



“שירותי אנוש? מה זה?”

סקירה לספר “שירותי אנוש: תיאוריה, מחקר ופעולה של תחום מתפתח” בעריכת דלית שמחאי, אורנה בלומן וציון ברנץ

סקרה: דלית יסעור-בורוכוביץ¹

גילוי נאות לפתיחה: העורכים, כמו גם מרבית הכותבים בקובץ זה, הם קולגות וחברים שלי. גילוי נאות 2: במשך תקופה משמעותית מחיי באקדמיה, הייתי חלק מהחזון ומבניית התחום המתפתח, הקרוי שירותי אנוש. גילוי נאות 3: השאלה “מה זה שירותי אנוש, ואת בטח מתכוונת למשאבי אנוש?” הייתה (וכנראה עדיין) מקור לבלבול קבוע ומעצבן. אז אפתח בכך שמשאבי אנוש (ניהול כוח אדם) זה רק חלק קטן משירותי אנוש (ארגונים המספקים שירותים).

אז לא, שירותי אנוש זה לא משאבי אנוש. שירותי אנוש הוא התחום העוסק במתן שירותים לבני אדם. המאה העשרים ואחת מכונה “עידן השירות”. למעשה, ניתן לומר כי את התפקיד המסורתי של המשפחה והקהילה כמטפלים בצורכי אנוש – לפחות בצרכים בסיסיים – תפסו מבנים חברתיים אחרים, קרי- ארגוני שירות. בעקבות כך, קשה יותר להפריד בין הצורך של הפרט לקבל שירות (במיוחד כשמדובר בשירות המספק צרכים בסיסיים), לבין האפשרות שלו לשרוד במדינה המודרנית. בתנאים אלה, חשוב להכיר את המהות הגנרית של ארגוני שירות, לפיה, תפקידם הראשון במעלה של ארגוני השירות – על המבנה, התהליכים והערכים שלהם – הוא להיענות לצרכי בני האדם ולספק אותם.

טבע מהותי זה משותף לתופעות ארגוניות שונות, ללא קשר לסוגם (פרטי, ציבורי או עמותה), גודלם, התחום בו הם עוסקים, האוכלוסייה אותה הם משרתים וההקשר החברתי בו הם פועלים. הספר “שירותי אנוש- תיאוריה, מחקר ופעולה של תחום מתפתח” בעריכתם של דלית שמחאי, אורנה בלומן וציון ברנץ, מהווה תרומה משמעותית לביסוס התיאורטי, המתודולוגי והמקצועי, של תחום שירותי האנוש. הקובץ מציע מבט מקיף על הפיתוחים החדשים בתחום, תוך שילוב של פרספקטיבות תיאורטיות, ממצאי מחקרים עדכניים, השלכות מעשיות ופרקטיקה מקצועית. זהו ספר ראשון בתחום זה בעברית והוא ספר חשוב ביותר.

העורכים, בעלי ותק רב במחקר ובהוראה בתחום הרווחה ושירותי האנוש, מביאים יחד במאמרי הקובץ חוקרים ומומחי פרקטיקה מובילים, המתמודדים עם השאלות המרכזיות העומדות בפני התחום כיום: כיצד ניתן לפתח מודלים תיאורטיים המתאימים למציאות הישראלית? איך משלבים בין ידע מחקרי לבין פרקטיקה יומיומית? ומהן הדרכים היעילות לקידום התחום במערכת הרווחה הישראלית? קובץ זה מבקש לתת מענה לשאלות אלו, תוך הצגת חזון מוסדר ובהיר לעתיד שירותי האנוש בישראל.

השער הראשון עוסק, ובצדק, בהגדרת זירת הידע והגדרת “שירותי אנוש” כמקצוע גנרי. טוב עשו העורכים שפתחו בכך, שכן – בשונה ממקצועות שונים שהפכו לתחומי ידע, לכאורה, מוגדרים (כגון מנהל עסקים, ייעוץ

¹³פרופ' דלית יסעור-בורוכוביץ, ראשת החוג לעבודה סוציאלית, המכללה האקדמית עמק יזרעאל, dality@yvc.ac.il

ארגוני ועוד) – הרי שתחום שירותי האנוש לא הצליח עדיין לפרוץ את מחסום ההבנה הציבורית. ניתן לומר, שבתקופה זו, שבה יש שיח אינטנסיבי על נחיתותם של השירותים בפריפריה, העובדה שהתחום נלמד אך ורק באקדמיה בצפון הארץ (אוניברסיטת חיפה, המכללה האקדמית עמק יזרעאל והמכללה האקדמית תל חי) – גם היא באה ללמדנו משהו.

השער השני מציג חמישים ואחד פרקים, המתארים מחקרים בתחומים רבים ושונים, העוסקים בהיבטים שונים ובארגונים שונים, כמו גם בהיבטים תיאורטיים יותר. כאן נמצא, לדוגמה, פרקים העוסקים ב-"אלימות כלפי צוותים רפואיים" ו-"תוקפנות לקוחות", לצד פרקים העוסקים בסוגיות ארגוניות שונות, כגון "תרבות ארגונית" או "אקלים ארגוני". נמצא גם פרקים העוסקים במקבלי שירותים שונים, כגון "החרדים בישראל כצרכני שירותים" לצד "מודלים תיאורטיים להבנת צרכים ושירותים במשפחה", ו-"מזרחים ומזרחיות בישראל", שבהם הדגש הוא על מקבלי השירותים השונים, והצרכים השונים שלהם. לצידם, נמצא פרקים העוסקים בניהול ארגוני שירותים, כגון "הנעת עובדים" ו-"ניהול איכות השירות בארגונים".

לצד נושאים אלו, לא נגרע מקומם של שני נושאים תיאורטיים ואידיאולוגיים יותר: האחד, הנושא הכלכלי, המשפיע רבות על צרכני השירותים ועל הארגונים המספקים את צרכיהם (וכבר נאמר מזמן ש- "services for the poor, are poor services"), והשני- הנושא של משמעות השירותים לצרכנים המוחלשים. בנושא הכלכלי, ניתן למצוא מאמר העוסק ב-"גישות כלכליות", ב-"הפרטה", והפרק המרתק- "מבט מרקסיסטי על ארגוני עובדים: הרקע להקמתם והצורך בהם (גם) בעידן הנוכחי". בנושא צרכני שירות מוחלשים, ניתן למצוא את הפרק "הפרטת השירות הציבורי: מאבק וסולידריות" לצד "יחסי ליבה-פריפריה ומתן שירות", או הפרק האחרון בספר "ניאו ליברליזם במצבי חירום".

בספר, מופיעים גם פרקים העוסקים בהכשרה המקצועית של אנשי שירותי האנוש, כמו גם סוגיות העוסקות בשאלות של ניהול "משאבי אנוש"- תחום שהוא חלק בלתי נפרד מארגונים בכלל ומארגוני שירות בפרט. יפה עשו העורכים, שכללו בספר גם את הסוגייה המגדרית בארגוני שירות, שכן מרבית המועסקים בארגונים אלו (בוודאי בקו הראשון מול צרכני השירות) – הן נשים.

נושא חשוב שחסר לי, והופיע אך ורק בפרק קצר אחד – "תקשורת מתווכת מחשב בארגוני שירות", הוא השאלות המשמעותיות שבהן כולנו נתקלים בשני העשורים האחרונים: שאלת מקומו של המחשב, של המענים הקוליים המוקלטים ובכלל של העולם הדיגיטלי בארגוני שירות. האם יעילות דיגיטלית שווה ליחס אישי של נותן/ת שירות? האם קיצור תהליכי שירות על ידי מכונות הוא לטובת צרכני השירות או לטובת חיסכון ורווח? ועוד שאלות רבות, הקשורות לסוגיות הטכנולוגיות (והס מלהזכיר את ה-"באז וורד" בינה מלאכותית...)

לא הצלחתי להבין את עיקרון הסדר של פרקי הספר. הפרקים השונים, מעורבבים ללא סדר תמטי, דבר הגורע מראיית תמונה רחבה יותר של כל תת נושא. בנושא זה, כותבים העורכים (עמ' 15): "ההחלטה על סידור הפרקים באופן זה (סדר אלפביתי) מעוגנת בהבנה שמיון הפרקים הוא שרירותי. לאחר מס' ניסיונות התברר לנו, שסידור הפרקים לפי היגיון כזה או אחר חוטא לרוחו ולאופיו של תחום הידע שבו עוסק הספר". לדעתי, טוב היה יותר, לו היו מארגנים את הפרקים השונים בשערים על פי נושאיהם (לדוגמה – שער העוסק בנושאים ארגוניים, שער העוסק בצרכני שירות וכיוצא בזה). האופן בו מופיעים חמישים ואחד פרקים, ללא כל סדר תמטי ברור, וללא ארגון של עיקרי התחום מול מחקרים משניים- יוצר תחושה שהתחום עדיין רחוק מהתגבשות, ושהוא עדיין עוסק בגישושים ראשוניים ובשאלה "מה זה שירותי אנוש?" (הזכורים לי היטב

משנות הקמת החוג הראשון בחיפה והחוג במכללת עמק יזרעאל). העורכים, אמנם, מציעים "לקרוא בספר באופן אינטואיטיבי", אך גם את זה לא פשוט לעשות, בהינתן ריבוי הפרקים ושונותם.

כספר הראשון בעברית המציג באופן שיטתי את תחום שירותי האנוש, הוא ממלא חלל חשוב בספרות האקדמית הישראלית. במיוחד בתקופה זו, שבה יש שיח אינטנסיבי על נחיתותם של השירותים בפריפריה, הספר מספק בסיס תיאורטי ומחקרי הכרחי להבנת המורכבויות של מתן שירותים במדינה המודרנית, בכלל, ובישראל בפרט. העובדה שהתחום נלמד אך ורק, כאמור, במוסדות אקדמיה בצפון הארץ, מדגישה עוד יותר את חשיבותו של מקור ידע מקיף זה.

כפי שניסיתי להראות, הספר עשיר מאוד במחקר בנושאים שונים, חלקם משמעותיים יותר לתחום וחלקם פחות. ככזה, הוא מלמד על תחום ידע מקצועי שנמצא בהתפתחות מתמדת ומהירה. למרות החולשות המבניות הנזכרות לעיל, מדובר בתרומה חשובה וחיונית לביסוס תחום שירותי האנוש בישראל, והספר מהווה משאב יקר ערך לחוקרים, אנשי אקדמיה ומעשה כאחד. על אף היותו משיק (כמו מקצועות רבים) לתחומי ידע כמו סוציולוגיה, אתיקה ומוסר, עבודה סוציאלית, מדיניות ציבורית ועוד, הרי שמתוך התמונה הרחבה - הולך ומתעצב התחום הייחודי והחשוב של מתן שירותים. יש לברך ולהתברך בספר זה, שכל אחד/ת יכול למצוא בו משהו מחדש ומעניין, והוא מניח יסודות מוצקים לפיתוח נוסף של התחום בשנים הבאות.