

נושא במוקד

תיווך לשוני ותרבותי של שירותים חברתיים

תיווך לשוני-תרבותי של שירותים חברתיים לעולים בישראל: חשיבותה של רגישות תרבותית

עדנה בוסטין

הכרת הפרופיל התרבותי של העולה, הפונה לקבל שירות חברתי, תאפשר להתאים את השירות ומרכיביו כך שיעלה בקנה אחד עם הערכים, הציפיות התרבותיות וההתנהלות של הפונה. דבר זה ישפר את היעילות המצופה של ההתערבות וימזער קונפליקטים בגין חוסר התאמה בין דפוסים תרבותיים שונים.

עדות של סטודנטית לעבודה סוציאלית

'... ההתערבות המקצועית עם ד' הייתה עבורי לא פשוטה כלל. עוד מהפגישה הראשונה ד' עורר בי רגשות של ריחוק, חרדה, ומסיבה לא ברורה חשתי מאוימת מפניו. המפגש הבין-תרבותי עם התרבות הרוסית היה זר עבורי ונטע בי תחושות לא קלות של אי רצון להתחבר ולהכיר את התרבות. אני מניחה שגם הדעות הקדומות לגבי העולים הרוסים... השפיעו על גישתי והרגשתי לגבי הטיפול.

נקודת המפנה בתהליך זה הייתה כאשר ד' סירב להגיע לטיפול. הוא חש כה מאוים ורחוק ממני אלפי שנות אור, עד כי הטיפול הפך לחוויה מלחיצה וקשה עבורו. היום אני מבינה שד' תפס אותי כמייצגת את התרבות הישראלית והשליך עלי את תחושת האמביוולנטיות שחש כלפי הישראלים.

...במהלך הקורס, במפגש עם התכנים שנאמרו, שחזרתי את החוויה שעברתי עם ד' והבנתי דברים רבים רבי ערך. הבנתי עד כמה שיפוטית ולא סובלנית הייתי בתחילת הטיפול עם ד' ועד כמה לא רגישת תרבות הייתי. התוודעתי לעובדה כי לפני כל התערבות מקצועית, ובמיוחד עם מטופל בן תרבות שונה משלי, חובה להכיר וללמוד את התרבות ממנה הוא צמח. וזאת כדי שההתערבות תהיה אפקטיבית ורלוונטית ותהלום את צרכי המטופל. בנוסף למדתי כי אנו בני האדם, כולנו נבראנו בצלם. ולמרות זאת אנו שונים - שונים בגזע, מין, באמונותינו, העדפותינו, תרבותנו; ולמרות השוני הזה אנו בוחרים [=ניתנת לנו אפשרות לבחור] האם שונות זו תפריד או תחבר בינינו...

מילות מפתח: עבודה סוציאלית עם עולים, שירותים חברתיים לעולים, רגישות תרבותית, קונפליקט בין תרבותי, תיווך תרבותי, מורשת תרבותית של עולים

ד"ר עדנה בוסטין עוסקת בהדרכה, בפיתוח ובניית קהילות ובקליטת עלייה. מרצה בבית הספר לעבודה סוציאלית באוניברסיטת בר-אילן.

בתחילת התהליך חשתי מאוימת באופן לא מודע, כנראה מתוך רצון לשמור על המקום שלי ומתוך חשש ממפגש עם תרבות זרה ולא מוכרת. בהמשך, לאחר שהתוודעתי לחרדה זו שלי, ועיבדתי אותה בהדרכה מול המדריכה שלי בתהליך מאומץ, אפשרתי לעצמי להכיל את החרדות שלי. רק לאחר מכן הצלחתי להכיל ולהרגיש את המצוקה של ד'. רק אז הצלחנו שנינו להתחבר האחד אל השני, תוך מתן מקום וכבוד לשונות התרבותית שנשא ד'...

יש להניח כי לולא השתתפה ל"י בקורס שעסק בעבודה עם אוכלוסיות מקבוצות תרבותיות שונות, היו עוברות עליה מספר שנים של תסכול בעבודתה כעובדת סוציאלית שאינה מצליחה לעזור באמת לפונים מקבוצות תרבותיות שונות שבהן משופעת החברה הישראלית.

קשר בין עולים לשירותים חברתיים

בני אדם עושים מאמצים להתמודד, לתפקד, להסתגל ולהתגבר על משברים המתרחשים בחייהם. משפחות משקיעות כוחות רבים כדי להתמודד עם אתגרים וקשיים, וכשאינן מצליחות בכך ונאלצות להזדקק לעזרה וסיוע, אין הן נמצאות בשיאן ובמיטבן. במצב של היזקקות לעזרה לשם מילוי הצרכים הנפשיים והחברתיים הבסיסיים, אדם חש שביר וביטחונו העצמי נפגע; הוא חווה תהליך שבו הוא נעשה מודע לחוסר היכולת שלו לספק את צרכיו ואת צרכי הקרובים אליו. אופי המגע שלו עם השירותים החברתיים יכול לקבוע עד כמה יתחזק וירכוש כלים ואמצעים לתפקוד עצמאי ולהתמודדות טובה או, לחילופין, ישקע ויתדרדר. אם העולה מגיע לשירות הסוציאלי, ו'קבלת הפנים' שהוא זוכה לה מאופיינת בריחוק, בהתנשאות, בדעות קדומות, או, לחילופין, בחשש, בניכור או בחרדה, הסיכוי לתהליך אפקטיווי הוא אפסי.

עולים, או מהגרים, זקוקים תמיד לסיוע בהתארגנות, אם זה במציאת דיור ותעסוקה, אם זה ביצירת קשרים פונקציונליים עם מוסדות וארגונים ואם ביצירה של רשת ביטחון חברתית. מינון הסיוע משתנה על פי המאפיינים והרקע האישיים, ואולם סיוע נדרש בכל מקרה. תהליך ההסתגלות לחברה חדשה כולל יצירה וביסוס של קשרים פונקציונליים עם מוסדות וארגונים באמצעות משאבים אישיים וקבוצתיים ואולם, בהעדר משאבים עצמיים וקבוצתיים, זקוקים מהגרים למקורות סיוע חיצוניים, בין פורמליים ובין בלתי פורמליים (לשם, 1990; Sharlin, 1998; Padilla, 1997) לעולים/למהגרים צרכים רבים בגין המעבר לארץ החדשה; ומכיוון שהם אינם נוטים להסתייע בשירותים החברתיים,¹ יש לשער שצרכים רבים שלהם אינם נענים, במיוחד לאור רמת ההכנסה הנמוכה וההיזקקות לסיוע הממסדי לקליטה. עובדים עם עולים צריכים להיות מודעים ללחצים המופעלים על בני המשפחה בשל תנאי ההתמודדות שלהם, החדשים להם בחלקם או ברובם: יש להניח כי הבתים שבהם הם גרים תמיד מלאים ותמיד רועשים (בגין מגורים משותפים), ששעות העבודה שלהם ארוכות (בשל הצורך לעבוד במספר משרות), שיש חוסר תקשורת עם הילדים המתבגרים במשפחה (בשל הבדלי מנטליות ויכולת הסתגלות) שקיימת נשירה של ילדים בוגרים יותר מבית הספר (בגין יציאתם לעבודה כדי לתרום לכלכלת המשפחה), ושיש אצלם פערים בנגישות לשירותים לעומת הצרכים (Padilla, 1997).

1 לפי Sharlin, 1998, רק 20% מהמהגרים מחבר המדינות לשעבר לישראל הנזקקים לעזרה פונים לשירותים החברתיים.

כשעולים מגיעים אל השירותים החברתיים מתוך מצוקה, מתוך חוסר יכולת להתמודד עם צרכים, עם קשיים ועם בעיות - ושם לא 'ממש' מבינים אותם, לא מקבלים אותם ולא מסייעים להם להתמודד עם הבעיות שהם מזהים ולפתח מענים להן תסכולם רב שבעתיים. למשל, להורים עולים יש קושי לשמר דפוסים של פיקוח על הילדים כפי שהיה בארצות המוצא, וקושי זה מביא את חלקם אל השירותים החברתיים בניסיון לקבל עזרה. ואולם בבואם הם צפויים, פעמים רבות, לעימות ולתסכול, בעיקר בשל הבדלים תרבותיים והבדלי נורמות מקובלות. עולים מיוצאי חבר המדינות ומאתיופיה מענישים את ילדיהם ענישה פיזית, שבעיניהם נראית נורמטיבית ומעידה על אהבה ועל דאגה, אך על פי רוב אינה לגיטימית בעיניים מערביות, ואף מדווחת על ידי העובדים הסוציאליים לרשות. הדבר מכעיס ומקומם אותם, כי בראיית עולמם אלו לחוק להתערב בעניינים משפחתיים; בשל כך הם עלולים להימנע מפנייה חוזרת לשירות ואף ימנעו מאחרים מלהסתייע בשירות זה בעתיד (Sewell-Coker & al., 1985). כדי למנוע קונפליקטים כגון אלו, מן הראוי ליידע עולים, כבר בשלבי הקליטה הראשוניים, בדבר החוקים והנורמות המחייבים בישראל והמאפשרים התנהלות תקינה (כלומר התנהלות נורמטיבית, כזו שמקובלת בארץ ואינה מזמינה התערבות של פקידי סעד לחוק הנוער, קציני ביקור סדיר וגורמי חוק אחרים).

העובדה כי רק כ- 20% מהעולים החווים קשיים פונים לקבל עזרה, מציבה שאלות אחדות שהן מענייניו של מאמר זה, ובראש וראשונה - מדוע אינם פונים?

הספרות מציגה מספר מחסומים המגבילים פנייה של עולים לשירותים חברתיים לקבלת עזרה:

1. **מחסום השפה** - העובדים בשירותים החברתיים אינם דוברים את שפתם של הפונים ומשום כך פונים שאינם דוברים את השפה השלטת אינם מבינים את הנאמר ואינם מבינים את הנחיות הטיפול. מכיוון שכך, אין הם רואים כל שיפור במצבם, הם מתקשים ביצירת קשר עם נותני השירות ונוטים לדחות ואף לבטל פגישות (Reynolds, 2004). בישראל, שירותים רבים נוטים לפטור עצמם בהעסקת מגשרים או מתרגמים עבור פונים שאינם דוברים עברית. יש בכך הרבה מהחיוב, משום שבכך מתאפשרת אינטראקציה בסיסית בין נותני השירות לצרכניו, אך אין בכך כדי לפטור את השירות מלהעסיק אנשי מקצוע דוברי שפה וכן לרכוש בעצמם ידע תרבותי, משום שתרגום בדרך כלל אינו מדויק ואינו נקי מפרשנות, מסינון ומדעות קדומות.
2. **מחסום התרבות** - קונפליקט בין-תרבותי מתרחש לעתים קרובות כשהפונה ונותן השירות באים משני עולמות שונים ולכל אחד מהם ערכים וציפיות המשוקעים בתרבותו שלו. פונים המגיעים מתרבות שונה חשים שאין מבינים אותם ואין נותנים כבוד לתרבותם, ומאידך, עובדים סוציאליים שהתחנכו בתרבות מערבית מאוכזבים מכך שפונים מחבר המדינות לשעבר, או מאתיופיה, אינם משתפים אותם בעולמם הרגשי, והם נוטים להאשים פונים אלו בחוסר שיתוף פעולה או בהתנגדות לטיפול. בקיאות במאפייני התרבות הייתה מביאה לשימוש בגישה קוגניטיבית שהייתה מתאימה יותר למאפייני התרבות של הפונים, מעודדת שיתוף פעולה ועשויה למנוע אכזבה ותסכול במפגש הטיפולי.
3. **מחסום של התייחסות** - פונים מקבוצות מיעוט תרבותיות חשים התייחסות סטראוטיפית, דעות קדומות והתנשאות של נותני השירות כלפיהם וכן אפליה בהשוואה לאחרים שמוצאם מקבוצת הרוב באוכלוסייה (Reynolds, 2004).
4. **מחסום של עמדות** - העובדה שמרבית אנשי המקצוע משתייכים לתרבות הרוב מהווה מגבלה ליכולתם להתמודד עם סוגיית השונות והשפעתה על חייהם של בני אדם, עם סוגיות של דיכוי, אפליה, גזענות והשתייכות לקבוצת מיעוט (McPhatter & Ganaway, 2003).

5. **מחסום הידע** - במדינות שאינן מערביות, כמו חבר המדינות לשעבר ואתיופיה, לא התקיימו שירותים חברתיים במתכונת המתקיימת בישראל. עולים מארצות אלו אינם מכירים ואינם יודעים מה הם יכולים וזכאים לצפות מהשירותים ומה השירותים יכולים וזכאים לצפות מהם. בחבר המדינות ניתנו שירותים סוציאליים על ידי רופאים או פסיכולוגים, ולטיפול הנפשי התלוותה קונוטציה שלילית. וכך, כאשר יש מגע של עולים עם השירותים, הוא מתקיים בדרך כלל מתוך תחושת אין ברירה; הם חייבים להגיע לשירות כדי לקבל אישורים עבור הרשות המקומית, עבור בית הספר או כדי שיוכלו להשתתף בתוכניות ובפרויקטים שונים. לעתים עולים מגיעים לשירות משום שהם זקוקים לעזרה, ושירותי הרווחה הם הכתובת היחידה.
6. **מחסומים אישיים** - העבודה בשירותים החברתיים היא סיזיפית, קשה ותובענית, והמשא של פיתוח יכולת תרבותית נתפס בעיני העובדים בשדה כ'משא עודף' שאין להם לא זמן ולא אנרגיה להשקיע בלמידתו. האמונה המושמעת מפייהם ש'כולנו בני אדם' משמשת לעתים הצדקה לא לחולל שינוי בגישה ובהתנהגות (McPhatter & Ganaway, 2003).
7. **מחסום אמון** - נותני השירות מייצגים את הממסד, ובתרבויות שונות קיים חוסר אמון בסיסי בממסד. העולים מגיעים לשירותים טעונים בדעות קדומות ובשמעות על השירותים, שהגיעו אליהם באורח בלתי פורמלי מחבריהם בקבוצה החברתית או מבני משפחה (Berger, 1999; Sharlin, 1998).
8. **מחסום נגישות** - לעיתים השירות אינו נגיש ואינו גמיש מבחינת הזמן, מבחינת השפה, המיקום הגיאוגרפי והפיזי (Cox & Ephross, 1998).

העובדה כי כ-40% ממקבלי הבטחת הכנסה בארץ הם עולים חדשים משקפת מצב שבו חלק גדול מהעולים לא השלימו בהצלחה את תהליך העלייה וההסתגלות לחיים בישראל, והם חווים קשיים וחיי 'שוליות'. עולים אלו הם יעד להתערבות של השירותים החברתיים, אולם חלקם הגדול אינו מגיע לקבלת סיוע בשירותים השונים בשל מחסומים שצוינו לעיל והם מסתייעים, במקרה הטוב, במקורות תמיכה חלופיים, ובמקרה הטוב פחות כושלים בהתמודדות ונזרקים לשוליים החברתיים.

אסטרטגיות התערבות

מדינת ישראל כמדינת הגירה היא מדינה הטרוגנית המעמידה אתגר דינמי בפני מערכות השירותים הציבוריים הן ברמה לאומית והן ברמה קהילתית. ברמה לאומית יש לשים לב לעובדה כי שיעור הפונים מקבוצות מיעוט תרבותיות הנזקקים לשירותים סוציאליים עולה בהתמדה, בעוד מרבית אנשי המקצוע בשירותים אלו ממשיך להשתייך לקבוצת הרוב באוכלוסייה. המשמעות היא שאנשי המקצוע אינם בקיאים במציאות שבה חיים הפונים מקבלי השירות ואינם מכירים די הצורך את השפעתה של מציאות זו עליהם. הדבר נכון גם לגבי תלמידים אל מול העוסקים בהוראה בבתי ספר (Ford, Moore & Milner, 2005), לקוחות הפונים לשירותים רפואיים אל מול מספקי השירותים הרפואיים, וכן הלאה. בכל מקרה שבו מתרחשת אינטראקציה טיפולית בין אנשים שאינם מאותה תרבות, מוטלת אחריות על נותן השירות לבחון באיזו מידה הוא מצויד בכלים המתאימים להתערבות ההולמת את תכונותיו ואפיוניו של האדם שלפניו.²

2. נספח מס' 1 מציג כלי המסייע לשירות לבחון את המידה שבה הוא מכאן ורגיש לתרבות.

להלן קבוצה של גורמים שאליהם יש להתייחס כאשר עובדים עם פרטים, משפחות וקבוצות מתרבויות שונות מתרבותו של נותן השירות החברתי. הכרת הפרופיל התרבותי של האדם הפונה תאפשר להתאים את השירות ומרכיביו כך שיעלו בקנה אחד עם הערכים, הציפיות התרבותיות וההתנהלות של הפונה, מה שישפר את היעילות המצופה של ההתערבות וימזער קונפליקטים בגין חוסר התאמה בין דפוסי תרבותיים שונים (Milner, 2005):

1. **תפיסת האני:** אינדיווידואליזם לעומת קולקטיוויזם. הערכים הבין-אישיים שמקנה התרבות, תחרותיים או שיתופיים, תואמים את תפיסת ה'אני' שלה. כאשר אין התאמה בין נותן השירות, בן תרבות הרוב הדוגלת באינדיווידואליזם, לבין תרבות העולה, בן תרבות המיעוט הדוגלת בגישה קולקטיביסטית יותר, עלול להתעורר קונפליקט, משום שנותן השירות עשוי לעודד את העולה להישגיות אישית ולעבודה עצמאית, בעוד העולה, הדואג לרווחת הקבוצה והמשפחה, ישאף שלא להתבלט על פני חבריו, לא להצטיין על חשבונם ולא להשאיר אותם מאחור.
2. **האמונות המנחות את המגעים החברתיים:** אוניוורסליזם מול פרטיקולריזם. נותני השירות עשויים לעבוד בצמידות לכללים או עשויים לנטות לגמישות ולחיפוש חלופות. כאשר העובד אינו מתפשר בנוגע לתקנות ולכללים ואילו העולה מצפה להגמשה מסיבות שונות (בעיקר משום שבארץ המוצא כך עבדה המערכת), עלולים כמעט בוודאות להיווצר קונפליקטים.
3. **דפוסי תקשורת:** תקשורת ישירה, גלויה, מכוונת, המתייחסת למילים המושמעות ונאמרות - מול תקשורת עקיפה, רומזת, בלתי מילולית ונמנעת מעימותים. אם נותן השירות עושה שימוש בתקשורת ישירה ומקבל השירות חש בנוח בדפוס עקיף של תקשורת, הרי שלא מתקיימת ביניהם בעצם תקשורת, גם אם שניהם מדברים באותה שפה. גולדברג (Goldberg, 2000) טוענת כי האחריות על המסר היא בידי ספק השירות, ולכן עליו 'ללכת על הרצף' לקראת מקבל השירות, כלומר ללמוד את דפוס התקשורת הרלוונטי לגביו ולעשות בו שימוש על מנת שהמסר יתקבל בצורה הנכונה.
4. **אופן הפעולה ואורח החיים המועדף:** ההבדלים כאן הם בין אנשים המעורבים בעולמם באופן פעיל, מדגישים שיפור ושינוי הנמדדים לפי עשייה והישגים (doing), לבין כאלה החווים את חייהם כתהליך סביל (being) וכאלה המדגישים את ההתפתחות העתידית הנשאפת (becoming).
5. **אופן רכישת הידע על העולם וסידורו של הידע:** כאן ההבדלים הם בין אנשים הסומכים על יכולות אינטלקטואליות (תהליכים קוגניטיביים) לבין אלה הסומכים יותר על רגשות ואינטואיציות (תהליכים רגשיים) ובין כאלה המתבססים על שילוב בין השניים. עיבוד של רגשות עם עולים שמגיעים מתרבויות שבהן לביטויים חיצוניים של רגש אין לגיטימציה ואין מקום, אינו אפקטיווי ואינו מתאים, משום שהם אינם נמצאים בסיטואציה שבה הם מוכנים לעבור טיפול דינמי.
6. **ההיגיון המנחה את תהליך החשיבה והסקת המסקנות:** כאן הניגוד הוא בין נטייה לחשיבה של 'או או' לעומת נטייה מובהקת לחשיבה של 'גם וגם'.
7. **ראיית המציאות בפרמטרים של 'מוחשיות':** כאן הניגוד הוא בין נטייה לראות רק את המוחשי כאמיתי ומציאותי לעומת הכרה ברמה של מציאות המתקיימת מעבר לחושים (רוחניות), או הכרה בשני הממדים.

8. **תפיסת הזמן:** ניגוד בין תפיסת הזמן כמשאב מוגבל שיש לנהוג בו ביעילות ולהתאים עצמנו אליו, לעומת תפיסתו כ'כלי שרת' בידי האדם שניתן לעשות בו ככל העולה על רוחנו; ובין ההתייחסות לזמן מתוך שימת דגש על העבר (געגועים), לעומת התייחסות אליו מתוך דגש על ההווה (מעשיות והשלמה) או על העתיד (אופטימיזם ואמונה בשינוי).
9. **מיקוד שליטה:** פנימי - האדם נתפס כאדון לגורלו, לעומת חיצוני - תפיסה פטליסטית. מי שמאמין שהאדם הוא הקובע את גורלו, לטוב ולרע, רואה בו עצמו את המפתח, את הגורם וגם את מקור האשמה לכל אשר קורה לו, בעוד שמי שמאמין במיקוד שליטה חיצוני נוטה לתלות את הטוב ואת הרע במזל, בגורל ובגורמים שלא הוא אחראי להם (כגון מיטיבים מזדמנים, שונאים חסרי פשר ובלתי ניתנים לשליטה ועוד) (Ford, Moore & Milner, 2005).
10. **אמונות על טבע האדם:** תפיסת האדם כטוב מיסודו לעומת תפיסתו כרע מיסודו או תפיסה 'משולבת' (טוב ורע) או 'נייטרלית'.

מרכיבי תיווך ושיפור נגישות³

להלן כמה גישות שניתן לאמץ וטכניקות שבהן ניתן לנקוט כדי להקל על מתן שירות לעולים חדשים:

על נותני השירות ללמוד את הפרופיל ואת הקודים התרבותיים של קבוצות העולים המהוות את אוכלוסיות היעד של השירות, ולגבש כלים ותוכניות הולמים עבורן כדרך לשיפור השירות, להתמקצעות ולמניעת שחיקה שלהם ושל העולים כאחד. ככל שהמפגש המקצועי טעון פחות ונינוח יותר, תוצאותיו חיוביות לכל המעורבים בו. למשל, יוצאי ברית המועצות לשעבר שמים דגש על תועלתנות ועל תכליתיות, ולפיכך חשוב לבנות תוכניות מכוונות מטרה שהעולים יראו את התועלות שיפיקו מהן ושהתפוקות הדינמיות של התהליך הכרוך בהן יהיו רק בבחינת תוצר לוואי.

השפה היא 'דלת הכניסה' שבלעדיה אין כניסה לתרבות השונה ואין מפה ומצפן המאפשרים רכישה של ערכים, נורמות והתנהגויות המקלים על הקליטה וההסתגלות. הדברים אמורים לא רק לגבי החדשים החייבים לרכוש בקיאות בשפת המקום, אלא גם לגבי העוסקים במתן שירות לעולים. עליהם לפעול ללא לאות להחדיר בעולים מוטיבציה ללמידת השפה באופן פורמלי ובלתי פורמלי, ומצד שני לעשות מאמץ ולרכוש ידע בסיסי כלשהו בשפתם של העולים. יש בכך משום העברה של שדר מכבד מאוד לעולים.

מרבית העולים מגיעים מארצות בהן לא התקיימו שירותים חברתיים במתכונת המתקיימת בישראל, עובדה המחייבת היערכות כלשהי של המערכות הקולטות:

1. רצוי שנותני השירות ילמדו את מערכת השירותים החברתיים בארצות המוצא של העולים, כדי שיבינו את עמדותיהם של העולים כלפי השירותים ואת דפוסי השימוש בהם.
2. כיוון שהשירותים החברתיים בארצות המוצא של העולים שונים מאלו שבישראל, על נותני השירותים לספק לעולים מידע מקיף, מסודר, מובנה ושיטתי על השירותים הקיימים

3. על פי בוסטין, 2004.

בקהילה ועל החוקים והנהלים המחייבים, וזאת כבר עם הגעתם לקהילה המקומית. ההסברה צריכה להיות רלוונטית ולהתייחס למרכיבים התרבותיים של העולים ולהתקיים בשפתם. השירותים החברתיים צריכים להפיק חומרי הסברה ומידע שיהיו בשפת העולים ומכוונים לתרבות המוצא של העולים. חומרים אלו צריכים להיות זמינים במקומות שבהם נמצאים עולים וכן להיות מפורסמים ומשודרים באמצעי התקשורת השונים.

המגע של נותני השירות עם העולים מתנהל בדרך כלל על-פי קריטריון ממיין פונקציונלי: עלפי שנת עלייה, או גיל או מספר ילדים. היחס אל העולה הוא בהתאם לקטגוריה שאליה הוא משייך. יחס זה יש בו כדי לפגוע, כי הוא מבטל את הייחודיות של האדם ואינו מאפשר מתן ביטוי לעצמיותו. מתוך התייחסות זו נסגר פתח אפשרי לדו-שיח בין נותן השירות לעולה, והעולה מגיב ומתייחס גם הוא באותו תדר או ערוץ שבו מתייחס אליו נותן השירות. מכאן נובע תסכול הדדי: העולה - בגין אובדן העצמיות והיחס הטכנוקרטי, ונותן השירות - כי הוא חש שהעולה מגיע אליו רק לשם קבלת מענה לצרכים טכניים ואדמיניסטרטיביים. יש להתייחס אל העולים כבני אדם ייחודיים, להכירם כפרטים ולא כסטראוטיפים. האחריות לפריצת המעגל היא ללא ספק על נותן השירות, שהוא בעל המיומנות, ההכשרה והסמכות.

האפקטיביות של התוכניות והשירותים החברתיים קשורה, בין היתר, לעובדת היותם מערכתיים ומשתפים פעולה עם מוסדות וארגונים רלוונטיים ברמת הקהילה המקומית. פעילות באמצעות ומתוך מוסדות המוכרים לעולים מארצות מוצאם ואשר זוכים ברמה גבוהה של לגיטימציה, כמו בתי ספר, עשויים לשפר את הנגישות של השירותים החברתיים ולשדרג את הדימוי והתדמית שלהם בקרב העולים. מערכת הקשרים עם בית הספר עשויה לתרום לכל הגורמים השותפים ובראש וראשונה לעולים אשר ייחשפו כך באופן נורמטיבי לשירותי הרווחה, ללא חשש מסטיגמה או מהתערבות מאיימת; שירותי הרווחה מצדם יזכו בחשיפה מרבית, נורמטיבית ובלתי סטיגמטית בפני ציבור העולים; בית הספר יוכל להסתייע באותו הקשר בייעוץ ובהכשרה לצוות המורים באמצעות עובדים סוציאליים מקרב קבוצות העולים המיוצגות בו. ניתן לפגוש עולים באופן מתוכנן במוסדות נורמטיביים בקהילה: במרכז קהילתי, במתנ"ס, במוקד קליטה, במקום עבודה וכך לחשוף בפניהם ארגונים שונים הפועלים בקהילה. בנוסף ניתן לקיים פגישות לא רק במחלקה לשירותים חברתיים אלא גם בביתם של העולים, ברחוב, בתחנה לבריאות המשפחה, במגרש משחקים - כל אלו עשויים להיות קרקע נוחה למפגש בהיותם זמינים, נגישים וכלליים ואינם נושאים סטיגמה העולה לאיים על העולים.

אחד המשברים המאיימים במיוחד על המשפחה העולה או המהגרת הוא המשבר המשפחתי שממנו נובעים משברים נוספים לכל בני המשפחה ובשלו יש לפתח תוכניות העוסקות בהיבטים השונים של חיי המשפחה עבור בני המשפחה השונים. אלה עשויות להיות יפות לכל התרבויות בגין עיסוקן בנושאים אוניוורסליים: גירושין, אלימות, אלכוהוליזם, התפתחות של ילדים. אולם בתוך התוכניות האוניוורסליות חשוב לשלב תכנים המכוונים למורשת התרבותית של העולה, כי שילוב כזה יוצר אצל העולה תחושה שמבינים אותו ומתייחסים אליו כפרט. כאשר שירות חברתי רוצה להעביר מסר של אכפתיות, ראוי לבסס את ההתערבות המקצועית על הרקע, המורשת והצרכים של העולה.

כאשר נפגשים עם האוכלוסייה הנזקקת יש לשים דגש ראשוני על יצירת קשרים הדדיים. כדי ליצור קשרים יש להסביר מדוע נותן השירות שואל שאלות מסוימות וצריך לתאר במדויק את תהליך ההתערבות, כדי שהעולה יידע למה לצפות ומה מצופה ממנו.

עובדים מקרב ארצות המוצא של העולים, הפועלים בקרב אנשים מאותו מוצא, יכולים לתרום למערכת ולצוותים המקצועיים מהידע התרבותי המצוי ברשותם. הם עשויים לחזק את המוטיבציה של העולים לקחת חלק פעיל בתוכניות שונות ולתת אמון במערכת. אנשי מקצוע מקרב ארצות המוצא השונות יעבירו סדנאות, מפגשים קבוצתיים והרצאות הן לעולים מארצותיהם, הן לאנשי מקצוע בשירותים החברתיים והן לצוותים של בתי ספר. ייעוץ בנושא המורשת והתרבות ובנושא צורכיהם של ילדים עולים הוא משמעותי מאוד לבתי ספר שבהם ישנו מספר רב של ילדים עולים.

סיכום

עולים מקבלים סיוע המיועד להקל עליהם בתהליכי הקליטה וההסתגלות לחברה החדשה, אולם לחלקם סיוע זה אינו מספק והם זקוקים לתגבור ולהתייחסות פרטנית נוספת. כדי שהתייחסות זו תהיה אפקטיבית ולא מתסכלת לעולה ולנותן השירות, רצוי שתתחשב במאפיינים התרבותיים הייחודיים של העולה ושל משפחתו.

מקורות

בוסטין, ע' (2004). לנצל את ההזדמנות - מערכת הרווחה וקליטת העלייה. ירושלים: משרד הרווחה וג'וינט ישראל.

לשם, א' (1990). פרופיל של העלייה והמערכת הקולטת 1971-1990. בתוך עלייה וקליטה - בעיות ואתגרים; לקט סקירות ומאמרים. ירושלים: דע. מרכז ההסברה.

Berger, R. (1999). Group work with adolescent immigrant groups: Issues, obstacles, and Principles. In H. Bertcher, L. F. Kurtz and A. Lamont (eds.). **Rebuilding Communities Challenges for Group Work**. New York, London, Oxford :The Haworth Press Inc.

Cox, C. B. & Ephross, P.H. (1998). **Ethnicity and Social Work Practice**. New York: Oxford University Press.

Dhooper, S. S. & Moore, S. E. (2001). **Social Work Practice with Culturally Diverse People**. Sage publications, Inc.

Ford, D.Y., Moore, J. I. & Milner, H. R. (2005). Beyond cultureblindness: A model of culture with implications for gifted education. **Roeper Review**, 27(2): 97-103.

Goldberg. M. (2000). Conflicting principles in multicultural social work. **Families in Society**, 81: 12-21.

Hodges, V. G., Burwell, Y. & Ortega, D. (1998). Empowering families. In: Guttierrez, Parsons & Cox (eds.), **Empowerment in Social Work Practice** (pp. 146-161).

McPhatter. A.R. & Ganaway. T. L. (2003). Beyond the rhetoric: Strategies for implementing culturally effective practice with children, families, and communities. **Child Welfare**, **82(2)**:103- 124.

Padilla, Y. C. (1997). Immigrant policy: Issues for social work practice. **Social Work**, **42(6)**: 595-606.

Reynolds. D. (2004). Improving care and interactions with racially and ethnically diverse populations in healthcare organizations. **Journal of Healthcare Management**, **49(4)**: 237-249.

Sewell-Coker,B., Hamilton-Collins,J., & Fein, E. (1985). Social work practice with West Indian immigrants. **Social Casework**, 1985: 563-568.

Sharlin, S. A.(1998). Soviet immigrants to Israel: Users and non-users of social work services. **International Social Work**, **41(4)**: 455-469.

נספח מס' 1

כלי הערכה לשירות רגיש תרבות

לפי

T. E. Arthur, I. Reeves, O. Morgan, L. J. Cornelius et al. (2005). Developing a cultural competence assessment tool for people in recovery from racial, ethnic and cultural backgrounds: The journey, challenges and lessons learned. **Psychiatric Rehabilitation Journal**, 28(3): 243-250.

1. כשלקוח מגיע לשירות בפעם הראשונה, קל ונוח לו לדבר עם אנשי צוות.
2. השירות נמצא במקום נגיש, שנוח להגיע אליו ממקום המגורים.
3. בחומר הקריאה הנמצא בחדר ההמתנה יש תמונות וכתבות המראה אנשים מהמוצא של הלקוחות.
4. בחדר ההמתנה, או בכניסה, יש חומר על השירותים והתוכניות שהשירות מספק.
5. הפרסומים הם בשפות שונות ולא רק בעברית.
6. חומרי הקריאה (עיתונים, חוברות) הם בשפות האם של הלקוחות.
7. חלק מאנשי הצוות הם מקבוצות המוצא של הלקוחות.
8. חלק מאנשי הצוות מדברים בשפה שבה הלקוחות מדברים.
9. במידת הצורך עומדים לרשות הלקוחות, או בני משפחתם, מתורגמנים או מגשרים.
10. אנשי הצוות משתפים בני משפחה של הלקוחות בתהליכי ההתערבות.
11. אנשי הצוות מקשיבים באמת ללקוחות ולבני משפחותיהם.
12. אנשי הצוות שואלים את דעת הלקוחות ובני משפחותיהם על השירותים הניתנים.
13. אנשי הצוות מבקשים משוב (בעל פה ובכתב) על המקום ועל השירותים הניתנים בו.
14. הלקוחות מקבלים יחס מכבד וזוכים לכבוד מאנשי הצוות.
15. גם כשיש קושי בהבנה, ניתנת תשומת לב אמיתית ללקוחות.
16. גם כשיש הבדל במוצא, במין ובצבע, הלקוחות זוכים לתשומת לב ולמחויבות מאנשי הצוות.
17. כאשר לקוח מתלונן, יש ניסיון אמיתי לפתור את הבעיה.
18. אנשי צוות יודעים להגיב באופן מקצועי על תלונות של לקוחות ולא נוטרים להם טינה.
19. אנשי הצוות יודעים להכיל תגובות כעס של לקוחות ולא 'לוקחים אותן באופן אישי'.
20. אנשי הצוות מודעים ומבינים את דרכי החשיבה וההתייחסות השונה של אנשים מקבוצות שונות לגבי נושאים שונים הקשורים לגידול ילדים, להתנהלות המשפחה, לסוגיות של בריאות וחולי, ליחסי קהילה.
21. אנשי הצוות מבינים שלקוחות מקבוצות מוצא שונות מעדיפים לדבר עם אנשים מהמוצא שלהם לגבי בעיות נפשיות, אישיות או משפחתיות.
22. אנשי הצוות מבינים שלעתים יש צורך באיש מקצוע מאותו מין כדי שהלקוח ירגיש בנוח.
23. אנשי הצוות הטיפולי מבינים את הקשיים שהיו ללקוחותיהם במהלך החיים.
24. אנשי הצוות יודעים איך להשתמש בידע שלהם כדי לסייע ללקוחות להתמודד עם צרכי היומיום.
25. אנשי הצוות מוכנים להתגמש ולהשתמש בגישות או בשירותים חלופיים כדי לענות על הצרכים התרבותיים של הלקוחות.

26. אנשי הצוות מכבדים את אמונתם הדתית של הלקוחות באל, בהשגחה העליונה, ואת קיום המסורת אצלם.
27. אנשי הצוות מאפשרים ללקוחות לעשות שימוש באמונה ובמסורת כדי לענות על הצרכים הנפשיים שלהם, וזאת במקביל ובשילוב דרכי התערבות אחרות.
28. אנשי הצוות מוכנים לעזור ללקוחות להשתמש ברפואה עממית מסורתית כדי לספק את צרכי בריאות הנפש שלהם.
29. אנשי הצוות יעזרו ללקוחות לקבל שירות מאנשי דת או ממנהיגים רוחניים, על-פי בקשתם.
30. אנשי הצוות מכבדים את האתיקה המקצועית ולא ישתפו אחרים בדיון על הבעיות או הטיפול מבלי להיוועץ קודם לכן בלקוחות עצמם.
31. הלקוחות מרגישים שהם יכולים לבטוח באנשי הצוות העובדים עמם.
32. אנשי הצוות מתייחסים למה שיש ללקוחות לומר על השפעת ההתערבות על חייהם ועל תחושותיהם.
33. השירותים שהלקוחות מקבלים מיועדים לסייע להם להתמודד עם הבעיות המשפיעות על חיי היומיום שלהם, כמו משפחה, עבודה, כסף, יחסים אישיים וחברתיים.
34. השירותים שהלקוחות מקבלים עוזרים להם באמת לפעול לקראת שינויים בחיים כמו השגת עבודה, יציאה ללימודים, שיפור רמת הביטחון בשכונה.
35. אנשי הצוות בשירות מנסים לעזור ללקוחות להיות עצמאיים ככל שניתן.
36. אנשי הצוות מבינים את ההבדל בין התרבות שלהם לתרבות לקוחותיהם.
37. אנשי הצוות מודעים לחשיבות האמונות המסורתיות והתרבותיות בתהליך ההתערבות.
38. אנשי הצוות מבינים שלא כל האנשים מקבוצת מוצא מסוימת דומים זה לזה.
39. אנשי הצוות מניחים שהם אינם יודעים מספיק על האמונות האישיות של הלקוחות, ומשום כך שואלים אותם במטרה ללמוד מהם.
40. אנשי הצוות מקדישים זמן להבין את התרבות של לקוחותיהם.
41. אנשי הצוות מטפלים בלקוחות באופן שמראה שלתרבותם יש משמעות והשפעה על ההתערבות.
42. יש פרסום/כתבות על תוכניות השירות בערוצי טלוויזיה ורדיו בשפות השונות.
43. ניתן למצוא מידע על תוכניות השירות במרכזי קניות, חנויות מקומיות, מרכזים קהילתיים ומקומות בהם מסתובבים אנשים מקבוצות המוצא של הלקוחות.
44. ניתן לקבל בשירות מידע שהלקוחות זקוקים לו בעניין דיור, מזון, ביגוד, תוכניות חברה ותרבות ושירותים נוספים.
45. אנשי צוות מהשירות מגיעים לקהילה כדי לתת מידע על התוכניות ואיך להגיע אליהן.