

אלימות כלפי עובדות ועובדים סוציאליים - ממצאי סקר

בהסתכלות על ההבדלים בין מקומות העבודה, מתברר שעובדי המחלקות לשירותים חברתיים חווים יותר אירועי אלימות, בכל סוגי האלימות. היוצאים מן הכלל הם האלימות האינטרנטית והאלימות מחוץ לשעות העבודה שחווים עובדי משרד הרווחה, ששיעוריה דומים לשיעורי האלימות שחווים עובדי המחלקות. לגבי אלימות פיזית, עובדי משרד הרווחה חווים שיעור נמוך משמעותית של אירועים לעומת שאר העובדים.

טבלה 1 שיעור העובדים שחוו אירועי אלימות מבין כלל המשיבים, בחלוקה לפי סוגי אלימות ומקומות עבודה

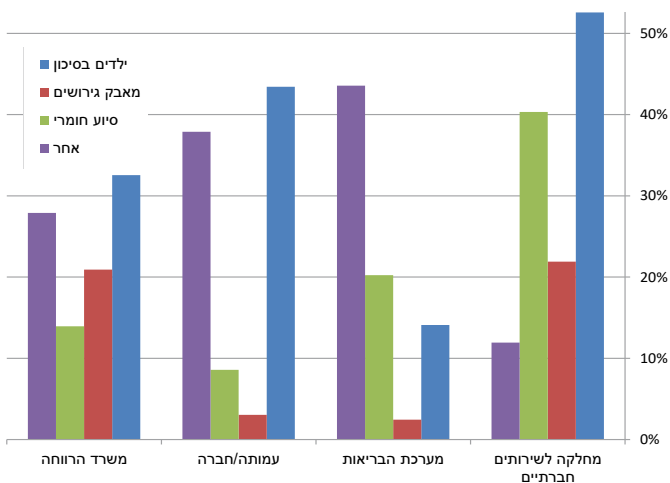
מחלקה לשירותים חברתיים	אלימות פיזית	אלימות מילולית	אלימות אינטרנטית	אלימות מחוץ לשעות העבודה
מחלקה לשירותים חברתיים	27%	96%	17%	19%
מערכת הבריאות	22%	91%	7%	10%
עמותה/חברה	20%	92%	10%	12%
משרד הרווחה	9%	91%	18%	18%

* על השאלה לגבי מקום עבודה השיבו רק העובדים שחוו אלימות (היכן עבדת בזמן שקרתה האלימות). ועל כן נתוני הטבלה שונים מהנתונים הכלליים לגבי אלימות כלפי עו"ס.

בדקנו גם מהו הנושא שסביבו הייתה האינטראקציה עם האדם האלים. לאור הלך הרוח הציבורי, שיערנו שמרבית אירועי האלימות קשורים בילדים בסיכון ובסכסוכי משמורת (אם כי במחקרם של לוי, שריג ורובין [2004] על אלימות במחלקות לשירותים חברתיים, נמצא כי הנושא שסביבו אירעו הכי הרבה מקרי אלימות הוא דווקא סיוע חומרי). בשאלון הוצעו כמה קטגוריות: ילדים בסיכון, מאבק גירושים, סיוע חומרי ו"סיבה אחרת" (עם פירוט מהי). מהתשובות עלו סיבות מגוונות לאלימות: כפי ששיערנו, 50% ממקרי האלימות היו סביב ילדים בסיכון, 35% היו סביב סיוע חומרי ו-18% - סביב מאבק גירושים. 23% ציינו "סיבה אחרת", כאשר שלושה נושאים עלו שוב ושוב ולכן הם ראויים לתשומת לב: בעיות נפשיות של האדם האלים, טיפול בקשישים ואלימות במשפחה. (חיבור האחוזים מסתכם ביותר מ-100%, כיוון שהיו כאלו שציינו יותר מגורם אחד).

בבדק גם פילוח הסיבות לאלימות לפי מקומות העבודה השונים. התוצאות באיור 1.

איור 1 פילוח הסיבות לאלימות, בחלוקה לפי מקומות העבודה



בחדש מאי 2016 הוקמה באיגוד ועדה שמטרתה לבחון ולייצר דרכי התמודדות עם סוגיית האלימות כלפי עו"ס. הוועדה הוקמה בעקבות התרבות מקרי האלימות כלפי עו"ס במקום עבודתם, מחוצה לו (באום אליפחם רוסס רכבה של עו"ס בכדורים, בקרית שמונה נהגו אב וילדיו המתבגרים באלימות בתוך מחלקת הרווחה) ובמרחב האינטרנטי (שיימינג והכפשות - בעיקר של עו"ס לחוק נוער ולסדרי דין, אך גם של כל מי שמגן על העו"ס, ואף איומים על עו"ס ובני משפחתה). כדי לקבל תמונה ברורה של האלימות המופנית כלפי עו"ס ושל המענים שנעשה בהם שימוש כיום, חובר שאלון בנושא, שתוצאותיו יפורטו בהמשך.

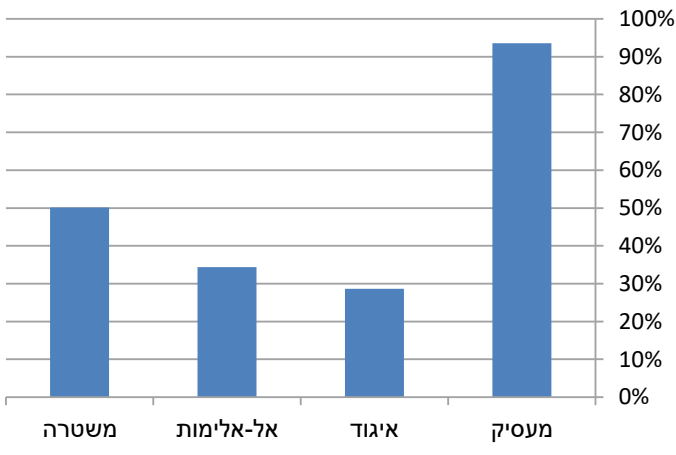
השאלון הופץ תחילה באמצעות הדואל למנהלי מחלקות לשירותים חברתיים. בהמשך נבנה שאלון אינטרנטי, שהיה פתוח למילוי במהלך חודש יוני 2016 והופץ הן בדואל והן בעמוד הפייסבוק של האיגוד. על השאלון ענו 1889 משיבים, בהם 87% נשים ו-11% גברים. (חלק מהמשיבים לא ציינו את מינם, ועל כן סכום האחוזים אינו מגיע ל-100%; כך גם בתשובות לשאלות נוספות, כפי שיוצג בהמשך). 67% מהמשיבים עובדים במחלקה לשירותים חברתיים; 13% בעמותה או חברה; 11% במערכת הבריאות; 3% במשרד הרווחה; ו-3% במקומות אחרים.

השאלון ותוצאותיו מספר אירועי האלימות, סוגי האלימות ונסיבות ההיראות

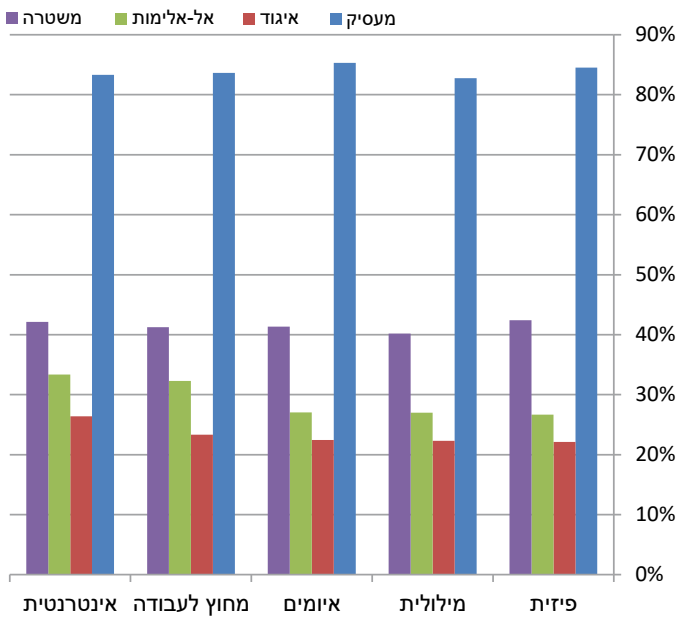
המשיבים התבקשו לענות אם חוו אלימות לסוגיה (פיזית, מילולית, איומים, אלימות מחוץ לשעות העבודה ואלימות אינטרנטית) ולדווח כמה מקרי אלימות חוו בסך הכול.

התוצאות מעלות ש-80% מהעו"ס חוו אלימות כלשהי במהלך עבודתם, כאשר ממוצע מקרי האלימות לעו"ס הוא 4.96. בחלוקה לקטגוריות, 20% חוו אלימות פיזית, 77% חוו אלימות מילולית, 56% חוו איומים, 14% חוו אלימות מחוץ לשעות העבודה ו-12% חוו אלימות אינטרנטית. בשאלון שהועבר למחלקות לשירותים חברתיים במייל (לפני שלב השאלון האינטרנטי, שהיה פתוח לכולם), נשאלה גם שאלה על אירועי אלימות בשעות העבודה, שהתרחשו מחוץ למקום העבודה; לרוב, במסגרת ביקורי בית. על שאלה זו השיבו 57 עו"ס. מן התשובות עלה ש-42% מהמשיבים על שאלה זו חוו אלימות מסוג כלשהו בשעות העבודה, בשעה שנמצאו מחוץ למקום העבודה.

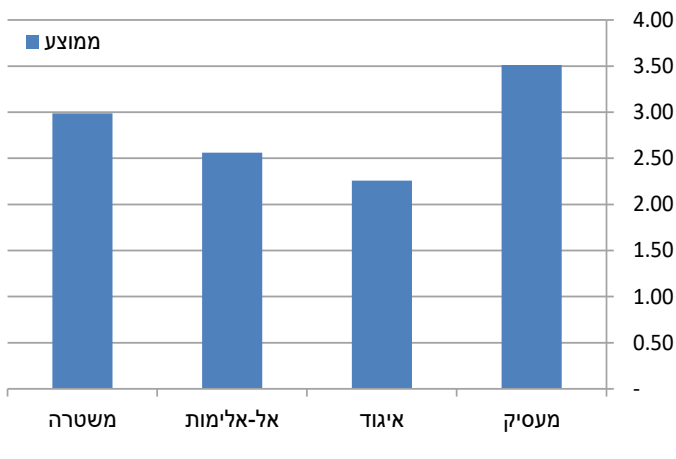
איור 2 שיעורי הדיווח על אלימות לגופי הדיווח השונים



איור 3 שיעור הדיווח לפי סוג האלימות



איור 4 שביעות הרצון מהטיפול בדיווח של כל אחד מהגורמים המדווחים



שאלה נוספת, שנועדה להציג זווית נוספת - של טיפול המעסיק בדיווחים על אלימות - עסקה באלימות קודמת של האדם האלים ובתגובה כלפיה. 47% מהמשיבים ענו שהייתה אלימות קודמת ו-13% מהם ענו שלא. שיעור גבוה יחסית של משיבים (40%) ענו שאינם יודעים. מתוך אלו שהשיבו בחיוב בנושא אלימות קודמת, 56% ענו שהייתה תגובה לאלימות הקודמת ו-39% ענו שלא הייתה תגובה כזאת.

חשוב לציין שמתוך אלו שציינו אירועי אלימות קודמים, 27% חוו אלימות פיזית. זהו שיעור גבוה מהשיעור הכללי של עו"ס שחוו אלימות פיזית (20%), והוא מצביע על כך שאירועי אלימות קודמים מגדילים את הסיכוי לאירועי אלימות פיזית נוספים.

מידת הדיווח על מקרי האלימות ושביעות הרצון מתפקוד גורמי הדיווח

נושא נוסף שהיה חשוב להבין הוא מידת הדיווח על מקרי אלימות ושביעות הרצון מתפקודם של הגורמים השונים שהדיווח מועבר להם. לאחר אירוע של אלימות כלפי עו"ס, על העובד לדווח למנהל, ויחד עליהם להגיש תלונה במשטרה, לפנות לוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפי אלימות וליידע גם את איגוד העובדים הסוציאליים (עדכון האיגוד אינו מחויב על פי התע"ס העוסק בנושא).

בוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות יושבים נציגי המחוז של משרד הרווחה, נציגי העובדים ממחלקות לשירותים חברתיים, נציג של מחלקת חקירות במשטרת ישראל ונציג של איגוד העו"ס. הוועדה מרכזת את הדיווחים על מקרי האלימות, נותנת מענה ותמיכה לעובדים שהותקפו - כולל הנחיות פעולה לשירות שבמסגרתו אירעה האלימות, וכן פועלת לצמצום מקרי האלימות. הוועדה מתכנסת אחת לחודשיים לכל הפחות, כאשר לאחר אירועי אלימות שדורשים התערבות מהירה יכול מרכז הוועדה לכנסה באופן מידי (תע"ס 1.14).

נמצא כי רוב רובם של העובדים דיווחו למעסיק על האלימות, אך שיעורים נמוכים בהרבה דיווחו למשטרה ולוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות (באיור 2 מופיעה כ"אלימות" - שמה הקודם של הוועדה). לאיגוד העובדים הסוציאליים דווח בשיעור הנמוך ביותר (איור 2).

בחלוקה לסוגי האלימות (איור 3), נמצא שהדיווחים על אלימות פיזית, לכל הגורמים, מעט יותר גבוהים (להוציא את הדיווח לאיגוד על אלימות אינטרנטית, שהוא סוג האלימות המדווח ביותר לאיגוד, ועדיין - רק 28% דיווחו עליו).

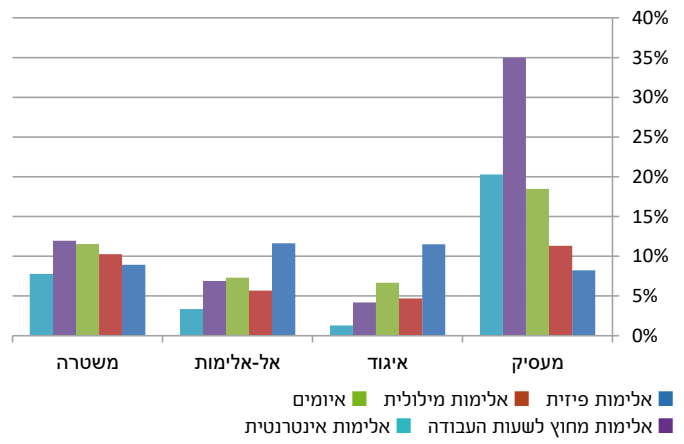
ככדי לבדוק את שביעות הרצון מהטיפול בדיווח, המשיבים נתבקשו לדרג מאחת עד חמש את שביעות רצונם מכל אחד מהגורמים שלהם דיווחו. **מאיור 4** עולה כי שביעות הרצון הגבוהה ביותר נרשמה מטיפול המעסיק - ממוצע 3.5. את הציון הנמוך ביותר קיבל האיגוד, עם ממוצע 2.26.

נבדקה גם ההתפלגות של שביעות הרצון מהטיפול של כל אחד מהגורמים המדווחים לפי סוג האלימות שדווחה. הנתונים, המוצגים **באיור 5** (בעמוד 12), מעלים כי לגבי כל הגופים שהועבר להם דיווח, שביעות הרצון הנמוכה ביותר היא מהטיפול באלימות אינטרנטית, כאשר הגוף שרשם את שביעות הרצון הנמוכה ביותר בקטגוריה זו הוא האיגוד. לגבי טיפול המעסיק לאחר דיווח, שביעות הרצון הנמוכה ביותר היא מהטיפול באלימות פיזית, והגבוהה ביותר - מאלימות מחוץ לשעות העבודה. לעומת זאת, לגבי האיגוד והוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות, שביעות הרצון הגבוהה ביותר הייתה מטיפול באלימות פיזית (ועדיין, שביעות הרצון הייתה נמוכה).

הימצאות מאבטח במקום העבודה ומודעות לסידורי האבטחה

שתי השאלות האחרונות עסקו בנוכחות מאבטח ובמודעות לסידורי האבטחה. 62% השיבו שיש מאבטח במקום עבודתם ו-73% מודעים לסידורי האבטחה. בחלוקה לסוג מקום העבודה, נמצא כי בקרב עובדי המחלקות לשירותים חברתיים, 65.5% דיווחו על הימצאות מאבטח ואילו

איור 5 התפלגות שביעות הרצון מטיפול כל אחד מהגופים המדווחים, לפי סוג האלימות



במשרד הבריאות ובמשרד הרווחה דווחו שיעורים גבוהים בהרבה של הימצאות מאבטח (75% ו-72%, בהתאמה). בעמותות/חברות פרטיות, רק 30% דיווחו על נוכחות מאבטח.

לאור הדרישה בקרב העו"ס למאבטח בכל שירות (שבאה לידי ביטוי גם בהערות חוזרות בנושא, בסוף השאלון), בדקנו אם נוכחות מאבטח הפחיתה את מספר מקרי האלימות. להפתעתנו, לא נמצאו הבדלים בשיעורי האלימות בנוכחות מאבטח ובלעדיו (אלימות כללי: 80% עם מאבטח, 79% ללא מאבטח; אלימות פיזית: 20% עם מאבטח, 19% ללא מאבטח).

מה על איגוד העו"סים לעשות כדי לטפל בתופעת האלימות?

לסיום הוצגה שאלה פתוחה: המשיבים התבקשו לכתוב מה על איגוד העובדים הסוציאליים לעשות, לדעתם, כדי לטפל בהצלחה בתופעת האלימות נגד עו"סים. התשובות הניבו מידע חשוב רב:

- ניכר בלבול בין תפקיד האיגוד לתפקיד משרד הרווחה. למשל, כמה משיבים כתבו שעל האיגוד להקצות תקציב להגנה על העובדים בשירותים השונים. יש לזכור כי משרד הרווחה הוא הגוף האמון על הגנת העובדים הסוציאליים, ולאחרונה אף הוציא עדכון לתע"ס "דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים" (תע"ס 1.14, שעודכן ב-1.1.2017). התע"ס קובע נהלים למניעת אלימות ואת אופן הפעולה לאחר היארעות מקרי אלימות. איגוד העובדים הסוציאליים, כמי שתפקידו לייצג את עובדיו ולהגן עליהם, מעורב אף הוא בנושא. למשל, בהשתתפות בוועדות המחוזיות להגנה על עובדים ובנקיטת עיצומים ופנייה לתקשורת לאחר אירועי אלימות. אחת המטרות של הוועדה בנושא האלימות כלפי עו"ס שקמה באיגוד, היא להגדיר את תפקידיו של איגוד העו"ס בנושא זה בצורה ברורה יותר.
- דווח על תחושת פחד מפני אלימות המופנית כלפיהם. אצל חלק מהעובדים, הפחד נובע מכך שכבר חוו אלימות, ואצל אחרים - התחושה היא שזה "רק עניין של זמן" עד שיחוו אלימות.
- היעדר אבטחה ראויה במקומות העבודה. דווח על היעדר מאבטח או שהמאבטח מוצב ללא נשק וללא סמכויות פעולה. כמו כן, צוין חוסר בלחצני מצוקה ובמצלמות אבטחה. חלק מהמשיבים הציעו השבתה מלאה של כל השירותים הסוציאליים עד להסדרת נושא האבטחה.
- הגנה על עובדים בעת ביצוע עבודתם מחוץ למחלקה (מדובר בעיקר בביקורי בית). הוצע שבביקורי בית ראשוניים, אצל משפחות שאינן מוכרות, יהיה מלווה נוסף, ושהדבר יילקח בחשבון גם בחישוב התקינה. כמה משיבים אף הציעו שכל ביקורי הבית ייעשו בזוגות

בלבד, או שבביקורי בית שקיים בהם חשש לאלימות יהיה ליווי של משטרה או מאבטח. חשוב לציין כי הליווי עוגן בתע"ס, ועם זאת אחת המשיבות ציינה כי המשטרה טוענת שאסור לה להתלוות לביקורי בית - מה שאומר שהנוהל אינו מוכר למשטרה ואולי גם למנהלי השירותים.

• הידוק הקשר עם משטרת ישראל ועם מערכת בתי המשפט וקביעת נהלים בנושאים הבאים: זמינות המשטרה במקרי חירום; תהליך הגשת התלונה; עדכון בדבר הטיפול בגורם האלים; והוצאת צו הרחקה. בנוסף, נאמר כי יש למנוע סגירת תיקים מחוסר עניין לציבור. בהקשר זה כתבה אחת המשיבות: "לא ייתכן שהמשטרה תקיים שיחה בלבד עם אדם שאיים עליו בסכין במסגרת העבודה והוא ישוחרר ללא מעצר, משפט, תנאים מגבילים או פתיחת תיק". עוד הוצע כי התלונה תוגש בשם המעסיק ולא בשם העובד, או לחלופין עם מספר מינוי או רישיון ולא תעודת הזהות של העובד, הגלויה לאדם שעליו הוגשה התלונה. במקרה של איומים על עו"ס ומשפחתה, הוצע לדאוג להגנה צמודה, כפי שזה נעשה עם נבחר ציבור.

• ייעוץ וליווי משפטי לעובד נפגע אלימות. הוצע שיינתן סיוע מטעם האיגוד בהגשת התלונה במשטרה וכן סיוע משפטי - בעיקר במקרים של שיימינג ותביעות דיבה וכן בבקשות לצווי מניעת הטרדה וצו מניעה קבוע. הועלה הצורך בעו"ד או ביועץ משפטי שאינם שייכים למקום העבודה, מכיוון שלא תמיד האינטרסים חופפים ולעתים אף עולה צורך בסיוע מול המעסיק. הצעה אחרת הייתה להוסיף להסכם הקיבוצי סעיף המחייב את המעביד לספק ליווי, ייצוג או סגור משפטי לכל עובד שהופנתה כלפיו אלימות במסגרת העבודה; נושא שכיום אינו מוסדר. בנוסף, הוצע שהאיגוד ישכור עו"ד המתמחה בנושא הסתה ברשת ויפעל מול השרתים הנמצאים בחו"ל ומהווים כר פורה לכתיבת כתבות אינטרנטיות שאי אפשר למחוק. כמו כן, הוצע למצוא דרך חוקית לאסור על מטופלים להקליט או לצלם את העו"ס.

• מתן סיוע רגשי על ידי גורם מקצועי לעו"ס נפגע אלימות (גם סעיף זה קיים בתע"ס החדש).

• ייסוד נוהל קבוע ומחייב, שכל המעסיקים יפעלו לפיו. הנוהל יכול סדר פעולות במקרי אלימות לסוגיה, הגורמים שיש לפנות אליהם והסנקציות שיש לנקוט כנגד האדם הפוגע. על הנוהל להיות מחייב בכל שירות שיש בו עו"ס. עלה צורך בכללים נוקשים וברורים מרגע הרמת הקול על ידי הגורם האלים, כולל הפסקה מיידית של הטיפול בו, עירוב המשטרה ובקשת צו הרחקה. על הכללים להיות ידועים לפונים מרגע הגעתם לשירות.

• כמה משיבים כתבו שיש לשנות את הוראת התע"ס העוסקת בשליחת מכתבי אזהרה לפונים שנקטו אלימות ולחייב מכתבי השעה והרחקה כבר מהמקרה הראשון, וכן לפעול לחקיקה שתחמיר בעונשים על אלימות פיזית ואינטרנטית.

• צוין כי לאחר אירוע אלימות, תהליכי הטיפול באירוע צריכים להיות שקופים לעובד שנפגע ואף לכלל העובדים.

• הצטיירה תמונה לפיה מנהלי שירותים אינם פועלים לפי הכללים הקיימים ומעדיפים לסגור דברים מול הפונים עצמם. לדוגמה: "ברגע שאדם מאיים, לוקחים אותו לשיחת הרגעה אצל המנהלת"; "המנהלת שלי אמרה שאנחנו סתם מתרגשות כי אנחנו חדשות, ושנחנו נתרגל". דוגמה חמורה נוספת היא של עו"ס שציינה כי שתי תלונות שהגישה לא טופלו. המטופל הועבר לטיפול עו"ס אחרת במחלקה, והיא נאלצת לפגוש במסדרונות את מי שאיים להרוג את ילדיה.

• לגבי הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות, נכתב כי יש לשנות את אופן פעולתה כך שתוכל להעמיד סעדים מידיים וממשיים יותר לעובד שחווה אלימות. בנוסף, הוצע שהוועדה תדרוש אסמכתה לכך שההמלצות בוצעו, ואם לא בוצעו - תדרוש לדעת מהן הסיבות לכך.

- הדרכה לעו"סים בנושא האלימות - כולל זיהוי מוקדם של מצבים עם פוטנציאל לאלימות, דרכי התמודדות לאחר מקרי אלימות ויידוע באפשרות לפנות לגורמים כגון הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות. הומלץ כי תהיה חובה לקיים סדנאות בנושא בשירותי הרווחה.
- הוצע לקיים סדנאות להגנה עצמית לעובדים.
- מעקב על המצב בשטח - הומלץ שהאיגוד יקיים ביקורים בשירותים סוציאליים ברחבי הארץ, במטרה לשמוע מהעובדים על תחושת הסכנה שלהם, סידורי האבטחה והמענה לאחר מקרי אלימות. על האיגוד לוודא שבכל שירות סוציאלי, כולל בעמותות, יהיה נאמן ביטחון, ולהיות בקשר עמו.
- השבתה רחבה של כל השירותים החברתיים לאחר כל אירוע אלימות ויציאה להפגנות. עוד הוצע שהאיגוד יעודד את הרשות שמקרה האלימות אירע בה להצטרף להשבתה.
- שיפור מערך הדוברות וההסברה של האיגוד. היו הערות חוזרות על כך שהאיגוד אינו עושה מספיק בהיבטי הדוברות והתקשורת. נכתב שעל האיגוד להגביר את המודעות בציבור לתופעת האלימות כלפי עו"ס ולהשמיע קול צעקה בכל מקרה אלימות. כמה משיבים כתבו שיש להעביר את המסר שהרצח הבא של עו"ס אינו שאלה של "אם", אלא שאלה של "מתי?". עוד הוצע כי האיגוד יקיים הסברה תקשורתית להעלאת קרנם של העובדים הסוציאליים בציבור.
- לבסוף, נכתב שעל האיגוד להיאבק למען תקינה הולמת ולקבלת משאבים שיאפשרו לתת מענים הולמים לפונים, מה שימנע חלק ממקרי האלימות.

סיכום

הנתונים מעוררים דאגה. אחד מכל חמישה עו"ס חווה אלימות פיזית, ורוב רובם של העו"ס חוו אלימות מילולית או איזמים. יש לציין כי ההגדרה של אלימות מילולית, וכן של איזמים, אינה ברורה וקבועה, והייתה נתונה לפרשנות המשיבים. כמו כן, נראה כי הנתונים שהתקבלו, בעיקר לגבי האלימות המילולית, הם חלק מתרבות הדיבור האלימה הרווחת, לצערנו, בחברה הישראלית.

מעניין לראות כי שיעור מקרי האלימות האינטרנטית, שנמצאת הרבה מאוד על סדר היום של העו"ס ושל איגוד העו"ס, נמוך ביחס לסוגי האלימות האחרים (12%). אין זה אומר שאין צורך לטפל באלימות האינטרנטית - שכן היא קשה, בוטה ומסיתה לפגיעה בעו"ס גם מחוץ לזירה האינטרנטית - אך לנוכח השיעורים הגבוהים של סוגי האלימות האחרים, יש לתת להם יותר מקום בהתמודדות האיגוד עם תופעת האלימות כלפי עו"ס.

העובדה שנוכחות מאבטח במקום העבודה לא הפחיתה את שיעור מקרי האלימות הפיזית מעוררת תהייה. ככל הנראה, הסיבה היא סוג האבטחה הקיימת בשירותים הסוציאליים. ביטוי לכך ניתן לראות בתשבות לשאלה הפתוחה, שעסקו רבות בהיעדר סמכויות ובחוסר היכולת של השומרים המוצבים כיום במחלקות לשירותים חברתיים. חיזוק נוסף להשערה זו מתקבל מהנתון לפיו שיעור עובדי משרד הרווחה שחו אלימות פיזית קטן בהרבה משיעורם במקומות העבודה האחרים. משרדי ממשלה מעסיקים מאבטחים עם נשק, בעלי סמכויות פעולה נרחבות, וכן נעשה בידוק קפדני לכל הנכנסים.

נראה כי האלימות נמצאת בכל השירותים שעו"ס מועסקים בהם, וכי אירועי אלימות מתרחשים בנסיבות שונות. עו"ס עובדים עם אוכלוסיות מורכבות, כמו חולי נפש שאינם שולטים במעשיהם או גברים שהגיעו לטיפול בשל התנהגותם האלימה. יחד עם זאת, שיעורי האלימות הפיזית הגבוהים ביותר הם במחלקות לשירותים חברתיים ובאינטראקציות סביב ילדים בסיכון. נתון זה מחזק את הצורך באבטחה ראויה במחלקות לשירותים חברתיים, וכן בהיערכות נכונה כשמדובר במפגש עם משפחות של ילדים בסיכון. הדבר נכון גם לגבי ביקורי בית. כאן יש להוסיף גם את ביקורי הבית אצל

קשישים, במקרים שיש בהם קונפליקט או חוסר הסכמה בין בני המשפחה לעובד הסוציאלי.

לצד הניסיון למנוע אלימות, חשוב לבדוק מה נעשה כיום לאחר שמתרחש אירוע אלימות נגד עו"ס. לשם כך נבדקו שיעורי הדיווח לגורמים האמורים להיות מעורבים לאחר כל מקרה אלימות ושביעות הרצון מטיפולם. נמצאו שיעורי דיווח נמוכים מאוד לאיגוד, לוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות ולמשרה. נראה שלרוב האירוע מדווח למעסיק, אך הוא אינו מעביר את הדיווח הלאה - על אף שעל פי הנהלים עליו לעשות זאת.

בין שלושת הגורמים (איגוד, הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות והמשרה), שיעורי הדיווח לאיגוד הם הנמוכים ביותר, והדבר אומר דרשני.

בנושא שביעות הרצון מהטיפול בדיווח (במקרים שהועבר בהם דיווח), נמצא ממוצע שביעות רצון גבוה יחסית מטיפול המעסיק לעומת שביעות הרצון מטיפולם של האיגוד, הוועדה המחוזית להגנה על עובדים מפני אלימות והמשרה. שוב, מבין שלושת הגורמים האחרונים, שביעות הרצון הנמוכה ביותר היא מטיפול האיגוד.

התשובות לשאלה הפתוחה: "מה על האיגוד לעשות בנושא האלימות כלפי עו"ס?", העלו עוד כמה היבטים שחשוב לשים לב אליהם. בעיקר עלה הצורך בנהל קבוע בטיפול במקרי אלימות, הקובע למי לדווח, דורש להטיל סנקציות חמורות על הגורם האלים וכן תגובה כללית של השבתה בכל מקרה אלימות משמעותי. על נוהל זה להיות מוכר וידוע מראש למעסיק, לעובד וגם לפונים לשירותי הרווחה, ולחייב את כל השירותים הסוציאליים. חשוב לציין כי נוהל כזה יצא לאחרונה בתע"ס 1.14: "דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים", אך הוא מחייב רק את המחלקות לשירותים חברתיים. בנוסף, התע"ס אינו מזכיר דיווח לאיגוד העובדים הסוציאליים לאחר מקרי אלימות, ומומלץ להוסיף זאת.

נושא נוסף שעלה הוא הצורך בהסברה לעו"ס בנושאי מניעת האלימות ושמירה על קשר רציף של האיגוד עם השירותים הסוציאליים, במטרה להתעדכן באופנים שבהם השירותים פועלים למניעת אלימות ולוודא שהם פועלים לאחר היארעות מקרי אלימות.

לסיום, חשוב להדגיש כי סקר זה בוצע כחלק מפעולות הוועדה שהוקמה באיגוד העובדים הסוציאליים לבחינת הטיפול בתופעת האלימות כלפי עו"ס. ועדה זאת ממשיכה בפעילותה למען הסדרת תפקיד האיגוד בטיפול במקרי אלימות כלפי עו"ס ולצמצום התופעה המסוכנת.

אם חוויתם אלימות מסוג כלשהו במסגרת עבודתכם, חשוב שתדווחו לאיגוד לשם ליווי והמשך טיפול:

משרד ראשי - 03-6921180

מחוז צפון, ששון גמליאל - 04-8610222, 04-8610148
sasson@socialwork.org.il

מחוז מרכז, אריה אהרון - 03-6921252, arie@socialwork.org.il

מחוז ירושלים, ציפי בר - 02-6233839, 02-6207256
tsipi@socialwork.org.il

מחוז דרום, אראלה סדון - 08-6450020, 08-6463038
asadon@histadrut.org.il

רשימת מקורות

לוי, ר., שריג, ס., ורובין, ח. (2004). אלימות במחלקות לשירותים חברתיים - התמודדות ודרכי מניעה. משרד הרווחה: האגף לשירותים אישיים וחברתיים, תחום ארגון, מנהל וכוח אדם ברשויות המקומיות.

משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים (2017). הוראת תע"ס 1.14: "דרכי מניעה וטיפול במקרי אלימות כלפי עובדים במחלקות לשירותים חברתיים".