, סביר כי יעצימו את תחושת הביטחון והמוגנות של העו"ס ואת מסוגלותו לזהות, ובמידת הצורך להגיב, לאירוע אלים. נוסף לכך יש לוודא כי נעשית הסברה לציבור הלקוחות בכל הקשור לתנאי קבלת הסיוע, לרבות הפסקת טיפול במקרים של ביטויי אלימות, ולהחמיר את התגובה לכל גילוי אלימות כלפי עו"סים. ברור גם ששיפור תנאי העסקתם של העו"סים ואיוש משרות ריקות עשויים לסייע בהפחתת עומסי העבודה, להגביר את יכולתם של אנשי המקצוע להעניק שירות מיטיב, מהיר ומקצועי יותר ולצמצם את תסכולם של מקבלי השירות, המתבטא לעיתים באלימות.

בהיבט ההכשרה, מוצע להתאים את תוכני ההכשרה לאתגרי המאה ה-21, להרחיבם, ובכלל זה לעדכן שימוש בטכנולוגיה חדשנית ובעבודה עם התקשורת. אנו ממליצים שתוכניות הלימודים בבתי הספר לעבודה סוציאלית יתאימו לצרכים המשתנים במדיניות, ברווחה ובבריאות ובחקיקה. יש להבטיח סנכרון בין החומר הנלמד וההתנסויות במהלך ההכשרה המעשית ובין תמורות ומגמות בשירותי הרווחה בישראל. כמו כן, רצוי לעודד עובדים, הלכה למעשה, להשתתף בהכשרות מתקדמות ובקורסים מקצועיים לאורך הקריירה לשם צמצום השחיקה ושמירה על הרמה המקצועית.

כמו כן מוצע לחזק את השיח הרפלקטיבי בהדרכה ובצוותים המקצועיים ולפתח מנגנוני תמריצים ליוזמות ולמצוינות בעבודה סוציאלית בדמות הוקרה ותגמול לעובדים מצטיינים, לעוסקים בתחומים המוגדרים שוחקים במיוחד, וכן להעניק תמריצים לעבודה בפריפריה.

כהמשך והרחבה לסקירה זו, מומלץ לייחד סקירות נפרדות לנושאים שעלו וזוהו כמרכזיים אך לא טופלו בהרחבה במסגרת הסקירה הנוכחית. על כן מומלץ לערוך סקירה של התוכניות ודרכי ההתמודדות של מדינות שונות בעולם עם תופעת האלימות ואת מידת הצלחתן וכן לבדוק לעומק את עומסי העבודה ואת אופן הקצאת התקנים של עו"סים בשירותים השונים שהם מועסקים בהם.

לסיכום, סקירה זו מבהירה כי כדי לשפר את מעמדם של העו"סים בישראל נדרשת הסתכלות רחבה והבנה כי כלל הרכיבים תלויים זה בזה, ומכאן שנדרשת היערכות כוללת ורב-מערכתית להתמודדות. שיפור השכר ותנאי העסקה של העובדים עשוי לתרום לצמצום ממדי השחיקה, לאיוש משרות, לצמצום אי-ודאות ופרגמנטציה ולהקלה על עומסי העבודה המוטלים על העובדים. כמו כן, לתגמול הולם למי שעוסקים במקצוע שבאחריותו דאגה לחוסנה החברתי של האוכלוסייה יש מסר הצהרתי חשוב המבטא כוונות וסדרי עדיפויות לאומיים.

## רשימת מקורות

- איגוד העובדים הסוציאליים (2019). דע את זכויותיך: תש"פ 2019-2020.
- ארזי, ט., שר, נ., וויסמן, מ. (2016). תכנון התערבות עם משפחות: סקירת ספרות, לקחים ותובנות. מסמך רקע לקראת מיסוד התערבות מתוכננת עם משפחות בשירותי הרווחה. ירושלים: מכון מאיר-ג'וינט-ברוקדייל ומשרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- בר-און, א. (2012). בין מומחיות לכוללניות: ניהול התערבות בפרט ובמשפחה. ירושלים: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (2017). הוראת תע"ס 1.14: דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים.
- גל, ג', והולר, ר. (2019). מבוא: על ההיסטוריה של העבודה הסוציאלית בישראל. מתוך: גל, ג', והולר, ר. (עורכים), לא צדקה אלא צדק. מכון בן גוריון לחקר ישראל והציונות: אוניברסיטת בן גוריון בנגב.
- גל, ג', ווייס-גל, ע. (2011). פרקטיקת מדיניות בעבודה סוציאלית. ירושלים: הוצאת ספרים מאגנס.
- גל, ג', קרומר-נבו, מ., מדהלה, ש., וינאי, ג. (2019). סיוע חומרי לאנשים החיים בעוני: סקירה היסטורית ומגמות נוכחיות. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית בישראל.
- גדרון, ב., כץ, ח., בר, מ. (2000). המגזר השלישי בישראל 2000: תפקידי המגזר. באר שבע: המרכז הישראלי לחקר המגזר השלישי, אוניברסיטת בן גוריון בנגב.
- גרבר, ו. (2016). אמריקנית בארץ ישראל: הנרייטה סאלד והקמת השירותים החברתיים בתקופת המנדט הבריטי, 1920-1945. עבודת גמר לתואר דוקטור בתולדות ישראל. חיפה: אוניברסיטת חיפה.
- גולדמן, ר. (2017). אלימות כלפי עובדות ועובדים סוציאליים – ממצאי סקר. מידעו"ס (82), 10-13.
- דורון, א. (2004). שירותי הרווחה האישיים בישראל – שינויי המנהיגות והשלכותיהם על עיצוב המערכת. ביטחון סוציאלי 65, 32-11.
- דורון, י., רוזנר, י., הנס-קרפל, מ. (2007). חוק, עבודה סוציאלית ופרופסיונליזם – עמדותיהם של עובדים סוציאליים כלפי חוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו – 1996. חברה ורווחה, כ"ז (2), 189-213.
- האגודה לקידום העבודה הסוציאלית בישראל. (2018). קוד האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים בישראל (2018). תל אביב: המחבר.

הלמ"ס (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה). (2019א). השכר הממוצע ברוטו למשרת שכיר של עובדים ישראלים בשנת 2019. הודעה לתקשורת. <https://www.cbs.gov.il/he/mediarelease/pages/2020/>

הלמ"ס (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה). (2019ב). סטודנטים ללימודים בהשכלה גבוהה, תשס"ח-תשע"ח (2007/8-2017/18). <https://www.cbs.gov.il/he/publications/Pages/2019/>

הלפרן, ע. (2017). ההיסטוריה הלא מוכרת של העבודה הסוציאלית בישראל – סידי ורונסקי ורעיון "התרפיה הסוציאלית" העברית. מידע"וס – ביטאון העובדים הסוציאליים – 80 שנה לעבודה הסוציאלית בישראל, 84, 20-31.

הממונה על השכר (2017). דין וחשבון על הוצאות השכר של הגופים הציבוריים לשנת 2017. ירושלים: משרד האוצר.

וייס, ע. (2000). השלכות חוק הבטחת הכנסה על תפקוד המחלקות לשירותים חברתיים: האם התממשו הציפיות? ביטחון סוציאלי, 58, 76-96.

זעירא, ג. (2020). אופן קביעת מצבת העובדים הסוציאליים ברשויות מקומיות בישראל ובמדינות שונות. ירושלים: מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

חובב, מ., לונטל, א., קטן, י. (עורכים) (2012). עבודה סוציאלית בישראל. הוצאת הקיבוץ המאוחד והאגודה לקידום העבודה הסוציאלית.

חוק העובדים הסוציאליים, התשנ"ו-1996.

טל-ספירו, א. (2015). תנאי ההעסקה של העובדים הסוציאליים ברשויות המקומיות. ירושלים: מרכז המחקר והמידע של הכנסת.

יבלברג, י. (2013). עם הפנים לקהילה – נייר עמדה. מכון דו-עת, אסטרטגיה ומחקר חברתי כלכלי.

ינאי, א. (2006). חוק שירותי הסעד תשי"ח 1958 – האמנם יסוד וערובה לרווחת האוכלוסייה? קבוצת המחקר במדיניות חברתית: בית הספר לעבודה סוציאלית ולרווחה חברתית ע"ש פאול ברוואלד. ירושלים: האוניברסיטה העברית.

כורזים, י., בן שמחון, מ., דדש-אלון, מ. (2013). סקירת השירותים החברתיים – הכשרת עובדים בשירותי הרווחה, חלק א': בוגרי עבודה סוציאלית בישראל – נתונים סטטיסטיים. ירושלים: משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים.

כשר, א. (1993). מהי אתיקה מקצועית. מתוך: סוגיות אתיות במקצועות הייעוץ והטיפול הנפשי. בתוך שפיר ג., אכמון, י., וייל, ג. (עורכים). ירושלים: הוצאת ספרים ע"ש י"ל מאגנס. עמ' 15-29.

לוי, ש. (2008). המחסור בעובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות. ירושלים: מרכז המידע והמחקר של הכנסת.

לוי, ר., שריג, ס., רובין, ח. (2004). אלימות במחלקות לשירותים חברתיים – התמודדות ודרכי מניעה. האגף לשירותים אישיים וחברתיים, משרד הרווחה.



פלדמן, ה. (2008). הקמתה והתבססותה של המחלקה לעבודה סוציאלית בוועד הלאומי של כנסת ישראל. עבודת גמר לתואר מוסמך במדעי היהדות. ירושלים: האוניברסיטה העברית.

קטן, י'. (1994). "מדיניות רווחה" – המשך, שינוי או קריסה. ביטחון סוציאלי, 42, עמ' 17-33.

שניט, ד. (1988). החוק, הפרט ושירותי הרווחה: המסגרת החוקית של העבודה הסוציאלית בישראל. ירושלים: הוצאת ספרים ע"ש י"ל מאגנס.

שפירו, ש., שרר, מ., קורין-לנגר, נ., ווייס, ע. (2002). התפתחות מקצוע העבודה הסוציאלית בישראל. חברה ורווחה, כ"ב (2), 135-152.

שפירו, ש. (2010). הכשרה לעבודה סוציאלית בישראל: מגמות וסוגיות. חברה ורווחה, ל', 29-47.

שפירו, ש. (2012). ההיסטוריה של מקצוע העבודה הסוציאלית. בתוך: חובב, מ., לונטל, א., וקטן, י. (עורכים), עבודה סוציאלית בישראל. הוצאת הקיבוץ המאוחד והאגודה לקידום העבודה הסוציאלית.

A Day in the Life of Child, Family and School Social Workers. (2015, December 8). <https://www.owlguru.com/day-in-life-of-child-family-and-school-social-workers/>

AASW – Australian Association of Social Workers (2010). *The AASW code of ethics*.

Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/practitioner-resources/code-of-ethics>

AASW – Australian Association of Social Workers (2013). *Practice Standards*.

Retrieved from <https://www.aasw.asn.au/document/item/4551>

AASWSW (American Academy of Social Work and Social Welfare), (2013). Grand Challenges Executive Committee. New directions for social work in the 21st century. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4, 165-170.

About municipalities and regions. (n.d.). Ministry of Social Affairs and Interior. <https://english.sim.dk/responsibilities-of-the-ministry/governance-of-municipalities-and-regions/about-municipalities-and-regions/>

About places. (n.d.). Social enterprise UK. <https://www.socialenterprise.org.uk/social-enterprise-places/about-places/>

About YMCA social work in Denmark –Kfum's Sociale Arbejde. (n.d.). <https://www.kfumsoc.dk/english/>

An Overview - The Community Sector. (n.d.). Ourcommunity. [https://www.ourcommunity.com.au/general/general\\_article.jsp?articleId=103](https://www.ourcommunity.com.au/general/general_article.jsp?articleId=103)

Appleby, J., Hemmings, N., Maguire, D., Morris, J., Schlepper, L., & Wellings, D. (2020). *Public satisfaction with the NHS and social care in 2019 Results and trends from the British Social Attitudes survey*. <https://www.nuffieldtrust.org.uk/files/2020-04/bsa-nt-kf-rgb-web-updated-2.pdf>

Atkins, C. A. V. (2018) Perceptions of professional identity and interprofessional working in children's services. [Doctoral Dissertation, Kingston University]. <https://eprints.kingston.ac.uk/41049/1/Atkins-C.pdf>

Average Clinical Psychologist Salary in Australia. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/AU/Job=Clinical\\_Psychologist/Salary](https://www.payscale.com/research/AU/Job=Clinical_Psychologist/Salary)

Average Clinical Psychologist Salary in New Zealand. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Clinical\\_Psychologist/Salary](https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Clinical_Psychologist/Salary)

Average Occupational Therapist (OT) Salary in Australia. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/AU/Job=Occupational\\_Therapist\\_\(OT\)/Salary](https://www.payscale.com/research/AU/Job=Occupational_Therapist_(OT)/Salary)

Average Occupational Therapist (OT) Salary in New Zealand. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Occupational\\_Therapist\\_\(OT\)/Salary](https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Occupational_Therapist_(OT)/Salary)

Average Occupational Therapist (OT) Salary in United Kingdom. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/UK/Job=Occupational\\_Therapist\\_\(OT\)/Salary](https://www.payscale.com/research/UK/Job=Occupational_Therapist_(OT)/Salary)

Average Physiotherapist Salary in Australia. (2020). PayScale. <https://www.payscale.com/research/AU/Job=Physiotherapist/Salary>

Average Physiotherapist Salary in New Zealand. (2020). PayScale. <https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Physiotherapist/Salary>

Average Physiotherapist Salary in United Kingdom. (2020). PayScale. <https://www.payscale.com/research/UK/Job=Physiotherapist/Salary>

Average Psychologist Salary in New Zealand. (2020). PayScale. <https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Psychologist/Salary>

Average Psychologist Salary in United Kingdom. (2020). PayScale. <https://www.payscale.com/research/UK/Job=Psychologist/Salary>

Average Registered Occupational Therapist Salary in New Zealand. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Registered\\_Occupational\\_Therapist/Salary](https://www.payscale.com/research/NZ/Job=Registered_Occupational_Therapist/Salary)

- Average Social Worker (MSW) Salary in Australia. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/AU/Job=Social\\_Worker\\_\(MSW\)/Salary](https://www.payscale.com/research/AU/Job=Social_Worker_(MSW)/Salary)
- Average Social Worker Salary in New Zealand. (2020). PayScale. <https://www.scribbr.com/apa-citation-generator/#/sources/new/webpage>
- Average Social Worker Salary in United Kingdom. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/UK/Job=Social\\_Worker/Salary](https://www.payscale.com/research/UK/Job=Social_Worker/Salary)
- Awards and Funding*. (2020). HSS. [https://www.hss.edu/orthopedic-soft-tissue-research-program\\_funding-sources.asp](https://www.hss.edu/orthopedic-soft-tissue-research-program_funding-sources.asp)
- Baron, S. & McLaughlin, H. (2017) Grand challenges: a way forward for social work? *Social Work Education*, *36*(1), 1-5. DOI: [10.1080/02615479.2017.1283729](https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1283729)
- BASW (British Association of Social Workers). (2014). *The Code of Ethics for Social Work*. Retrieved from <https://www.basw.co.uk/system/files/resources/Code%20of%20Ethics%20Aug18.pdf>
- BASW (British Association of Social Workers). (2018). *Insult and Injury: Exploring the impacts of intimidation, threats and violence against social workers*. Belfast: BASW.
- Bean-Mellinger, B. (2016, November 9). *Job Benefits for a Social Worker*. Chron. <https://work.chron.com/job-benefits-social-worker-14585.html>
- Beddoe, L. (2007). Change, complexity, and challenge in social work education in Aotearoa, New Zealand. *Australian Social Work*, *60*(1), 46-55.
- Beddoe, L. (2013). Continuing education, registration and professional identity in New Zealand social work. *International Social Work*, *58*(1), 165–174. <https://doi.org/10.1177/0020872812473139>
- Beddoe, L. (2016). A matter of degrees: The role of education in the professionalization journey of social work in New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*, *26*(2-3), 17-28.
- Beddoe, L., Staniforth, B. L., & Fouché, C. B. (2017). ‘Proud of what I do but often ... I would be happier to say I drive trucks’: Ambiguity in social workers’ self-perception. *Qualitative Social Work*, *18*(3), 530–546. <https://doi.org/10.1177/1473325017725801>

Bledsoe, S. E., Weissman, M. M., Mullen, E. J., Ponniah, K., Gameroff, M. J., Verdeli, H. ... & Wickramaratne, P. (2007). Empirically supported psychotherapy in social work training programs: Does the definition of evidence matter? *Research on Social Work Practice*, 17(4), 449-455.

Board of Social Workers. (n.d.). TN Department of Health. <https://www.tn.gov/health/health-program-areas/health-professional-boards/sw-board.html>

Briggs, F., Broadhurst, D., & Hawkins, R. (2004). *Violence, threats and intimidation in the lives of professionals whose work involves children*. Canberra: Australian Institute of Criminology.

Butler-Warke, A., Yuill, C., & Bolger, J. (2020). The changing face of social work: social worker perceptions of a neoliberalising profession. *Critical and Radical Social Work*, 8(1), 59–75. <https://doi.org/10.1332/204986019x15633629305936>

Careers & Employment. (2019, February 22). Australian government. Department of Social Services. <https://www.dss.gov.au/careers/vacancies/Pages/default.aspx>

Careers in social work. (2020). AASW. <https://www.aasw.asn.au/careers-study/careers-in-social-work-2/careers-in-social-work>

Careers in Social Work. (2020). Social work guide. <https://www.socialworkguide.org/careers/>

Catalyst project. (n.d.). Catalyst project. Anti-Racism for Collective Liberation. <https://collectiveliberation.org/>

Chiang, J. (2018, September 27). *Pay deal could help Oranga Tamariki keep staff*. RNZ. <https://www.rnz.co.nz/news/national/367368/pay-deal-could-help-oranga-tamariki-keep-staff>

Clark, D. (2019). *Number of social workers in the United Kingdom (UK) 2011-2019*. <https://www.statista.com/statistics/319253/number-of-social-workers-in-the-uk/>

Congress, E., & McAuliffe, D. (2006). Social work ethics: Professional codes in Australia and the United States. *International Social Work*, 49(2), 151-164.

Cordoba, P. S. (2017). Representations of Social Work in the Australian News Media. *Australian Social Work*, 70(4), 453–464. <https://doi.org/10.1080/0312407x.2017.1324886>

Cordoba, P.S. (2016). *Social Work and the News Media*. [Doctoral dissertation, School of Global, Urban and Social Studies College of Design and Social Context, RMIT University]. <https://researchbank.rmit.edu.au/eserv/rmit:161826/Cordoba.pdf>

Cornett, J. E. (2020). *Examples of Social Work Jobs in Private Agencies*. Chron. <https://work.chron.com/examples-social-work-jobs-private-agencies-18855.html>

Cramer, L. B. (2015). *The General Public's Perception of Social Work*. [Bachelor's thesis, College of Social Work, The Ohio State University]. [https://kb.osu.edu/bitstream/handle/1811/68930/The\\_General\\_Publics\\_Perception\\_of\\_Social\\_Work.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://kb.osu.edu/bitstream/handle/1811/68930/The_General_Publics_Perception_of_Social_Work.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Croisdale-Appleby, D. (2014). *Re-visioning social work education: An independent review*. London.

Cromarty, H. (2018). *Social Work Regulation (England)*. House of Commons Library.

Current minimum wage rates. (2020). Employment New Zealand. <https://www.employment.govt.nz/hours-and-wages/pay/minimum-wage/minimum-wage-rates/>

Deciding which social work employer offers you the right graduate career. (2020). Targetjobs. <https://targetjobs.co.uk/career-sectors/public-service-charity-and-social-work/288867-deciding-which-social-work-employer-offers-you-the-right>

Deloitte Access Economics (2016). The registration of social workers in Australia. *Australian Association of Social Workers Limited*. <https://www.aasw.asn.au/document/item/8806>

Department of public social services. (n.d.). DPSS. <http://dpss.lacounty.gov/wps/portal/dpss/main/about-us>

District health boards. (2020, February 12). Ministry of Health. <https://www.health.govt.nz/new-zealand-health-system/key-health-sector-organisations-and-people/district-health-boards>

Economy. The Institute's income for 2018 (n.d.). The Danish Institute for Human Rights. <https://www.humanrights.dk/about-us/economy>

Education Guide. (2019, December 17). The Ministry of Children and Education. <https://www.ug.dk/job/job-fordelt-paa-erhvervsomraader/paedagogiskkirkeligtogsocialarbejde/socraadgivning/socialraadgiver>

Explore careers: Social worker. (n.d.). Wintec. <https://www.wintec.ac.nz/future-you/explore/jobs/community-services/social-worker>

Field, S., Hoeckel, K., Kis, V., & Kuczera, M. (2009). *Learning for jobs: OECD policy review of vocational education and training: initial report*, OECD reviews of vocational education and training, OECD, Paris.

- Fundraising and Non Profit Average Salaries in Copenhagen 2020. (2020). Salaryexplorer. <http://www.salaryexplorer.com/salary-survey.php?loc=630&loctype=3&job=5&jobtype=1>
- Goossen, C. & Austin, M. (2017). Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education, *Journal of Social Work Education*, 53,1, 37-51
- Greeno, E. J., Ting, L., Pecukonis, E., Hodorowicz, M., & Wade, K. (2017). The role of empathy in training social work students in motivational interviewing. *Social Work Education*, 36(7), 794-808.
- Guide to the Nordics*. (n.d.). <https://w21.dk/file/653082/nordic-guide.pdf>
- Harding, S. J. (2018). The image of child protection social workers in the news and amongst children's professionals. [Master's dissertation, Massey University, Manawatū]. <https://anzasw.nz/wp-content/uploads/Simon-Harding-Masters-Thesis-The-Image-of-Child-Protection-Social-Workers.pdf>
- Health Minister David Clark signs pay equity agreement. (2018, July 25). Stuff. <https://www.stuff.co.nz/national/health/105741935/health-minister-david-clark-signs-pay-equity-agreement>
- Held, M. L., Black, D. R., Chaffin, K. M., Mallory, K. C., Milam Diehl, A., & Cummings, S. (2019). Training the future workforce: Social workers in integrated health care settings. *Journal of Social Work Education*, 55(1), 50-63.
- Henriksen, K. (2018). Education for social work in Denmark: Is social work in Denmark at a crossroad: Devoted to human rights, social justice and social care or to governmental in a NPM perspective? In *Social Work in the Twenty-first Century. Challenges for Academic and Professional Training* (pp. 74-110). Dykinson.
- Hobbs, E. K., & Evans, N. (2017). Social work perceptions and identity: How social workers perceive public and professional attitudes towards their vocation and discipline. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 29(4), 19–31. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol29iss4id378>
- Hombrados-Mendieta, I., & Cosano-Rivas, F. (2013). Burnout, workplace support, job satisfaction & life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *International Social Work*, 56(2), 228-246
- How much will I earn in social work. (n.d.). TargetCareers. <https://targetcareers.co.uk/career-sectors/public-sector-and-charity/720-how-much-will-i-earn-in-social-work>
- How the NHS is funded. (2019, September 26). The King's Fund. <https://www.kingsfund.org.uk/projects/nhs-in-a-nutshell/how-nhs-funded>
- How to help. (n.d.). Save the Children. <https://www.savethechildren.org.nz/how-to-help/>

Hundreds rally to call for change at Oranga Tamariki. (2019, July 30). RNZ. <https://www.rnz.co.nz/news/national/395549/hundreds-rally-to-call-for-change-at-oranga-tamariki>

Hussein, S. (2011). *Social Work Qualifications and Regulation in European Economic Area (EEA)*. General Social Care Council and Skills for Care & Development.

Hutton, C. (2019, July 10). NGOs struggle to retain social workers after Oranga Tamariki pay rise. RNZ. <https://www.rnz.co.nz/news/national/394050/ngos-struggle-to-retain-social-workers-after-oranga-tamariki-pay-rise>

IFSW – International Federation of Social Workers (2002). *Social Work and the Rights of the Child*. [https://web.archive.org/web/20111226205620/http://www.ifsw.org/cm\\_data/English\\_version.pdf](https://web.archive.org/web/20111226205620/http://www.ifsw.org/cm_data/English_version.pdf)

IFSW – International Federation of Social Workers (2014). *Global definition of social work*. Retrieved from <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

IFSW – International Federation of Social Workers and IASSW — International Association of Schools of Social Work (2018). *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>

Job description - social worker in schools. (2016). <https://pssc.org.nz/wp-content/uploads/2016/07/SWIS-2016-July.pdf>

Job profile: Clinical psychologist. (2020). <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/clinical-psychologist>

Job profile: Occupational therapist. (2020). Prospects. <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/occupational-therapist>

Job profile: Physiotherapist. (2020). Prospects. <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/physiotherapist>

Job profile: Social Worker. (2020). <https://www.prospects.ac.uk/job-profiles/social-worker>

Justice, Opportunity and Shared Wealth for all South Australians. (n.d.). SACOSS. <https://www.sacoss.org.au/about-us>

Kagan, M. (2016). Public attitudes and knowledge about social workers in Israel. *Journal of Social Work*, 16(3), 322-343.

- Keeney, A. J., Smart, A. M., Richards, R., Harrison, S., Carrillo, M., & Valentine, D. (2014). Human rights and social work codes of ethics: an international analysis. *Journal of Social Welfare and Human Rights*, 2(2), 1-16.
- Khan, S. (2011). Relationship of job burnout & type A behavior on Psychological health among secretaries. *International Journal of Business & Management*, 6(6), 31-38.
- Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2008). Workplace Violence towards Social Workers: The Australian Experience. *The British Journal of Social Work*, 40(1), 257–271.
- Laird, S. E. (2014). Training social workers to effectively manage aggressive parental behaviour in child protection in Australia, the United States and the United Kingdom. *British Journal of Social Work*, 44(7), 1967-1983.
- Landsoverenskomst 2017/2020 Socialrådgivervikarer . (2017). <https://www.danskerhverv.dk/siteassets/mediafolder/dokumenter/03-overenskomster/overenskomster-2017-2020/socialradgivervikar-overenskomsten-2017-2020>
- Lawrence, C. K., Zeitlin, W., Auerbach, C., Chakravarty, S., & Rienks, S. (2018). Measuring the impact of public perceptions on child welfare workers. *Journal of Public Child Welfare*, 13(4), 401–418. <https://doi.org/10.1080/15548732.2018.1508537>
- Lawrence, R. J. (2016). *Professional social work in Australia*. ANU Press.
- Lee, J. S. (2012). School social work in Australia. *Australian Social Work*, 65(4), 552-570.
- Lee, K. (2019). Reflections and Prospects of the Gerontological Social Work Training and Education: The AGESW Pre-Dissertation Fellows Program. *Journal of gerontological social work*, 62(8), 867-872.
- Legood, A., McGrath, M., Searle, R., & Lee, A. (2016). Exploring How Social Workers Experience and Cope with Public Perception of Their Profession. *British Journal of Social Work*, 46(7), 1872–1889. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv139>
- Lin, V. W., Lin, J., & Zhang, X. (2015). US social worker workforce report card: Forecasting nationwide shortages. *Social Work*, 61(1), 7-15.
- List of Australian accredited non-government organizations (NGOs). (n.d.). Australian government. Department of Foreign Affairs and Trade. <https://www.dfat.gov.au/aid/who-we-work-with/ngos/Pages/list-of-australian-accredited-non-government-organisations>



- Lles, J. (2018, September 25). Social workers get \$114m in Government pay equity settlement. Stuff. <https://www.stuff.co.nz/national/politics/107345206/social-workers-get-114m-in-government-pay-equity-settlement>
- Løn. (2017, June 10). Dansk Socialrådgiverforening. <https://socialraadgiverne.dk/faggruppe/studerende/loen/>
- Lonne, B., & Parton, N. (2014). Portrayals of Child Abuse Scandals in the Media in Australia and England: Impacts on Practice, Policy, and Systems. *Child Abuse & Neglect*, 38(5), 822–836. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2014.04.020>
- Loewenberg, F. M. (1993). Preparing for the welfare state? A reexamination of the decision to establish the social service department of the Vaad Leumi. *Journal of Social Work and Policy in Israel*, 7(8), 21-30.
- Mandatory registration for social workers. (2017, June 8). Retrieved from <https://www.scoop.co.nz/stories/PA1706/S00121/mandatory-registration-for-social-workers.htm>
- Marmo, S., & Berkman, C. (2018). Social Workers' Perceptions of Job Satisfaction, Interdisciplinary Collaboration, and Organizational Leadership. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 14(1), 8–27. <https://doi.org/10.1080/15524256.2018.1437590>
- Master of Social Work (MSW) Degree. (2020). PayScale. [https://www.payscale.com/research/AU/Degree=Master\\_of\\_Social\\_Work\\_\(MSW\)/Salary](https://www.payscale.com/research/AU/Degree=Master_of_Social_Work_(MSW)/Salary)
- McCarthy, A. (2017, June 19). *Social worker in schools (SWiS)*. Nzherald.co.nz. [https://www.nzherald.co.nz/employment/news/article.cfm?c\\_id=11&objectid=10446683](https://www.nzherald.co.nz/employment/news/article.cfm?c_id=11&objectid=10446683)
- McCulloch, T., Webb, S., & Clarke, D. (2017). *What the public think about Scottish social services and why*. <https://socialworkscotland.org/wp-content/uploads/2018/05/WhatthePublicthinkaboutScottishsocialservicesandwhy-1.pdf>
- McCurdy, S., Sreekumar, S. & Mendes, P. (2018). Is there a case for the registration of social workers in Australia? *International Social Work*, 63(1), 18-29.
- McDonald, C., Harris, J., & Wintersteen, R. (2003). Contingent on context? Social work and the state in Australia, Britain, and the USA. *British Journal of Social Work*, 33(2), 191-208.
- NASW (National Association of Social Workers). (1999). *Code of ethics of the National Association of Social Workers*. Washington, DC: Author.

NASW (National Association of Social Workers). (2013). *Guidelines for Social Work Safety in the Workplace*. Washington, DC: Author.

NGOs - Non Governmental Organizations. (2018). ACYA- Action for children and youth Aotearoa. <http://www.acya.org.nz/ngos---non-governmental-organisations.html>

NorthLand District Health Board. (2020). Social workers collective agreement. <https://apex.org.nz/wp-content/uploads/APEX-Social-Worker-Collective-1.8.15-30.11.17.pdf>

NSW Government. (2017). *Preventing and Responding to WorkRelated Violence*. NSW: Author.

Occupational Therapist - About the job. (2020). Careers.govt.nz. <https://www.careers.govt.nz/jobs-database/health-and-community/health/occupational-therapist/about-the-job>

Occupational Therapist Salary Denmark. (2020, May 24). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/occupational-therapist/denmark>

Occupational Therapist Salary in the United States. (2020). Salary.com. <https://www.salary.com/research/salary/benchmark/occupational-therapist-salary>

Oranga Tamariki Ministry for Children. (2020). <https://www.orangatamariki.govt.nz/>

Oranga Tamariki–Ministry for Children. (2019). *BUDGET 2019. Key initiatives for Oranga Tamariki–Ministry for Children*. <https://www.orangatamariki.govt.nz/assets/Uploads/News/2019/Budget-2019/Oranga-Tamariki-Budget-19.pdf>

Our agency. (2020). Australian government. Services Australia. <https://www.servicesaustralia.gov.au/organisations/about-us/our-agency>

Payne, M., & Askeland, G. A. (2016). *Globalization and international social work: Postmodern change and challenge*. London: Routledge.

Penhale, B., & Young, J. (2015). *A Review of the literature concerning what the public and users of social work services in England think about the conduct and competence of social workers*. [https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/what-the-public-think-about-the-conduct-and-competence-of-social-workers-2015.pdf?sfvrsn=71c47f20\\_6](https://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/what-the-public-think-about-the-conduct-and-competence-of-social-workers-2015.pdf?sfvrsn=71c47f20_6)

Pennington, P. (2020, January 17). *NGO social work agencies feeling the pinch after Oranga Tamariki pay rise*. RNZ. <https://www.rnz.co.nz/news/national/407527/ngo-social-work-agencies-feeling-the-pinch-after-oranga-tamariki-pay-rise>

Perriam, C. (2015). *Social work is what social workers do: A study of hospital social workers' understanding of their work and their professional identity*. [Master's dissertation, School of Psychology and Social Science, Edith Cowan University]. <https://ro.ecu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=2675&context=theses>

Physical Therapist Salary. (2020). Salary.com. <https://www.salary.com/research/salary/benchmark/physical-therapist-salary>

Physiotherapist - About the job. (2020). Careers.govt.nz. <https://www.careers.govt.nz/jobs-database/health-and-community/health/physiotherapist/about-the-job>

Physiotherapist Salary Denmark. (2020, May 24). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/physiotherapist/denmark>

Population-based funding formula. (2016, March 3). Ministry of Health. <https://www.health.govt.nz/new-zealand-health-system/key-health-sector-organisations-and-people/district-health-boards/accountability-and-funding/population-based-funding-formula>

Private sector partnerships. (n.d.). Australian government. Department of Foreign Affairs and Trade. <https://www.dfat.gov.au/aid/who-we-work-with/private-sector-partnerships/Pages/private-sector-partnerships>

Project Udenfor: Organization. (n.d.). <https://udenfor.dk/om-projekt-udenfor/organisation/?lang=en>

Psychologist - About the job. (2020). Careers.govt.nz. <https://www.careers.govt.nz/jobs-database/health-and-community/community-services/psychologist/about-the-job>

Psychologist- B.A. Salary. (2020). Salary.com. <https://www1.salary.com/Salaries-for-psychologist-with-a-Bachelors-Degree>

Psychologist - M.A. Salary. (2020). Salary.com. <https://www.salary.com/research/salary/benchmark/psychologist-salary>

Psychologist - Ph.D Salary. (2020). Salary.com. <https://www.salary.com/research/salary/benchmark/psychologist-phd-salary>

Psychologist Salary Denmark. (2020, May 24). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/psychologist/denmark>

Queensland Government. (2018). A guide to working safely in people's homes. [https://www.worksafe.qld.gov.au/\\_data/assets/pdf\\_file/0018/82503/community-working-safely-in-peoples-homes.pdf](https://www.worksafe.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0018/82503/community-working-safely-in-peoples-homes.pdf)

Responsibilities of the Ministry. (n.d.). Ministry of Social Affairs and Interior. <https://english.sim.dk/responsibilities-of-the-ministry/>

Ritchie, J.E. (1967). The relation of the university to the profession of social work. *The New Zealand Social Worker: News and Opinions*, 3(2) pp. 3-13.

Robson, S. (2019, September 30). Oranga Tamariki social workers face assaults, abuse and threats. RNZ. <https://www.rnz.co.nz/news/national/400005/oranga-tamariki-social-workers-face-assaults-abuse-and-threats>

Ruth, B. J., Gianino, M., Muroff, J., McLaughlin, D., & Feldman, B. N. (2012). You can't recover from suicide: Perspectives on suicide education in MSW programs. *Journal of Social Work Education*, 48(3), 501-516.

Salsberg, S., Quigley, L., Mehfoud, N., Acquaviva, K., Wyche, K., & Silwa, S. (2017). Profile of the social work workforce. Washington, DC: The George Washington University Health Workforce Institute. [https://hsrc.himmelfarb.gwu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=sphhs\\_policy\\_workforce\\_facpubs](https://hsrc.himmelfarb.gwu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1015&context=sphhs_policy_workforce_facpubs)

Saturno, S. (n.d). Violent Crime and Social Worker Safety. Retrieved from [https://www.socialworktoday.com/archive/exc\\_032511.shtml](https://www.socialworktoday.com/archive/exc_032511.shtml)

Sewpaul, V., & Jones, D. (2005). Global standards for social work education and training. *Social Work Education*, 23(5), 493-513.

Singer, J. B., & Slovak, K. (2011). School social workers' experiences with youth suicidal behavior: An exploratory study. *Children & Schools*, 33(4), 215-228.

Singer, P. A., & Brook, D. (2011). Grand Challenges Canada/Grand Defis Canada: Bold ideas for humanity: The grand challenges approach. Toronto, Canada. Retrieved from <http://www.grandchallenges.ca/wordpress/wpcontent/uploads/2011/02/thegrandchallengesapproach.pdf>

Skills for Care. (n.d). <https://www.skillsforcare.org.uk/Home.aspx>

Smith, J. (2019, October). *Overview of the social care sector*. Prospects. <https://www.prospects.ac.uk/jobs-and-work-experience/job-sectors/social-care/overview-of-the-social-care-sector>

Smoley, H. (2016). *Social Workers in the New Times: A National Portrayal*. (MSW Clinical Research Paper, Social Work, St. Catherine University). [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com/&httpsredir=1&article=1676&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com/&httpsredir=1&article=1676&context=msw_papers)

Social & Health Services and Labour Market. (2016). DEFACTUM. <https://www.defactum.net/about-us/>

Social policy in Denmark. (2012). The Ministry of Social Affairs and Integration. <http://www.oim.dk/media/14947/social-policy-in-denmark.pdf>

Social Work Careers Available. (2019, July 1). Retrieved from <https://socialworklicensure.org/careers/>

Social Work Salary: What You'll Earn. (2019). All Psychology Schools. <https://www.allpsychologyschools.com/social-work/salary/>

Social Work Services in the Ambulatory Care Center. (2020). HSS. <https://www.hss.edu/social-work-services-at-ambulatory-care-center.asp>

Social work, candidate. (2018). Aalborg University. <https://www.aau.dk/uddannelser/kandidat/socialt-arbejde/job-karriere/>

Social work. (2014, June 11). Queensland Government. ). Queensland Health. <https://www.health.qld.gov.au/employment/work-for-us/clinical/allied-health/practise-requirements/social-work>

Social Worker - Live in Melbourne. (2017). <https://liveinmelbourne.vic.gov.au/work/occupations/social-worker>

Social Worker (MSW) Salary in the United States. (2020). Salary.com <https://www.salary.com/research/salary/benchmark/social-worker-msw-salary>

Social Worker Community & Social Service Worker Salary Aalborg, Denmark. (2020). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/social-worker-community-and-social-service-worker/denmark/aalborg>

Social Worker Community & Social Service Worker Salary Horsens, Denmark. (2020). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/social-worker-community-and-social-service-worker/denmark/horsens>

Social Worker Community & Social Service Worker Salary. (2020). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/social-worker-community-and-social-service-worker/denmark/odense>

Social worker jobs. (2018). Youth Employment UK. <https://www.youthemployment.org.uk/careers-hub-job-role/social-worker/>

Social worker jobs. (2020). Oranga Tamariki Ministry of Children. <https://www.orangatamariki.govt.nz/about-us/careers-with-us/social-worker-jobs/about-the-role/>

Social Worker Salaries. (2018). Human services guide. <https://www.humanservicesedu.org/social-work-salaries.html>

Social Worker Salary Copenhagen, Denmark. (2020, May 24). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/social-worker/copenhagen>

Social Worker Salary. (2020). SalaryExpert. <https://www.salaryexpert.com/salary/job/social-worker/denmark>

Social worker. (2020). <https://www.careers.govt.nz/jobs-database/health-and-community/community-services/social-worker/>

Social Worker. (n.d.). EHC. <https://explorehealthcareers.org/career/social-work/social-worker/>

Social workers - Australian Government. (n.d.). Australian Government .Joboutlook. <https://joboutlook.gov.au/Occupation?code=2725>

Social workers - Helping to identify needs and assist with referrals to support services. (2020). Government of South Australia. Department for Correctional Services. <https://www.corrections.sa.gov.au/careers/Working-with-prisoners-and-offenders/social-workers>

Social Workers in Government Agencies. (2011). NASW. [https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=Uxvwi\\_qOumU%3D&portalid=0](https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=Uxvwi_qOumU%3D&portalid=0)

Social Workers. (2020). Ministry of Business, Innovation and Employment. <https://occupationoutlook.mbie.govt.nz/social-and-community/social-workers/>

Social workers. Work Environment for Social Workers (2020). CollegeGrad. <https://collegegrad.com/careers/social-workers>

Social Workers: Career, Salary and Education Information. (2020). Collegegrad. <https://collegegrad.com/careers/social-workers>

Socialrådgiver - UddannelsesGuiden. (2019, December 17). <https://www.ug.dk/job/job-fordelt-paa-erhvervsomraader/paedagogiskkirkeeligtogsocialarbejde/socraadgivning/socialraadgiver>

Spear, A. R. (2016). Bless your hear but hide the children : the effect of entertainment media depictions of social workers on public opinions about social work as a profession. (Master's dissertation, Smith College, Northampton, MA). <https://scholarworks.smith.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2822&context=theses>

Staniforth, B., Deane, K. L., & Beddoe, L. (2016). Comparing public perceptions of social work and social workers' expectations of the public view. *Aotearoa New Zealand Social Work*, 28(1), 13–24. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol28iss1id112>

Staniforth, B., Fouche., C & Beddoe, L. (2014). Public perception of social work and social workers in Aotearoa New Zealand. *Aotearoa New Zealand Social Work*, Vol. 26, No. 2/3, 48-60. <https://anzasw.nz/wp-content/uploads/Social-Work-Review-Volume-26-Numbers-2-and-3-2014-Articles-Staniforth-Fouche-Beddoe.pdf>

Stine, M. & Helle Ourø, N (2011). Rise in reported cases of bullying and violence at work. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*.

Strengthening people and places: the role and value of community and neighborhood centers. (2011). <http://communityplus.org.au/wp-content/uploads/2015/03/Strengthening-people-place-the-role-and-value-of-community-neighbourhood-centres.pdf>

The Agency for the Modernisation of Public Administration. (2011). Employment in the Danish State Sector. [https://modst.dk/media/14137/employment\\_in\\_the\\_danish\\_state\\_sector\\_-\\_slutversion.pdf](https://modst.dk/media/14137/employment_in_the_danish_state_sector_-_slutversion.pdf)

The ASYE for adult services. (n.d.). Skillsforcare. <https://www.skillsforcare.org.uk/Learning-development/social-work/asye-adults/The-Assessed-and-Supported-Year-in-Employment-Adults.aspx>

The Danish Ministry of Employment. (2018). Rules and rights — when working in Denmark. [https://www.bm.dk/media/7540/engelsk\\_k6\\_17-1995-beskaeftigelsesministeret\\_info-folder-2018\\_a4.pdf](https://www.bm.dk/media/7540/engelsk_k6_17-1995-beskaeftigelsesministeret_info-folder-2018_a4.pdf)

The Image of Social Work. (2020). <https://www.childrensocialworkmatters.org/making-a-difference/image-of-social-work/>

The Regions — In brief. (2012). Danish Regions. <https://www.regioner.dk/media/1334/regionerne-kort-fortalt-2011-engelsk.pdf>

The size and structure of the adult social care sector and workforce in England, 2019 (2019). Skillforcare. <https://www.skillsforcare.org.uk/adult-social-care-workforce-data/Workforce-intelligence/documents/Size-of-the-adult-social-care-sector/Size-and-Structure-2019.pdf>

Two Philanthropic Foundations. (2020). The Velux Foundations. <https://veluxfoundations.dk/en/about/fondsfamilien>

Uehara, E., Flynn, M., Fong, R., Brekke, J., Barth, R. P., Coulton, C. ... & Manderscheid, R. (2013). Grand challenges for social work. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 4(3), 165-170.

Victorian Allied Health Workforce Research Program. (2018). Readkong. <https://www.readkong.com/page/victorian-allied-health-workforce-research-program-9538707?p=5>

Weiss-Gal, I. & Welbourne, P. (2008). The professionalization of social work: a cross-national exploration. *International Journal of Social Welfare*, 17, 281-290.

What does the social care workforce look like across the four countries? (2020). Nuffieldtrust. [https://www.nuffieldtrust.org.uk/news-item/what-does-the-social-care-workforce-look-like-across-the-four-countries#\\_ftn22](https://www.nuffieldtrust.org.uk/news-item/what-does-the-social-care-workforce-look-like-across-the-four-countries#_ftn22)

What types of jobs and employers are there in social work? (n.d.). Targetcareers. <https://targetcareers.co.uk/career-sectors/public-sector-and-charity/718-what-types-of-jobs-and-employers-are-there-in-social-work>

What's it like to be a Social Worker? (n.d.). Seek. <https://www.seek.com.au/career-advice/role/social-worker>

Where Can I Work With a Degree in Social Work? (2018). HumanServicesEdu. <https://www.humanservicesedu.org/where-can-i-work-with-a-degree-social-work.html>

Who organizes and funds social care? (2020). NuffieldTrust. <https://www.nuffieldtrust.org.uk/news-item/who-organises-and-funds-social-care>

Wilkey, C., Lundgren, L., & Amodeo, M. (2013). Addiction training in social work schools: A nationwide analysis. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 13(2), 192-210.