



אימוץ גישת הכוחות במסגרת הכשרת התנסות מעשית (פרקטיקום) בארגוני שירותי אנוש

קרן מייקל¹ ומירה פרבשטיין²

תקציר

המאמר מציע לאמץ את גישת הכוחות בארגוני שירותי אנוש ככלי יישומי במפגש עם לקוחות הארגון. הכותבות ממליצות לאמץ את הגישה בתוכניות ההתנסות המעשית בשדה (פרקטיקום), המהוות חולייה מקשרת בין מסגרת הלימודים האקדמית לבין עולם העבודה. מטרת הפרקטיקום לאפשר לסטודנטים להכיר מקרוב מגוון ארגונים וליישם בהם ידע, ערכים ומיומנויות, המוקנים להם במסגרת לימודיהם באקדמיה, ובאופן זה לפתח את הזהות המקצועית ההולכת ומתגבשת למקצוע שירותי אנוש. אימוץ גישת הכוחות להכשרת הסטודנטים בפרקטיקום חשוב במיוחד בארגונים אשר במהותם פועלים למען אנשים, ובעיקר בעבודה עם לקוחות בעלי צרכים מיוחדים. המאמר מתייחס למאפיינים של לקוחות אלה, מציע עקרונות מנחים לאימוץ גישת הכוחות, ומתאר אוריינטציה המכוונת לתכנון פרויקטים במסגרת הפרקטיקום המיישמים גישה זו. אימוץ גישת הכוחות במקצוע שירותי אנוש תסייע בהגברת ההלימה בין צרכי הלקוחות לבין משאבי הארגון – ותוביל להעצמת שני הצדדים.

מבוא

מקצוע שירותי אנוש מייצג תחום לימוד אקדמי חדש יחסית הנלמד במוסדות להשכלה גבוהה בישראל בשני העשורים האחרונים. תחום זה נרקם במטרה לתת מענה לצורך לימודי בהקשרים חברתיים מגוונים ובשינויים חברתיים שחלו בישראל (אייזנשטדט וקופ, 1995). השינויים מתבטאים בהרחבת מעגל הצרכנים ותחומי השירות, באופן המימון והמעורבות הממשלתית, במבנה הארגוני וביחסים עם הצרכנים והלקוחות (צינס, 1999). במכללה האקדמית עמק יזרעאל פועלת מזה כ-15 שנים תוכנית התנסות מעשית (פרקטיקום) לסטודנטים בחוג לשירותי אנוש, ונצבר ניסיון רב בשילוב סטודנטים בהכשרה בארגונים נותני שירות. הצטברות הידע מניסיון זה מאפשרת לכותבות המאמר להציע גישה יישומית לעולם העבודה בשטח.

מאמר זה מציע לאמץ את גישת הכוחות בארגוני שירותי אנוש כהשקפת עולם במפגש עם לקוחות, בעיקר בארגונים נותני שירות לאוכלוסיות בעלי צרכים מיוחדים. גישת הכוחות רואה בשותפות בין איש המקצוע לבין הלקוח מרכיב אתי מהותי, היכול להוביל לשינוי חיובי. שינוי זה יקרה, במידה שהשיח המשותף בין הצדדים יהיה מבוסס על חוזקות הלקוח ולא על חולשותיו (Saleebey, 1996). הפרקטיקום יכול להוות קרקע פורייה להיווצרות השיח המשותף, משום שבמהותו הוא מרחיב את שדה הלמידה אל מחוץ לכיתה או למעבדה, וחושף את הסטודנטים לסביבת עולם העבודה "האמיתית". בפרקטיקום רוכשים הסטודנטים ידע באמצעות אינטראקציות ישירות עם עולם העבודה, ולא באמצעות אינטראקציות עקיפות בקורסים

¹ ד"ר קרן מייקל, מרצה בחוג לשירותי אנוש, המכללה האקדמית עמק יזרעאל ע"ש מקס שטרן. kerenmi@yvc.ac.il

² גב' מירה פרבשטיין, מנהל סניף חיפה ועמק יזרעאל, ער"ן. miraf55@gmail.com

הפורמליים המתארים ומסבירים את הנעשה בעולם העבודה (Queen's University Centre for Teaching & Learning, 2012).

במסגרת לימודי הפרקטיקום משתלבים סטודנטים בחוג לשירותי אנוש במגוון ארגונים ונחשפים לגישות שונות. במקרים רבים לא ברור להם מהי התפיסה התיאורטית ומהי הגישה הפרקטית הנובעת ממנה, אשר יכולה לסייע להם בפרויקט שהם מבצעים, במיוחד בארגונים המעניקים שירותי טיפול ושיקום. הסטודנטים נפגשים עם לקוחות השירות, מאתרים צרכים ובונים עמם פרויקטים חדשים, או מסייעים בטיפול ובביסוס תוכניות שכבר קיימות בארגון. מצד אחד, ברור שהסטודנטים הלומדים את מקצוע שירותי האנוש לא עוסקים בטיפול, כדוגמת סטודנטים לפסיכולוגיה או לעבודה סוציאלית. מצד שני, חלק מהפרויקטים שהם מפעילים, מיושמים על אוכלוסיות הנמצאות בטיפול על ידי הארגונים. לפיכך, אימוץ גישת הכוחות יוכל להוות בסיס להתמודדות הסטודנטים עם הלקוחות במסגרת הכשרתם כאנשי שירותי אנוש. סוגיית התאמת הפרויקט ויישומו מעלה שאלות לגבי משמעויות המפגש עם הלקוחות: כיצד מסתכלים עליהם? או כיצד מבינים אותם? פעמים רבות מגיעים הסטודנטים למפגש עם המנחים שלהם, תוך העלאת קשיי הלקוחות, חוסר הסתגלותם החברתית והמגבלות ליישום הפרויקטים. התנהלות זו מתקיימת לעתים מתוך אי-ידיעה מספקת, ולעתים מתוך משקפי הסטיגמה החברתית.

מטרת המאמר הנוכחי, להציג מסגרת מחשבתית שתסייע לסטודנטים להתבונן על לקוחותיהם מנקודת מבט אחרת מהמקובל: נקודת מבט של כוח ואמונה בלקוחות. בכל פרויקט שיתבצע עם אוכלוסיות אלו, חשוב ביותר שהסטודנטים יאמינו בכוחות לקוחותיהם ויקיימו איתם שותפות אמיתית. זאת, במקום שייצמדו לסטריאוטיפים הקיימים ב"רחוב" או בקרב אנשי מקצוע, הנאחזים לעתים בתיוגים אבחוניים, שעשויים לכוון את הסטודנטים להסתכלות צרה, הממוקדת ב"חסרים ובפגמים" של הלקוחות. גישת הכוחות דוגלת בהתבוננות אחרת בפרטים, במשפחות ובקהילות – ראייתם דרך יכולותיהם, כישוריהם, אפשרויותיהם, ערכיהם, חזונותיהם ותקוותיהם (Saleebey, 1997). גישה זו, הבאה מתפיסה שוויונית בין איש המקצוע לבין הלקוח, היא השקפת עולם אנושית ונטולת תיוג. ביכולתה של גישת הכוחות לקדם ולהעצים אנשים, לבנות איתם פרויקטים המתמקדים ביכולותיהם בתחומים מגוונים, ולהביא לתחושת סיפוק הדדית מהעשייה המשותפת הנרקמת בין נותני השירות למקבלי השירות. המאמר מציג גישה שיכולה לסייע למנהלי תוכניות התנסות מעשית (פרקטיקום) בתחומי לימוד נוספים.

אקדמיזציה של מקצוע שירותי אנוש

קיימות הגדרות מגוונות למושג "שירותי אנוש", הנובעות מתפיסות תיאורטיות שונות: יש המתניחים לשירותי אנוש כאל תחום ידע, יש הרואים בשירותי אנוש תופעה ארגונית, ויש המגדירים את שירותי אנוש כמקצוע גנרי (Barnetz & Vardi, 2015). לפי תפיסת **תחום הידע**, הגדרת שירותי אנוש מהווה הכרה בייחודיות התחום ומנוף חשוב להמשך קיומו, הן מבחינת בניית ידע ומחקר, הן מבחינת הכשרת אנשי אקדמיה, והן מבחינת יכולת ההשפעה על המציאות החברתית. ההגדרה המרכזית בתפיסה זו, אשר אומצה רשמית על ידי הארגון האמריקאי הלאומי לשירותי אנוש (NOSH), רואה בשירותי אנוש תחום רחב בעל גישה ייחודית לסיפוק צרכים אנושיים באמצעות בסיס מידע בינתחומי, מחקר המתמקד במניעה ובתיקון בעיות ושמירה על מחויבות לשיפור איכות החיים הכוללת של קהל היעד³.

³ http://www.nationalhumanservices.org/index.php?option=com_content&view=article&id=88:what-is-human-services:&catid=19:site-content&Itemid=89

לפי תפיסת התופעה הארגונית, שירותי אנוש נועדו ליצור קשרים עם לקוחות, במטרה לספק להם תוצרים בלתי מוחשיים הנצרכים בנקודת זמן כחלק מתהליך (Yagil, 2008). הגדרה זו שמה דגש על שלושה מאפיינים משותפים לרוב השירותים הניתנים ללקוחות: כוללים פעולות ולא מוצרים חומריים, מיוצרים ונצרכים בו-זמנית, הלקוחות שותפים בתהליך ייצור השירות (Gronroos, 2001). הגדרת שירותי אנוש בתפיסת התופעה הארגונית, מתמקדת במרכיבים החברתיים של תהליך השירות המתקיים בין נותן השירות למקבל השירות, וניתנת למיון בהתאם למשך היחסים ולסוג היחסים. התמקדות במשך היחסים יוצרת שלושה טיפוסים של שירותי אנוש: א. "מפגשי שירות" – מתקיימים כאשר ללקוח יש מגע חד פעמי עם נותן השירות ועם הארגון, ללא ציפייה לאינטראקציה עתידית; ב. "פסאודו-כמו-יחסי שירות" – מתקיימים כאשר ללקוח יש מגע מתמשך עם הארגון, אך כל פעם עם נותן שירות אחר בתוך הארגון; ג. "יחסי שירות" – מתקיימים כאשר ללקוח יש מגע מתמשך עם אותו נותן שירות בתוך הארגון, באופן בו שני הצדדים מכירים אחד את השני ומפתחים היסטוריה של אינטראקציות משותפות (Guttek, Cherry, Bhappu, Schneider, & Woolf, 2000).

בדומה לכך, התמקדות בסוג היחסים יוצרת ארבעה טיפוסים של שירותי אנוש: א. "יחסים מקצועיים" – מבוססים על קשר אינסטרומנטלי, כשהלקוח ממוקד רק בקבלת השירות ובהשגת תועלות פונקציונאליות מנותן השירות; ב. "היכרות שטחית" – מבוססת בעיקר על היבטים פונקציונאליים של השירות המבוקש, אך יחד עם זאת הלקוח מביע נכונות לחשוף מידע אישי, שיכול לפתח קשר רגשי כלפי נותן השירות; ג. "היכרות אישית" – מבוססת על רצון הלקוח לספק מידע אישי לנותן השירות, על פיתוח קשר רגשי כלפיו ועל גילוי עניין ביחסים חברתיים עמו בסביבה הארגונית; ד. "חברות" – מבוססת הן על תחושה של ביטחון מצד הלקוח בנותן השירות, המתבטאת בשיתוף במידע אישי ובקשרים רגשיים וחברתיים עמו, והן על פתיחותו לבלות עם נותן השירות מעבר לסביבה הארגונית (Coulter & Ligas, 2004).

לפי תפיסת המקצוע הגנרי, יש להכיר בכך ששירותי אנוש אינם רק תחום ידע אקדמי חשוב, או רק תופעה ארגונית ייחודית, אלא גם מקצוע בעל תחום עשייה מוגדר בעל רלבנטיות חברתית. בהתאם לתפיסה זו, שירותי אנוש מוגדרים כמקצוע המתמקד בהגברה מתמדת של ההלימה בין צרכי הלקוח ורצונותיו לבין המשאבים העומדים לרשות הארגון. התפיסה גורסת, כי יש לראות במשולב את מרכזיותם של ארגוני השירות בחברה מצד אחד, ואת הבעייתיות של המפגש בין הארגונים לבין צרכים אנושיים מן הצד השני. ראייה זו מדגישה את הצורך החברתי האמיתי באנשי מקצוע, שינכחו בארגוני שירותי אנוש וייראו את מוקד העשייה שלהם בקירוב מתמיד בין הארגון והאדם (Barnetz & Vardi, 2015).

לאור מורכבות ההגדרות למושג "שירותי אנוש" והעלייה בעיסוק התיאורטי והמחקרי בארגוני שירות (Butin, 2010), ולאור העלייה במספרם של ארגוני שירותי אנוש ובעושר תחומי הטיפול והעיסוק שהם מקיפים (Woodside & McClam, 2009) – הוקמו מסלולי לימוד אקדמיים שעוסקים באופן ספציפי במתן שירות. במדינת ישראל פועלים כיום מספר גופים אקדמיים המציעים לימודי שירותי אנוש.

פרקטיקה של שירותי אנוש

המוסדות האקדמיים מציעים במסגרת תוכנית הלימודים לשירותי אנוש התנסות מעשית בשדה (פרקטיקום). הפרקטיקום הינו תקופת לימודים המתבצעת בארגון מקצועי, תוך כדי חניכה של אנשי השטח וללא תשלום. מטרת הפרקטיקום להכשיר את הסטודנטים למקצוע שאותו הם לומדים, וזאת כדי לסייע ולהקל עליהם בהשתלבות בעבודה כאשר יסיימו את לימודי התואר. הסטודנטים לשירותי אנוש משולבים בפרקטיקום במגוון ארגונים במגזר הציבורי: רשויות מקומיות, בתי חולים, לשכות רווחה ועוד; במגזר

הפרטי: חברות כוח אדם והשמה, יחידות משאבי אנוש בחברות עסקיות למיניהן; ובמגזר האזרחי: עמותות שונות, ארגונים ללא מטרת רווח ועוד.

הפרקטיקום מהווה סוג של למידה פעילה, בה הסטודנטים נוטלים אחריות משמעותית על תהליך הלמידה שלהם (Sgroi & Ryniker, 2002). באופן זה, השליטה עוברת מהמרצים אל הסטודנטים, כאשר ההכשרה בארגונים יוצרת עבור הסטודנטים הזדמנות ללמידה משמעותית בהתנסותם עם לקוחות בעולם האמיתי (Kim, 2015). ארגוני הפרקטיקום ממלאים שני צרכים מהותיים ללמידה של הסטודנטים: חוויית למידה מכוונת תהליך מתמשך ואקטיבי מחד, ורכישת מיומנויות מקצועיות מאידך (Bush, 2009). דרך התהליך ותוך כדי רכישת המיומנויות, הפרקטיקום הינו הצעד הראשון במסלול של התפתחות מקצועית והבסיס להבניה קוהרנטית של קומפטנטיות מקצועית (Hatcher & Lassiter, 2007). הזהות המקצועית של הסטודנטים מתגבשת בפרקטיקום באמצעות ביצוע הערכה מעשית לגבי מידת מוכנותם והתאמתם למקצוע הנבחר במונחים של ידע, יכולות, חוזקות וחולשות. הפרקטיקום עשוי לאשר לסטודנטים את בחירת הקריירה שלהם, או לחלופין, לשכנע אותם להשקיע מאמציהם באפיק שונה. בשני המקרים, הפרקטיקום מסייע לסטודנטים לדעת מה עוד נותר להם לדעת וללמוד כדי להפוך לאנשי מקצוע מוצלחים (GGroi & Ryniker, 2002).

סטודנטים בפרקטיקום רוכשים ניסיון ולומדים ליישמו בתוך ההקשר של הסביבה המקצועית. סביבה זו, שהינה דינמית במהותה, מחייבת אותם לפתח חשיבה ביקורתית לסיטואציות חדשות ומשתנות. למידה זו, בה הסטודנטים אחראיים למצבים משתנים המתרחשים ללקוחות הארגון ולחברי הצוות, אינה מתאפשרת בלימוד הקלאסי באקדמיה, וגורמת להם לחבר בין התיאוריות שלמדו לבין יישומן האסטרטגי והניהולי בצורה מוחשית בארגון (Bush, 2009). גם הלקוחות בארגון מסייעים בתהליך חשוב זה: כאשר הלקוחות פעילים ומעורבים בעשייה ובהתפתחות הסטודנטים בארגונים, המוטיבציה של הסטודנטים עולה מחד, ואיתה גם הסבירות שהפרויקטים ייושמו על ידי הלקוחות מאידך (Benigni, Cheng, & Cameron, 2004).

מעבר לתהליך משמעותי זה אותו חווים הסטודנטים בהכשרתם בארגון עם עצמם ועם הלקוחות, חשוב שלפרקטיקום יהיו שותפים שני גורמים נוספים: הגורם הראשון מתייחס להנחיה שוטפת מטעם הארגון. פרקטיקום הכולל הדרכה, הינו אחד האמצעים לפיתוח זהות מקצועית ותחושת קומפטנטיות בקרב סטודנטים (Miller, 2012). הגורם השני מתייחס לקורס המלווה את העשייה בארגון מטעם האקדמיה. יתירה מכך, חשוב ששני גורמים אלה יהיו מחוברים ביניהם בקשר רציף על מנת לקדם את התפתחות הסטודנטים ואת התקדמותם המקצועית, כך שהארגון וההדרכה בו יהוו חלק אינטגרלי ממטרות הלמידה של הקורס (DiPalma, 2013). כך יוצא, שפרקטיקום אשר מתייחס לכלל הגורמים המעורבים בעשייה המקצועית, מספק יתרונות לאקדמיה, לארגונים, לסטודנטים ולקהילה (Kim, 2015).

רבים ממוקצעות הסיוע (helping professions) מציעים הדרכה לאנשי המקצוע כחלק אינטגרלי מהכשרתם ומעבודתם השוטפת (ירושלמי, 1997; Kadushin, 1992). אולם, במקצוע שירותי האנוש הדברים פחות ברורים מאליהם. לעתים עולות שאלות לגבי הזהות המקצועית של איש שירותי אנוש (צינס, 1999), ולגבי משמעות ההדרכה המלווה את הפרקטיקום בארגונים. למרות הניסיונות לשלב הדרכה סדירה בארגונים, קיימת עדיין עמימות בהגדרת המטרות והביצוע של תהליכי ההדרכה. לא תמיד ברור מהם תוכני ההדרכה הרצויים, ומהן שיטות ההדרכה המתאימות לגיבוש הזהות של איש שירותי אנוש.

אין ספק, כי מהות ההדרכה בלימודי הפרקטיקום בשירותי אנוש שונה בתכלית מזו הניתנת לסטודנטים בלימודי עבודה סוציאלית, אולם בפועל חלק ממדריכי הארגונים הם עובדים סוציאליים. להערכתנו, ישנן

נקודות ממשק בין תחומים אלו, בעיקר במפגש עם לקוחות בארגונים נותני עזרה (לדוגמה, בארגון הפועל למען לקוחות עם מוגבלות נפשית, סטודנטים לעבודה סוציאלית מטפלים בלקוחות וסטודנטים לשירותי אנוש בונים עם הלקוחות פרויקטים). היבט זה מתקשר להגדרת השדה המשותף בארגוני שירותי אנוש. לפי הזנפלד (Hasenfeld, 1983), ארגוני שירותי אנוש נבדלים מארגונים אחרים בשל שתי תכונות עיקריות: בני האדם הינם המהות למענה פועל הארגון, מחד; ולארגונים אלו מוקנית הזכות וההכרה לעסוק בתיקון, בהגנה, ואו בקידום רווחתם של אנשים, מאידך. תפיסה זו של הלקוחות כמהות לשם פעולה, מתייחסת לארגוני שירותי אנוש ככאלה המעבדים תכונות אנושיות. לפיכך, לפי ראייה זו, לא מספיק לאפשר סיפוק צרכים, וכן לא מספיק קיומו של מפגש אנושי, אלא הייחוד של ארגוני שירותי האנוש הוא בכך שהם ממוקדים בבני אדם ומעבדים תכונות אנושיות. ברנץ וורדי (Barnetz & Vardi, 2015) ממחישים ראייה זו בהדגימם כי מחלקת שירות לקוחות בחברת סלולאר לא תיחשב כארגון שירותי אנוש, למרות שהאינטראקציה האנושית שם היא חלק מן השירות, משום שמהות הפעולה בהם מתייחסת לטלפונים ניידים ולא לאנשים.

בהתאם לראייה זו, ממיינים רשף וברנץ (2008) ארגונים על פני שני צירים: ציר אחד מבחין בין ארגונים אשר מהות פועלם היא למען בני אדם, לבין ארגונים אשר מייצרים ומשווקים מוצרים. ציר שני מבחין בין ארגונים למטרות רווח, לבין ארגונים שאינם למטרות רווח. לטענתם, איש שירותי אנוש ימצא בכל אחד מן הצירים, ובכל סוגי הארגונים. לפיכך, בפועל, ניתן לראות כי קשת הגדרת התחום של איש שירותי אנוש הינה רחבה ונמצאת בכל תבנית בטיפולוגיות הני"ל, החל מארגונים המטפלים בבני אדם, כגון הוסטלים לנפגעי נפש, בתי אבות ועוד, וכלה בארגונים עסקיים, כגון מפעלים, חברות סלולאר ועוד.

אם כן, נקודת הממשק של איש שירותי האנוש ושל העובד הסוציאלי עשויה להיות גבוהה בעיקר בארגונים שמהות פועלם מכוונת לבני אדם, בין אם הם ארגונים שלא למטרות רווח, או ארגונים שהם למטרות רווח. הדגש הוא על האנשים שמקבלים שירות של עזרה כלשהי בארגון. זהו שדה פעולה משותף לאיש שירותי האנוש ולעובד הסוציאלי, אם כי התפקיד והמקצוע שונים בתכלית. העובד הסוציאלי מכוון להתערבויות מסוג אחר, טיפול, ולפיכך יתמקד בלקוח ובמשאבים העומדים לרשותו, לאו דווקא במסגרת הארגון. ההתערבויות תתבצענה בשדות רבים, ולעיתים גם בבית הלקוח. לעומת זאת, איש שירותי האנוש פועל תמיד במערכות ארגוניות, ולפיכך יתמקד בצמצום הפער בין צורכי הלקוח לבין המשאבים הקיימים בארגון. תפקיד זה מהווה נגזרת של ההגדרה הגנרית למקצוע שירותי האנוש, המתייחסת למהות המקצוע ככזה המכוון להגברה מתמדת של ההלימה בין שני הצדדים – הלקוח והארגון (רשף וברנץ, 2008; Barnetz & Vardi, 2015).

הידע והמיומנויות הנדרשים לאיש שירותי אנוש הם רב-תחומיים, ולכן ההכשרה בארגונים וההדרכה המתלווה לה צריכות להיות בהלימה לערכי מקצוע שירותי האנוש. ערכים אלה, הנגזרים מן הקוד האתי של הארגון האמריקאי הלאומי לשירותי אנוש

(<http://www.nationalhumanservices.org/ethical-standards-for-hs-professionals>), מתייחסים למחויבות איש המקצוע כלפי מספר עולמות תוכן: הלקוח, הקהילה/החברה, הפרופסיה עצמה, המעסיק, הקולגות, הסטודנטים והעצמי שלו כאדם וכעובד. מאחר וחלק מהמדריכים בפרקטיקום הם עובדים סוציאליים, סביר להניח שהם מפעילים מיומנויות הדרכה המוכרות להם מתחום העבודה הסוציאלית, שחלקן שאובות מגישות שונות, וחלקן מאמצות את גישת הכוחות (בן עוז, 2005). להערכתנו, ניתן לאמץ את גישת הכוחות לתחום שירותי האנוש ולהכשרת הסטודנטים בפרקטיקום, במיוחד בארגונים אשר מהות הפעולה בהם היא למען אנשים.

סוג ארגוני שירותי אנוש ואפיון לקוחות בעלי צרכים מיוחדים

הלקוחות בארגוני שירותי אנוש משתייכים לשלושה סוגי מגזרים: ציבוריים, פרטיים ואזרחיים. המשותף לשלושתם, שהם מכוונים לטפל באנשים בארגון ולתת להם שירות כלשהו שעונה על צרכיהם. המגזר הציבורי כולל ארגונים אשר פועלים מטעם הממשלה ונציגיה, מעוגנים בחוק ומיושמים כמדיניות חברתית. ארגונים אלה משרתים קבוצות אוכלוסייה רבות ואמורים לתת מענה למגוון בעיות חברתיות. יחד עם זאת, בפועל בתקופה נדונה תיתכן שונות במתן המענים בין גופים ציבוריים מקומיים באותה מדינה, וכן במדיניות ובמתן מענים בין תקופות שונות, בשל הבדלים במשאבים, בצרכים, ואף בסוגיות פוליטיות. המגזר הפרטי כולל ארגונים עסקיים או תאגידיים כלכליים, המהווים חלק מהשוק המסחרי או הכלכלי ומחויבים בתשלום מיסים. ארגונים המייצרים מוצרים ושירותים לתצרוכת פרטית ומשתמשים במנגנון השוק כדי להפיץ אותם. ארגונים אלו, שחלקם פועלים למטרות רווח וחלקם שלא למטרות רווח, ממלאים תפקיד במתן שירותי אנוש כתוצאה מתהליכי היחלשות והתפרקות מדיניות הרווחה בעשורים האחרונים, ומתוך מגמת ההפרטה של שירותים חברתיים שבעבר ניתנו על ידי המדינה (O'Connor & Netting, 2009).

בנוסף לשני מגזרים אלה, קיים המגזר השלישי - המגזר האזרחי, הכולל ארגונים שנוצרו מהתארגנויות חופשיות של פרטים ו/או קבוצות, אשר בפעולה משותפת נוטלים על עצמם השתתפות אזרחית, התנדבות ונתינה, מתוך מטרה לחולל שינוי חברתי ו/או לשמר, לשפר ולחזק את רווחת הפרט והקהילה. מטרת התאגדויות אלה אינה נכפית בחוק ונעדרת אינטרס כלכלי לפרט. המערך הערכי המנחה מגזר זה, הוא שמירה על האינטרס האזרחי וקידומו, תוך עידוד הפעילות הפילנתרופית, העלאת המעורבות החברתית והציבורית, ושיתוף של הציבורים השונים בתוך הארגון לשם קבלת החלטות וכיבוד שונותם (גדרון, לימור וזיכלינסקי, 2015).

גיבלמן ופורמן (Gibelman & Furman, 2008) טוענים, שלעיתים ההבחנה בין שלושת סוגי המגזרים הינה מבלבלת, וכי קיים טשטוש בפועל בין גבולותיהם, לדוגמה עקב סיוע של מימון ממשלתי לארגונים פרטיים, או עקב דמיון במבנה הארגוני בין ארגונים פרטיים למטרות רווח לבין ארגונים פרטיים שלא למטרות רווח. בדומה לכך, לשאלה באיזה מגזר מקבל הלקוח שירות יותר טוב? אין תשובה חד משמעית, ושיח זה נמצא בוויכוח אקדמי מתמשך. יש מחקרים המראים שהלקוח מקבל שירות טוב יותר בארגונים הציבוריים (Shepard et al., אצל רשף וברנץ, 2008), ויש מחקרים הטוענים שאין הבדלים באיכות השירות בין סוגי הארגונים (Mullins אצל רשף וברנץ, 2008).

כאשר עוסקים בלקוחות בעלי צרכים מיוחדים, עולה כי כ-1,603,500 איש, המהווים כעשרים אחוזים מכלל האוכלוסייה בישראל, הינם אנשים עם מוגבלות (נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, 2015). חלק מאנשים אלו פונה לארגונים מן הסוגים השונים כדי שהם ימלאו את צרכיהם. במאמר זה נתמקד בארגוני שירותי אנוש אשר אנשים הם מהות הפעולה שלהם. אנשים אלה הינם בעלי מוגבלויות שונות, ונמצאים בארגון כלשהו מתוך צורך קיים. ללקוחות ארגונים אלה מספר מאפיינים משותפים: מעמד סוציו-אקונומי נמוך יחסית (פלדמן, דניאלי וחימוביץ, 2007; רימרמן וכץ, 2004), מצב רפואי/נפשי בעייתי, רמת תפקוד ומידת עצמאות נמוכות יחסית (פרבשטיין והידש, 1997), מערכות תמיכה דלילות (טל, 2007), קיומה של סטיגמה חברתית שלילית (שטרוד, שרשבסקי, שגיב, בידני-אורבך ולכמן, 2007; Corrigan & Gelb, 2006) ומודעות נמוכה לזכויותיהם. מאפיינים אלה מותירים לקוחות אלה במצב של תלות כמעט בלעדית בארגונים שאליהם הם פונים (פלדמן, 2007). לטענתנו, אימוץ גישת הכוחות בעבודה עם לקוחות אלה רלוונטי וחינוכי לארגוני שירותי אנוש בכלל – ולפרקטיקום המתקיים בהם בפרט – הן עבור מקבלי השירות והן עבור נותני השירות.

גישת הכוחות

גישת הכוחות גורסת שבכל אדם יש כוחות, המהווים גורם עיקרי המתווה את אופי המפגש בין נותן השירות למקבל השירות. כוחות אלה הם שאפשרו לאדם לשרוד, להתמודד ולבנות חיים עד כה. האדם הפעיל את כוחותיו בעבר והוא מפעיל אותם בהווה. ייתכן שהוא אינו ממצה אותם עד תום, ייתכן שלא כל הפעולות משיגות את המטרה, ייתכן שמצבו כיום קשה ועוד – על נסיבות כאלו ייאמר שטרם נמצאה הדרך. איש המקצוע המעוניין להשתתף בחייו של האדם, יכול ליטול חלק בהתמודדות ובמציאת פתרונות על ידי התייחסות אל כוחותיו של הלקוח, ולא דרך בעיותיו (De Jong & Miller, 1995; Saleebey, 2002). גישת הכוחות מלמדת שככל שנתמקד בחלקים הבריאים של האדם ונסייע להם לגדול ולשגשג, כך תהיינה ההתערבויות מועילות יותר.

כדי שההתערבויות תהיינה מועילות, גישת הכוחות יוצאת מנקודת מוצא לפיה הלקוח נחשב כ"מומחה", ואינו מוגדר כ"מקרה" או כ"פצינט". הוא נתפס כשותף מלא בתהליך הטיפול, כשתכנון ההתערבות נקבע ביחד עם איש המקצוע. הפוטנציאל השינוי נקבע לפי כוחות המטופל ומשאביו, ולא לפי בעיותיו וחולשותיו, כשמימוש השינוי תלוי ביכולתו לגייס את כוחותיו. במקביל, מאיש המקצוע דרושה המיומנות לגלות כוחות ומשאבים באדם ובסביבתו. סיפור חייו של הלקוח אינו מפורש על ידי איש המקצוע, אלא משמש בסיס בלתי אמצעי להכרת המשמעויות שהוא עצמו נותן לחוויותיו, להצלחותיו ולאתגרים העומדים בפניו. הערכת המטופל מתמקדת בעתיד, כלומר בפוטנציאל המשך ההתמודדות, ולא בעבר, כלומר בנייתו מקורות מצוקותיו (כהן, 2000).

גישת הכוחות שמה דגש על שימוש במונחים חיוביים כחלק מהתבוננות בכוחות הלקוח. כוחות אלה מתייחסים בו-זמנית הן לפרט והן לסביבתו. לדוגמה, שימוש במונח "העצמה" (empowerment), המתייחס למתן עזרה לאדם לגלות את משאביו ואת משאבי סביבתו ולהשתמש בהם (Kaplan & Girard, 1994); שימוש במונח "חוסן נפשי" (resilience), המתייחס לכישורים, ליכולות, לידע ולתובנות המצטברים לאורך זמן אצל האדם, כאשר עליו להתגבר על מצוקות או להתמודד עם מצבים מאתגרים (Garmezy, 1994); ושימוש במונח "חברות" (membership), המתייחס לצורך האדם להשתייך לקבוצה או לקהילה ולהיות חבר מוערך בה (Lifton, 1993).

חיפוש כוחות הלקוח חולש על חמישה תחומים עיקריים: א. הישרדות – זיהוי דפוסי התמודדות עם קשיים שחווה, גילוי תובנות אישיות וסביבתיות כתוצאה מההתמודדות, ובחינת התמודדויות מסוימות שסייעו לו לגלות בעצמו כוחות, ידע או כישורים מיוחדים; ב. תמיכה – בחינת הסביבה וזיהוי האנשים שהעניקו ללקוח תמיכה, עצה והבנה, התעמקות באנשים עליהם הוא יכול לסמוך ובמאפייניהם הייחודיים; ג. חוויות – התמקדות בתקופה הטובה בחיי המטופל, תוך ניסיון לבחון את ייחודיותה ולנתח את חוויותיה המיטיבות; ד. אפשרויות – בחינת רצונות הלקוח מהחיים, חלומותיו, שאיפותיו, ותקוותיו, תוך הערכת הסיכויים להגשימם באמצעות כישורונותיו וכוחותיו; ה. דימוי – ניתוח מעלות הלקוח, מקורות הגאווה שלו בעצמו, והדברים שסייעו לו להגיע לחיים טובים יותר (Saleebey, 1997).

בהיבט הקונספטואלי, ניתן להקביל בין גישת הכוחות לבין תפיסות המיוצגות בתיאוריות אחרות. לדוגמה, הקביעה האקזיסטנציאליסטית לפיה אין מהות קודמת ואין ידע מוגדר שיכולים להגביל את אפשרויות הבחירה, או לעצב את אירועי החיים בהתאם לחוקים קבועים מראש. מעשה הבחירה הוא שמעצב את האנשים, ורק באמצעותו הם נעשים מי שהם (ניטשה, 2008). באופן זה, איש המקצוע מעמיד בפני הלקוח את העמדה שהמצב הקונקרטי לא משפיע על בחירותיו באופן סיבתי, שכן תמיד הוא חופשי לפרש את המצב לאורך של פרשנויות רבות ולהתנהג בהתאם לחירויות הקיימות בפניו (כהן ובוכבינדר, 2005). בדומה לכך, התיאוריות הנרטיביות הדוגלות בכך שאנשים יוצרים הבניה של חייהם באמצעות פיתוח סיפורים הממזגים

חוויות של אירועים קודמים ועתידיים, במטרה ליצור חיים הכוללים היבטים של שלמות, אחדות ומשמעות (McAdams, 1985). סיפורים או נרטיבים אלה כוללים מרכיבים חשיבתיים, רגשיים ומוטיבציוניים, המהווים חלק מאישיותם של האנשים ומשפיעים על תפקודם הפסיכולוגי ועל רווחתם האישית (Singer, 1995).

למרות ההקבלה לתיאוריות אחרות, סליביי (Saleebey, 1996, 2002) שנחשב לאבי גישת הכוחות, גורס כי הגישה טרם הגיעה למעמד של תיאוריה. היא אמנם מציעה כיוון מחשבתי, מעין עדשה שדרכה ניתן להביט על עולם התוכן והפרקטיקה, אולם היא אינה מסבירה תופעות אמפיריות, כפי שתיאוריה מדעית אמורה לעשות זאת. יתירה מכך, היא לא מציעה טכניקות ספציפיות, כפי שניתן לראות במודלים אחרים. עם זאת, הצלחת גישת הכוחות נמדדת על פי יכולתה לקדם את מקבלי השירות ונותני השירות גם יחד.

בהיבט הפרקטי, כהן ובוכבינדר (2005) טוענים שגישת הכוחות ישימה לכל לקוח, כי מבחינה בסיסית היא אינה קושרת בין מצב אובייקטיבי (למשל, אדם מכור לסמים, או אדם שחולה במחלת נפש) לבין אישור או הוכחה שיש לאדם כוחות. גישת הכוחות ממסגרת את כלל מצבי החיים כחלק מתהליך הסתגלות והתפתחות של יכולת ומסוגלות, גם בהקשר של מצוקת חיים. בכל מצב נדרש הלקוח להתמודד באופנים ובתחומי חיים שונים, והעובד צריך להתבונן לעומק כדי למצוא כוחות פנימיים וחיצוניים באחד האופנים והתחומים הללו. תמיכה לרב-גונית בשימוש בגישת הכוחות ניתן למצוא ביישומה בקרב אוכלוסיות רבות, כגון: עבריינים (Clark, 1998) בעלי רקע של התמכרות (Delgado, 1997; Miller & Berg, 1995), נפגעי נפש (Abraham, 2014; Probst, 2009), בעלי מוגבלויות התפתחותיות (Russo, 1999), חולי אלצהיימר ומטפליהם (McGovern, 2015), משפחות המצויות בקשיים (Saint-Jacques, Turcotte, & Pouliot, 2009), נשים מוכות (Roche, 1999), אימהות חסרות בית וילדיהן (Thrasher & Mowbray, 1995).

אימוץ גישת הכוחות ויישומה בארגוני שירותי אנוש

מקורה של גישת הכוחות הוא אמנם בעבודה הסוציאלית, אך היא בעצם זמינה לכל המקצועות ויכולה להיות השקפה אותה יאמץ גם איש שירותי אנוש, בהיותו חלק מארגון הנותן שירות לאנשים במסגרת נתונה, ובמיוחד לאור היותם בעלי צרכים מיוחדים. האתגר הגדול באימוץ גישת הכוחות הוא, ההתחברות להשקפת עולם אשר יש בה הלימה לערכי המקצוע של שירותי אנוש, ושיכולה לתרום לעובד וללקוח גם יחד בארגון. בכל תפקיד בו יתמקם איש שירותי אנוש בארגון, אם כמדריך ואם כמנהלן, יהיה לו מפגש עם לקוחות הארגון. מפגש זה, גם אם איננו בעל אופי טיפולי, מזמין את העובד לאמץ גישה מעצימה ומכבדת ביחסו ללקוח.

בחירה בגישת הכוחות כפרקטיקה בשירותי אנוש יכולה לעסוק בפיתוח ארגוני, בגיוס משאבים מקומיים, בעידוד השתתפותם של לקוחות בניהול תוכניות או בפרויקטים המיועדים להם, ובחיזוק יכולותיהם בעשייה השוטפת. לדוגמה, נושא המיזמים בארגונים עם בעלי מוגבלויות נחשב כיום לתחום עצמאי הנלמד באקדמיה והמעוגן בהשקפות פוסט מודרניות המכוונות ל"ראיית על" (Bess, Prilietensky, Perkins & Collins, 2009). להערכתנו, איש שירותי אנוש הפועל בארגון, צריך להיות מחויב ערכית גם כן להשקפה זו, ולכן גישת הכוחות עשויה להיות מתאימה עבורו.

גישה זו עולה בקנה אחד עם ניצני ההשקפות שהתעוררו כבר בשנות ה-80 ביחס לשיתופם ולהשתתפותם של לקוחות בארגונים במטרה להעצימם (סדן, 1996; קטן, 1980; רוזנפלד, 1993). הנחת היסוד היא שלכל פרט ישנה זכות להשפיע על החלטות הרווחה שלו ועל סביבתו. זוהי זכות המעוגנת בתפיסה הדמוקרטית, לפיה בני אדם אינם חופשיים כל עוד הם כפופים לרצונם של אחרים. ההשתתפות והמעורבות

בפעולות הארגון ובאספקת השירותים, נתפסות כאמצעי לבלמת הארגון הבירוקראטי ולהפחתת הניכור, ובכך מאפשרות לסלול את הדרך ליצירת יחסים חברתיים התורמים לתחושת שייכות. מעורבות ושיתוף יחזקו את הקשרים של הלקוחות עם הארגון ויפתחו תקשורת בין-אישית פתוחה המעודדת חשיפת ידע.

בעזרת קשרים אלה יבינו הלקוחות טוב יותר את הארגון ואת שיקוליו, דבר שיגביר את תפקודם בהלימה לציפיות. כאשר מתמקדים בלקוחות שירותי רווחה, ובעיקר בלקוחות בעלי צרכים מיוחדים, הם לרוב נתפסים כתלויים בארגון נותן השירות. אחד ההסברים לכך – בראי גישת הכוחות – הוא לא בשל תכונות אישיותם, אלא בשל תגובת החברה כלפיהם. התייחסות שלילית כלפיהם, תוך הטבעת תווית של נעדרי כוחות, או אפילו "טפילים", היא הגורמת לגיבוש זהותם המוחלשת ולאִימוץ דפוסי התנהגות התואמים לה (קטן, 1980). הזהות העצמית הניזונה מהתייחסות הסביבה, מתגבשת ומתחזקת, וההיחלצות ממנה תובעת מאמץ רב. על כן, שיתוף לקוחות בארגון עשוי לסייע בהיחלצות מהמצב הבעייתי והמחליש שכבר התהווה. שיתוף לקוחות מבטא השקפה המכוונת להתבוננות כוללת על הלקוחות – תוך אמונה בכוחותיהם.

עקרונות מנחים באימוץ גישת הכוחות ויישומם בפרקטיקום

מתוך הצגת מהות גישת הכוחות באופן כללי, וההמלצה לאמצה בארגוני שירותי אנוש באופן ספציפי להערכתנו, ניתן להשתמש בעקרונותיה וליישמן בפרקטיקום בשירותי אנוש – בעבודה עם לקוחות בכלל, ועם לקוחות בעלי צרכים מיוחדים בפרט. להלן עקרונות מנחים באימוץ הגישה וביישומה: **הגדרת הלקוח בארגון** – פעמים רבות הלקוח מוגדר בשמות שונים על פי הפתולוגיה שלו: חולה נפש, מפגר, נרקומן ועוד. תפיסת גישת הכוחות היא, שהלקוח הוא יותר מאשר אוסף הסימפטומים שלו, הוא הרבה מעבר למחלה שלו. אין זה נכון לתכלל את כלל אישיות האדם לתוך סיווגים וקטגוריות המכוונים יותר ל"אבחנה" מאשר לאדם. אחד הדברים הנלמדים בקורס הפרקטיקום, הוא לא לכנות את הלקוחות בשם ה"אבחנה" שלהם, אלא להתייחס אליהם כאנשים שסובלים מ... (לדוגמה, מחלת נפש, פיגור וכיו"ב). מעבר לכך, והחשוב ביותר, הוא שבסופו של דבר יש להם שם פרטי (לדוגמה, דני, רעות וכיו"ב), והשם הוא זה המקנה את הקשר האנושי – מעבר לכל הגדרת אבחנה.

בכך, גישת הכוחות יוצאת בביקורת כנגד ה-DSM (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) - מדריכי האבחנות והסטטיסטיקות של ההפרעות הנפשיות, שנועדו לאבחן ולסווג הפרעות נפש על פי תסמיניהן. מדריכים אלה גדושים בתיאורים המעניקים שמות לבעיות מהם סובלים אנשים. פסיכולוגים ופסיכיאטרים רבים בעולם משתמשים במדריכי ה-DSM, ותופסים את האבחונים והסיווגים הכלולים בהם כדבר שמאפשר להם להבין טוב יותר את המחלה על מנת לטפל בפציינטיים. לעומתם, המטופלים תופסים זאת כדבר שלילי, מכיוון שזהותם נתפסת דרך הפתולוגיה שלהם, וזו בעצם מעצבת את היחסים בינם לבין אנשי המקצוע (Dickerson & Zimmerman, 1995). גישת הכוחות מצדדת בתפיסת המטופלים, בטענה כי המושג האבחוני והכלים האבחנותיים המבוססים על פתולוגיות מתעלמים מכך שלאדם יש גם אישיות. בכך הם מונעים את ההכרה של המטען החיובי, הכישרונות, היכולות והאוצרות הערכיים והתרבותיים הקיימים בכל תחומי חיי האדם ובתפקודו (Saleebey, 2013).

יתירה מכך, סליבבי (Saleebey, 2002) מרחיק לכת וטוען כנגד תפיסת הצירים המקובלת ב-DSM (DSM-IV-TR, 2000). לטענתו, מעבר לחמשת הצירים הקיימים, הכוללים: א. הפרעות נפשיות עיקריות; ב. הפרעות אישיות ופיגור שכלי; ג. בעיות רפואיות שמשפיעות על ההפרעה; ד. תנאים סביבתיים שתורמים להפרעה; ה. ציון הערכת תפקוד כולל – יש להוסיף ציר שישי נוסף. ציר זה, אשר לדעתו הינו המשמעותי ביותר, ייקרא "איכויות אישיות הראויות לציין", ויהווה חלק בלתי נפרד מהאבחנה המבוססת ב-DSM.

התבוננות על כוחות הלקוח ולא על פגמיו ובעיותיו – גישת הכוחות מכוונת את עיני המתבונן לכוחות הלקוח, ללא התייחסות מתייגת או מאבחנת. כך למשל, אם לקוח סובל ממחלת נפש כלשהי, נקודת המוצא איננה המחלה. איש המקצוע לא יתמקד בלהגדיר סכיזופרניה ובלהבין אותה, אלא ישאל: מה האדם מסוגל לעשות למרות הסכיזופרניה? זאת בניגוד להתייחסות הקיימת ב-DSM, המדגישה את החסרים, הפגמים והחולשות של הפרט (Cowger & Snively, 2002).

בפועל, אנשי מקצוע התרגלו לראות בלקוחות שלהם כסובלים מהפרעה כלשהי, ונצמדים "לתיקייה" שהם מנהלים אודות ההיסטוריה של הפרעה. במצב זה, הם ממוקדים בחולשות, עד כדי עיוורון וחוסר יכולת לראות באדם את האישיות הכוללת שלו. מראייה זו נגזרת תוכנית טיפול או שיקום לאדם, באופן בו מצטמצמת ההתבוננות על זיהוי הכוחות, האפשרויות והפוטנציאל הגלום בו. באופן זה, הדגשת החריגות תמיד תוביל להתמקדות מעוותת במאפיין אחד של האדם כאילו היה מייצג, במקום להתייחס לפרט בשלמותו.

סטודנטים המשתלבים בארגונים שלקוחותיהם בעלי צרכים מיוחדים, לעתים קרובות מושפעים מההתייחסות המצומצמת של אנשי מקצוע אל הלקוח. הם מביאים לשיח הקבוצתי בשיעור הפרקטיקום את הבעיות אודותיהן הם שומעים ורואים אצל הלקוחות. תפקיד מנחה הקורס לעורר מחשבה שנייה על ההתבוננות בחסרים ובפגמים המתוארים, ולהטיל ספק באמירות מוחלטות אלו. יש לשאול את הסטודנט/ית: "כשאת/ה מסתכל/ת על הלקוח, מעבר לפיגור, מה את/ה רואה בו כבן אדם? מה החלום שלו? למה לדעתך הוא שואף? האם יש לו כישרון כלשהו?". באופן זה, מוסטת נקודת המבט מתיאור הפגמים או הבעיות, אל התבוננות בכוחות, ביכולות ובכישורים. סטודנטים מגלים במהרה כוחות אלו, שאולי קודם לכן הורחקו הצידה, בשל ההרגל ל"טפל" באנשים שיש להם בעיות – וכדי לטפל בבעיה, צריך ללמוד ו"להתמחות" בבעיות, בדומה לגישה המוצגת במדריכי ה-DSM.

שפה מותאמת ללקוח – לשפה יש ערך משמעותי ביותר במפגש בין נותן השירות לבין הלקוח בהגדרת מציאות נתונה. השפה מכוונת את האופן בו אנשים חושבים, ויותר מכל היא בונה מציאות (Burr, 1996). גילוי הכוחות טמון בתהליך של מודעות לשפה כיוצרת בעיות או כיוצרת אפשרות ותקווה. לפיכך, השפה של נותן השירות צריכה להיות מכוונת לשפתו של הלקוח. עליה להיות תיאורית וספציפית, מובנת ללקוח ומותאמת לניהול שיח מתוך עולמו. זוהי שפה שפותחת אפשרויות ולא מצמצמת אותן. היא אינה נגזרת משום אבחנה "מדעית". קיים הבדל עצום בין לדבר על האדם כ"בעיה", לבין לדבר על הבעיה שהאדם סובל ממנה כמשהו ספציפי. למילה "בעיה" יש חיים משלה, ולעתים המינוח יכול להוביל למצב של חוסר פתרון. שפה הפותחת אפשרויות, מעודדת יצירתיות וגילוי משאבים חדשים.

סטודנטים בארגונים נוטים לפעמים לאמץ את השפה "המדוברת" בארגון. לשפה "המקצועית" יש ז'רגון משלה, ולכאורה היא מעלה את המוניטין של מי שמראה בה בקיאות. לדוגמה, אחת הסטודנטיות תיארה בשיעור הפרקטיקום שיחה שהתקיימה במועדונית לצעירים שנפלטו ממעגל הלימודים הפורמאליים. הסטודנטית סיפרה שאחת הצעירות במועדון התריסה בפניה: "די נמאס לי, את כל הזמן מדברת איתי על הבעיות...". הסטודנטית ניסתה "לנתח" את האופי של הצעירה על ידי ניסוח שנון, ובאופן די משכנע אמרה עליה: "זאת בחורה עם הפרעת אישיות גבולית. קראתי את התיק שלה, קשה איתה, אף אחד לא מסתדר איתה...". בקורס פותחו דברים אלו, ונעשה ניסיון להבין את "הקול" שהביאה הסטודנטית, ובעיקר את הניסוח, מחד; ואת "הקול" של הצעירה שתוארה על ידי הסטודנטית, מאידך. הסטודנטים ניתחו את משמעויות התיאורים המילוליים. בסוף השיעור אמרה הסטודנטית: "כן, אני מבינה שהתמקדתי בבעיות של הצעירה, כי הייתי מושפעת מזה שאמרו לי שיש לה הפרעת קשב וגם הפרעת אישיות... ושהיא ממשפחה

בעייתית". כעבור חודש סיפרה הסטודנטית בכיתה, שהיא גילתה שלפניה בחורה מאוד כישרונית, שיודעת לשיר ולנגן בגיטרה, ושהיא מתכוונת להקליט אותה בשירים שהיא חיברה. מה שעשה את ההבדל, הוא ההתבוננות המחודשת של הסטודנטית על הצעירה מעבר להגדרות ולתיאורים. ברגע שהיא חיפשה דברים אחרים אצל הצעירה, היא גם מצאה אותם וגם "ניסחה" אותם.

יחסי גומלין אנושיים בין נותן השירות לבין הלקוח – בהתאם לגישת הכוחות, הקשר והמפגש בין נותן השירות והלקוח צריך להתבסס על יחסי גומלין אנושיים. נותן השירות אינו יכול להסתגר בעולם מקצועי ולפעול בגישה מתנכרת של "הם" ו"אנחנו". העובד איננו מתיימר להיות ה"מומחה" שברשותו ידע מוחלט, אלא הידע נרכש ביחד, כאשר ללקוח יש חלק בהבניית הידע הרלוונטי. הלקוח הוא לא פחות "מומחה", והעובד מקשיב ולומד איתו. אם יש לעובד מומחיות, היא תבוא לידי ביטוי באופן אחר, תוך כיבוד היכולת והידע של הלקוח עצמו. כהן (2000) גורס, כי עובדים אשר אימצו גישה כזו, גילו שהקשר שלהם עם הפונים נעשה פחות פטרנליסטי. בהתאם לכך, חשוב לעודד את הסטודנטים לפתח יחסים הדדיים עם הלקוח, הכוללים גבולות מסוימים, אבל לא מחיצות – כי רק אז יתרחש המפגש האנושי שיפתח את האפשרויות הרבות להצלחת הפרויקט.

דוגמה ליחסי גומלין בהתאם לגישת הכוחות, ניתן לראות במערכת היחסים שנרקמה בין סטודנטית בחוג לשירותי אנוש לבין זאב (שם בדוי), שהינו מתמודד בעמותה הישראלית לבריאות הנפש. זאב סבל ממחלת סכיזופרניה ועבר כבדת דרך משמעותית בשיקום, לאחר שנים ארוכות של עבודה מועצמת. חלק מהגשמתו העצמית התבטא בכישרון הציור שלו, וחלומו היה להעמיד את ציוריו בתערוכה פומבית לקהל הרחב במרכז הארץ. זאב שובץ לפרויקט עם הסטודנטית, ורצה שיחד ייצאו למסע להגשמת החלום. בהתחלה, הסטודנטית הייתה ספקנית, ושאלה את עצמה: "מי ירצה לעשות תערוכה לחולה נפש... מי יקבל אותי?". ספקנות זו לא נבעה מזלזול, אלא מחוסר אמון הקיים בשל הסטיגמה שרבים אחרים גילו לפניה. אבל זאב, שהיה כבר מחוזק, הצליח לשכנע אותה, והיא החליטה שהיא נרתמת לפרויקט.

לאורך תקופה ארוכה הם גיבשו יחד תוכנית פעולה, ניסחו מכתבי פנייה למוזיאונים שונים, ואף עבדו במשותף על ענייני תקציב והסעות. זאב היה שותף פעיל, נמרץ ועיקש; ושרון גילתה במהרה שקיימות בפניו דלתות פתוחות. בסופו של דבר, הפרויקט יצא לפועל והתערוכה זכתה להצלחה. בתום הפרויקט מרצת הקורס אמרה לסטודנטית: "מימשת את ההגדרה המלאה של איש שירותי אנוש... דהיינו, זיהית צרכים של המשתקם בארגון, שלא ניתן היה להגשימם במלואם בארגון בגלל חוסר משאבים. לקחת יוזמה, ויצרת יחסי גומלין אנושיים וחמים עם הלקוח. במקביל, גייסת משאבים חיצוניים לארגון, ובכך צמצמת את הפערים... את הגשמת חלום של אדם במסע של הרבה כוח".

שוויונות ללקוח – בהתאם לתפיסת גישת הכוחות, איש שירותי האנוש שואף לקשר השוויוני ביותר שאליו הוא יכול להגיע עם הלקוח. עליו לשתפו בכל התהליך שאליו הוא מוביל. זהו מסע בין שותפים: נותן השירות ומקבל השירות. העובד לא מתיימר ליטול לידי את המסע כמומחה בעל ידע, אלא נהפוך הוא – הוא רואה בלקוח שותף וממומחה שמכיר את עצמו, שצריך להקשיב לו הקשבה פעילה וללמוד יחד איתו. כך, לאט ובהדרגה, ניתן לגלות את הכוחות ולעשות בהם שימוש מותאם ומושכל ממקום שוויוני.

לדוגמה, סטודנטית שעשתה את הפרקטיקום בעמותה הישראלית לבריאות הנפש, סיפרה על חוויה מיוחדת שהייתה לה עם מתמודד הסובל מסכיזופרניה. הפרויקט שלה עסק בהסברה בקהילה. היה עליה לגייס בתי ספר ולהעביר בהם פעילויות בנושא הסטיגמה. במהלך ההדרכה, ובהתאם לגישת הכוחות, הוצע לה לשתף בתהליך הקהילתי מתמודדים שסובלים ממחלת נפש. בהתחלה השתוממה הסטודנטית, כיצד ניתן יהיה לדבר עליהם ועל המחלה בנוכחותם? אולם כאשר בפועל החלה לבנות את הפרויקט, גילתה מהר מאוד

שיש לה שותפים אמיתיים למסע. היא רתמה שלושה מתמודדים, וביחד הם יצאו להסברה בכיתות. כל התהליך נעשה בתחושת שותפות וביחס שוויוני. הסטודנטית לא הרגישה כ"מומחית" לנושא, אלא למדה יחד עם המתמודדים כיצד להעביר את הפעילויות. בכיתות הם עמדו ארבעה שותפים ודיברו אל הקהל; למתמודדים לא הייתה תחושה שהם מאחורי הקלעים, והסטודנטית חשה מועשרת מהפרויקט.

פרקטיקה מעצימה כלפי הלקוח – העצמה מזוהה כמושג מפתח בגישת הכוחות ומכוונת לפרט, למשפחה, לקבוצה, לקהילה ולארגון. היא מסייעת לחיזוק כוחותיהם האישיים, הבינאישיים, הכלכליים והפוליטיים של הלקוחות, ומשפיעה על שיפור תנאי חייהם. ההעצמה אמורה לאפשר ללקוחות להתנסות בקבלת החלטות בבחירה על חייהם. משמעות הדבר הינה, מעבר ממצב של חוסר אונים למצב של שליטה יחסית בחיים, בגורל ובסביבה. העצמה מבקשת לחולל שינוי בשלושה מדדים של מצב חברתי: בתחושה וביכולת של הפרטים, בחיי הקולקטיב ובהתערבות המקצועית הרלוונטית לטיפול במצב. שלושת התהליכים מחזקים ומשלימים זה את זה ויוצרים במשולב תהליך של שינוי חברתי, הרגיש לתוצאות הלוואי שלו ולהשלכותיו על פרטים וקבוצות (סדן, 1996).

התייחסות ללקוחות בארגון בהתאם לגישת הכוחות משמעותה, שלא ניתן לומר להם מה הם צריכים ומה הם אמורים לעשות כדי להתגבר על קשיים. העובד איננו בחזקת מחולל השינוי, אלא השינוי מצוי בידי הלקוחות עצמם. הנחת היסוד היא, שהלקוחות בארגון הם בעלי הכוחות, ולכן צריך רק לאפשר להם לממש את ההעצמה. לפיכך, יש להגביר את ערנות הלקוחות לאמצעי ההתמודדות העומדים לרשותם. על נותן השירות לעודד את הלקוחות להגדיר את עצמם, את עולמם ואת שאיפותיהם, ובכך להגיע לחיים מספקים יותר עבורם. בשיאו של התהליך נחלשת התלות בסוכני השינוי, ובכך מושגת ההתעצמות של הלקוחות. מעבר לכך, שימוש בפרקטיקה מעצימה תורמת גם לאנשי המקצוע, כי באמצעותה הם מקבלים חיזוקים מן התהליך והוכחה לאפקטיביות שלהם. בהתאם לתפיסה זו, סטודנטים לשירותי אנוש מתוודעים לחשיבותה של פרקטיקה מעצימה. הם פוגשים אותה בלימודיהם, ופוגשים אותה בשדה הפרקטיקום. הסטודנטים מספרים על פרויקטים משמעותיים מגוונים בהם השתתפו, ותופסים עצמם כ"מחוללי העצמה".

מסר התקווה ללקוח – גישת הכוחות רואה מסר של תקווה בכל מערכת יחסים בין פרטים, משפחות, שכונות, קהילות, ובוודאי בתוך ארגונים. מסר התקווה הוא הכרחי במערכת יחסי עזרה. התקווה מאפשרת לפתח ציפיות אופטימיות לגבי העתיד. לכמן (1998) מציין, כי הדבר נכון במיוחד בעבודה עם נפגעי נפש. דיגן (Deegan, 1998) מתחברת למושג "התקווה" ממקום אישי, בהתמודדותה עם מחלת נפש ובהחלמה ממנה. היא מתארת את משמעות התקווה ועוצמתה באופן הבא: "אני חושבת שקשיחות הלב ואי האכפתיות הם מנגנוני הסתגלות, שמאמצים אנשים נואשים העומדים על סף איבוד התקווה, כדי להישאר בחיים... כאשר אנו בעלי המוגבלות הפסיכיאטרית מאמינים כי כל מאמצינו חסרי תועלת, אין לנו למה לקוות ואין לנו שליטה בחיים... כאשר כל מעשינו אינם חשובים, אינם משפרים את המצב... כאשר אנו מצייתים באופן עיוור... מנסים תרופה אחר תרופה, ונדמה שאף אחת אינה עוזרת... כאשר הצוות מחליט לנו היכן נגור, מה נעשה ועם מי נחיה, אז תחושת חוסר האונים עמוקה והייאוש משתלט על הלב האנושי שלנו – וזה הרגע שבו אנו מאבדים תקווה".

לאור זאת, ישנה חשיבות רבה שנותן השירות יבין היטב לליבו של הלקוח וידע לגייס את התקווה. אין מדובר רק בנפגעי נפש, ונכון הדבר כלפי כל הלקוחות בארגוני העזרה. תפיסה הומאניסטית של נותן השירות כלפי הלקוח הזקוק לעזרה מייחסת חשיבות גדולה, המביאה עימה ספונטניות, תגובה פתוחה ואחריות לחשיפת הכוחות. התקווה צריכה להיות ה"אוויר והנשימה" של כל מפגש הכולל יחסי גומלין בין אנשים ושל כל תוכנית חברתית. דוגמה לכך ניתן לראות בהתייחסותה של סטודנטית שביצעה פרקטיקום

בעמותה למניעת תופעת ההתאבדות ולתמיכה במשפחות שיקריהן התאבדו. הסטודנטית שאלה באחד השיעורים בקורס הפרקטיקום: "איך אפשר לגייס תקווה למי שכבר איבד אותה? אדם שרוצה למות הרי אין לו תקווה... במה כבר אפשר לעזור לו?". בסוף הפרויקט אותה סטודנטית אמרה: "אם כל כך הרבה אנשים בחר לעבור טיפול במסגרת הפרויקט, סימן שיש להם תקווה... ואולי התקווה הייתה קרובה אליהם עוד קודם – אך רק כעת [לאחר שנחשפו לגישת הכוחות] הם מודעים לה ומיישמים אותה במהלך חייהם".

עקרונות מנחים באימוץ גישת הכוחות ויישומם בבניית פרויקט בפרקטיקום

כאמור, סטודנטים לשירותי אנוש במכללה האקדמית עמק יזרעאל עוברים התנסות מעשית בארגונים בקהילה כחלק אינטגרלי ומחייב בלימודיהם. בהכשרה זו הם מבצעים מגוון פרויקטים: לדוגמה, בעמותה הישראלית לבריאות הנפש – הכנת מערכי פעילות חברתית במועדון, שילוב בקהילה, תעסוקה נתמכת, הסברה בקהילה; בארגון שבמסגרתו פועלות קהילות של אנשים הזכאים לשירותי שיקום – העצמת לקוחות בדירור המוגן ובתעסוקה; באגודה הלאומית לקידום אנשים עם מוגבלות שכלית בישראל – שילוב בקהילה, הכנת פעילויות לשעות הפנאי. מתוך מגוון הפרויקטים בהם פועלים הסטודנטים, ניתן לגבש קווים מנחים בהבניית פרויקטים עבור לקוחות של ארגוני שירות אנוש, מתוך אימוץ גישת הכוחות:

הצורך בפרויקט – הפרויקט אמור לענות על צורך אמיתי הקיים במציאות. חשוב לבדוק עם הלקוחות מה הם צריכים, מה הם רוצים ואיזו משמעות תהיה לפרויקט עבורם. מיזמים שנבנים על צרכים בשיתוף לקוחות, הם בעלי ערך מוסף גבוה בקידום ובהצלחה. **בחירת הפרויקט** – הפרויקט צריך להישען על תפיסה בונה ומקדמת ולא על "המודל החסר". יש להיגמל מהפסימיות המהווה מכשול לתנופה. יש לבחור פרויקט בו תהיה חשיבה על כוחות הלקוחות ועל הנקודות החוזק שלהם. **בסיס הפרויקט** – הפרויקט בבסיסו אמור להיות מושתת על יחסי גומלין אנושיים בין הצדדים: נותן השירות והלקוח. מבנה הפרויקט ועיצובו צריך לאפשר דיאלוג מתמיד באופן ישיר ובלתי פורמאלי. הקשר חייב להתבסס על אמון ולהיות מכוון לשותפות ולשוויון בין הצדדים.

היקף הפרויקט – פרויקט מקומי קטן בארגון עדיף על פרויקט מרכזי גדול ומורכב, שלעתים כמעט ואין בו מגע עם הלקוחות, או שהמגע עימם נעשה במישור הפורמאלי בלבד. בפרויקט קטן המפגש וההיכרות עם הלקוחות קרובים יותר, אינטימיים ומהווים סביבה נוחה יותר לטיפוח הכוחות והיכולות. **קביעת מטרות הפרויקט ויעדיו** – המטרות והיעדים של הפרויקט צריכים להיות בהסכמה של הלקוחות, בהתאמה למאפייניהם ולצורכיהם ובהלימה למשאבי הארגון. הם צריכים להיות קונקרטיים, ברורים וברי הגשמה. **דרכי ביצוע הפרויקט** – נקודת המוצא בעשייה בפועל של הפרויקט צריכה להיות כרוכה בהבנה שהלקוחות יודעים ומסוגלים להיות אקטיביים בפרויקט וליטול בו חלק – התייחסות אליהם כבעלי מסוגלות וכבעלי ברית. המשפט "עושים עם הלקוחות ולא בשביל הלקוחות" מדגיש את הכוחות שבעשייה.

הערכת הפרויקט – הערכת הפרויקט לא אמורה להיאמד רק על פי פרמטרים הנגזרים מתיאוריה כלשהי, אלא להיות פרי של ההגדרות המשותפות שנקבעו בין הצדדים מלכתחילה. ההערכה צריכה להיות תיאורית, ספציפית, ניתנת למדידה ומובנת לנותן השירות ולמקבל השירות. **משוב הפרויקט** – לאורך כל התהליך – אך בעיקר בסיומו – חשוב שיתקיים משוב. משוב הפרויקט אמור להיות הדדי ולא חד סטרי. עבור נותן השירות, לא די בלקבל הערכה ממנהל הארגון; חשוב לקבל הערכה מהלקוחות שקיבלו את השירות. עבור מקבל השירות, חשוב לקבל משוב מחד, ולהעניק משוב מאידך. שניהם כמובן צריכים להתבצע ממקום שוויוני.

סיכום

במאמר זה הוצגה גישת הכוחות ככלי וכהשקפה לסטודנטים בפרקטיקום לשירותי אנוש, בהיותם משולבים בארגונים עם לקוחות הזקוקים לסיוע ולתמיכה. הוצג הרציונל לאוריינטציה זו, וכן רקע על גישת הכוחות ויישומה, בשילוב דוגמאות מהשטח. אנו מאמינות שגישת הכוחות יכולה לסייע לסטודנטים בחוג לשירותי אנוש להתבונן על הלקוחות מנקודת מבט אחרת, ולתכנן פרויקטים שעשויים להביא תועלת רבה ללקוחות ולארגון מחד, ולסטודנטים עצמם מאידך. הניסיון בהדרכת סטודנטים בארגונים ובהנחיית קורס הפרקטיקום, ממחיש כיצד סטודנטים מגויסים להשקפה של גישת הכוחות בקלות ומאמצים פרויקטים של כוח. באופן זה, הם מגלים דברים חדשים על עצמם כנותני שירות ועל הלקוחות כמקבלי שירות. באמצעות אימוץ גישת הכוחות מיתוסים נעלמים, סטיגמות מתמוססות – ואלו סוללים דרך לקשר מחודש, מעצים, אנושי, מספק ומלמד.

רשימת מקורות

- אייזנשטדט, ש"י וקופ, י' (1995). מגמות בחברה ותמורות במדיניות הרווחה: סקירת רקע. בתוך: י' קופ (עורך), *הקצאת משאבים לשירותים חברתיים 1994-95* (עמ' 119-132). ירושלים: המרכז לחקר המדיניות בישראל.
- בן עוז, מ' (2005). דיאלוג חדש ביחס מדריך-מודרך בפרספקטיבה של גישת הכוחות. בתוך: ב' כהן וא' בוכבינדר (עורכים), *מן הכח אל הפועל: גישת הכוחות בעבודה סוציאלית* (עמ' 259-267). תל אביב: רמות, אוניברסיטת תל-אביב.
- גדרון, ב', לימור, נ' וזיכלינסקי, א' (2015). ממגזר שלישי למגזר אזרחי: לשאלת הזהות הקולקטיבית של ארגוני המגזר האזרחי: נייר עמדה. ירושלים: מכון ון ליר.
- וויט, מ' ואפסטון, ד' (1999). *אמצעים סיפוריים למטרות טיפוליות*. תל-אביב: צ'ריקובר.
- טל, א' (2007). הסטיגמה כלפי אנשים עם מוגבלות פסיכיאטרית. בתוך: נ' ה' לידור ומ' לכמן (עורכים), *שיקום והחלמה בבריאות הנפש* (עמ' 273-289). כפר יונה: ליתם.
- ירושלמי, ח' (1997). לחיות עם ניגודים בהדרכה. *הדרכת מורים*, 2, 7-20.
- כהן, ב"צ (2000). גישת הכוחות בעבודה סוציאלית. *חברה ורווחה*, 3, 291-300.
- כהן, ב"צ ובוכבינדר, א' (2005). התערבות בגישת הכוחות בעבודה סוציאלית. בתוך: ב"צ כהן וא' בוכבינדר (עורכים), *מן הכוח אל הפועל: גישת הכוחות בעבודה סוציאלית* (עמ' 7-26). תל-אביב: רמות, אוניברסיטת תל-אביב.
- לכמן, מ' (1998). שיקום פסיכו-סוציאלי במדינת ישראל, נקודת מפנה. *חברה ורווחה*, 1, 64-65.
- ניטשה, פ' (2008). *אנושי, אנושי מדי*. ירושלים: הוצאת ספרים ע"ש י"ל מאגנס, האוניברסיטה העברית.
- נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (2015). *אנשים עם מוגבלויות בישראל 2015*. מדינת ישראל: משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. נדלה מ: <http://www.justice.gov.il/Units/NetzivutShivyon/SiteDocs/DisabilitiesStatisticalReport2015.pdf>
- סדן, א' (1996). העצמה ועבודה קהילתית. *חברה ורווחה*, טז, 2, 143-162.
- פלדמן, ד' (2007). זכויות אדם של אנשים עם מוגבלות נפשית בישראל: מציאות ואתגרים. בתוך: נ' ה' לידור ומ' לכמן (עורכים), *שיקום והחלמה בבריאות הנפש* (עמ' 203-271). כפר יונה: ליתם.
- פלדמן, ד', דניאלי, ל' וחיימוביץ, ש' (2007). *נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה 21*. ירושלים: משרד המשפטים.
- פרבשטיין, מ' והידש, ג' (1997). *שיקום נפגעי נפש בקהילה: הלכה למעשה*. טבעון: נורד.
- צינס, ח' (1999). סוגיות יסוד בעיצוב לימודי שרותי אנוש במוסדות להשכלה גבוהה בישראל. *בטחון סוציאלי*, 55, 83-101.

- קטן, י' (1980). *שיתוף לקוחות הלכה למעשה: שיטות בעבודה קהילתית*. ירושלים: משרד העבודה והרווחה, השירות לעבודה קהילתית.
- רוזנפלד, י' מ' (1993). שותפות: קווים לפיתוח פרקטיקה עם ולמען אוכלוסיות מובסות. *חברה ורווחה*, יג (3), 225–236.
- רימרמן, א' וכך, ש' (2004). מדיניות התעסוקה המוגנת כלפי אנשים עם מוגבלויות קשות בארצות המערב ובישראל: סקירה ודיון. *בטחון סוציאלי*, 65, 111–135.
- רשף, א' וברנץ, צ' (2008). *אפיון לקוחות של ארגוני שירות*. עמק יזרעאל: המכללה האקדמית ע"ש מקס שטרן, החוג לשירותי אנוש, היחידה להכשרה מעשית.
- שטרן, נ', שרשבסקי, י', שגיב, נ', בידני-אורבך, א' ולכמן, מ' (2007). חווית הסטיגמה וההתמודדות איתה מנקודת מבטם של הורים למתמודדים עם מחלה פסיכיאטרית. בתוך: נ' ה' לידור ומ' לכמן (עורכים), *שיקום והחלמה בבריאות הנפש*. (עמ' 439–457). כפר יונה: ליתם.
- Abraham, F. (2014). Strengths-based assessments and recovery in mental health: Reflections from practice. *International Journal of Social Work and Human Services Practice*, 2 (6), 264–271. doi: 10.13189/ijrh.2014.020610
- Barnetz, Z., & Vardi, S. (2015). Organizing services, humanizing organizations: Towards a definition of human services as a generic profession. *Journal of Service-Learning in Higher Education*, 4(1), 68–85.
- Benigni, V., Cheng, I., & Cameron, G. T. (2004). The role of clients in the public relations campaign course. *Journalism & Mass Communication Educator*, 5(3), 259–277. doi: 10.1177/107769580405900305
- Bush, L. (2009). Student public relations agencies: A qualitative study of the pedagogical benefits, risks, and a framework for success. *Journalism & Mass Communication Educator*, 64(1), 27–38. doi: 10.1177/107769580906400103
- Butin, D. A. (2010). "Can I major in service-learning?" An empirical analysis of certificates, minors, and majors. *Journal of College & Character*, 11(2), 1–19. doi: 10.2202/1940-1639.1035
- Bess, K. D., Prillettensky, I., Perkins, D., & Collins, L. V. (2009). Participatory organizational change in community-based health and human services: From tokenism to political engagement. *American Journal of Community Psychology*, 43(1–2), 134–148. doi: 10.1007/s10464-008-9222-8
- Burr, V. (1996). *An introduction to social constructionism*. London: Routledge.
- Clark, T. J. (1998). Psycho-social issues in meeting the needs of people by mental health problems: The psychosocial rehabilitation approach. In J. Talbot (Ed.), *The chronic mental patient* (pp. 160–175). Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Corrigan, P., & Gelb, B. (2006). Three programs that use mass approaches to challenge the stigma of mental illness. *Psychiatric Services*, 57(3), 393–398. doi: 10.1176/appi.ps.57.3.393
- Coulter, R. A., & Ligas, M. (2004). A typology of customer-service provider relationships: The role of relational factors in classifying customers. *Journal of Services Marketing*, 18(6), 482–493. doi: 10.1108/08876040410557267
- Cowger, C. D. & Snively, C. A. (2002). Assessing client strengths: Individual, family and community empowerment. In: D. Saleebey (Ed.), *The strengths perspective in social work practice* (p. 106). Boston: Allyn and Bacon.
- Deegan, P. E. (1988). Recovery: The lived experience of rehabilitation. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11 (4), 10–19.
- De Jong, P., & Miller, D. S. (1995). How to interview for client strengths. *Social Work*, 40 (6), 729–736. doi: <https://doi.org/10.1093/sw/40.6.729>

- Delgado, M. (1997). Strengths-based practice with Puerto Rican adolescent: Lessons from a substance abuse prevention project. *Social Work in Education, 19*(2), 101–112. doi: <https://doi.org/10.1093/cs/19.2.101>
- Dickerson, V. C., & Zimmerman, J. L. (1995). A constructionist exercise in anti-pathologizing. *Journal of Systemic Therapies, 14*(1), 33–45.
- DiPalma, S. R. (2013). The hybrid mass communication workshop: Part service-learning, part student-run public relations firm. *Teaching Journalism & Mass Communication, 3*(2), no pagination specified. Retrieved from <http://aejmc.us/spig/2013/the-hybrid-mass-communication-workshop-part-service-learning-part-student-run-public-relations-firm/>
- Garnezy, N. (1994). Reflection and commentary on risk, resilience, and development. In R. J. Haggerty L. R. Sherrod N. Garnezy & M. Rutter (Eds.), *Stress, risk and resilience in children and adolescents: Processes, mechanisms, and interventions* (pp. 1–18). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Gibelman, M., & Furman, R. (2008). *Navigating human service organizations* (2nd ed.). Chicago: Lyceum Books.
- Gronroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Chichester: Wiley.
- Gutek, B. A., Cherry, B., Bhappu, A. D., Schneider, S., & Woolf, L. (2000). Features of service relationships and encounters. *Work & Occupations, 27*(3), 319–352. doi: 10.1177/0730888400027003004
- Hasenfeld, Y. (1983). *Human service organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Hatcher, R. L., & Lassiter, K. D. (2007). Initial training in professional psychology: The practicum competencies outline. *Training & Education in Professional Psychology, 1* (1), 49–63. doi: 10.1037/1931-3918.1.1.49.
- Kadushin, A. (1992). What's wrong, what's right with social work supervision? *The Clinical Supervisor, 10*(1), 3–19. doi: 10.1300/J001v10n01_02
- Kaplan, L., & Girard, J. (1994). *Strengthening high-risk families: A handbook for practitioners*. New York: Lexington Books.
- Kim, C. (2015). Pedagogical approaches to student-run PR firms using service learning: A case study. *Teaching Journalism & Mass Communication, 5*(1), 57–68. <http://www.aejmc.us/spig/journal>
- Lifton, R. J. (1993). *The protean self: Human resilience in an age of fragmentation*. New York: Basic Books.
- McAdams, D. P. (1985). *Power, intimacy, and the life story*. Homewood, IL: Dorsey Press.
- McGovern, J. (2015). Living better with dementia: Strengths-based social work practice and dementia care. *Social Work in Health Care, 54*(5), 408–421. doi: 10.1080/00981389.2015.1029661.
- Miller, R. (2012). Structuring the capstone experience in psychology. *Teaching & Education in Psychology: International Journal of Psychology, 47*(Supp 1), 744–757. doi: 10.1080/00207594.2012.709130.
- Miller, S., & Berg, I. (1995). *The miracle method: A radically new approach to problem drinking*. New York: Norton.
- O'connor, M. K., & Netting, F. H. (2009). *Organization practice: A guide to understanding human service organizations* (2nd ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Probst, B. (2009). Contextual meanings of the strengths perspective for social work practice in mental health. *Families in Society, 90*(2), 162–166. doi: <http://dx.doi.org/10.1606/1044-3894.3876>

- Roche, S. E. (1999). Using strengths perspective for social work practice with abused women. *Journal of Family Social Work, 3*, 23–37. doi: 10.1300/J039v03n02_03
- Russo, R. E. (1999). Applying a strengths-based practice approach in working with people with developmental disabilities and their families. *Families in Society, 80*(1), 25–33. doi: <http://dx.doi.org/10.1606/1044-3894.636>
- Saint-Jacques, M. C., Turcotte, D., & Pouliot, E. (2009). Adopting a strengths perspective in social work practice with families in difficulty: from theory to practice. *Families in Society, 90*(4), 454–461. doi: 10.1606/1044-3894.3926.
- Saleebey, D. (1996). The strengths perspective in social work practice: Extensions and cautions. *Social Work, 41*(3), 296–305. doi: 10.1093/sw/41.3.296
- Saleebey, D. (1997). The strengths approach to practice. In D. Saleebey (Ed.), *Strengths perspective in social work practice* (2nd ed., pp.49–75). New York: Longman.
- Saleebey, D. (2002). Introduction: Power in the people. In D. Saleebey (Ed.), *The strengths perspective in social work practice* (3rd ed., pp. 1–22). Boston: Allyn and Bacom.
- Saleebey, D. (2013). *The strengths perspective in social work practice* (6th ed.). Boston, MA: Pearson.
- Sgroi, C. A., & Ryniker, M. (2002). Preparing for the real world: A prelude to a fieldwork experience. *Journal of Criminal Justice Education, 13*(1), 187–200. doi: 10.1080/10511250200085411
- Singer, J. A. (1995). Seeing one's self: Locating narrative memory in a framework of personality. *Journal of Personality, 63*(3), 429–457. doi: 10.1111/j.1467-6494.1995.tb00502.x
- Thrasher, P. S., & Mowbray, C. T. (1995). A strength perspective: An ethnographic study of homeless women with children. *Health & Social Work, 20*(2), 93–101. doi: <https://doi.org/10.1093/hsw/20.2.93>
- Queen's University Centre for Teaching and Learning. (2012). Field-based learning. Retrieved from <http://www.queensu.ca/ctl/resources/topicspecific/fieldbased.html>
- Woodside, M. R., & McClam, T. (2009). *An introduction to human services* (6th ed.). CA: Brooks/Cole.
- Yagil, D. (2008). *The service providers*. Great Britain: Palgrave Macmillan.