**להתאים את הארגון למציאות משתנה:**

**'ידע עוני' בשירותי רווחה ציבורים מנקודת מבטם של עובדים סוציאליים בישראל**

**רוני סטריאר, חני נוימן ונורית קנטרוביץ'**

**Abstract**

מצבי החיים המורכבים עמם מתמודדים אנשים החיים בעוני מציבים בפני עובדים סוציאליים את הדרישה להרחיב את תחומי הידע המצויים בידיהם בכדי לפתח שירותי רווחה מותאמים לטיפול באנשים החיים בעוני. מחקרים רבים בחנו את סוגיית פיתוח השירותים בשירותי הרווחה הציבוריים והתאמתם לאנשים החיים בעוני, אך השאלה מהו הידע הנחוץ לעובדים סוציאליים לטיפול באנשים החיים בעוני כמעט ולא נבחנה. בישראל, הושקעו בשנים האחרונות מאמצים ומשאבים רבים על מנת לספק מענה לפערים הכלכליים והחברתיים אשר הלכו והתרחבו, דרך יישום תכניות "מודעות עוני" בשירותי הרווחה הציבוריים. על כן, תשמש כ"מקרה בוחן" מתאים לצורך בחינה שאלה זו. המאמר הנוכחי התמקד בבחינת 'ידע עוני' תוך סקירת שלוש סוגיות מרכזיות: מהו 'ידע עוני', מהם מקורותיו של "ידע עוני" ומהם החסמים וההזדמנויות לפיתוחו. סוגיות אלו נבחנו מפרדיגמה איכותנית בקרב עובדים סוציאליים המועסקים בשירותי רווחה ציבורית בישראל. ממצאי המחקר מחזקים את מרכזיותו של מרכיב הידע לפיתוח שירותים ולטיפול באנשים החיים בעוני אך חושפים מחלוקת אפיסטמולוגית עמוקה בשאלה מהו "ידע עוני"- ידע אובייקטיבי, נתון וזמין הניתן להעברה אל מול ידע כתהליך דינמי ורפלקסיבי, המושפע מהקשרים רבים ומשתנים. כמו כן מדגישים הממצאים את חשיבות הידע הצומח מהפרקטיקה עם הלקוחות והמרכזיות של הארגון הלומד כמקור לפיתוח ידע לטיפול באנשים החיים בעוני. ממצאים אלה מחזקים את הצורך בהכללת 'ידע עוני' בחינוך לעבודה סוציאלית, כולל פיתוח חשיבה ביקורתית ביחס לטיפול באנשים החיים בעוני ולמידה אקטיבית מלקוחות.

**Keywords**: Poverty, Poverty Knowledge, Social Services, Social Work Education

**Introduction**

טיפול בעוני נמצא בלב ליבו של מקצוע העבודה הסוציאלית. לאורך ההיסטוריה, עובדים סוציאליים, עבדו עם יחידים, משפחות וקהילות החיות בעוני במטרה לשפר את מצבן. יחד עם זאת, מזה זמן רב, נערכו ניסיונות רבים להגדיר עקרונות לעבודה עם אנשים החיים בעוני, אשר התבססו על פרדיגמות ומקורות ידע שונים, ללא הסכמה רחבה (Cummins, 2018). יתרה מכך, שיטות ההתערבות ותכניות הסיוע לאוכלוסיות החיות בעוני ובהדרה השתנו רבות לאורך השנים בהתאם לרוח הכלכלית והחברתית באותה תקופה (Davis & Wainwright, 2005). בשנים האחרונות גוברת ההבנה כי עובדים סוציאליים נדרשים לידע רב ומשתנה על מנת לבצע את עבודתם. ריבוי הבעיות החברתיות העומדות בפתחם של העובדים סוציאליים בעת הנוכחית מציב בפניהם את הדרישה להרחיב את תחומי הידע שמחזיקים בידם, על מנת לספק טיפול הוליסטי לצרכיהם המשתנים של הלקוחות. אוקונר (O’Connor, 2001), פיתחה את המושג 'ידע עוני' במטרה להצביע על הצורך לפתח גוף ידע המתאים לאופייה המורכב של בעיית העוני. בדבריה, ידע עוני הוא ידע המשקף את הקונטקסט הכלכלי, הפוליטי, התרבותי והמוסדי של בעיית העוני. בחינת הנושא, מעלה כי מעט מחקרים עסקו לאורך בשאלה מהו 'ידע עוני', כיצד נוצר ומהם הגורמים המסייעים להבנייתו והטמעתו. השאלה מהו הידע שיסייע לחלץ אנשים מעוני נותרה שאלה פתוחה וונתונה במחלוקת (O’Connor, 2001; Feldman, 2019).

ישראל מהווה קונטקסט ייחודי לבחינת השאלה מהו ידע עוני. ראשית, ישראל מהווה מקרה לימוד של מדינת רווחה במעבר ניאו-ליברלי חד בה שיעורי העוני ואי השוויון הם בין הגבוהים בקרב כלכלות מפותחות (.(OECD,2019 שנית, בעקבות שיעורי העוני הגבוהים, הושקעו בשנים האחרונות מאמצים ומשאבים רבים במערכות הרווחה הציבוריות על מנת לפתח ידע ותכניות "מודעות עוני" (Poverty Aware) (Davis &Wainwright, 2005; Krumer-Nevo, 2016). לצד זאת, יושמו במערכות שירותי הרווחה רפורמות שונות אשר בסיסן גישה של פרקטיקה מבוססת ראיות (Evidence-Based Practice-EBP) ומטרתן הגדרה, מדידה והערכה של הבעיות השונות עמן מתמודדים הלקוחות ((Strier & Binyamin, 2014. על כן, משמשות שירותי הרווחה בישראל "מקרה בוחן" ייחודי . מטרתו של מאמר זה היא ללמוד כיצד עובדים סוציאליים המטפלים באנשים החיים בעוני תופסים 'ידע עוני'. כמו כן, מחקר זה יבקש לזהות את המקורות של 'ידע עוני', לצד חסמים והזדמנויות לפיתוחו.

**מצבי החיים של אנשים החיים בעוני ותפקידם של עובדים סוציאליים בטיפול בעוני**

עוני היא בעיה חברתית אשר משפיעה על יחידים, משפחות וקהילות. אנשים החיים בעוני נדרשים להתמודד עם אתגרים רבים הבאים לידי ביטוי במצוקה כלכלית, קושי במיצוי זכויות חוסר בהזדמנויות בתחומי הבריאות והחינוך ועוד (Lister, 2004;Author, 2008). מיום היסוודו, מקצוע העבודה הסוציאלית היה קשור בטיפול בתופעת העוני ((Davis and Wainwright, 2005. הארגון הבינלאומי (פדרציה) לעבודה סוציאלית (The International Federation of Social Workers – IFSW) הגדיר את הסולידריות והתמיכה באוכלוסיות החיות בעוני ובהדרה כאחת ממשימותיו העיקריות של המקצוע-

*‘'In solidarity with those who are disadvantaged, the profession strives to alleviate poverty, liberate the vulnerable and oppressed, and promote social inclusion and social cohesion'*

בישראל, בדומה למדינות רבות אחרות, רוב הטיפול הישיר באנשים החיים בעוני מופנה לשירותי הרווחה הציבוריים. על אף הרטוריקה והמכוונות של המקצוע לפעול למען אוכלוסיות אלה, בפועל, העוני בדרך כלל אינו מוגדר כמרכז מוקד ההתערבות (Krumer-Nevo, 2016; Cummins, 2018). כמו כן, לאור הצרכים המתגברים, העובדים הסוציאליים, נדרשים לנקוט בפרקטיקות לא שגרתיות, הכוללות התגברות על חסמים בירוקרטיים וגמישות, לצורך התאמה ומענה לצורכי הלקוחות (Walker et.al , 2016). באשר לתפקידם של העובדים, חל שינוי משמעותי בשנים האחרונות. בישראל, בעקבות הכנסת שיטות ניהול ציבוריות חדשות (New public management) עובדים סוציאליים מוגדרים כ'מנהלי מקרה' (Case Manager) ולא עוסקים כמעט בטיפול ישיר. תפקיד זה כולל מספר מרכיבים, ביניהם: בנייה וניהול של תוכנית התערבות; הפעלת פרקטיקות התערבות;ניהול ויצירת קשר כל הגורמים המעורבים בטיפול; הערכת תוכנית ההתערבות וסיומה. בהתייחס למשמעות תפקידם של העובדים הסוציאליים בטיפול בעוני, מחקרים שבחנו את היחסים שבין העובדים לבין הלקוחות העלו כי לעיתים קרובות לקוחות החיים בעוני חשים בושה, ניכור בעת פניה לשירותי הרווחה הציבורים, או תופסים אותם כחסרי משאבים וידע מתאים לטיפול בבעיותיהם (Lavee, 2016 ;Lavee & Strier, 2018).

**ידע עוני**

 תהליכי פיתוח ידע בתחום העוני בקרב עובדים סוציאליים הינו תחום שטרם זכה למחקר. בהקשר זה נציין שתחילתו של פיתוח מדעי של ידע עוני שזורה עמוק בתולדות המקצוע עבודה סוציאלית. מחקריו החלוציים של צרלס בוט' באנגליה המהווים ראשיתו של המחקר המדעי בתופעת העוני התבססו בין היתר על נתונים שנאספו בשכונות המצוקה של לונדון על ידי פעילות בתנועה בתי התיישבות(Settlement Houses Movement) , תנועה הנחשבת למייסדת של עבודה סוציאלית. מחקר זה מצטרף למסורת ארוכה של פיתוח ידע עוני בעבודה סוציאלית.

המושג 'ידע עוני' הוא צירוף של שני מושגים מורכבים שהגדרתם המעוררות מחלוקות תיאורטיות ופילוסופיות מרובות וארוכות שנים שסקירתן חורגת בהרבה מגבולות מאמר זה (Antes & Clark, 2012). נסתפק ונומר כי המושג 'ידע' על פי הספרות כולל בתוכו תהליכי ניתוח, עיבוד ופרשנות למידע (Gray & Schubert, 2013). תפיסות פוזיטיביסטיות מגדירות ידע כגילוי שיטתי של אמת ואילו תפיסות פוסט מבניות מצביעות על ידע כתהליך דינמי, הבנייתי, סובייקטיבי ותלוי פרספקטיבה ((Philp, 1979; Schön, 1992. לפי תפיסה זו ידע, לרבות ידע מדעי, מושפע מהקשרים חברתיים, פוליטיים והיסטוריים וממערכי כוח הנובעים מכך (Gray & Schubert, 2013; Ife,1997). לעיתים, המונחים ידע ומידע מופיעים בספרות כמושגים נרדפים, אך למעשה מושגים אלה ומייצגים רמות שונות של הפשטה. בעוד מידע (Information) מוגדר כנתונים מאורגנים המספקים הבנה ביחס לסוגיה או נושא מסוים, ידע הינו מושג רחב יותר הכולל בתוכו גם ניתוח, עיבוד ופרשנות (Alavi & Leidner, 2001 ). מחקרים רבים עסקו בטיבו של הידע והגדירו את סוגיו השונים: "ידע גלוי" (Explicit Knowledge) מבוסס על תפיסה המניחה כי ידע הוא אובייקטיבי, עובדתי ומאפשר מתן הסברים לתופעות שונות (Närhi, 2002); "ידע פורמלי" (Formal Knowledge) מתייחס למושגים ולמידע המועברים דרך ערוצים פורמליים, כמו למשל מסמכים רשמיים ונהלים (2000 ,Nurminen, 2000 ;Zaheer & Rulke); "ידע הצהרתי" (Declarative Knowledge) מוגדר כידע שאדם מחזיק ביחס לעולם (תופעות ועובדות); "ידע בלתי הפורמלי " או "ידע סמוי" (Tacit Knowledge) מוגדר כמשאב אישי המצוי בקרב בני האדם ונצבר דרך ניסיון ועיבוד חוויות (Lam, 2010; Von Krogh, 2009); "ידע תהליכי" או "ידע פרוצדוראלי" (Procedural Knowledge) מוגדר כידע הנועד לסייע בביצוע הליכים על פי כללים, תבניות, שלבים מוגדרים וכדומה. ידע זה על פי רוב מבוסס על ניסיון בפרוצדורות מוכרות (לדוגמה תקנות); "ידע מושגי" (Conceptual Knowledge) מוגדר כהבנה כללית של מכלול הקשרים ומערכות הגומלין בין מושגים בנושא מסוים (Healy & Wairire, 2014). כאמור, 'ידע' נוצר גם דרך שיח, מילים, טקסטים ותקשורת לא וורבלית.

בדומה לכך, גם המושג 'עוני' הוא מושג מורכב המעורר מחלוקות תיאורטיות מרחיקות לכת (Parton, 2008). מחקר העוני הוא רחב שכאמור הדיון בו מצוי מעבר לגבולות מאמר זה. גם הגדרות העוני נחלקות בין תפיסות אובייקטיביות ומוחלטות לבין תפיסות יחסיות ופרשניות. בדומה למושג ידע, אופיו השיחי (Discursive) של המושג עוני משליך גם על תהליכי פיתוח ויישום ידע בתחומים שונים, לרבות תחום העוני. תהליכים פיתוח ידע בתחום העוני כרוכים בשאלות רבות לרבות שאלות מתודולוגיות, אונטולוגיות, אפיסטמולוגיות ותיאורטיות רבות (Krumer-Nevo, 2016). הדיון בתפיסות שורשי העוני נע בין תפיסת העוני כבעיה של הפרט, לבין תפיסת מבניות של עוני כבעיה חברתית המושפעת מההקשר בו היא מתרחשת (Strier, 2008). גם המחקר העבודה הסוציאלית בתחום העוני הינו רב ועל פי רוב מתייחס לשלושה נושאים מרכזיים: השלכות או השפעות העוני על חיי האנשים, יעילות או השפעת תכניות התערבות לחילוץ מעוני וחוויית העוני עבור קבוצות שונות (Feldman, 2019). קומניס (Cummins, 2018) מתייחס ל'פרדוקס העוני' (‘Poverty Paradox’) גם בהקשר של פיתוח ידע, על מנת לתאר המצב שבו עובדים סוציאליים "עיוורים" לעוני בעת טיפול בלקוחות, אף על פי שלרוב בעיה זו נמצאת בבסיסה של מוקד ההתערבות. מחקר זה לבקש לבחון את מקומו ומעמדו של הידע בתהליך טיפול באנשים החיים בעוני מתוך פרספקטיבה של עובדים סוציאליים בשירותי רווחה ציבוריים.

**תהליכי פיתוח, איסוף וניהול ידע בשירותי הרווחה הציבוריים**

שירותי הרווחה משמשים כמאגר ידע משמעותי. במסגרת פעילותם של שירותים אלה, נצבר ניסיון רב דרך הפרקטיקה אשר נשזר בידע מקצועי שנלמד במסגרת ההכשרה האקדמית ובהכשרות בשדה (Buchbinder, Eisikovits & Karnieli-Miller, 2004 ). על מנת לבנות את משאבי הידע, כך שהידע הקיים בארגונים ינוצל בצורתו המיטבית, ארגונים עוסקים בשלושה רבדים מרכזיים: רובד התהליכים (Processes), רובד התרבות (Culture) ורובד הכלים והתשתיות התומכות (Tools). כמו כן, ארגונים פועלים למען ניהול הידע בארגון על ידי איסוף הידע, ארגונו, הפצתו בארגון ושימוש חוזר בו, מתוך הבנה כי ידע זה יכול לשפר גם את יעילותו של הארגון (Abell & Oxbrow, 2001). בהתייחס לפיתוח ידע, יש להתייחס גם לתרבות הארגונית. תרבות ארגונית משתקפת בערכים, נורמות ופרקטיקות התנהגותיות ספציפיות המקובלות בארגון. יתרה מכך, תרבות ארגונית עשויה לכלול יצירת סדר עדיפויות ביחס לשאלה מהו "ידע חשוב". כמו כן, היא יכולה ליצור הזדמנויות לשיתוף ידע, קביעת נורמות לתיעוד, הפצת ידע ושליטה על העברת הידע האישי, הקבוצתי או הארגוני בין חברי הארגון. כאמור, ידע נוצר ומוטמע בארגונים דרך תהליכים, תרגולים, נורמות, מסמכים, שיח בין עמיתים ושיח בין עובדים לבין מנהליהם (Ife, 2003). אחד האתגרים המשמעותיים ביותר העומדים בפני ארגונים הוא להניע תהליכים של הטמעה ((Assimilation של ידע, תפיסות ושיטות עבודה. אתגר נוסף שקיים בארגונים, הוא ייצור של הון אינטלקטואלי משותף לכלל הארגון (Bassi & Van Buren, 2000 ; Stewart, 2001). תהליכי פיתוח וניהול הידע בשירותי הרווחה ובעבודה סוציאלית בכלל נתקלים בחסמים רבים, ביניהם: שימוש מועט בטכנולוגיה במסגרת השירותים הציבוריים, אקלים ארגוני המחייב עבודה תגובתית ושגרת "חירום" , מיעוט הזדמנויות ללמידת עמיתים ומבנה ארגוני המקשה על מיסוד תהליכי ניהול ידע(Heinsch & Cribb, 2019; Wang and Qin, 2005). על כן, בעת בחינת מקורות ל'ידע עוני' , חסמים והזדמנויות, יש להתייחס גם להיבט הארגוני.

**Goals**

למחקר זה שלוש מטרות מרכזיות: ראשית, ללמוד כיצד עובדים סוציאליים תופסים, מגדירים ומבנים 'ידע עוני'?, לאחר מכן לנסות ולתאר מהם מקורותיו של 'ידע עוני'? ולבסוף לזהות מהם החסמים וההזדמנויות לפיתוח 'ידע עוני'. הבנה מעמיקה יותר של סוגיות אלה תסייע להצביע על הידע הדרוש לעובדים סוציאליים על מנת להתמודד בצורה טובה יותר עם לקוחות החיים בעוני. כמו כן, תתאפשר בחינה של תכניות ההכשרה והלימוד של עובדים סוציאליים, במסגרת לימודיהם האקדמיים ובמסגרת הכשרות בשטח.

**Methodology**

המחקר הנוכחי אושר על ידי ועדת האתיקה של אוניברסיטת חיפה והמוסד לביטוח לאומי בישראל. המחקר נערך על פי הפרדיגמה ההבנייתי אשר הינה תיאוריה אינדוקטיבית במהותה וסוברת כי כל מציאות היא תולדה של הבניה חברתית, תלוית הקשר, ניתנת לפרשנות ומורכבת ממספר 'מציאויות' אשר מקבלות משמעות משותפת על ידי הנחקרים והחוקר (Creswell, 1988;Charmaz, 2006). לאור זה, הגישה המתוארת מתאימה לחקר נושא המחקר המוצע, מכיוון שהיא מספקת הזדמנות ללמוד על התופעה דרך תפיסות המרואיינים.

**Study Participants Sampling, Data Collection and**

מחקר זה מתבסס על מדגם מכוון (Sampling Purposive) בו נבחרו המרואיינים לפי מאפיינים וקריטריונים שנקבעו מראש. מטרתה של דגימה זו לייצג מגוון רחב של קבוצות ותת- קבוצות המזוהות עם התופעה הנחקרת (Patton, 2002). המדגם כלל כ- 40 עובדים סוציאליים המועסקים במחלקות לשירותים חברתיים במגוון תפקידים, אשר השלימו לפחות שנתיים בעבודתם. הפניה למרואיינים התבצעה על ידי פניה למנהלי המחלקות וקבלת הפניות או פניה ישירה לעובדים סוציאליים עצמם. כל המרואיינים בחרו להשתתף במחקר וחתמו על טופס הסכמה מדעת. ותק המשתתפים הוא בין שנה ל-22 שנים (M=6). מתוך המרואיינים היו 37 נשים ו-3 גברים, 9 עובדים סוציאליים מהחברה הערבית ו-31 עובדים סוציאליים יהודים, 25 עובדות עם משפחות, 3 מנהלות מחלקה או אגף, 8 עובדים קהילתיים ו-4 ראשות צוות. המחקר נערך בין השנים 2017-2019.

איסוף הנתונים התבסס על ראיונות עומק מובנים למחצה (Semi-Constructed Interviews) (Creswell, 2007). לאחר קבלת שמות המשתתפים, נערכה שיחת טלפון מקדימה אשר כללה הסבר על המחקר. למשתתפים הייתה הזדמנות לשאול שאלות על המחקר. כמו כן, המשתתפים חתמו על טופס הסכמה מדעת ואישרו כי הם מעוניינים להשתתף במחקר. כל ריאיון ארך כשעה וחצי עד שעתיים. הראיונות התקיימו במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה באזור הצפון. כל הראיונות הוקלטו ותומללו. המשתתפים נשאלו שאלות פתוחות שונות ביחס לתיאור עבודתם, תפיסותיהם בנושא ידע, תפיסות ביחס לתהליכי פיתוח הידע האישיים והארגוניים וכן תפיסות ביחס לגורמים מקדמים ובולמים פיתוח ידע לטיפול באנשים החיים בעוני.

**Data analysis**

במחקר איכותני, ניתוח הנתונים הוא תהליך של סידור המידע שנאסף, הבנייתו וארגונו מחדש דרך קטגוריות. ניתוח הנתונים במחקר נערך באופן מעגלי על פי שלבים שונים. תחילה, נעשה איסוף מידע שהתקבל מהראיונות. על מנת לוודא את האמינות של ניתוח הממצאים בוצעו מספר פעולות (שקדי, 2003): (א) הראיונות הוקלטו ותומללו; (ב) נבנה מאגר נתונים; (ג) ניתוח הממצאים נערך במתודה של ה"ערכה של אחרים" (Peer Debriefing); (ד) ממצאים נבחנו מתוך גישות שונות על מנת לצמצם הטיות של פרשנות; (ה) ממצאי המחקר נידונו במסגרות שונות לרבות כנסים, מפגשים עם עובדים סוציאליים במערכות שונות ובין חוקרי המחקר ; (ו) עריכת השוואה בין תשובות המשתתפים בתפקידי ניהול, ריכוז, עובדי משפחה (Frontline), עובדים קהילתיים ועובדים במרכזי עוצמה. דברי המשתתפים הוצגו כפי שהם בפרק הממצאים, על ידי ציטוטים, לאורם הקורא יכול לבחון את אמינות הניתוח והפרשנות.

**Findings**

במהלך ניתוח הנתונים, זוהו תמות ביחס לשלושה נושאים עיקריים- מהו 'ידע עוני' לתפיסת המשתתפים, מהם המקורות אשר יוצרים 'ידע עוני' ומהם החסמים וההזדמנויות לפיתוח ידע זה.

**מהו 'ידע עוני'?**

 המחקר חשף מחלוקת אפיסטמולוגית ביחס להגדרת המושג "ידע עוני". מדברי המשתתפים ניתן היה לזהות שתי תפיסות קוטביות ונוגדות באשר למושג זה. מחד, תפיסה פוזיטיביסטית, מהותנית של ידע: "ידע עוני" נתפס כסוג של מוצר, כדבר מוחשי וקונקרטי הניתן להעברה, רכישה ולהקניה. ידע זה נתפס על ידי משתתפים רבים כידע הניתן לשימוש, יישומי. כמו כן, תפיסה זו מייחסת ל"ידע עוני" מעמד מדעי, אובייקטיבי, אוטונומי ופרגמטי, דנה מציינת:

***"אמ ידע .. זה בעצם שליטה בתכנים מסוימים, נושאים מסוימים.. בעוני הייתי אומרת שידע על עוני זה שליטה בתחום שאתה כאילו עובד בו... נגיד אם זה מיצוי זכויות אז ידע בביטוח לאומי, או היכרות עם הארגונים האלה, אז להכיר מה שיש. בקיצור, אלה דברים שאתה לומד אותם ואז אתה אמור להשתמש בהם בעבודה" (דנה)***

דנה מתייחסת לידע עוני כדבר מוחשי שניתן לשלוט בו. היא מדגישה כי שליטה ב"ידע עוני" היא שליטה על מידע יישומי (מיצוי זכויות, היכרות עם ביטוח לאומי). היא מדגישה את ההיבטים הפרגמטיים של סוג ידע זה. בשונה מתפיסה זו, חלק מהמשתתפים תיארו את המושג "ידע עוני" כדבר דינמי, נתון לפרשנות, פרי של תהליכי חשיבה וגילוי מתמשכים. במקרה זה "ידע עוני" נתפס כמצוי בתוך אינטראקציה מתמדת עם הסביבה. ידע בהקשר זה נתפס כתהליך מתמשך ומתפתח המלווה את דרכו המקצועית של העובד:

***"אני חושבת שידע עוני זה קודם כל תהליך שהעובד צריך להכיר את עצמו, להבין את עמדות שלו, התפיסות ואיך הוא רואה את הדברים ומה הערכים והאמונות הבסיסיות שלו... אחר כך הוא צריך לעשות עבודה בתחום הזה, להיפגש עם האנשים. זו עבודה מתמשכת שכוללת רפלקציה. בעצם, ידע עוני זה לא סשן של "עשיתי, סימנתי V וזה נגמר" (ירדן)***

משתתפת זו מדגישה בדבריה את התפיסה כי "ידע עוני" הוא תלוי הקשר ומתקיים דרך תהליך אישי ומקצועי מתמשך. תהליך זה כולל ממד של מודעות עצמית של העובד הסוציאלי ביחס לרגשותיו ועמדותיו ביחס לאנשים החיים בעוניוממד חברתי המתרחש ביחסי הגומלין בין העובד לבין לקוחות החיים בעוני.

**מקורותיו של 'ידע עוני'**

מתוך דברי המשתתפים זוהו ארבע מקורות מרכזיים לפיתוח 'ידע עוני'.

**חוכמת המעשה**משתתפים רבים הצביעו על "חוכמת המעשה" כמקור מרכזי לידע עוני. הם הגדירו ידע זה כידע שנרכש בדרכים "טבעיות". ידע הצומח מ"חוכמת המעשה" נתפס כידע מכוון פעולה למען שינוי מצבם של הלקוחות. הלנה, עו"ס משפחות, מצביעה על ייחודיותו של ידע הצומח מתוך הפרקטיקה:

***"תראי, לגבי הידע שבו אני משתמשת, עם הלקוחות.. אני מרגישה שהרבה.. מרבית ה... הדרך שבה אני פועלת היא מתוך הניסיון שאני צוברת פה... אני מרגישה שזה המון , המון על סמך ניסיון והיכרות עם המשפחות שאני עובדת איתן ומה הן צריכות, עוני נראה אחרת אצל כל אחת מהן...בעצם ככה הידע מתפתח" (הלנה)***

בדבריה, מדגישה כי "ידע עוני" הוא תלוי קשר עם לקוחות החיים בעוני ומושפע מניסיון והצרכים הייחודים של המשפחות. ניכר כי ידע זה מתגבש ומתגלה בהקשר הייחודי של מפגש בין העובדים הסוציאליים לבין אנשים החיים בעוני. עדה, מציינת דברים דומים:

***"מבחינת ידע על עוני, זאת אומרת אין לנו פה איזה פתרונות קסם, אני חושבת שאנחנו לומדים את זה ביחד יותר נכון להגיד ביחד עם הפונים. כמעט כל יום מגיע מקרה חדש, צריך מחדש ללמוד אותו. מתבססים על הניסיון, על למידה תוך כדי עשייה" (עדה)***

גם בדבריה של עדה עולה כי "ידע עוני" נצבר לאורך זמן, על בסיס תהליך של ניסוי ותהייה. כמו כן עולה כי ידע הנוצר דרך פרקטיקה הוא ידע שנלמד ביחד עם הלקוחות, דרך הניסיון המתמשך לספק מענה לצרכים הספציפיים שלהם.

**ידע מהלקוחות**

משתתפים אחדים התייחסו ללקוחות כמקור ידע. מקור ידע זה זכה להתייחסות מועטה בהשוואה למקורות הידע האחרים. על פי רוב, כאשר התייחסו לידע שמקורו בלקוחות, המשתתפים ציינו כי "ללקוחות יש חוכמת רחוב", כלומר ידע פרקטי, סוג של מידע שמסייע "לקצר תהליכים" מול גופים בירוקרטיים:

***"ידע של עוני מהלקוחות... יש פונים שהם.. מה לעשות שהם... חתולי רחוב אני קוראת לזה.. הם מאוד יודעים, ומאוד משתמשים ומאוד מנוסים... את לומדת מהם לפעמים.. את גם עושה קופי פייסט [Copy and Paste] אם את רואה אדם באותו מצב אז את אומרת ,וואלה, גם לו מגיע.. איזה מזל שפגשתי את הפונה הזה קודם" (עדי)***

עו"ס במרכז עוצמה מציגה תפיסה דומה:

**"רוב הידע שלי על ביטוח לאומי וואי... זה מהם [הלקוחות].. היה לי מטופל בהתחלה שאמר לי "אל תעשי את זה ככה, אלא ככה עושים"... יש אנשים שזו כבר פעם שנייה או שלישית שהם מגישים, ואז הם כבר מבינים ויכולים לתת לי מידע"**

שני הציטוטים האחרונים מבהירים כיצד העובדים הסוציאליים נעזרים בלקוחות כמקור ידע יישומי לצורך ייעול המענה ללקוחות אחרים. יש לציין בהקשר זה שמשתתפי המקר מיעטו לספק דוגמאות של למידה מלקוחות ביחס להבנת חווית החיים בעוני.

**"ידע עוני" שמקורו בארגון**

המרואיינים הצביעו על הארגון כאחד ממקורות הידע המרכזיים. בדבריהם, המרואיינים התייחסו להכשרות ייעודיות בנושא, לרוב דרך ישיבות מחלקה ולהדרכות אישיות. מספר משתתפים ציינו כי ישיבות מחלקה אשר עסקו בהיבטים אישיים וערכיים בהקשר לעוני נתפסו כמשמעותיות ביותר בהשוואה להכשרות תיאורטיות בנושא. אחת המשתתפות מתארת הכשרה ייעודית בנושא עוני בה השתתפה:

**"הייתה מרצה שהגיעה לפה ועשתה לנו שישה מפגשים לכל המחלקה בנושא של עוני, הסבירה לנו על עוני ותפיסות.. והיא התחילה לברר אתנו מה העמדות שלנו לגבי עוני.. בעצם אז אתה מבין איך העמדות שלך נפגשות עם הבן אדם שמגיע... למשל מה עובר על הבן אדם מבחינה פיזית כשהוא חווה עוני...ואני לא ידעתי את זה, זה היה מאוד משמעותי" (חגית)**

כמו כן, עובדת סוציאלית נוספת, ציינה את ההדרכות שמקיימת עם ראש הצוות כמקור ללמידת ידע עוני בעיקר ידע פרוצדורלי, ידע המסייע להרחיב את המענה לבעיות שוטפות של הלקוחות:

"**ההדרכות משמשות לי כמקור ידע איך לקדם דברים. בהדרכה אני לומדת עוד ועוד על דברים שאני יכולה לתת לפונים ועל עוד מקומות שאני יכולה לפנות אליהם וגם הרבה קשרים... בעצם בהדרכה ראש הצוות שלי מכוונת אותי לעוד מקומות שאני יכולה לפנות אליהם כדי לעזור" (נועה)**

**ידע אקדמי**

מקור נוסף ל"ידע עוני" שעולה מדברי המשתתפים הוא ידע הנרכש במסגרת לימודים אקדמיים. מקור ידע זה, בדומה לידע מלקוחות, נתפס כמקור ידע שולי בהשוואה למקורות האחרים. ידע אקדמי תואר כידע בסיסי, "מבואי", להבנת בעיית העוני כתופעה אישית וחברתית. המשתתפים אשר התייחסו למקור זה הסבירו כי מקור הוא פחות רלוונטי עבורם משום שאינו "פרקטי" לעבודתם היומיות עם הלקוחות:

***"בדיעבד הידע שלימדו אותנו בתואר על עוני זה היה יותר מדי תיאורטי, אבל אם הייתה לי את ההזדמנות לעבוד ולהתנסות גם במרכז עוצמה ולראות איך עובדים ומגייסים אנשים אז לי היום היה באמת יותר קל... ממה שלמדתי בתואר בקשר לזה אני לא זוכרת כלום. זה לא ידע שאני משתמשת בו" (שאדיה)***

מרואיינים אחדים אף ציינו כי לא למדו כלל על טיפול בבעיית העוני באופן ספציפי במסגרת לימודיהם האקדמיים. אחת העובדות הסוציאליות מציינת:

***"למדתי באקדמיה כל מה שקשור בלהיות אמפטית, מבחינת עוני, מבחינת מיצוי זכויות אני לא למדתי באוניברסיטה. לא למדתי להבין מה זה עוני, מה זה ביטוח לאומי וסיוע משפטי, איך עוזרים להם. למדתי מה זה להיות אמפטית"***

התייחסות זו ל"ידע עוני" שמקורו באקדמיה מעלה תהיות ביחס לתרומתן של תכניות אקדמיות לפיתוח ידע זה בקרב עובדים סוציאליים.

**חסמים והזדמנויות "ידע עוני"**­

המשתתפים התייחסו בדבריהם להזדמנויות וחסמים לפיתוח 'ידע עוני' אשר יסייע להם בתהליכי ההתערבות.

**הזדמנויות לפיתוח "ידע עוני"**

הזדמנויות, הוגדרו במחקר זה כתהליכים או גורמים המאפשרים תהליכי פיתוח 'ידע עוני'.

**למידת עמיתים**

למידת עמיתים פורמלית או בלתי פורמלית נמצאה כגורם משמעותי לפיתוח "ידע עוני". רבים מהמשתתפים הצביעו על חשיבות מפגשי למידה עם עמיתים, "מפגשי מסדרון" והתייעצויות בלתי פורמליות עם עמיתים כגורמים חשובים להשגה ופיתוח ידע מסוג זה. אחת מן המרואיינות, עו"ס משפחה ציינה:

***"אם אני צריכה התייעצות בנושאים שונים והם משפטיים יותר אז אני הולכת למירי שעובדת פה המון שנים והיא אנציקלופדיה מהלכת..היא יודעת הכל.. זה מעולה. אנחנו לומדים אחד מהשני המון"***

 קרן, מנהלת מחלקה מוסיפה:

***"העובדים החדשים מאוד מחפשים את הידע מה לעשות, הם צריכים אותו. הם פונים לעובדים היותר מנוסים ושיש להם ככה יותר קילומטראז' ולומדים מהם"***

עו"ס משפחה נוספת מסבירה כיצד למידת עמיתים מסייעת לפיתוח "ידע עוני":

***"ברווחה פה, בבעיות שיש ללקוחות, עובד לא יכול לבד, זה מקצוע ועבודה שתמיד יש מה להתפתח ולדעת. זה סיעור מוחות, יצירתיות, זה השיתוף...זה מרחיב אופקים כשאתה מדבר ומעלה פתרונות ומעלה לך צדדים שלא חשבתם"***

מתוך ציטוטים אלה ואחרים עולה כי השיתוף והשיח בין העמיתים מאפשר חשיפה לידע חדש, רכישת ידע פרקטי ובחינת ידע קיים בארגון ביחס לעוני.

**התנסות מעשית – המפגש הבין אישי**

משתתפים רבים העלו דוגמאות ל"מפגש פנים אל פנים" עם מצוקות הלקוחות והחיים בעוני. דוגמאות אלו הוצגו על פי רוב לצד תיאור תהליך היכרות ארוכת טווח עם לקוח מסוים. מתוך דברי המשתתפים עלה כי התנסויות אלה העניקו אפשרות לבחון תפיסות וסטיגמות ביחס לנושאים אלה:

*"****לפעמים נורא קל להרים ידיים ולהגיד :"הוא לא בר שינוי, די". כאילו את יודעת, לצמצם את המגע עם המשפחה כי את מבינה שזה סתם פול גז בניוטרל וחבל על האנרגיות ואת יכולה להפנות אותם למשפחות ששם הם כן יעזרו.. אבל משהו במפגש, בהיכרות... יש דברים שמשתנים ומבינים עם הזה, אז כן עושים איזונים .. אז בסוף זה איזשהי אופטימיות שכן משהו ישתנה, וזה מספיק"***(עו"ס משפחה)

שירה, ראש צוות מתארת ישיבת מחלקה שהתקיימה במסגרת הכשרה ייעודית בנושא עוני, ביחד עם לקוחות. שירה מדגישה את תהליך הלמידה הייחודי שהתקיים במסגרת מפגש זה:

***אני יכולה להגיד לך שלי מאוד חזק המפגש בפורומים עם אנשים שחיים בעוני, בפורומים שבהם שומעים על החיים שלהם בצורה הכי אותנטית וגם על מה קורה להם במפגש עם העובד הסוציאלי... יש משהו בשיח הזה שהוא מאוד משמעותי כי זה נותן מראה. זה שם מראה לכולנו, זו למידה מאוד מאוד משמעותית על עוני"***

שירה מתארת מפגש מובנה, פורום, שהתקיים במחלקה ביחד עם לקוחות החיים בעוני. בדבריה ניתן לזהות שני תהליכים מקבילים- תהליך למידה אישי רפלקטיבי ותהליך למידה קונספטואלי על תופעת העוני. ציטוטים אלה, הצטרפו לדברי משתתפים נוספים אשר תיארו תהליכי היכרות מעמיקים עם לקוחות ששינו את תפיסותיהם ביחס ללקוחות ולבעיית העוני.

**ימי עיון והדרכות עם גורמים חוץ ארגוניים**

ימי עיון או מפגשים יזומים עם גורמים חוץ ארגוניים נתפסו אף הם על ידי המשתתפים כגורמים מקדמים פיתוח "ידע עוני". העובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים ובמרכזי עוצמה נדרשים לעבוד באופן שוטף עם ארגונים שונים בקהילה המספקים מענים משלימים ללקוחות החיים בעוני, תוך יצירת שיתופי פעולה עמם (ביטוח לאומי, עמותות, מסגרות חינוכיות ורפואיות וכדומה). קשרים אלה, לתפיסת רבים מהמשתתפים, בין אם פורמליים ובין אם בלתי פורמליים, מייצרים תהליכי למידה, החלפת ידע ואף פיתוח של ידע חדש ביחס לאופני הטיפול האפשריים בצרכי הלקוחות.

***"ידע נוצר בשיתוף פעולה עם כולם...אם יש לך מערכות שאת בקשר טוב איתן אז את לומדת איתן, מפתחת איתן, את יכולה להיעזר בהן, יש לך ידע שאת יוצרת וגם לומדת על מה מגיע לבן אדם"* (עו"ס נושמים לרווחה)**

כמו כן, משתתפים רבים תיארו את החשיבות הרבה שהם מייחסים לקביעת מפגשים פורמליים עם ארגונים שונים בקהילה בישיבות מחלקתיות או בהשתלמויות, על מנת להרחיב את הידע הפרוצדורלי. לדבריהם, מפגשים אלה אפשרו העברת מידע פרקטי וכן היכרות אישית עם אנשי מפתח אשר סייעו בהמשך לצורך מתן מענים לצרכי הלקוחות:

***"החיבור לאנשי מקצוע מגופים אחרים זה מאוד עוזר.. זה מתמצת וזה נותן כלים וידע. אני חושבת שברמת ההזמנה של אנשים לפה לישיבות משותפות מביטוח לאומי, מסל שיקום וכאלה.. זה הכרחי, זה יוצר היכרות עם העובדים ושיתוף פעולה, מסייע להעביר ידע"***

**חסמים לפיתוח 'ידע עוני'**

לצד ההזדמנויות, המשתתפים ציינו מספר חסמים לפיתוח "ידע עוני". חסמים, הוגדרו במחקר זה כגורמים אשר מעכבים או פוגעים בתהליכי פיתוח 'ידע עוני'. מרבית החסמים התייחסו למערכת ולסביבה הארגונית.

**אקלים ארגוני "חירומי"**

חלק מהמשתתפים ראו באקלים הארגוני גורם משמעותי המעכב פיתוח "ידע עוני". המשתתפים הגדירו את הסביבה הארגונית של שירותי הרווחה כסביבה עמוסה העסוקה בעיקר בפתרון משברים. שגרת העבודה היומיומית תוארה כ"אינטנסיבית", בעלת במשימות רבות, מקרי חירום ואירועים בלתי צפויים. על פי תיאורי המשתתפים עלה כי על העובדים לעבור ממשימה למשימה ועל כן כמעט ולא ניתן "להתעכב" על תהליכי למידה או רפלקציה. אחת מן המרואיינות, עו"ס משפחות הסבירה כי ידע רב הקיים בארגון "הולך לאיבוד":

***הידע פה במחלקה קצת עובר בינינו, אנחנו בשיחות עמיתים במסדרון.. הידע הזה לא נרשם, לא מתועד. אנחנו בשגרה של חירום. אנחנו כארגון לא אוספים את הידע שנצבר פה.. בטח שלא ביחס לעוני .. והוא לא.. פשוט לא.. הוא ידע שהולך לאיבוד. יצאו פה הרבה אנשים לפנסיה. 25-30 שנות ניסיון ומעלה... כל מה שהם החזיקו פשוט הלך איתם ביחד"* (רוני, עו"ס משפחה)**

בהמשך לכך, מתוך הראיונות עלה כי מרבית המשתתפים תעדפו ביצוע תהליכי שימור ידע ואף תפסו תהליכים אלה כ "מבזבזי זמן":

***"את לא מבינה כמה יש לי על השולחן.. לא סתם.. פשוט בבליל של היום יום.. את לא מבינה כמה עומס יש.. זה כל פעם יורד יורד יורד בסדר עדיפויות, הנושא של שימוש ותיעוד. יש כל כך הרבה דברים יותר קריטיים לעשות* (הדר, עו"ס משפחה)**

תפיסה זו, עלתה גם בקרב המרואיינים בדרגים הבכירים במחלקות אשר הדגישו כי על אף החשיבות בפיתוח ושימור ידע, בפועל לעיתים קרובות ישנו קושי לפקח או להסדיר תיעוד ופיתוח ידע באופן שיטתי.

**חוסר נגישות או חוסר התאמה של המידע בקהילות הידע ברשת**

מספר משתתפים התייחסו לקהילות הידע בדבריהם. מתוך הראיונות עלה כי מרבית העובדים הסוציאליים מודעים לקהילות הידע, אך אינם משתמשים בהן או מוצאים אותן לא רלוונטיות בהקשר של פיתוח "ידע עוני". אחת מהמרואיינות, עובדת משפחות, מציגה את עמדתה ביחס לקהילות ידע באופן כללי :

***"לדוגמה הנושא הזה של קהילות ידע, אני יודעת שיש באתר של משרד הרווחה קהילות ידע.. עם נושאים...עוני, זכויות. זה חשוב, אבל יש פה מעט שנכנסים לזה .. אני ניסיתי וזה לא נגיש ולי ומסורבל"***

חסם נוסף אשר עלה הוא רמת ההתאמה של הידע המצוי במאגרי המידע לצרכי המשתתפים. חסם זה בלט במיוחד על רקע הצורך של העובדים הסוציאליים בידע ומידע יישומי לטיפול בלוקחות החיים בעוני. אחת המשתתפות, עובדת קהילתית מתארת בריאיון:

***"אני אוהבת מחקרים, אני קוראת, אני בקהילת ידע... אני לא יודעת כמה הן רלוונטיות לטיפול בעוני. זה לא שיש שם מידע מתחלף על זכויות או משהו שמתעדכן, מדי פעם מישהו מעלה איזה מאמר או הצעה להשתתפות במחקר"***

לסיכום, מתוך הממצאים עולה כי המושג "ידע עוני" הוא מושג מאותגר ונתון במחלוקת. המשתתפים תפסו את המושג "ידע עוני" באופנים שונים, ידע כ"מוצר" וידע כ"תהליך". כמו כן, הצביעו על ארבעה מקורות ידע מרכזיים: "חכמת המעשה", ידע שמקורו בארגון, ידע מהלקוחות וידע אקדמי על עוני. לבסוף, הוצגו הזדמנויות וחסמים לפיתוח 'ידע עוני' אשר הדגישו את חשיבתה של הסביבה הארגונית בהקשר זה.

Discussion

מחקר איכותני זה בחן את  שלוש סוגיות מרכזיות: מהו "ידע עוני", מהם המקורות העיקריים להבניית "ידע עוני" ומהם החסמים וההזדמנויות לפיתוחו. מתוך המחקר עולה כי העיסוק בפיתוח 'ידע עוני' במסגרת שירותי הרווחה נותר שולי. כמו כן, המחקר חשף מחלוקת אפיסטמולוגית עמוקה בדבר תפיסת המושג "ידע" בין משתתפים המחזיקים תפיסות פוזיטיביסטיות, לבין אלה המחזיקים בתפיסות פוסט מבניות ופרשניות. בעוד שמשתתפים רבים מצפים לקבל ידע "קונקרטי" (מידע, מיומנויות וכלים), אחרים ראו "ידע עוני" כמושג תהליכי, דינמי, הקשרי ומורכב ( Philp, 1979;Schön, 1992). מציאות זו  משקפת מחלוקת שיחית (Discursive Divided )  המאפיינת את יחסה של עבודה סוציאלית לטיפול בעוני. כמו כן, ממצאים אלה עולים בקנה אחד עם הספרות העוסקת בידע מקצועי בעבודה סוציאלית (Gray & Schubert, 2013; O'Connor, 2001; Philp, 1979). באשר למקורות "ידע עוני" נמצא כי "ידע עוני" שמקורו בפרקטיקה או בארגון הוא המשמעותי ביותר עבור המשתתפים, זאת לעומת מקורות נוספים כגון ידע שמקורו בלקוחות וידע שמקורות באקדמיה אשר נתפסים כבעלי חשיבות פחותה. ממצא זה מחזק מחקרים קודמים אשר מבססים את הידע שצומח דרך הפרקטיקה, כידע מקצועי משמעותי. כמו כן, ממצא זה מצביע על הריחוק הקיים בין הידע האקדמי לצרכי הידע של העובדים הסוציאליים בשדה ומדגיש את הצורך בהערכה מחודשת של תכניות הלימודים הן בתואר ראשון והן בתארים המתקדמים. למעשה, ממצאים אלה מחזקים את הצורך לבחון מחדש את הקשר שבין האקדמיה, המחקר והפרקטיקה של יישום הידע (Gabbay et al., 2003; Humphreys et al., 2003). אחד מממצאי המחקר המדאיגים ביותר קשור בהיעדר התייחסות המשתתפים לחשיבות הידע המצוי בידי לקוחות לפיתוח "ידע עוני". חשיבות ידע הלקוחות נותרה שולית או אינסטרומנטלית בעיני המשתתפים וזאת על אף המאמצים הרבים המושקעים בשנים האחרונות בהטמעת גישות 'מודעות עוני' (Poverty Aware) (Krumer-Nevo, 2016). כמו כן, היעדר התייחסות לידע מהלקוחות משקף במידה רבה את יחסי הכוח הבלתי שיוונים בין מערכות הרווחה לבין אנשים החיים בעוני. ממצא זה מחזק את דבריו של פוקו ואחרים (Ife, 2003) המדגישים את קשר ההדוק הקיים בין ידע לבין כוח. ממצאים אלו מעוררים את הצורך בבחינה חוזרת של יחסי הכוחות בין העובדים הסוציאליים לבין לקוחותיהם בהקשר של ידע ומחזקים את הנכתב בספרות ביחס לחשיבות המפגש עם אוכלוסיות החיות בעוני כמקור מרכזי לפיתוח ידע (O'Connor, 2001). לבסוף, המחקר זיהה הזדמנויות וחסמים לתהליכי למידה ופיתוח "ידע עוני". בהזדמנויות זוהו למידת עמיתים עם גורמים בתוך הארגון או מחוצה לו; התנסות מעשית ומפגשים בלתי אמצעיים עם לקוחות החיים בעוני וימי עיון עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים משלימים ללקוחות. החסמים שזוהו על ידי המשתתפים הם האקלים הארגוני "חירומי" וחוסר נגישות לקהילות מקצועיות ייעודיות לדיון בתופעת העוני. ממצאים אלו מחזקים את הנכתב בספרות בדבר הצורך ביצירת מרחב ארגוני המאפשר שיח ועיבוד של ההתערבויות ומדגישים במידה רבה את הקשיים וההקשרים הפוליטיים, החברתיים והממסדיים העולים במסגרת הטיפול באנשים החיים בעוני (Krumer-Nevo, 2016, 2017). כמו כן, תנאים אלה הכרחיים לצורך פיתוח 'ידע עוני' מותאם ועדכני. לסיכום, ממצאי המחקר מדגישים כי "ידע עוני" הינו מונח מורכב, רב ממדי ונתון למחלוקת. הוא מחייב שילוב של ידע תיאורטי-קונספטואלי, ידע מקצועי-פרקטי, ידע ארגוני-מוסדי וידע הצומח מתוך אנשים החיים בעוני. כמו כן, הוא מחייב מודעות להקשרי החיים המורכבים של הלקוחות. המחקר חשף את המתח הקיים בין הזדמנויות לחסמים לפיתוח "ידע עוני". למידת עמיתים, למידה ארגונית ומפגשים עם גורמים חוץ ארגוניים המספקים מענים ללקוחות השירות תורמים ומקדמים רכישת ידע ומיומנויות. עם זאת, ממצאי המחקר מצביעים על הצורך בשינוי האקלים הארגוני של שירותי הרווחה המצויים בעומס שאינו מאפשר מרחב למידה משמעותי. כמו כן, משתתפי המחקר העלו את הצורך בנגישות טובה יותר לקהילות ידע ברשת (online) ובהתאמת הידע שמועלה בקהילה זו ביחס בעוני. שינויים אלה עשויים לשפר את הטיפול המקצועי בשירותי הרווחה הציבוריים באנשים החיים בעוני.

**Conclusion**

ראשית, המחקר ממחיש את הצורך לקיים שיח על משמעויות השונות של 'ידע עוני' עבור עובדים סוציאליים. שנית, פיתוח 'ידע עוני' מחייב שינוי אקלים ארגוני של שירותי הרווחה ומעבר מאקלים מגיב לאקלים לומד ורפלקסיבי, המודע גם להקשרים החברתיים והפוליטיים של הידע.  יש להעמיק את הכשרת העובדים הסוציאליים ולהרחיב את העיסוק בחשיבה רפלקסיבית וביקורתית ביחס לטיפול באנשים החיים בעוני. כמו כן, יש להדגיש את הצורך בלמידה אקטיבית מהלקוחות, לא רק בהיבט המעשי, אלא גם ברמה התיאורטית. שלישית, ממצאי המחקר מחייבים חשיבה חוזרת על אופיים של קורסים אקדמיים בנושא. כלומר, יש לפתח ולהרחיב תהליכי למידה הארגונית והאקדמית בנושא עוני, ולכלול למידה קונספטואלית, למידת עמיתים ולמידה מהלקוחות. רביעית, אנו ממליצים למסד תפקיד של "רפרנט פיתוח ידע" בתחום עוני בכל מחלקה לשירותים חברתיים על מנת לפתח מתודולוגיה ארגונית שיטתית ללמידה מלקוחות ושילובם בתהליכי פיתוח ידע ברמה מחלקתית. לבסוף, המחקר מדגיש את החשיבות שבהגברת הנגישות לקהילות ידע דיגיטאליות בנושא עוני, על מנת לקדם מאגר ידע מוסדי, בעל מידע קונקרטי, "פרוצדוראלי", מידע ביחס לשירותים, זכאויות ועוד.

**מגבלות המחקר**

המחקר בחן את נושא על ידי קיום ראיונות עם עובדים בשירותי הרווחה הציבוריים בישראל (אזור הצפון). הרחבת המדגם וביצוע המחקר גם בקרב עובדים סוציאליים המועסקים במגזר השלישי ובשירותים המופרטים אף היא תסייע לקבלת תמונה רחבה יותר על הנושא. מחקר עתידי אף עשוי להפיק תועלת בבחינת היבטים אלו במחקרים כמותניים, תוך שימוש וביסוס כלי המחקר על התמות שנמצאו במחקר הנוכחי.

**ביבליוגרפיה**

Abell, A., & Oxbrow, N. (2001). *Competing with knowledge: the Information professional in the*

 *knowledge management age*. London:Library Association Publishing.

Antes, G., & Clarke, M. (2012). Knowledge as a key resource for health challenges. *The Lancet, 379,*

195-196.

Alavi, M. and D.E. Leidner (1999) ‘Knowledge Management Systems: Issues, Challenges, and

Benefits', *Communications of the AIS* 1: 2–36.

Bassi, L. J. & Van Buren, M. E. (2000). New measures for a new era. In: Morey, D., Maybury, M.,

& Thuraisingham, B. (Eds.), (2000). *Knowledge management: classic and* *contemporary*

*works.* Massachusetts: *T*he MIT press, Cambridge.

Buchbinder, E., Eisikovits, Z., & Karnieli-Miller, O. (2004). Social workers’ perceptions of the

balance between the psychological and the social. *Social Service Review, 78*(4), 531-552.

Creswell, J.W. (1998). Qualitative inquiry and research design-choosing among Five traditions.

Thousand Oaks CA: Sage Publications

Charmaz, K. (2006). Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative research.

Sage Publications Ltd, London.

Cummins, I. (2018) Poverty, Inequality and Social Work: *The Impact of Neo-Liberalism and*

*Austerity Politics on Welfare Provision,* Bristol, UK, Policy Press.

Davis, A. & Wainwright, S. (2005). Combating poverty and social exclusion: Implications for social

work. *Social Work Education, 24*, 259-273.

Feldman, G. (2019). Towards a Relational Approach to Poverty in Social Work: Research and

Practice Considerations. *The British Journal of Social Work*, *49*(7), 1705-1722.‏

Gabbay, J., Le May, A., Jefferson, H., Webb, D., Lovelock, R., Powell, J., & Lathlean, J. (2003).

A case study of knowledge management in multi-agency consumer-informed

‘communities of practice’: Implications for evidence-based policy development in

health and social services. *Health*, *7*(3), 283– 310.

Gray, M., & Schubert, L. (2013). Knowing what we know about knowledge in social work: The

search for a comprehensive model of knowledge production. *International Journal of Social*

*Welfare*. *21*(2), 203– 214. 22. 10.1111/ijsw.12013.

Healy, L. M., & Wairire, G. G. (2014). Educating for the Global Agenda: Internationally

relevant conceptual frameworks and knowledge for social work education. *International*

*Social Work*, *57*(3), 235-247.

Humphreys, C., Berridge, D., Butler, I., & Ruddick, R. (2003). Making research count: The

development of ‘knowledge based practice’. *Research Policy and Planning*, *21*(1), 41-50.

Heinsch, M., & Cribb, A. (2019). ‘Just Knowledge’: Can Social Work’s ‘Guilty Knowledge 'Help

Build a More Inclusive Knowledge Society?. *The British Journal of Social Work*, *49*(7), 1723-1740.‏

Ife, J. (1997). *Rethinking social work: Towards a critical practice.* South Melbourne, Australia:

Longman.

Ife, M. (2003). Knowledge sharing in organizations: A conceptual framework. *Human Resource*

*Development Review, 2*(4), 337-359.

International Association of School of Social Work–International Association of Social Workers

(2001) *Ethics in Social Work: Statement of Principles*, available online in [www.ifsw.org/en/](http://www.ifsw.org/en/) p38000223.html.

Lam, A. (2000). Tacit knowledge, organizational learning and societal institutions: An integrated

framework. *Organization Studies, 21*(3), 487-513.

Lavee, E. (2016). Low-income women’s encounters with social services: Negotiation over power,

knowledge and respectability. *British Journal* *of Social Work*, *47*(5), 1554-1571.

Lavee, E. and Strier, R. (2018) ‘Social workers’ emotional labour with families in poverty:

Neoliberal fatigue?’, Child & Family Social Work, 23(3), pp. 504–12.

Lister, R. (2004) Poverty, Cambridge, Polity Press.

Närhi, K. (2002). Transferable and negotiated knowledge: Constructing social work expertise for the

future. *Journal of Social Work*, *2*(3), 317-336.

Nurminen, R. (2000). *Tacit Knowledge in Nursing*. Helsinki, Finland: Tammi.

O’Connor, A. (2001) *Poverty Knowledge: Social Science, Social Policy, and the Poor in Twentieth-*

*Century U.S. History,* Princeton, Princeton University Press.

OECD (2020), "Poverty rate" (indicator), <https://doi.org/10.1787/0fe1315d-en> ,accessed on 13 April

2020).

Parton, N. (2008). Changes in the form of in social work: From the ‘Social’ to the ‘Informational’?.

British Journal of Social Work, 38, 2, 253–269.

Philp, M. (1979). Notes on the form of knowledge in social work. *Sociological Review*, *37*(2), 83–

111.

Rulke, D.L., & Zaheer, S. (2000). Shared and unshared transactive knowledge in complex

organizations: An exploratory study. In Z. Shapira & T. Lant (Eds.), *Organizational*

*cognition: Computation and interpretation.* Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

Schön, D. (1992). *The reflective practitioner*. London, UK: Routledge.

Stewart, T. A. (1994). Intellectual capital: Your Company's most valuable asset. *Fortune Magazine*

(10), In: Agor, W. H. (1997). *The measurement use and development of* *intellectual capital to*

*increase public sector productivity,* Public personnel management, 26(2). pp. 68-73.

Strier, R. (2008). Clients and social workers' perceptions of poverty: Implications for practice and

research. *Families in Society*, 89, 466-475.

Strier, R. & Binyamin, S. (2014). Introducing anti-oppressive social work practices in public

services: Rhetoric to practice. British Journal of Social Work, 44 (8), 2095-2112.

Krumer-Nevo, M. (2016). ‘Poverty-aware social work: A paradigm for social work practice with

people in poverty’, British Journal of Social Work, 46(6), pp.1793-808.

Krumer-Nevo, M. (2017). ‘Poverty and the political: Wresting the political out of and into social

 work theory, research and practice’, European Journal of Social Work, 20(6), pp.811-22.

Walker, R., Brown, L., Moskos, M., Isherwood, L., Osborne, K., Patel, K., & King, D. (2016). ‘They

really get you motivated’: Experiences of a life-first employment programme from the

perspective of long-term unemployed Australians. *Journal of Social Policy*, *45*(3), 507-526.

Wang, Q. and Qin, Y. (2005) ‘A knowledge integration mechanism based on systems thinking in

knowledge-intensive organizations’, paper presented at the International Conference on

Integration of Knowledge Intensive Multi-Agent Systems, available online at:

http://ieeexplore.ieee.org/Xplore/login.jsp?url=http%3A%2F%2Fieeexplore.

ieee.org%2Fiel5%2F9771%2F30814%2F01427128.pdf%3Farnumber%3D1427128&

authDecision=-203.

Von Krogh, G. (2009). Individualist and collectivist perspectives on knowledge in organizations:

Implications for information systems research. *Journal of Strategic Information Systems,*

*18*(3), 119-129.