

## *The Hebrew University of Jerusalem*

### *Syllabus*

## *Challenges and dilemmas in social services management - 3481*

*Last update 26-10-2020*

*HU Credits: 2*

*Degree/Cycle: 2nd degree (Master)*

*Responsible Department: Social Work*

*Academic year: 0*

*Semester: 1st Semester*

*Teaching Languages: Hebrew*

*Campus: Mt. Scopus*

*Course/Module Coordinator: Bony Goldberg*

*Coordinator Email: [Bony.Goldberg@mail.huji.ac.il](mailto:Bony.Goldberg@mail.huji.ac.il)*

*Coordinator Office Hours: By appointment*

---

Teaching Staff:

Ms. Bony Goldberg

Course/Module description:

The course is intended to present dilemmas and challenges in the practical field and my accumulated experience in the management of social services are major local authority and government service.

Reading material alongside the theoretical and practical concept of experience.

Course/Module aims:

Learning and Knowledge management tools of social services, from practice and accumulated experience.

- The acquisition of management skills and tools of complex management issues.

Learning outcomes - On successful completion of this module, students should be able to:

Students will be able to deal with complex issues of social service management challenges facing -dilmot and management issues, consequential, sensitive work culture, the tension between professional rank political levels, working with the media and more.

These discussions should sharpen this side dilemmas and practical tools to study these issues in front.

Attendance requirements(%):

100%

Teaching arrangement and method of instruction: Frontal teaching

Course/Module Content:

Display dilemmas and challenges working interfaces between municipal social services government officials /

Urban / clients / cultural, and more.

- The discussion of specific cases and deal management
- The concept of social services management skills from practice

Required Reading:

1. דילמות בעבודה סוציאלית:

בניש, א. (2012). שירותי רווחה במאה העשרים ואחת: מגמות ואתגרים, ביטחון סוציאלי, 90.

- הזנפולד, י. (2018). מה זה בדיוק ניהול ארגוני רווחה? חברה ורווחה לח' (1), 15-22.
- \*סדן, א. (2009). עבודה קהילתית- שיטות לשינוי חברתי. הוצאת הקיבוץ המאוחד, עמודים 413-428.
- \*קאופמן, ר. ומנסבך, א. (2002). על הקשרן של החלטות ערכיות בעבודה סוציאלית - חקר מקרה. חברה ורווחה כ"ב (2), 185-197.
- \* קוד האתיקה המקצועית של העובדים סוציאליים בישראל. (2018). האגודה לקידום העבודה סוציאלית.
- Banks, S. (2016). *Everyday ethics in professional life: social works as ethics work. Ethics and social Welfare*, 10, 35-52.
2. התרעה ומדיניות חברתית:
- בירן-דקלבאום, ד. (2016). עובדים סוציאליים ומדיניות חברתית-מושפעים או משפיעים? מידעו"ס 81, 28-29.
- וייס -גל, ע. (2016). עובדים סוציאליים ומדיניות חברתית: נתיבי מעורבות. חברה ורווחה ל"ו (3-4), 281-305.
- מקרוס, א. וע. וייס-גל (2012). אידיאולוגיה חברתית ומקצועית של עובדים סוציאליים קהילתיים ופרטניים בישראל. חברה ורווחה, ל"ב (4), 487-511.
- \*סטריאר, ר. (2009). יחסי ממשלה-ארגוני סגור בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים. ירושלים.
- \*סירקיס, ל. ומוסקוביץ, י. (2015). פעילות לשינוי מדיניות של 'פורום מים'. מידעו"ס 78, 66-72.
- \*רוסו-כרמל, ס. סוקולובר-יעקובי, א. וקרומר-נבו מ. (2019). מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות אקטיבי? בטחון סוציאלי, 106, 99-122.
- \* Mosley, J. (2013). *Recognizing new opportunities: Reconceptualizing policy advocacy in every day organizational practice. National association of social workers.*
3. הפרטה ומגזר שלישי:
- \* אורבך, ג. (2008). השלטון המקומי והמגזר השלישי בישראל: יחסי עיריית ירושלים ועמותות רווחה. ביטחון סוציאלי, 78, 39-68.
- \*אלמוג-בר, מ. ואייזנשטדט, מ. (2015). "יש לך הרגשה שאתה נתקל בקיר, ואז אין לך ברירה אלא להקים עמותה": קווים לדמותם של ארגוני שורשים בחברה האזרחית המספקים שירותי רווחה. בטחון סוציאלי, 98, 97-128.
- גל-נור י. ופז-פוקס, א. (2015). מדיניות ההפרטה בישראל: אחריות המדינה והגבולות בין הציבורי לפרטי. מבוא. מכון ון ליר: הקיבוץ המאוחד.
- \*מדהלה-בריק, ש. וגל, ג'. (2016) מיקור חוץ של שירותי הרווחה: מגמות ותמורות. בתוך א. וייס (עורך), דו"ח מצב המדינה 2016, ירושלים: מרכז טאוב.
- ברק-ארז, ד. (2008). המשפט הציבורי של ההפרטה: מודלים, נורמות ואתגרים. עיוני משפט, כרך ל (3).
4. עבודה עם תקשורת:
- בהם, א. (2012). שווק חברתי בעבודה סוציאלית, חברה ורווחה כ"ג (2), 149-166.
- \*ברק-ברנדס, ס. וגפן-קושילביץ, ש. (2010). איפה רוז? - בחינת סיקור רציחתה של רוז פיזם בעיתונות הישראלית-כמקרה בוחן לייצוג אלימות נגד ילדים. מסגרות מדיה 5, 57-81.
- ווייס-גל, ע. ופלד, ע. (2009). "קולות מפורסמים": הכשרת עובדים סוציאליים לשימוש באמצעי התקשורת ככלי בפרקטיקת מדיניות. ביטחון סוציאלי 79, 85-109.
- \*עיריית ירושלים ואחרים נ' שטיינברג ואחרים
- \*ת"א 13036-07-14 דוד גואלמן גולן נ' לורי שם טוב (2016)
- \* Duggan, M., Lenhart, A., Lampe, C.; Ellison, N.B. (2015). *Parents and social media. Pew research center.*
5. עבודה סוציאלית בין שלטון מרכזי ושלטון מקומי:

אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים: מבנה ארגוני.

\* גל, ג'., מדהלה, ש., בלייך, ח. (2017). תקצוב שירותי הרווחה ברשויות המקומיות. מרכז טאוב. להט, ל. וטלית, ג. (2011). תהליך בהתהוות או שינוי הכרחי? רגולציה בשירותי הרווחה האישיים בישראל. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית.

להט, ל. וטלית, ג. (2012). אתגרי הרגולציה בתחום שירותי הרווחה האישיים והחברתיים. בטחון סוציאלי, 90, 81-120.

\* להט, ל. וצבע, י. (2018). רגולציה מותאמת כמודל אפשרי לשירותי רווחה אישיים- היבטים תיאורטיים ומעשיים. חברה ורווחה, לח' (1), 149-174.

\* שמיד, י. ומורלי-שגיב, ד. (2018). רפורמה במחלקות לשירותים חברתיים- תמונת מצב ההישגים והקשיים ביישום שינויים בשירותים חברתיים. חברה ורווחה לח' (1), 175-205.

\* פרוינד, ע., צריקר, ע., אבו-יונס, פ. (2018). עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים במגזר הערבי- מחויבות למנהיגות פוליטית או למנהיגות מקצועית- דילמות, קשיים ואתגרים. חברה ורווחה, לח' (1), 23-52.

6. עבודה סוציאלית רגישת תרבות:

\* אגמון-שניר, ח. ושמר, א. (2016). כשירות תרבותית בעבודה קהילתית. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, 40-65.

בן-דוד, ע., עמית, ד. (1999). האם עלינו ללמוד רגישות תרבותית? הניסיון הישראלי. חברה ורווחה, י"ט (2), 244-235. כשירות תרבותית: ג'וינט.

\* קרני, ב. (2019). תפיסותיהם של הורים מהגרים מאתיופיה ביחס למצבי סיכון של ילדיהם. מידעו"ס 89.

שמר, א. (2009). מריבוי תרבויות לרב תרבותיות- אתגרים מקצועיים בעבודה רגישת תרבות עם ילדים והורים, עט השדה, 3, 4-11.

Forte, J. A. (1999). Culture: The tool-kit metaphor and multicultural social work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 80(1), 51-62.

\*Lightman, E. S., & Shor, R. (2002). Askanim: Informal helpers and cultural brokers as a bridge to secular helpers for the Ultra-Orthodox Jewish communities of Israel and Canada. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 83, 315-324.

7. ההקשר הפוליטי של העבודה הסוציאלית:

דורון, א'. (2004). שירותי הרווחה האישיים בישראל - שינוי המנהיגות והשלכותיהם על עיצוב המערכת. ביטחון סוציאלי, 65, 32-11.

\*הדרכת נבחרים ברשויות המקומיות: בין נבחרים ופקידות.

\*יחסי גומלין בין הנבחרים לפקידות בכירה ברשויות המקומיות. (2018) משרד הפנים.

\*פרוינד, ע., צריקר, ע., אבו-יונס, פ. (2018). עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים במגזר הערבי- מחויבות למנהיגות פוליטית או למנהיגות מקצועית- דילמות, קשיים ואתגרים. חברה ורווחה, לח' (1), 23-52.

8. ניהול מבוסס תוצאות:

\*מיזם התוצאות של משרד הרווחה והג'וינט.

\*זעירא, ע. (2010). הטמעה של תהליכי הערכה שיטתית בפרקטיקה הישירה של עובדים סוציאליים. בטחון סוציאלי 85, 49-70.

פאס, ה. וכהן נבות, מ. (2002). עבודה עם משפחות בשירותי רווחה: הגדרת תוצאות, דרכי התערבות, ותפקידי העובדים הסוציאליים. מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל: ירושלים.

Mayne, J. (2005). Challenges and lessons in results-based management. *Canadian Journal of Programme Evaluation*, 19 (1), 31-60.

9. שיתוף פעולה בין סוכנויות:

\*השולחן העגול- מסמכי המסגרת לכינון השיח התלת- מגזרי. (2016). משרד ראש הממשלה.

\*כץ, ח'. (2007). קידום שותפויות בין תחומיות ובין מגזריות בשירותי הרווחה. האגף למחקר תכנון והכשרה: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

שמיד, ה. ואלמוג-בר, מ. (2016). שותפויות בין מגזריות בישראל-תשומות, תהליכים ותוצרים. המרכז לחקר החברה האזרחית והפילנתרופיה בישראל, האוניברסיטה העברית.

Wimpfheimer, R., Bloom, M., & Kramer, M. (1991). Inter-agency collaboration: Some working principles. *Administration in Social Work*, 14(4), 89-102.

\*Smith, S.R. (2018). Nonprofits and public administration: Reconciling performance management and citizen engagement. *The American review of public administration*, 129-152.

10. אתגרים בעבודה הסוציאלית בבתי חולים

\*מוניקנד, מ. ומנור, ד. (2005). של מי התפקיד הזה? תפיסתם של רופאים ואחיות את מרכיבי התפקיד של העובדים הסוציאליים בבתי חולים. חברה ורווחה כ"ה, 1, 37-54.

שרלין, ש. (1993). עבודה סוציאלית במערכת הבריאות. חברה ורווחה, ח"ג, 3, 209-224.

Pugh, G.L. (2011). Hospital social workers perceptions of ethical environment: Results from a national sample. *Michigan state university*, 79-118.

11. ניהול במצבי חרום

\*תקנות עבודה סוציאלית (תע"ס) פרק 20.1 (2014). מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים-הערכות למצבי משבר.

\*Hawkins, R. L., & Maurer, K. (2010). Bonding, Bridging and Linking: How social capital operated in New Orleans following hurricane Katerina. *British journal of social work*, 40, 1777-1793.

\*Yanay, U. and Benjamin, S. (2015). The role of social workers in disasters: The Jerusalem experience. *International Social Work* 48(3): 263-276 Sage Publications: London, Thousand Oaks, CA and New Delhi

### Additional Reading Material:

1. דילמות בעבודה סוציאלית:

בניש, א. (2012). שירותי רווחה במאה העשרים ואחת: מגמות ואתגרים, ביטחון סוציאלי, 90.

הזנפלד, י. (2018). מה זה בדיוק ניהול ארגוני רווחה? חברה ורווחה לח' (1), 15-22.

\*סדן, א. (2009). עבודה קהילתית-שיטות לשינוי חברתי. הוצאת הקיבוץ המאוחד, עמודים 413-428.

\*קאופמן, ר. ומנסבך, א. (2002). על הקשרן של החלטות ערכיות בעבודה סוציאלית - חקר מקרה. חברה ורווחה כ"ב (2), 185-197.

\*קוד האתיקה המקצועית של העובדים הסוציאליים בישראל. (2018). האגודה לקידום העבודה סוציאלית.

Banks, S. (2016). Everyday ethics in professional life: social works as ethics work. *Ethics and social Welfare*, 10, 35-52.

2. התרעה ומדיניות חברתית:

בירן-דקלבאום, ד. (2016). עובדים סוציאליים ומדיניות חברתית-מושפעים או משפיעים? מידע"ס 81, 28-29.

וייס-גל, ע. (2016). עובדים סוציאליים ומדיניות חברתית: נתיבי מעורבות. חברה ורווחה ל"ו (3-4),

281-305.

מקרוס, א. וע. וייס-גל (2012). אידיאולוגיה חברתית ומקצועית של עובדים סוציאליים קהילתיים ופרטניים בישראל. חברה ורווחה, ל"ב (4), 487-511.

\*סטריאר, ר. (2009). יחסי ממשלה-ארגוני סגור בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים. ירושלים. \*סירקיס, ל. ומוסקוביץ, י. (2015). פעילות לשינוי מדיניות של 'פורום מים'. מידעו"ס 78, 66-72. \*רוסו-כרמל, ס. סוקולובר-יעקובי, א. וקרומר-נבו מ. (2019). מה בין מיצוי זכויות למיצוי זכויות. אקטיבי? בטחון סוציאלי, 106, 99-122.

\* Mosley, J. (2013). Recognizing new opportunities: Reconceptualizing policy advocacy in every day organizational practice. National association of social workers. 3. הפרטה ומגזר שלישי:

\* אורבך, ג. (2008). השלטון המקומי והמגזר השלישי בישראל: יחסי עיריית ירושלים ועמותות רווחה. ביטחון סוציאלי, 78, 39-68.

\*אלמוג-בר, מ. ואייזנשטדט, מ. (2015). "יש לך הרגשה שאתה נתקל בקיר, ואז אין לך ברירה אלא להקים עמותה": קווים לדמותם של ארגוני שורשים בחברה האזרחית המספקים שירותי רווחה. בטחון סוציאלי, 98, 97-128.

גל-נור י. ופז-פוקס, א. (2015). מדיניות ההפרטה בישראל: אחריות המדינה והגבולות בין הציבורי לפרטי. מבוא. מכון ון ליר: הקיבוץ המאוחד.

\*מדהלה-בריק, ש. וגל, ג'. (2016) מיקור חוץ של שירותי הרווחה: מגמות ותמורות. בתוך א. וייס (עורך), דו"ח מצב המדינה 2016, ירושלים: מרכז טאוב.

ברק-ארז, ד. (2008). המשפט הציבורי של ההפרטה: מודלים, נורמות ואתגרים. עיוני משפט, כרך ל (3).

4. עבודה עם תקשורת:

בהם, א. (2012). שווק חברתי בעבודה סוציאלית, חברה ורווחה כ"ג (2), 149-166.

\*ברק-ברנדס, ס. וגפן-קושילביץ, ש. (2010). איפה רוז? בחינת סיקור רציחתה של רוז פיזם בעיתונות הישראלית-כמקרה בוחן לייצוג אלימות נגד ילדים. מסגרות מדיה 5, 57-81.

ווייס-גל, ע. ופלד, ע. (2009). "קולות מפורסמים": הכשרת עובדים סוציאליים לשימוש באמצעי התקשורת ככלי בפרקטיקת מדיניות. ביטחון סוציאלי 79, 85-109.

\*עיריית ירושלים ואחרים נ' שטיינברג ואחרים

\*ת"א 13036-07-14 דוד גואלמן גולן נ' לורי שם טוב (2016)

\* Duggan, M., Lenhart, A., Lampe, C.; Ellison, N.B. (2015). Parents and social media. Pew research center.

5. עבודה סוציאלית בין שלטון מרכזי ושלטון מקומי:

אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים: מבנה ארגוני.

\* גל, ג', מדהלה, ש., בלייך, ח. (2017). תקצוב שירותי הרווחה ברשויות המקומיות. מרכז טאוב. להט, ל. וטלית, ג. (2011). תהליך בהתהוות או שינוי הכרחי? רגולציה בשירותי הרווחה האישיים בישראל. ירושלים: מרכז טאוב לחקר המדיניות החברתית.

להט, ל. וטלית, ג. (2012). אתגרי הרגולציה בתחום שירותי הרווחה האישיים והחברתיים. בטחון סוציאלי, 90, 81-120.

\* להט, ל. וצבע, י. (2018). רגולציה מותאמת כמודל אפשרי לשירותי רווחה אישיים-היבטים תיאורטיים ומעשיים. חברה ורווחה, לח' (1), 149-174.

\*שמיד, י. ומורלי-שגיב, ד. (2018). רפורמה במחלקות לשירותים חברתיים-תמונת מצב ההישגים והקשיים ביישום שינויים בשירותים חברתיים. חברה ורווחה לח' (1), 175-205.

\*פרוינד, ע., צריקר, ע., אבו-יונס, פ. (2018). עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים במגזר הערבי-מחויבות למנהיגות פוליטית או למנהיגות מקצועית-דילמות, קשיים ואתגרים. חברה ורווחה, לח' (1), 23-52.

6. עבודה סוציאלית רגישת תרבות:  
\*אגמון-שניר, ח. ושמר, א. (2016). כשירות תרבותית בעבודה קהילתית. משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, 40-65.  
בן-דוד, ע., עמית, ד. (1999). האם עלינו ללמוד רגישות תרבותית? הניסיון הישראלי. חברה ורווחה, י"ט (2). 244-235. כשירות תרבותית: ג'וינט.  
\*קרני, ב. (2019). תפיסותיהם של הורים מהגרים מאתיופיה ביחס למצבי סיכון של ילדיהם. מידעו"ס 89.  
שמר, א. (2009). מריבוי תרבויות לרב תרבותיות- אתגרים מקצועיים בעבודה רגישת תרבות עם ילדים והורים, עט השדה, 3, 4-11.  
Forte, J. A. (1999). Culture: The tool-kit metaphor and multicultural social work. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 80(1), 51-62.  
\*Lightman, E. S., & Shor, R. (2002). Askanim: Informal helpers and cultural brokers as a bridge to secular helpers for the Ultra-Orthodox Jewish communities of Israel and Canada. *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 83, 315-324.  
7. ההקשר הפוליטי של העבודה הסוציאלית:  
דורון, א'. (2004). שירותי הרווחה האישיים בישראל - שינויי המנהיגות והשלכותיהם על עיצוב המערכת. ביטחון סוציאלי, 65, 32-11.  
\*הדרכת נבחרים ברשויות המקומיות: בין נבחרים ופקידות.  
\*חסי גומלין בין הנבחרים לפקידות בכירה ברשויות המקומיות. (2018) משרד הפנים.  
\*פרוינד, ע., צריקר, ע., אביונס, פ. (2018). עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים במגזר הערבי- מחויבות למנהיגות פוליטית או למנהיגות מקצועית- דילמות, קשיים ואתגרים. חברה ורווחה, ל"ח (1), 23-52.  
8. ניהול מבוסס תוצאות:  
\*מיזם התוצאות של משרד הרווחה והג'וינט.  
\*זעירא, ע. (2010). הטמעה של תהליכי הערכה שיטתית בפרקטיקה הישירה של עובדים סוציאליים. בטחון סוציאלי 85, 49-70.  
פאס, ה. וכהן נבות, מ. (2002). עבודה עם משפחות בשירותי רווחה: הגדרת תוצאות, דרכי התערבות, ותפקידי העובדים הסוציאליים. מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל: ירושלים.  
Mayne, J. (2005). Challenges and lessons in results-based management. *Canadian Journal of Programme Evaluation*, 19 (1), 31-60.  
9. שיתוף פעולה בין סוכנויות:  
\*השולחן העגול- מסמכי המסגרת לכינון השיח התלת- מגזרי. (2016). משרד ראש הממשלה.  
\*כץ, ח'. (2007). קידום שותפויות בין תחומיות ובין מגזריות בשירותי הרווחה. האגף למחקר תכנון והכשרה: משרד הרווחה והשירותים החברתיים.  
שמיד, ה. ואלמוג-בר, מ. (2016). שותפויות בין מגזריות בישראל-תשומות, תהליכים ותוצרים. המרכז לחקר החברה האזרחית והפילנתרופיה בישראל, האוניברסיטה העברית.  
Wimpfheimer, R., Bloom, M., & Kramer, M. (1991). Inter-agency collaboration: Some working principles. *Administration in Social Work*, 14(4), 89-102.  
\*Smith, S.R. (2018). Nonprofits and public administration: Reconciling performance management and citizen engagement. *The American review of public administration*, 129-152.  
10. אתגרים בעבודה הסוציאלית בבתי חולים

---

\*מוניקנדם, מ. ומנור, ד. (2005). של מי התפקיד הזה? תפיסתם של רופאים ואחיות את מרכיבי התפקיד של העובדים הסוציאליים בבתי חולים. חברה ורווחה כ"ה 1, 37-54.

שרליון, ש. (1993). עבודה סוציאלית במערכת הבריאות. חברה ורווחה, ח"ג 3, 209-224.

Pugh, G.L. (2011). Hospital social workers perceptions of ethical environment: Results from a national sample. Michigan state university, 79-118.

11. ניהול במצבי חרום

\* תקנות עבודה סוציאלית (תע"ס) פרק 20.1 (2014). מדיניות משרד הרווחה והשירותים החברתיים-הערכות למצבי משבר.

\*Hawkins, R. L, & Maurer, K. (2010). Bonding, Bridging and Linking: How social capital operated in New Orleans following hurricane Katerina. British journal of social work, 40, 1777-1793.

\*Yanay, U. and Benjamin, S. (2015). The role of social workers in disasters: The Jerusalem experience. International Social Work 48(3): 263-276 Sage Publications: London, Thousand Oaks, CA and New Delhi

#### Course/Module evaluation:

End of year written/oral examination 0 %

Presentation 0 %

Participation in Tutorials 0 %

Project work 100 %

Assignments 0 %

Reports 0 %

Research project 0 %

Quizzes 0 %

Other 0 %

#### Additional information:

The course grade will not be given to those who were absent more than twice during the semester, even if absenteeism Justified.