

## תקציר

החל בשנות ה-40 ועד שנות ה-70 של המאה ה-20, היה נפוץ בעולם (ובמיוחד באירופה) מודל של מדינת רוחה ריכוזית אשר סיפקה מגוון רב של שירותים רוחה באמצעות גופים ציבוריים (Gilbert, 2005). מגנוני רוחה גדולים אלו זכו לביקורת רבה בידי הוגים וקובעי מדיניות ניאו-ליברלים ובשנות ה-80 התרחש שינוי הדרגתני של אספקת שירותי בעקביפין, שלא על ידי ארגונים בבעלות הממשלה, אלא ב'שוקים למחצה' (Quasi-Markets) כחלק מתהליך רחב יותר של מעבר לניהול ציבורי חדש (New Public Management) של השירותים הציבוריים.

המעבר אל השימוש בשוקים-למחצה, תהליך המכונה גם הפרטה חלקית, לווה בשינויים רבים, בין היתר באופני הטיפול בתלונות (Dean, 2004). בשנים שקדמו לגישת ה-New Public Management היו נפוצות במגזר הממשלתי בעיקר ועדות ערד ואומבוודסמנטים בתור מוסדות אשר באמצעותם היה האזרח מלין ומביא את טענותיו כלפי עולות שנעשו לו (Lens, 2007). עם זאת, כאשר עברה חלה מספקת השירותים אל השוקים למחצה, החלו מטפלים בתלונות לפי גישה של טיפול צרכני, גישה אשר בה העיקר אינו מידת הצדק של המקורה אלא איכות השירות (Osborne, 2009). עניין זה גם השתקף בתמורות אשר עבר מונח הצדק המנהלי. הצד מנהלי הוא מונח המתיחס לסוגי הגיון שמוגלים בתוך הליך הטיפול בתלונות (Mashaw, 1983). במקביל להתפתחות כל אותן תיאוריות באשר לאופני פעילותן של מגנוני טיפול בתלונות בשוקים למחצה, התפתח גם ארגז טכניקות חלופיות לטיפול בסיסכוסים - Alternative Dispute Resolution (Nabatchi, 2007; Stuyck et al., 2007).

השאלה העומדת במרכזו של מחקר זה היא מה קורה למערכות התלונה והערר, ובמובן הרחב יותר – לתפישת הצד המנהלי – בשירותי רוחה מופרדים המספקים במודל של שוקים למחצה. שאלה זו נבחנת בהקשר של שירות הסיעוד בישראל. בעקבות חוק הביטוח הסיעודי של 1986, הטרף מערך שירותים הסיעוד לשירות השירותים שניתנים בישראל בהתאם למחצה (איינשטיין ורוזנהק, 2001). מי שמתפלות בתלונות בשדה זה הן העובדות הסוציאליות המועסקות בספקיות שירותים הסיעוד, אלא שתהליך זה אירע ללא שהטיפול בתלונותזכה להסדרה פורמלית ממשמעותית. בהתחשב בזואום האסדרתי של תחום זה, מחקר זה בא לענות על השאלה הבאה: כיצד מטפלת העובדת הסוציאלית בתלונות?

בכדי לענות על השאלה זו, נבחרה שיטת מחקר של 'תיאוריה המועגנת בשדה' ונעשה שימוש בראיון חצי-פתוח (Strauss & Corbin, 2008). בשנת 2016 ראיינו 20 עובדים ועובדות סוציאליים שנדרגו בדגימת 'כדור שלג' (Gofen, 2014). הראיונות תומלו ונوتחו עד שנדרלו מהם תמות מרכזיות.

ממצאי המחקר מראים שהעובדות הסוציאליות עוסקות בתלונות הנוגעות לאירועים והעדויות, סיבוכים בין-אישיים, חד לגנבה ובעיקר – תלונות הנוגעות להסדר הנקון הא-פורמלי המתקיים בין המטפלת והלקוח. הטיפול בכל סוג התלונות האלו נמצא שהגיוון הכספי-שוקי הוא שדומיננטי, והוא בא לכדי ביטוי בכמה תמות חוזרות בראיונות – בנסיבות של שאר הגיוון לעקרונות המנחים של ההגיוון הכספי-שוקי, בערך של שימוש הלקחות והתחרותיות, ובמרכיזות של מושג הבחירה. עיקרו של פרק

המצאים עוסקים באربע טכניקות שבאמצעותן מטפלת העובדת הסוציאלית בתלונותיהם של הלקוחות: החלפה, גישור, הכרעה ונסיגה.

מצאי המחקר מראים כי כאשר עושה העו"ס שימוש בטכנית הראשונה, טכנית ההחלפה, היא ניגשת אל המטפלת והזקן אשר ביניהם ישנו סיכון, מפרקת את הקשר ומחברת מטפלת שונה ללקוח. לעומת זאת בטכנית ההחלפה, שבא פירוק הקשר הוא העיקרי, בטכנית הגישור אחת ממטרותיה העיקריות של העו"ס היא שימור הקשר. בגישהו מנסה העו"ס להביא את שני הצדדים לפשרה או הסכמה משותפת. כמו כן, בטכנית ההכרעה ניגשת העו"ס אל הדיאדה של לקוחות-מטפלת והוא שמהליטה איזה מן הצדדים הוא שצודק ואיזה לאו. בהכרעתה מספקת העו"ס גם נימוק להחלטתה ונימוק זה הוא בעל שני סוגים: בירוקרטי או שוקי. לבסוף, יכולה העו"ס לנקטו גם בטכנית הנסיגה. כאשר משתמש העו"ס בטכנית זו היא נסogaה מתוך הקשר הסיעודי המתקיים בין המטפלת והלקוח ומותירה להם לפתור לבדם כל קושי אשר עלה ביניהם.

בדיוון על למצאי המחקר ניתנים הסברים אפשריים באשר ליצירתן של ארבעת הטכניקות הללו והאופן שבו הסביבה השוקית מעצבת אותן. ההחלפה היא טכnika ייחודית לסביבת השוק, היא מבוססת על היסודות של השוק והוא מצריכה אימוץ של תודעת שוק, מונח הבא לתאר הכנסה של שיקולי היצע וביקוש אל תוך הליך הטיפול בתלונות. שאר שלושת הטכניקות נושאות דימויון רב לטכניות המתוארכות בספרות ה-ADR, אך עובדות התאמת לסביבה השוקית. החיבור בין של טכניות ה-ADR ובין טכניות הטיפול בתלונות במרחב הסייעוד מוסבר באמצעות גורם מתווון: הסימטריות המתקיימות במרחב הסייעוד בין לקוחות ומטפלת. הסימטריות מניחה את שני הצדדים על מישור אחד, מצב המתקיים באופן פורמלי גם בטכניות ה-ADR. לסיום, את הטיפול בתלונות במרחב הסייעוד אפשר לראות כמעין צורה של פתרון סבסוכים, המתעצבת על ידי סימטריות, שהיא בתורה מאפיין של השוק-למחצה הדו-צדדי.