

הרצאה לזכר ארנולף פינס, ה-5 בפברואר 1984, ירושלים, ישראל.

שרותי אנוש מקצועיים - טכניקה או מדיניות?

ברנרד ריזמן

הקדמה - או הדרך אל תחום המחקר

לפני מספר חדשים, טרם הגיעי לישראל, על מנת להרצות לזכר ארנולף פינס, היתה לי פגישה מעניינת עם אדם צעיר במשרדי באוניברסיטת ברנדייס. פגישה זו היא שהובילה אותי אל תחום המחקר, ובסופו של דבר - אל נושא הרצאתי היום.

האדם שפגשתי היה דני פינס, בנם של ארני ומרגוט פינס. נראה כי יד הגורל היתה בכך שדני הגיע כשליח לבוסטון בשנה האחרונה, ושאהד מבין תפקידיו היה פיקוח על אחד הסטודנטים שלי, שסיים את לימודיו בנושא השרות הקהילתי היהודי, נפגשנו בכמה ארועים רשמיים, (כגון פגישות יועצים של ההעובדים בשדה) אך אני הייתי להוט לפגוש את דני ביחידות ולדעת יותר אודותיו. היתה זו משימה קשה ליצור קשר - דני התגלה כצעיר עסוק. הוא היה באופן קבוע "מחוץ לעיר" או "עסוק בישיבה". לבסוף, שבוע בלבד לפני שעזבתי, נפגשנו. הערתי, שבמידה מסוימת הוא השליח העסוק ביותר שפגשתי. הוספתי בדאגה: "אסור לך לתת להם להריץ אותך כל כך". הוא גיחך: "הם לא מריצים אותי - אני עושה זאת מרצוני". לאחר הפסקה קלה אמר: אני משער שירשתי את הנטייה לעבודה קשה מאבי. חיך, כמו מרוצה שיכול היה להצביע על הדמיון. כשהסתכלתי בו וראיתי את החיוך ותחושת הגאווה שמתי ליבי אף אני לדמיון הפיזי בין הבן לאב.

מן השיחה עלה כי מתפקידו לעודד סטודנטים באוניברסיטאות אמריקאיות ללמוד בישראל. צורת עבודתם של קודמיו היתה לבקר בקמפוסים בודדים ולשוחח עם קבוצות סטודנטים. דני ניסה גישה זו, אך גילה כי הוא יכול להגיע רק אל חלק קטן יחסית מהקולגים האמריקאיים - ונוצר רק טפטוף קל של סטודנטים מעוניינים.

"הייתי מתוסכל" הסביר. ישנם סטודנטים יהודים אמריקאיים רבים בקמפוסים, חשתי צורך למצוא דרך להביא יותר מהם לישראל, לשנת לימוד אחת לפחות באוניברסיטאות שלנו. אבל המשרד שלי הוא משרד של אדם אחד. היה עלי למצוא דרך כיצד להרחיב את תחום פעולתי. הצעד הראשון היה לדאוג לכך שאחד הסטודנטים שלך יעזור לי בעבודת השדה. בהמשך עלה רעיון לארגן את השליחים הישראלים שלנו

באמריקה לעזור במפעל זה. במקום לבקר בקמפוסים בקרתי כמה תריסרי שליחים ברחבי הארץ וגייסתי את עזרתם לצרוף סטודנטים מהאוניברסיטאות הנמצאות בקרבתם. היתה הצלחה גדולה. השליחים הסכימו ברצון? שאלתי. הוא הגיב כמובן מאליו: "כמובן, הם יודעים להעריך כמה חשוב לישראל להגיע אל הסטודנטים האלה".

זהו בנו של ארני פינס. היתה זו תחושת מחויבות ומעורבות מלאה בתפקיד, אשר משמעותו איננה עבודה גרידא. זוהי אותה החלטיות, אותה דבקות להצליח למרות המכשולים, אותה יכולת לתפוס את מלוא הפרספקטיבה ולגלות דרכים יעילות ועשירות דמיון לפתרון הבעיות.

חשבתי לעצמי: אנשים אלה הם מיוחדים, יש בהם כוח השפעה, הם מגדירים דפוסיים, הם מעצבים ארגונים. מהו המיוחד בהם, ובאופן עבודתם, המהווה ערבות להצלחה? מה קורה בארגונים בהם עובדים אנשים כאלה? האם יכולים כוחות ארגוניים ואישיים אלה להיות מוגדרים, מובחנים, ניתנים ללימוד? החיפוש אחר תשובות לשאלות אלה העסיק את מחשבותי והיווה עבורי מוקד לקריאה ולמחקר במשך כל החדשים האחרונים. לא זו בלבד שמצאתי כי הנושא מעורר ענין בפועל, ובעל חשיבות בכוח - הוא אף מהווה הוקרה הולמת לזכרו של ארני פינס.

תחום המחקר

קריאה לבעל המקצוע להרחיב את תפיסת תפקידיו
הצגת המונחים המתארים את איש המקצוע לסוגיו.

ברצוני לחלוק עם הקורא את התוצאות הראשונות של מחקרי. נושא הרצאתי הוא למעשה השאלה שחקרתי: "בעל המקצוע בשרותי אנוש - איש טכניקה או בעל מדיניות?" להלן הבהרה לשימוש במונח התיאורי "בעל המקצוע בשרותי אנוש" (Human Service Professional Statesman) ולגבולות הנושא.

בחרתי במונח זה¹ משום שחפשתי מינוח הכולל באופן מקיף את כל הקבוצות של מנגנון הרווחה הסוציאלי, כגון עובדים סוציאליים, צוותי מרכזים קהילתיים, עובדים קהילתיים, מחנכים בלתי פורמאליים, ואחרים המתאימים להגדרה זו. בעלי המקצוע בשרותי אנוש הם אותם אנשים העובדים במגוון רחב של ארגונים המספקים תכניות ושרותים לשיפור איכות החיים של האנשים והקהילות אשר בתוכן הם חיים. המונח "בעל מקצוע" כולל את הדרישה להכשרה פורמלית כלשהיא ולצורת עבודה שיטתית עם אנשים.

שאלה השאלה האם להתייחס רק לאותם שרותי הרווחה המקצועיים הנמצאים בישראל. חשבתי כי כפי שהנושא עוסק בשיטות שונות, הוא צריך לעסוק בארצות שונות. מסגרת מחקר זה עוסקת בשתי הקהילות אותן אני מכיר היטב: הקהילה היהודית האמריקאית, וישראל.

שאלה אחרונה וחיונית בנושא איכותם של ארגונים המעניקים שרותי אנוש היא, האם הכרח לעסוק בשכבת המנהיגות העליונה, ופחות בעוסקים ישירים במקצוע. אני מעלה את השאלה בצורה רטורית מכיון שבלב הגישה שאני מציג עומדת האמונה כי כל בעלי המקצוע בתחום שרותי אנוש עובדים למעשה בארגונים. הם אינם עוסקים עצמאיים. יעילותם המקצועית קשורה הדוקות באיכות של סביבתם הארגונית. לכן, אין זה רק ראוי אלא גם חיוני שהם יטלו אחריות לעיצוב הסגנון וקניימדיה של הסוכנות הסוציאליית בה הם עובדים. לפי אותו קו מחשבה, חיי המקבלים את השרותים מושפעים עמוקות מהסביבה החברתית בה הם חיים. לכן ראוי לדרוש כי הזהות המקצועית של העוסק המקצועי בשרותי אנוש תבקש להשפיע באורח חיובי על סביבת הלקוח.

זהו מחקר מנהיגות, אם כן, במובן זה שהוא קורא לבעלי המקצוע בשרותי אנוש להרחיב את תפיסת תפקידם מעבר למתן שרות ישיר, ולהתמקד על סביבתם המקצועית שלהם כפי שהם מתמקדים על סביבת לקוחותיהם.

באשר לחלקו השני של תחום הדיון: "איש טכניקה או בעל מדיניות?" איש טכניקה מתייחס לאותם כישורים מקצועיים בסיסיים של בעל המקצוע בשרותי אנוש העוסק בטיפול שרות ישיר ללקוחות. כישורים אלה עשויים להיות בתחום של תראפיה, חינוך, עבודה בקבוצות, ארגון קהילתי, אופנים שונים של עבודה בין אישית. כישורים אלה הם בלב ליבה של ההכשרה המקצועית ושל העבודה היום יומית².

מומחיות טכנית היא בסיס לכל המקצועות: אך היא חיונית עבור נותני שרותי אנוש מקצועיים. ניתן לתאר את השיטות המקצועיות בהן דנו כמקצועות מתפתחים. הם חסרים את הידע הבסיסי השיטתי ואת רמת ההכרה הקהילתית של מקצועות הקלאסיים (כגון רפואה ומשפטים)³ במקרים מסוימים, מקצועות שרותי אנוש הם מקצועות חדשים יחסית (למשל, פה בישראל, צוותי המרכזים הקהילתיים והמכונים לחינוך ציוני). מה שמוסיף לחוסר הביטחון שבמעמדם. לגבי מקצועות מתפתחים כגון אלה חשוב במיוחד לטעת אמון בדרכם המקצועית, אצל שלוש האוכלוסיות: קהילת הלקוחות הפוטנציאליים, הקהילה הרחבה, ואולי החשוב ביותר - עבור תחושת הבטחון של בעלי המקצוע עצמם. ניתן להשיג זאת רק בהתבסס על כשירות טכנית המופגנת בבירור.

מתכניות הלימודים של תכניות ההכשרה המקצועיות משתקף בבירור הדגש על מיומנות מעשית, וכן גם התכניות המקיפות של חינוך משלים לאנשי מקצוע. אך, ועתה אני מגיע לעיקר - אני משוכנע כי כוחות חברתיים המשתנים לאחרונה מצביעים על כך - (וכן לפי המשתמע מדברי ברונר בטלויזיה) - שלא די בטכניקה. בנוסף להיותו בעל מיומנות טכנית חייב בעל המקצוע בשרותי אנוש להיות בעל מדיניות.

לא די בטכניקה

תאור השינויים החברתיים המחייבים עובד מסוג חדש. בעל המדיניות מול האיש הטכני תאור איש המקצוע בעל המדיניות

מהם הכוחות החברתיים המשתנים המובילים לקביעה שלעיל? אתאר חמישה שינויים חברתיים עיקריים, השפעתם היום על חייהם של בני אדם, ואסביר מדוע אני מאמין כי התפתחויות אלה קוראות למנהיגות מדינית.

השינוי הראשון הוא החלשות המוסדות המסורתיים של החברה בת זמננו: החלשות הדרגתית של המוסדות החברתיים המסורתיים, בעיקר המשפחה והשכונה, אשר נתנו לאנשים תחושה של טיפול והתלכדות. חוסר תקשורת אישית ומוסדית הביא בעקבותיו תחושת זרות וניכור, ומכאן הרעב לקשר ולכוון.

השינוי השני הוא ריכוז הכוח: מעבר הסמכות והאחריות מבסיס מקומי לבסיס לאומי. הכוח עבר לידי נושאי התפקידים הכלכליים, החברתיים והפוליטיים של החברה כולה בעוד שהשכונות, הישובים והערים הפכו תלויים בידי נושאי תפקידים אלה. כתוצאה, יש לפרט פחות אוטונומיה בהחלטות החשובות אשר משפיעות על חיי היום יום שלו.

השינוי השלישי הוא הסחה באידיאולוגיה: חוסר האפשרות של רוב אנשי המערב - חוץ ממינוע של "מקבלים ללא עוררין" להתחייב לאיזה שהיא מערכת אמונות. לרבים זהו מקור לדאגה. האידיאולוגיות הקיימות (אקזיסטנציאליסטיות) והשכלתניות הרווחות העלו את האינדבידואליזם על נס - עד כדי מועקה. החיפוש הוא אחר מערכת אמונות אשר מחד, נמצאת מעבר לשכלתנות, ומאידך, עדיין הולמת את התפישה המערבית המודרנית, (דהיינו, שומרת מקום של כבוד לאינדבידואליזם) - ואשר תעזור לבני האדם לפרוץ ולהתעלות מעל עצמם.

השינוי הרביעי חוסר האמון בסמכות: אבדן של כבוד ואמון בדמויות סמכותיות, למשל הורים, מעבידים, מורים, מנהיגים פוליטיים ודתיים. הרבה אנשים מחזיקים היום בהנחה כי מי שנמצא בעמדות סמכותיות לא ישתמש בסמכות שבידו בדרכים העונות בצורה הטובה ביותר על

האינטרסים של הכפופים לו. חוסר אמון זה יוצר בעיה אצל הסמכות ואצל הכפוף לה כאחד: בני אדם ממשיכים להיות בעלי צרכים תלותיים, למרות שמספר המקורות שניתן לפנות אליהם לפתרון פותח, ולארגוני אנוש יש בעיה לקיים עצמם כבעלי סמכות - ללא הגדרה יעילה של הסמכות שבידיהם.

השינוי החמישי והאחרון הוא עלייתו של מקום העבודה כארגון החברתי הדומיננטי בחברה המודרנית.⁵ העבודה הופכת ליותר מאמצעי להרוויח למחיה. הקדום המקצועי המיועד מקבל על עצמו משמעות גדולה יותר בגלל החלשות השפעתם של מוסדות חברתיים אחרים על חיי היומיום. אנשים מביאים יותר מעצמם, מהאנרגיה שלהם ומכישוריהם אל מקום העבודה. לכן יש צורך בקשב רב יותר אל קשת הצרכים הפסיכולוגיים שאותם מחפשים אנשים בעבודתם.

מה הקשר בין התפתחויות חברתיות אלה לבין הגדרה מחודשת של תפקיד "בעל המקצוע בשרותי אנוש"? אחריותו הבסיסית של כל מקצוע שרות היא להגיב באופן בלתי פוסק לצרכים המשתנים של לקוחותיו. הצרכים האישיים שהתפתחו לאחרונה, קוראים לתגובה חזקה יותר אצל אנשי מקצוע. ואלה הם:

- הצורך בתחושה קהילתית: גישה לארגונים ואנשים אחרים הנותנים תמיכה רגשית.
- הצורך באוטונומיה: הזדמנויות להשתתפות פעילה, קבלת החלטות והישיגות אישית.
- הצורך באידיאולוגיה: הדרכה משמעותית שתשליט סדר בחיי הפרט.
- הצורך בסמכות נגישה: מודלים סמכותיים המסוגלים לתמוך ולכוון וברזומנית לכבד את הפרט ועצמאותו.

הפסיכולוגיה של מסגרת העבודה משפיעה באופן מעשי על בעלי המקצוע להיות מודעים לצרכים אלה ולישם את הלקחים בסביבה המקצועית. באותה מידה בה יעצבו אנשי מקצוע את סביבת עבודתם בדרכים שיענו על צרכיהם הפסיכולוגיים הקולקטיביים, הם ינצלו טוב יותר הן את האנרגיות שלהם, והן את האמצעים לחיפוש עזרה העומדים לרשות לקוחותיהם.

מי מלבד בעל מדיניות יכול לתת חכמה ובגרות הנחוצות כדי לענות על ציפיות אלה? מהי משמעותה של מדיניות, כאשר מתיחסים לשרותי אנוש מקצועיים? האם היא אפשרית? במילון מוגדר מדינאי כ"אדם העוסק במנהיגות פוליטית בחכמה ואינו נוהג איפה ואיפה". (וובסטרס) אתבסס על שני מרכיביה של הגדרה זו ביישום המושג מדינאי בהתאם להגדרת תפקידו של נותן שרותי האנוש המקצועי: 1. מנהיגות ללא איפה ואיפה. 2. עיסוק במנהיגות בחכמה.

כמדינאי, מצווה נותן שרותי אנוש המקצועי להתעלות מעל אינטרסים ונאמנויות צרות אופקים ולייצג הן את שלומו של הלקוח והן את המערכת האירגונית אליה הוא שייך. כאשר חבר צוות בארגון חברתי מגדיר את אחריותו הראשונה לא במובנים של משמעותו המקצועית המסויימת הצרה, או התחברותו התת קבוצתית, אלא במובנים של יעדים ארגוניים רחבים יותר, כאשר איש מקצוע אינו קשור בהגדרות נוקשות של משימתו המקצועית-יחודית, ומסוגל לגייס ביטחון ויצירתיות לנסות גישות-על חדשות, כאשר איש מקצוע נציב את האינטרסים של הלקוח מעל לפניותיו ונטייתו האישיות - זוהי מדיניות.

דוגמאות אלה מתייחסות לדרכים בהן מתעלים אנשי מקצוע מעל תפיסות עדתיות וסובייקטיביות ומתמקדים בשירות. שקלו את ההשפעה שיכולה להיות לתפקוד ממושמע כגון זה על הלקוח. הלקוח מרוויח איכות בשירות, מאחר ועיצוב השירות הגדיר את טובת הלקוח כראשונה. החשיפה לביטוי כזה של שלמות במנהיגות ואחריות לטובת הציבור הרחב, אינה יכולה אלא להרשים עמוקות את הלקוח. בזמנים בהם דוגמאות של מנהיגות בעלת עקרונות, בלתי אנוכית בכל תחומי החברה הן נדירות, וכאשר החלוקה והסיעתיות גואות. כל דגם של מנהיגות מדינית יתקבל בברכה. כשחושבים על ישראל היום, לא יהיה זה מופרז לטעון כי נסיון עם מנהיג מדינאי יכול לתרום להפיכת מעגל היאוש על פיו.

המדינאי מפעיל את המנהיגות בחכמה. הוא בונה על שיפוט ונסיון על מנת להגדיר את משימתו הארגונית בדרכים המתקדמות מעבר לשגרה. מנהיגות כזו חותרת להצטיינות ויצירת סגנון ארגוני ייחודי. זהו סגנון הכובש את תשומת ליבם של אנשים, ומעמיד בפניהם אתגר לתפקד בדרכים המעלות את שאיפותיהם והישגיהם.⁶

דוגמאות

ראיה לתועלת שיש לגישה מדינית, מתחומים שאינם בשרותי אנוש. מה יכול איש המקצוע בשרותי אנוש ללמוד מעולם העסקים?

האם הקריאה למנהיגות מדינית אצל נותני שרותי אנוש מקצועיים ברת ביצוע? תשובה לשאלה זו, עולה, למרבה הפלא, מעולם העסקים.

ספר מרתק, החיפוש אחר ההצטיינות (פטרס ו-וטרמן, 1982) בוחן את הגורמים האחראיים להצלחת 20 החברות הגדולות ביותר באמריקה⁷ המחברים מציינים תכונה משותפת לכל החברות המצטיינות הללו. הן

"יוצרות אורה בה יכולים אנשים לפרוח, לפתח הערכה עצמית, וכן להיות שותפים נלהבים בעסקים ובחברה בכללותה" (עמ' 98). הם מצטטים את נשיא אי. בי. אם, אחת מחברות העל: "אני מאמין כי ההבדל העיקרי בין הצלחה לכישלון בחברה יכול להתבטא לעיתים קרובות בשאלה עד כמה מאפשרת החברה הוצאתן לאור של האנרגיות הכבירות והכשרונות של אנשיה. (וטרסון, 1963, עמ' 4) מהו היוצר סביבה ארגונית אשר נותנת דרור למיטב שבאנשים? המחבר מצביע על חשיבות האידיאולוגיה או האמונה. "לכל החברות בעלות הביצוע הטוב ביותר הייתה . . . מערכת מוגדרת היטב של אמונות מנחות". (פטרס ו-וטרמן עמ' 281) נשיא אי. בי. אם. מסכים, בציינו כי כל "ארגון גדול חייב את התחדשותו לא לצורת ארגונו או לכישורים אדמיניסטרטיביים, אלא לכוחן של מה שאנו קוראים בשם אמונות ולכח המשיכה שיש להן על אנשיו". (וטרסון עמ' 5-6)

מהו טבען של אמונות וערכי החברות המצטיינות? אני מביא כאן דוגמאות אפייניות ממספר קטעים:

"לחברות המצטיינות פילוסופיה נטועה היטב האומרת למעשה - כבוד את הפרט" (פטרס ו-וטרמן, עמ' 277)
"רבות מהחברות הטובות רואות עצמן כמשפחה מורחבת" (עמ' 261)
"אנשים בארגון מרגישים, 'כל אחד מאתנו הוא החברה' " (עמ' 166)
"תפוקה דרך אנשים" (עמ' 238)

מהו המפתח לכוח אנשים: "אמון, ו..(של אנשים תהיה) שליטה בגורלם" עמ' 238 "עצמאות מקסימלית לפרט" (עמ' 318)

ברצוני להזכירכם, כי הדוברים אינם עובדים סוציאליים בלב ובנפש. אלה הם ראשי חברות גדולות, המכוונים לרווח. הם הגיעו להשקפותיהם לא בגלל התדביקות אידיאולוגיות מוקדמות. הם אינם בראש ובראשונה הומניסטים, דמוקרטים, אנשי דת, או נושאי אידיאולוגיה הומנית אחרת. הם קפיטליסטים ואנשי מעשה, אשר שאלתם הראשונה היא "כיצד ניתן להרויח"? ומה גילו ראשי העסקים? עקרונות אנושיים המהווים למעשה בסיס בהכשרתם של כל משרתי אנוש במקצועם, אך יתכן שמשרתי אנוש לא תרגמו כה טוב עקרונות אלה לשפת המעשה. החברה המצליחה היא זו אשר פיתחה הוי המונחה ע"י אידיאולוגיה - מערכת של אמונות וערכים.⁸ האידיאולוגיה מציעה לאנשים בארגון תחושה של מטרה וייחודיות המגבירה את המוטיבציה שלהם. מידת הבהירות של משימות הארגון ושל סגנון פעולתו מאפשרת לאנשים למקד כוחותיהם ולשתף פעולה בהשגת יעדיהם. נוסף על כך, הכבוד וההבנה לצרכי הפרט מהווים חלק מהשקפת העולם של החברות המצליחות. קימת הקבלה ברורה בין ערכי חברות אלה בהתייחס לעובדיהן לבין הערכים המשתנים של הפרט בתקופתו אשר ציינתי קודם לכן.

חברות עסקיות מצליחות אלה מהוות דוגמא ברורה של מנהיגות מדינית. האם יכולים ארגונים המספקים שרותי אנוש מקצועיים לאמץ רמה דומה של מדיניות? אם ניתן להניע עובדים בארגונים שמטרתם ריווחית גרידא, לרמות כאלה של ביצוע, לכאורה קל וחומר להשיג זאת בארגונים שמטרתם סיוע. למרבה האבסורד, יתכן שסיוע אינו מספיק - לפחות כאשר הוא מוגדר בדרך כה עמומה. מה שהביא לאידיאולוגיה מועילה אצל ראשי העסקים היא תפעולה: הערכים והאמונות תורגמו לנחלים אשר עיצבו את דרך עבודת החברה ושהיו בעלי משמעות לאנשים שעבדו בה.¹⁰

היהדות כאידיאולוגיה ובעל המקצוע בשרותי אנוש

מהי האידיאולוגיה של בעל המקצוע בשרותי אנוש? האם היא יותר ממיומנות טכנית? האם ניתן להגדיר אידיאולוגיה מהימנה אשר תגביר את יעדי איש המקצוע?

ברצוני להתייחס עתה בתחום הדיון למקרים המיוחדים של מערכת יהודית, בארץ ובגולה, ולחקור את התאמתה של היהדות כאידיאולוגיה עבור נותני שרותי אנוש במערכת זו. כאשר דנים ביהדות הגולה - המוטיבציה בשרותי אנוש יהודים היא ברורה - לשמור על ההמשכיות היהודית.¹¹ בישראל הנושא מסובך יותר. אין אנו מדברים כאן על שרותים נוספים, גפרדים, לתמיכה בקהילת מיעוט, אלא עוסקים במדינה ריבונית אשר לה אחריות לספק לאזרחיה שרותים אנושיים בסיסיים. בנוסף - חלק משמעותי, יחסית, של אזרחים אלה, אינו יהודי.

העובדה שרוב נותני שרותי אנוש מקצועיים בישראל אינם רואים את התפיסה האידיאולוגית היהודית כמשתלבת עם מטרותיהם המקצועיות מסבכת את המצב. הגישה הרווחת היא, שאיש מקצוע חייב להשאיר נייטרלי מבחינה אידיאולוגית על מנת שלא ישתמש בעמדתו הסמכותית כדי לחדור לאוטונומיה של הלקוח. עמדה זו בוטאה לאחרונה כהלכה על ידי עורכת העתון עבודה סוציאלית בפנותה אל אותם אנשים המצדדים במדיניות התומכת במשפחה הקונונציונאלית, היא כותבת: "הדרישה הנפרזת... (ל)סגנון חיים על ידי 'שופטים' שנבחרו או שמינו עצמם כולם בעמדה המאפשרת להם להפעיל השפעה שרירותית - אינה תואמת חברה דמוקרטית. שבה אנשים שונים". (מאיר, 1982)¹²

בנוסף, אצל אנשי מקצוע ישראלים מוכתמת תפיסה אידיאולוגית יהודית באסוציאציה השלילית המקשרת בין כל מה שהוא יהודי לבין מאמצי הכפיה של הקהילה הדתית האדוקה על הציבור הרחב.

כל אחת מעמדות אלה היא מעצור רציני לכל נסיון להגדיר מקום ליהדות בשרותי האנוש הישראליים.¹³ מנקודת ראותי, הנושא עולה או נופל בשאלה המקצועית. האם נוכחות אידיאולוגית כזו תעשיר או תפחית מאיכותו של שירות הרווחה הישראלי? בהתייחס לשאלה מנקודת המבט של המדינאי, אני מאמין כי נוכחות יהודית המטופלת באופן אחראי, יותר מאשר מגבילה, תהיה תומכת ויקרה ללקוח, ואף תעשיר את המקצוע באשר לטענה כי יש לשמור על הנייטרליות האידיאולוגית: מדיניות טוענת לחוש משמעת. משמעת מאפשרת לאיש המקצוע להיות בעל התחייבות אידיאולוגית אישית ולכבד את זכויות הזולת בעת ובעונה אחת. מאידך, תתרום הנוכחות היהודית למקצוע במספר דרכים: תפיסה יהודית מוסיפה לתחום הרגישויות והכישורים של איש המקצוע; היא מגיבה לענין ולאינטרסים יהודיים של הלקוחות (אשר אני מאמין שהינם בולטים יותר מהידוע לנו); והיא מציעה תחושה של מטרה בחיים עבור הלקוחות המהפשים ואנשי המקצוע גם יחד. תחושת היעוד אצל איש המקצוע היא רבת ערך בהעשרת האמונות שהוא מביא לעבודה, ותומכת בו בפני התיסכולים הבלתי נמנעים של עיסוקו. ואחרון, מציאת קשר משמעותי בין הישראלים של ימינו לבין מורשתם ההיסטורית יכולה לעזור בשלחוב תחושת היעוד והיחוד של מדינת ישראל.

סיכום

בחנתי את תפקיד אנשי המקצוע העובדים בארגונים לשרותי אנוש, בעקבות מחקר המצביע על דרכים חדשות להסדרת ארגונים אנושיים, הצעתי התאמה של תפקיד נותן שרותי אנוש מקצועי כמגיב לתנאים חברתיים משתנים. התפקיד המקצועי הבסיסי הדרוש מיומנות טכנית נשאר נחוץ, אך אינו מהווה הגדרה מספקת; הוא זקוק לתוספת של בעל מדיניות. המושג של "מדינאי" מציג תפיסה רחבה המחייבת את איש המקצוע להתעלות מעל עמדות צרות, לקדם דפוסי עבודה של שיתוף פעולה, ולתרום לליכוד הקהילה. אתגר חשוב במיוחד למדינאי הוא להוסיף את חכמתו ואת ערכיו למערך העבודה המקצועי כדי להגביר את משאביו, ולהציע בו בזמן מודל של פעולת גומלין אנושית יעילה לקהילה הרחבה. ולבסוף, אני מציע שכשרות להמשכיות יהודית, תוסיף נוכחותה של תפיסה אידיאולוגית יהודית לאיכות השרות המקצועי.

אם תאור תפקיד המדינאי לא תמיד היה ברור, אני קורא את תשומת לבכם לדוגמה בולטת של איש מקצוע כזה: ארני פינס. סגנון עבודתו, התחייבותו האידיאולוגית, חזונו, השפעתו על הפרטים והארגונים עמם היה קשור, משקפים בבירור את הרעיון ואת הפוטנציאל הגלום בו. אם נעמיד בפני נותני שרותי אנוש מקצועיים אתגר זה, לחשוב ולתפקד כמדינאים, אנו מציעים ביטוי מוחשי של הערכה לירושתו של ארני פינס.

- אני יכול לתאר אידיאולוגיה במונחים של מערכת אמונות המציעה תחושות של כוון ומטרה בחיים הן לאנשים המקבלים שרות מארגון שרותי אנוש, והן לצורת המטפל. בהתאם לכך הנני מצפה, כפי שציין שילס, שאידיאולוגיה כזו תציע תפיסת עולם כוללת יותר, על-מקצועית, ותקנה תחושת פריצה אל מעבר ל"עצמי".
9. החשיבות שבקשר שגרתי ומתמיד בתוך הארגון צוינה כמרכיב חיוני להצלחתם של ארגוני התעשייה היפניים. תקשורת טובה בין תת המחלקות הרבות בארגון היא "קרקע פוריה לאחריות ולהתחייבות משותפת." (שונברגר, 1982).
10. שניות דומה לזו של "איש טכניקה / בעל מדיניות" הוצגה על ידי הסוציולוג פיליפ סלזניק אשר התייחס לשני סוגי מנהיגים: א) המנהיג ה"ארגוני", החפץ ליצור ארגון רציונלי המתמקד על כשירות טכנית ויעילות; ו-ב) ה"מדינאי המוסרי", החפץ ליצור מוסד המעצב מחמרי גלם טכנולוגיים ואנושיים, מבנה בעל ערכים עמדיים. (סלזניק, 1957, עמ' 153)
11. המשיכה הכפולה לאדם בן זמננו בעל אידיאולוגיה ואשר נוטל חלק פעיל בארגון בולט, מתוארת בהצלחה על ידי פיטרס ו-וטרמן: "אנו זקוקים באופן נואש למשמעות בחיינו ונקריב הרבה למען מוסדות אשר יאפשרו לנו זאת אנו זקוקים באופן מקביל לעצמאות, לאמונה בנשיאה באחריות לגורלנו וליכולת לבלוט." (פיטרס ו-וטרמן, 1982, עמ' 56) הפסיכולוג בקר מציין מסקנה דומה. "הדבר אשר האדם פוחד מפניו באמת, איננו בעיקר היכחדות, כמו היכחדות חסרת משמעות." (בקר, 1957, עמ' 3).
12. דעותי על מקומה של היהדות כדת בשרות אנוש מקצועיים תחת חסות יהודית מפותחים בריומן, 1981-82 וריזמן, 1982.
13. בולדינג מדגיש את חשיבותה של האידיאולוגיה לבני אדם כבסיס להגדרה עצמית, וכמציעה תקווה במקום יאוש. הוא מציע זהירות הדומה לזו של מאיר, "הסכנה באידיאולוגיה היא עלולה לרכא את תהליך הלמידה. אם יש לאדם אידיאולוגיה חובקת-כל היא משחררת אותו מהצורך בלמידה שכן הכל מצוי בה." (בולדינג, 1965, עמ' 166)
14. כמה תצפיות נוספות בחוצות על מנת להרחיב את המושג "יהדות". הדבר הוצג בהרחבה לאחר הצגת הרצאת פינס. שלושה אנשים בקהל, שכל אחד מהם ייצג כוון שונה, העלו שאלות בקשר למושג "יהדות". אדם דתי שאל: "האם זה אומר, למשל, שנצפה מאיש מקצוע לקיים את השבת?" אדם שתאר עצמו כחילוני הצביע על כך, הישר לו תחושה חיובית בקשר להיותו יהודי, אך שאינו מבין באילו דרכים יכול היבר להשפיע על עבודתו כאיש מקצוע. אישה צעירה מ'חיים בשלום', תנועה של ערבים ויהודים העובדים בקהילות מעורבות, הוטרדה מכך שהכללת מרכיב יהודי בשרותי אנוש הישראליים עלולה להיות מוזיקה ובלתי רגישה ליחסים בין יהודים לערבים.
- בהתייחס לשתי השאלות הראשונות, אני מבסס את גישתי ליהדות על מושג הפלורליזם. אני מבכד ומקבל תחום של הגדרות יהדות כלגיטימיות, מהליונות לדתיות ליברלית ועד דתיות קיצוניות. כדי שהפלורליזם יהיה בעל ערך נחוצים שלושה תנאים: 1) שכל היהודים יקבלו ויכבדו יהודים אחרים בלי קשר להבדלים אידיאולוגיים 2) שכל היהודים יחפשו אחר הגדרת הקשר שלהם אל עברם ההיסטורי היהודי; 3) שכל היהודים יקבלו על עצמם אחריות לשלמות הקהילה היהודית ולהמשכות העם היהודי.

1. אין קונצנזוס באשר למונח 'שרות אנוש' ומה שנכלל בו, כפי שניתן לראות בהגדרות הבאות של שני מחנכים לעבודה סוציאלית. סקוט בראיר כותב: "חסרה הגדרה ברורה של 'שרותי אנוש' חוץ מכך שהמושג כולל טריטוריה רחבה יותר מאשר מגע ישיר עם הפרט גודא. רוברט מוריס מגדיר 'שרותי אנוש' כ-"מספר מערכות משנה של מערכת הרווחה החברתית המעסיקות עובדים סוציאליים בעמדות מרכזיות או צדדיות... כולל שרות רפואי ובריאות, משפט וצדק, חינוך, הכנסות, חינוך של צמיחה אישית וליכוד משפחתי." מקצועות אחרים הכלולים בספרים יחד עם עובדים סוציאליים הם "רופאים, אחיות, מורים, פסיכולוגים, בוגרי קולג' במדעי הרוח, ועובדים מקצועיים ללא תואר אקדמאי." (מוריס, 1974)
2. מנהיג ותיק של עבודה סוציאלית השווה עובדים סוציאליים הבסוגים אל "מכניקה וטכניקה" ל-"אנטיזה של איש המקצוע האמיתי אשר חייב להיות מעורב באופן פעיל ואפקטיבי גם כאזרח." (יונגדאהל, 1947, עמ. 22-24)
3. עצינוני (1969) מתייחס אל עבודה סוציאלית כאל "מקצוע למחצה".
4. לתיאור מלא יותר של כוחות חברתיים משתנים אלה ראה ריזמן 1977, פרק 2.
5. רעיון מקום העבודה כמוסד חברתי עיקרי בחיים העכשוויים פותח על ידי הפסיכולוג פרדריק הרצברג (הרצברג 1966 עמ. 1-11).
6. בספרו החברה המבריא, מתאר ריצ'רד אלמונד את רעיון הארגון הכריזמטי, המאפשר לאנשים בארגון להתחקות על ההגבלות (אלמונד, 1974).
7. היו שני ספרים נוספים שהיו ברשימת רבי המכר במשך שבועות רבים בנוסף לחיפוש אחר הצטיינות, והם: נטיות ענק: עשר דרכים חדשות לשנות את חיינו; נייסביט, (ניו יורק: ספרי וורנר, 1982); ומנהל לרקה, מאת קנת בלנצ'רו וספנסר ג'ונסון, (ניו יורק, חברת מורו, 1982), אשר כל אחד מהם דן בהגדרת מקום העבודה כממריץ תפוקה גדולה יותר. נראה כי הרבה מגלוי העניין בכך, מראה על החלטנותה של תעשיית ארה"ב לזכות שוב בעמדת מנהיגות לנוכח האתגר שמעמידה בפניה יפן. התהליך דומה באופן מסוים למאמץ האמריקאי העילאי להעלות את רמת החינוך הטכני והמדעי לאחר שהרוסים שילחו את הספוטניק ב-1957. המאמץ העכשווי מתמקד על המוטיבציה וההתחייבות של כוח העבודה התעשייתי. כפי שהיתה להתרכזות על טכנולוגיה לפני עידן הספוטניק השפעה משמעותית על מערכת החינוך האמריקאית, סביר כי לתשומת הלב העכשווית לאוירה הרגשית במקום העבודה התעשייתי, יהיו השפעות חשובות אשר יחלחלו אף אל מקומות העבודה שאינם תעשייתיים.
8. אידיאולוגיה מאופינת מנקודת מבטו של המדען החברתי כ-"אותם דפוסים מובנים של אמונות מוסריות וקוגניטיביות על האדם, החברה, הוגים, ויחסיהם זה לזה (שילס, 1968, עמ' 66)
- מנקודת מבטם של נותני 'שרותי אנוש' מקצועיים, אידיאולוגיה מקצועית מוצאת את הגדרתה במונחים של איש המקצוע כמספק שרות - ורק כזה. כך, למשל, מתמקד דיונו של ינאי אודות האידיאולוגיה של מרכזי הקהילה הישראלים בעקרונות כגון: הענות לצרכי הלקוח; מעורבות של תושבים מקומיים בתפעול המרכז; וציפיות לתשלום מן הלקוח עבור השירות. (ינאי, 1983)

¹⁴ Some further observations are needed to expand on the concept "Jewishness". This was amply demonstrated following the presentation of the Pins lecture. Three people in the audience, each representing a different orientation, raised questions about the concept "Jewishness". An Orthodox man asked, "Does it mean that the professional should be expected to observe, for example, Shabbat?" A person who described himself as secular indicated that he felt very positive about being Jewish but couldn't understand in what ways this would apply to his work as a professional. A young woman from Interns for Peace, a group of Arabs and Jews who work in mixed communities, was troubled that the inclusion of a Jewish component in Israeli human services would be insensitive to Arabs and harmful to Arab-Jewish relations.

With regard to the first two questions, I predicate my approach to Jewishness upon the concept of pluralism. I accept and respect a range of Jewish definitions as legitimate within Jewish life today, from secular through liberal denominations to ultra-orthodox. The requisites for pluralism to work are threefold: 1) that all Jews accept and respect other Jews regardless of their ideological differences; 2) that all Jews seek to define their tie to the Jewish historic past; and 3) that all Jews assume responsibility for the well-being of the Jewish community and the continuity of the Jewish people.

How would a Jewish ideological perspective in Israeli human services affect the rights and sensitivities of the Arab minority? I offer two responses: First, in practice, most Israeli human services are organized separately: Jewish professionals serving Jews and Arab professionals serving Arabs. Second, and more to the substance of the question, I see no incompatibility — indeed the opposite — between a Jewishly knowledgeable and motivated professional working with non-Jewish Israelis.

A related question emerges: What happens in the professional training programs in which both Jewish and Arab students are enrolled? Should there be a religious component in the curriculum in which Jewish, Muslim and Christian perspectives on social welfare are studied? Should such a component be defined as a single, integrated approach or should it be defined as three separate streams, done either in the school or in practice settings following the completion of the professional's basic schooling?

While there are obvious questions and problems associated with the introduction of a religious ideology in Israeli human services, I have pointed out problems associated with the absence of ideology. My view is that if the subject is approached by concerned, thoughtful people, the quality of Israeli human services can be enhanced and would contribute as well to the well-being of the State.

¹⁵ David Bargal notes that when a professional's world view (ideology) is congruent with his personal beliefs it is likely to lead to effective practice and to sustaining the professional in the field. (Bargal, 1975 and 1982).

כיצד ישפיעו תפיסות יהודיות אצל שרותי האנוש הישראליים על זכויותיו ורגישותיו של המיעוט הערבי? אני מציע שתי תגובות: ראשית, מסודרים למעשה רוב שרותי האנוש הישראליים באופן נפרד: אנשי מקצוע יהודים משרתים יהודים, ואנשי מקצוע ערבים משרתים ערבים. אך ללב הבעיה: אינני רואה כל ניגוד, ואף ההפך מכך, באיש מקצוע בעל ידע ומוטיבציה יהודיים העובד עם ישראלים שאינם יהודים.

מכך מתעוררת שאלה נוספת: מה עשוי לקרות בתכניות הכשרה מקצועיות להן ירשמו גם סטודנטים יהודים וגם ערבים? האם צריך להכליל בתכנית מרכיב דתי בו תלמדנה תפיסות נוצריות, מוסלמיות ויהודיות על עבודה סוציאלית? האם יש להגדיר מרכיב כגון זה כגישה אחידה ואינטגרטיבית, או להגדירו כשלושה זרמים נפרדים שיתבצעו בבית הספר, או במערך המעשי הבא לאחר השלמת הלימוד המקצועי הבסיסי?

למרות השאלות והבעיות המתעוררות כתוצאה מההדרת אידיאולוגיה דתית אל שרותי האנוש הישראליים, צוינו לעומתן, הבעיות הקיימות בהעדר אידיאולוגיה, השקפתי היא, כי אם יהיו מקרבי הנושא אנשים חושבים ומבינים, תעלה איכות שרותי האנוש הישראליים ואף תתרום לשלומה של המדינה.

¹⁵ דוד ברגל מצייך, שכאשר השקפת העולם (אידיאולוגיה) המקצועית תואמת את השקפת העולם האישית, יש סכוי טוב יותר לעבודה מקצועית יעילה, ולשמירת איש המקצוע בשדה.