



אוניברסיטת בן-גוריון בנגב

המחלקה לעבודה סוציאלית
ע"ש שפיצר

עבודה פרטנית לשינוי חברתי

"אם זה לא מספיק לכם"
מיצוי זכויות וסינגור אקטיבי



התכנית "עבודה פרטנית לשינוי חברתי" היא תכנית להכשרת סטודנטים לעבודה סוציאלית מודעת עוני, אשר הוקמה בשנת 2010 על-ידי פרופ' מיכל קרומר-נבו, והיא פועלת במחלקה לעבודה סוציאלית ע"ש שפיצר באוניברסיטת בן-גוריון בנגב בשיתוף אגף הרווחה בעיריית באר שבע. במסגרת התכנית סטודנטים מלווים משפחות במשך שנתיים על פי עקרונות ייחודיים של עבודה סוציאלית מודעת עוני, שפותחו באוניברסיטת בן-גוריון. הסטודנטים מקבלים מעטפת אקדמית ומעשית בדמות קורסים עיוניים, סמינרים, קורסי פרקטיקה, והדרכה פרטנית וקבוצתית. הדרכת הסטודנטים ניתנת על ידי עובדים סוציאליים בכירים, שהוכשרו לכך במיוחד. צוות התכנית כולל גם רכזת מיצוי זכויות, שאחראית על הובלת שותפויות, מציאת משאבים בקהילה לפתרון בעיות קונקרטיות ופרקטיקת מדיניות.

עריכה: מיכל קרומר-נבו, נור שמעי, שחר תימור-שליון
יוזמה ויצירה: שלומי בן-חמו, רינה ברץ, גל חזן, אדם כהן
באר-שבע, מאי 2015

חובתה של הרשות לנהוג בהגינות כלפי הפרט צריכה לבוא לידי ביטוי, קודם כל, ביחס של כבוד כלפיו [...] לנורמה של כבוד כלפי האזרח נודעת חשיבות מיוחדת במדינה הביורוקרטית המודרנית, שהתנהלותה טבועה בהתייחסות לפרט כאל 'מספר' או 'תיק', להבדיל מבן אנוש הראוי להתייחסות אינדיבידואלית.

פרופ' דפנה ברק-ארז, שופטת בית המשפט העליון¹

הגנה על זכויות אדם ושאיפה לצדק חברתי מצויים בלב ליבו של מקצוע העבודה הסוציאלית. דו"ח מבקר המדינה משנת 2015 טוען כי המבחן האמיתי להגשמתן של זכויות אדם הוא ההגנה על זכויותיהן של השכבות החלשות בחברה, והפדרציה העולמית של העובדים הסוציאליים רואה בזכויות אדם וצדק חברתי עקרונות מהותיים בהגדרת המקצוע ובפעולתם של עובדים סוציאליים במאה ה-21. עם זאת, עד כה לא נקבעו כללים שינחו את העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים כיצד לסייע למשתמשי השירותים למצות את זכויותיהם, ולא ברור כיצד להפוך עקרונות אלו לפרקטיקה.

כיצד תיראה, אם כן, הפרקטיקה של העובדים הסוציאליים המבקשים ליישם עקרונות של זכויות אדם וצדק חברתי בעבודתם? מהי משמעותם של עקרונות אלו במפגשים עם אנשים החיים בעוני? התכנית 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי' מציעה תשובות לשאלות אלו באמצעות מודל ייחודי של תאוריה ופרקטיקה, המכונה עבודה סוציאלית מודעת עוני. חוברת זו מוקדשת להתבוננות על רכיב אחד של עבודה סוציאלית מודעת עוני, העוסקת ישירות במיצוי זכויות – הפרקטיקה של סינגור אקטיבי. הסיפורים הקצרים, המופיעים בחוברת, אשר נכתבו על ידי סטודנטים ולקוחות התוכנית מציגים סיטואציות מהמפגשים עם רשויות המינהל העוסקות בדיוור, חינוך, בריאות, תעסוקה, ביטחון סוציאלי והטיפול בחובות, ומדגימים את החסמים המעכבים את מיצוי הזכויות ואת הפרקטיקה של סינגור אקטיבי. הסטודנטים רואים בסיפורים אלה ביטוי של הכאב איתו מתמודדים אנשים החיים בעוני ומי שעומדים לצידם במאבק למען מיצוי זכויות. הם רואים בפרקטיקה של עבודה סוציאלית מודעת עוני ובסינגור אקטיבי הזדמנות להאמין שניתן לחלום ולייצר עבודה סוציאלית המקדמת צדק חברתי.

1 מתוך, פלג, א. (2013). אתגר העוני של המשפט המינהלי (ע"מ 141). תל אביב: רסלינג.

זכויות נקבעו כדי שיממשו אותן. הסוציולוג הבריטי, ט.ה. מרשל, ראה בזכויות חברתיות חלק אינטגרלי ממהות האזרחות בחברה המודרנית, וההגנה עליהן, כך טוען מבקר המדינה (2015) "אינה פעולה הנעשית מתוך רצון טוב בלבד, אלא היא חובה חוקתית וחוקית הנגזרת ממארג הדינים הפנימי של מדינת ישראל וכן מהדין הבין-לאומי. הזכויות החוקתיות המעוגנות בחוקי היסוד אינן אידאל נשגב או מטרה נעלה, אלא מטילות על רשויות השלטון חובות משפטיות מעשיות". אי מיצוי זכויות, אם כך, הינו בעיה חברתית.

גורמים שונים יכולים להביא לאי מיצוי זכויות, ביניהם חוסר בידע או ידע מוטעה על אודות זכויות, תחושות של בושה וכחד או חוסר אומן במערכת, תפיסה כי מחיר מימוש הזכויות גבוה מן הרווח הגלום בה, חוסר נגישות לגורם המספק את הזכויות, סרבול ובירוקרטיה. באופן פרדוקסלי, דווקא קבוצות פגיעות ומודרות נוטות למיצוי חסר של זכויותיהן ואינן מקבלות את הקצבאות, ההטבות והשירותים החברתיים, להם הן זכאיות על-פי חוק.

הפרקטיקה המקובלת למיצוי זכויות בשדה המקצועי של העבודה הסוציאלית הינה סינגור. מרבית הפעילות של עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים במסגרת של סינגור, מתמקדת בסינגור פרטי (case advocacy), שמטרתו סיוע לפרטים לממש את זכויותיהם. עיקרן של פעולות סינגור אלו, המקובלות בשגרת העבודה של העובדים הסוציאליים, הוא בתיווך בין לקוחות העבודה הסוציאלית לבין השירותים השונים בשלוש דרכים: הראשונה היא הענקת מידע לגבי זכויות למשתמשי השירותים; השנייה, הפנייה לשירותים שמעניקים זכויות; והשלישית הינה כתיבת מכתבים וחוות דעת, שאמורים לסייע למשתמשי השירותים לממש את זכויותיהם.

אולם האם פעולות אלו מספיקות כדי להבטיח סינגור אפקטיבי? במקרים רבים התשובה לשאלה זו היא שלילית. כדי שפרקטיקות של סינגור המתמקדות ביידוע ותיווך יהיו מספיקות ויאפשרו מיצוי של הזכויות, יש צורך במערכות ושירותים הפועלים באופן הגון, מכבד ויעיל, ויש להניח כי בהינתן התקציב הדרוש מספיק שאדם יפנה לגורם המתאים, יעקוב אחר ההנחיות באופן מלא ויענה על קריטריונים ידועים, כדי שיוכל לממש את זכויותיו.

כפי שתראו בסיפורים שלפנינו, במקרים רבים לא זה המצב. משתמשי השירותים, אשר פונים לרשויות המינהל השונות (לדוגמא, המוסד לבטוח לאומי, שירות הרווחה המקומי, רשות הדיור, שירות התעסוקה, שירותי חינוך או בריאות, רשות החשמל או המים), נתקלים בחוסר מענה, מענה חלקי, תשובות שליליות שאינן מוצדקות, וכן ביחס של זלזול והשפלה. היחס אליהם הוא כאל מבקשי טובות ולא כאל בעלי זכויות. המשפטן, איל פלג, טוען כי השליטה של רשויות המינהל על חייהם של אנשים בעוני, היא בעלת מאפיינים ייחודיים. בניגוד לאנשים בעלי אמצעים, שיכולים לרכוש לעצמם שירותים באופן פרטי, אנשים החיים בעוני תלויים ברשויות המינהל בתלות מתמשכת וארוכת טווח בנוגע לצורכי הקיום הבסיסיים ביותר. יתרה מזו, מדובר בתלות מצטברת, שכן מעורבות בה בעת

ובעונה אחת מספר רב של רשויות. מאפיינים אלו של הזדקקות מגבילים את יכולתם של אנשים החיים בעוני לדרוש את זכויותיהם או לטעון כנגד הרשות, ומקדמים תחושה של פגיעות תמידית וניכור. הסיפורים אם **זה לא מספיק לכם אז, יותר מידי יפה, והצעקה מבכנים** מציגים פנים שונות של ההזדקקות הנואשת של אנשים בעוני לרשויות המינהל.

מניסיונו, המבוסס על עבודה מתמשכת עם משפחות בעוני, כדי להצליח למצות זכויות אין די במסירת מידע, הפניה וכתובת חוות דעת, ויש צורך שהעובדים הסוציאליים יפעילו מיומנויות של סינגור אקטיבי, המבטא עמדה פרו-אקטיבית, וכולל רכיבים של ייצוג ישיר של אנשים בעוני אל מול הרשויות. סינגור אקטיבי, כפי שהוא נהוג בתכנית 'עבודה פרטנית לשינוי חברתי', משמעו **שהעובד הסוציאלי לוקח על עצמו מחויבות להביא לכך שלקוחותיו ימצו את זכויותיו במלואם**. הוא לא רק ערוץ של מידע והפניה, אלא הוא מלווה את משתמשי השירותים עד לקבלת תשובה מהימנה לגבי זכויותיהם. העובדים הסוציאליים אשר נוקטים בסינגור אקטיבי לא מוכנים לקבל "לא" כתשובה לפנייתם. הם מבקשים להפוך כל אבן בניסיון למצוא מענה, בזכות, לצורכיהם הבסיסיים של לקוחותיהם.

לפני שנפרט כיצד פועלים במסגרת של סינגור אקטיבי, חשוב לציין כי תנאי ואופן ארגון העבודה הנוכחיים במחלקות לשירותים חברתיים לא מאפשרים לעו"ס משפחות לסנגר באופן אקטיבי על לקוחותיהם. לשם כך יש צורך ביצירת תפקיד חדש של **עובדים סוציאליים למיצוי זכויות**, שיהיו בעלי מומחיות בתחום ויהוו כתובת לסוגיות של מיצוי זכויות עבור עו"ס המשפחות, המקיימים קשר ישיר עם לקוחות. כדי שבעלי התפקיד החדש יוכלו להצליח, נדרש שינוי מחשבתי גם מצד עו"ס המשפחות. אלו יידרשו לנקוט עמדה בכל סוגיה של אי מיצוי זכויות, להסכים לכעוס עם לקוחותיהם במקרים של אי צדק חברתי ולהתקומם כנגדם, ולהשתמש במעמד הפריבילגי שלהם כדי לפעול למען מיצוי הזכויות. בסיפורים אני לא יודעת איפה לשים את הראש שלי, רק תתנו לו הזדמנות, ועל חובות ונותני שירות, ניתן לראות דוגמאות לכעס כזה ולכאב הכרוך בו, ובחלקם גם ניתן לראות שימוש במעמד הפריבילגי לטובת משתמשי השירותים. מיומנות נוספת שנדרשת מצד עובדי המשפחות בהקשר זה היא לא להרים ידיים, גם במקרים בהם נדמה שאין כל אפשרות למצות את הזכות. מניסיונו, התעכבות על הסוגיה, היכרות עם המערכות, התייעצות עם מומחים למיצוי זכויות וחשיבה יצירתית, מביאים תמיד לזיהוי של מענים שלא נראו לעין במבט ראשון.

עובדים סוציאליים למיצוי זכויות יפעילו סינגור אקטיבי בשלוש דרכים עיקריות:

👉 הם יכירו ויתמצאו בזכויות חברתיות הרלבנטיות לחיי משתמשי השירותים, לדוגמא, בתחום הדיור, הבריאות, התעסוקה, קצבאות הביטוח הלאומי, ועוד. היכרות זו תכלול ידיעה של חוקים, הליכים ביורוקרטיים ותקנות בשירותים רבים ומגוונים באופן עצמאי ותוך כדי הסתייעות במשפטנים מומחים. בנוסף לזה, היכרות זו תכלול יחסים אישיים עם הפקידים הרלבנטיים שאחראים על מתן השירות במגוון של רשויות מינהל, כדי לאפשר פעולה יעילה.

🚩 עובדים סוציאליים למיצוי זכויות ינחו תהליכים של ליווי פיסי של הלקוחות לשירותים השונים. ליווי כזה אינו נחוץ בכל המקרים, אבל במקרים רבים הוא הכרחי ומועיל. סיבה אחת לצורך בליווי כזה היא כי נוכחותו של עובד מקצועי לצד מבקש הבקשה יכולה להביא לשיפור ביחס של הפקידים לבקשה ולמבקש. גם אם נוכחותו של עובד מקצועי לא תביא לשיפור ביחס, הרי שהעובדה שהוא שותף לחוויה של זלזול והשפלה של לקוחו, הופכת אותה לממשית יותר עבורו, ומחזקת את הברית הטיפולית. בסיפורים רבים, וביניהם, "השבורים שלי" ואני, גוף האדם, המסלול לזכאות, והבטחה להכנסה, ניתן לראות את חשיבותה של עמדה אתית כזו, של התייצבות העובדים לצד לקוחותיהם. בנוסף, עובד מקצועי יכול לנקוט במה שאנו מכנים "הטקטיקה של הקומה למעלה". כלומר, הוא יכול לומר לפקיד שמסרב לבקשה, כי הוא מבקש לדבר עם מי שיכול לאשר אותה; בדרך כלל יהיה זה פקיד בדרגה גבוהה יותר, היושב ב"קומה למעלה". מניסיוננו, במקרים רבים טקטיקה זו מביאה לתוצאות חיוביות.

🚩 עובדים סוציאליים למיצוי זכויות יפעילו טקטיקות של פרקטיקת מדיניות. אלו כוללות פעולות מקצועיות שמטרתן לייצר מדיניות חדשה, להביא לשינוי במדיניות קיימת או למנוע שינוי לרעה במדיניות קיימת, ברמה הארגונית, המקומית והארצית. הם יזהו מקרים חוזרים של אי מיצוי זכויות, ויפעלו לבירור החסמים ולהסרתם. הסטודנטים והמשפחות בתכנית מפעילים פרקטיקת מדיניות בין אם באמצעות העלאת מודעות לכך שצורך שלא הוגדר ככזה בעבר הוא למעשה זכות, (כמו לדוגמא, נופש), בין אם באמצעות ניסיונות להתרת חסמים מבניים על ידי כתיבת מכתבים, שיח עם פקידים או חברי כנסת ובין אם באמצעות השמעת קולן של המשפחות שלרוב אינו נשמע, על ידי כתיבת מאמרי דעה או מתן עדויות בפורומים שונים בכנסת. הטקסט מגיע לי יותר מהמדינה נמסר כעדות של אחת מלקוחות התכנית ביום למאבק בעוני בכנסת, והסיפור יותר מידי יפה, מציג סוגיה הקשורה בעדות שנתנה לקוחה אחרת של התכנית בוועדה למלחמה בעוני (ועדת אלאולף).

ניתן לראות בסיפורים שלפנינו ידע מן החיים המתקף את המלצות הוועדה למלחמה בעוני (ועדת אלאולף) בתחומי הדיור, הבריאות, התעסוקה, החינוך, הרווחה והביטחון הסוציאלי. יש לקרוא את הסיפורים הללו כתביעה מוסרית לאמץ מדיניות מוסדרת למאבק בעוני, בהתבסס על המלצות ועדת אלאולף, ולפעול באופן אמיתי למיצוי זכויותיהם של אנשים החיים בעוני.

מיכל קרומר-נבו, נור שמעי, עידית זמיר-יפה

מונולוגים מהחיים

אם זה לא מספיק לכם אז שלומי בן חמו | ה"שבורים" שלי ואני טל גל-עד |
גוף האדם שלומי בן חמו ותמר כלפון, אם לתשעה ילדים | אני לא יודעת איפה
לשים את הראש שלי שלומי בן חמו ותמר כלפון | ברוך שלא עשני אישה? יואב
טמם ושלומי בן חמו | מגיע לי יותר מהמדינה אדם כהן ויפה | רק תתנו לו
הזדמנות, מדינת מרכז הארץ, לבד אדם כהן | העזרה שלא עוזרת, על חובות
ונוותני שירות, כמה רוע אפשר לבלוע גל חסן | סוכר, 5 דקות בגן עדן, המסלול
לזכאות, הבטחה להכנסה רינה ברץ | הצעקה מבפנים עירית גבעוני |
אני מאמין לסימה, יותר מידי יפה אלמוג אילת | שם הפרויקט דינה ניצן תיאודור

אם זה לא מספיק לכם אז...

אני מרגישה שאני כל הזמן צריכה להוכיח לכולם עד כמה אני צריכה שיעזרו לי. אז אני אתחיל בזה שאני אימא לתשעה ילדים.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני גרה בדירת עמידר כמעט כל חיי.
אם זה לא מספיק לכם אז
הבן שלי התמודד עם מחלת הלוקמיה כשהיה בן שנתיים.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני מתמודדת עם חרדה עצומה לבריאות שלו ושל אחיו.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני נשואה לבעל שלא יכול לעבוד בגלל בעיות בריאותיות.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני גם מתמודדת עם מחלת פיברומיאליגיה שפוגעת לי בשרירים, גורמת לי לכאבים עזים ומונעת ממני לעבוד.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני לא מצליחה להירדם בלילות בגלל המחשבות שמציפות אותי כיצד אני אסגור את החודש ואשלם את כל החשבונות.
אם זה לא מספיק לכם אז
אני חייבת יותר מ- 30,000 שקל לסופר, כי הייתי צריכה לקנות אוכל לילדים.
אם זה לא מספיק לכם אז
דורשים ממני את החוב ומאיימים עליי עם עורכי דין והוצאה לפועל.
אם זה לא מספיק לכם אז
חשבון הבנק שלי מוגבל ואני לא יכולה לעשות שום דבר.
אם זה לא מספיק לכם, אז מה כן?

ה"שבורים" שלי ואני

אחד הדברים שאני הכי שונאת לעשות בעבודה הזאת, הוא ללכת עם הפונים לארגונים. כשהתחלתי את העבודה בתכנית, אהבתי את זה מאוד. קשה לי להסביר למה. היה משהו מרגש בנסיעה ביחד באוטובוס, להסתובב קצת בעיר, להיכנס למי-שבע, לביטוח לאומי, או להוצאה לפועל. ויש גם את "מילגם". אני באר-שבעית, ומעולם לא שמעתי עליהם. פעם אחת הנשים שעבדתי איתן אמרה לי:

← יש מקומות שהם רק ל"שבורים".

← למה את מתכוונת?

← פעם פיגרת בתשלום לארנונה?

← לא.

← אז את, ואנשים כמוך, לא אמורים להגיע ל"מילגם". וגם לא להוצאה לפועל. צריך לשים שם שלט "לשבורים בלבד".

ודווקא מצאו חן בעיניי המקומות של ה"שבורים". היינו הולכים, מנהלים משא ומתן בקלות, והופ, מגיעים להסדר, מבטלים חוב, מקבלים הנחה. בקלילות ובמהירות. יום אחד הלכתי עם אחת הפונות לחברת חשמל. למשפחה היה חוב, והיא עמדה בפני סכנת ניתוק. בלי למצמץ, כהרגלנו, ביקשנו להגיע למנהלת. הפקידה התרוממה וקראה למנהלת שלה:

← סבטלנה, בואי בבקשה, אנחנו צריכים כאן עזרה, יש כאן מקרה סעד.

התכווצנו. כל העיניים הופנו אלינו. חברת חשמל היא לא בהכרח מקום של "שבורים". מגיעים לשם דווקא אנשים שחברת חשמל היא זו שחייבת להם כסף. כולם חיפשו במבט מי זה המשוגע התורן שהגיע לראות את המנהלת. האמת, גם הפעם הבעיה נפתרה בקלות.

אבל הפעם לא ממש שמחתי. הרגשתי נורא. הרגשתי שאומרים לפונה שלי בקול רם: **"מי את בכלל? טוב שהבאת איתך איזו אחת**

שתסדר לך את העניינים. אחרת לא היינו מסתכלים עלייך."

והבנתי.

בכל פעם שאני הולכת עם ה"שבורים" שלי למי-שבע, לארנונה, לביטוח לאומי ולכל מקום אחר, הם שומעים את האמירה הזו. היא אולי לא נאמרת מפורשות כמו שאמרה הפקידה בחברת חשמל, אולי היא לא נשמעת במסדרונות, אבל היא בעלת מסר ברור: "כל-כך

הרבה שנים את מנסה להגיע להסדר... **עד שלא תביאי איתך מישו "ברמה", זה לא יעזור לך**". ומאז זה לא עוזב אותי; לא כשאני נכנסת לי ללשכת הרווחה בקלילות שמשדרת ביטחון, והשומר החדש אפילו לא טורח לשאול אותי מי אני, כאילו מבין שאני לא "אחת מאלה", ולא כשאני נכנסת ל"היא שעושה פרוטקציות" בארנונה. ואני שואלת את הפונים שלי, למרות שזה לא כל-כך מנומס:
➤ איך זה מרגיש שדברים מסתדרים רק כשמישהי שיכולה להיות הבת שלך נכנסת לתמונה?
➤ האמת, זה קצת פוגע. אתם אולי משכילים, אבל לנו יש ידע מהחיים. אבל לא חשוב, העיקר שהשגנו מה שרצינו.
ואני רואה את העלבון בעיניים, ומבינה שמישהו לא בסדר.

גוף האדם

היא מספרת לי:

➤ הם אומרים, נראה לך שאת תשלמי רק 500 שקל בחודש... אנחנו נתבע אותך בבית משפט. כל פעם הם אומרים לי סכום אחר. תאמין לי, אני כבר לא יודעת מה הם רוצים ממני... אמרתי להם שאפילו אני אוציא מהילדים שלי על מנת שאני אוכל לשלם, כי השתמשתי בכסף הזה וקניתי אוכל לילדים, והילדים שלי אכלו את האוכל הזה. **אבל אני יכולה לעמוד במה שאני יכולה לעמוד**, אני לא אשאיר את הילדים שלי רעבים. ואז הפקידה שם מתחילה לחקור אותי, "מה הבן זוג שלך עושה", "מה את עושה" ו"למה את לא עובדת"... שלומי, הם נכנסים לי לוורידים...

אני לא יודעת איפה לשים את הראש שלי

חלק א':

אני מקבל שיחת טלפון. זו אתי ואני שומע את קולה המשתנק בבכי.

← מה קורה? אני שואל.

אתי: [משתהה בשקט] שלומי, אני לא יודעת איפה לשים את הראש שלי, תאמין לי. היום התקשרה אליי המזכירה מחברת ERN והיא אמרה לי שחזרו לי כל השיקים.

← [מהסס ושואל בחוסר ידיעה מוחלט], מה זאת החברה הזו?

אתי: [ממהרת להסביר] זו חברה לביטוח, שיקים שחוזרים עוברים ישירות אליה והיא גובה את הכסף מהלקוח.

← אני מבין, אבל את מכירה אותם?

אתי: [בבטחה] כן, בעבר כבר חזרו לי השיקים והסדרתי את החוב שלי איתם.

← [מנסה להבין] אז מה קורה עכשיו?

אתי: [מכסה את קולה בצבע אסרטיבי] כל השיקים חזרו לי שלומי, כל מה שקניתי החודש, חזרו לי השיקים, ועכשיו הם רוצים שאני אשלם את כל הכסף. כולל עמלות.

← עמלות? [בקול מופתע] מה גובה העמלות שהם דורשים?

אתי: על כל שיק הם גובים סכום של 60 שקלים.

← [בפליאה] 60 שקלים?

אתי: כן. וזה לא הכל, על כל שיק, הבנק לקח לי עמלה של 55 ₪.

← [בזהירות] אתי, כמה שיקים חזרו לך?

אתי: [בצער עמוק] אני חושבת 13 – 14 שיקים.

← זה אומר 1500 ₪ רק עמלות? בואי נפגש ונחשוב יחד מה לעשות.

אתי: שלומי, אני באמת לא יודעת מה לעשות, אני לא יודעת איפה לשים את הראש שלי.

חלק ב:

אני מתיישב בזהירות על כיסא מתנדנד ושואל את אתי, "איך את מרגישה?" אני רואה איך הדמעות מתחילות להצטבר בעיניה, דמעה מתחברת לדמעה, כשכל דמעה נושאת כאב אחר. גרונה הולך ומתייבש והמילים מתפזרות בחלל. היא מרימה את הראש, מוחה את הדמעות ושואלת אותי, "מה אני אעשה, שלומי?" היא מוציאה את ערימות המכתבים שקיבלה, יום אחר יום, מחברות שונות, כל דף נושא את שם החברה והאותיות האדומות זועקות למרחק: **'התראה לפני ניתוק', 'הזהרה', 'חוב'**. לא ידעתי מה להגיד. אני אומר

לעצמי: "עכשיו אתה צריך להיות אמפטי, תראה לה אמפתיה, שאתה מבין כמה זה קשה". אני מנסה להוציא מילה, אבל נאלמו לי המילים. "שקט, שקט", אני אומר לעצמי, "עכשיו אתה חייב להיות שם איתה". אבל אני פה, ולא מצליח להרגיע את המחשבות שמתרוצצות לי בראש – איך היא אמורה להיות כך? איך היא תצליח להתקיים? ואיך אני אמור לעזור לה עכשיו? באיזו מיומנות להשתמש? אולי אני אשתוק. אני שותק... אני שותק... כן, כן... הנה אני בשקט... שששש... שקט משתיק את הכאב שלי. את הכאב שלי? זה הכאב שלה... זה הכאב של שנינו.

חלק ג:

אנחנו יושבים סביב השולחן ופורשים עליו מפה של דפים, כל דף הוא מכתב התראה לפני עיקול. אני שואל את אתי "עכשיו כשיש לנו את כל התמונה מול העיניים, מה היית רוצה לעשות?" אתי יושבת עם שתי רגליים מכונסות וידיה תופסות את הראש, שלא ייפול. היא מסתכלת עלי ואומרת לי "מה אני כבר יכולה לעשות, שלומי? אתמול קיבלתי את הקצבה החודשית שלי, ואין לי שום אפשרות לשלם לאף אחד". "אתה יודע מה?" היא משנה את גוון הקול שלה כאילו הבינה כיצד לפתור את הבעיה, "אני אלך מחר ואתן קצת כסף לאמישראל ונכח הם יראו שאני רוצה להגיע איתם להסדר תשלומים". כשאתי אמרה "קצבה", לרגע הפסקתי לשמוע. כל מה ששמעתי זה אישה שכל חייה תלויים על בלימה. הסתכלתי עליה בעיניים שטופות דמעות, **לא ידעתי איך אפשר להניח את הראש ואיפה**. גם הקונדיטור הכי טוב בעולם לא יצליח לחלק את העוגה לכל הרעבתנים. ושוב היא אומרת "אני באמת לא יודעת איפה לשים את הראש שלי, כל יום הם מזכירים לי כמה אני צריכה לשלם ומתי, ואני שואלת, מאיפה? מאיפה אני אביא את הכסף?" היא שואלת, אבל אני מזמן הבנתי את החשבון הפשוט, שאי אפשר לשלם 30,000 ₪ כאשר מתקיימים מקצבה של 3,200 ₪ בחודש. אני מרים את הטלפון שלי, ומחליט לנסות לדבר עם החברות האלה שדורשות את התשלומים. נראה לי שאוכל לתאר להם את גובה ההכנסה של אתי ולהסביר להם באופן הגיוני שהיא לא יכולה לשלם. אני מקיש את המספרים. אני שם את השיחה על רמקול כדי שאתי תשמע את השיחה, ואני פותח ואומר, "שלום, שמי שלומי ואני עובד סוציאלי, אני מלווה את אתי שקיבלה מכם התראה, רציתי לשאול אתכם, איך אתם חושבים שאתי יכולה לשלם לכם את החוב?" פתאום אני מוצא את עצמי מדבר ללא הפסקה, כאילו שאני עורך דין מדופלם. אני שומע את הנציגה מאזינה בשקט לדבריי ואז היא אומרת בקרירות "אני מצטערת, אם היא לא תוכל לשלם את כל הסכום באשראי או במזומן אני אאלץ להעביר זאת להמשך טיפול של עורך דין". אני מנסה להסביר לה שאין לאתי כרטיס אשראי כי החשבון שלה מוגבל. בתגובה הפקידה מכריזה: "אז אני מצטערת, אם אין לה אשראי אז היא גם לא תוכל לקבל הנחה על החוב". האוויר נגמר לי. לרגע הרגשתי את הלב שלי מתאחד עם הלב של אתי, כל מילה שנוספת לשיחה משחררת עוד עוצמה של אוויר שיש לי בתוך הגוף.

ברוך שלא עשני אישה?

כשקיבלתי את המשמורת על הילדים לא תיארתי לעצמי שלהיות אב חד הורי הרבה יותר קשה מלהיות אם חד הורית. לאחר שיצאתי מהדיון בבית המשפט, שאלתי את עורכת הדין שמלווה אותי, "מה יהיה בנוגע למזונות?" אז היא אמרה לי משהו כמו "אל תבנה על זה". הנחתי שצריך לחכות להחלטת השופטת. כשנכנסנו לדיון, ניסיתי לתפוס בין כל המילים של השופטת את המילה "מזונות", אבל לא שמעתי. אחר כך, שוחחתי עם שלומי, הסטודנט שמלווה אותי, והוא אמר לי באופן וודאי שאין סיכוי שאני לא אקבל מזונות "אם אישה מקבלת מזונות עבור הילדים, אז למה גבר לא?" אבל אז הוא בירר וחזר אלי ואמר לי בעצב שהוא מאוד מצטער, אבל החוק בארץ לא שוויוני. אם הילדים היו נשאים אצל האם, היא הייתה מקבלת מזונות, אבל היות והילדים אצלי ואני האבא, עלי מוטלת האחריות הבלעדית לכלכל את ילדיי. לצערי, אני לא יודע אם לברך, ברוך שלא עשני אישה?

מגיע לי יותר מהמדינה

נאום של אם חד הורית ביום למאבק בעוני בכנסת 19.11.2014

שמי יפה, אני בת 54, אם חד הורית לשני ילדים, בני 14 ו-15. כבר ארבע שנים אני מרגישה שהקירות סוגרים עליי. אני מקבלת קצבת הבטחת הכנסה בסך של 1,400 ₪ וקצבת מזונות בסך של 1,500 ₪. יש לי חובות לחברת המים, לחשמל, לבית הספר ואני מחזירה כל חודש הלוואות. עבדתי בחברת מט"ב עם קשישים ואז נפלתי בעבודה. הגשתי תביעה לנפגעי עבודה ולנכות כללית ושניהם דחו אותי. ביטוח לאומי לא ראה אותי אז, ולא רואה אותי גם היום. עבדתי כל החיים שלי וגם היום אני עובדת. לפני כשנה, בני נפצע באופן קשה במהלך משחק כדורגל והיה זקוק לאשפוז ממושך בבית החולים. שמונה חודשים הוא היה בבית החולים. כאימא, הייתי ועדיין אני חייבת ללוות אותו, לתמוך בו, לשמור עליו, להשכיר ציוד רפואי, הליכון ועוד. אף אחד לא עזר לי בתקופה הזו, אני לבד בכל זה. אני מביאה טפסים מהבנק, מבית החולים, מהרווחה, לעירייה בעניין תשלום הארנונה, לחברת המים, אבל החובות

לא נגמרים. אני מרגישה כבר שזה הפך להיות המקצוע השני שלי, לנסוע לכל הארגונים. אם רק היה אפשר לקבל על זה כסף, הייתי עשירה.

אתם יודעים מה זה לבשל כל יום ארוחה מאותם מוצרים? כמה אפשר כבר לאלתר מביצים ותפוחי אדמה? אתם יודעים מה זה להקפיא כל פעם מחדש אוכל שחומם והופשר? הילדים שלי מתבגרים ורוצים לאכול הרבה. תנסו אתם בתור אמא ואבא להגיד לילדים שלכם כל יום "אין, ואין, ואין, ואין ואין". כמובן שאין מותרות כמו חטיפים וחוגים, זה כמו חלום.

כמה אפשר להמציא שיטות כדי לחיות במדינה הזאת? אולי אין לי תואר אבל יש לי את האוניברסיטה של החיים. כל יום אצלי זה כמו סמסטר באוניברסיטה. אני יודעת שאין מספיק עובדות סוציאליות, אבל למה זה צריך לבוא על חשבוני? למה אני צריכה לעזוב את הבן שלי באמצע ניתוח ולקחת מונית ב - 30 שקל מבית החולים ללשכת הרווחה כדי לקבל תלוש של 300 שקל לאוכל מהעובדת הסוציאלית, אבל כשאני מגיעה לרווחה היא אומרת לי שאין לה זמן ושגם מחר אין, אז שאבוא ביום ראשון הבא. ואז לקחת מונית בעוד 30 שקל חזרה, זה 60 שקל שיכולתי לקנות בהם חזה עוף. הילדים שלי לא אכלו בשר כבר כמה חודשים. קשה כשהעובדת הסוציאלית לא זמינה בטלפון בגלל העומס שיש לה. אם יש לי מקרה דחוף, למי אני אפנה?

למה צריך להגיע למצב שללשכת הרווחה יש "סדר עדיפות"? זה שיש לי "רק" שני ילדים אומר שאני לא צריכה לקבל עזרה ומישהי עם שמונה ילדים כן צריכה? אולי זה נקרא "רווחה" אבל לי כבר 50 שנה אין "רווחה". **למה המדינה לא נותנת עוד עובדות סוציאליות?** אני רוצה לעמוד על הרגליים שוב. יש לי את המוטיבציה, יש לי את הרצון, יש לי הרבה יכולות ועדיין לא איבדתי תקווה. אבל גם אתם במצב שלי לא הייתם מצליחים לשרוד. אני מזמינה אתכם ליום אחד בחיים שלי. להגיד לבן שלכם שגם היום יש שקשוקה כמו אתמול וכמו שלשום, ללכת לביטוח לאומי ולקבל עוד סירוב, ולהגיע ללשכת הרווחה ושיגידו לכם לבוא בשבוע הבא כי יש לעובדת הסוציאלית עוד 150 משפחות לעזור להם.

אני כאן כי אני עדיין מאמינה. מאמינה שהמציאות שלי יכולה להיות אחרת, אני גם מאמינה שאפשר לעשות שינוי. אבל רק מי שקובע את ההחלטות יכול לעזור. לפי ועדת אלאולף עובדת סוציאלית במחלקות לשירותים חברתיים נדרשת לטפל ביותר מ- 113 משפחות - האם זה מפתיע שאין מענה מספיק עבור הפונים שזקוקים למענה? צריך עוד עובדות סוציאליות, צריך להשאיר קצבאות גם כשמתחילים לעבוד, וצריך בעיקר גם להקשיב לנו ולא רק להגיד לנו מה לעשות.

יותר מידי יפה

ישבתי אצל סימה אחרי שסיפרה את סיפורה בישיבת הועדה למאבק בעוני, בפני חברי הועדה הנכבדים ובראשם, אלי אלאוף. שאלתי, איך היה לה? האם התרגשה כשדיברה? סימה סיפרה שהיא מאוד התרגשה ומקווה שהדברים שסיפרה יעזרו גם לרבים אחרים. נהלנו שיחה ארוכה. התלבטות אחת שסימה תיארה, לכאורה קטנה ולא משמעותית, הותירה אותי עם הרבה מחשבות. סימה סיפרה שהתלבטה האם ללכת לבת שלה ולעשות צבע וכן בשיער לפני הוועדה. שאלתי אותה מדוע התלבטה, והיא אמרה "אם אני אגיע יפה מדי, זה לא מסתדר עם זה שאני ענייה, ומצד שני אם אני אבוא מוזנחת, זה לא מתאים לוועדה ממשלתית". הפתיחות של סימה נגעה לליבי. חשבתי לעצמי: כמה בחירות בלתי אפשריות יש בחייה של סימה. **בחירות שאין בהן אפשרות לנצח**, אלא רק לבחור את הסוג של ההפסד.

רק תתנו לו הזדמנות

סיפור 1 :

בוקר נוסף מתחיל בניסיון למצוא עבודה לסובחי. בלשכת התעסוקה סירבו בתוקף לעזור ומרכז "ריהאן" אמרו שאף מעסיק לא יקבל אותו בגלל שזה מצריך אישור ממשרד הכלכלה, העברת דוחות קבועים על העובד ועוד. החלטנו ללכת ל"מעגל החיים והתעסוקה" בבאר שבע. שם עזרו לו לכתוב קורות חיים, פתחו לו חשבון Gmail והסבירו לנו באילו אתרים ניתן להשתמש כדי לשלוח בקשות להצעות עבודה. באותו בוקר הרגשנו שהשמש מחייכת אלינו, חשבנו שעלינו על דרך המלך. אך סובחי חיכה שבוע, ואף אחד לא התקשר. אם עד אז הוא האשים את עצמו וחש תסכול מכך שהוא לא עושה מספיק, הרי שמאותו שלב החלו להתעורר בו תחושות כעס כלפי המדינה. החלטנו ללכת שוב ל"מעגל החיים והתעסוקה" כדי להתייעץ, ולשלוח את קורות החיים למקומות עבודה נוספים. שבוע לאחר מכן התקשרה פקידה מאחד המפעלים בבאר שבע והפיחה בנו תקווה. היא אמרה שהם זקוקים לעובדים כמו סובחי,

שהם נותנים הסעות, תנאים סוציאליים ושכר סביר. ואז היא ביקשה דבר מאוד פשוט, אישור מרופא. לסובחי אין תעודת זהות כחולה, ולכן קופת חולים לא מבטחת אותו. האפשרות היחידה הפתוחה בפניו לרכישת ביטוח רפואי היא לפנות לאחת מסוכנויות הביטוח הפרטיות, שמוכנות לבטח אותו תמורת 80 דולר לחודש. לסובחי אין 80 דולר בחודש. הוא נלחם על כל שקל עבור תרופות ומזון בסיסי לו ולילדיו, שמתקיימים, שש נפשות, מקצבת הבטחת הכנסה של אשתו בסך של 2,100 שקל בחודש.

עוד יום ועוד שבוע עוברים, ולאט לאט אני מבין את היקף וחומרת הבעיה ומתחיל להרגיש בעצמי תסכול וחוסר אונים. במאמץ כמעט אחרון, החלטנו ללכת ביחד לשוק העירוני בבאר שבע ולעבור מדוכן לדוכן, לחפש עבודה. גם שם קיבלנו תשובות שליליות "אנחנו מלאים" או **"אני לא מעסיק אנשים כמוך"**.

לאחר מספר חודשים הצלחנו למצוא לסובחי עבודה כפועל בניין, בעזרתה של עובדת סוציאלית, שבעלה קישר אותנו למעסיק שהיה מוכן לקבל את סובחי. סובחי מקבל שכר של 18 שקל לשעה, פחות משכר מינימום. כשפנינו למנהל העבודה, תגובתו הייתה: **"לאנשים במעמד של סובחי אין זכויות במדינה"**.

ואני נשאר חושב על כל אותם פעמים ששמעתי שאנשים שחיים בעוני לא עושים מספיק כדי לעבוד וכדי להצליח בחיים. חוץ מלאסוף פחיות ברחוב, סובחי עשה כל מה שבנאדם הגון יכול לעשות כדי למצוא עבודה.

סיפור 2:

החלטנו ללכת ביחד למשרד הפנים כדי להגיש בקשה לאישור שהייה ועבודה קבועים. כלומר, לקבל תעודת זהות כחולה, "שתפתור את כל בעיותי". הדפסנו את מסמך הבקשה מהאינטרנט ומילאנו אותו, צילמנו תעודות זהות ונישואין, הכנתי דוח סוציאלי שמפרט את מצבו והלכנו למשרד הפנים. כשנכנסנו, שמענו מהומה – ארבעה מאבטחים הוציאו בכוח ובצעקות גבר מחוץ ללשכה. חיכינו בתור עשר דקות לפקידת מודיעין כדי שתכוון אותנו לאיזה משרד עלינו לגשת. בינתיים שמעתי גבר אחר צועק על אחת הפקידות, שהילד שלו כבר 14 שנים בארץ ועוד לא קיבל תעודת זהות. הסתכלתי עליו ולא הבנתי, למה הוא צועק ככה? גם אותו המאבטחים הוציאו החוצה.

כשהגענו סוף סוף לפקידת המודיעין, היא אמרה שאי אפשר לקבוע תורים. מה שאפשר לעשות זה למלא טופס של פרטים אישיים, ו"תוך שבועיים יתקשרו אלייך". אני מתחיל להרגיש את הדופק שלי עולה: בנאדם שרוצה להגיש בקשה לאזרחות צריך לשלם כסף לאוטובוס הלך וחזור, שמונה שקלים, רק כדי למלא טופס, כדי שאולי יחזרו אליו בעוד שבועיים? הלכתי לפקידה אחרת. היא אמרה לי את אותו הדבר.

לא ויתרתי.

הלכתי למנהלת שאמרה לי בדיוק את אותם המילים, ועוד הוסיפה: "יש אפשרות שבעוד שבועיים, כשיתקשרו, יגידו למטופל שלך שהוא לא רשאי בכלל להגיש בקשה לאזרחות. בכל מקרה, אין לכם מה לחכות כאן, אף אחד לא ידבר אתכם". הסתכלתי עליה ושאלתי את עצמי, האם יש משהו שהיא יכולה להגיד שיוריד לי את המוטיבציה יותר ממה שהיא אמרה כרגע? סובחי ישב לידי ואני מתאר לעצמי איך הבטן שלו מתכווצת. מצאתי את עצמי, אדם מנומס וסבלני, מרים את הקול על המנהלת: "איך יכול להיות שאתם כל כך אטומים? שאי אפשר לדבר פה עם מישהו ולהבין אם סובחי בכלל זכאי להגיש בקשה?" לא הייתי רחוק ממצב בו המאבטחים ילוו גם אותי החוצה, ולרגע אחד קטן הבנתי מה עובר על סובחי כל דקה מחייו.

האם חשבתם שהסיפור הזה הוא אגדה שנגמרת בסוף טוב? אז לא. סובחי מילא את הטופס כבר לפני כארבעה חודשים, אבל לא שמע ממשרד הפנים דבר. הוא משתדל להישאר חזק יום יום עבור משפחתו אל מול מוסדות דרקוניים, שלא רואים אותו כאדם בעל צרכים, רגשות וחלומות.

מדינת מרכז הארץ

אני ואשתי הורים לשני ילדים. הילד הקטן שלנו חולה במחלה מאוד נדירה שארבעה אנשים בלבד מתמודדים איתה בישראל. אסור לו להיחשף כמעט בכלל לשמש, ואנחנו צריכים לטפל לו בגוף עם תחבושות ומשחות באופן יומי. בנוסף, העובדה שאנחנו גרים בדרום מקשה עלינו מאד כי בית החולים היחיד שיכול לטפל בו הוא באזור המרכז ואנחנו נדרשים לנסוע פעמיים בשבוע לטיפולים בתל אביב.

הנסיעות האלה כרוכות בהוצאות כספיות גדולות, ומעבר לכך, הנסיעות מביאות לכך שאנו מתקשים לעבוד מספר שעות מספיק כדי להתפרנס. חוץ מזה, התרופות הרבות שאנו צריכים לא מגיעות במשלוח אחד לקופת החולים שלנו, אלא כשש עד שבע פעמים בחודש, ועל כן אנחנו צריכים כל כמה ימים ללכת לקופת החולים בתקווה שהתרופות הגיעו. קורה פעמים רבות שבנו נשאר ללא תחבושות וזה מאוד מסוכן, ומצד שני קורה שמגיעות הרבה תרופות ותחבושות ואומרים לנו לקחת את הכל הביתה כי אין להם מקום לזה בקופת חולים, ואז אנחנו הופכים לקופת חולים בעצמנו. יש לנו שלושה ארונות בבית לתרופות ועוד קופסאות מתחת למיטות. הבעיה המרכזית שלנו היא שאין במדינה טיפול מתאים למחלה. היומיום שלנו סובב סביב בנו והמעט שהמדינה יכולה לעשות הוא להיערך בצורה יותר טובה גם באזורים בארץ שהם לא המרכז.

לבד

אני לא זוכרת הרבה מהזמן שלפני שהתעלפתי חוץ משחור בעיניים. התעוררתי בבית חולים כשאני מחוברת לכל מני מכשירים והראש שלי כאב. אבל בעיקר הייתי לבד. הפלאפון שלי היה כבוי ולא היה לי מטען כדי להתקשר לאף אחד. ביקשתי מהאחות את הפלאפון שלה והתקשרתי לבן הזוג שלי, שגר בירושלים. הוא אמר לי שיוכל לבוא רק בערב. התקשרתי לאחותי, שגרה קרוב אליי. אמרתי לה שאני בבית חולים ושאני צריכה משהו שישמור על אוראל שחוזר עוד מעט מבית הספר. היא אמרה "אני אסיים לעבוד בתשע בערב, ורק אז אוכל אולי לבוא. הבת שלי גם לא יכולה לבוא, היא עסוקה". נפגעתי מאוד אבל לא היה לי זמן להתעסק ברגשותיי, הייתי צריכה למצוא פתרון לבן שלי. עם הוריי ואחיי יש לי קשר רופף ולכן לא יכולתי לפנות אליהם. הרגשתי לבד ואבודה. התקשרתי לאדם, הסטודנט לעבודה סוציאלית שמלווה אותי. הוא אמר שיגיע עוד כמה שעות לבית החולים.

אדם הגיע וישב איתי כשעה וחצי. סיפרתי לו מה עברתי מאז הבוקר. ניסינו לחשוב על כל מיני פתרונות עבור אוראל אך ללא הצלחה, משום שאין לי כל כך הרבה אנשים שיכולים לשמור ולטפל בו. הוא מתמודד עם אוטיזם, אמנם הוא בתפקוד גבוה, אך אין הרבה אנשים שיכולים לטפל בו, שאני יכולה לסמוך עליהם. אדם אמר שינסה לברר ברווחה אם יש פתרון, אולי יש סומכת שיכולה לבוא ולשמור עליו היום? או חונך? זה פתרון בעייתי כי הם לא מכירים את אוראל שלי ואת הצרכים שלו, אבל אין לי ברירה. ברווחה אמרו שאין פתרון למצב כזה, אין חונך או סומכת שיכולים לבוא כרגע. הסומכת עובדת בימי שני ושלישי למשך 4 שעות בלבד, והיום יום רביעי. הרגשתי

שגם אדם מתוסכל ושגם בפניו יש מחסומים.

בסופו של דבר מה שקרה הוא שהשכנה שלי, שהיא כמו אמא שלי, שמרה עליו. היא בת 60 והייתה חולה בשפעת אבל עשתה מאמץ גדול ושמרה עליו במשך כמה שעות עד שכן זוגי הגיע מירושלים. בימים הבאים הייתי צריכה למצוא פתרונות נוספים אבל זה היה היום הכי מדאיג. לא היה לי זמן לדאוג לעצמי ולחשוב על עצמי. חשבתי אפילו לקום מהמיטה בבית החולים ופשוט ללכת הביתה.

כמה זה מפחיד שאין פתרון בחברה למצב שבו אני הייתי. זה כל כך נדיר בחברה שלנו להגיע למצב שאתה חולה ושאלך עורף משפחתי?

העזרה שלא עוזרת

אימאן, אם לשמונה ילדים הנשואה לבעל ללא אשרת שהייה, מתקיימת מקצבת הבטחת הכנסה וקצבת ילדים, ומקבלת בחודשים האחרונים סיוע של חבילות מזון. חבילות המזון האלו ניתנות על ידי "התכנית לביטחון תזונתי" ותכולתן נקבעת מראש. כדי לקבל חבילות מזון במסגרת התכנית הזו, צריך לעמוד בתנאים מסוימים, לא כל אחד יכול לקבל את העזרה הזו, ועבור מי שמקבל אותה היא אמורה להוות סיוע של ממש. לאימאן, העזרה הזו לא ממש עוזרת. חבילות המזון לא מותאמות לצרכיה ולצרכי ילדיה, והיא מוצאת את עצמה עם ערימות של מיונז, הרים של פסטה וארגזים של עדשים ירוקות.

באחד המפגשים שלנו, היא לוקחת אותי אל ארון המטבח שלה ומראה לי את כמויות המזון הגדולות אותן היא מקבלת, ושאלן באפשרותה לנצל ולעשות בהן שימוש. בארון עומדות תשע צנצנות של מיונז, מראה אבסורדי בהתחשב בכך שהיא וילדיה לא אוכלים מיונז. ערימה של חבילות עדשים מונחות שם, אימאן שומרת אותן למרות שאינה יודעת איך מבשלים עדשים ירוקות. כך מידי חודש היא מקבלת מוצרים שאינה צורכת אותם והם נשארים דוממים בארון, עדות לאבסורד.

"אני מעריכה את העזרה, אל תביני אותי לא נכון" היא חוזרת ואומרת לי כשאנחנו עומדות מול הארון, "אבל האם יש דרך שהחבילה תהיה יותר מותאמת לנו? בטח יש אנשים אחרים שצריכים את כל המיונז והעדשים וידעו להשתמש בזה יותר טוב מאתנו". היא מביטה

בי ואני חושבת איך עוד פעם אני לומדת ממנה שהיא יודעת הכי טוב מה הצרכים שלה.

ברגעים כאלו אני מוצאת את עצמי חסרת אונים. **"אולי עדיף כבר לוותר על החבילות ושמישהו אחר יקבל את זה, כי אולי הוא יוכל להשתמש בזה טוב יותר"** המילים שלה הולכות עימי. למרות שהיא זקוקה כל כך לסיוע במזון, היא מוכנה לוותר עליו. לוותר על עזרה שלא עוזרת.

בערב אני עושה קניות בסופרמרקט, בווה במדפים וחושבת על אימאן ועל העובדה שלה אין את אפשרות הבחירה הפשוטה הזו שיש לכל מי שהולך לסופרמרקט. מישהו שלא מכיר אותה ואת ילדיה, קובע בשבילה מהם המצרכים שהיא זקוקה להם. אני רק יכולה לתאר כמה היא מתוסכלת מכך. ואני חושבת לעצמי, מה אנחנו יכולים לעשות כדי לא לשקר לעצמינו שאנחנו עוזרים למישהו כשבצעם אנחנו לא עוזרים לו באמת?!

על חובות ונותני שירות

סמדר ואני החלטנו ללכת יחד לחברת הגז, להסדיר את החוב שלה שנוצר בעקבות אי עמידה בתשלומים השוטפים. בדרך, סמדר הראתה לי את פנקס השיקים שהחזיקה בידה ואמרה "באתי מוכנה, רק מקווה שימצאו הסדר שאוכל לעמוד בו". הגענו לחברת הגז עם המון מוטיבציה לסגירת החובות ועם רעיונות שונים כיצד להגיע להסדר תשלומים שתוכל לעמוד בו – פריסת תשלומים, שיק מזומן על חלק מהחוב ותשלומים להשלמת התשלום ועוד.

כשהגענו, הפקידה בקבלת הקהל נזפה בנו. היא אמרה שהיא לא מבינה איך ייתכן שמישהי מגיעה למצב בו היא לא עומדת בתשלומים. הסברנו לה מספר פעמים שסמדר מתאוששת מניתוח מורכב מאוד, שמנע ממנה לצאת לעבוד ושיש לה שלוש בנות להן היא צריכה לדאוג. אמרנו שגם בעיני סמדר המצב הזה הוא לא רצוי. הפקידה בחברת הגז התעקשה להמשיך לנזוף בנו. היא לא הפסיקה לומר לסמדר "אז מה אם יש לך שלוש בנות? אני לא אחראית על הבנות שלך, אני אחראית רק על הבנות שלי".

ניסינו להגיד לה שהיא לא צריכה לדבר אלינו כך. שאנו מסכימות איתה שמצב של חוב הוא לא מצב חיובי, אך כעת אנחנו מבקשות להסדיר את החוב. זה לא עזר. כתאום היא הבינה שאני העובדת סוציאלית של סמדר, ואז היא הטיחה בפניי "שהרווחה תשלם לה את החובות!"

את התחושות הקשות שהרגשתי כשיצאנו מחברת הגז, קשה לתאר במילים. הרגשתי מושפלת. הרגשתי שכל מה שהפקידה רצתה היה "לחנך" את סמדר, אותי ואת מערכת הרווחה ולבייש אותנו. המחשבה על כך שאנשים החיים בעוני חווים על בסיס קבוע את התחושה שלא מאמינים להם, מנסים להאשים ולחנך אותם ולא שמים לב שגם אם הנסיבות הביאו אותם למצבים לא רצויים, הם עושים מאמצים עצומים כדי לתקן את זה, היא מחשבה מצמררת ומפחידה.

כמה רוע אפשר לבלוע

יפה היא בת 60. היא עובדת כמוכרת בחנות כבר חצי שנה. לפני חג הפסח, בפגישה שקיימנו במקום עבודתה, היא שיתפה אותי כי המעסיק שלה מתנכל לה. הוא מסרב לתת לה משמרות קבועות בשעות קבועות; הוא מאשר לה לצאת מהעבודה לבדיקות רפואיות ואז כשהיא צריכה לצאת, הוא מתחרט ומונע ממנה ללכת לרופא. המקרה שהכי כאב לה קרה ביום בו נכנס לחנות והאשים אותה בגניבה. היא מספרת כי חשה השפלה עצומה שלא חשה אף פעם בחייה. היא מספרת כי נשבעה לו שלא גנבה שום דבר ושהיא לעולם לא תעשה זאת. מאחר ולא האמין לה, הוציאה את כיסי מכנסיה החוצה ושפכה את כל תכולת התיק שלה על הרצפה. לבסוף הוא השתכנע. אך הוא לא התנצל, אלא פשוט יצא מהחנות. יפה מספרת כי אם לא הייתה זקוקה למקום עבודה זה, הייתה מתפטרת מזמן. היא נשארת שם למרות הכול רק כי היא זקוקה לעבודה ואין לה כל אלטרנטיבה אחרת. היא מוכנה לסבול תנאי עבודה קשים, שעות ארוכות של עמידה על הרגליים והתנהגות משפילה מצד המעסיק, על מנת להחזיק בעבודה זו. היא לא שוכחת לרגע כי היא צריכה את המעסיק שלה יותר משהוא צריך אותה ולכן מוכנה לספוג הכול.

נכנסתי לביתה של עליזה, חולת סכרת, למפגש השבועי. עליזה רזה, יש לה לא מעט קשיים בריאותיים, היא נאבקת להילחם בהם ולגדל את ילדיה. הפעם היא סיפרה שלקחו אותה בדחיפות מהמרפאה לבית החולים, כי הייתה לה נפיחות באצבע שלא עברה וגילו שיש לה זיהום – בגלל הסוכרת. היא כבר רגילה לבקר מידי פעם בבית החולים בגלל זה. בכלל, עליזה מרגישה גרוע ביותר מזה זמן ממושך ומסתבר שהמדדים שלה חמורים ביותר עד כדי סכנת חיים. עליזה סיפרה לי שהיא חוששת להזריק אינסולין ושמעה שיש טיפול חדשני שיכול לסייע להתמודד עם המחלה בלי זריקות אינסולין, וביקשה הפנייה לסורוקה לשם כך. אני יושבת איתה מחוץ לביתה על ספסל והיא מנסה לקבוע תור למרפאת הסוכרת בבית החולים. שם אומרים לה שיקבעו לה תור, אם תשלח את ההפניה המתאימה מהמרפאה. למחרת היא אספה את כוחותיה, עלתה במעלה הרחוב, קיבלה את ההפניה ושלחה לבית החולים. אמרו לה שישלחו לה תור בדואר. אחרי כחודש של המתנה, היא התקשרה לבית החולים לברר מדוע התור מתמהמה ואז אמרו לה שההפניה ששלחה לא הגיעה, שהיא צריכה לשלוח שוב ולחכות כחודשיים עד קבלת התור. עליזה נואשה לחלוטין, גם כך המצב היה מייאש אותה תקופה. יחד קבענו תור למרפאה הקרובה לביתה, שם אמרו לה שבינתיים תצטרך להזריק אינסולין. כשחזרנו לאחר סבב הסידורים הכרוכים, כמספר חודשים לאחר מכן לספסל, היינו למעשה בנקודת ההתחלה. עליזה הבינה שאין לה ברירה אלא לקבוע תור לרופא במרפאה השכונתית, ולקבל את הטיפול הרגיל – זה שניסתה להימנע ממנו. איתרע גורלה ובאותו יום בו אמורה הייתה לפגוש את הרופא במרפאה השכונתית, אושפזה אמה בבית החולים ועליזה, שביקרה אותה, עברה במקרה ליד מחלקת הסכרת בבית החולים. בייאוש הגדול היא נכנסה לשם, הרימה קול צעקה, התפרצה ושטחה בפניהם טענותיה על היחס אותו קיבלה. בו ברגע, קיבלה תור לפגישה עם רופא מומחה, חודש מאוחר יותר.

למדתי ממנה שלושה דברים. הראשון, עדיף לא להיות חולה סכרת. השני, אם אתה חולה סכרת, עדיף שיהיה לך כסף, כי מוצרי האוכל המתאימים לחולי סכרת הם יקרים, והסיוע במזון שניתן למשפחות בעוני לא כולל את מוצרי המזון הללו. השלישי, **כשאין לך כסף לרפואה פרטית, ההמתנה לשירותי הרפואה הציבורית יכולה להיות כרוכה בהחמרת המחלה.** הרי מה זה משנה אם מדדי הסכרת גבוהים, תמשיך לחכות בתור. הסכרת תמשיך להיות חברתך הטובה.

5 דקות בגן עדן

ברוריה החליטה לפנות לוועדה רפואית כדי לזכות בהכרה כנכה נפשית. הכרה כזו תאפשר לה קצבת נכות וסל שיקום, הכולל שירותי שיקום וטיפוליים רפואיים ונפשיים. תהליך הפנייה לקבלת הכרה בנכות נפשית כולל איסוף מסמכים רבים והתמודדות נפשית לא קלה. אחרי משלוח כל המסמכים הנדרשים ובתום המתנה מורטת עצבים, נקבע לברוריה תור לוועדה רפואית של המוסד לביטוח לאומי. הצטרפתי אליה לפגישת הוועדה. היה יום חם של חודש יוני. ברוריה הייתה נרגשת ונסערת. בימים שלפני הוועדה, התקשרה אליי שוב ושוב בלחץ רב. חברי הוועדה, כך הסבירו לנו קודם, מקבלים את המסמכים מראש ובוועדה יושב פסיכיאטר, שמעריך את מצבך הנפשי. בזמן ההמתנה לוועדה ברוריה תכננה מה תאמר בדיוק בפנים. היא הכינה גרסה מקוצרת של חייה, והתכוונה לספר על עצמה ולתאר את הקשיים איתם היא מתמודדת, ולצד זה גם כיצד שרדה והתחזקה. היא ביקשה ממני להיכנס איתה. כשנכנסנו, הם שאלו אותה מה היא רוצה. היא התחילה להציג את עצמה, "אני ברוריה ואני רוצה --", ומיד החלה לבכות בכי תמרורים מהמעמד, מהלחץ, מקוצר הזמן. ניסיתי להסביר להם שקשה לה במעמדים כאלה, אבל לא היה זמן והם בקשו שנקצר.

זה באמת היה קצר. כשיצאנו, היא ניגבה את הדמעות ושאלה: "איך הייתי? את חושבת שהאמינו לי כשבכיתי?" אמרתי לה: "אני מכירה אותך, אני האמנתי לך".

אחרי שבוע הגיע מכתב רשום ובו הודעה שאושרו לה 40% נכות. היא שאלה אותי, "מה זה בדיוק אומר?" אמרתי לה: "זה אומר חדשות טובות. עברת את האודישן והתקבלת לסל השיקום".

בוקר אפרורי בתחילת מרץ, אני שותה קפה ויוצאת מהבית. אני הולכת בדרך הקיצור הידועה מהבית שלי לביתה של משפחת חג'אז בשכונה ד', השכונה שהם מתים לעבור ממנה בגלל הסכנות לילדים. הבוקר אנחנו נלך לעמידה. איך אני שונאת את הבקרים האלה. לפני שיצאתי חיפשתי באינטרנט את הכתובת, אבל לא הצלחתי למרות חיפוש ממושך – להבין איפה נמצא הסניף המתאים, האם אנחנו צריכות להתייצב בסניף "הרגיל" של עמידר או ב"סניף הסיוע בשכר דירה", הממוקם בעיר העתיקה, רחוק מביתה של משפחת חג'אז. כשאני מגיעה, נעימה נמצאת בעיצומם של ארגון וסידור קדחתניים. היא מסדרת את הבית אחרי שהיא ועאדל קמו, כמו בכל בוקר, בשעה 5:00, ועזרו לשמונת ילדיהם לצאת למסגרות החינוכיות עם אוכל, ספרים וחיוך, מאורגנים כמו במסדר צבאי. אני מכירה את הטקס הזה כי זו כבר השנה השנייה שאני מלווה אותם, וכבר ראיתי את "הבלגאן" של הבוקר ואת הסדר המופתי שמשתרר אחר-כך בבית הצפוף. כשהשטיח שקבלו בהשאלה פרוש, הם מזיזים את המיטה של רפיק, בן ה-13, מכסים אותה והופכים אותה לספה; מקפלים את המיטות של הבנות הקטנות, כדי שתהיה אפשרות לעבור ברווח הצר; מקפלים את העריסה של יסמין התינוקת ושמים אותה בצד; ומפנים את החפצים של רנא הפעוטה ממיטת ההורים, שם היא ישנה. תוך כדי הפעולות האלה, נעימה מספרת שהבנות שוב היו חולות, וגם היא נדבקה. הרופא אמר שהם חייבים לנקות את מערכת המים, היא מצביעה על הביוב העולה על גדותיו במטבח. הם אמנם עשו בירור בין בעלי מקצוע, אבל זה תיקון יקר, ובינתיים עאדל סידר את זה איכשהו, בסידור זמני, לא באמת מוצלח, אבל זה מה שיש בינתיים. נעימה אומרת "ירת" בערבית בעגה דרומית – הלוואי. הלוואי שזה היה אחרת. כשאני אומרת שהיום נסיים את הסאגה בת השנה וחצי להחלפת הדירה הצפופה, נעימה עונה "ירת" וצוחקת כמו תמיד, "ירת". עם חיוך היא אומרת שבטוח שגם הפעם עמידר ימצאו דרך לסכל את זה, "אנחנו נשאר כאן, התערבתי עם עאדל, הוא אומר שנצליח, אני אומרת שלא". היא מקפלת את המסמכים הרבים בדיוק נדיר של רואת חשבון, שסיימה לימודיה בכיתה ח' ושמה אותם בתיק השחור עם החרוזים, דוחקת בעאדל לצאת. אנחנו נוסעים יחד עם שתי הפעוטות, אבל לא ברור לנו לאיזה סניף. אנחנו מתערבים. אני חושבת שאנחנו צריכים ללכת לסניף הרגיל. נעימה ועאדל בטוחים שאנחנו צריכים ללכת לסניף של הסיוע בשכר דירה, כי היא ביררה עם החברות שלה, שאמרו לה שכל הבנים של המשת"פים שקיבלו דירות בהגרלה, טופלו בסניף של סיוע בשכר-דירה. אנחנו נוסעים לעיר העתיקה. כשאנחנו מגיעים, אני עולה לסניף לבד, כדי לברר אם זה המקום הנכון. אומרים לי, "מה פתאום באת לכאן? אין שום קשר, זה בסניף הרגיל". אני יורדת חזרה למטה, אבל נעימה מתעקשת – "זה כאן, זה כאן, לא יכול להיות אחרת". לנעימה יש ציניות בריאה ורכות עוקצת שיכולה לשבור

כל אחד והיא לא מתכוונת לוותר. כולנו יחד עולים הפעם, נכנסים לתור הכללי כדי לברר אם אנחנו במקום הנכון. בינתיים אנחנו בזהים בטלויזיה, יסמין מקשקשת על הקיר ונעימה קוראת לה ומפסיקה אותה. כשמגיע תורינו אומרת הפקידה שאנחנו במקום הנכון. רק הם הכתובת לטיפול בבעיות כאלה. נעימה פותחת במבט מנצח את התיק השחור עם החרוזים ומתחילה להוציא את ערימת המסמכים. הם מתחילים לצלם את כולם, כעשרים מסמכים. הפקידה שואלת הרבה שאלות, חלק מהן אני מתרגמת לערבית וחלק אחר אני מסבירה בשפה פשוטה, ונעימה עונה עליהן וממשיכה להוציא מסמכים. בסופו של דבר, חסרים שני מסמכים שעאדל יביא ביום אחר. הפקידה מכריזה שמה שהם צריכים הוא לא הליך של החלפת דירה, אלא הליך של זכאות מחדש. המשמעות של האמירה הזו היא, שנעימה נצחה בהתערבות בפעם השנייה באותו יום. עליהם להתחיל את כל התהליך מהתחלה, להגיש מסמכים כדי לזכות בזכאות, וגם אם יקבלו את אישור הזכאות, יאלצו להמתין לדירה פנויה, מה שיכול לקחת גם שנה או שנתיים. בנתיים ישארו בדירה עם הביוב העולה על גדותיו בשכונה ד'.

הבטחה להכנסה

באחת הפגישות, אלינה סיפרה עם עיניים פעורות שכל התשלומים חזרו לה. לאלינה ושלושה ילדים קטנים, שהם מאוד טרודים בטיפול בהם. שאלתי: "מה זאת אומרת?"

◀ המים, החשמל, החובות, הגז, הכל. בינתיים לא מאשרים לי חודשיים הבטחת הכנסה. כך שלא הייתה לנו הכנסה בכלל בחודשיים האלו. ממצב של הכנסה דחוקה עברנו לאפס הכנסה.

◀ למה חודשיים?

◀ חודש אחד הייתה שביתה. כך שלא חתמנו בלשכת התעסוקה – שלום ואני.

◀ ברור, כולם יודעים שהייתה שביתה בזמן הזה.

◀ אבל הפקיד בלשכת התעסוקה לא מסכים שהייתה שביתה.

◀ אז מה עושים?

◀ לא יודעת, צריך להראות לו שבימים האלו הייתה שביתה.

◀ אבל את זה כולם יודעים. גם הוא לא היה בלשכה אז.

◀ כן. נכון?

◀ אולי נחפש באינטרנט כתבות?

◀ יאללה, נבדוק במחשב שהביאו לילד מהבית-ספר. **רוצה מים? מצטערת אין לי שום דבר להציע לך,** אין לנו הרבה אוכל. למרות כאבי הגב הקשים שלו, שלום עבד כמה ימים בצביעת דירות. אין לנו פת לחם בפה ואין לנו אפשרות אחרת. הלכנו לאמא שלי שתעזור באוכל, היא בעצמה לא יכולה לעזור הרבה. מה שהיא יכולה, היא נותנת.

◀ נשמע ממש קשה... נמצא כתבות ביחד? [מוצאות כתבות]

לאחר יומיים אלינה מצלצלת אלי להגיד שאישורו שהייתה שבייתה. הסכימו להעביר אליה את הכסף, אבל צריך ללכת במיוחד בשביל זה לביטוח לאומי. למחרת אני נרתמת ובאה איתה. הפקידה מדברת איתה, מבינה את מצבה ומאשרת גם את העברת הקצבה של החודש השני לאור הקשיים הבריאותיים הקשים של בתה הקטנה, שלא מאפשרים לה לצאת לעבודה. התרגשנו שתינו מהפקידה. זו הייתה תחושה שנעשה עם אלינה חסד גדול. אבל אלינה כל הדרך גם אומרת שהיא לא מאמינה שזה באמת יצא לפועל וזורקת הערות ציניות. אמרו לה ללכת לדואר לקחת את התשלום. אחרי הצהריים היא מתקשרת אליי – "הם לא נותנים את הכסף". ולמחרת היא מתקשרת שוב "הבוקר הגיעו שני חוקרים מטעם הביטוח הלאומי. הם הודיעו שהקצבה של הבטחת הכנסה לא תועבר כי צילמו את שלום צובע דירות. החוקרים אמרו שהם הולכים לתבוע אותנו על הונאה של הביטוח הלאומי."

הצעקה מבפנים

לפני שבועיים נפגשנו אחרי שחזרה מהעבודה, בערב. היה ריח של סבון נעים בבית, ריח שיש בשעה שכל בני הבית מתקלחים אחרי יום שלם של לימודים ועבודה. אחרי מספר פגישות שהיו קצת נסערות, היא הייתה רגועה, ישבה מול המחשב הנייד שהשגנו בתרומה לא מזמן. היה כיף לשבת ולדבר. משהו בתוקפנות שלה כלפי מה שאני מייצגת עבורה – מחלקת הרווחה, קצת פחות. היא מספרת לי שהשבוע הלכה לעמידר להסדיר משהו, וזו הפעם הראשונה בה הצליחה להתנהל שם בצורה טובה, לא צעקה על כולם ולא יצאה משם עצבנית. שאלתי אותה, "מה היה שונה בהשוואה לפעמים הקודמות?" והיא ענתה "**הלכתי לשם בתחושה שאני לא לבד.**" למרות שלא היית איתי שם". "בסך הכול כתבתי לך מכתב", ענית לה, "מכתב בו סיפרתי עלייך, סיון, על המאבקים היומיומיים שלך ועל המאמצים

האדירים שאת עושה כלפי החיים של הבנות שלך וכלפי עצמך. את חושבת שהתוכן של המכתב עשה משהו? "כן, הוא עשה", גלית מיהרה להשיב, "מי שתיארת במכתב הייתה סיון, הייתה מי שאני. והם כנראה רצו לעזור לי. בפעם הראשונה מזה הרבה זמן. לא הייתי צריכה אפילו להרים את הקול, שזה מוזר בפני עצמו. הרי בכל מקום אני הולכת ומשיגה הכול עם צעקות. את עושה קצת בלגן וכולם עוזרים לך."

הרגשתי שזו שיחה חשובה. סיון בעצם הזמינה אותי לדבר איתה על אותה תפיסה שמובילה אותה בחיים "שעם צעקות משיגים הכול". מן הצד זה נראה שהיא אוהבת את התפיסה הזו ומאמינה בה, שזה משרת אותה. אבל פתאום אני שומעת מסיון שזה גוזל ממנה מחיר, ושהצורך הזה להשיג דברים באמצעות תוקפנות וצעקות יושב על רבדים עמוקים יותר ומורכבים יותר. כשהיא מרגישה פחות בודדה, מרגישה שיש לה גב, היא יכולה להרשות לעצמה להרגיש שרוצים בטובתה, ואז לאט לאט היא מתרככת ונחשפת.

אני מאמין לסימה

הגעתי לבית של סימה, קשרתי את האופניים למטה ותהיתי האם אראה אותם שוב. עליתי במדרגות ונכנסתי לדירה. סימה שמחה לקראתי והתיישבתי בפינת הספה הקבועה בסלון. שוחחנו בתחילה עליה ועל הילדים. מצבה הרפואי מתדרדר וזה מאוד מדאיג אותי. לאחר מכן עברנו לחלק הקונקרטי, היא אמרה לי שהיא זקוקה לארון חדש משום שהארון של הבנות מתפורר והן שמות את הבגדים בשקיות על הרצפה. כתבתי לפני את הבקשה ואמרתי לה שאבדוק כשהיה ברווחה. ואז סימה שאלה אותי: **"תרצה לראות את זה שהארון שבור?"**

כשחזרתי הביתה המשכתי לחשוב מדוע שאלה אותי סימה האם אני רוצה לראות? האם היא חושבת שאני לא מאמין לה? האם זה מה שאני אמור להניח? האם זה מה שצריך לעשות כדי לוודא שמישהו לא משקר? זה גרם לי להרגיש הרגשה מוזרה. האם אני, סטודנט צעיר, צריך לראות במו עיניי את הארון השבור של אישה מבוגרת, שהתמודדה בחייה עם קשיים אין-ספור, כדי לתת לה אישור לכך שהיא זקוקה לארון חדש?

לאורך הקשר בינינו היו כל כך הרבה הזדמנויות, בהן הוכיחה לי סימה כי היא אחד האנשים הפתוחים והכנים שבגשתי. למדתי ממנה כי אפשר להיות כנה גם בקושי גדול. פעם אחת היא החליטה לסגור חוב של 7,000 ש"ח לחברת החשמל. היא ביקשה סיוע של 1,000 שקלים כדי להתחיל את סגירת החוב, ואמרה שתצליח לסגור אותו. הרבה אנשים לא האמינו שהיא תצליח לסגור את החוב. אבל אנחנו נתנו בה אמון, השגנו את הכסף והיא נלחמה יום יום עד ששילמה את התשלום האחרון. פעם אחרת היא קיבלה ממני 400 ₪ לקניית תרופות. אחר כך הסתבר שהתרופות עלו 330 ₪. שבעים השקלים שנותרו בידה יכולים היו לסייע לה מאד בקניות לשבת באותו שבוע, אבל היא החזירה לי אותם. אני חושב שהרבה יותר קשה להיות פתוח וכנה כאשר אין לך כסף לקנות אוכל לשבת, ואתה מחזיק בידך 70 שקלים שאתה אמור להחזיר אותם לסטודנט שמלווה אותך. להיות אמתי במצבים כאלו דורש המון כוח. אני מאמין לסימה והיא אחד האנשים שאני גאה לומר שזכיתי באמונם.

שם הפרויקט: דינה

דינה היא אישה צעירה בת 23, אשר נולדה בארץ להורים שעלו מאתיופיה. הכרתי אותה במסגרת הקשר שלי עם אימה. בשנה שעברה נפגשנו פעמים ספורות, ובשנה הנוכחית התעצם הקשר והפך ממרוחק לקרוב, מזר לאינטימי. שוחחנו רבות על חלומותיה, שאיפותיה וחששותיה. באחד הימים התקשרה אלי וספרה שהיא נרשמה ללימודים במכללה ובקשה שאתלווה אליה ליעוץ. אני נענית בשמחה ואנחנו נפגשות בבוקר מלא התרגשות. כשאנחנו מגיעות למזכירת המכינה, היא מסבירה לנו על תהליך ההרשמה תוך שהיא מלקטת פרטים רבים על דינה. היא שואלת על שירות לאומי/ צבאי, מצב משפחתי, מצב כלכלי, תעסוקה של ההורים ועוד. לאחר שהיא שואלת על גובה ההכנסה של אימה של דינה, היא מביטה בנו ואומרת:

◀ כמה אימא מרוויחה?... 2000 ₪ זה לא משכורת מי יודע מה שאפשר לעשות איתה משהו, אהה ... טוב, אל תדאגי, ההורים שלך מסכנים, את בטוח תקבלי את המלגה.

אני מביטה בדינה, במבוכה, בכעס, מתלבטת כיצד להגיב, האם לענות למזכירה? להעמיד אותה במקומה? אני מתלבטת ביני לבין עצמי ובסוף מחליטה לענות בתקיפות, משתדלת שלא בתוקפנות:

◀ ההורים שלה ממש לא מסכנים. אימא שלה מרוויחה משכורת לא גבוהה אבל הם לא מסכנים!
 המזכירה מביטה בנו באי נוחות, מחייכת וממשיכה ברשימה ארוכה של שאלות חודרניות. כשדינה ואני מתלבטות איך להשיב לה, היא מביטה בי ושואלת
 ◀ ומה את בשבילה?
 ◀ אני??? [האם להגיד שאני חברה או סטודנטית לעבודה סוציאלית?], אני סטודנטית לעבודה סוציאלית
 והיועצת מיד עונה בחיוך
 ◀ אההה, אז היא הפרויקט שלך???
 היא מצביעה על דינה כאילו הייתה שקופה, אובייקט, כאילו היא איננה נוכחת בחדר. אני מתכווצת בכיסא, מרגישה קטנה כמו שמעולם לא הרגשתי. בבת אחת דינה הפכה מאישה צעירה עם חלומות, שאיפות ורצונות ל"פרויקט". מסובייקט לאובייקט. שקופה למרות צבע עורה. וכך בשיחה של חצי שעה אני מבינה קצת איך זה להיות דינה.

צוות התכנית

מנהלת: פרופ' מיכל קרומר-נבו

רכזת מיצוי זכויות: עידית זמיר-יפה

מדריכים: שחר תימור-שליון, יובל סער-הימן, הדס שלם,
נור שמעי (מדריכה בכירה)

סטודנטים: שלומי בן חמו, אדם כהן, רינה ברץ, גל חסון, טל פאר,
חן ברכה, נוסי אשקר, נופר גולדמן, מאיה קלימי אנק

צוות אגף הרווחה בעיריית באר-שבע: אתי כהן, מנהלת האגף;
מיכל כהן, מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים לב העיר; דורית
מזוז, מנהלת המחלקה לשירותים חברתיים ד' רבתי; אסנת ברבי,
ראש צוות, לב העיר; דבורה דהאן, ראש צוות, ד' רבתי





עבודה סוציאלית מודעת עוני עקרונות הפרקטיקה

- ≤ עבודה הוליסטית ומתמסכת עם כל בני המשפחה
- ≤ עבודה מתוך שותפות
- ≤ עמידה לצד המשפחות במאבקם בעוני
- ≤ עבודה במקום הנוח למשפחה, לרוב בבית המשפחה
- ≤ תווך וסינגור אקטיביים
- ≤ שילוב בין עבודה טיפולית מעמיקה ועבודה למילוי צרכים חומריים
- ≤ ניתוח ביקורתי של עוני
- ≤ תפיסת עוני כמחסור בהזדמנויות חברתיות ובערך חברתי
- ≤ הידע המקצועי מבוסס על קירבה עם אנשים החיים בעוני
- ≤ התנגדות לשיח שמבנה עוני כנחיתות או מאשים אנשים בעוניים
- ≤ עבודה לפתיחת הזדמנויות חברתיות

לפרטים ניתן לפנות לרכזת התכנית

עידית זמיר-יפה

idit.zamir@gmail.com

08-6479301

