

אוניברסיטת תל-אביב
הפקולטה למדעי החברה ע"ש גרשון גורדון
בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש בוב שאפל

שותפות עם לקוחות: אתיקה ופעולה 1110.3746.01 (2 ש"ס)
Partnerships with Service-Users: Ethics and Action

סמסטר ב', שנה"ל תשפ"א, 2021

יום ב', 14-16

ד"ר ליה לויין

שירותי הרווחה בישראל מתאפיינים בשנים האחרונות במגמה גוברת של עידוד שיתוף לקוחות בקבלת החלטות בעניינם. אך מהו שיתוף של לקוחות? כיצד ניתן להגדיר שותפות עם מקבלי שירותים? והאם ניתן בכלל לקבל החלטות באופן משותף בתהליכי התערבות בעבודה סוציאלית?

פרקטיקת השיתוף מוצגת, הן בספרות והן בשיח המאפיין אותה, כביטוי לערך השוויון אותו מבקשת לקדם העבודה הסוציאלית, וכהשתקפות של עליית מדרגה אתית ומוסרית ביחסים שבין שירותי רווחה ללקוחותיהם. הנחת היסוד המרכזית בבסיס תפיסה זו, היא כי שיתוף לקוחות הוא פעולה מעצימה, המגבירה את עצמאות הלקוחות ואת תחושת שליטתם על חייהם. בין השאר נטען, כי גישה זו הנה בעלת פוטנציאל חשוב לסיוע לאוכלוסיות אשר התקשו עד כה, מסיבות שונות, להשיג קולן אל מול ובקשר עם שירותי הרווחה -- בהן אוכלוסיות מודרות חברתית, אוכלוסיות החיות בעוני, ואוכלוסיות מוחלשות נוספות.

אך המציאות אינה תמיד פשוטה כל כך; כתיבה ביקורתית ברחבי העולם מצביעה על האפשרות לקיומו של קשר מורכב יותר בין אתיקה, שיתוף לקוחות ופעולות אנטי-דכאניות או כאלו המצמצמות הדרה. השיח המגובה על ידי כתיבה זו מוצא ביטוי גם בעבודתם/ן של עובדים/ות סוציאליים/ות, אשר מתקשים/ות למצוא מסגרות מארגנות לחשיבה ועשייה העשויות לסייע להם/ן בהתמודדות עם המורכבות האתית הגלומה בשיתוף לקוחות.

הקורס הנוכחי מבקש להציע ללומדים/ות בו הזדמנות להרחיב את החשיבה והעשייה בתחום שיתוף הלקוחות, וכן לתרגל את ההתבוננות הביקורתית על התערבויות הכוללות שיתוף לקוחות. זאת, באמצעות שילוב בין למידת תכנים תיאורטיים עדכניים לבין ניתוח פרקטי ומעמיק של התערבויות שונות הן של אחרים והן מניסיונם/ן של תלמידי/ות הקורס. הקורס מיועד לתלמידי/ות העובדים/ות במגוון רחב של הקשרים וארגונים, ועם מגוון אוכלוסיות – ילדים, משפחות, זקנים ועוד; ולמעשה, לכל מי שמעוניינים/ות להעמיק בשאלות הנוגעות ליחסי הכח בתוך ההתערבויות שהם/ן עצמם/ן מוציאים לפועל, להירארכיות הגלויות והסמויות במפגש עם פוגיהם/ן, ולהשלכות של יחסים אלו על המדובר ושאינו מדובר בהתערבות. כמו כן, הוא מיועד למבקשים/ות לחדד את מיומנויותיהם/ן ויכולתם/ן לעסוק בעבודה סוציאלית משתפת ושתפנית.

יום ושעת קבלה: בתיאום מראש (levinlia@tauex.tau.ac.il, 6405916-03).

חובות

1. הנוכחות בקורס היא חובה. סטודנט/ית שיעדר/תיעדר מהקורס יותר מ-3 פעמים, תופסק השתתפותו/ה בקורס.
2. השתתפות פעילה. משקל מרכיב זה בציון, 10%.
3. עבודה מסכמת. משקל העבודה המסכמת בציון הסופי - 90%.

שאלות מנחות לכתיבת העבודה

- בחרי/י מפגש (מפגש יחיד פורמאלי או בלתי פורמאלי, התערבות שלמה, מספר שלבי התערבות) בינך לבין לקוח/ה (ברמת הפרט או מעבר אליה), שזכור לך במיוחד כמשמעותית. תארי/י אותה בקצרה.
1. באיזו מידה התרחש במפגש לדעתך שיתוף אותנטי בידע? מדוע? הסבר/י. (15%)
 2. באיזו מידה התרחש במפגש לדעתך שיתוף אותנטי בכוח? מדוע? הסבר/י. (15%)
 3. אילו השפעות היו להקשר (הפוליטי ובכלל, כפי שהוגדר בקורס) על מידת השתתפות במפגש לדעתך? הסבר/י. (15%)
 4. כיצד היה/תה לדעתך משיב/ה הלקוח/ה על השאלות בסעיפים 1-3? האם התשובות היו דומות או שונות לתשובותייך שלך? כיצד את/ה מסבירה את הדמיון/השוני בתשובות? (20%)
 5. התבונן/י ביקורתית במפגש. האם מידת השיתוף בו גבוהה או נמוכה מדי? גבוהה או נמוכה מספיק? מה יתרונות מידת השיתוף שזיהית, ומה הסרונותיה? (20%)
 6. שתף/י בקצרה בתובנה אחת עמה את/ה מסיימת את הקורס. באיזו אופן תובנה זו מתכתבת עם חייך האישיים או המקצועיים? (10%)

הנחיות כלליות לכתיבת העבודה

1. כתיבת והגשת העבודה היא באופן אישי או בזוג.
 2. אורך העבודה עד 9 עמודים לכותבים/ות באופן אישי, או 11 לכותבים/ות בזוג (לא כולל שער ורשימת מקורות).
 3. אנא הקפידו בכתיבתכם/ן על כללי הכתיבה האקדמית, בכללם כללי אזכור וציטוט על פי הנחיות ה-APA, גרסה שבעית. (5%)
 4. במידה שהעבודה נכתבת בזוג, על שתי השאלות האחרונות להיכתב בנפרד על ידי כל אחד/ת מן הכותבים/ות. לא ניתן לכתוב את העבודות בשלישיות או מעבר לכך.
- המועד להגשת העבודה: 2.8.21. אנא הגישו את העבודה למרצה בדואר אלקטרוני. שימו לב כי על פי נוהלי בית הספר: בקורס שבו מטלת הסיום היא עבודת סיכום – נקבע מועד בו רשאי התלמיד להגיש עבודה במועד אחד בלבד. הגשת עבודה באיחור של עד שבוע, ללא אישור וועדת התלמידים, תגרור הורדה של 5 נקודות מציון העבודה. הגשה באיחור מעבר לשבוע ימים תגרור הורדה של 10 נקודות מציון העבודה על כל שבוע שיחלוף. שימו לב כי אין אפשרות לתקן עבודה בקורס.

נא הקפידו על כללי האתיקה והיושרה המתבקשים. עבודות שלגביהן יעלה חשש שמעורבת בכתיבתן העתקה או כל הפרה אחרת של כללי האתיקה האוניברסיטאיים יועברו ישירות לטיפול ועדת המשמעת האוניברסיטאית.

במהלך הקורס תתבקשו לגלות ערנות לייצוגים בתקשורת של שיתוף לקוחות, וכן לביטויים של תקשורת משתפת במרחב חייכם/ן.

מבנה הקורס

חלק א': תיאוריה ומסגרות קונספטואליות של שיתוף לקוחות (שיעורים 1-4)

1. הגדרות מתקדמות של שיתוף לקוחות - סקירתן; תחילת ביטוייהן במדיניות חברתית בישראל, בחוקים ונהלים המכוונים את הפרקטיקה של עובדים סוציאליים; תרגומן לפרקטיקות ברמת הפרט, הקבוצה והקהילה; תרגומן לשלבי התערבות שונים - מן התכנון ועד לסיום ההתערבות והערכתה.
2. היסודות האתיים, הפילוסופיים והפוליטיים שביסוד המגמה הגוברת לשותף לקוחות בתהליכי קבלת החלטות.

חלק ב': מורכבות המפגש בין תיאוריה לפרקטיקה בתחום שיתוף הלקוחות (שיעורים 5-9)

1. מיומנויות וטכניקות לשיתוף לקוחות.
 2. ניתוח משותף וביקורתי של השיח הקיים בתחום שיתוף הלקוחות בישראל - מה באפשרותנו ללמוד מטעויות של אחרים?
 3. ניתוח משותף וביקורתי של טכניקות ספציפיות לשיתוף לקוחות - למידה מהצלחות מישראל ומהעולם. הטכניקות יתמקדו ברמת הפרט, אך גם יגעו ברמות ההתערבות שמעליה.
 4. דילמות אתיות בתחום שיתוף הלקוחות - התנגשויות בין מאפייני לקוחות, ערכים, עמדות, חכמת מעשה והרגלים מקצועיים, בקונטקסט המידי של המפגש בשדה שבין עובד סוציאלי ללקוח.
- חלק ג': התמודדות ממוקדת-עשייה עם המפגשים המורכבים שמזמן תחום שיתוף הלקוחות (שיעורים 10-13)
1. ניתוח משותף וביקורתי של התערבויות של תלמידי/ות הקורס.
 2. סיכום הקורס.

ניתן לצבור נקודות בונוס בקורס באמצעות הצגת דיון הקשור לעבודתכם/ן; כלומר, באמצעות שימוש בקורס כפלטפורמה לחשיבה משותפת והתייעצות לגבי מקרים בהם נתקלתם/ן ונסיון אותו צברתם/ן בעבודתכם/ן בשדה העבודה הסוציאלית עד היום.

סטודנטים/ות המבקשים/ות לנצל במה זו יוכלו לצבור **עד 10 נקודות** שיתווספו לציון הסופי בקורס. ההצגה, שאורכה שליש שיעור (30 דקות), יכולה לכלול הצלחות שברצונכם/ן לחלוק בנושא שיתוף לקוחות, דילמות עמן אתם/ן מתמודדים/ן או התמודדתם/ן בהקשר של שיתוף לקוחות, דילמות עמן אתם/ן מתמודדים/ות בהקשר של עמדות, מדיניות או הנחיות בנושא שיתוף לקוחות, יכולתכם/ן לבצע אותה - או כל רעיון רלוונטי אחר. מלא הנקודות ינתנו למציגים/ות אשר יציגו דילמה או נושא מעניין, באופן ביקורתי וחושב, המערור דיון ורלוונטי לנושאי הקורס.

ניתן להציג באופן פרטני או בזוג. סטודנטים/ות המבקשים/ות להציג נושא מתבקשים/ות לקבל אישור לנושא שבחרו מראש ולהירשם להצגתו.

קריאת החובה בקורס

- וינריב, א. (2008). *בעיות בפילוסופיה של המוסר*. תל-אביב, ישראל: האוניברסיטה הפתוחה. (יחידה 1) פוקן, מ. (2005). *סדר השית*. תל-אביב, ישראל: בבל.
- Baaz, M. E. (2005). *The paternalism of partnership: A postcolonial reading of identity in development aid*. New York, NY: Zed. (5-4, 3 פרקים)
- Beresford, P., & Branfield, F. (2006). Developing inclusive partnerships: User-defined outcomes, networking and knowledge. *Health & Social Care in the Community, 14*, 436-444.
- Brueggemann, W. (2006). *The practice of macro social work*. Belmont, CA: Brooks/Cole. (6-1 עמ')
- Cribb, A., & Gewirtz, S. (2012). New welfare ethics and the remaking of moral identities in an era of user involvement. *Globalisation, Societies, and Education, 10*(4), 507-517.
- Krumer-Nevo, M. (2003). What helps in help? A new look at help for women in deep, long-term economic and social deprivation. *Families in Society, 84*(2), 169-178.
- Levin, L. (2012). Towards a revised definition of client collaboration: The knowledge-power-politics triad. *Journal of Social Work Practice, 26*(2), 181-195.
- Levin, L. (2015) Involvement as inclusion? Shared Decision-Making in Social Work Practice in Israel: A Qualitative Account. *Health & Social Care in the Community, 23*(2), 208-215.
- Levin, L., Gewirtz, S., & Cribb, A. (2017). Shared decision-making in Israeli social services: Social workers' perspectives on policy making and implementation. *British Journal of Social Work, 47*(2), 507-523.
- McKendrick, D., & Webb, S. A. *Taking a political stance in social work*. (באתר הקורס)

להרחבת היריעה

- איגוד העובדים הסוציאליים בישראל (2018). *קוד האתיקה*. תל-אביב, ישראל: המחבר. גוטמן, ד. (2001). *אתיקה למקצועות טיפוליים*. תל-אביב, ישראל: דיונון. וינגסט, י. וקריבוש, ל. (2007). ההייטק של האינטייק: תוצרי ניהול הידע באגף לשירותים חברתיים בעיריית נצרת-עילית. *חברה ורווחה, כז*, 479-496.
- כשר, ג. (1989). *תורת המוסר - מבוא*. תל-אביב, ישראל: משרד הביטחון.
- מרמור, א., לוי, ל. וכץ, כ. (2017). "תיבת פנדורה": חוויותיהם של עובדים סוציאליים לגבי שיתוף ילדים בועדות תכנון טיפול והערכה. *חברה ורווחה, לז*(2), 393-410.

- סינגר, פ. (2009). מוסר הלכה למעשה. ירושלים, ישראל: מאגנס.
- רוזנפלד, י. (1993). שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה עם ולמען אוכלוסיות מובסות. *חברה ורווחה*, יג, 236-225.
- רפטוב, א. ווייס-גל, ע. (2011). עד כמה עובדים קהילתיים משתפים את הציבור בהתערבויותיהם הקהילתיות? *חברה ורווחה*, ל"א(4), 605-579.
- שניט, ד. (2001). סודיות, פרטיות והזכות לדעת בעבודה סוציאלית. ירושלים, ישראל: מאגנס.
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.
- Beck, E. (2019, ahead of print). Naming white supremacy in the social work curriculum. *Affilia*.
- Beresford, P. (2000). Service users' knowledges and social work theory: Conflict or collaboration?. *British Journal of Social Work*, 30, 489-503.
- Beresford, P. (2016). *All our welfare: Towards participatory social policy*. Bristol, UK: Policy Press.
- Beresford, P., & Croft, S. (1993). *Citizen involvement: A practical guide for change*. Basingstoke, UK: MacMillan.
- Beresford, P., & Croft, S. (2001). Service users' knowledges and the social construction of social work. *Journal of Social Work*, 1, 295-316.
- Foucault, M. (1980). *Power/knowledge: Selected interviews and other writings 1972-1977*. New York, NY: Pantheon Books.
- Galper, J. H. (1975). *The politics of social services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-hall.
- Hubberstey, C. (2001). Client involvement as a key element of integrated case management. *Child and Youth Care Forum*, 30(2), 83-97.
- IFSW (International Federation of Social Workers). (2004). *Ethics in social work, statement of principles*. Bern, Switzerland: Author.
- Levin, L. (2019). Rethinking social justice: A contemporary challenge for social good. *Research on Social Work Practice*, 30(2), 186-195.
- Levin, L., & Ben Abou-Baruch, C. (2020, ahead of print). Social welfare reform in Israel: Social workers' views on change, participation and professional values. *Health & Social Care in the Community*.
- Levin, L., & Liberman, A. (2019). A case for Critical Social Action. *Families in Society*, 100(3), 248-259.
- Levin, L., & Tayri-Schwartz, T. (2016). Attitudes toward poverty, organizations, ethics and morals: Israeli social workers and shared decision-making. *Health Expectations*, 20, 448-458.
- Levin, L., & Weiss-Gal, I. (2009). Are social workers required to engage in participatory practices? An analysis of job descriptions. *Health and Social Care in the Community*, 17(2), 194-201.

Power Inquiry. (2006). *The report of power (Power to the people): An independent inquiry into Britain's democracy*. London, UK: Author.

Rowe, R., & Shepherd, M. (2002). Public participation in the new NHS: No closer to citizen control?. *Social Policy and Administration*, 36, 275-290.

Starkey, F. (2003). The 'empowerment debate': Consumerist, professional and liberational perspectives in health and social care. *Social Policy and Society*, 2, 273-284.

במהלך הקורס תופנו למקורות נוספים, למבקשים/ות להעמיק.

סמסטר מהנה ומאתגר!