



שם הקורס

שותפות עם לקוחות: אתיקה ופעולה

מרצה

ד"ר ליה לוי

מסטר

II

דרישות הקורס

1. הנוכחות בקורס היא חובה. על פי נוהלי בית הספר: סטודנט/ית שיעדר/תיעדר מהקורס יותר מ-3 פעמים, תופסק השתתפותו/ה בקורס.
2. עבודה מסכמת. מועד הגשת העבודה המסכמת: 1.8.23.

שאלות מנחות לכתיבת העבודה

- בחר/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. תאר/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 השתפנות 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 מסביר/ה 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 חסרונותיה? (20%)
 6. שתף/י בקצרה בתובנה אחת עמה את/ה מסיימ/ת 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. אנה 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.

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.

הרכב הציון הסופי

משקל העבודה המסכמת בציון הסופי - 100%.



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, המעורר 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.

מבנה הקורס

נושא	מספר שיעור
<p>חלק א': תיאוריה ומסגרות קונספטואליות של שיתוף לקוחות</p> <p>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.</p> <p>2. היסודות האתיים, הפילוסופיים והפוליטיים שביסוד המגמה הגוברת לשתף לקוחות בתהליכי קבלת החלטות.</p>	1-4
<p>חלק ב': מורכבות המפגש בין תיאוריה לפרקטיקה בתחום שיתוף הלקוחות</p> <p>1. מיומנויות וטכניקות לשיתוף לקוחות.</p> <p>2. ניתוח משותף וביקורתי של השיח הקיים בתחום שיתוף הלקוחות בישראל - מה באפשרותנו ללמוד מטעויות של אחרים?</p> <p>3. ניתוח משותף וביקורתי של טכניקות ספציפיות לשיתוף לקוחות - למידה מהצלחות מישראל ומהעולם. הטכניקות יתמקדו ברמת הפרט, אך גם יגעו ברמות ההתערבות שמעליה.</p> <p>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.</p>	5-9
<p>חלק ג': התמודדות ממוקדת-עשייה עם המפגשים המורכבים שמזמן תחום שיתוף הלקוחות</p> <p>1. ניתוח משותף וביקורתי של התערבויות של תלמידי/ות הקורס.</p> <p>2. סיכום הקורס.</p>	10-13

קריאת חובה

וינריב, א. (2008). *בעיות בפילוסופיה של המוסר*. האוניברסיטה הפתוחה. (יחידה 1)

פוקו, מ. (2005). *סדר השית*. בבל.

Baaz, M. E. (2005). *The paternalism of partnership: A postcolonial reading of identity in development aid*. Zed. (פרקים 3, 4 ו-5)

Beresford, P., & Branfield, F. (2006). Developing inclusive partnerships: User-defined outcomes, networking and knowledge. *Health & Social Care in the Community*, 14, 436-444.



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)

קריאת רשות

Beresford, P. (2000). Service users' knowledges and social work theory: Conflict or collaboration?. *British Journal of Social Work*, 30, 489-503.

IFSW (International Federation of Social Workers). (2004). *Ethics in social work, statement of principles*.

Levin, L. (2020). Rethinking social justice: A contemporary challenge for social good. *Research on Social Work Practice*, 30(2), 186-195.

Levin, L., & Liberman, A. (2019). A case for Critical Social Action. *Families in Society*, 100(3), 248-259.

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*.

Razon, S., & Levin, L. (2021). Shifting the focus inward: Israeli social workers' participation in decision-making and their inclusion of service-users in intervention-related decisions. *Health and Social Care in the Community*, 00, 1– 9.

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.

הערות

יום ושעת קבלה: בתיאום מראש (levinlia@tauex.tau.ac.il).



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, להשמיע 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 לתלמידיים/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 פניהם/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.

שימו לב: מפגשי הקורס לא יוקלטו על מנת לאפשר דיון פתוח. יחד עם זאת, לקראת סיום הסמסטר יועלו לאתר הקורס הרצאות מוקלטות של חלק מחומרי הקורס, אשר הועברו על ידי מרצת הקורס והוקלטו בנפרד.

סמסטר מהנה ומאתגר!