



משרד הרווחה
והשירותים החברתיים
האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי
השירות לקהילה



קרן "שלם"
לפיתוח שירותים
לאדם עם פיגור שכלי
ברשויות המקומיות



הפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי: ערכת הדרכה

תמוז תשע"א, יולי 2011



בגלל אופייה של השפה העברית וכדי למנוע סרבול,
הדברים נכתבו בלשון זכר
תוך כוונת התייחסות שווה לנשים ולגברים

© כל הזכויות שמורות לקרן "שלם" (ע"ר) -
לפיתוח שירותים לאדם עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות
עריכה, עיבוד, כתיבה ועיצוב של הערכה : שרה קרניאל

פורום היגוי

- ויויאן אזרן - מנהלת השירות לטיפול בקהילה, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
- שרון גנות - רכזת פיתוח כוח אדם, מחקר ויזמות, קרן "שלם" לפיתוח שירותים לאדם עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות
- ריבה מוסקל - מנכ"ל קרן "שלם" לפיתוח שירותים לאדם עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות
- דר' דליה ניסים - מפקחת ארצית - ניהול ידע, תורה והדרכה, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
- חביבה נסימי - רכזת פיתוח כוח אדם, מחקר ויזמות, (לשעבר) קרן "שלם" לפיתוח שירותים לאדם עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות

משתתפים בקבוצות מיקוד, מראיינים ונותני משוב

- אורטל ביסמוט - רכזת פיקוח ומעקב, היחידה העירונית להתנדבות, אגף הרווחה, המינהל לשירותי קהילה, עיריית ירושלים
- תמר גבע - רכזת "עמית למשפחה", רחובות
- נעמי גרינטל - סגנית מנהל מחלקת שיקום, מערכת שירותים חברתיים וקהילה, עיריית חיפה
- אבי הולר - רכז טיפול, מע"ש רעננה, "אלווין ישראל"
- רחל הרניק - מנהלת, היחידה העירונית להתנדבות, אגף הרווחה, המינהל לשירותי קהילה, עיריית ירושלים
- בתי וייס - ראש מחלקת הדרכה, "האגודה להתנדבות - שירות לאומי"
- חנה ויינגרטן - מנהלת מרכז יום טיפולי "השרון", "צ'יימס ישראל"
- שרון חדד - ראש צוות נכויות וצוות אזורי, האגף לשירותי רווחה, עיריית רמלה
- גילה טאושטיין - מנהלת מחלקת נכויות, האגף לשירותי רווחה, עיריית רמת גן
- דקלה טוירמן - רכזת טיפול, מע"ש רעננה, אלווין ישראל
- מיקי כהן - רכזת פרויקטים קרן "שלם"
- יהושע לייב - מנהל רשת מע"ש יע"ד תעשיון, עיריית נתניה
- חגית מלין - רכזת השתלמויות ארצית ומנהלת איזור הצפון, אגודת "שלומית"
- ישראל מעוז - מנהל מועדונים, עמותת "לב בנימין"
- שרון עמית - מנהלת מע"ש "קש"ת", חולון
- מנוחה פינקלשטיין - מנהלת שירות קהילה ומשפחה לאנשים עם צרכים מיוחדים, עמותת "עזר מציון"
- רבקה שטאובר - מנהלת מחלקת נכויות, האגף לשירותי רווחה, עיריית רחובות
- רחל שינפרבר - מנהלת מרכז יום טיפולי "גנאור", "אקי"ם חיפה"

בהכנת ערכת ההדרכה שלפניכם נעזרנו, בין השאר, ב"תכנית הכשרה לשירות לאומי במסגרות לחינוך מיוחד", שנכתבה על ידי דר' דליה טל - מפקחת ארצית, הממונה על תכנון פדגוגי באגף לחינוך מיוחד במשרד החינוך.
בנוסף מגולמים במסמך זה הידע והניסיון הרב של השותפים שנטלו חלק בוועדת ההיגוי, שפעלה במהלך 2007 - 2008:

- | | |
|--------------------|--|
| דר' דליה נסים - | בתפקידה (לשעבר) כמפקחת ארצית על תכניות קידום, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים |
| ליאורה שור - ברק - | מדריכה ארצית תכניות לבוגרים, האגף לחינוך מיוחד, משרד החינוך |
| ארנה שפטר - | (לשעבר) רכזת השתלמויות, מחקר וטכנולוגיה, קרן של"ם |
| ענת שפרלינג - | מפקחת השירות לטיפול בקהילה, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי במחוז חיפה והצפון, משרד הרווחה והשירותים החברתיים |
| שרית בר-אושר - | אחראית על ההשתלמויות, אגודת "עמינדב" |
| נעה ברג - | מנהלת השירות הסוציאלי, "האגודה להתנדבות - שירות לאומי" |
| טל גלפרין - | מרכזת הכשרות קיץ, אגודת "בת עמי" |
| נעמי גרינטל - | סגנית מנהל מחלקת השיקום, מערכת שירותים חברתיים וקהילה, עיריית חיפה |
| חגית מלין - | רכזת הדרכה ארצית, עמותת "שלומית" |
| שרית סולטן - | מרכזת הכשרות קיץ, אגודת "בת עמי" |
| דינה ריפל - | רכזת שירות לאומי, היחידה העירונית לשירות לאומי, עיריית ירושלים |

אנחנו והערכה אשר קנינו על גיומנו הייחודי,
אשר הערכה אשר אנחנו עשויים של הערכים שלטא אנחנו
סדורה ונעשה בעימות וזמקצוליות.

תוכן עניינים

עמוד

7	פתח דבר
8	מבוא: מטרות הערכה והשימוש בה

חלק א': מודל להפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי

13	א. רציונל המודל
18	א. תיאור המודל

חלק ב': ארגז כלים להפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי

	ב. מיון והכנה -
29	טרם כניסת המתנדב למסגרת או למשפחה
39	ב. קליטה וליווי - במהלך הפעילות ההתנדבותית
43	ב. הדרכה ותגמול - לשימור ותחזוקה של המתנדבים
49	ב. שיווק ורישות בקהילה לצורך גיוס מתנדבים

חלק ג': נספחים

55	ג. כלי עזר
87	ג. מקורות מומלצים לצפייה ולקריאה

בְּעֶרְכָּהּ נַעֲשֶׂה שִׁמּוּשׁ בְּמוֹשָׁגִים -
אֲנָשִׁים עִם פִּיגוּר שְׂכָלִי
אֲנָשִׁים עִם מוֹגְבְּלוֹת שְׂכָלִית
תּוֹךְ כּוֹוֶנֶת הַתִּיַּחְסוֹת לטווח הגילים מלידה לזיקנה.

פתח דבר

החתירה המתמדת לשילובם של אנשים עם פיגור שכלי בחברה ובקהילה ולשיפור איכות חייהם - באה לידי ביטוי בעשייה ענפה המקדמת חקיקה, מדיניות ופיתוח שירותים, תוך הגברת המודעות הציבורית לערכים של שוויון, סובלנות וקבלת השונה.

לצד הכלים הפורמליים יש חשיבות רבה למתנדבים הפועלים בקרב אנשים עם פיגור שכלי. תרומת המתנדבים חיונית וייחודית גם יחד: כל מתנדב מגשר בין החברה "הרגילה" לבין האנשים עם פיגור שכלי, מעשיר את סביבתם, תורם בכך להעצמתם, להעלאת הדימוי העצמי ולחיזוק השתייכותם החברתית.

יחד עם העזרה המעשית הישירה לאנשים עם פיגור שכלי, פעילות התנדבותית מסייעת להפחית את הדעות הקדומות והעמדות השליליות כלפיהם, מצמצמת את תחושת הבדידות שלהם ומאפשרת להם פיתוח וחיזוק של מיומנויות חברתיות ותקשורתיות. מתנדבים משביחים את השירות הניתן במסגרות טיפוליות לאנשים עם פיגור שכלי בכל התחומים - דיור, תעסוקה, חינוך ופנאי.

גם המתנדב עצמו זוכה לתמורה משמעותית מההתנדבות: אנשים עם פיגור שכלי מעניקים לסובבים אותם יחס חם ואוהב, בעוד הקשר עמם מסייע למתנדב ללמוד על עצמו בהבטים מגוונים ולהגביר את רגישותו לצרכים אנושיים מיוחדים.

על מנת למצות את הפוטנציאל הטמון במתנדבים - עלינו ליצור תנאים נאותים לקליטתם ולהפעלתם. ערכת הדרכה זו מכוונת להנגיש ידע וכלים מקצועיים, המתמקדים בשילוב של מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי - ונועדה למנהלים, לרכזים, לצוותים ולעובדים סוציאליים במסגרות הטיפוליות, במחלקות לשירותים חברתיים, בעמותות קהילתיות ובעמותות לשירות אזרחי-לאומי.

תודה לכל התורמים לפיתוח ערכת הדרכה זו ובעיקר לכל המתנדבים הרבים והמסורים המקדישים ממרצם ומזמנם למען אנשים עם פיגור שכלי.

ריבה מוסקל

מנכ"ל קרן "שלם", הקרן
לפיתוח שירותים לאנשים
עם פיגור שכלי
ברשויות המקומיות

דר' דליה ניסים

מפקחת ארצית
ניהול ידע, תורה והדרכה

ויויאן אזרן

מנהלת השירות לטיפול בקהילה

האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי
משרד הרווחה והשירותים החברתיים

מבוא - מטרות העֵרְכָה והשימוש בה

מתנדבים הם חלק בלתי נפרד מפעילותם של מרבית השירותים החברתיים. הנתונים מלמדים כי אחד מ-7 בני 21+ וכמעט אחד מ-2 מבין בני הנוער בישראל - עוסקים בפעולת התנדבות¹ כלשהי. בני נוער בהקף ניכר מתנדבים בקרב אוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים.

בנתונים אלה טמונה שאלה רבת-ערך לגבי הפרקטיקה של שילוב מתנדבים במסגרות ובארגונים המספקים שירותים לאנשים עם פיגור שכלי ולמשפחותיהם: כיצד ניתן למקסם למענם את המשאב האנושי ההתנדבותי?

עֵרְכַת הדרכה שלפניך נועדה לספק ידע, מידע וכלים לכל מי שמפעיל מתנדבים לטובת אנשים עם פיגור שכלי בקהילה. המתנדבים יכולים להיות בטווח מגוון של גילים, מהקשרים ארגוניים שונים, לפרקי זמן שונים ומשולבים במסגרות קהילתיות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי, בארגוני מתנדבים או במשפחות.

העֵרְכָה מיועדת לשרת את אוכלוסיות היעד הבאות -

- הצוות המקצועי בעמותות המגייסות בני נוער ו/או בני / בנות שירות לאומי ופועלות להשמתם במסגרות לאנשים עם פיגור שכלי;
- עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים, אשר מגייסים, משלבים ו/או מדריכים מתנדבים הפועלים בקרב אנשים עם פיגור שכלי ומשפחותיהם;
- מנהלים ו/או עובדים סוציאליים ו/או רכזים במסגרות טיפול לאנשים עם פיגור שכלי, אשר קולטות מתנדבים.

המטרות המרכזיות של העֵרְכָה הן -

- לפרוס תפיסה מקצועית המושתתת על ערכים חברתיים ועל עקרונות לשילוב מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי;
- להציג מודל עבודה יישומי לגיוס, קליטה, הכנה, הדרכה שוטפת, תגמול ושימור של המתנדבים; לרכז כלים, דוגמאות מהשטח וחומרים המסייעים לפרקטיקה של הפעלת מתנדבים מען אנשים עם פיגור שכלי.

¹נתוני סקר התנדבות של ג'וינט-ישראל בנושא התנדבות בני נוער משנת 2010, ראה בקישור הבא -

<http://jointvolunteering.co.il/blog/?p=239>

וכן אצל אבו-אחמד, ויסאם (2010): פעילות התנדבותית במדינת ישראל בשנת 2006, הוצאת מינהל מחקר וכלכלה, משרד התמ"ת, ראה בקישור הבא:

<http://migzar3.org.il/files/wordocs/peilut.hitnadvutit.5.2010.pdf>

בעֶרְכָּה שלושה חלקים

- מודל להפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי;
- ארגז כלים המדגים באופן יישומי ביצוע של כל מרכיב במודל;
- כלי-עזר

פרקי העֶרְכָּה כוללים, בין השאר-

- רציונל לשילוב מתנדבים למען אנשים עם פיגור שכלי המבוסס על גישות וערכים הומאניים וחברתיים
 - יחד עם תפיסות ועקרונות מקצועיים.
 - מודל עבודה המפרט את המרכיבים הנחוצים להפעלה של מתנדבים, מארגן ומתכלל את הקשרים בין המרכיבים הללו.
 - מאפיינים של אנשים עם פיגור שכלי הרלוונטיים לשילוב מתנדבים.
 - טכניקות וכלים להגדרת תפקידים למתנדבים, כולל: מיון, תיאום ציפיות, הכנה לתפקיד, הדרכה, ליווי ותגמול.
 - התמודדות עם סוגיות ייחודיות להפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי.
 - מגוון חומרים פרקטיים, כגון: טפסים, שאלונים, דפי-מיפוי, רשימות תיוג, דפי מידע - המשמשים להפעלת מתנדבים;
 - המלצות לצפיה בסרטים והצגות ולקריאה נוספת - להעמקה ולהעשרה.
- העֶרְכָּה מותאמת לקריאה אישית וכן כחומר רקע להנחיה פרטנית וקבוצתית.
- ניתן לקרוא אותה ברצף ואפשר, לחלופין -
- לקרוא פרק מסוים באופן אישי ובהתאם לצורך;
 - להדריך באופן פרטני - מתנדב/ים, איש / אנשי צוות - על פרק נתון;
 - לקיים במליאת הצוות דיון מודרך (או סדרת דיונים) על פרק נתון;
 - לבנות סדרת דיונים למתנדבים ו/או לצוות, שתתבסס על תכני העֶרְכָּה, בין אם על פי הרצף הנתון של הפרקים או על פי סדר רלוונטי אחר;
 - המתנדבים ו/או אנשי הצוות מוזמנים להציג מקרה (case study) ולבחון אותו ביחס לכתוב בעֶרְכָּה ואפשר תוך הרחבה ממקורות הקריאה הנוספים.

באופן זה תיווצר מסגרת התייחסות מקצועית ודינמית לשילוב המתנדב/ים, אשר מחברת בין תיאוריה למעשה ומעודדת את מעורבותם הפעילה הן של חברי הצוות והן של המתנדבים.

בְּעֶרְכָּהּ נכללים דפי מידע המרכזים נתונים וידע - בין אם על תחום ההתנדבות ובין אם על תחום הפיגור השכלי. ניתן לצלם / להדפיס דפים אלה ולהשתמש בהם לצורכי הדרכה - לצוות בשכר ולמתנדבים - בהתאם לעניין.

הֶעֱרָכָה משובצת במראי מקום המשמשים אסמכתאות לדוגמאות ולנתונים המשולבים בה. כמו-כן, נכללים בה קישורים פנימיים וקישורים חיצוניים. הקישורים הפנימיים מפנים לנושאים קרובים ו/או קשורים לנושא הנידון, בציון הפרק הרלוונטי. הערכה מתפרסמת באתר קרן של"ם בכתובת :
[/http://www.kshalem.org.il](http://www.kshalem.org.il)

אתם מוזמנים להגיב על תכני הֶעֱרָכָה ולשתף מניסיונכם בשילוב והפעלה של מתנדבים באמצעות אתר "קהילת הידע פיגור שכלי": נשמח להתייחסותכם.

**חלק א':
מודל להפעלת מתנדבים
בקרב אנשים עם פיגור שכלי**

א.1. רציונל המודל

מה הטעם לשלב מתנדבים בפעילות עם ולמען אנשים עם פיגור שכלי? בפרק זה נבחנו את הערכים החברתיים העומדים בבסיס המודל להפעלת מתנדבים ואת התועלת שטמונה בהתנדבות זו: * ליחיד - הן האדם עם פיגור שכלי והן המתנדב עצמו; * למשפחת האדם עם פיגור שכלי; * לאנשי הצוות במסגרת המספקת שירות וטיפול לאדם עם פיגור שכלי ולמשפחתו; * לכלל הקהילה.

גישות מנחות לטיפול באדם עם פיגור שכלי²

הומניזם - הפך במהלך העשורים האחרונים לאבן יסוד בתחום הטיפול באנשים עם פיגור שכלי, במטרה לאפשר להם איכות חיים³ ושוויון.

ההומניזם מציין גישה פילוסופית-מוסרית שמבליטה את ייחודיותו של האדם (human being) ואת כוחותיו לפתח את היכולות הטמונות בו, תוך הדגשה של החופש, הסובלנות והכבוד שיש לחלוק לאדם באשר הוא אדם.

מגישה זו צמחו מושגים המעצבים מדיניות וקווי פעולה לטיפול באדם עם פיגור שכלי, ביניהם: ❖ נורמליזציה;

❖ אינטגרציה; ❖ אינדיבידואליזציה; ❖ העצמה ולהלן הגדרתם⁴.

❖ נורמליזציה (normalization - נרמול, הבאת מצב חריג למצב תקיני) - לאנשים מוגבלים שכלית הזכות לחיות חייהם באופן דומה לנורמלי וככל שניתן בתנאי יומיום, אשר קרובים לנורמות החברתיות המרכזיות. לדוגמה: מעבר של האדם עם פיגור שכלי (בהתאם למצבו) למסגרת דיור מחוץ לבית הוריו והשתלבותו במסגרת של עבודה ותעסוקה - כמקובל לגבי בני גילו.

² רוכזו ב"הצהרת סלמנקה" (הוכרזה בספרד ביוני 1994 במסגרת ועידה עולמית של UNESCO - ארגון האומות המאוחדות לחינוך, מדע ותרבות), אשר מכילה עקרונות, מדיניות ומעש בחינוך המיוחד וכן מסגרת פעולה בתחום החינוך המיוחד. הצהרה זו מתבססת, בין השאר, על ערכים המנחים תפיסות וגישות הרווחות כיום בעבודה טיפולית, חינוכית ושיקומית בקרב בני-האדם עם צרכים מיוחדים, כולל בני-אדם עם פיגור שכלי. ראה בקישור הבא:

http://www.unesco.de/fileadmin/medien/Dokumente/Bildung/Salamanca_Declaration.pdf

³ בהבטים כגון: בריאות נפשית ופיזית, שביעות רצון, אושר והגשמה עצמית.

⁴ מעובד מתוך: שן, עמנואל (2007): המדיום והמסר: השפעת סרטים שהופקו על-ידי אנשים, המתקשים בתפקודם השכלי, ובהשתתפותם על עמדות וגישות של סטודנטים מתחומי העבודה הסוציאלית והחינוך המיוחד, בהנחיית פרופ' דוד בר-גל ודר' רון שור, עבודת גמר המוגשת כמילוי חלק מהדרישות לקבלת תואר "מוסמך האוניברסיטה", האוניברסיטה העברית ירושלים, במסגרת תכנית שוורץ לניהול ארגונים קהילתיים ומלכ"רים ולמדיניות ציבורית, עמודים 20 - 26, ראה באתר קרן "שלם" בקישור הבא:

<http://www.kshalem.org.il/upload/File/articles/538.pdf>

• אינטגרציה (integration - שילוב) - רישות, יצירת מארג של קשרים חברתיים בקהילה התומכים בתפקוד עצמאי ונורמטיבי של האדם עם פיגור שכלי.

לדוגמה: האדם עם פיגור שכלי - משתתף בחוגי פנאי המתקיימים במתנ"ס המקומי, מבלה בבית קפה שכונתי; משולב בתעסוקה בשוק החופשי.

• אינדיבידואליזציה (individualization - ראיית האדם כפרט ייחודי) - האדם עם פיגור שכלי במרכז ההתייחסות הטיפולית והמקצועית, כאשר השירותים והתוכניות המיועדים לו מותאמים לו לפי צרכיו האישיים, יכולותיו ורצונותיו ותומכים באוטונומיה שלו ובעצמאותו.

לדוגמה: יצירת אפשרויות לבחירה עצמית של האדם עם פיגור שכלי במגוון תחומי חיים, ככל שניתן; מתן מרחב לביטוי אישי במסגרת המגורים.

• העצמה (empowerment) - חיזוק כוחות ומתן כלים לאנשים הנמצאים בעמדת חולשה בחברה לצורך שיפור מעמדם בה. מעבר ממצב של חוסר אונים, למצב של שליטה מודעת ומבוססת בחיים ובסביבה.

לדוגמה: עידוד האדם עם פיגור שכלי לקבל החלטות הנוגעות לתחומים שונים בחייו; מתן הזדמנויות לאדם עם פיגור שכלי לסייע לזולת.



בתרשים: מעגל ערכים ועקרונות המנחים תפיסת טיפול באדם עם פיגור שכלי

תרומת המתנדבים לאדם עם פיגור שכלי ולמשפחתו

נזכיר כי התנדבות מוגדרת⁵ כעשייה של "אדם הפועל למען הזולת והחברה מתוך רצון חפשי, וללא קבלת תמורה כלכלית עבור הפעולה ההתנדבותית".

התנדבות נעשית בהקשרים חברתיים מגוונים ובקרב אוכלוסיות שונות ובכללן גם אנשים עם פיגור שכלי. בין המתנדבים נמצא בני נוער, צעירים ומבוגרים, אשר פועלים כיחידים או בקבוצות מאורגנות - באופן קבוע או זמני.

- המתנדב מייצג את החברה הסובבת את האדם עם פיגור שכלי. עצם פעולתו מסמלת ומבטאת ערכים ועקרונות התורמים לאיכות החיים של האדם עם פיגור שכלי, ביניהם -
- נורמליזציה - המתנדב פועל בקרב אנשים עם פיגור שכלי ממש כמו בכל מסגרת או תחום חברתי בהם פועלים מתנדבים (כגון: מוזיאון... שירותי הצלה...);
- אינטגרציה - המתנדב נמצא בקשר ישיר עם האדם עם פיגור שכלי, מנגיש עבורו את העולם הנורמטיבי ומשמש שגריר להפחתת דעות קדומות בחברה;
- אינדיבידואליזציה - בני אדם עם פיגור שכלי הם רב-גוניים וייחודיים. כמותם גם המתנדבים מתאפיינים בגיוון ובשונות, אשר באים לידי ביטוי בגיל, ברקע אישי, ביכולות, ברצונות וכו'.

המתנדבים מסייעים לאדם עצמו ולבני משפחתו בשני הבטים המשולבים זה בזה -

- עזרה אינסטרומנטלית (מעשית) - ביצוע פעולות, כגון: הדרכה פרטנית (הכנת שיעורים) או קבוצתית (קייטנות; תנועת נוער); בילוי משותף של שעות פנאי; סיוע בפעולות יומיומיות (ADL). כך, בנוסף לעזרה הישירה, המתנדבים מדגימים לאדם עם פיגור שכלי התנהגות חברתית נורמטיבית, ומאפשרים הפוגה לבני המשפחה וזמן פנוי עבורם לעיסוקים אחרים⁶.
- תמיכה רגשית וקשר בין-אישי - באמצעות שיחות ושהות בצוותא - המחזקים ומקדמים הסתגלות ופְּשִׁירוֹת חברתית⁷ של האדם עם פיגור שכלי.

⁵ מתוך: אמנת ההתנדבות, קוד האתיקה להפעלת מתנדבים בישראל (2007), עמוד 6, הוצאת המועצה הלאומית להתנדבות בישראל, ראה בקישור הבא: <http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?ArticleID=3165&CategoryID=121&Page=1>

הגדרות שונות של מושג ההתנדבות ראה ערך "התנדבות" באתר ויקיפדיה - בקישור הבא: <http://he.wikipedia.org/wiki/%D7%94%D7%AA%D7%A0%D7%93%D7%91%D7%95%D7%AA>

⁶ דוגמאות לתפקידים למתנדבים ראה להלן בפרק ב - מיון והכנה.

⁷ המושג "פְּשִׁירוֹת חברתית" מתייחס להבנה, כישורים ומיומנויות בתחום הבין-אישי - במיוחד שליטה בקודים של התנהגות חברתית, ניהול תקשורת ופתרון קונפליקטים, ראה: טל, קלוזי (2002): כשירות חברתית: התפתחות, הערכה, טיפוח והתמודדות עם קשיים - מדריך למחנך שאכפת לו, הוצאת המחברת. הספר נמצא בספריית בית הספר המרכזי להכשרת עובדים לשירותי הרווחה.

תרומת המתנדבים למסגרת המטפלת באדם עם פיגור שכלי

כל מסגרת טיפולית לאנשים עם פיגור שכלי היא חלק מסביבתה, קשורה עמה בתלות הדדית וצורכת ממנה משאבים מסוגים שונים⁸. היכולת לספק שירות איכותי לשוהים במסגרת מתבססת, בין השאר, על מנגנון לגיוס משאבים ובמיוחד הון אנושי.

בעידן של מחסור תמידי במשאבים המתנדבים מאפשרים למסגרת המשלבת אותם - לעבות משאבים המאפשרים להשלים, להעשיר ולגוון את הפעילויות הניתנות במסגרת. לעבודת המתנדבים יש ערך כלכלי⁹.

מתנדבים מגדילים את הגיוון האנושי בתוך המסגרת ומעשירים את הסביבה האנושית בה נמצא האדם עם פיגור שכלי ומספקים לו הזדמנות מובנית להתנסות בקשרים בין-אישיים נוספים.

מתנדבים הם גורם ממריץ בידי מסגרת הטיפול באנשים עם פיגור שכלי לפתח קשרים עם הקהילה לצורך גיוסם, הפעלתם ותגמולם וליצור שיתופי פעולה מסוגים שונים. שיתוף יכול להיות תוך-ארגוני - בין יחידות בתוך הרשות המקומית (כגון: המחלקה לשירותים חברתיים; יחידת ההתנדבות; המחלקה לחינוך; המחלקה לתרבות), או בין-ארגוני - עם ארגונים רלוונטיים הפועלים בקהילה (כגון: בתי ספר; מתנ"ס; בתי כנסת; עמותות התנדבות לסוגיה).

- מתנדבים הם שגרירים בקהילה לכל מסגרת המטפלת באנשים עם פיגור שכלי. זאת במספר מובנים -
- מסייעים בהכרותם האישית להפחית דעות קדומות ותיוג שלילי (סטיגמה) על בני אדם עם פיגור שכלי;
- מגדילים את הנראות (visibility) של המסגרת בקהילה וכן את ערכה וחשיבותה; משמשים מנוף שיווקי לגיוס מתנדבים חדשים.

⁸ על תורת המערכות הפתוחות ראה, לדוגמה, בקישורים הבאים:

http://www.google.co.il/#hl=iw&q=%D7%AA%D7%95%D7%A8%D7%AA+%D7%94%D7%9E%D7%A2%D7%A8%D7%9B%D7%95%D7%AA+%meta=&aq=f&aqi=g2&aql=&oq=%D7%AA%D7%95%D7%A8%D7%AA+%D7%94%D7%9E%D7%A2%D7%A8%D7%9B%D7%95%D7%AA+%gs_rfa=&fp=1cf75feecbba0dd5

http://www.ofek-groups.org/index.php?option=com_content&task=view&id=12&Itemid=30 *

⁹ מודל המחשב את הערך הכלכלי של עבודת המתנדב -
Freeman, B. Richard (1997): "Working For Nothing: the Supply of Volunteer Labor", in: *Journal of Economics*, Vol. 15/1, University of Chicago

ראה בקישור הבא -

<http://www.nber.org/~freeman/Papers%20on%20RBF%20website/Working%20for%20Nothing%20-%20JOLE%20v15-1-2-1997.pdf>

חשיפה של בני נוער וצעירים מתנדבים למסגרות המטפלות באנשים עם פיגור שכלי מסייעת להכרות שלהם עם תחום הטיפול באדם עם פיגור שכלי. כך ניתן לעודד זיקה ורצון בקרב המתנדבים ללמוד את מקצועות הטיפול באנשים עם פיגור שכלי ולהשתלב בהמשך בעבודה במסגרות המספקות להם שירות וטיפול.

התמורה למתנדב מפעילות בקרב אנשים עם פיגור שכלי

התנדבות למען אנשים עם פיגור שכלי מעניקה תמורה - במובן של משמעות וערך מוסף למתנדב עצמו¹⁰. בין סוגי התועלת למתנדב יש לציין -

- אנשים עם פיגור שכלי מגיבים בחום ומעניקים יחס אוהב לסובבים;
- בכל גיל - צעיר כמבוגר - מאפשרת ההתנדבות לרקום קשרים חברתיים חדשים;
- ההתנדבות, להבדיל מהרבה דברים אחרים שגורמים לנו לתחושה טובה, פתוחה לכל ואינה תלויה במצב הכלכלי של האדם;
- עזרה לעשיית טוב לזולת - הגלומה בהתנדבות - היא ערך נחשב במיוחד אצל אנשים מאמינים ובקהילות חרדיות ודתיות;
- לכל אדם בכל גיל - אך במיוחד לבני נוער וצעירים - המפגש עם השונה היא הזדמנות למידה מרתקת הן של הפרט על עצמו והן על זולתו;
- התנדבות בקרב אנשים עם פיגור שכלי ובמיוחד במסגרות המטפלות בהם מאפשרת למתנדב הצעיר לרכוש מיומנויות תעסוקה (כגון: ניהול תקשורת, עבודה בצוות; פתרון בעיות) ומעניקה לו התנסות פרקטית בתחום רלוונטי ללימודים ולפיתוח קריירה;
- מאמציהם של מתנדבים מתוגמלים גם ביתרונות בריאותיים¹¹ - מחקרים הוכיחו קשר הדוק ומשמעותי בין התנדבות לבין בריאות טובה. אנשים המתנדבים במהלך חייהם זוכים לאריכות ימים ואף משמרים יכולת תפקוד גבוהה.

¹⁰ מחקרים רבים בקשו לזהות את הגורמים לאנשים להתנדב. מתנדבים מציינים מניעים אלטרואיסטים, כגון: הרצון לעזור, הרצון להיות מועיל, לעשות טוב, ותחושה של אחריות חברתית. ראה אצל - דריהם רותי ויורק, אהרון (2002): "גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים", בתוך: חברה ורווחה, כרך כ"ב/3 עמודים 345 - 360, בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/A617ABE5-3B55-4C1C-93DB-397FC8D52517/729/14.pdf>.

¹¹ Swinson Looman, Judy (2006): "Focusing on the Health Benefits of Volunteering as a Recruitment Strategy", in: *The International Journal of Volunteer Administration*, Vol. 24/2, pp. 25 - 30

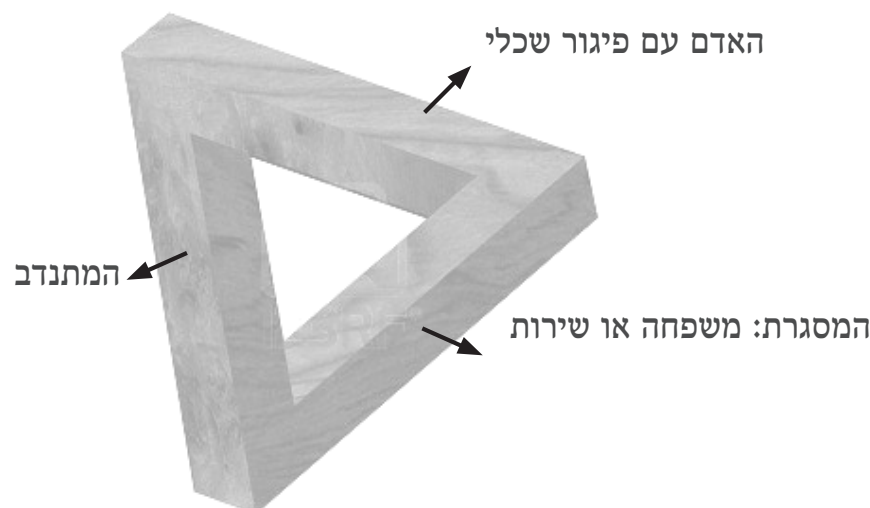
ראה בקישור הבא -

http://www.ijova.org/PDF/VOL24_NO2/IJOVA_VOL24_NO2_Swinson%20_FocusingontheHealthBenefits.pdf

א2. תיאור המודל

מה צריך לקחת בחשבון כאשר רוצים לשלב מתנדבים בפעילות עם ולמען אנשים עם פיגור שכלי? בפרק זה נסקור מרכיבים מרכזיים החיוניים בכל מתכונת או תוכנית המשלבת מתנדבים עם ולמען אנשים עם פיגור שכלי.

מודל להפעלת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי יכול להכיל ממתנדב יחיד ועד מתנדבים רבים. בכל מודל צריך לתכלל (ליצור אינטגרציה) בין צרכים ומאפיינים של • האנשים עם פיגור שכלי; • המסגרת¹² המתנדבים.



בתרשים: מודל להפעלת מתנדבים מתכלל בין האדם, המסגרת, המתנדב

בדיקה של הפרמטרים הבאים מסייעת למקסם את הערך הטמון בשילוב מתנדבים -

קיום של תשתיות ואקלים ארגוני מתאים:

נשאל את עצמנו - האם המסגרת (ארגון המספק שירות, או מסגרת משפחתית) בִּשְׁלָה וערוכה לקלוט מתנדב/ים? האם יש בארגון אורה של פתיחות, קבלה, שיתוף? האם קיימת נכונות להשקיע בקליטה ובהפעלה של מתנדבים? האם יש סובלנות



¹² המושג "מסגרת" מתייחס בדיון זה לארגון - דהיינו מסגרת המספקת שירותים מסוגים שונים (כגון: תעסוקה, דיור, פנאי, חינוך, טיפול) לאנשים עם פיגור שכלי וגם למשפחה המטפלת באדם עם פיגור שכלי.

והכלה לטעויות של מתנדבים? האם ניתן לתמוך ולסייע למתנדב הנתון במצוקה¹³? עלינו להגדיר - אמצעים (כגון: משאבי זמן, לליווי, תמיכה, הדרכה, מעקב ובקרה; כלים לפתרון בעיות; מקורות לתגמולים למתנדבים) ומנגנונים¹⁴ (כגון: מינוי אנשי קשר / מלווים; ישיבות, פגישות מתוכננות ומובנות, "קווים אדומים" ברורים וידועים להתנהגות לא ראויה של המתנדב).

לתשומת הלב: חשוב לשקול אם יש מקום לקלוט מתנדבים בכלל ומתנדבים חדשים בפרט כאשר המסגרת הטיפולית (או המשפחה) נתונה במצב משברי וקשיי התפקוד בה (של הצוות / של ההורים) עלולים להשפיע על קליטת המתנדב/ים ועבודתם



אבחנה בין עובד בשכר לבין מתנדב:

נשאל את עצמנו - במה ייחודו של המתנדב לעומת עובד מן המניין במסגרת? (ואף לעומת בן-משפחה המטפל באדם עם פיגור שכלי¹⁵); באיזה אופן יפיק האדם עם פיגור שכלי תועלת מהמתנדב/ים?



עלינו להגדיר - ציפיות כלליות ממתנדבים - תוך פירוט תפקידים ומשימות שיוכלו למלא באופן העונה לצרכים של האנשים עם פיגור שכלי הנתונים לטיפולנו¹⁶; הבדלים בין מתנדב לבין עובד בשכר או בן משפחה; גבולות התפקיד של המתנדב (מותר ואסור בפעילות עם אדם מוגבל בשכלו).

מידת ההתאמה של המתנדב לעבודה עם אדם המוגבל בשכלו:

נשאל את עצמנו - מה נדרש מהמתנדב/ים (במונחים של מאפיינים אישיותיים, כישורים, ידע...) כדי לפעול באופן משמעותי עם האדם אשר לו פיגור שכלי? האם למתנדב יש מוטיבציה נחוצה? האם משימות ההתנדבות מתאימות ליכולותיו של המתנדב, לגילו ולמידת בְּשִׁלוּתוֹ? עלינו להגדיר - תפקידים ומשימות וכן התנאים הנדרשים לביצועם כולל בְּרֹר מקדים עם המתנדב לגבי מניעיו, ציפיותיו ורצונותיו כמו גם הבנתו את משמעות ההתנדבות עם אדם מוגבל בשכלו ונכונותו להשקיע בכך¹⁷.



¹³ בין הדוגמאות, שעלו בקבוצות המיקוד שהתקיימו כחלק מפיתוח ערכה זו, צוינו אירועים בהם מתנדבים צעירים נקלעו למשברים נפשיים ונזקקו למשאבי סיוע של אנשי מקצוע במסגרת וכן מצבים בהם מתנדבים מבוגרים, שתפקודם הבריאותי הדרדר - ומנהל המסגרת, הצוות ואף המטופלים - אנשים עם פיגור שכלי - נחלצו לתמוך בהם, לבקדם ולשמור עמם על קשרים בעת מחלתם.

¹⁴ ראה עוד בפרק 3 - הדרכה ותגמול.

¹⁵ סקירת ספרות על מאפייני ההורות לילדים עם פיגור שכלי ראה אצל עזרא (2001), עמודים 9 - 18.

¹⁶ ראה עוד בפרק 11 - מיון והכנה.

¹⁷ במיוחד יש לכך חשיבות לגבי מתנדבים הפועלים לאורך זמן.

דף מידע:

מניעים להתנדבות, תועלת והשפעות בשלבי חיים שונים

מניעים של מתנדבים והתועלת שמפיקים מההתנדבות משתנים בהתאם לגילם - המגלם, בין השאר, ניסיון חיים שצברו וכן צרכים הנובעים משלב החיים בו נמצאים.

בקרב בני נוער¹⁸ מתמקדת התועלת בתחומים כגון: למידה לכבד אחרים ולסייע להם; שביעות רצון מעזרה לזולת; טיפוח תחושות של ערך עצמי; פיתוח רגשות חיוביים כלפי מושא ההתנדבות; טיפוח אחריות חברתית; פיתוח של תפיסות מציאות ומיומנויות חברתיות; רכישת ניסיון מעשי בתחום העיסוק ההתנדבותי; תמיכה בקבלת החלטות; פיתוח של יכולות מנהיגות.

בקרב צעירים¹⁹ - התנדבות היא כלי אפקטיבי לקידום ניידות חברתית (social mobility) - במיוחד עבור צעירים מרקע חברתי-כלכלי מוחלש, הזדמנות לרכוש מיומנויות תעסוקתיות ולהתנסות בעבודת צוות, תשתית למפגש ולשיח בין אוכלוסיות מגוונות, הזדמנות להעצמה אישית ולהשתלבות בחברה כאזרחים בוגרים ותורמים.

בקרב מבוגרים²⁰ - מחקרים שונים הראו כי יש קשר חיובי בין גיל ובין התנדבות: ככל שאנשים מבוגרים יותר הם נוטים יותר להתנדב, וכי נשים מתנדבות יותר מגברים. בין המניעים השכיחים להתנדבות מבוגרים ניתן לציין מקבץ של מניעים אינסטרומנטליים כגון: קבלת תחושה טובה מהפעילות, סיפוק, מילוי זמן פנוי, העלאת הערך העצמי, פיתוח קריירה ועניין אישי וכן מניעים אלטרואיסטיים, כגון: רצון לעזור לזולת, מניעים דתיים או הומניסטיים, רצון לסייע למי שמזלם שפר פחות, שאיפה לתיקון עוולות חברתיות. תגמולים המספקים את המניעים של המתנדבים יכולים להוביל לשביעות רצון מהפעילות ההתנדבותית. נמצא ששביעות רצון של מתנדבים נגרמת, בין השאר, מנחוחות בתפקיד ומהיעדר תסכולים, תחושה של המתנדבים שהם מועילים, ביטחון עצמי ביכולתם כמתנדבים, ומוטבים (מקבלי השירות) שמביעים הערכת תודה.

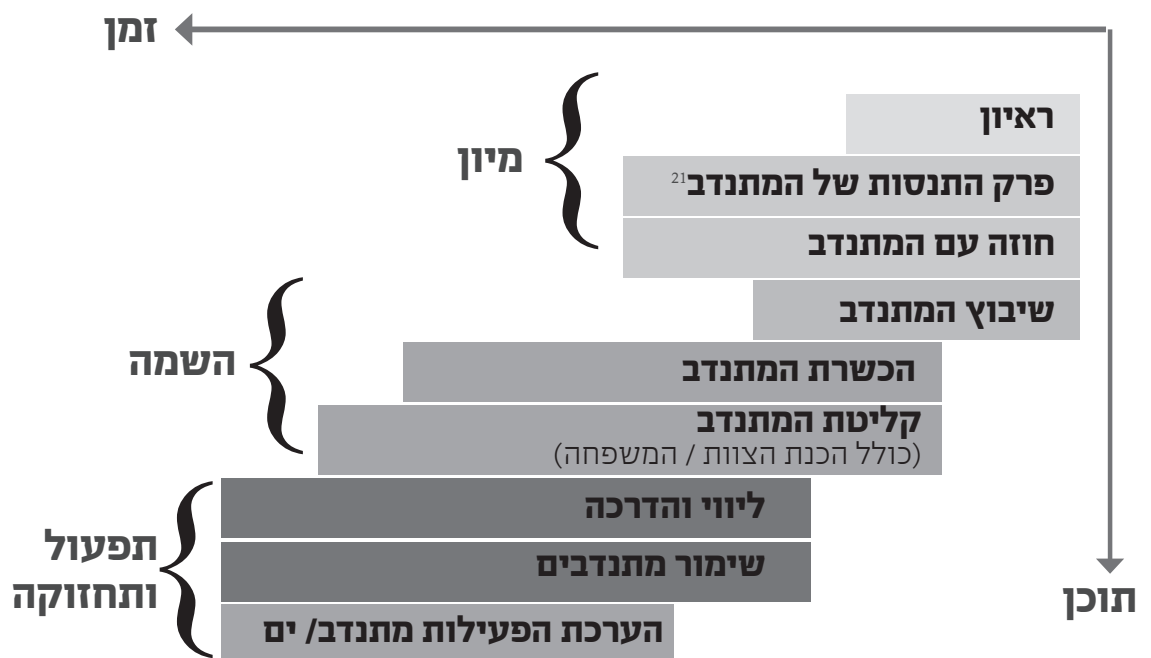
18 ראה אצל הדר, לינור (2010): "התנדבות ככלי להעצמת בני נוער בסיכון", בתוך: מניחוק לשילוב, חוברת 16, יוני 2010, עמודים 46 - 47, בקישור הבא: <http://cms.education.gov.il/NR/rdonlyres/0422D0EE-C7C5-498D-A160-A580CB1A18B1/115642/hit.pdf>

19 בטווח הגילים 18 עד 21 - הכולל בעיקר מתנדבים במסגרת של שירות אזרחי-לאומי. ראה: עלות תועלת מהפעלת תוכנית שירות לאומי בישראל (2001), תל אביב, מכון כרמל למחקרים חברתיים והמכון הישראלי למחקר כלכלי וחברתי, בקישור הבא: <http://www.macro.org.il/lib/5620763.pdf>

20 בן דוד, בועז, חסקי-ליוונטל, דבי, נתי רונאל ויורק אהרון (2004): התנדבות עובדת: מתנדבים והתנדבות במרכזי מידע וייעוץ לנוער - "הפוך על הפוך", ירושלים: האגף לפיתוח שירותים, המוסד לביטוח לאומי ואוניברסיטת תל אביב, ביה"ס לעבודה סוציאלית, בקישור הבא: http://www.btl.gov.il/SiteCollectionDocuments/btl/Publications/mifal_91.pdf

מרכיבי מודל להפעלת מתנדבים

המודל כולל שני צירים מרכזיים -
 ציר התוכן: פעולות מרכזיות הנדרשות ממפעיל המתנדב/ים (מה? איך?)
 ציר הזמן: קביעת עיתוי ותיאום (סינכרוניזציה) של הפעולות (באיזה סדר? מתי?)



הערה: לעיתים קודמת הכשרת המתנדב לשיבוצו בתפקיד

להלן נתאר ונפרט כל אחד ממרכיבי המודל: * מיון; * השמה; * תפעול ותחזוקה.

מיון -

המפגש הראשון בין המגייס ו/או המפעיל²² לבין המועמד להתנדבות יכול להתרחש בהקשרים שונים - הרצאה²³ על פיגור שכלי - לקבוצות מאורגנות בקהילה (בתי ספר, תנועות נוער, מועדונים חברתיים, מתנ"ס וכדומה) או לקבוצות עובדים במקומות עבודה המבקשים לתרום לקהילה וכן במהלך ראיון אישי.

21 רלוונטי למתנדבים הפועלים לפרקי זמן ממושכים.

22 עמותות שירות אזרחי-לאומי פועלות לגייס את המתנדבים ולכוונם, בהתאם לביקוש, למסגרות טיפול באנשים עם פיגור שכלי. הגורם המפעיל הוא מסגרת הטיפול. אבחנה זו חשובה כדי לדעת מי הגורם האחראי לטיפול בביטוח של המתנדב במסגרת פעילותו, ראה פרטים בקישורים הבאים:

א. אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים - <http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/HomePageMenu/VolunteersInfo/SocialServicesVolunteers>

ב. אתר המוסד לביטוח לאומי -

http://www.btl.gov.il/benefits/Volunteer_Rights/Pages/default.aspx

23 להרצאה זו יכולות להיות מטרות הסברתיות ושיווקיות - ראה עוד בפרק 4 - שיווק ורישות בקהילה

ראיון: מיועד להכרות אישית עם המועמד להתנדבות, לזיהוי עמדות שלו ביחס לאנשים עם פיגור שכלי, להבנת מניעיו ורצונותיו ולתיאום ראשוני של ציפיות.

כאן המקום להעריך האם הרקע האישי של המתנדב מתאים למאפיינים החברתיים והתרבותיים (שליטה בשפה, מידת דתיות, גיל, מגדר) של המסגרת²⁴ הקולטת.

הראיון משמש הזדמנות להציג את התפקיד המצופה מהמתנדב ואת מאפייניה הכלליים של המסגרת בה צפוי להשתלב.

הראיון הוא כלי סינון הכרחי²⁵ (אך לא יחיד) לזיהוי מועמדים להתנדבות המוכנים ויכולים לפעול עם אנשים עם מוגבלות שכלית, במיוחד כאשר נלווים לפיגור השכלי קשיים תפקודיים והתנהגותיים. המראיין יכול לתת דוגמאות למצבים המאפיינים אנשים עם פיגור שכלי ולהזמין את המראיין לספר - כיצד יגיב? איך ינהג?

בסיכום הראיון יכול המראיין לכוון לאחת מהאפשרויות הבאות:

- המועמד סבור שתחום הסיוע לאנשים עם פיגור שכלי אינו מתאים לו;
- המראיין מתרשם שהמועמד אינו מתאים לתחום ומשתף אותו בכך;
- המועמד נמצא מתאים על ידי המראיין אך עדיין מהסס. כאן אפשר להמליץ למועמד על פרק התנסות ולבחון עמו מה היא הדרך המועילה והיעילה לכך.

פרק התנסות של המתנדב: היקף ההתנסות יכול להשתנות ממסגרת למסגרת²⁶.

יש מסגרות בהן ניתן לבקר ולשהות במשך מספר שעות פעילות ויש מסגרות המאפשרות התנסות בהקף של יום מלא או אף יומיים. כך או כך רצוי שהתנסות תכלול שיחה עם איש צוות (ואם ניתן יותר מאחד), סיור במתקן, תצפית על הנעשה וככל שניתן - ביצוע של מטלה לדוגמה על ידי המועמד המתנסה. מומלץ שבתום זמן ההתנסות תיערך שיחה עם המועמד להתנדבות, כדי לשמוע ממנו את חוויותיו, התרשמויותיו ולהעריך בצוותא את נכונותו ויכולתו להשתלב כמתנדב.

חוזה עם המתנדב: מתאר את תפקידו של המתנדב, ימים ושעות לעבודתו, מגדיר את זכויותיו וחובותיו, קובע מי ילווה אותו (איש קשר) ויסייע בתהליך הקליטה - תוך התייחסות לצרכי הדרכה ולמנגנונים של בקרה והערכה על פעילותו.

24 כאשר מדובר במסגרת שהיא משפחה של אדם עם פיגור שכלי - מומלץ בשלב זה להימנע מחשיפת פרטים מזהים ולהסתפק בתיאור כללי.

25 ראה דגם של מבנה ראיון בפרק 11 - כלי עזר.

26 לתשומת הלב: כאשר מדובר במסגרת שהיא משפחה - יש לשקול האם התנסות של המתנדב יוצרת ציפיות אצל האדם עם פיגור שכלי ו/או בני משפחתו, עלולה לעורר אכזבות ואף להקשות בהמשך על שילוב מתנדב. פתרון אפשרי הוא הפגשת המועמד להתנדבות - להפגשות עם האדם ו/או בני משפחתו בסביבה ניטרלית, כגון: המחלקה לשירותים חברתיים, מועדון חברתי בקהילה וכיו"ב.



לתשומת הלב: גם כאשר מדובר בהתנדבות חד-פעמית יש להגדיר למתנדב/ים מראש את תפקידם - כולל "עשה" ו"אל תעשה" ולהקצות איש קשר לפתרון בעיות

השמה -

מרכיב זה כולל שלושה חלקים: * שיבוץ הקובע את המיקום והשייכות של המתנדב בתוך המסגרת; הכשרה - טרום הכניסה לתפקיד; * קליטה המחברת וקושרת בין המתנדב לבין סביבתו האנושית - אנשים עם פיגור שכלי ואנשי הצוות.

סביר, עם זאת, שבמשימות חד-פעמיות תהיה התמקדות בעיקר בצד התפעולי והביצועי ופחות בהבנה של קשרים ובפיתוח תקשורת.

שיבוץ המתנדב: כאן באים לידי ביטוי שיקולי הדעת שבהתאמת המתנדב ליחידה שבתוך המסגרת, לדוגמה: בחירה בין מחלקת תעסוקה א' לבין מחלקת תעסוקה ב' במע"ש, או - בין יחידת דיור של אנשים עצמאים לבין הוסטל המשמש מסגרת מוגנת.

באופן דומה נדרש שיבוץ הולם של המתנדב במשפחות תוך התייחסות לגיל, מגדר, תאימות תרבותית, שפה, רקע אישי, ציפיות ויכולות.

בין השיקולים שיש לקחת בחשבון: * מצבם התפקודי והיכולת התקשורתית של האנשים עם פיגור שכלי; * אם המשפחה מוגדרת כמשפחה בסיכון / משפחה מסכנת (במיוחד מבחינת אלימות) - כי אז לא יתאים לשבץ בה מתנדב²⁷; * זמינות של איש צוות לקשר ולליווי, או זמינות של עו"ס המשפחה לתת הדרכה וללוות את המתנדב.

הכשרת המתנדב: המורכבות של תחום הטיפול באדם עם פיגור שכלי מצריכה הכנה מתאימה של כל מתנדב. הנחת יסוד של המודל היא שבמרבית המקרים מתנדבים אינם מכירים אנשים עם פיגור שכלי, לא התנסו בקשר עִמָם ולא עבדו במסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי. כדי לממש את נכונותם ויכולותיהם עליהם לקבל פרק של הכשרה.

במסגרת ההכשרה המתנדבים זקוקים, בין השאר, לחשיפה ראשונית של מאפייני אוכלוסיית האנשים עם פיגור שכלי²⁸ ולהכרות בסיסית עם המסגרת הקולטת.

ייתכנו, כמובן, אמצעים שונים לערוך הכשרה - מקורס מרוכז ועד שיחה קבוצתית או פרטנית. אמצעים אלה צריכים להיות מותאמים * למאפייני המתנדבים (גיל, מאפיינים חברתיים-תרבותיים); * להקשר בו הם אמורים לפעול (גיוס ושילוב ישירים על ידי

²⁷ בקבוצות המיקוד דווח על שיבוץ של שני מתנדבים הפועלים בצוותא במשפחה. במסגרת שיקולים פרטניים יש בכך פתרון מסוים לשיבוץ מתנדב/ים במשפחות מסכנות.

²⁸ המלצה לתוכנית הכשרה טרום הכניסה לתפקיד ראה בפרק 11 - מיון והכנה, עמוד 35, להלן.

המסגרת הקולטת, או גיוס ותיווך למסגרת הקולטת באמצעות עמותות התנדבות ייעודיות); • לאופי המסגרת (שירות או משפחה) ולמשאביה המקצועיים; • לצרכים של בני האדם עם מוגבלות שכלית - עֵמָם יפעלו המתנדבים.

קליטת המתנדב: השאיפה היא להפוך את המתנדב/ים לחלק חיוני ומשמעותי - ממש כמו כל אדם במרקם האנושי (מטופל ומטפל) של המסגרת. כדי להשיג יעד זה נדרשת השקעה בחיבור ורישות (networking) של המתנדב לנעשה במסגרת וזאת בכמה רבדים: • שיחות עמו, התעניינות בו ושיתוף שלו ברמה הבלתי פורמלית; • עדכון שלו בשגרת העבודה ובכללים הנהוגים במסגרת (בין אם מתחייבים מהוראות ונהלים ובין אם מקובלים מתוך מסורת ארגונית); • "אוזן קשבת" וסיוע לו בפתרון בעיות במסגרת התפקיד שממלא וככל שניתן גם בבעיות אישיות; • הקפדה על השתתפותו בישיבות צוות; • זימונו לאירועים המתקיימים במסגרת (כגון: ימי הולדת; חגים וכיו"ב).

אם יש במסגרת מספר מתנדבים חשוב לבנות עבורם פורום משותף (מפגשי פנים אל פנים; פורום וירטואלי) - בו יוכלו לשתף זה את זה בסוגיות רלוונטיות לפעילותם וכן לפתח קשרים חברתיים.

תפעול ותחזוקה -

מתנדבים הפועלים לאורך זמן במסגרת (כאמור - שירותית או משפחתית) הם פועל יוצא של השקעה מתמדת בליווי, הדרכה, ושימור שלהם - תוך מתן תגמולים, כמו-גם שימוש בכלי הערכה מותאמים. ליווי והדרכה: יכולתם של המתנדבים לבצע את עבודתם בצורה הטובה ביותר, לצאת בסיומה של תקופת ההתנדבות עם חוויה אנושית חיובית ומשמעותית ואף לפעול כשגריריהם של האנשים עם פיגור שכלי תלויה בליווי ובהדרכה לאורך התנדבותם. • הליווי הוא חלק מעבודת ניהול המתנדבים וכולל - קשר שוטף²⁹ (מותאם לתדירות ולקֶהֶף הזמן של עבודת המתנדב), מתן וקבלה של משוב למתנדב / מהמתנדב על אירועים וחוויות, וכן סיוע לפתרון בעיות המתעוררות תוך כדי הפעילות ההתנדבותית, תמיכה בקשיים עמם מתמודד המתנדב והכלתו.

²⁹ הקֶשֶׁר יכול להתבצע בשיחות קצרות כאשר המתנדב מגיע למסגרת, תוך כדי פעילותו ו/או בסיומה.

ההדרכה נעשית באופן מתוכנן, מתמקדת בסוגיות ובדילמות עקרוניות העולות מעבודת ההתנדבות ורצוי שתיערך בקבוצת מתנדבים (שלושה ואפילו זוג), כדי לאפשר למידת עמיתים.

שימור מתנדבים: פעולות המונעות נשירת מתנדבים, שמצריכות, אמנם, אנרגיות לא מבוטלות ועקביות מצד המסגרת המפעילה מתנדבים, אך שכרן בצדן. זאת מעצם ההתמדה של המתנדבים, אשר לה חשיבות רבה - במיוחד בקרב אנשים עם פיגור שכלי - הנקשרים בקלות לזולת ומתקשים להיפרד ממנו.

מודעות והבנה של הבט זה מחייבות כל מפעיל מתנדבים לגבש תפיסה וכלים לשימורם - בין אם מדובר בתפקידי התנדבות מתמשכת, המבוססת על שגרה (יומית או שבועית), ובין אם מדובר בהתנדבות אד-הוק (ממוקדת במשימה חד-פעמית)³⁰. הבסיס לשימור נמצא בשלבי המיון (זיהוי ראשוני של מניעים³¹; תיאום ריאלי של ציפיות) וההשמה (הגדרת תפקיד משמעותי), אך עיקרו בשלב התפעול והתחזוקה - במתן ליווי והדרכה (ראה סעיף קודם) וכן בעיצוב ובהענקה של תגמולים מסוגים שונים³², כגון: תעודות הוקרה, טקסי הוקרה; טיול מגבש; שדרוג התפקיד תוך יצירת עניין ואתגרים למתנדב.

לתשומת הלב: במרבית המסגרות המעסיקות עובדים נוצר במרוצת הזמן מערך תגמולים, אשר מתווספים לשכר המשולם ומהווים כלי ניהולי. הפעלת מתנדבים היא הזדמנות מצויינת לזהות את התגמולים (אישיים וכלל-צוותיים) הקיימים במסגרת הטיפולית ולבחון מה מתוכם רלוונטי גם למתנדבים.



לפניך שתי רשימות - באחת גורמים תומכי שימור ובשנייה גורמים לנשירה -

גורמי נשירה	גורמים תומכי שימור
■ תום חוזה ההתנדבות כנקודת ציון; ■ שינוי בנסיבות חיים (כגון: מעבר מגורים; כניסה למסגרת חדשה של לימודים / עבודה); ■ תחושה של מיצוי; ■ עומס ושחיקה, פחות זמן פנוי; ■ מחיר רגשי כבד; ■ קונפליקטים עם הצוות; ■ תסכול ואי מימוש ציפיות; ■ חוסר קידום וחוסר הערכה.	■ אתגרים ומשמעות במסגרת התפקיד; ■ מידת הבחירה בתפקיד; ■ יכולת המתנדב לאזן בין ההתנדבות לבין מחויבויות אחרות בחייו; ■ מניעים הזוכים למענה ליווי והדרכה מסודרים; ■ יחסים טובים עם המטופלים ועם הצוות; ■ שביעות רצון וסיפוק; ■ מערכת תגמולים.

ניהול נכון של המתנדבים מחזק גורמים המסייעים לשימור ומפחית גורמי נשירה.

³⁰ במרבית המקרים מתנדבי אד-הוק מגיעים באופן מאורגן ובקבוצות באמצעות גורם מעסיק עובדים (כגון: מפעל) או מסגרת חינוכית (כגון: בית ספר, מוסד להשכלה גבוהה). הקשר בין קבוצת המתנדבים לבין מסגרת הטיפול באנשים עם פיגור שכלי נעשית באמצעות ארגון, אשר מתווך ביניהם. כאן תפיסת השימור משתנה: משימור פרטני של המתנדב עצמו לשימור הקשר עם הארגון המתווך.

³¹ המסייעים בהמשך לבנות מערך תגמולים מותאם לצרכי המתנדבים.

³² הרחבה על הפרקטיקה של מתן תגמולים למתנדבים ראה בפרק ב3 - הדרכה ותגמול.

הערכה (evaluation) של פעילות המתנדבים:³³

- תורמת לניהול איכותי של המתנדבים ורלוונטית למספר תכליות :
 - זיהוי הקשר בין עלות המשאבים (זמן עובדים, עלויות כספיות ישירות וכיוצא בזה) הנדרשים להפעלת מתנדבים לתועלת המופקת מעבודתם³⁴ ;
 - הליך לשיתוף המתנדבים לאיתור של אתגרים וכיווני פעולה חדשים בתפקיד;
 - סיוע לשיפור תפקודם של המתנדבים - תוך השוואה של רצוי מול מצוי - כפי שמקובל בניהול משאבי אנוש;
 - הבנת הגורמים המסייעים לשימור המתנדבים לאורך זמן במסגרת הטיפול באנשים עם פיגור שכלי, כגון: שביעות רצון, הצלחות.
- הערכת פעילות המתנדבים יכולה להעשות בדרכים כמותיות (ציונים המבוססים על מספרים) ובדרכים איכותניות (משוב ותיאורים מילוליים). מומלץ לעשות שימוש משולב בשני הסוגים.

מספר תנאים נדרשים לביצוע הערכה מועילה:

- הגדרת מטרות להערכה ושימוש בתוצריה, כדי להעלות תובנות ולהסיק מסקנות לצורך שיפור והשבחה של עבודת המתנדבים;
- הגדרת תפקיד למתנדב ותיאום ציפיות עמו - בכתובים - עם כניסתו למסגרת. בלעדי זאת חסרה פעולת ההערכה נקודת מוצא להתייחסות.
- הקפדה על תיעוד (כתוב, מצולם) של פעולות ההערכה ושמירתו, כדי לאפשר הכנת דיווחים והשוואות של תוצרי ההערכה בפרקי זמן שונים;
- הקצאת משאבי זמן נאותים לצורך ביצוע הערכה: לשם כך חשוב ליידע את המתנדבים מראש ולכלול הצורך בהערכה בשלב החוזה עם המתנדב.

לתשומת הלב: מומלץ לקבוע מראש צמתי זמן להערכה. בשנה הראשונה לעבודת המתנדב במסגרת רצוי לקיים פגישות הערכה במהלך כל 3 / 6 / 12 חודשים. בהמשך - לפחות אחת לחצי שנה.



הכלים המקובלים להערכה הם - • שאלונים בכתב מסוגים שונים; • ראיונות (אישיים) ושיחות משוב.

³³ נבו, דוד (1989): הערכה המביאה תועלת - הערכת פרויקטים חינוכיים וחברתיים, תל אביב: הוצאת מסדה.
³⁴ ראה (Freeman 1997) - מצוין בהערת שוליים בעמוד 16 לעיל.



**חלק ב':
ארגז כלים להפעלת מתנדבים
בקרב אנשים עם פיגור שכלי**



ב.1. מיון והכנה - טרום כניסת המתנדב למסגרת או למשפחה

מה הן פעולות ההכנה הנחוצות לפני תחילת הפעילות של מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי?

בפרק זה נדון בהגדרת תפקידים למתנדבים - יחידים וקבוצות מאורגנות, מיון מתנדבים, תיאום ציפיות עמם, מהלכים להכנתם ולהקנייה של ידע חיוני - טרום כניסתם לפעילות.

הגדרת תפקידי התנדבות בקרב אנשים עם פיגור שכלי ניתן למיין תפקידי מתנדבים במסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי לשלושה מסלולים עיקריים: תומכים-טיפוליים, כמו - עזרה בהכנת שיעורי בית, חונכות אישית, ליווי בטיולים, הפעלת משחקייה, הפעלת חוג, הדרכה בקייטנה; טכניים, כמו - הסעות, תיקונים קלים; ארגוניים-מינהלתיים, כמו - מענה טלפוני, הדפסות ותיק, קיום אירוע לגיוס תרומות.

כל מסלול מציב דרישות שונות למתנדב: תפקידים תומכים-טיפוליים מצריכים מהמתנדב גישה אמפטית, סבלנות, סובלנות המנעות משיפוט, תקשורת טובה ותשומת לב לניואנסים בהתנהגות הזולת. תפקידים טכניים מחייבים, לעיתים, רישיון-נהיגה ולפי העניין - מיומנויות ביצוע בתחומים כגון: צביעה, נגרות, שרברבות; למילוי תפקידים ארגוניים-מינהלתיים נדרשים הקפדה על סדר, דייקנות, יכולות של התייחסות לפרטים, תיאום ודיווח. בהתאם לתפקיד גם - כושר קבלת החלטות, יכולת שכנוע, יכולת הפעלת אנשים ולעיתים אף כושר עמידה בלחצים.

בכל התפקידים יש צורך ביכולת עבודה בצוות וכן בשליטה במיומנויות תקשורת (בדגש על שיח, דיווח מילולי, מתן וקבלה של משוב).

הגדרת תפקיד היא מפרט כתוב הנערך לפני הראיון עם המתנדב - כך שניתן למסור לו עותק ממנה. המפרט הוא כלי חשוב בידי מפעיל המתנדבים ומסייע לנָוֹט באופן עקבי את כל שלבי העבודה עם המתנדב - החל במיון וכלה בהערכה.

הגדרת תפקיד³⁵ כוללת את המרכיבים הבאים -

- שם התפקיד: איך ייקרא התפקיד? יש חשיבות לתואר תפקיד מכבד, לדוגמה: "תומך" או "מלווה" עשוי להקפס מחמיא יותר מ"עוזר";
- תיאור המשימות הדרושות לביצוע התפקיד: באופן ברור ובפירוט, ככל שניתן;
- תיאור הכישורים והמיומנויות הנדרשים לביצוע משימות התפקיד;
- הכשרה והכנה הנדרשות לפני (או עם) הכניסה לתפקיד;
- המקום הפיזי בו תתבצע עבודת המתנדב;
- פירוט זמני עבודת המתנדב (ימים, שעות), תדירות;
- ציון הכפיפות: מי נותן הוראות למתנדב? מי אחראי על המתנדב? (שם ותפקיד)
- איש קשר - אם שונה מהממונה: מי מלווה את המתנדב ומסייע לו בפתרון בעיות? (שם ותפקיד)
- הדרכה: קביעת מסגרת ההדרכה - כולל מועדים ופרטי המדריך;
- פירוט תנאים מיוחדים למילוי התפקיד - ככל שקיימים.

הגדרת תפקידים למתנדבים במסגרת צריכה להתבסס על העקרונות הבאים -
נגזרת מצרכי המסגרת:

זיהוי של התחומים בהם יכולים מתנדבים לסייע, כגון: השגחה; תמיכה; ליווי; הדרכה, סיוע טכני-מינהלתי - תוך אבחנה והבדלה בין תפקידים שממלאים אנשי צוות בשכר לבין תפקידי המתנדבים ויצירת ייחוד, ככל שניתן, לתפקידי המתנדבים.

לדוגמה: רכז קבוצה במע"ש אחראי (יחד עם אנשי צוות אחרים רלוונטיים) להכנת תוכנית קידום למטופל מסוים. מתנדב יכול להיות אחראי לאמן ולהדריך את המטופל ביישום חלק מתוך תוכנית הקידום על פי הנחיות של רכז הקבוצה.

מאפשרת בחירה:

מומלץ לאפשר, ככל שניתן, למועמד להתנדבות לבחור תפקיד מתוך מספר אפשרויות, שמוצעות לו במסגרת.

בנויה מהפשוט אל המורכב:

כדאי לשקול הגדרת תפקיד בסיסי וממוקד המתאים למתנדב, שיכול להקדיש זמן נתון ומוגבל, יחסית. למתנדבים שמועסקים בהקף שעות משמעותי (כגון: מתנדבי השירות האזרחי-לאומי המועסקים כ-40 שעות שבועיות או בני נוער המתנדבים לקייטנות, שאורכות מספר ימים / שבועות) ניתן ליצור "אשכול" מורכב של מספר תפקידים בסיסיים - תוך התאמה פרטנית למתנדב.

³⁵ מתכונת להגדרת תפקיד ראה בפרק 11 - כלי עזר - בעמוד 56 - להלן. הגדרת התפקיד היא חלק מחוזה - הסכם שנקבע בין המסגרת לבין המתנדב, ראה בעמוד 66.

מיון ותיאום ציפיות עם המתנדב

ככלל - מיון הוא תהליך של בחירת המתנדבים המתאימים ביותר לתפקיד על בסיס יכולתם להצליח בו מתוך מאגר המעוניינים בתפקיד. כל זאת על סמך כישורי המתנדב, אישיותו, מניעיו להתנדבות וניסיונו המקצועי.

אנשים עם פיגור שכלי מוגדרים כחסרי ישע³⁶ ועל-כן נדרש להקפיד על מיון המשלב מתנדבים מתאימים בלבד - גם אם יש רק מועמדים מעטים.

המיון אמור לבחון את המועמד להתנדבות בהבטים הבאים:

- האם אכן מתאים באופן כללי לעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית ובאופן ספציפי לתפקיד?
- האם יוכל לספק יחס הולם ושירות נאות למטופל/ים?
- האם מסוגל להשתלב בצוות הקיים - עובדים בשכר ומתנדבים ותיקים?
- האם יכול לייצג באופן נאות את הארגון בו אמור להתנדב?

לתשומת הלב: תהליכי מיון אפקטיביים הם בעלי ערך רב בכמה מישורים - יוצרים אתגר ומחזקים מוטיבציה של המועמדים, כאשר מעבירים מִסָּר שקשה להתקבל כמתנדב למסגרת. מגבירים את מידת ההלימה בין המתנדב למסגרת אף יותר מאשר תהליכי הכשרה והדרכה, מה גם שהתהליכים האחרונים יקרים יותר. תומכים בהתמדה והישארות לאורך זמן של המתנדבים וחוסכים תהליכי מיון מחודשים הנובעים מתחלופת יתר.



במקרים בהם משולבת במסגרת קבוצת מתנדבים מאורגנת למשימות חד-פעמיות במסגרת - לא מתקיים, אמנם, הליך של ראיונות מיון אישיים, אך אין לדלג על תיאום הציפיות, שייעשה עם איש הקשר לקבוצה. כאן יכול תיאום הציפיות תיאור של מאפייני המסגרת והאוכלוסייה המטופלת בה, קבלת מידע על המתנדבים

³⁶ נוסח החוק מופיע בתע"ס 1.3 - "חוק העונשין (תיקון מספר 26) התש"ן-1989 פגיעה בקטינים ובחסרי ישע"

ראה אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים בקישור הבא -

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/B55E1F1E-D4B6-4DD4-8AB3-7C5F67A71F39/0/13.pdf>

בחלק ממסגרות הטיפול באנשים עם פיגור שכלי משולבים אנשים, שמורשעים בדין אך ללא מאסר בפועל וממלאים בהוראת בית המשפט שירות לתועלת הציבור - של"צ. חלק מהמסגרות נמנעות מקליטת מתנדבים אלה. ככלל נדרשות המסגרות לקבל מכל מועמד (ממין זכר) לעבודה - בשכר או בהתנדבות - אישור ממשטרת ישראל שאין הוא עבריין מין. האישור יינתן לפי בקשת האדם עצמו - כי אין מניעה להעסיקו.

ופרטי הרקע שלהם, הסבר על המשימות שימלאו המתנדבים, התייחסות לקשיים אפשריים וקביעת איש קשר לפתרון בעיות מתוך צוות המסגרת. מומלץ במקרים אלה להכין דף-מידע כתוב³⁷, שיחולק למתנדבי הקבוצה המאורגנת לפני הגיעם למסגרת.

כלי המיון השכיח הוא ראיון - בין אם נערך באופן אישי ובין אם נוסף לו ראיון בקבוצה. הכנה לראיון כוללת - קריאה של מסמך קורות חיים, אותו מתבקש המועמד להתנדבות להכין, ושל שאלון רקע (מטעם המפעיל); תכנון מהלך הראיון על בסיס בחירה וניסוח של שאלות (פתוחות, סגורות) - כפי שמתבקשות מהגדרת התפקיד³⁸.

נושאים לגביהם נחוץ לאסוף מידע לקראת הראיון ובמהלכו כוללים - השכלה; ניסיון תעסוקתי והתנדבותי - קודם; הֶכָרוֹת וידע קודם של המועמד על אנשים עם פיגור שכלי; מניעי ההתנדבות: סיבות להתנדבות - בכלל ובקרב אנשים עם פיגור שכלי - בפרט; מיומנויות וכישורים רלוונטיים לעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית; קשיים שצופה בעבודת ההתנדבות - כיצד רואה עצמו מתמודד עמם? איך פותר בעיות?³⁹; ; ציפיות מההתנדבות; השתלבות בעבודת צוות - נקודות חוזקה ונקודות תורפה; נכונות לקבל הדרכה; מידת הזמינות ומחויבות לתפקיד - נוכחות בזמן ובמקום, דיווחיות.

מיומנויות עריכת ראיון לקבלת מתנדב מצריכות -

- יכולת אבחונת של המראיין;
- יחס מכבד, הוגן ואנושי כלפי המועמד להתנדבות;
- יכולת לשקלל מידע ממקורות שונים⁴⁰ ולקבל החלטה מושפלת;
- מוכנות רגשית לדחות מתנדבים בלתי מתאימים.

מומלץ לנהל ראיונות - במיוחד ראיונות קבוצתיים - על ידי צמד מראיינים. כך אחד מהם מוביל את הראיון והשני מתרשם ומתעד. ניתן לשלב מתנדבים ותיקים בראיונות של מתנדבים חדשים (אישיים וקבוצתיים). ניהול הראיון חשוב שייעשה באווירה נינוחה, תוך יצירת דיאלוג והימנעות מהבעת התרשמות שלילית, גם אם המועמד מבטא דחייה וקושי ביחס לאנשים עם פיגור שכלי. כמובן - יש לאפשר למראיין להעלות שאלות⁴¹, ככל שיחפוץ.

³⁷ דף מידע למתנדבים המגיעים בקבוצות למשימות חד-פעמיות רצוי שיכלול - תיאור של המסגרת ופעילותה, תיאור של אוכלוסיית מקבלי השירות במסגרת כולל קשיים, יכולות וכישורים, הסבר על המשימה, פרטי איש הצוות כולל מספר טלפון לפתרון בעיות.

³⁸ ראה דגמים של * מבנה ראיון; * שאלון רקע בפרק 11 - כלי עזר.

³⁹ ניתן להשתמש במצבים ובאירועים המצריכים חשיבה של פתרון בעיות.

⁴⁰ כגון: שאלון רקע, קורות חיים, התרשמות מהראיון.

⁴¹ גם אם המראיין אינו מציג שאלות אלה - מומלץ למראיין להעלותן ולתת עליהן תשובות מספקות.

רצוי שהמראיין ייערך מראש עם תשובות לשאלות נפוצות, כגון - * מה היא המסגרת הקולטת? * מה מאפיין את האנשים עם פיגור שכלי במסגרת? * מה עלי לעשות במסגרת התפקיד? * באיזה הקף? באיזו תדירות? * מי יהיה ממונה עלי? * האם יהיו לי הוצאות במסגרת עבודת ההתנדבות? * מי יממן אותן?

ראיון קבוצתי מתאים למצבים בהם יש בו-זמנית מספר מועמדים להתנדבות ויש עניין לבחור את המתאימים ביותר, לדוגמה: קבוצה של בנות שירות אזרחי-לאומי המבקשות כולן להתנדב למסגרת מסוימת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי.

בראיון קבוצתי מוצע להציג את פעילות המסגרת ולתאר את המטופלים בה וכן להעמיד לדיון סוגיות אופייניות לעבודת מתנדבים עם אנשים מוגבלים בשכלם, כגון:

איך תפעלו אם האדם יתקשר אליך שוב ושוב לטלפון הנייד, כאשר אתה עסוק בעניינך שלא בזמן פעילותך במסגרת / במשפחה?
איך תגיבו למראה אדם מרייר?
מה תעשו אם האדם צועק בלי הרף? מרביץ לעצמו?

סיכום הראיון כולל שלושה שלבים:

- סיום השיחה עם המועמד להתנדבות תוך בדיקה עמו - האם רואה עצמו מתאים / לא מתאים להתנדבות בקרב אנשים עם פיגור שכלי?
- תהליך המיון מסתיים אם המועמד להתנדבות מודיע למראיין שאינו רואה עצמו פועל עם אנשים מוגבלים בשכלם.
- לאחר מכן (המראיין עם עצמו או עם שותף לראיון) - תיעוד התרשמויות וקבלת החלטה - האם המועמד מתאים למסגרת? לתפקיד במסגרת?
- לבסוף - יצירת קשר של המראיין עם המועמד להתנדבות ומתן תשובה - חיובית או שלילית - על קבלה למסגרת ולתפקיד.

אם אתה כמראיין סבור שהמועמד להתנדבות אינו מתאים למסגרת המסוימת, או אינו מתאים בכלל לעבודה עם אנשים מוגבלים בשכלם - אָמור לו זאת באופן החלטי, מכבד וענייני והאזן לתגובותיו בסבלנות. כך יצא בהרגשה טובה - ללא קשר להמשך פעילותו כמתנדב.

לאחר תהליך המיון וקבלת המתנדב יש להחתים אותו על הטפסים הרלוונטיים: פרטים אישיים, ביטוח, ויתור סודיות⁴², שמירת סודיות, חוזה התנדבות.

⁴² הסיבה לצורך בויתור סודיות - ראה בהערת שולים בעמוד 31 לעיל. דגם של טופס בפרק 1א - כלי עזר.

הכשרה והכנה של המתנדב לקראת הכניסה לתפקיד

שואלת מארגנת מתנדבים צעירה⁴³: "אני וכמה חברים ארגנו אירוע התנדבותי במערך דיור לאנשים עם פיגור שכלי בגילאי 21+ באזור הדרום. רציתי לשאול: מה חשוב להבהיר למתנדבים לפני שמגיעים לשם? ומה אפשר להגיד להם שאולי יגרום להם לא להירתע מהאנשים המקסימים האלה...?".

הכשרת מתנדבים - טרם כניסתם לתפקיד במסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי או למשפחה - חיונית מאוד. לתהליך ההכשרה מספר ייעודים חשובים:

- חשיפה לעולם הפיגור השכלי באוריינטציה לתפקיד ההתנדבותי.
- חיזוק המוטיבציה ויצירת מחויבות רגשית בין המתנדבים לבין תחום הסיוע לאנשים מוגבלים בשכלם;
- הקנייה של ידע⁴⁴ וכלים מקצועיים למתנדבים;

משך ההכשרה משתנה לפי רמת המקצועיות ומידת המיומנות הנדרשות מהמתנדבים. ניתן ורצוי לבצע הכנה קצרה גם למשימות התנדבות חד-פעמיות. יש ערך רב להערכת ההכשרה לתפקיד⁴⁵ באמצעות מדידה כמותית ואיכותית, אשר מחייבת הצבה מראש של מטרות, יעדים ומדדי הצלחה.

לתשומת הלב: להכשרה טרום הכניסה לתפקיד יש ערך ומשמעות בעיקר אם בהמשך עבודתו זוכה המתנדב להדרכה שוטפת הכוללת העשרה מבחינת תוכן, וכן לסיוע מובנה בהתמודדות עם בעיות המתעוררות מתוקף מילוי התפקיד ולפתרון



לצד מרצים ומנחים מקצועיים מומלץ לשלב בכל תוכנית הכשרה מתנדבים ותיקים וכן אנשים עם פיגור שכלי, שיוכלו לספר את סיפורם האישי, להמחיש ולהדגים את משמעותה, ערכה ותועלתה של התנדבות זו ולשמש דמויות הזדהות למתנדבים.

⁴³ השאלה, שכותרתה - "התנדבות במערך דיור לאנשים מיוחדים" הופיעה (ב-25.12.2010) בפורום משפחות עם פיגור שכלי בקישור הבא

<http://www.tapuz.co.il/tapuzforum/main/forumpage.asp?id=686>

תודה לעמיתם רז - מנהל הפורום, שהביא את השאלה ותשובה בצדה לקהילת הידע - פיגור שכלי, ראה: קבוצות דיון / נושא לדיון / מה חשוב להגיד לאנשים "רגילים" כדי שלא יירתעו מאנשים עם פיגור, (פורסם ב-25.12.2010).

⁴⁴ ראה להלן - דף מידע: מאפיינים של אנשים עם פיגור שכלי והתקשורת עמם, עמוד 38, להלן.

⁴⁵ ראה אצל נבו (1989) המוזכר בהערת שולים בפרק א, עמוד 26, לעיל.

מבנה מומלץ לתוכנית הכשרה⁴⁶ כולל את יחידות התוכן הבאות -
 "אני כמתנדב"; מאפייני האנשים עם פיגור שכלי; מאפייני המסגרת הקולטת⁴⁷; מאפייני התפקיד; עבודת
 צוות; פעילות במצבי חירום - כמפורט להלן:

הנושא	פירוט ודגשים	סוגיות לדיון
אני כמתנדב	גיבוש הזהות העצמית כמתנדב; זיהוי כישורים אישיים; העצמה לתפקיד.	איך אני מציג את עצמי? ⁴⁸ איך אני מתמודד עם שינויים ומעברים? איך אני מתפקד במצבי לחץ? כיצד אני יכול להיעזר
מאפייני האנשים עם פיגור שכלי	ערכים, תפיסות ועקרונות המתייחסים לאנשים עם פיגור שכלי; מושגים מרכזיים בתחום הפיגור השכלי; רמות שונות של פיגור שכלי ומאפיינים שלהן; האדם - יכולות עם מגבלות ⁴⁹ - כישורים קוגניטיביים, חברתיים, תקשורתיים והתנהגותיים; אפיוני האדם הנזקק לטיפול סיעודי; התנהגות מאתגרת (בעיות התנהגות) בקרב אנשים עם פיגור שכלי; התנהגות מינית.	מה דומה ומה שונה בין אנשים עם פיגור שכלי למתנדבים? איך נזהה את רגשותינו כמתנדבים ביחס לאנשים עם פיגור שכלי? איך נתמודד עם תחושות של רחמים, חשש, בלבול?
מאפייני המסגרת הקולטת	תחומי הטיפול באנשים עם פיגור שכלי - חינוך, תעסוקה, דיור, פנאי; חקיקה הנוגעת לאנשים עם פיגור שכלי ורלוונטית למתנדבים הנמצאים בקשר עם אנשים מוגבלים בשכלם, כולל - "חוק העונשין (תיקון מספר 26) התש"ן-1989 פגיעה בקטינים ובחסרי ישע" המטיל חובת הדיווח על עובדים ומתנדבים (ראה הערת שוליים בעמוד 5/ב לעיל); "חוק למניעת הטרדה מינית התשנ"ח - 1998" ⁵⁰	"מה נעשה כאשר...?" - דיון על בסיס של תיאורי מקרים ומשחקי תפקידים הנוגעים לפגיעה בחסרי ישע.
מאפייני התפקיד	אתיקה מקצועית בעבודת המתנדב: שמירה על סודיות; דיווחיות. קשרי המתנדב עם המוטבים בעבודתו, עם בני משפחותיהם, עם אנשי הצוות - ממונים ועמיתים; אסטרטגיות לסיוע אישי לאנשים עם פיגור שכלי (רמיזה, הכוונה, שיקוף, חיזוק) תוך מתן מרחב לעצמאות המטופל. לפי העניין - ארגון משחקים והפעלות לאנשים עם פיגור שכלי.	מה הם גבולות התפקיד של המתנדב? מה מותר ומה אסור לעשות במסגרת התפקיד? איך להימנע משיפוטיות? איך להתמודד עם קונפליקטים?
עבודת צוות	מאפיינים של עבודת צוות; חלוקת תפקידים בצוות; תקשורת ושיתוף פעולה בצוות; התמודדות עם קונפליקטים.	מה לעשות במצב של קונפליקט בין המתנדב לבין איש צוות?
פעילות במצבי חירום ⁵¹	סדנת עזרה ראשונה; אפיון מצבי חירום ושגרת חירום בהקשרים שונים, כגון: התפרצות אלימה של אדם עם פיגור שכלי; אירוע שריפה; מצב מלחמתי; שגרת מלחמה.	כיצד על המתנדב לפעול במצבי חירום שונים?

⁴⁶ מעובד מתוך טיוטת מסמך שחִבְרָה דר' דליה טל עבור קרן "שלם", ראה פרטים בעמוד 4 - לעיל.
⁴⁷ מסגרות שכיחות לקליטת מתנדבים הן כאמור - מחלקות לשירותים חברתיים (השמה במשפחות); מעונות-יום (לגיל הרך); מסגרות יומיות לבני 21+; מע"שים; מסגרות דיור חוץ-ביתי; מסגרות חינוך ופנאי (בין אם מופעלות על ידי הרשות המקומית ובין אם על ידי עמותות בקהילה); תנועות נוער. ההכשרה תתמקד, ככל שניתן במאפייני המסגרת אליה יצטרפו המתנדבים.
⁴⁸ הצגת עצמי כמתנדב נעשית בהקשרים שונים: לפני המשתתפים בתכנית ההכשרה; לפני אנשי צוות במסגרת / בני המשפחה; לפני האנשים עם פיגור שכלי.
⁴⁹ לצד קשיים ואתגרים עם מתמודד אדם עם פיגור שכלי (בהתאם למצבו) חשוב להדגיש את יכולותיו וכישוריו.
⁵⁰ נוסח החוק ראה בקישור הבא: http://www.knesset.gov.il/review/data/heb/law/kns14_harassment.pdf
⁵¹ ראה גם: התמודדות עם מצבי לחץ ומשבר במסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי: עֶרְכָּת הדרכה, בקהילת הידע - פיגור שכלי.

- הקפן של תוכניות הכשרה נע בין 16 שעות ל-100 שעות⁵² (כגון: במסגרת עמותות שירות אזרחי-לאומי). לפניך המלצות ושיקולי דעת לבניית תוכנית הכשרה מפורטת:
- הערך את פרק הזמן העומד לרשותך ולרשות המתנדב לצורך הכשרה טרום הכניסה לתפקיד ובחר בהתאם את תכני ההכשרה והקפם. ניתן לבנות מערכי למידה מודולריים ולהעמיק בנושאים גם תוך כדי עבודת המתנדב (On The Job Training).
 - השתמש באמצעים מפעילים, מוחשיים וחוויתיים, כגון: עבודה בסדנאות; תיאורי מקרה לצורך ניתוח אירועים; סיפורים אישיים של מתנדבים ושל אנשים עם פיגור שכלי; משחקי תפקידים עזרים אור-קוליים, כמו - סרטים, מצגות; סיורים.
 - צייד את המתנדבים בדפי תצפית בהם יתבקשו לתאר את הפעילות, את מאפייני האוכלוסייה, את התרשמותם ואת שאלותיהם. מומלץ להיעזר ב"תצפית משתתפת" של המתנדבים לצורך דיון בשאלות שמתעוררות על ידי המשתתפים.

הכנת קבוצות מתנדבים מאורגנות למשימות חד פעמיות⁵³

ניסיון מהשטח⁵⁴: "במסגרת עבודתי כרכזת ספורט ב"אקים" אני עובדת מול תלמידי תיכון וסטודנטים מתנדבים לקראת אירועים משותפים. בתהליך ההכנה ובישיח אודות אנשים עם פיגור שכלי - אני מדגישה שאלו אנשים בעלי רגשות בדיוק כמו של אנשים "רגילים" וזכותם להיות חלק בלתי נפרד מהחברה הישראלית. (אני) מעצימה את פעולת ההתנדבות כשליחות למען עתיד טוב יותר - לא רק למען אנשים עם פיגור שכלי - אלא לחברה הישראלית בכלל. בנוסף, אני חושבת שיש לתת לגיטימציה לחשש, לפחד לרתיעה ולתחושת האי נוחות אותה חשים לעיתים המתנדבים. לעיתים מעשה התנדבות הוא מפגש ראשון בין המתנדב לבין אוכלוסייה של אנשים עם פיגור שכלי ויש לכבד את החששות בדיוק כמו שמכבדים חשש לפני מפגש ראשון עם טיסה במטוס... שמתי לב שבמקום שבו ניתנת לתלמידים האפשרות ללכת מעט אחורה, לנוח טיפה, לאסוף את עצמם ולחזור לפעילות - הם מרגישים נינוחים יותר, משתחררים מהר יותר והפעילות מרקיעה לשחקים".

⁵² ראה לדוגמה - ידיעון משתלמים תשע"א - א' - 2010/11, הוצאת קרן "שלם", עמודים 23-24.

⁵³ Doing Good Well: Engaging Ad Hoc Volunteers: A Guide for Non-profit Organizations, (2008), National Volunteer & Philanthropy Centre, Singapore

מופיע בקישור הבא:

<http://www.nvpc.org.sg/Library/Documents/Publications/Engaging%20Ad%20hoc%20Volunteers-%20Final%20-30%20Jan.pdf>

⁵⁴ מצוטט מתגובתה של שרית כהן-חכם בקהילת הידע - פיגור שכלי, ראה: קבוצות דיון / נושא לדיון / מה חשוב להגיד לאנשים "רגילים" כדי שלא יירתעו מאנשים עם פיגור? (פורסם ב-28.12.2010).

ארגונים שונים מציעים מעת לעת כוח אדם התנדבותי למסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי. בין הארגונים נמצא - בתי ספר, מוסדות להשכלה גבוהה, יחידות של צה"ל ושל משטרת ישראל וכן מפעלים ותאגידים עסקיים. המתנדבים מגיעים באופן מאורגן לפרק זמן נתון ומהווים אתגר כפול למנהל המסגרת:

- כיצד להפיק ממתנדבים אלה את המיטב לטובת האנשים עם פיגור שכלי במסגרת?
- כיצד לשלבם בלי לשבש את סדר היום ושגרת הפעילות הנחוצים למטופלים?

יש בקבוצות מתנדבים מאורגנות, גם אם הן מגיעות למשימות חד-פעמיות, מספר יתרונות, ביניהם:

- מעניקות הזדמנות לאנשים עם פיגור שכלי לחוות קשר של התעניינות ותרומה, (גם אם הוא קצר וחד-פעמי) עם אנשים נורמטיביים, שאינם במעגל החיים היומיומי שלהם;
- משימות התנדבות חד-פעמיות עשויות להעשיר את שגרת המסגרת הטיפולית;
- מאפשרות למתנדבים, שאינם במגע עם אנשים עם פיגור שכלי, להכירם ולהתרשם מהם באופן ישיר ולגלות שהמשותף ביניהם עולה על המפריד;
- פעילות המסגרת נחשפת במיטבה לציבור אנשים, שיכולים להיות שגרירי רצון טוב בקהילה.

תחילה מומלץ לזהות משימות שמתנדבים יכולים למלא באופן חד-פעמי⁵⁵, לדוגמה:

- * צביעה ושיפוצים קלים; * עבודות שתילה וגינון; * הפעלות ספורט (עם או בלי עזרים) בחצר המסגרת;
- * הופעה מוסיקלית; * שירה בציבור; * צפיה משותפת בסרט או בהצגה;
- * הכנת קישוטים למתקן המסגרת יחד עם האנשים עם פיגור שכלי; * הכנת ארוחה משותפת; * השתתפות באירועי חגים ובאירועי יום הולדת; * סיוע למילוי משימות עבודה דחופות במע"ש; * הבאת שי לאנשים עם פיגור שכלי וחלוקתו; * ארגון אירוע התרמה / סיוע לבזאר לגיוס משאבים; * הצטרפות המתנדבים לטיול של מקבלי השירות במסגרת; * קומזיץ משותף וכיוצא בזאת.

כדאי להכין כרטיסי מידע כתובים ובהם תתואר כל משימה חד-פעמית לקבוצת מתנדבים⁵⁶, יוגדרו, ככל שניתן מועדים נוחים ומועדפים בלוח הזמנים השבועי לקליטת הקבוצה, ימונה נְכָז לאירוע מתוך הצוות, ייקבעו התנאים לביצועה, כגון: מספר מינימלי - מקסימלי של מתנדבים שיכולים להגיע ולהשתלב בו-זמנית במסגרת, ציוד ומכשור נדרשים.

⁵⁵ ראה באתר "חֶבְרָה טובה" - המקשר בין ארגונים המציעים פעילויות התנדבות חד-פעמיות לבין מתנדבים, בקישור הבא: <http://www.hevratova.org.il>.

⁵⁶ המתנדבים הקבועים במסגרת יכולים לסייע בכך.

דף מידע: מאפיינים של אנשים עם פיגור שכלי והתקשורת עמם

שכיחות האנשים עם פיגור שכלי נעה בין 2.5% ל-3% מהאוכלוסייה הכללית. המושג "מוגבלות שכלית" מאגד בתוכו סוגים שונים של תופעות ותסמונות⁵⁷, אשר המשותף לכולן הוא הפגיעה בתפקודים קוגניטיביים (קְשָׁרִים שכליים) והסתגלויות (בתחומי חיים שונים) המתגלה לפני גיל 18. החוק בהגדרתו מבדיל בין אדם עם פיגור שכלי לבין אדם חולה נפש.

פיגור שכלי ממזין למספר רמות (קל, בינוני, קשה, עמוק), כאשר המדדים לקביעתן הם רמת התמיכה הנדרשת לצורך התנהלות בחיי היומיום ומידת ההזדקקות לטיפול ולתמיכה, כדי שאדם יתפקד בתחומי החיים המצופים ממנו. הקושי העיקרי של בני אדם עם פיגור שכלי הוא בלימוד - בין אם מבוסס על למידה ספונטנית (התפתחותית, אקראית) ובין אם במסגרת למידה פורמלית (מובנית).

אנשים עם פיגור שכלי מתקשים לקלוט, לעבד, להפנים ולהשתמש במידע חיוני - בראש ובראשונה כדי להתקיים, לספק את צורכיהם ולהתנהג כמצופה בחברה שלהם. במצב של פיגור קל האדם זקוק בעיקר לתמיכה ולהכוונה. במצב של פיגור בינוני האדם זקוק להדרכה קבועה - כדי לבצע פעולות יומיומיות חיוניות. במצב של פיגור קשה יש צורך בתמיכה תמידית בשלושה תחומי חיים, לפחות, ולבצע עבור האדם פעולות יומיומיות חיוניות (כגון: האכלה, רחצה). במצב של פיגור עמוק האדם נזקק לתמיכה תמידית בכל תחומי החיים.

אנשים עם מוגבלות שכלית דומים לנו. מרביתם רוכשים יכולת תקשורתית (הבנה ושיח). חלקם מסוגלים לתפקד בחברה בכוחות עצמם - אם יקבלו הדרכה מתאימה. יש להם רגשות וצרכים דומים לשלנו. ייתכן שיהיו להם יכולות ברמה גבוהה בתחומים שונים. יש להם מזג ואופי כמו לכל אדם אחר. בדרך כלל, הם חביבים לסובבים אותם ושמחים לתקשר עמם⁵⁸.

בהיותם בוגרים - מרבית בני האנשים עם פיגור שכלי משולבים בתעסוקה וכן במסגרות דיור מחוץ למשפחתם - במטרה לנהל אורח חיים כמקובל בחברה ועצמאי, ככל שניתן.

⁵⁷ ראה סקירה מפורטת של עמינדב, חיה (2006): "פיגור שכלי - הגדרות, רמות, סיבות ותסמונות שכיחות", בתוך: אקימדיע - מדריך מידע, זכויות ושירותים לאדם עם פיגור שכלי ובני משפחתו, תל אביב: הוצאת אקים-ישראל וקרן "שלם", עמודים 22 - 37. קישור למאמר - <http://www.akim.org.il/uploads/akimey.file/pigur.htm>.

⁵⁸ ישנם אנשים עם תסמונות דאון מסיימים לימודים תיכוניים, חלקם מתגייסים לשירות בצה"ל, מתקבלים לעבודה ואף למוסדות להשכלה גבוהה. אנשים עם תסמונת איקס שביר (נחשבת לסיבה השכיחה ביותר לפיגור בינוני עד קשה) ניחנים בחוש הומור, נהנים מאינטראקציה חברתית ומרכישת חברים חדשים. בני אדם עם תסמונת וויליאמס הם בעלי אופי פתוח וחברותי, שמחים, ניחנים בזיכרון מעולה בכל הנוגע לפרטים קטנים וכן בכישורי שפה. לרבים מהם יש נטיות מוזיקליות. בני אדם עם תסמונת פראדר ווילי לומדים בבתי ספר, נהנים מפעילויות חברתיות ומסוגלים להשתלב בעבודה.

ב2. קליטה וליווי - במהלך הפעילות ההתנדבותית

מה עלינו לעשות כדי לקלוט באופן נכון ומתאים את המתנדבים?
בפרק זה נפרוש מספר אמצעים התומכים בהשתלבות של המתנדבים

כניסת המתנדב לתפקיד

בתקופת התחלת עבודתו מאמת המתנדב את ציפיותיו נוכח המציאות במסגרת הקולטת. תקופה זו משמעותית מאד לגבי עצם השתלבותו והתמדתו. בפרק זמן זה עלולות להיווצר, לעיתים, אי-הבנות ואכזבות - הן מצד המתנדב עצמו, שהתפקיד ו/או המסגרת אינם עומדים במבחן הציפיות שלו, והן בקרב המסגרת המפעילה - אם מתגלה שהמתנדב אינו עונה על דרישותיה ואולי אף נוצרת מעמסה על הצוות בשכר. שורשיהם של חיכוכים בין המתנדבים לבין הקולטים אותם נעוצים, בדרך כלל, בתקופה זו. אי-שביעות רצון - בין מצד המתנדב ובין מצד הצוות בשכר גורמים להפרעות ולרעשים במסגרת - המפירים את התנהלותה ואת האיזון בה.

השמה של מתנדב מחייבת את מנהל המסגרת לבנות מנגנון קליטה מתאים. תחילה יש להכין ולשתף את אנשי הצוות וככל שניתן - את האנשים עם פיגור שכלי המטופלים במסגרת. מרכיבי ההכנה (אפשרית, כמובן, בישיבת צוות) כדאי שיכללו -

- הסבר על הצורך והערך שבעבודת מתנדבים;
- מתן מידע על סוגים של משימות ותפקידים למתנדבים שישולבו במסגרת. זו הזדמנות לערב את אנשי הצוות באיתור צרכים ולבקשם להעלות רעיונות והצעות למשימות / תפקידים למתנדבים; הזמנה של עובדים לשמש אנשי קשר / מלווים המסייעים למתנדבים בקליטתם - תוך חשיבה, הגדרה ותיאור של תפקיד איש הקשר / המלווה מתוך הצוות;
- דיון על קשיים העשויים להיות בקליטת מתנדב/ים, חשיבה וגיבוש של המלצות (ונוהל) לפתרון.
- במקרים בהם יש או היה ניסיון בהפעלת מתנדב/ים במסגרת - כדאי לשחזר הצלחות ואתגרים בקליטת המתנדבים וכן את אופן הטיפול בהם.

במקביל חשוב לספר למטופלים על הצטרפות של מתנדב (תוך ציון שמו) לצוות - "כדי לעבוד אתנו ולעזור לכולנו".

בעת שהמתנדב מגיע ליומו הראשון במסגרת - חשוב לערוך לו הכרות אישית עם אנשי הצוות, עם מתנדבים אחרים, עם המטופלים וככל שניתן עם בני המשפחות. מסירה של דף קשר למתנדב, הכולל את שמות אנשי הצוות והמתנדבים, תפקידיהם וכן כתובות מקום המגורים, מספרי טלפון וכתובות של דואר אלקטרוני - היא דרך נוספת לחבר ולשלב את המתנדב לצוות. במסגרות הנוהגות לשלוח, באמצעות דואר אלקטרוני, הודעות קבוצתיות לצוות (עובדים בשכר ומתנדבים) - תצורף לרשימה גם כתובתו של המתנדב החדש.

איש קשר מבין חברי הצוות יכול לסייע מאד לקליטת המתנדב על ידי חניכה אישית. משימותיו העיקריות של איש הקשר הן -

- לספק מידע על תפקידם של אנשי הצוות, על דרכי העבודה ונהלי המסגרת;
- להציע דרך או דרכים מומלצות ליצור קשר ותקשורת עם המטופלים - כל אחד בהתאם למצבו ולתפקודו;
- לשמש כתובת ומענה לשאלות שוטפות של המתנדב, לסייע לו בפתרון בעיות תוך כדי עבודתו ולכווננו, לפי העניין, לבעלי תפקידים במסגרת.

איש קשר מתפקד כעמית למתנדב. יש לשקול מינוי של מתנדב ותיק ומנוסה לתפקיד איש קשר. בין אם מדובר בעובד בשכר ובין אם מדובר במתנדב ותיק - יש בתפקיד איש קשר אפשרות להעשיר את תפקידו הקבוע של העובד או המתנדב.

תפקיד איש הקשר למתנדב עשוי להיות מוגבל לפרק זמן של מספר שבועות ראשונים (או מספר חודשים - בהתאם לתדירות בואו של המתנדב). זאת עד אשר יכיר המתנדב באופן משביע רצון את המסגרת ודרכי העבודה בה.

לכל מתנדב אמור להיות ממונה ישיר - המוסמך לפקח על עבודתו, לקבל דיווחים על תפקודו, לתת לו הוראות ולשנות את המטלות והמשימות בתפקידו (בשיתוף המתנדב - ככל שניתן) וכן להעריך את עבודתו. על פי שיקול דעתו של מנהל המסגרת ניתן לאחד בין שני התפקידים - איש קשר וממונה ישיר.

לתשומת הלב: הטכנולוגיה יכולה לסייע ברישות המתנדבים ובקליטתם⁵⁹.



⁵⁹ רשת האינטרנט ורשתות הטלפון הסלולרי תורמות מאד לפיתוח קשרים, במיוחד בקרב בני נוער וצעירים. רשימות קשר של המתנדבים והצוות (הכוללות כתובות של דואר אלקטרוני ומספרי טלפון נייד) מאפשרות חיבור "כולם לכולם" באמצעות העברת מסרונים - SMS ופתיחת קבוצה, לדוגמה Facebook. ניהול של קבוצה חברתית ברשת יכול להעשות על ידי מתנדבים.

אם יש קושי בקליטת מתנדבים במסגרת - בעיקר על רקע אי-השתלבותם - תוכל לנקוט בצעדים הבאים:

- אִפְשֵׁר קבלת החלטות לכל אחד: אם אנשי הצוות נדרשים לפעול עם מתנדבים באופן שונה (אפילו במעט) מהמוכר להם, תן להם לחוש שהשליטה בידיהם וכי ביכולתם לבחור ולקבל בעצמם החלטות המותאמות לציפיות הניהוליות מהם;
- בִּקֵּשׁ משוב: עודד את אנשי הצוות להציג סוגיות ואתגרים בעבודת המתנדבים, וכן להעלות רעיונות ופתרונות להתגבר על מחסומים המקשים על שילוב המתנדבים;
- שִׁתָּף בהצלחות: אלה מאפשרות להציב באופן קבוע את נושא ההתנדבות על סדר היום ולהעביר מִסָּר בדבר ערכם וחיבותם של המתנדבים.

ליווי שוטף - יצירת תחושת שייכות

עם כניסתם למסגרת עוברים המתנדבים תהליך של חִבְרוּת (סוציאליזציה), דרכו הם רוכשים את הידע והכישורים החברתיים, הדרושים לביצוע תפקידם - הלכה למעשה. בניית הזדהות של המתנדב עם אוכלוסיית המטופלים ועם אנשי הצוות יוצרת השפעות חיוביות על תפקוד המתנדב. המחויבות למסגרת ולפעילות ההתנדבותית חשובה מאוד כמנוף להשתלבות ולהתמדה. ניהול מתנדבים (ואפילו אם יש במסגרת מתנדב אחד בלבד...) מצריך הפעלת מנגנונים לתמיכה, משוב, "אוזן קשבת", הערכה, קידום ותגמולים - אשר בונים את תחושת השייכות אצל המתנדב/ים.

מרבית המנגנונים מובְנִים בתוך עבודת המסגרת וניתן לרתום אותם ולהתאימם לליווי של המתנדבים. נציין מספר אפשרויות -

ישיבות צוות: ישיבות צוות תורמות מאד לחיזוק השייכות הקבוצתית של המתנדב/ים לכלל הצוות, ואם יש מספר מתנדבים במסגרת - אזי לקשרים ביניהם. לצד ישיבות צוות כלליות במסגרת, מומלץ לשקול קיום ישיבות בפורום

⁶⁰ מעובד מתוך -

- <http://web.hbr.org/email/archive/managementtip.php?date=101510>
 "Tips to Re-Focus Your Team on the New Strategy", Management Tip of the day, Harvard Business Review, 3"
 15.10.2010

ייעודי למתנדבים. ישיבות הצוות מאפשרות * למידה (פורמלית ובלתי פורמלית) על המתרחש במסגרת; * עדכון הדדי של מידע (מי עושה מה ובאיזה הקשר?); * פתרון בעיות; * קבלת הנחיות; * דיון בסוגיות מקצועיות וארגוניות.

שיחות שוטפות : השיחות אמורות להעניק למתנדב תחושה שהוא חלק מהמסגרת, שיש לו כתובת לפנות אליה ושדואגים לו. יש המקיימים שיחות קצרות ולא פורמליות (ומסתפקים בכך) ויש המוסיפים לכך שיחות אישיות קבועות על פי לוח זמנים - בהתאם למצאי כוח האדם במסגרת ולתפקידים. לשיחות מספר תכליות: * התעניינות אישית בשלומם של המתנדב; * הזדמנות לזיהוי שינויים במוטיבציה: אם נחלשה - לברר מה הן הסיבות לכך ולפעול לחיזוקה; * לתת "טיפים", רעיונות והמלצות בין פגישות ההדרכה הקבועות.

פגישות משוב : נערכות מדי פרק זמן של 4 עד 6 חודשים, לאחר שהמתנדב כבר הפנים, פחות או יותר, את תפקידו ואת המצופה ממנו ונכנס לשגרת עבודה. פגישות אלה נועדו לברר * איך חש המתנדב בתפקיד? * האם הוא מרגיש משמעותי? * האם הוא מרגיש שייכות? * מה רמת המוטיבציה שלו? * ממה אינו מרוצה? * מה היה רוצה לשנות / מה חסר לו? וכו'. זו הזדמנות למנהל המסגרת או לממונה הישיר להציג בפני המתנדב את תרומתו⁶¹ ולבדוק עמו אפשרויות להשתדרג לתפקיד אחראי ורחב יותר.

לתשומת הלב: משוב צריך להינתן בצורה מסודרת: יש לקבוע אותו מראש, לתת למתנדב להתכונן למשוב וליצור סביבה רגועה ונטולת הפרעות. יש לבנות את המשוב לפי נושאים / תחומים, לסכם אותו בכתב ולא לשכוח לתת עותק למתנדב. ככל שניתן - מומלץ לאפשר גם לאנשים עם פיגור שכלי לקחת חלק במשוב למתנדבים, לדוגמה: כאשר מתקיימות שיחות קבוצתיות עם המטופלים - אפשר לבקשם לספר על אירוע נחמד / נעים / מוצלח שקרה השבוע עם המתנדב.



⁶¹ במצבים בהם מתקשה המתנדב למלא את תפקידו מהוה שיחת המשוב אפשרות לעצב מחדש את התפקיד באופן המותאם ליכולותיו של המתנדב ולחילופין לבחון למה יודקק (מידע, כלים, חיוזק מיומנויות) ואיך ניתן לספק זאת - כדי לסייע בידו לבצע טוב יותר את תפקידו.

3. הדרכה ותגמול - לשימור ולתחזוקה של המתנדבים

כיצד ניתן לשמר את המתנדבים ולאפשר להם להתמיד לאורך זמן בפעילותם עם ולמען אנשים עם פיגור שכלי?
בפרק זה נלבן את מושג ההדרכה, נציג סוגיות רלוונטיות להדרכת מתנדבים בקרב אנשים עם פיגור שכלי ונדגים אופן פיתוח של תגמולים מותאמים למתנדבים.

למה ואיך צריך להדריך מתנדבים?

כל משאב בארגון - ובמיוחד המשאב האנושי - מחייב שימור ותחזוקה, בכלל זה המתנדבים. הדרכה מקצועית היא אחד האמצעים החיוניים לכך. ההדרכה, היא תהליך המכוון להתבונן בעשייה המתרחשת תוך כדי מילוי התפקיד, להעריך את המשמעויות שלה ואת שיקולי הדעת המובילים אליה. באמצעות ההדרכה^{62,63} יכול המתנדב לברר מהי דרך הפעולה האפקטיבית לביצוע תפקידו, לגבש את זהותו כמתנדב המסייע לאנשים עם פיגור שכלי, לרכוש הבנות חדשות, לשכלל את דרכי הביצוע של התפקיד ולגבש את תפיסותיו אודות תחום הפיגור השכלי.

השיח בהדרכה הוא על פעולתו של המתנדב המודרך. המודרך נמצא במרכז: אמירותיו הן היסוד העיקרי לבירור בהדרכה, וביחס אליהן המדריך מציע את הידע ואת החשיבה שלו. המקצועיות של המדריך איננה בנתינת הוראות לפעולה ובהצעת פתרונות מוכנים, אלא בהקשבה למודרך, בבירור הקשיים שלו ובפענוחם המשותף, לשם התפתחותו המקצועית של המתנדב.

ההדרכה נשענת על קשר ארוך יותר ומשמעותי בין המודרך למדריך. היא מתרחשת במפגש של אחד לאחד או בקבוצה קטנה, באופן סדיר והמשכי. טווח הזמן שבו נמשכת ההדרכה נקבע לפי צרכי המתנדב המודרך ולא לפי "כמות החומר" שיש להעביר בעת נתונה.

⁶² ראה - לוי, רחל וקרניאל שרה (2009): הדרכה במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות מקומיות קטנות,

הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, תחום בכיר ארגון ומינהל ברשויות המקומיות (במסגרת סדרת תדריכים למנהלי מחלקות לשירותים חברתיים), בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/936DA5F2-821E-472B-B4FF-8A1512AEEF5F/0/Hadraha102009.pdf>

⁶³ מה בין הכשרה להדרכה?

הכשרה היא אירוע חד-פעמי, מתמקדת בהקניית ידע, בנויה על סדר-דברים הנערך מראש בידי מומחה ומעבירה ללומד תכנים מוגדרים. הדרכה היא דו-שיח המתפתח בין מודריך למתנדב המודרך, המתקיים באופן סדיר כתהליך רצוף וקבוע וללא מחויבות לתוכן המוגדר מראש. סדר היום נובע מצרכיו של המודרך, המוצגים בדרך כלל כסוגיות הקשורות לפרקטיקת העבודה של המתנדב ונבדקים על ידי המתנדב - תוך בירור וגיבוש בעזרת המדריך.

הדרכת המתנדבים מושתתת על שני ייעודים עיקריים - מניעה ופיתוח:

- המניעה מבוססת על זיהוי של קשיים וירידה במוטיבציה של המתנדב ושחיקה בעבודתו בקרב אנשים עם פיגור שכלי;
- הפיתוח נדרש כדי לספק למתנדב ידע, מידע וכלים המשביחים את תפקודו עם המטופלים ומחזקים את התועלת והמשמעות מעבודתו.

הדרכת המתנדבים נעשית, בדרך כלל, בידי רכז מתנדבים (של המחלקה לשירותים חברתיים או של המסגרת), עו"ס, רכז מקצועי (בהתאם למסגרת) ולפי העניין - בידי מנהל המסגרת. כאשר המתנדב חדש במסגרת ו/או בתפקיד - רצוי לקיים את ההדרכה בתדירות שבועית או דו-שבועית ובהמשך מדי חודש. הקף מומלץ של פגישת הדרכה הוא בין שעה לשעה וחצי.

- הדרכת מתנדבים דורשת השקעת משאבים. בין השיקולים, שמומלץ לקחת בחשבון לצורך בניית מערך הדרכה יעיל ומועיל, יש לציין -
- מידת המורכבות של תפקידי ההתנדבות: תפקיד מורכב עשוי לדרוש השקעה גדולה יותר בהדרכה מאשר תפקיד פשוט;
 - מגוון התפקידים: שונות גדולה בין התפקידים מחייבת תשומות הדרכה מותאמות לכל סוג תפקיד ועיבוי של משאבי ההדרכה הנדרשים;
 - מידת השונות בין המתנדבים: ככל שיש פחות דברים משותפים בין המתנדבים יהיה צורך במשאבי הדרכה גדולים יותר;
 - מספר המתנדבים: כאשר מדובר בהדרכה פרטנית, הרי שככל שעולה מספרם של המתנדבים יש צורך בהגדלת משאבי הזמן המוקדשים להדרכתם.

סוגיות להדרכה בעבודת המתנדב⁶⁴

בעבודת מתנדבים הפועלים בקרב אנשים עם פיגור שכלי עולות סוגיות אתיות ופרקטיות אופייניות, ביניהן, לדוגמה

סוגיות בקשר של המתנדב/ים עם המטופלים:

- מתנדב חונך במשפחה נער עם פיגור קל, אשר אינו מפסיק להתקשר אליו טלפונית מחוץ לזמן הביקורים המתוכננים. המתנדב חש מוטרד ונשחק.
- מטופל עם פיגור שכלי מתפרץ כלפי מתנדב ומכה אותו. המתנדב, מתוך בהלה, מרביץ לו בחזרה. הן המטופל והן המתנדב נפגעים ומתפתחת מהומה גדולה.
- בעת טיול משותף של המתנדב עם מטופל מוגבל בשכלו בסביבה ציבורית (רחוב, קניון וכו') - המטופל מתחיל לבצע תנועות של אוננות בפרהסיה. המתנדב הנבוכ לא יודע כיצד להגיב.

סוגיות בקשר שבין המתנדב/ים לבין בני משפחת האדם עם פיגור שכלי:

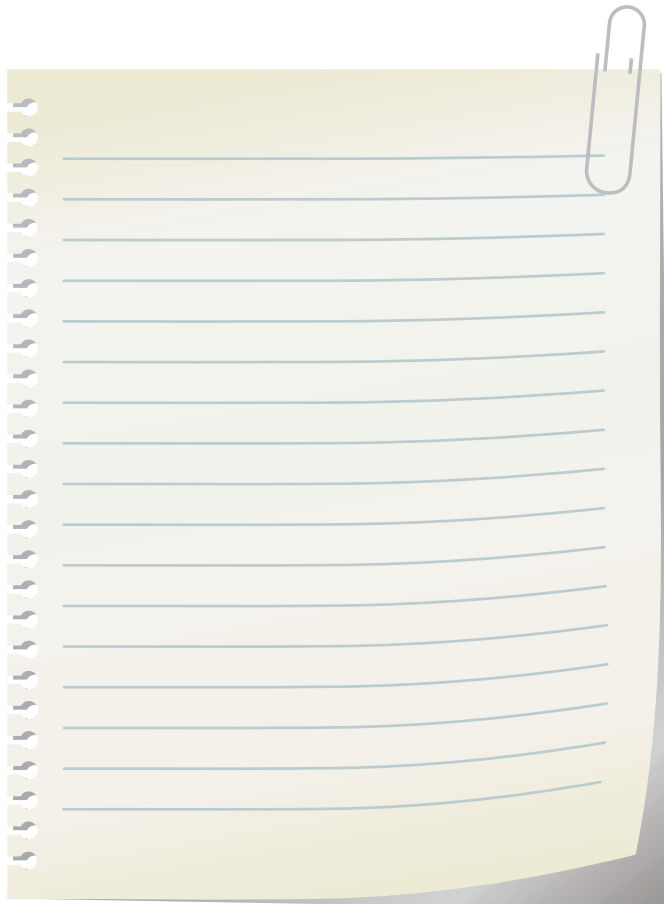
- המתנדב מופנה לביקורים ידידותיים אצל האדם עם פיגור שכלי בבית משפחתו. ההורים דורשים מהמתנדב לצרף לכל פעילות גם את האח הצעיר.
- בעת טיול עם המתנדב נפל הילד עם פיגור שכלי ונפגע בידו. המתנדב לא עדכן את ההורים. כאשר בדקו עם בנם את פשר הפגיעה אמר להם: "פלוני (המתנדב) עשה לי את זה, כשטיילנו ביחד..." ההורים הזועמים מתקשרים למתנדב...

סוגיות ביחסי הגומלין בין המתנדב/ים לבין אנשי הצוות בשכר:

- המתנדב נענה לכל בקשה של אנשי הצוות. בשלב מסוים הוא מוצא את עצמו - כמעט אך ורק - מבצע משימות שאינן אהודות על ידי אנשי הצוות (לדוגמה: הורדת כלים לאחר ארוחת הצהרים ושטיפתם - משימות שהמטופלים אינם מבצעים בעצמם עקב תפקודם המוגבל).
- המדריך הגיע בבוקר ורואה את המתנדב, שהגיע לפניו, מחלק - על דעת עצמו - משחקים למטופלים כדי להעסיקם, בשונה מסדר היום המתוכנן לאותו יום (שיחה בקבוצה והתארגנות לארוחת בוקר). להגנתו טוען המתנדב: "הייתי לבד... האנשים היו מאד לא רגועים ואפילו הציקו אחד לשני... הייתי צריך להגיב במהירות ולא היה לי את מי לשאול..."

⁶⁴ ראה גם "מערכי הדרכה" - טרום-כניסת המתנדב לתפקידו, פריט 14 - להלן.

כאן - אתה מוזמן להוסיף סוגיות בהן נתקלת בעבודתך עם מתנדבים במסגרת -



חשוב לעודד את המתנדב/ים לשתף את הגורמים הרלוונטיים במסגרת בסוגיות המעסיקות אותם בקשר לתופעות, אירועים, ומצבים הגורמים להם לתחושה לא נוחה ולספקות ולסייע להם באמצעות הדרכה להתמודד בדרך שקולה ומתאימה.

חלק מהסוגיות דורשות התייחסות ניהולית מיידית - ועיקרה -

- מתן הנחיה ברורה למתנדב (ולאנשי צוות, לפי העניין) מה לעשות "כאן ועכשיו", כדי להחזיר את מצב העניינים לשגרה;

- לעיתים נדרש גירור הכולל איסוף נתונים מהמעורבים בסוגיה - המתנדב, אנשי הצוות, ו/או הורים, וככל שניתן ומתאים - גם האנשים עם פיגור שכלי.

- בתום האירוע - פְּנִיָּה למתנדב והצעה לשוחח על מה שקרה בפגישת הדרכה⁶⁵.

הדרכה סביב סוגיות תִּיקָח בחשבון הבטים רגשיים, תנאים סביבתיים, חלופות אפשריות לתגובה (רצויות ולא-רצויות), תחזק אצל המתנדב תובנות לגבי דפוסי פעילותו, תסייע לו - ללא שיפוט - לזהות קשיים ואפילו טעויות, תציע לו דרכי התמודדות רצויות.

⁶⁵ מומלץ מאוד לנהוג בגמישות לגבי עיתוי פגישת ההדרכה (באופן מידי, ניתן לדחיה) - בהתאם לחומרת האירוע, מורכבותו ומצבו של המתנדב עצמו (נסער ולא יכול "לחזור לעצמו", או רגוע ומתפקד).

פיתוח ושימוש במערך תגמולים למתנדבים

מתנדבים זקוקים לתגמולים - כביטוי לתמורה על תרומתם. תגמולים - רציפים ומתואמים למתנדבים - מסייעים למנוע ירידה במוטיבציה ושחיקה הנלווית אליה ולהגביר את שביעות הרצון של המתנדב. בהעדר תגמול אולטימטיבי - "תגמול המחץ" - העונה על צרכי המתנדבים בכל מצב ובכל עת, חשוב לבנות מערך או "סל" תגמולים המבוסס על מספר עקרונות:

- **התאמה:** יצירת תגמולים רלוונטיים לרקע החברתי-תרבותי, לגיל, למגדר (לפי העניין), וכן למניעים ולציפיות של המתנדבים;
- **גיוון:** קיימים סוגים שונים של תגמולים - מוחשיים (מכונים גם אקסטרנינזיים - חיצוניים)⁶⁶ למתנדב ותלויים בסביבתו) ובלתי מוחשיים (מכונים אינטרנינזיים - פנימיים)⁶⁷, נובעים מעצם העשייה ההתנדבותית). ניתן ליצור הצע של תגמולים משני הסוגים;
- **הדרגתיות:** יצירת מדרג של תגמולים - במיוחד תגמולים אקסטרנינזיים - חיצוניים - מהצנוע אל המכובד; * מהיומיומי אל התקופתי; * מהאישי אל הפומבי - תוך הגדרות של קריטריונים ועיתוי לנתינתם.

לפניך דוגמאות לתגמול מתנדבים המשרתות מניעים שונים. ניתן להוסיף לרשימה ולעבותה, "לפרק" ולחבר את הדוגמאות - לפי צרכי כל מסגרת.

תגמולים כמענה לצרכים אינטרנינזיים - פנימיים:

- ההתנדבות מעניקה הזדמנות למלא חובה דתית / קהילתית / חברתית;
- תגובות וביטויים חיוביים מצד המטופלים⁶⁸ - מאמירה מילולית מפורשת ועד השמעת קולות (ו/או תנועות) של שביעות רצון;
- דיווח למתנדב ומתן משוב ממנהל המסגרת / איש מקצוע / המלווה / מאנשי הצוות - על התפתחות שחלה אצל מטופל הודות למאמציו;
- קבלת משוב מרוצה מבני משפחות של המטופלים;
- תמיכה של צוות המסגרת בעת קרות משבר למתנדב;
- עידוד יוזמות של המתנדב;
- קבלת הדרכה מובנית;

⁶⁶ מניעים אקסטרנינזיים - חיצוניים מקורם בצורך להכרה והוקרה, ברצון חיזוק קשרים חברתיים.

⁶⁷ מניעים אינטרנינזיים - פנימיים, כגון: עזרה לזולת כמקור ללמידה על עצמי; קידום התפתחות אישית ומקצועית.

⁶⁸ היכולת לקלוט תגובות אלה תלויה בניסיון ובלמידה של המתנדב לצורך זיהוי ופענוח שלהן - במיוחד כשמדובר באנשים עם פיגור שכלי המוגבלים ביכולתם התקשורתית.

- השתלמויות והעשרה בתחום הטיפול באדם עם פיגור שכלי וכן בהבטים שונים של עבודת ההתנדבות;
- העשרה תפקידית / בניית מסלול התקדמות במסגרת, כגון: שילוב מתנדב בראיון קבלה, שילוב מתנדבים ותיקים בתוכנית הכשרה, סיוע לקליטת מתנדב חדש, הנחיית מתנדבים בקבוצה;
- סיורי למידה / פגישות עם מתנדבים ממסגרות אחרות;
- הזמנה להשתתף בכנסים מקצועיים בתחום הטיפול באדם עם פיגור שכלי.

דוגמאות לתגמולים כמענה לצרכים אקסטרניזיים - חיצוניים:

- זימון להרצאות העשרה + ארוחה חגיגית;
- ימי כיף / מסיבות / טיולים;
- בילוי חברתי של קבוצת המתנדבים במסגרת / של המתנדב/ים והצוות
- בבית קפה / סרט / הצגה;
- ברכה / שי ליום הולדת;
- שי לחגים;
- תעודת הוקרה בצמתים חשובים במעגל חיי המתנדב במסגרת, לדוגמה:
 - למתנדב מלאו 3 / 5 / 10 שנים להתנדבותו (או אחר), המתנדב סיים את תפקידו ונפרד מהמסגרת;
 - מכתבי המלצה - אלה רלוונטיים במיוחד בעת סיום התפקיד של בני / בנות שירות אזרחי-לאומי וכן של מתנדבים הממלאים תפקידם כחלק מהתנסות מקצועית במהלך לימודים מקצועיים;
 - המלצות לאות מתנדב / פְּרָס למתנדב ברמה מקומית או ארצית;
 - הזמנה להשתתף באירועי חגים / ימי הולדת הנערכים במסגרת;
 - הנפקת פריטים יחודיים למתנדבים - סיכה, כובע, חולצה;
 - הזמנה לאירועי הוקרה למתנדבים (נערכים לפחות אחת לשנה במרבית הרשויות המקומיות);
- צילומי המתנדב/ים באירועים של המסגרת, הדפסה ונתינה שלהן למתנדב או משלוח של התמונות לכתובת הדואר האלקטרוני שלו;
- כתיבה על מתנדב/ים בעלון של המסגרת או פרסום סיפורי מתנדבים בעיתונות מקומית;
- הקמה והפעלה של קבוצה חברתית אינטרנטית של מתנדבים מתוך המסגרת ובין מסגרות.

4. שיווק ורישות בקהילה לצורך גיוס מתנדבים

איך לבנות - כחלק מתוכנית העבודה של המסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי - מהלכים שוטפים המסייעים לגיוס מתנדבים? בפרק זה נבחן אמצעים זמינים ונגישים היכולים לסייע לשיווק ורישות של המסגרת ולמיתוג שלה כמפעילת מתנדבים בקהילה.

התנדבות כמנוף למיתוג ולשיווק המסגרת בקהילה

כל מסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי נאבקת על גיוס משאבים לפעילותה ובכלל זה משאבי התנדבות. מרבית מנהלי המסגרות, עוסקים, בצד ניהול התפעול השוטף, גם בניהול מערך הקשרים בקהילה. זאת במטרה לשמור על נחיצות ונראות (visibility) של העשייה במסגרת, ערכה ותרומתה לטיפול באנשים מוגבלים בשכלם, וכדי לעודד זרימה מספקת, רציפה ועקבית של משאבים - לתוכה. הכלים העומדים לרשותו של מנהל המסגרת הם משני סוגים: מיתוג⁶⁹ ושיווק.

מיתוג (branding) פירושו - יצירת מותג - דימוי ייחודי למוצר או לשירות באמצעות חשיפה של ערכים, תכונות ו"אופי", המבדיל אותו ממוצרים / שירותים אחרים באותו תחום⁷⁰. מיתוג הוא כלי רב-תועלת למסגרות הנזקקות למתנדבים או מבקשות להרחיב את הקף הפעילות של המתנדבים.

שאלו את עצמכם - * למה מתנדבים ירצו להתנדב דווקא אצלנו? * במה שונה התנדבות במסגרת שלנו מהתנדבות בארגונים אחרים?

אם יש ביכולתכם להעלות בזריזות לפחות שלוש סיבות משמעותיות להתנדבות ושלושה יתרונות שמתנדב יכול לזכות בהם באמצעות התנדבות במסגרת שלכם - הרי שלמיתוג שלכם יש תשתית ראויה. זכרו - מיתוג מסייע לכם להעביר מתנדבים ומתנדבים פוטנציאליים ממצב של חוסר מודעות לקיומה של המסגרת למצב בו יזהו אותה ויגלו בה עניין.

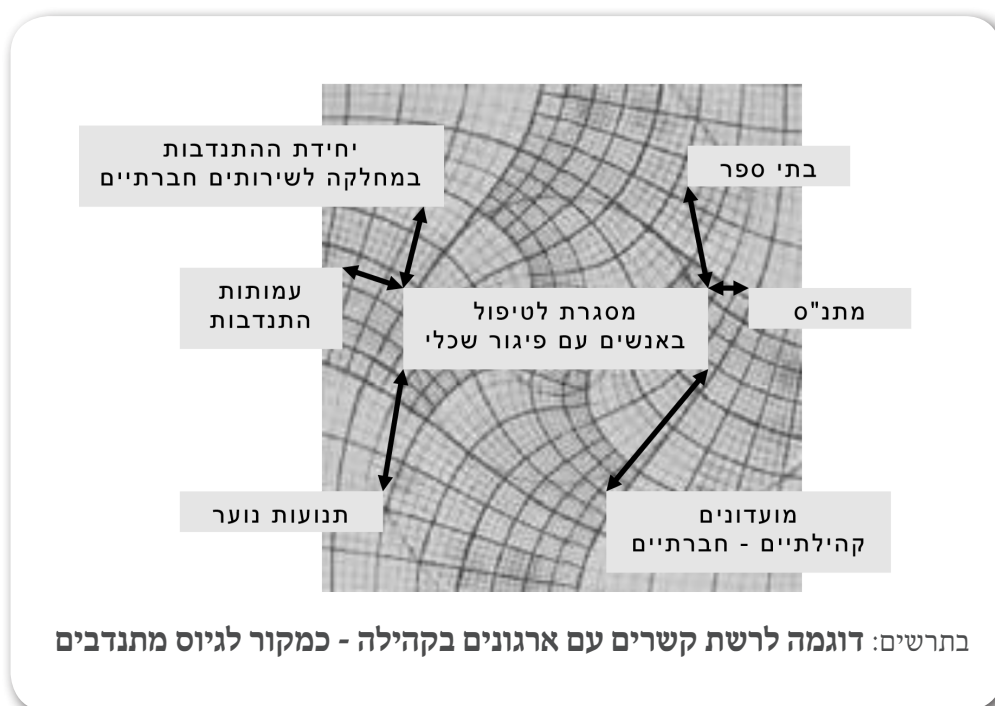
⁶⁹ מעובד מתוך המאמר "What is Your Volunteer Brand - Beth (27.07.2010): <http://www.jffixler.com/what-your-volunteer-brand>. ראה בקישור הבא:

⁷⁰ לדוגמה - לוגו ואליו צמוד הביטוי "הלב פתוח לרווחה" (ראה בשער הערך) - ממתג את משרד הרווחה והשירותים החברתיים כבעל אופי אנושי וחומל.

שיווק⁷¹ (marketing) משמעותו - פעולות יזומות המכוונות לתת מענה לצורך של פרטים או קבוצות - באמצעות עסקת חליפין הנעשית בהסכמת המשתתפים: "קח - תן" או "תן - קבל". פעילות שיווקית לגיוס מתנדבים מחייבת שימוש במקסר פשוט, קליט ומובן, לדוגמה: כל מתנדב ימצא אצלנו תפקיד מעניין והדרכה קשובה ואיכותית.

שאלו את עצמכם - * האם יש לנו מסר מגובש למתנדבים / למתנדבים פוטנציאליים? מהו?
* האם המסר ברור למתנדבים? * האם מותאם לצרכיהם? למניעים שלהם? * האם המסר שלנו אכן פוגש את המתנדבים / המתנדבים הפוטנציאליים?

מתנדבים ותיקים יכולים לסייע הן למיתוג⁷² והן לשיווק⁷³ של המסגרת, וגם להיפך: מסגרת לטיפול בבני אדם עם פיגור שכלי, אשר ממותגת ומשווקת היטב בקהילה - תגרום למתנדבים לרצות להצטרף לשורותיה.



⁷¹ הרחבה על נושא השיווק בהקשר לשירותים חברתיים ראה אצל - בהם, אמנון (1998): שיווק בשירותי אנוש: היבטים תיאורטיים ויישומיים, תל אביב, הוצאת צ'ריקובר.

כלים פרקטיים ראה אצל - לוי, רחל, ג'רי רוסנטל וסמדר שריג (2002): איך להציג נושא חברתי בהצלחה - תדריך למנהל/ת המחלקה לשירותים חברתיים, בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/9DF3CC72-170C-4995-8975-1117B2847058/0/LehazigNose.pdf>

⁷² פגישה עם מתנדבים בקבוצות מיקוד לדיון על מסרים למיתוג ולשיווק יכולה להניב רעיונות רבים.

⁷³ מתנדב המספר את סיפורו האישי ודרכו את סיפורה של המסגרת יוצר קשר חזק עם מאזיניו, משמש דמות להזדהות ופנייתו לאנשים להתנדב למסגרת מתבססת על הישירות והאמינות של דבריו.

טכניקות וכלים לשיווק ורישות המסייעים לגיוס מתנדבים

לא מעט מסגרות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי, המעוניינות במתנדבים, במיוחד מתנדבים של השירות האזרחי-לאומי, נתקלות בקושי סביב עצם גיוסם: רבים מעדיפים תחומי התנדבות אחרים - אטרקטיביים יותר בעיניהם.

אחת הדרכים להתגבר על הקושי היא השקעה שוטפת בפעילות שיווקית⁷⁴ ויצירת רשת (network) הממַצֶּכֶת את המסגרת כגורם משמעותי, איכותי ומקצועי בקהילה וראוי לשילוב מתנדבים. ככל שהמסגרת⁷⁵ תפתח ותקיים מערכת קשרים צפופה וחזקה עם ארגונים בקהילה - כך יגדלו סיכוייה לגייס מתנדבים ולשמר אותם. שיווק יכול להיעשות בעלויות נמוכות ונדרשים בעיקר מודעות, חשיבה ותשומת לב. מיפוי הארגונים בקהילה, גיוס אנשי קשר מתוכם ויזום פְּנִיּוֹת לכל ארגון יכולים להניב הזדמנויות להגיע לאוכלוסיות רלוונטיות, לדוגמה: תלמידים בבתי ספר תיכוניים,

פעילים ומשתמשים בשירותי המתנ"ס, מבקרים במועדונים חברתיים לגימלאים, בני נוער המשתייכים לתנועות נוער, פעילים בעמותות התנדבות מקומיות - כולם יעדים מתאימים לשיווק.

אלו ערוצי שיווק נמצאים בהישג יד?

שגרירים: עובדים, מתנדבים קיימים, הורים וככל שניתן גם האנשים עם פיגור שכלי - הם כולם נציגים של המסגרת בקהילה. ניתן להעזר בהם לצורך מיתוג המסגרת וגיבוש של מסר שיווקי, ולהנחותם איך להפיץ מסר זה בקרב בני-משפחה, שכנים, ידידים, להזמין לקחת חלק באירועים קהילתיים (יחד עם מנהל המסגרת או נציג מטעמו). סיפורים אישיים וסיפורי הצלחה של מתנדבים יכולים לסייע להעברת המָסָר.

דפי מידע: מומלץ מאוד להכין דף מידע (בְּרוֹשׁוֹר) המתאר בקצרה את מטרות המסגרת ופעילותה - תוך תיאור של עבודת המתנדבים (כדרך נוספת לתגמול).

דפי מידע אלה ניתן - * להפיץ לאנשי הקשר בארגונים עמם מקיימת המסגרת קשרים; לצייד בהם את "שגרירי המסגרת" (ראה לעיל), כדי שיפיצו אותם בהזדמנויות מתאימות; * לחלק למשתתפים באירועים קהילתיים;

* לשקול - האם ואיך לצרף לחשבונות הארנונה / המים או לפרסומי הרשות המופצים לתושבים.

הרצאות: רכזים של ארגונים, תוכניות או קבוצות, כגון: יחידות התנדבות ברשות המקומית, "מחויבות אישית" בבתי ספר תיכוניים, מועדונים חברתיים, סניפי תנועות נוער, עמותות התנדבות - מעוניינים בהרצאות לקהלים שלהם. הרצאות אלה יוצרות הזדמנות להגיע לאנשים איכותיים בקהילה, להעביר מסרים, לספר על המסגרת ולפעול לגיוס מתנדבים.

⁷⁴Lake, Laura: "Eight Basic Steps to Marketing Your Nonprofit Organization", in - <http://marketing.about.com/cs/nonprofitmktg/a/8stepnonprofit.htm>

⁷⁵Fritz, Joanna (2006): "Word-of-Mouth Marketing Is Perfect for Nonprofits" in <http://nonprofit.about.com/b/2006/07/25/word-of-mouth-marketing-is-perfect-for-nonprofits.htm>

כאמור: מחלקה לשירותים חברתיים, עמותה או ארגון המספקים טיפול ושירותים לאנשים עם פיגור שכלי.

אתר אינטרנט של הרשות המקומית: - יותר ויותר רשויות מקומיות מתפעלות אתר אינטרנט המשרת בדרכים שונות את תושבי הרשות ומנגיש מידע לציבור, כולל מידע על פעילות ושירותים של מחלקות לשירותים חברתיים ושירותים הפועלים בקהילה. השימוש הוא ללא עלות וניתן להציג סיפורי מתנדבים במסגרת (גם כדרך לתגמלם). לא לשכוח לציין דרכים ליצירת קשר (טלפון, כתובת דואר אלקטרוני ושם של איש קשר).

אתרי אינטרנט אחרים: ארגוני התנדבות המפעילים אתרים מאפשרים אף הם לשלב - ללא תשלום - מודעות "דרושים" למתנדבים, לדוגמה: * "המועצה להתנדבות בישראל" (<http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?CategoryID=193>)
* "רוח טובה" (<http://www.ruachtova.org.il/>)
* "שתי"ל" (<http://www.shatil.org.il/modaot>)
* אתר הדרושים - "All Jobs" מפעיל מדור חינם לאיתור מתנדבים (<http://www.alljobs.co.il/SearchResultsGuest.aspx?page=1&position=1464®ion=ty>) (=pe
במרבית אתרי העמותות לשירות אזרחי-לאומי⁷⁶ ניתן לפרסם מודעות "דרושים".

דובר הרשות המקומית: ברשויות מקומיות עם דובר ניתן להיעזר בו בכמה דרכים: החל מניסוח דף מידע או עלון (ברושור), וכלה בקשר לאמצעי התקשורת (במיוחד עיתונות מקומית - כתובה ואינטרנטית), כדי לפרסם מידע וכתבות על המסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי והפעילות ההתנדבותית בה.

תכניות של תקשורת קהילתית: מופעלות ברשויות מקומיות שונות (בדרך כלל בידי גימלאים) במגוון ערוצים - טלוויזיה (הערוץ הקהילתי), רדיו קהילתי, עיתון קהילתי ואתרי אינטרנט. ניתן לעניין את המפעילים בהכנת כתבה על מתנדבים/ים (רצוי עם סיפור אישי מעניין) וכן להפיץ באמצעותם פניות לגיוס מתנדבים.

אירועים קהילתיים: במרבית הרשויות המקומיות נערכים מדי שנה אירועים למתנדבים. זו הזדמנות מצוינת לשווק את המסגרת ולמצב אותה במקום מרכזי הן מבחינת המתנדבים והן מבחינת העשייה למען אנשים עם פיגור שכלי.

⁷⁶ ראה קישורים בפרק 2, בעמוד 93.



חלק ג': נספחים



ג.1. כלי עזר

בפרק זה רוכזו כלים מסייעים, כולל - טפסים, רשימות תיוג, דפי מיפוי, דפי מידע, תוכניות הדרכה, המיועדים לשימושכם - מנהלים ואנשי המקצוע בארגונים המגייסים מתנדבים עם ולמען אנשים עם פיגור שכלי ובמסגרות הקולטות אותם; עובדים סוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים המפעילים מתנדבים לרווחת אנשים עם פיגור שכלי ומשפחותיהם.

רשימת הכלים

מספר	שם הכלי	תיאור תכולה
1	הגדרה ותיאור של תפקיד למתנדב	טופס המנחה כיצד להגדיר ולתאר תפקידים למתנדבים
2	כרטיס מידע למשימות התנדבות חד-פעמיות	דגם להכנת כרטיס משימה חד-פעמית
3	שאלון רקע למועמד להתנדבות	טופס שאלון פרטים אישיים ופרטי קורות חיים
4	מבנה ראיון	רשימת תיוג של שאלות בראיון
5	ביטוח מתנדבים	נוהל לעניין ביטוח מתנדבים על פי חוק המוסד לביטוח לאומי
6	כרטיס פרטי מתנדב	טופס לצרכי ביטוח מתנדבים
7	הסכם (חוזה) עם מתנדב	נוסח להסכם (חוזה) עם המתנדב, כאשר נכנס לתפקיד
8	כתב ויתור סודיות - למתנדב	טופס המאפשר למפעיל המתנדבים לדרוש מהמתנדב לתת אישור משטרה שאינו עבריין מין
9	כתב שמירת סודיות - למתנדב	טופס המחייב את המתנדב (בחתימתו) לשמור על סודיות ופרטיות של המטופלים
10	כתב ויתור סודיות - למשפחת האדם עם פיגור שכלי	טופס הסכמה של משפחת האדם עם פיגור שכלי (או אפוטרופוס שלו) לכניסת מתנדב
11	זכויות וחובות של המתנדב	רשימה של זכויות וחובות של מתנדב למען אנשים עם פיגור שכלי
12	שאלון משוב בהכשרת מתנדבים חדשים	טופס משוב של המתנדב על הכשרה טרום הכניסה לתפקיד
13	שאלון הערכה - למתנדב בתפקיד	טופס הערכה שממלא המתנדב כבסיס לשיחת משוב של המדריך או הממונה הישיר - עמו.
14	מערכי הנחייה	דוגמאות למערכים המכינים את המתנדב לתפקיד

1. הגדרה ותיאור של תפקיד למתנדב

פרטי המסגרת המעסיקה ⁷⁷
שם התפקיד:
מקום עבודת המתנדב (כתובת, טלפון/ים)
תיאור התפקיד (פירוט משימות מרכזיות / אופייניות)
כישורים ומיומנויות נחוצים לתפקיד
מתכונת ביצוע התפקיד (מועדים - ימים, שעות)
הכשרה / הכנה לתפקיד (תיאור קצר ופרטים - מתי והיכן מתקיימת)
איש קשר במסגרת (שם ותפקיד)
כפיפות ודיווח (שם ותפקיד)
הדרכה (שם ותפקיד)

⁷⁷ מומלץ להכין מסמך זה על דף פירמה של הארגון / המסגרת.

2. כרטיס מידע למשימות התנדבות חד-פעמיות

שם המסגרת:
שם המשימה / שם הפעילות ההתנדבותית:
מה מטרת המשימה / הפעילות?
איך לבצע את המשימה / הפעילות?
מי הם המשתתפים מתוך המסגרת? (כאן יצוין *מי הם המשתתפים המתאימים לקחת חלק בפעילות מבחינת דרישות ההתנדבות: מספר משתתפים - מינימלי - מקסימלי)
איזה ציוד (חומרים, אביזרים, ריהוט) ומקום פיזי נחוץ לפעילות?
מה משך הזמן לפעילות?

— — — — —

מועד ביצוע: _____ מספר מתנדבים צפוי: _____
(תאריך, שעות)

רכז האירוע: _____
(שם - פרטי ומשפחה, תפקיד)

מספר טלפון וכתובת @: _____
מקום ביצוע: _____

איש קשר לקבוצת המתנדבים: _____
(שם - פרטי ומשפחה, תפקיד, שם הארגון שמייצג)

מספר טלפון וכתובת @: _____
ציוד דרוש: _____
הערות: _____

3. שאלון רקע למועמד להתנדבות (לקראת ראיון מיון)

שלום רב,
אנו שמחים על החלטתך להצטרף אלינו כמתנדב. לקראת שיחנו להכרות ולראיון נבקש אותך למלא את השאלון שלהלן. אנו עומדים לרשותך בכל שאלה.
תודה על שיתוף הפעולה.

1. פרטים אישיים

שם פרטי	שם משפחה	תאריך לידה	תעודת זהות
כתובת (רחוב, מספר, ישוב כולל מיקוד)		טלפון בבית	טלפון נייד
טלפונים נוספים (לציין של מי)		דוא"ל	

2. השכלה

תיכונת (ציין מקום הלימודים)	אקדמית - פְּרָט	מקצועית - פְּרָט

3. ידיעת שפות - סמן: 1 - לשליטה טובה מאוד; 2 - לשליטה טובה; 3 - לשליטה חלקית.

השפה			
שליטה			

4. ניסיון בעבודה התנדבותית

פרוט:

שאלון רקע למועמד להתנדבות עמוד 1 מ-2

5. תפקידים בהם את/ה מעוניינת/ (ציין את התפקידים בהם הנך מעוניין לעסוק בפעילותך ההתנדבותית)

6. ציפיותך מפעילותך ההתנדבותית (פרט בקצרה)

7. ימים ושעות מועדפים להתנדבות (סמן ב מתחת לימים הרצויים לך, ופרט שעות ההתנדבות בהן מתאים לשבץ אותך)

יום בשבוע	ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי	שישי
שעות						

שיבוץ אחר (פרט)

הערות / בקשות

לשימוש המשרד

נערך ראיון ביום _____ על ידי (שם המראיין ותפקידו) _____
סיכום ראיון _____

אישור מנהל/ת המסגרת - הריני מאשר/ת הפעלת המתנדב/ת _____

שם _____ תאריך _____ חתימה _____

שאלון רקע למועמד להתנדבות עמוד 2 מ-2

4. מבנה ראיון⁷⁸

שלב א' - שיחה טרום ראיון פנים אל פנים

בטרם תיפגש עם המועמד להתנדבות לראיון פנים-אל-פנים מומלץ לערוך עמו שיחת טלפון קצרה (בעיתות המתאים למועמד) ולברר עמו פרטים ראשוניים, כגון: מה הגיל שלך? איך שמעת עלינו? האם אתה מכיר אנשים עם פיגור שכלי? האם אתה פנוי במשך ... (כאן לציין את הקף השעות המינימלי לתפקיד התנדבות - שבועי או אחר לפי הצורך במסגרת)?

חשוב לאפשר למועמד להתנדבות לשאול את שאלותיו, לענות עליהן בקצרה ולהרחיב בראיון פנים-אל-פנים. אם יש טעם בצעד הבא (ראיון פנים-אל-פנים) - יש לסיים את שיחת טלפון זו בקביעת מקום ומועד לפגישת ראיון.

שלב ב' - פגישת ראיון⁷⁹

ראיון קלאסי יכול ל-3 חלקים - פתיח; ליבה; סיום. ❖❖❖

פתיח - נועד להפגיש (כמראיין - הצג תחילה את עצמך ואת תפקידך) ולהערכה ראשונית של מניעי המועמד להתנדבות. שאלות רלוונטיות - כיצד הגעת אלינו? האם אתה מכיר אותנו הכרות קודמת? האם התנדבת בעבר? ❖ אם ענה בחיוב - מה הכי אהבת לעשות?

❖ אם זו התנדבות ראשונה - מדוע החלטת להתנדב? מה משך אותך אלינו? מה הציפיות שלך מההתנדבות אצלנו?

ליבה - המטרות בחלק זה הן - ❖ בירור עם המועמד לגבי דעותיו ועמדותיו על אנשים עם פיגור שכלי; ❖ מתן מידע על המסגרת, מאפייניה, האוכלוסייה מקבלת השירות וייחודה (אם מדובר במשפחה - חשוב לשמור על סודיות ולהימנע מפרטים מזהים); ❖ איתור כישורים ויכולות; זיהוי קשיים פוטנציאליים; ❖ תיאום ציפיות.

שאלות רלוונטיות: מה אתה חושב הדבר הכי חשוב לעשות על מנת לעזור לאוכלוסייה ולמלא את השליחות שלנו לקהילה? איך אתה רואה את עצמך בקשר עם אנשים עם פיגור שכלי? מה נראה לך שיהיה לך קשה בתפקיד הזה? / האם אתה יכול לתאר קשיים אפשריים בתפקידך? / לאלו קשיים אתה מצפה? אלו תכונות בך מתאימות לתפקידך? אם משהו קרוב אליך / שמכיר אותך היטב היה מתבקש לספר עליך - מה, לדעתך, הוא היה אומר? מהן המיומנויות שלך שלדעתך יוכלו לסייע לנו? מה אתה אוהב לעשות? ממה תימנע? כיצד אתה מתמודד עם חוסר אונים או דבר-מה שלא מצליח? האם קיבלת הכשרה או אימון לתפקידים מסוימים בעבודה או בהתנדבות? מהן הציפיות שלך? מהם החששות שלך? כיצד אתה מדמיין את ההתנדבות?

⁷⁸ ראה עוד על ניהול ראיון קבלה לתפקיד אצל - לוי, רחל וקרניאל, שרה (2010): גיוס וקליטה של עובד חדש במחלקה לשירותים חברתיים, הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לשירותים אישיים וחברתיים, תחום בכיר ארגון ומינהל ברשויות המקומיות (במסגרת סדרת תדריכים למנהלי מחלקות לשירותים חברתיים), עמודים 25 - 30 בקישור הבא:

<http://www.molsa.gov.il/NR/rdonlyres/E069ECE1-FF8D-43FF-B854-BBD16CAB2239/0/Recruitment.pdf>

⁷⁹ תתבסס גם על נתונים משאלון רקע, שממלא המועמד להתנדבות - ראה פריט 3 לעיל.



לתשומת הלב: בחלק זה בראיון ניתן להציג סוגיה⁸⁰, לבקש התייחסות של המרואיין וכן לבדוק - תגובות רגשיות, יכולת תקשורת (האם זורמת? שוטפת?), קשר עין, גבולות אישיים ברורים, בטחון עצמי, יציבות, בגרות, פתיחות, חום ואמפטיה, גמישות, סף תסכול, ראייה מציאותית של דברים, עמדות כלפי אנשים עם פיגור שכלי, מניעים מוצהרים (וסמויים - ככל שניתן לזהותם) להגעה להתנדבות.

סיכום - בחלק זה של הראיון מומלץ -

- ❖ לאפשר למועמד לשאול שאלות, שלא נדונו בשלבים קודמים;
- ❖ לשאול על התרשמותו של המרואיין מהשיחה, נכונותו ויכולתו להשתלב בתפקיד במסגרת (או במשפחה);
- ❖ להסביר מה הוא הצעד הבא - מסירת תשובה (חיובית או שלילית) בתוך יומיים עד שלושה ימים לכל המאוחר
- ❖ לעדכן מועמד להתנדבות (ממין זכר) בדבר הצורך - על פי חוק - להצהיר / להמציא אישור משטרה, שלא בצע עבירת מין, לכל מי שפועל בשכר או בהתנדבות בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית.

⁸⁰דוגמאות לסוגיות ראה בפרק 33 - עמוד 45, לעיל.

5. ביטוח מתנדבים (נוהל על פי חוק המוסד לביטוח לאומי⁸¹)

מטרת החקיקה היא לפצות את המתנדב על הנזק הגופני או הנפשי, שנגרם לו כתוצאה מפגיעה תוך כדי ועקב פעולת ההתנדבות, ועל ההפסד בשכרו או בהכנסתו. כמו כן זכאים לגמלאות התלויים במתנדב שנהרג כתוצאה מפגיעה, שאירעה לו במהלך התנדבותו. הזכאות היא לגמלאות תלויים בנפגעי עבודה. כפגיעה תוך כדי ועקב פעולת ההתנדבות נחשבת גם פגיעה, שאירעה למתנדב בדרך למקום, שבו מבוצעת פעולת ההתנדבות או בחזרה ממנו, אף אם לא יצא מביתו למקום ההתנדבות, או לא היה בדרכו חזרה לביתו, ובלבד שנתקיימו שאר התנאים המתחייבים לגבי תאונה בדרך לנפגע עבודה.

על מתנדב, שנפגע בפעולת התנדבות, ועל התלויים בו חלות ההוראות, החלות על נפגעי עבודה והתלויים בהם, לרבות הוראות החוק בדבר הכשרה מקצועית ודמי מחייה לאלמנות ויתומים.

תהליך קליטת מתנדב מחייב ביצוע ניהול לביטוח מתנדבים כדלקמן -

- בדיקת תפקיד המתנדב: יש לברר האם ההתנדבות עומדת בקריטריונים שנקבעו, דהיינו האם המתנדב נכלל בהגדרה הבאה: "מי שפעל בהתנדבות, שלא בשכר (הוצאות אש"ל, המשולמות למתנדב והקשורות בביצוע פעולת ההתנדבות אינן נחשבות לשכר), למען זולתו, בכפוף להפניה מוקדמת מאת גוף ציבורי המוסמך להפנות מתנדבים, וההתנדבות נעשתה למטרות שיש בהן תועלת לאומית או ציבורית".

- מילוי טופס הפְּנִיָּה למתנדב⁸²: תוקפה של ההפניה הוא למשך שנה אחת בלבד, או קודם לכן, אם נקבע בה מועד מוקדם יותר. מתנדב הממשיך בפעילותו מעבר לשנה אחת - עליו לקבל הפניה מחודשת. יש למלא את טופס ההפניה בשני עותקים - המקור יישמר אצל הגורם / הארגון שמפעיל את המתנדבים, בתיק מיוחד שירכז את ההפניות. העותק הנוסף יינתן למתנדב, כדי שבעת הצורך יוכל להציגו למוסד לביטוח לאומי. יש להנחות את המתנדב כי בכל תאונה יוכל לפנות למוסד לביטוח הלאומי לקבלת זכויותיו (בצרוף של טופס ההפניה לטופס התביעה מהמוסד לביטוח לאומי). אם לא הועבר למתנדב העתק חתום מהטופס, מכל סיבה שהיא, יש להנחותו כי הטופס נשמר אצלכם ויוכל לקבלו בעת הצורך. העברת רשימת שמות המתנדבים ליחידה להתנדבות: יש לשלוח רשימה שמית בלבד של המתנדבים, ת.ז. ותפקיד לידי רכזת ביטוח מתנדבים, היחידה להתנדבות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים כדלקמן -

⁸¹ ראה פירוט באתר המוסד לביטוח לאומי בקישור הבא:

http://www.btl.gov.il/benefits/volunteer_rights/Pages/default.aspx

⁸² ראה פריט 6 - "כרטיס פְּרָטִי מתנדב" - להלן.

לכבוד
 רכזת ביטוח מתנדבים
 היחידה להתנדבות, משרד הרווחה והשירותים החברתיים
 רחוב יד חרוצים 10, ירושלים 91012

באמצעות המחלקה לשירותים חברתיים _____
 כתובת _____ טלפון _____

שלום רב,

שם פרטי ומשפחה	מספר תעודת זהות	תפקיד

בברכה,

 רכז/ת מתנדבים

 הרשימה תישלח בשני העתקים ליחידה להתנדבות - עותק אחד יישאר בידי
 היחידה להתנדבות ועותק שני, יוחתם על ידי היחידה בחותמת "נתקבל" וישלח
 אליכם בחזרה - כאישור לקבלת הרשימה.

- חידוש טפסי ההפְנָה (חידוש הביטוח): נערך אחת לשנה, בראשית חודש ינואר בכל שנה. יש לעבור על רשימת המתנדבים. הפעילים מביניהם יופנו שנית, תוך מילוי הטופס מחדש. העתק מהטופס יועבר למתנדב והעתק נוסף יישמר בארגון המפעיל. בעת חידוש הביטוח יש לשלוח עדכון ליחידה להתנדבות בירושלים ולהמתין לקבלת העתק מוחתם בחותמת "נתקבל" - להשלמת ההליך.
- סמכות להפנות מתנדבים: רשאים להפנות מתנדבים לפעולות התנדבות - משרד ממשלתי, המוסד לביטוח לאומי, רשות מקומית, ההסתדרות הציונית, הסוכנות היהודית וכן כל גוף ציבורי שאושר על ידי שר הרווחה והשירותים החברתיים.

6. כרטיס פרטי מתנדב⁸³

הריני לאשר בזאת כי המתנדב/ת -
שם פרטי _____
שם משפחה _____ ת.ז. _____
כתובת _____
טלפון _____ נייד _____
מסגרת ארגונית אליו שייך המתנדב/ת _____
התנדב/ה לעבוד בתחום _____
בתפקיד _____
למען (פרטי המסגרת או האדם שלמענו נעשית הפעולה ומקום הפעולה) _____
החל מתאריך _____ לתקופה של _____.

הפנייה זו ניתנה לעניין פרק י"ג "תגמולים למתנדבים" לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"ה 1995 (פרק ט 2 לחוק בנוסחו הקודם), שלפיו מבוטחים מתנדבים מן הסוג הנ"ל בדומה לביטוח החל על נפגעי עבודה.

תאריך _____

שם וחותמה של נותן ההפניה _____

חותמת _____

⁸³ לעניין ביטוח תגמולים למתנדבים של המוסד לביטוח לאומי. הגרסה לקוחה מאתר המוסד לביטוח לאומי, ראה בקישור הבא - http://www.btl.gov.il/benefits/volunteer_rights/Pages/default.aspx, בסעיף (אשר נמצא במורד דף האינטרנט) - "דוגמה לטופס הפניה להתנדבות".

7. הסכם (חוזה) עם מתנדב

החוזה נקבע במשותף עם רכז/ת המתנדבים או מי שאמון על קליטת המתנדב במסגרת והמתנדב עצמו. אם המתנדב משולב במשפחה - יש לשתף את ההורים.

מטרת ההתנדבות: _____

מה הן המשימות של המתנדב? _____

מה ייחשב כהצלחה בביצוע המשימות? _____

איש הקשר של המתנדב בסוגיות הקשורות להתנדבות (שם, תפקיד, טלפון)

ממונה ישיר על המתנדב (שם, תפקיד, טלפון)

הדרכה: (פרטי המדריך - שם, תפקיד, טלפון; תדירות; משך; מקום)

תאריך	משימות	מעקב

כל הצדדים יבחנו את ההתקדמות לאורך תקופה של _____ חודשים, תוך למידה והסקת מסקנות בהתאם. אנו מתחייבים בזאת לעבוד בשיתוף פעולה ולעמוד במשימות שנקבעו בחוזה.

תאריך _____

_____ (שם מלא, וחתימה של המתנדב)

_____ (שם מלא, תפקיד וחתימה של נציג המסגרת הקולטת)

8. כתב ויתור סודיות - למתנדב⁸⁴

אני החתום מטה _____ נושא מספר זהות _____
(רשום - שם פרטי ושם משפחה)

מצהיר בזאת כי -

(א) מצב בריאותי מאפשר לי להתנדב ב _____ וביכולתי
(רשום פרטי המסגרת: שם וכתובת)

להמציא אישורים רפואיים ואחרים לשם כך.

(ב) הנני מצהיר כי אין לי רישום פלילי בגין עבירות מין, לא ביצעתי עבירות מין ואני
מוותר בזאת על סודיות מידע ומסמכים בדבר העדר הרשעה כעברין מין. אני נותן
רשות למשטרת ישראל למסור ל _____

(רשום פרטי המסגרת: שם וכתובת)

ו/או למי מטעמו את המידע.

שם ושם משפחה _____ מספר תעודת זהות _____
חתימה _____ תאריך _____

⁸⁴ תודה לרשת מע"ש יע"ד תעשיון - עיריית נתניה.

9. כתב שמירת סודיות - למתנדב

שמירת סודיות הינה אחד מהחובות המוטלים על העובדים הסוציאליים בישראל (מתוקף חוק העובדים הסוציאליים - התשנ"ו - 1996, סעיף 8 לחוק⁸⁵). העובד הסוציאלי מחויב לכבד את הפרטיות של לקוחותיו ולשמור בסוד כל מידע שמתקבל "במהלך שירותו המקצועי". על המתנדבים הפועלים במסגרות של שירותי הרווחה חלים כללים דומים והם מחויבים לא לגלות מידע אודות הלקוח מבלי לקבל את הסכמתו. מידע זה כולל זהות הלקוח, תוכן השיחות, או כל מידע אחר שהתקבל עליו או ממנו.

אני החתום/ה מטה מצהיר/ה בזאת כי ידוע לי שכמתנדב/ת ב _____ ,
(רשום פרטי המסגרת: שם וכתובת)

חלה עלי חובת הסודיות בכל הנוגע למידע המגיע אלי וכן אאפשר חשיפת כל מידע, שהוא רלוונטי לתחום פעולתי ההתנדבותיות.

כמו-כן, ידוע לי כי אני צפוי לעונשים הקבועים בחוק - אם אמסור שלא כדין וללא סמכות - ידיעה שתגיע אלי בתוקף עבודתי זו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה.

על החתום: _____

שם פרטי ומשפחה: _____

מס' ת.ז.: _____

כתובת: _____

⁸⁵ ראה נוסח החוק בקישור הבא - <http://www.socialwork.org.il/2009/10/%D7%97%D7%95%D7%A7-%D7%94%D7%A2%D7%95%D7%91%D7%93%D7%99%D7%9D-%D7%94%D7%A1%D7%95%D7%A6%D7%99%D7%90%D7%9C%D7%99%D7%99%D7%9D-%D7%95%D7%AA%D7%A7%D7%A0%D7%95%D7%AA%D7%99%D7%95>

10. כתב ויתור סודיות⁸⁶ - למשפחת האדם עם פיגור שכלי ו/או לאפוטרופוס שלו

המחלקה לשירותים חברתיים _____

לכבוד _____

שלום רב,

הנדון: ויתור סודיות הפונה בשילוב מתנדבים

במחלקה לשירותים חברתיים משולבים מתנדבים רבים המסייעים במגוון נושאים ותחומים. המתנדבים עוברים מיון בו נבדקת מידת התאמתם לתפקיד. הם מקבלים הכשרה מתאימה וזוכים לליווי והדרכה באופן שוטף מהעובדים הסוציאליים. כדי לבצע את המשימה ההתנדבותית בצורה יעילה, המתנדב זקוק לפרטים ומידע רלוונטי לגבי האדם ו/או המשפחה.

אנו מבקשים את הסכמתך למסור למתנדב מידע אודות

_____ (כאן יירשם שם הקטין או החסוי הנמצא באפוטרופוסות)

וזאת על מנת לאפשר לו לקבל את השירות על הצד הטוב ביותר. במקביל אנו מחתימים את המתנדב/ת על שמירת סודיות. אנו מבקשים להדגיש שהמידע שיועבר למתנדב הוא מידע מוגבל ויכלול רק פרטים חיוניים עבורו לבצע את פעולתו ההתנדבותית. אנו עומדים לרשותך בכל שאלה הנוגעת לפעילות המתנדב. בברכה,

שם העו"ס _____ תאריך _____

אני (שם פרטי ומשפחה) _____ ת"ז _____
כתובת _____ טלפון _____
ההורה / האפוטרופוס של _____, מאשר/ת לתת מידע אודותיו/ה למתנדב.

_____ תאריך

_____ חתימה

⁸⁶ השמירה על סודיות המידע הנוגע למטופל מחייבת את העובדים הסוציאליים גם כלפי המתנדבים. המידע הנמסר למתנדב הוא רק זה הרלוונטי לתחומי התערבותו במסגרת פעילותו ההתנדבותית, ולא דווקא את כל המידע שנמצא ברשותו לגבי המטופל. מידע זה לא נמסר למתנדב לפני שהעובד מחתים את המטופל על ויתור סודיות ובכך המטופל נותן את הסכמתו למסור מידע אודותיו למתנדב

11. זכויות וחובות של המתנדב⁸⁷

1. זכויות המתנדב

1.1. ערכי-יסוד

הבחירה להתנדב הינה מימוש זכותו של הפרט ומחייבת אותו לעמוד במשימה אותה נטל על עצמו בהתנדבות. מעשה זה אינו מובן מאליו ועל-כן מחייב את המערכת הזוכה בהתנדבותו להקפיד על הגנת זכויותיו של המתנדב ועל יידועו בדבר זכויותיו.

1.1.1. הזכות ליחס של כבוד

זכותו של המתנדב לקבל יחס של כבוד והגינות מצד כל הגורמים הקשורים בעבודת ההתנדבות.

1.1.2. הזכות לשותפות

בחירתו של הפרט להתנדב מבטאת נכונות לתת מעצמו ולשתף פעולה. לפיכך, התמורה המתבקשת מעצם הבחירה מחייבת גם את הארגון לממש כללי שותפות עם המתנדב ולראות בהם כחלק בלתי-נפרד מזכויותיו. זכותו של המתנדב להיות שותף בתכנון עבודת ההתנדבות שלו ובהחלטות הקשורות אליה, ולחוש חופשי להביע דעות ולהציע הצעות.

1.1.3. הזכות למידע

זכותו של המתנדב לנגישות למידע על הארגון בנושאים הקשורים להתנדבותו: מדיניות, נהלים, תוכניות עבודה ודו"חות כספיים.

1.1.4. הזכות לשוויון

זכותם של מתנדבים לא להיות מופלים מחמת מינם, נטייתם המינית, מעמדם האישי, הריון, היותם הורים, גילם, גזעם, דתם, לאומיותם, ארץ מוצאם, השקפתם, מפלגתם, מוגבלותם או היותם בני משפחה של אדם עם מוגבלות, או שירותם במילואים, קריאתם לשירות מילואים או שירותם הצפוי בשירות מילואים. אין רואים הפליה לעניין סעיף זה, כאשר היא מתחייבת מאופיים וממהותם של התפקיד אותו אמור למלא המתנדב.

1.1.5. הזכות לפרטיות

מתנדב זכאי להגנה על פרטיותו במסגרת ההתנדבות, וכי לא יימסר כל מידע לגביו, בכפוף לכל דין, אלא בהסכמתו.

1.2. תפקיד המתנדב

1.2.1. זכות לתפקיד הולם

זכות המתנדב לבחור לעצמו תפקיד הולם ומתאים לנטייתו האישיות, ניסיון חייו, חינוכו וערכיו כמו גם הרקע התעסוקתי שלו, כל זאת בהתחשב במטרות ובצורכי הארגון. זכות המתנדב להתחשבות בהעדפותיו, במקצועו, בכישוריו וביכולותיו לסוג התפקיד, לאופיו ולהיקף השקעת הזמן שישקיע.

1.2.2. זכות לקבלת מידע לגבי התפקיד

זכות המתנדב לקבל מידע מפורט על התפקיד המוצע לו תוך פירוט מסגרת השקעת הזמן והמחויבות הנדרשת למילוי. זכותו לקבל מידע כתוב על כל שעליו לדעת על הארגון, לרבות חובותיו וזכויותיו כמתנדב בארגון.

⁸⁷ לקוח מתוך: אמנת ההתנדבות, קוד האתיקה להפעלת מתנדבים בישראל - זכויות וחובות של מתנדבים בארגונים המפעילים מתנדבים (2007), עמודים 7 - 10. המסמך הוכן במסגרת המועצה להתנדבות בישראל, על ידי ועדה בראשות דר' אהרון יורק, ראה בקישור הבא - http://www.ivolunteer.org.il/_Uploads/3771455.pdf

1.2.3. זכות לקבוע השקעת זמן

זכות המתנדב לקבוע בעצמו את כמות הזמן וההשקעה שירצה להקדיש לעבודת ההתנדבות בכפוף למדיניות, למטרות ולצורכי הארגון.

1.2.4. זכות לקבל תוכנית

זכות המתנדב לקבל תוכנית הכוונה למתנדבים חדשים הכוללת מידע מעודכן על הארגון בכללותו ועל תפקידו בפרט כדי שיוכל להסתייע במידע זה במילוי תפקידו ההתנדבותי ביעילות.

1.2.5. זכות להכשרה

זכות המתנדב לקבל הכשרה והדרכה שוטפת בנושאים הקשורים לתפקידו.

1.2.6. קידום והתפתחות אישית

המתנדב זכאי לאפשרויות קידום והתפתחות אישית במסגרת התנדבותו, בהתאם להעדפותיו, כישוריו ויכולותיו ובהתחשב בצורכי הארגון.

1.2.7. זכות לתנאים הולמים

זכות המתנדב לקבל את התנאים הפיזיים ואת המשאבים הנדרשים לביצוע התפקיד ההתנדבותי, תוך התחשבות במשאבי הארגון ובצרכים המיוחדים של מתנדב עם מוגבלות, כמו גם סביבת עבודה המבטיחה גהות ובטיחות, הן מבחינה פיזית והן מבחינה נפשית.

1.2.8. כרטיס מתנדב

זכות המתנדב לקבל "כרטיס מתנדב" הנושא את שמו ואת תמונתו, ולהציגו במגעים שלו כמתנדב.

1.2.9. הזכות להסכם או הצהרה הדדית

זכותו של המתנדב להסכם התקשרות או הצהרה הדדית עם הארגון, שיפרט, בין היתר: את תפקידו של המתנדב, את שעות פעילותו, את תנאי ההתנדבות ואת זכויותיו וחובותיו של המתנדב לפי קוד זה. ההסכם יהיה תקופתי ויחודש לפי רצון הצדדים.

1.2.10. החזר הוצאות

זכות המתנדב לקבל החזר הוצאות (כמו תחבורה ציבורית ושיחות טלפוניות בתפקיד), כל זאת בהתאם להסכם בין הארגון למתנדב וכפוף למדיניות הארגון ולדרישות הדיווח בו.

1.2.11. זכות למערכות הפעלה

זכות המתנדב לקבל מערכות הפעלה ובקרה ניהוליות תקינות, מכובדות ונאורות.

1.2.12. זכות למשוב

זכות המתנדב לקבל מהארגון משוב על אופן ורמת בצוע התפקיד ושביעות הרצון ממנו.

1.2.13. זכות לביטוח

זכות המתנדב להיות מבוטח בביטוח מתנדבים במוסד לביטוח לאומי או בביטוח אחר המעניק לכל הפחות את הזכויות שמעניק המוסד לביטוח לאומי במקרה פגיעה.

1.2.14. זכות להערכה ותגמול

זכותו של המתנדב לקבל מהארגון הוקרה והכרה על המאמץ שהשקיע והתוצאה שהושגה תוך מילוי התפקיד.

1.2.15. זכות להשתתף באירועים וכינוסים

זכותו של המתנדב להשתתף ולהיות פעיל באירועים כלליים של הארגון ככל המתאפשר, בהיותו שותף וחלק מצוות העובדים בארגון.

1.2.16. הפסקת ההתנדבות

זכותו של המתנדב להפסיק את התנדבותו בארגון לאחר מתן הודעה זמן סביר מראש.

2. חובות המתנדב

2.1. חובות כלפי הארגון

החברה היא בעצם המסגרת המאפשרת לפרט את מימוש הגשמתו האישית. המתנדב מבטא בבואו לעולם ההתנדבות התגשמות אנושית פנימית, כנה ואישית. זהו למעשה המסד המתניע את מעשה ההתנדבות ומהווה תנאי להתגשמותו. עובדה זו מחייבת אותו בשורה של חובות כלפי השותפות המתהווה בינו לבין הארגון בו הוא מתנדב. העדרן מרוקן את מהות ההדדיות מתוכנה.

2.1.1. חובת מחויבות ונאמנות לארגון המפעיל

2.1.2. חובת המתנדב להתנהג ולפעול לפי כל הכללים המקובלים הנהוגים במסגרת ההתנדבות בארגון.

2.1.3. חובת המתנדב לפעול בהתאם למטרות הארגון.

2.1.4. חובת המתנדב להגן על המוניטין של הארגון ולייצגו בכבוד.

2.1.5. חובת המתנדב לכבד ולשמור על רכוש הארגון.

2.1.6. חובת המתנדב לכבד את תקנון הארגון: נהלים, כללי התנהגות, נורמות התנהגות

ודרישות ארגוניות ספציפיות ולפעול על פיו.

2.1.7. חובת המתנדב לשאוף ולהגיע למצוינות ברמה המקצועית הנדרשת בכל תפקיד בו בחר.

2.1.8. חובת המתנדב לשאוף להתמקצעות מתמדת תוך השתתפות בתוכניות ההכשרה וההדרכה של הארגון, ברמה האישית והצוותית.

2.1.9. חובת המתנדב להודיע מראש על כל שינוי בתנאי התנדבותו.

2.1.10. חובת שמירת סודיות

המתנדב מתחייב שלא לפרסם או להביא לידיעת כל אדם, רשות או ארגון, בכתב או בעל פה, מידע שהגיע אליו עקב התנדבותו, אלא אם כן קבל אישור מפורש לכך מהממונה על הנושא בארגון או שקיימת חובה למסור את המידע לפי כל דין:

א. מידע על הארגון, בעלי תפקידים שכירים ומתנדבים, מקורות מימון, תורמים.

ב. מידע הקשור בלקוחות הארגון.

2.1.11. חובת אי-קבלת טובות הנאה

המתנדב מתחייב שלא לקבל הטבות כלשהן מלקוחות הארגון או בעלי עניין אחרים.

2.1.12. חובת מניעת ניגוד עניינים

המתנדב מתחייב להימנע מלפעול במצב של ניגוד עניינים ולהביא לידיעת הארגון כל מקרה של חשש לניגוד עניינים שיחול בין פעולתו, תפקידו בארגון או בעצם חברותו בו לבין פעילותו במסגרות אחרות.

2.1.13. חובת דיווח על פרטים רלוונטיים

המתנדב מתחייב להודיע למנהל המתנדבים על כל דבר העלול להשפיע על כשירותו לבצע את תפקידו (מבחינה בריאותית או מכל בחינה אחרת) או עלול להביא לפגיעה בזולת או במתנדב עצמו, וזאת בהקדם האפשרי ולפני תחילת הפעילות ההתנדבותית

2.1.14. חובת דיווח על התנהגות ארגונית שאינה אתית

המתנדב מתחייב להתריע כאשר הוא נתקל בהתנהגות ארגונית שאינה עומדת בקריטריונים אתיים, לרבות הפרת חוק בארגון (מנהליו, שכיריו ומתנדביו) תוך שימוש בצינורות הפורמליים של הארגון או בכל דרך חוקית אחרת.

2.2. חובות כלפי הלקוחות

חובת המתנדב לכבד את הלקוח ולנהוג כלפיו במסירות, באחריות, בסבלנות ובסובלנות, ללא הפליה או משוא פנים, תוך כיבוד השונות בין אנשים.

2.3. חובות כלפי עמיתים (שכירים ומתנדבים)

חובת המתנדב לשתף פעולה עם כל שאר המתנדבים בארגון, ועם אנשי צוות השכירים, ולנהוג כלפיהם בכבוד, בהגינות וללא משוא פנים.

מתנדב שאינו מקיים את הדרישות האתיות המפורטות לעיל עניינו יובא לדיון בפני ועדה מוסמכת של הארגון, אשר תפעל בהתאם לסמכויותיה, לרבות ביטול תעודת המתנדב והפסקת התנדבותו באותו ארגון, לאחר שתיתן למתנדב הזדמנות להביא את טענותיו בפניה.

3. חובות הארגון המפעיל מתנדבים

3.1. חובות כלפי מתנדבים

3.1.1. חובה ליחס אישי

חובת הארגון וכל הגורמים הפועלים מטעמו להעניק יחס אישי, כבוד והגינות למתנדב ולעבודתו.

3.1.2. חובת שיתוף המתנדב

חובת הארגון להתייחס למתנדב כאל שותף, לשמור על זכותו של המתנדב להיות שותף בתכנון עבודתו ובהחלטות הקשורות אליה, ולטפח אווירה בה יחוש חופשי להביע את דעותיו, להציע הצעות ולהעביר בקורת.

3.1.3. חובת השקיפות

חובת הארגון להפעיל מערכת מידע שקופה בכל האמור למדיניות הארגון, נהלים, תוכניות עבודה ודוחות כספים, ולהבטיח למתנדב נגישות למידע רלוונטי.

3.1.4. חובת עידוד הדיווח על ליקויים

חובת הארגון לעודד את המתנדב המתריע על התנהגות לא חוקית, לא אתית או לקויה מסיבות אחרות המתגלית בארגון, לרבות בקרב חבריו, עובדיו והנהלתו. אין לפגוע בזכויותיו של מתנדב או בקידומו בגלל שדיווח על ליקויים כאלה.

3.1.5. חובת היעדר אפליה

חובת הארגון שלא להפלות מתנדבים מחמת מינם, נטייתם המינית, מעמדם האישי, הריון, היותם הורים, גילם, גזעם, דתם, לאומיותם, ארץ מוצאם, השקפתם, מפלגתם, מוגבלותם או היותם בני משפחה של אדם עם מוגבלות, או שירותם במילואים, קריאתם לשירות מילואים או שירותם הצפוי בשירות מילואים. אין רואים הפליה לעניין סעיף זה, כאשר היא מתחייבת מאופיים וממהותם של התפקיד אותו אמור למלא המתנדב.

3.1.6. חובת ההגנה על פרטיות המתנדבים

הארגון ידאג להגן על פרטיותם של המתנדבים, וידאג לכך שלא יימסר כל מידע בנוגע למתנדב אלא בהסכמתו, בכפוף לכל דין.

3.1.6. חובת ההגנה על פרטיות המתנדבים

הארגון ידאג להגן על פרטיותם של המתנדבים, וידאג לכך שלא יימסר כל מידע בנוגע למתנדב אלא בהסכמתו, בכפוף לכל דין.

3.2. חובות כלפי שכירים

חובת הארגון להבטיח כי העובדים השכירים יוכנו בצורה מקצועית לגיוסם ולקליטתם של מתנדבים ולעבודה שוטפת עמם, וכי לא ייפגעו כתוצאה מהעסקת מתנדבים בארגון.

3.3. חובות כלפי לקוחות

חובת הארגון המפעיל מתנדבים לקבוע מדיניות לפיה ייתן ללקוחותיו שירות אמין ואחראי לפי קריטריונים שוויוניים והוגנים ללא משוא פנים, תוך הקפדה על נגישות השירות ותוך כיבוד השונות בין אנשים.

3.4. חובות בניהול מתנדבים

3.4.1. חובת התאמת תפקיד למתנדב

חובת הארגון להתאים תפקיד למתנדב תוך מתן אפשרות בחירה. התפקיד יהלום את יכולותיו והעדפותיו, זאת בהתחשב במטרות הארגון ובצרכיו.

3.4.2. חובת אספקת מידע

חובת הארגון לספק למתנדב מידע מפורט על התפקיד תוך תיאור המערך המוצע ומסגרת השקעת הזמן והמחויבות הנדרשת. המידע יכלול ערכה הכוללת את כל המידע שהמתנדב צריך לדעת על הארגון, לרבות חובותיו וזכויותיו בו.

3.4.3. חובה קביעת השקעת הזמן ע"י המתנדב

חובת הארגון לאפשר למתנדב לקבוע בעצמו את כמות הזמן וההשקעה שירצה להקדיש לעבודת ההתנדבות, בכפוף למדיניות, למטרות ולצורכי הארגון.

3.4.4. חובת קליטה מסודרת למתנדב

חובת הארגון לתת למתנדב, במסגרת קליטתו, תוכנית הכוונה למתנדבים חדשים הכוללת מידע מעודכן על הארגון בכללותו ועל תפקידו בפרט כדי שיוכל להסתייע במידע זה במילוי תפקידו ההתנדבותי ביעילות.

3.4.5. חובת הכשרת המתנדב והדרכתו

חובת הארגון לספק למתנדב הכשרה מקצועית והדרכה שוטפת בנושאים הקשורים לתפקידו.

3.4.6. קידום והתפתחות אישית

חובת הארגון לספק למתנדבים בו אפשרויות קידום והתפתחות אישית במסגרת התנדבותם, בהתאם להעדפותיהם, כישוריהם ויכולותיהם ובהתחשב בצורכי הארגון.

3.4.7. חובת מתן תנאים הולמים

חובת הארגון לספק למתנדב תנאים פיזיים ומשאבים הנדרשים לביצוע התפקיד ההתנדבותי כמו גם סביבת עבודה המבטיחה גהות ובטיחות.

3.4.8. חובת הנפקת כרטיס מתנדב

חובת הארגון להעניק למתנדב "כרטיס מתנדב" הנושא את שמו ואת תמונתו, כדי שיוכל להציגו במגעים שלו כמתנדב.

3.4.9. חובת הסכם או הצהרה הדדית

חובת הארגון להבטיח עריכתו של הסכם התקשרות או הצהרה הדדית עם המתנדב, שיפרט, בין היתר: את תפקידו של המתנדב, את שעות פעילותו, את תנאי ההתנדבות ואת זכויותיו וחובותיו של המתנדב לפי קוד זה. ההסכם יהיה תקופתי ויחודש לפי רצון הצדדים.

3.4.10. ניהול רישום מסודר של המתנדבים

הארגון חייב לנהל רישום מסודר של פרטי המתנדבים בו.

3.4.11. החזר הוצאות

חובת הארגון לכלול בהסכם עם המתנדב סידורים להחזר הוצאות (כמו תחבורה ציבורית ושיחות טלפוניות בתפקיד), כל זאת כפוף למדיניות הארגון ולדרישות הדיווח בו.

3.4.12. חובת המשוב

חובת הארגון לתת למתנדב משוב ובקרה על רמת ביצוע עבודתו ומידת שביעות רצון הארגון ממנו.

3.4.13. חובת ההוקרה

חובת הארגון להוקיר את עבודתו ומאמציו של המתנדב ואת תוצאת פעילותו.

3.4.14. חובת ההשתתפות באירועים ובכינוסים

חובת הארגון להזמין את המתנדב להשתתף ולהיות פעיל באירועים כלליים של הארגון, במגמה ליצור שותפות ולכידות בין חברי הצוות השכירים והמתנדבים.

3.4.15. חובת הביטוח

חובת הארגון לדאוג לבטח את המתנדבים בו בביטוח מתנדבים במוסד לביטוח לאומי או בביטוח אחר המעניק לכל הפחות את הזכויות שמעניק המוסד לביטוח לאומי במקרה פגיעה.

3.4.16. הפסקת ההתנדבות

מנהל המתנדבים או גורם אחר שהוסמך לכך על-ידי הארגון יכול להפסיק את התנדבותו של מתנדב בארגון מנימוקים מבוססים, שבגללם הוא סבור, כי המתנדב אינו מתאים להתנדב בארגון.

3.4.17. הצגת הקוד האתי

הקוד האתי להפעלת מתנדבים יתלה במקום בולט לעין במשרדי הארגון.

12. שאלון משוב בהכשרת מתנדבים חדשים

שלום רב,
נודה על מילוי השאלון שלפניך. אין צורך למלא פרטים אישיים.

1. התרשמות כללית: הקף / הקיפי בעיגול את הספֵּרָה המתאימה לתשובתך.
5 - במידה רבה מאד; 4 - במידה רבה; 3 - במידה בינונית; 2 - במידה מועטה; 1 - כלל לא;

1	2	3	4	5	באיזו מידה תרמה ההכשרה למוֹדָּעוֹת ולהבנה שלך לגבי אנשים עם פיגור שכלי?
1	2	3	4	5	באיזו מידה העשירה ההכשרה את הידע שלך בתחום הפיגור השכלי?
1	2	3	4	5	באיזה מידה, להרגשתך תרמה ההכשרה ליכולת שלך לפעול בהתנדבות עם אנשים מוגבלים בשכלם?
1	2	3	4	5	באיזו מידה תרם לך החומר הכתוב (סיכומים, כלים, מצגות וכו')?
1	2	3	4	5	באיזו מידה רכשת מיומנויות לקשר ותקשורת עם אנשים מוגבלים בשכלם?
1	2	3	4	5	באיזו מידה האווירה בהשתלמות תרמה ללמידה שלך?

2. אילו נושאים / תכנים היו משמעותיים לך במיוחד בהכשרה?

3. האם היו נושאים / תכנים חסרים או מיותרים מבחינתך בהשתלמות? לא / כן (פרטי להלן)

4. מה יכול, לדעתך, לתמוך בך בעבודתך כמתנדב עם אנשים מוגבלים בשכלם?

5. בסולם בין 1 (הכי נמוך) ל-10 (הכי גבוה): איך תעריכי את יכולתך העכשווית להשתלב כמתנדב/ת במסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי?

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---

6. וחץ מזה, רציתי לומר ש...

תודה לך על שיתוף הפעולה

13. שאלון הערכה - למתנדב בתפקיד

לפניך 2 דגמים של שאלונים -

שאלון הערכה כרקע לשיחת משוב עם ממונה בתוך המסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי; שאלון הערכה למתנדב - המושם באמצעות גורם מגייס⁸⁸ - במסגרת טיפולית או במשפחה. מומלץ שאיש קשר / מלווה מטעם הגורם המגייס יקיים אחת לשנה שיחת הערכה עם המתנדב, כהשלמה לשיחת משוב עם הממונה במסגרת.

שאלון - כרקע לשיחת המשוב

1. במסגרת תפקידך, ציין הצלחות, הישגים ונקודות חוזק שהיו לך בשנה האחרונה (אנא רשום דוגמאות ספציפיות):

2. במסגרת תפקידך, ציין/י נקודות שעליך להשתפר בהן (אנא רשום דוגמאות ספציפיות):

3. אלו מתחומי עבודתך דורשים ממך ידע / מיומנות החסרים לך?

מהם הידע / מיומנות החסרים?

5. מה תרצה שיקרה במסגרת תפקידך במהלך השנה הקרובה?

6. וחץ מזה, רציתי לומר ש...

⁸⁸ לדוגמה - עמותת התנדבות לשירות אזרחי-לאומי; יחידת ההתנדבות ברשות המקומית.

שאלון הערכה - למתנדב המושם באמצעות גורם מגייס⁸⁹

באיזו מידה את/ה מרוצה מההבטים הבאים של הפעילות ההתנדבותית?
 הקף / הקיפי בעיגול את הספֵּרָה המתאימה לתשובתך.
 5 - במידה רבה מאד; 4 - במידה רבה; 3 - במידה בינונית; 2 - במידה מועטה; 1 - כלל לא;

1	2	3	4	5	סוג המשימות שעלי לבצע	1
1	2	3	4	5	מידת העצמאות בתפקיד	2
1	2	3	4	5	היחסים שלי עם הממונה הישיר עלי	3
1	2	3	4	5	המשוב שאני מקבל/ת	4
1	2	3	4	5	היחסים עם הצוות בשכר / עם בני המשפחה אצלה אני מתנדב/ת	5
1	2	3	4	5	האתגר בפעילות	6
1	2	3	4	5	האפשרויות לקידום	7
1	2	3	4	5	תגובות האדם / האנשים עם פיגור שכלי	8
1	2	3	4	5	התנאים בהם אני עובד/ת	9
1	2	3	4	5	ההצלחות שלי עד כה	10
1	2	3	4	5	ההדרכה השוטפת שאני מקבל/ת	11
1	2	3	4	5	סידור העבודה במסגרת / במשפחה	12

לכל מתנדב/ת יש דברים המפריעים לו בפעילות. לפניך רשימה של דברים כאלה.
 אנא סמן/י - באיזו מידה כל דבר ברשימה הבאה הפריע לך.
 הקף / הקיפי בעיגול את הספֵּרָה המתאימה לתשובתך.
 5 - במידה רבה מאד; 4 - במידה רבה; 3 - במידה בינונית; 2 - במידה מועטה; 1 - כלל לא;

1	2	3	4	5	חסר לי ידע וניסיון כדי לפתור בעיות	1
1	2	3	4	5	לא ברור לי מה בדיוק עלי לעשות	2
1	2	3	4	5	אני מרגיש/ה מנוצל/ת	3
1	2	3	4	5	לא בדיוק ברור לי מי הממונה עלי	4
1	2	3	4	5	אין לי חומרים ואמצעים נחוצים	5
1	2	3	4	5	חסר תכנון וארגון פוגע בפעילות שלי	6
1	2	3	4	5	אני מרגיש/ה חוסר הכרת תודה מהצוות / מהמשפחה	7
1	2	3	4	5	אחר (פרטי)	8

⁸⁹ לדוגמה - עמותות שירות לאומי-אזרחי.

14. מערכי הנחיה⁹⁰

לפניך דוגמאות של מערכים קבוצתיים להנחיה מתנדבים בשלבים שונים - לפני השתלבותם בתפקיד ובמהלך פעילותם. המערכים מתמקדים ביחס אל האדם עם פיגור שכלי, במודעות לצרכיו ולייחודו וכן במצבים אופייניים עמם מתמודד המתנדב בתפקידו.

א. דומה ושונה⁹¹

- המטרה - זיהוי הייחודיות של כל אדם כולל אנשים עם פיגור שכלי.
- דרך העבודה - סימולציה ודיון
- עזרים - גליונות בריסטול, דפים רגילים (4A), דפים בגודל 10 סמ' X 10 סמ', טושים, עיגולים בקוטר 20 סמ' משורטטים על בריסטול (לפי מספר הקבוצות)
- משך הפעילות - כשעה וחצי

ניתן לבחור באחת החלופות הבאות:

שונות - חלופת הנחיה 1 - רָשְמו על הלוח את המלה: שונות. בקשו מהמשתתפים לומר באופן אסוציאטיבי מה מעוררת בהם מלה זו. המנחה יכתוב את התשובות על הלוח תוך מיון הנאמר ל-2 קבוצות, על פי: ❖ שונות = חריגות, יציאת דופן; ❖❖ שונות = רבגוניות, ייחודיות.

אפיון אישי - חלופת הנחיה 2 - כל משתתף יאפיין את עצמו בצבע, בצורה, או באות א"ב על דף בגודל 10X10 ס"מ. המנחה יאסוף וירכז את כל האפיונים ויחלק את המשתתפים לקבוצות קטנות (5 עד 8 משתתפים בקבוצה). כל קבוצה מקבלת חלק מהאפיונים + בריסטול עליו משורטט עיגול. המשתתפים מתבקשים לארגן את האפיונים על הבריסטול שלפניהם.

חלופת הנחיה 3 - המנחה יכתוב את האסוציאציות שאמרו המשתתפים על הלוח תוך מיון הנאמר על פי ❖ המכנה המשותף של האפיונים הדומים; ❖❖ כל מגוון האפיונים בתוך העיגול. המנחה יתבונן יחד עם המשתתפים על המיונים השונים ויכתוב על הלוח נקודות לשיחה ולדיון:

⁹⁰ מעובד מתוך טיוטת מסמך שחִבְרָה דר' דליה טל עבור קרן "שלם", ראה פרטים בעמוד 4 - לעיל.
⁹¹ מעובד מתוך: לוי-שגב, רחל (תאריך לא ידוע): לא בדיוק כמונו - ערכת הנחיה בנושא פיגור שכלי, ירושלים: הוצאת משרד החינוך.

- השונוות במבנה החברה
- כולם שייכים מפני שכל אחד ייחודי ושונה מהזולת
- לא כולם שייכים מפני שהרוב דומה והשאר שונה
- מי קובע מי שייך ומי לא שייך לחברה?
- "יוצא דופן" הינו מושג המתייחס ביסודו לתינוק הנולד בניתוח קיסרי
- בגרמניה הנאצית היהודים היו לא שייכים
- מהי החברה הרצויה לנו?
- מהי החברה המעניינת, המגוונת והמפרה?

בהמשך יחלק המנחה את המליאה לקבוצות קטנות (5 עד 8 משתתפים בקבוצה) לדיון - במה אנחנו דומים? במה אנחנו שונים? כל קבוצה תרכז את הנתונים בטבלה להלן, לצורך הצגה וסיכום במליאה -

תחום	שונים	דומים
פיזי, גופני		
חשיבה, תפיסה		
רגשות		
קשרים חברתיים		
התנהגות		

ב. כל אדם נברא בצלם⁹²

- המטרות - זיהוי המשותף לכל בני האדם, כולל האדם עם פיגור שכלי; התבוננות ביקורתית ביחס החברה לאנשים עם פיגור שכלי.
 - דרך העבודה - דיון, סימולציה
 - עזרים - לוח וטושים מחיקים, דפים, מדבקות, כלי כתיבה
 - משך הפעילות - כשעה וחצי
- ניתן לבחור באחת החלופות הבאות:

חלופה ראשונה - עיבוד האירוע

כל משתתף מתבקש להיזכר באירוע שבו כולם הצליחו בעוד הוא נכשל, או נותר מאחור ולרשום אותו לעצמו על דף אישי. בעת הכתיבה ישאל המשתתף את עצמו:

"מה הרגשתי?" / "מה חשבתי?" / "מה הייתה תגובת הסובבים אותי?" / "כיצד הרגתי את עצמי?" / "כיצד התגברתי על הקושי, הכישלון?"

משתתפים המוכנים לחלוק את חוויותיהם עם הקבוצה, יספרו את אשר קרה להם, וכיצד חוו את האירועים. המנחה ירשום על הלוח מילות מפתח:

- ❖ רגשות ומחשבות - קושי תסכול, סבל, פחד וכו'
- ❖ דרכי התמודדות - ניתוח המצב: חשבתי וניסיתי להבין
- ❖ יחס החברה - עזרו לי, הסבירו לי, תמכו בי, צחקו עלי וכו'

חלופה שנייה - שיום רגשות

המנחה יכתוב על הלוח את המשפט: "כאשר אני רואה אדם בעל פיגור שכלי, או שומע על - אני מרגיש...". בחדר מפוזרים שולחנות וכיסאות. על כל שולחן ניצב שלט ועליו מצוין רגש מסוים: רחמים, בוז, דחייה, אדישות, סקרנות, מבוכה, פחד, אהדה.

ליד השלט מונחות מדבקות ועליהן רשום אותו הרגש. כל משתתף יבחר בשולחן המשקף את הרגש המתאים לו וידביק את המדבקה המתאימה לדש בגדו.

המשתתפים - על פי השולחן שבחרו - יתיישבו וינהלו דיון סביב השאלות הבאות:

❖ מה גרם לכל אחד מהמשתתפים להרגיש כך? (התנסות בעבר, שמועות, אמונות חברתיות, מקור לא ברור);

❖ כיצד משפיע הרגש על היחסים ועל ההתנהגות כלפי אנשים בעלי פיגור שכלי?

בתום הדיון יתחלקו המשתתפים לקבוצות חדשות כשבכל קבוצה חדשה יהיה נציג מכל קבוצת "רגש". בקבוצה ישוחחו המשתתפים על - ❖ הרגש ומקורו (לפחות 3 דקות);

❖ השפעת הרגש על היחסים ועל התנהגותו של המשתתף כלפי אנשים בעלי פיגור שכלי.

⁹² מעובד מתוך: לוי-שגב, רחל (תאריך לא ידוע): לא בדיוק כמונו - ערכת הנחיה בנושא פיגור שכלי, ירושלים: הוצאת משרד החינוך

ג. מודעות ורגישות לצרכים של אנשים עם פיגור שכלי⁹³

- המטרה - פיתוח מודעות לצרכיהם של אנשים עם פיגור שכלי
- דרך העבודה - דיון במליאה
- עזרים - לוח וטושים מחיקים
- משך הפעילות - כשעה

המנחה את המשפט הבא על הלוח: "כדי להגשים חלום אחד ישן, יש צורך במיליון חולמים שלא עוצמים את עיניהם".

אחד המשתתפים בסדנה יתבקש להקריא את המשפט. המנחה ישאל: "אילו חלומות יש לכם?" ויכתוב את תשובות המשתתפים על הלוח. המנחה והמשתתפים ימיינו את החלומות לחלומות הניתנים להגשמה, כמו: בריאות, מקצוע מכובד, טיול בעולם, גיוס לצבא... ולחלומות שהסיכוי שיתגשמו נמוכים, כמו: "להיות אסטרונאוט..."; "לזכות בלוטו..."

המנחה ינהל דיון על חלומות אלו וישאל: איך ניתן לממש אותם? מה עוזר לממש אותם? ויכתוב את התשובות על הלוח. מומלץ למנחה לכוון לתשובות כמו: השקעה, סביבה תומכת, עקשנות... בסיום חלק זה יקריא המנחה מתוך כרטיסיות חלומות של אנשים עם פיגור שכלי:

❖ "אני רוצה לשרוך לבד את השרוכים בנעליים שלי..."

❖ "אני רוצה לבשל לבד ארוחת ערב"

❖ "אני רוצה לעשות מבחני בגרות"

❖ "אני רוצה להתגייס לצבא"

❖ "אני רוצה להתחתן"

ניתן להשתמש בחלומות אחרים, אך אלו צריכים לשקף חלומות אשר מאפיינים אנשים עם פיגור שכלי. לאחר הקראת החלומות הללו יביעו המשתתפים את דעתם על החלומות: מדוע אדם עם פיגור שכלי חולם לשרוך את שרוכיו? מה מונע ממנו לעשות זאת? לאיזו תמיכה הוא זקוק? מה המשותף בין החלומות של המשתתפים לבין החלומות של האנשים הלוקים בפיגור שכלי? איך ניתן להגשים את החלומות האלו? האם לדעתם ניתן להגשים את החלומות האלו?

בתום הדיון יחזור המנחה עם המשתתפים למשפט הכתוב על הלוח, ויחד ינסו לפרש את משמעותו ביחס לחלומות של אנשים עם פיגור שכלי.

לסיכום המפגש יקריא המנחה דוגמאות של הגשמת חלומות: ❖ "פרויקט גיוס לצה"ל",

❖ חתונה בקיבוץ ❖ "תעסוקה בדרך אחרת". כך יוכל כל משתתף להכיר פנים מגוונות של אנשים עם פיגור שכלי ולאתר נקודות משותפות להם ולאנשים "רגילים".

⁹³ תודה לנעמה אבו ממעון "אביב", בית אקשטיין - רמלה.

ד. יחסי גומלין בין החברה לבין אנשים עם פיגור שכלי⁹⁴

- המטרה - פיתוח מודעות ליחסה של הסביבה לאנשים עם פיגור שכלי
- דרך העבודה - דיון ומשחק תפקידים במליאה
- עזרים - דגם של מכתב (להלן)
- משך הפעילות - כשעה

המנחה יקריא את המכתב הבא:

לכבוד
ראש עיריית אי-שם

אדון נכבד

הנדון : הקמת הוסטל למפגרים ברחוב גיל
בשם 55 משפחות הגרות בסביבת רח' גיל 34 בעיר אי-שם אנו פונים אליך בבקשה למנוע
הקמת הוסטל לאנשים מפגרים בבית שברח' גיל 34 בעירנו. ההוסטל יוקם על ידי ארגון
אקי"ם.

אנו מבינים את הצורך בבנייה ובהקמת מסגרות כאלו, אבל המשפחות הגרות בסביבה
אינן יכולות להשלים עם כך. הקמת הוסטל כזה, במרכז שכונה המיועדת למגורים בלבד,
עלולה לגרום לבעיות רבות ביניהן קשיים בחינוך הילדים הגרים במקום. בנוסף לבעיות
החינוכיות מקום זה אינו מתאים להקמת הוסטל למפגרים. אנו מתנגדים להקמת ההוסטל
בגלל החשש מירידת ערך הדירות. בהתנגדות שלנו להוסטל ייתקלו גם החניכים של
ההוסטל וגם משפחותיהם. נראה לנו כי לא זה המקום להקמת הוסטל למפגרים ויש
למצוא לו מקום אחר בסביבה מתאימה.

בכבוד רב,
תושבי רחוב גיל, אי-שם

העתקים: משרד הבריאות, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, סניף אקי"ם אי-שם

בתום הקראת המכתב יבקש המנחה מכל אחד מהמשתתפים לבחור תפקיד אחד, ויחד ינהלו דיון בנושא.
התפקידים האפשריים:

- ❖ ראש העירייה ❖ אדם עם פיגור שכלי ❖ ראש אגודת אקי"ם ❖ ועד הבית של הרחוב בו יקום ההוסטל
- ❖ הורה לילד עם פיגור שכלי

94 מעובד מתוך: לוי-שגב, רחל (תאריך לא ידוע): לא בדיקו כמונו - ערכת הנחיה בנושא פיגור שכלי, ירושלים: הוצאת משרד החינוך.

ה. מעבר בין תפקידים במרחב החיים⁹⁵

- המטרה - מודעות לתפקידים במרחב החיים ולהבדלים ביניהם
- דרך העבודה - דיון ומשחקי תפקידים
- עזרים - אין צורך
- משך הפעילות - כשעה וחצי

מהלך הפעילות:

כל המשתתפים יקיימו דיון קצר על זכויות וחובות: מה קורה אם אני מחסיר או מאחר לפעילות כתלמיד או כמתנדב. אלו סוגי תירוצים אנו נוטים "להמציא" לגבי איחורים? הדיון יתנהל בצורה הומוריסטית - כל אחד יאמר את התירוצים בהם השתמש כאשר אחר לביה"ס.

המנחה יחלק את המשתתפים לקבוצות - 3 משתתפים בכל קבוצה. כל קבוצה מקבלת סיטואציה שבה המשתתפים צריכים להחליט - ❖ איך היו מגיבים כתלמידים? ❖ איך היו מגיבים כמתנדבים? לדוגמה:

- ❖ איש צוות צועק עליך - מה תעשה?
- ❖ אחד המטופלים במסגרת צועק עליך - איך תגיב?
- ❖ אין לך כוח לבצע את המוטל עליך - מה תעשה?
- ❖ אתה רוצה ללכת הביתה מוקדם - מה תעשה?
- ❖ לא מתחשק לך לקום בבוקר - מה תעשה?

המנחה יוביל שיחת סיכום על ההבדלים בתגובות תוך התייחסות לנושאים הבאים: אחריות, קבלת סמכות, עצמאות, איך מותר וצריך להגיב כשלא מעוניינים לבצע תפקיד מסוים. המנחה יעמוד על ההבדלים בין תלמיד לבין מתנדב - לא כל מה שמותר לעשות כתלמיד מותר לי לעשות כמתנדב.

⁹⁵ הפעלה זו מתאימה לבני נוער או לבני שירות אזורי-לאומי.

96 ו. צעדים ראשונים בתפקיד

- המטרה - פיתוח מיומנויות להתמודדות עם סוגיות הקשורות להתנהלות המתנדב ביום הראשון / בשבוע הראשון במסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי.
 - דרך העבודה - דיון ומשחקי תפקידים
 - עזרים - אין צורך
 - משך הפעילות - כשעה וחצי
- המנחה שואל את המשתתפים: איך אתם מדמיינים את היום הראשון / השבוע הראשון שלכם במסגרת לטיפול באנשים עם פיגור שכלי?
- יש לתת למשתתפים לשאול שאלות ולענות עליהן. המנחה ירשום השאלות והתשובות על הלוח, כגון: מה ללבוש? למי לפנות? איך להציג את עצמי? מה לומר? מה לעשות אם אינני מבין? איך ליצור "תיאום ציפיות"? באיזו הרגשה יצאתי מהיום הראשון?
- לאחר מכן מוביל המנחה משחקי תפקידים -
1. היום הראשון בעבודה - אתה מתנדב חדש במסגרת. מנהל המסגרת הזמין אותך לשיחה של תיאום ציפיות.
(מומלץ לתת לפחות לשני זוגות, כדי לתרגל הבטים שונים בסיטואציה).
 2. אתה - המתנדב - מבקש שחרור מהמנהל. המנהל חשדן, לא מסכים בקלות ואומר: "אני צריך אותך, אני סומך עליך ולא יכול לשחרר אותך ביום זה..."
 3. אתה המתנדב צריך להתמודד עם ממונה שלא זוכר לחתום על דף הנוכחות.
 4. עובד אחר שאינו המנהל, מבקש ממך, המתנדב, לבצע משימות. המנהל נמצא, אך לא נעים לך מהעובד השני.

- בכל אחד ממשחקי התפקידים מנתחים את מה שעלה ומסכמים ב"כללי זהב":
- ❖ יש מנהל אחד למסגרת והוא הקובע.
 - ❖ כשלא מבינים צריך לשאול ובמיוחד בהתחלה, כשלא מכירים את המקום.
 - ❖ צריך לערוך תיאום ציפיות עם המנהל.
 - ❖ צריך לפנות בנימוס.
 - ❖ משמעת וקבלת הוראות - המנהל הוא המחליט בסופו של דבר.
 - ❖ צריך לפנות לרכז המתנדבים אם יש בעיה עם מנהל המסגרת.
 - ❖ בכל בקשת שחרור יש לפנות אל רכז/ת המתנדבים וגם אל מנהל המסגרת.

⁹⁶ הפעלה זו מתאימה לבני נוער או לבני שירות אזורי-לאומי.

ז. יחסי גומלין ושיתוף פעולה בין המתנדב לצוות

- המטרה - פיתוח מיומנויות לתקשורת ועבודה בצוות
- דרך העבודה - דיון ומשחקי תפקידים
- עזרים - חבל, לוחות עם מספרים, פקעת צמר
- משך הפעילות - כשעה וחצי

המנחה מוביל משחקי תפקידים כדלקמן:

משחק ראשון - משחק המקשים

תוחמים מעגל או שטח כלשהו בחבל. בתוך התחום מפזרים לוחות עם מספרים מ-1 עד 20. המשתתפים מתבקשים לדרוך ברצף על המספרים תוך שמירה על מספר הגבלות: ❖ אסור שיהיו יותר משתי רגליים בתחום בו זמנית; ❖❖ אסור לשניים לדרוך על אותו לוח; ❖❖❖ צריך לעשות זאת בפרק זמן קצר ביותר; ❖❖❖❖ יש לקבוצה 2 דקות לתכנן את המהלך; ❖❖❖❖ אסור למשתתף אחד לדרוך על 2 מספרים עוקבים.

סביר להניח שהקבוצה תיכשל במילוי המשימה. ניתן לתת פרק זמן לתכנון ולניסיון ביצוע נוסף. לאחר מכן המנחה יקיים דיון עם הקבוצה: איך היה לכם? איך הרגשתם? (מצחיק, מתסכל, משעשע, מעצבן, לא הקשיבו לי) למה זה לא הצליח בהתחלה? למה זה הצליח בהמשך?

משחק שני - "פלונטר"

המשתתף הראשון מקבל פקעת צמר. הוא מציג שאלה למישהו אחר במעגל ומעביר לו את הצמר וכן הלאה כולם. נוצר "פלונטר". על הקבוצה להביא את הפלונטר למצב הראשוני. כדי לפתוח אותו צריך לחזור לאחור באותו סדר ולשאול שאלה את מי שמעבירים לו את הפקעת.

משחק שלישי – גדר חשמלית

מותחים חבל בגובה 70 ס"מ מהרצפה. המשתתפים עומדים בשורה ומחזיקים ידיים. אסור לעזוב ידיים. צריך לעבור לצד השני של החבל בלי לעזוב ידיים משני הצדדים. פיתרון אפשרי - הראשון עובר, מניח את ירכו כמדרגה).

המנחה מוביל דיון -

איך התמודדנו עם המשימות? עד כמה הצלחנו? מה גרם לנו להצליח? מה גרם לנו לא להצליח? מה נדרש כדי להצליח? מה זה בעצם "שיתוף פעולה"? למה צריך לעבוד יחד? מה קורה כשלא כולם משתתפים, או כשאחד עובד לבד ולא עם הקבוצה? איך שיתוף פעולה קשור להתנדבות? מה יכול לקרות בעבודה אם לא משתתפים פעולה?

2. מקורות מומלצים לצפייה ולקריאה

הפריטים שלפניכם כוללים המלצות על הצגות, סרטים, מאמרים וספרים, המאפשרים עיון נוסף והעמקה בנושאים המרכזיים של ערכת ההדרכה. חלק מהפריטים נגישים באמצעות קישור לקריאה / הורדה מהאינטרנט. הפריטים האחרים נמצאים, ברובם, בספריית בית הספר המרכזי של משרד הרווחה והשירותים החברתיים. פרטים בקישור הבא -

<http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/HomePageMenu/CommunityInfo/Library>

לתשומת הלב - בערכת ההדרכה משובצים מראי מקום והפניות למקורות רבים נוספים, אשר למרביתם קישורים לאינטרנט.

הצגות

שם ההצגה	הנושא	שחקנים/תאטרון	איש קשר
מסע בעקבות הלב	גיבור המחזה יוצא למסע אודיסאי בחיפוש אחר אחיו התאום האובד שנמסר לאימוץ כשהוא תינוק ומאז חי בלונדון הרחוקה. הדרך לגילוי האח ארוכה ובמהלכה חושף הגיבור את ליבו והולך בעקבותיו. החיפוש אחרי האח התאום, החצי השני של גיבור ההצגה שבלעדיו הוא לא מרגיש שלם, הוא גם חיפוש אחרי אושר, אהבה והגשמה עצמית, נושאים המשותפים למרבית השחקנים כמו גם למרבית האנשים בקהל.	תיאטרון שיאים	עמנואל שן 052-8390553
קפה הפוך בבקשה	בלב שכונת מגורים תוססת, פועל לו בית קפה מיוחד שכל עובדיו אנשים עם פיגור שכלי. ההצגה מתארת את עולמם של האנשים עם הפיגור השכלי כפי שהוא בא לידי ביטוי בבית הקפה שאותו הם מנהלים ואליו מגיעים אורחים שונים	תיאטרון אחים	חיים טל 052-2314182
הדירה	חיים, חלומותיהם והיחסים בין אנשים עם פיגור שכלי החיים בדור בקהילה.	תיאטרון אק"ם	רוני אנקורי 052-6781991
הרחוב	ההצגה עוסקת בחייהם של האנשים ברחוב, בחלומותיהם ובהתמודדות שלהם עם אהבה אכזבה, ופחד.	תיאטרון עתידות	שמעון גריצייג 050-6223225
הנסיך שצחק	ביום ההולדת של הנסיך מוטל עליו קסם שלא עולה יפה, וכך במקום שבינתו תתפתח עם השנים היא הולכת ופוחתת. על-מנת לבטל את הקסם עליו לצחוק במשך חמש דקות רצופות. לשם כך מתייצבים אצלו טובי הקוסמים, הליצנים והרקדנים בממלכה, אך איש איננו מצליח במשימה.	תיאטרון אל-ג'נאל	עאדל אבו רביע 052-4207509
כפית של זהב	במפעל כפיות קטן וללא מזגן עובדת חבורה של כ-20 פועלים שהם אנשים עם פיגור שכלי. השחקנים חיים את המציאות והחלומות שלהם על הבמה ויוצרים מסמך אנושי המפתיע את הקהל ביושר, בהומור ובפשטות שמזמן לא פגשנו בהם בחיי היומיום.	תאטרון כנפיים	אילנה בר 052-8947485

שם ההצגה	הנושא	שחקנים/תאטרון	איש קשר
מלאך עם תסמונת דאון	מחזה המפגיש את עופר ודקל, שני אחים שחקנים, כשאחד מהם דקל - הוא צעיר עם תסמונת דאון. באהבה ובהומור הם מתארים את הסיפור האמיתי והמרגש על הקשר שנוצר ביניהם.	עופר ודקל שיקרצי	עופר שיקרצי 03-5326416
יוצאת לאור	"יוצאת לאור" מביא לקהל את סיפורה המרתק של צ' אור, סופרת מוכשרת עם יכולות מדהימות, המפרסמת את כתביה בעילום שם. הקהל- נשים, נערות, קשישות - בולעות את כתבותיה בשקיקה. כל אחת מוצאת שם את עצמה. על צ' אור מופעל לחץ להיחשף ולהגיע אל הקהל הרחב בכנסים, באירועי תרבות וכדו'. אולם היא מסרבת. מום מולד במראה החיצוני שלה מונע ממנה להיחשף. היא בטוחה שכאשר יבינו שהיא זו שעומדת מאחורי הפרסום והתהילה, ידחו אותה. היא מוצאת פתרון מקורי: אישה נאה, דמות כריזמטית ומרשימה עם ה"נתונים הנכונים" שתציג אותה. אולם פתרון זה, לאורך זמן, מעורר קונפליקטים פנימיים סוערים אצל צ'אור. בעזרת החברות המקסימות שלה, המלוות אותה לאורך המחזה, היא מגיעה להחלטה.	אוהל שרה	סימה תורג'מן 050-4125584
בוקר חדש	מרד בחווה של חיות, תסיסה חברתית, כולם נגד כולם: השועל מנסה להוביל מיני מהלכים מאחורי הגב של כולם. איך מתמודדים? ההצגה מספרת על חלומותיהן ועל מחשבותיהן של קבוצת בנות שחקניות בעלות צרכים מיוחדים במפגש אותנטי של רגעי אמת. ההצגה פותחת צוהר לעולמן הרב גוני ומציגה את הפוטנציאל הגלום באנשים בעלי צרכים מיוחדים עם פיגור שכלי קל עד בינוני. ההופעה מיועדת לנשים, גם מהקהל הדתי.	עלי שיח	חני ברנסדורפר 052-7621203
הקוסם מארץ עוץ	שחקנים בעלי צרכים מיוחדים ביחד עם שחקנים רגילים בקלאסיקה המוכרת והאהובה על ילדים ועל מבוגרים כאחד. ההצגה מיועדת לילדים ולהוריהם.	עמותת שיל"ת באר שבע	תמי וענונו 054-5815019 08-6490571
העצה הנדיבה	ההצגה מבוססת על הסיפור "העץ הנדיב" של סילברסטיין, והיא עובדה לעסוק בנושאים של : היכרות, צמיחה והתמודדות, ביטוי רגשות, יצירת קשרים חברתיים ועוד... ההופעה מיועדת לנשים מהמגזר החרדי	מרכז קהילתי "נווה חמד" ירושלים	דבורה מנדלוביץ 052-2877109

מופעי להקות של אנשים עם פיגור שכלי

שם הלהקה	שם המסגרת	טלפון / איש קשר
להקת "אור"	מעון "אור" נתניה	09-8626182 09-8825264
להקת "כל הכוכבים"	מעון "נווה רם", רכסים	רפי ציטרון - 050-5204467
להקת "אתגר"	מעון "אתגר", חדרה	04-6335101
להקת "אור התוף"	מרכז "כוכב", מעלות	050-8212578 - צביה - 04-9570129
להקת הזמר	מועדון "רעות", רמת גן	קובי אטדגי - 050-7519869
להקת בוגרי "שיח סוד"	בוגרים ממסגרות "שיח סוד"	חיים סופר - 1599-502080

סרטים

שם הסרט	הנושא	במאי	היכן ניתן להשיג?
ימים לבנים Snow cake	סיפורו של אלכס שאוסף טרמפיסטית. בדרך הוא עושה תאונת דרכים והיא נהרגת. אלכס נוסע לאמה להודיע לה, ומגלה שהיא אישה עם אוטיזם...	מארק אוונס	האוזן השלישית כתובות וטלפונים בקישור הבא: http://www.third-ear.com/t_con.aspx
פורסט גאמפ	הסרט מתאר את חייו של אדם עם מוגבלות שכלית, אשר למרות מוגבלותו שוזר את חייו בתוך מרקם ההיסטוריה האמריקאית וזוכה לחיות את החיים במלואם.	רוברט זמקיס	האוזן השלישית
איש הגשם	סיפורו של איש עסקים צעיר ואגוצנטרי אשר לאחר פטירתו של אביו, מתברר לו שיש לו שותף לירושת אביו: אח בכור, אוטיסט, שכלל לא ידע על קיומו	ברי לוינסון	האוזן השלישית
קוראים לי סם	סיפורו המרתק של סם דוסון, אב עם מוגבלות שכלית, המגדל את בתו לואי בעזרת קבוצה מקסימה של חברים.	ג'סי נלסון	האוזן השלישית
המפתחות לבית	סיפורו של אב הפוגש לראשונה את בנו, חמש עשרה שנה לאחר שנולד. זהו איננו ילד רגיל. הוא נולד עם מומים פיזיים ומנטליים, ובבית החולים, לשם מועדות פניו, הוא עתיד לעבור טיפול נוסף שאמור להקל על מצבו.	ג'יאני אמיליו	האוזן השלישית
מה עובר על גילברט?	גילברט גרייפ חי בעיירה נידחת באיווה, וממלא את תפקיד "הגבר של הבית". במסגרת זו הוא אחראי על אחיו עם פיגור שכלי, ארני, על שתי אחיות ועל אימו השמנה בצורה מסוכנת. למרות כל העול הכבד, גילברט מתמיד. אך האם יוכל אי פעם לנהל חיים מלאים משל עצמו?	לאסה הלסטרם	האוזן השלישית
גיבורים קטנים	האם אנחנו באמת יכולים לקבל את מי שאנחנו ואת מה שמייחד אותנו מהשאר? האם אנחנו יכולים לקבל את מגרעותינו ואת יתרונותינו ולהשתמש בהם לטובתנו? קבוצה של ארבעה ילדים לומדים לעשות את הדברים הללו במסגרת מסע הרפתקאות אמיץ המתרחש ברחבי ערבות הנגב. ילד שאביו נהרג בפעולה צבאית כושלת, ילדה עולה מרוסיה בעלת יכולות טלפתיות, מתבגר עם פיגור שכלי וילד חוץ דחוי בקיבוץ חוברים יחדיו.	איתי לב	האוזן השלישית או קרן של"ם
כוח הלב	הרייט בת ה-10 רק רוצה להימלט מחייה בצילה של אם שתיינית ואחות ארוגנטית. בין הפתרונות עליהם היא חושבת: חפירת מנהרה לסין או הימלטות מהירה על צלחת מעופפת. יום אחד מגיעים למוטל שמנוהל על ידי אמה, אישה מבוגרת שעומדת למות מסרטן ובנה עם הפיגור השכלי. בין הגבר המאותגר לילדה החולמונית מתפתח קשר ידידותי שרק מתחזק לאחר שאמה של הרייט מתה.	היוטון טימותי	האוזן השלישית
אחות אחרת	על נערה כבת 18, עם פיגור קל, השבה לגור בביתה, לאחר שלמדה את שנות התיכון בפנימייה: על מאבקה לעצמאות מול אמה המגוננת ועל אהבתה המהוססת לנער בן גילה	דיאן קיטון	האוזן השלישית
פאולין ופולט	פאולין היא אישה בת 66 בעלת פיגור שכלי שחיה עם אחותה מרתה שמטפלת בה מאז מות הוריהן. לאחר מותה של מרתה, המשאירה את כל רכושה לאחיותיה הנותרות פולט וססיל, חייבות האחיות להחליט מי מהן תשגיח על פאולין, כי אחרת הן לא תקבלנה את הירושה.	לייבן דבראוור	האוזן השלישית או קרן של"מ

שם הסרט	הנושא	במאי	היכן ניתן להשיג?
דרך הלבנים הצהובות	תיעוד של פרויקט מיוחד במינו - העלאת המחזמר "הקוסם מארץ עוץ" על ידי קבוצה של שחקנים בעלי פיגור שכלי, כחלק מפעילות של עמותת ANCHOR מלונג-איילנד שבמדינת ניו יורק. הבמאים עוקבים אחר החזרות (בהן הבמאית לא מוותרת לשחקנים ומתייחסת אליהם כבוגרים לכל דבר), מראיינים את המשתתפים ומגיעים לערב הבכורה שהוא גם הערב היחיד.	רונדינלי קיית, מקר מתיו	האוזן השלישית
ללמוד מג'ון	ג'ון, בן 40, הוא אדם עם תסמונת דאון. עם השנים הפך ג'ון לאדם כובש המאחד את חבריו ואת קרובי משפחתו ברגעיהם הקשים ומעניק להם נחמה באמצעות תפיסת העולם המיוחדת והתמיד אופטימית שלו.	ג'ניפר אונבי	ניתן לצפות דרך האתר של walla בקישור הבא : http://yes.walla.co.il/w=2/7802/1211951?
על עכברים ואנשים	לני הוא בחור גדול וחזק עם מוח של ילד, וג'ורג' הוא אדם קטן בעל תבונה וקליטה מהירה הדואג לו. ג'ורג' ולני מקווים לחסוך מספיק כסף כדי לקנות חווה משלהם, אך מטרה זו נשארת תמיד מחוץ לטווח ההשגה. חוסר ההבנה של הדמויות האחרות את הנכות המנטלית של לני, וחוסר שליטתו של לני בכוחו הפיסי הגדול מובילים לטרגדיה.	גארי סיניז	האוזן השלישית
חתולים, זיקוקים וקטיושות	רגעים נדירים בחייהם של צעירים עם פיגור שכלי בזמן מלחמת לבנון השנייה. הסרט חושף ערכים כמו : כבוד הדדי, עזרה לזולת, התמודדות במצבי לחץ המובילים להעצמה ולצמיחה. הסרט משמש כלי לאנשי מקצוע להתמודדות טובה יותר עם מצבי איום וחרדה.	מיכה ליבנה	עמותת כוכב - מעלות או קרן של"ם
סופרסטאר	הסרט עוקב אחר חיי היומיום של קבוצת אנשים עם פיגור שכלי העוסקים בעשיית סרט על עצמם במסגרת סדנת קולנוע. דרך עשיית הסרט שלהם הם חושפים בפנינו את עולמם הפנימי.	אילת אטיאס	קרן של"ם
הטלנובלה הפרטית שלי	עלייה של אישה עם פיגור שכלי מארגנטינה לארץ.	יוחנן וולר	קרן של"ם
ארבעה ילדים שלי	לאחר ששכלה שניים מארבעת ילדיה בפיגוע באוטובוס קו 300 ובתאונת דרכים, איבדה גלי פורטוגו כל סיבה לחיות. הרצון לחיים חזר בהחלטה לאסוף לביתה ארבעה ילדים עם תסמונת דאון שננטשו בבתי חולים. הסרט עוקב אחר חייה של האישה החזקה הזאת, שהחליטה למרות האתגר והקשיים, לעמוד על זכותה לתת חיים ואהבה.	ניצה גונן	קרן של"ם
כוכבים	חייהם של אנשים עם פיגור שכלי במעון "לבצלר" בהרצליה.	זיוה פוסטק	קרן של"ם
כולנו חברים	תיעוד פרויקט שילוב ילדים מבית איזי שפירא בכיתה א' בבית ספר רגיל.	מט"ח בית ברל	בית איזי שפירא
סליחות	סיפורו של אבנר - בעל צרכים מיוחדים	חוג הוידיאו של תכנית שיאים שק"ל	עמנואל שן 052-8390553

ספרי קריאה להבנת השונות⁹⁷

אדוארדס, קית (2007): ביתו של שומר הזיכרון, הוצאת מודן.

באירס, בטסי (תשמ"ה): הקיץ של הברבורים, הוצאת אופיר, הקיבוץ המאוחד.

בוק, פרל (1985): הילדה שלעולם לא תגדל, הוצאת סעד.

בן נר, יצחק (1992): בוקר של שוטים, הוצאת כתר.

ברגמן, תמר (1985): מחפשים את אסנת, הוצאת כתר.

הראל, נירה (1993): אחד יותר מדי, עם עובד.

הראל, סיגל (1999): להוציא את הגעגועים מן הכיסים, הוצאת כנה (ספר שירים שכתבה נערה עם תסמונת דאון).

לישנסקי, ר. (1996). פריחת הניצן, הוצאת אגודת ית"ד.

סימון, רייצ'ל (2006): לנסוע באוטובוס עם אחותי, הוצאת מילים.

קיס, דניאל (1988): צ'רלי, הוצאת מסדה.

קנינג, ר. קלר (1975): מתנה ושמה מרתה, הוצאת אגודת ית"ד.

⁹⁷ המלצות של דר' דליה ניסים - מפקחת ארצית - ניהול ידע, תורה והדרכה, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, הספרים מתאימים לתלמידי תיכון ולבני/בנות שירות אזורי-לאומי.

התנדבות - מקורות בעברית

- ❖ בן מאיר, דב (1988): העבודה ההתנדבותית בישראל - להלכה ולמעשה, ירושלים: הוצאת כרטא.
- ❖ והפור, צפורה (2004): הגורמים להתמדה בהתנדבות בקרב בני נוער, בהנחיית דר' אהרון יורק, עבודת גמר לקבלת התואר "מוסמך", בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן, רמת גן. ראה אתר המועצה הלאומית להתנדבות בקישור הבא:
<http://www.ivolunteer.org.il/Index.asp?ArticleID=1119&CategoryID=682&Page=1>
- ❖ חסקי-לוונטל, דבי (2007): "ניהול מתנדבים כפרופסיה מתגבשת בארגוני שירות", בתוך: בטחון סוציאלי, גיליון 74, עמודים 121 - 144, ירושלים: הוצאת המוסד לביטוח לאומי, ראה בקישור הבא:
<http://www.btl.gov.il/SiteCollectionDocuments/btl/Publications/SocialSecurity/74/Levental.pdf>
- ❖ ינוב, בנימין (עורך, 1992): שילוב מתנדבים במתן שירותים סוציאליים ברשויות המקומיות, ירושלים: הוצאת משרד הפנים, המינהל לשלטון מקומי, המחלקה לפיתוח והדרכה.
- ❖ ישראלי, איתן (2010): "שלושה מיתוסים על התנדבות", בתוך: אפשר - ביטאון לעובד החינוכי-סוציאלי, גיליון 21, עמודים 25 - 26, טבת תשע"א, דצמבר 2010.
גיליון זה עוסק בהתנדבות בקרב ילדים ובני נוער ועבורם במסגרות חוץ-ביתיות ובקהילה.
- ❖ פישר, איילה (1999): הקשר בין תחושת העצמה לבין התנדבות ומעורבות בקהילה בקרב בני נוער⁹⁸, בהנחיית פרופ' חיה יצחקי, עבודת גמר לקבלת התואר "מוסמך", בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן, רמת גן.

תחומים משיקים - מקורות בעברית

- ❖ טליאס, מוטי, היימן, אירית, עברון, תקווה ושמעוני, דיאנה (2010): קש"ת - קידום שותפויות בין מגזרים בשדה המקומי: מדריך לניהול והנחיית שותפויות בין מגזרים, ירושלים: הוצאת אלכ"א וג'וינט-ישראל, ראה בקישור הבא:
http://www.elka.org.il/_Uploads/dbsAttachedFiles/kesetnew.pdf

⁹⁸ שיתופי פעולה בין מגזרים (ציבורי - ממשלה ורשויות מקומיות; התנדבותי - עמותות ואלכ"רים [אלכ"ר - ארגון ללא כוונות רווח]; עסקי) נובע מהצורך לשלב כוחות נוכח המורכבות והיקף הסוגיות במרחב הציבורי והצטמצמות המשאבים הציבוריים. המדריך עוסק בהבטים הפרקטיים של הפעלת שותפויות בין-מגזריות ברמה המקומית ורלוונטי הן למחלקות לשירותים חברתיים ברשויות המקומיות והן למסגרות המשתייכות לכל אחד משלושת המגזרים ואשר מספקות שירותי טיפול לאנשים עם פיגור שכלי בכל התחומים - דיור, חינוך, תעסוקה ופנאי.

פיגור שכלי - מקורות בעברית

- ❖ אילון, עופרה ולוי- שגב, רחל (1994): יד ביד - שילוב חברתי של החרגי והשונה, חיפה: הוצאת נורד.
- ❖ בלאס, נועה ועמינדב, חיה (2001): גשר בצלילים - טיפול באמצעות מוזיקה באנשים עם פיגור שכלי, תל אביב: הקיבוץ המאוחד, סדרת קו אדום.
- ❖ גילשטרומ, רחל (2003): חיות מיוחדות לאוכלוסיות מיוחדות - טיפול בעזרת בעלי חיים במגוון אוכלוסיות מיוחדות, קרית ביאליק: הוצאת אח.
- ❖ הויזמי, בני (1997): "מגע ועמדות כלפי אנשים נכים בקרב חונכי פר"ח", בתוך: רימרמן, אריק, מאיר חובב, אילנה דובדבני ואבי רמות (עורכים): נכות התפתחותית ופיגור שכלי בישראל: צרכים ומענים, ירושלים: הוצאת מאגנס.
- ❖ חובב, מאיר ופסח, גיטלמן (עורכים, 2006): מבידול לשילוב: התמודדות עם מוגבלות בקהילה, הוצאת כרמל ובית איזי שפירא - עמותת אבי
- ❖ כהן, רונן (2004). הקשר בין השתתפות של קבוצת מנהיגות נוער בתכנית לשינוי עמדות כלפי אנשים עם נכויות לבין שינוי עמדות, דימוי עצמי ומיקוד שליטה, עבודה לתואר שני בהנחיית דר' אהרון יורק, ביה"ס לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר-אילן.
- ❖ ליכטבראון, ורדה (2000): דימוי עצמי והתנהגות מסתגלת אצל אנשים מפגרים המשתתפים בפעילות פנאי עם אנשים רגילים, עבודה לתואר שני בהנחיית דר' אילנה דובדבני, ביה"ס לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת חיפה, ראה תקציר בקישור הבא: <http://www.kshalem.org.il/upload/File/articles/501h.pdf>
- ❖ מזאוי-מרג'יה, מייסא (2001): עמדות אנשי צוות במגזר הערבי כלפי שילובם של אנשים מפגרים בקהילה, עבודה לתואר שני בהנחיית דר' אילנה דובדבני, ביה"ס לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת חיפה, ראה קישור למחקר המלא: <http://www.kshalem.org.il/upload/File/articles/508.pdf>
- ❖ ערער, אפרת (2000): איכות חיים, קשרי חברות ופעילות פנאי בקרב אנשים עם פיגור שכלי החיים באומנה ובדיור קהילתי, עבודה לתואר שני בהנחיית דר' אילנה דובדבני, ביה"ס לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת חיפה, ראה תקציר בקישור הבא: <http://www.kshalem.org.il/upload/File/articles/506h.pdf>
- ❖ רונן, חנן (2005): פיגור שכלי - עיון, דרכי עבודה והוראה, קרית ביאליק, הוצאת אח.
- ❖ רייטר, שונית (2004): מעגלי אחווה - לשבירת הקשר בין מוגבלות לבדידות, חיפה: אחווה - הוצאה לאור.
- ❖ שחר, תמר (2010): פנאי - מרחב של חירות, הוצאת משרד הרווחה והשירותים החברתיים, האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי ואקים - המחלקה לתרבות הפנאי. ראה בקישור הבא: http://www.matnachim.org.il/_Uploads/dbsAttachedFiles/pnai.pdf

אתרי אינטרנט

התנדבות -

- ❖ ג'וינט-ישראל התנדבות - <http://jointvolunteering.co.il/blog>
- ❖ המועצה הלאומית להתנדבות בישראל - <http://ivolunteer.org.il>
- ❖ משרד הרווחה והשירותים החברתיים, שירות לאומי - מידע כללי למתנדבים - <http://www.molsa.gov.il/MisradHarevacha/HomePageMenu/VolunteersInfo/NoationalService>
- ❖ המכון לניהול התנדבות ע"ש לר - "יד שרה" - האתר כולל מרכז מידע - <http://www.hitnadvut.org/?cat=135>
- ❖ אתר Energize מספק מידע וכולל ספריית חומרים על ניהול מתנדבים - <http://www.energizeinc.com/art.html>

אתרי עמותות שירות אזרחי-לאומי -

- ❖ אגודה להתנדבות שירות לאומי - <http://www.sherut-leumi.co.il/home.aspx>
- ❖ אגודת בת עמי - <http://bat-ami.org.il/batami/default.aspx>
- ❖ היחידה העירונית לשירות לאומי בירושלים - http://www.jerusalem.muni.il/jer_sys/publish/HtmlFiles/3135/results_pub_id=18664.html
- ❖ עמינדב, אגודה תורנית להתנדבות - <http://www.aminadav.org.il>
- ❖ שלומית, עמותה להפעלת מתנדבים לשירות לאומי - <http://www.shlomit.org.il/web>

פיגור שכלי -

- ❖ קהילת פיגור שכלי באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים (מותנה בהרשמה) - <http://www.molsa.gov.il/Kehilot/Pages/wflogin.aspx>
- ❖ קהילת פיגור שכלי - <http://www.abiliko.co.il/index2.php?id=30&catId=7&lang=HEB>
- ❖ באתר פר"ח (פרויקט חונכות) מופיעים עלוני הדרכה הכוללים מגוון הצעות לפעילות לתלמידי חינוך מיוחד: מתאים למדריכים בתנועות נוער, למדריכי קייטנות ולחונכים אישיים, ראה בקישור הבא - <http://www.perach.org.il/Perach/Templates/showpage.asp?DBID=1&LNGID=2&TMID=512&FID=915&PID=833>
- ❖ מקום מיוחד - להורים ולמשפחות של ילדים עם צרכים מיוחדים - <http://makom-m.cet.ac.il/pages/homepage.asp>

התנדבות - מקורות באנגלית

Cnaan, R. A., & Cascio, T. A. (1999): "Performance and commitment: Issues in management of volunteers in human service organizations", in: *Journal of Social Service Research*, vol. 24 (3/4), pp. 1 - 37

Fritz, Joanne: "How to Write a Volunteer Position Description?" in - *About.com Guide - Nonprofit Charitable Orgs*
<http://nonprofit.about.com/od/volunteers/ht/voldespos.htm>

Fritz, Joanne: "The Right Volunteer in the Right Job When Well Placed, Volunteers Are Self-Motivated", in - *About.com Guide - Nonprofit Charitable Orgs*
<http://nonprofit.about.com/od/volunteers/a/motivatevols.htm>

Kenn, Allen (2006): "From Motivation to Action through Volunteer-Friendly Organizations", in: *The International Journal of Volunteer Administration*, vol. 24/1, pp. 41 - 44
http://www.ijova.org/PDF/VOL24_NO1/IJOVA_VOL24_NO1_Vol_Friendly_Org_Kenn_Allen.pdf

Stukas, A. Arthur, Worth, A. Keilah, Clary, E. Gil and Snyder, Mark (2009): "The Matching of Motivations to Affordances in the Volunteer Environment: An Index for Assessing the Impact of Multiple Matches on Volunteer Outcomes", in: *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 38, pp. 5 - 28

פיגור שכלי - מקורות באנגלית

Working with Youth Who Have Developmental Disabilities", in: *NCFY - National Clearinghouse on Families & Youth*
<http://ncfy.acf.hhs.gov/publications/youth-empowerment-strategies/disabilities>

"אלה נזיזי, קלן כל שיהיה, אולם אינו מנצח"

איזופוס [מתוך המשל "האריה והעכבר"]

מתנדבים רבים פועלים בקרב אנשים עם פיגור שכלי בקהילה. המתנדבים יכולים להיות בטווח מגוון של גילים, מקשרים ארגוניים שונים, לפרקי זמן שונים ומשולבים במסגרות קהילתיות לטיפול באנשים עם פיגור שכלי, בארגוני מתנדבים או במשפחות. יחד עם העזרה המעשית הישירה לאנשים עם פיגור שכלי, פעילות התנדבותית מסייעת להפחית את הדעות הקדומות והעמדות השליליות כלפיהם, מצמצמת את תחושת הבדידות שלהם ומאפשרת להם פיתוח וחיזוק של מיומנויות חברתיות ותקשורתיות. מתנדבים משביחים את השירות הניתן במסגרות טיפוליות לאנשים עם פיגור שכלי בכל התחומים - דיור תומך, תעסוקה, חינוך ופנאי. ערכת הדרכה זו היא פרי מאמץ משותף של קרן "שלם" - לפיתוח שירותים לאדם עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות ושל האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. תרומת המתנדבים היא משאב יקר-ערך ואנו מבקשים לטפחם ולשמרם. הערכה נועדה לספק ידע, מידע וכלים יישומיים לכל מי שמפעיל מתנדבים לטובת אנשים עם פיגור שכלי בקהילה.



קרן שלם - הקרן לפיתוח שירותים לאנשים עם פיגור שכלי ברשויות המקומיות

שד' מנחם בגין, 5, בית דגן, 50200 טלפון: 03-9601122 פקס: 03-9604744

אתר הבית - <http://www.kshalem.org.il>