

1974-2024

50



מאירס ג'וינט
ברוקדייל

יש מתנדבים להצלחה: עקרונות פעולה לקשר מוצלח בין מתנדב למבוקר בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו

יפית כהן עירית (אייזק) ענבר יצחק שנויר

עריכת לשון: סיגל אשכנזי
תרגום לאנגלית (תקציר): עמי אשר
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

עורכת ראשית: רויטל אביב מתוק

המחקר הוזמן על ידי המוסד לביטוח לאומי ומומן בסיועו

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל

ת"ד 3886 ירושלים 9103702

טלפון: 02-6557400

brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | ניסן תשפ"ד | מאי 2024

רקע

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו (להלן: השירות) פועל יותר מחמישים שנה במוסד לביטוח לאומי בישראל. השירות מציע מגוון שירותים לאוכלוסייה הוותיקה בישראל באמצעות כ-5,000 מתנדבים ברחבי הארץ. השירות מפעיל מתנדבים, שהם עצמם אזרחים ותיקים (להלן: המתנדבים), שתפקידם ליצור קשר עם כ-6,500 מקבלי שירות (להלן: המבוקרים) ולשמור איתם על קשר שבועי קבוע של ביקורי בית כדי לסייע להם בהפגת בדידות, במיצוי זכויות ועוד.

מטרת המחקר

השירות פנה אל מכון מאירס-ג'וניט-ברוקדייל בבקשה לערוך מחקר לזיהוי הגורמים והפעולות התורמים ליצירת קשר מוצלח בין המתנדב ובין המבוקר כדי להרחיב את הידע על פעולות המובילות להצלחה ולהדריך את המתנדבים לפעול באופן זה.

שיטת המחקר

במחקר נעשה שימוש בשיטה איכותנית על סמך המתודה 'למידה מהצלחות' ועקרונות של ניתוח דיאדי. נערכו פגישות עם ועדה מקצועית אשר כללה אנשי מקצוע ומתנדבים ונערכו ראיונות עומק עם 15 דיאדות של מתנדב-מבוקר.

ממצאים

במחקר זוהו עקרונות פעולה התורמים להצלחת הקשר בין מתנדב למבוקר – 13 עקרונות עלו מן הראיונות עם רוב המתנדבים או עם כולם, ו-12 עקרונות עלו מן הראיונות עם המבוקרים. עקרונות אלו ביטאו מומחיות תוכן, מיומנויות שהשתמשו בהן המתנדבים וזהות תפקידית. מרבית העקרונות נשנו בשתי אוכלוסיות המחקר, ובכך חיזקו את ממצאי המחקר.

עקרונות הפעולה מתכנסים לארבעה תחומים שנמצא כי הם תורמים ליצירה של קשר מוצלח בין המתנדב למבוקר: (1) **האדם במרכז**: המתנדבים נקטו פעולות שמטרתן להתאים את הקצב והמסגרת של הקשר, הפעילות, התכנים והמענים לצורכי המבוקר; (2) **תקשורת מקרבת**: במחקר נמצא כי המתנדבים מיישמים טכניקה של הקשבה פעילה, הבעת עניין בדברי המבוקרים ושימוש בחוש הומור. כל אלו סייעו ליצור קרבה בין המתנדב למבוקר; (3) **כבוד האדם**: המתנדבים מתייחסים למבוקרים בכבוד ושומרים על הגבולות והפרטיות הן של המבוקר הן של המתנדב; היחס הבסיסי המכבד שהוענק למבוקרים אפשר בניית הקשר לאורך זמן ויצירת אמון הדדי; (4) **משמעות הדדית**: הקשר שנוצר תואר כמשמעותי לשני הצדדים בשונה מקשר חד-כיווני וחד-צדדי. המתנדבים דיווחו שהם חשים שהם גם תורמים למבוקרים וגם נהנים מן הקשר ומפיקים תועלת ממנו.

המלצות

ההמלצות כוללות איתור מתנדבים שהערכים שלהם זוהו כתורמים להצלחה, כגון כבוד האדם, אהבת האדם, הוקרת האדם המבוקר ורצון להדדיות בקשר. נוסף על כך מוצע להגדיר את המיומנויות הנדרשות לתפקיד ולשוחח עם המתנדבים על מיומנויות אלו ועל האפשרות לפתח אותן במהלך ההתנדבות. הגדרה ברורה עשויה לסייע באיתור המתנדב המתאים לביצוע המשימה ובשימור המוטיבציה שלו לאורך זמן. פרט לכך מוצע לפתח הדרכות או הכשרות למתנדבים המבוססות על עקרונות הפעולה התורמים להצלחה, ולהטמיע עקרונות אלו בקביעות כדי להביא ליצירת קשרים מוצלחים.

בנוגע להתאמה בין מתנדב למבוקר, נמצא כי התאמה בין בני אדם היא עניין 'לא שיטתי'. על פי הממצאים רקע משותף יכול לסייע, ולכן הוא משמש בסיס להתאמה, אולם כדאי לאפשר גמישות כי לא תמיד רקע משותף נחוץ לקשר מוצלח. כלומר, שימוש בעקרונות הפעולה יכול לתרום לבניית קשרים מוצלחים גם בהיעדר רקע משותף.

דברי תודה

אנו מודים לכל התורמים למחקר זה:

למוסד לביטוח לאומי ולצוות הנהלת שירות הייעוץ לאזרח הוותיק על שיתוף הפעולה.

לעובדות ולעובדים בסניפים של הביטוח הלאומי על ההשתתפות בקבוצות המיקוד ועל תרומתם לגיבוש מהלך המחקר.

למבוקרים ולמתנדבים על שהסכימו להתראיין למחקר זה ושיתפו אותנו בתחושות, בתפיסות ובתובנות שלהם, בכנות ובפתיחות.

אנו מאחלים לכם עוד שנים רבות של בריאות ואיכות חיים לצד תרומה משמעותית זה לזה.

תוכן עניינים

1	1. רקע
1	1.1 שירות הייעוץ לאזרח הוותיק
1	1.2 מאפייני מתנדבים בגיל הזקנה בישראל
2	1.3 משמעות התנדבות בגיל הזקנה וחשיבותה
3	2. המחקר
3	2.1 רציונל המחקר
3	2.2 הגישה המנחה למחקר
4	2.3 מטרת המחקר
4	2.4 שיטה
6	2.5 אתיקה במחקר
7	3. ממצאים
7	3.1 עקרונות הפעולה התורמים להצלחת הקשר מתנדב-מבוקר
9	3.2 סיווג עקרונות הפעולה לקשר מוצלח לפי תאוריית התפקיד
16	3.3 מעטפת מקצועית
18	4. סיכום ודיון
19	5. המלצות וכיווני פעולה
20	עוד פרסומים של המכון בנושא
21	מקורות
23	נספחים
23	נספח א: ברושור לאיתור סיפורי הצלחה
24	נספח ב: מפת הדגימה של דיאדות קשרים מוצלחים
25	נספח ג: פרטים דמוגרפיים של דיאדות מבוקר-מתנדב שהשתתפו במחקר

1. רקע

1.1 שירות הייעוץ לאזרח הוותיק

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו (להלן: השירות) פועל בישראל יותר מחמישים שנה. השירות מציע מגוון שירותים לאוכלוסייה הוותיקה בישראל באמצעות 23 מחלקות ברחבי הארץ המפעילות כ-5,000 מתנדבים (ד. כהן, תקשורת אישית, ספטמבר 2023).

פעולות השירות כוללות תיווך, ליווי וסיוע, למשל בתהליך מיצוי זכויות, לצד תמיכה רגשית באוכלוסייה הוותיקה במצבי משבר, אובדן או מעברי חיים כמו פרישה. השירות ניתן במגוון אמצעים כגון קבלת קהל, שיחות טלפון יזומות לאוכלוסיות יעד, ביקורי בית חברתיים, ימי מידע לאוכלוסיות שונות, כגון לאנשים לפני גיל פרישה, קבוצות תמיכה במצבי מעבר או אובדן כגון לאלמנים ואלמנות, גרושים וגרושות. בין היתר, השירותים פועלים למניעת תחושת בדידות בקרב מבוקרים או להקלה עליה.

במסגרת שירות זה מתנדבים עורכים כיום ביקורי בית בקביעות אצל כ-6,500 אזרחים ותיקים (ד. כהן, תקשורת אישית, דצמבר 2023). אחד האתגרים העיקריים בשירות ביקורי הבית הוא התאמה מיטבית של נותן השירות (להלן: המתנדב) למקבל השירות (להלן: המבוקר). תהליך ההתאמה הראשוני נעשה על ידי מנהלות השירות ועובדות סוציאליות בסניפים על סמך היכרותן את המתנדבים ואת המבוקרים (כגון שפה ואזור מגורים) וניסיון המקצועי. מכיוון שהשירות מספק מסגרות ייעוץ ותמיכה למגוון אוכלוסיות ממגוון רקעים ותרבויות, השירות נדרש להתאים את עצמו מבחינה תרבותית למגוון הצרכים של המבוקרים.

האזרחים הוותיקים, המבוקרים, מגיעים אל השירות באמצעות כנייה ישירה שלהם, של בן משפחה או של אנשי מקצוע בשירות או בפנייה יזומה של השירות אל האזרח הוותיק שנועדה לזהות מצבי סיכון והזנחה ולהגיש סיוע (המוסד לביטוח לאומי, א"ת).

גם המתנדבים עצמם הם לרוב אזרחים ותיקים. הם מקבלים הכשרה הכוללת קורס מקיף ביסודות הגרונטולוגיה באוניברסיטאות מוכרות. משך הקורס כ-16 מפגשים, והוא כולל סיור מקצועי בבתי אבות ובגופים הנותנים שירותים לאזרחים ותיקים בקהילה. נוסף על כך המתנדבים מקבלים הדרכה חודשית קבוצתית והזמנות לימי עיון ולמפגשים חווייתיים. מצוידים בכל אלו, המתנדבים פועלים על פי הדרכות שהם מקבלים והניסיון שהם צוברים כדי להתאים את השירות לאדם המקבל אותו.

השירות מפגיש אפוא בין שתי קבוצות באוכלוסייה: אזרחים ותיקים החווים בדידות או קשיים במיצוי זכויות, וגמלאים המעוניינים לתרום מזמנם ומוכנים לעזור להם (המוסד לביטוח לאומי, א"ת).

1.2 משמעות ההתנדבות בגיל הזקנה וחשיבותה

בגיל הזקנה להתנדבות עשויה להיות חשיבות ייחודית. תאוריית הפעילות (Havighurst, 1961) קושרת בין פעילות בזקנה ובין הזדקנות מוצלחת. למשל, פעילויות חברתיות ופעילויות למידה בגיל זקנה, כמו הצטרפות לקבוצות התעמלות או קורסי למידה שונים, נמצאו קשורות לרווחה נפשית סובייקטיבית רבה יותר בזקנה ולסיכון מופחת לתמותה (Glass et al., 1999). אחד הגורמים שמאפשרים פעילות רבה יותר בגיל זקנה הוא התנדבות (Warburton & Peel, 2008).

מתנדבים בגיל הזקנה בישראל דיווחו כי ההתנדבות חיזקה את תחושת הערך העצמי שלהם ותחושת הנחיצות, מה שחיזק את תחושת הרצון שלהם לחיות. ההתנדבות גרמה לסביבה להעריך את המתנדבים וסיפקה להם תחושת אתגר, הצלחה וצמיחה אישית (Zamir et al., 2018).

מחקרים הראו כי התנדבות מעשירה את המעגלים החברתיים והמקצועיים של המתנדבים (Wilson et al., 2020) ותורמת לבריאותם הפיזית, הנפשית, לשביעות הרצון מן החיים ולרווחתם החברתית (Yeung et al., 2018). זאת ועוד, נמצא כי התנדבות בגיל הזקנה מספקת תחושת משמעות ויוצרת זהות תפקידית חדשה אשר אבדה עם היציאה לגמלאות. ההתנדבות מאפשרת לרכוש מיומנויות חדשות, והיא משום מגנון התמודדות המאפשר לצלוח ביתר קלות את היציאה ממעגל העבודה (Cousineau & Misener, 2019).

לכן התנדבות עשויה לתפוס מקום נרחב בשעות הפנאי של המתנדב ולהפוך למעין 'קריירת פנאי' (Stebbins & Sachsman, 2017). נוסף על כך מחקרים מצאו כי פעילות הפנאי מעניקה למתנדב חוסן רב לנוכח הגורמים המגבילים את הפעילות בזקנה בשל דעיכה בריאותית. כלומר, פעילות הפנאי מאפשרת שמירה על איכות חיים משופרת גם לנוכח ההידרדרות הפיזית והמגבלות המתלוות אליה (Nimrod, 2011). עבור זקנים פעילות פנאי רצינית עשויה לשמש גם תחליף לעבודה, כי היא מציעה מסגרת, קשרים חברתיים, אחריות, אתגר ותחושת נחיצות (דהן ונמרוד, 2014). כל אלו מחדדים את חשיבות ההתנדבות בגיל המבוגר ואת משמעותיותה.

1.3 מאפייני מתנדבים בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק

התנדבות היא פעילות למען החברה מתוך רצון חופשי ללא כפייה וללא קבלת תמורה כלכלית. מקור ההתנדבות הוא ברצון להשפיע על הסביבה בכל תחומי החיים, החל בתחושה של אמונות בכוחות עצמיים, המשך בפעילות בתחומים בין-אישיים וכלה בפעילות למען שינוי חברתי וקהילתי (סדן, 1997). כאמור, רוב המתנדבים בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק הם עצמם אזרחים ותיקים שכבר פרשו מן העבודה, והם מגיעים ממגוון תרבויות, רקעים ואזורים גאוגרפיים. כמו כלל המתנדבים בגיל הזקנה בישראל, גם הם מתאפיינים בנתונים דמוגרפיים שיכולים לסייע להם להזדקן באופן מוצלח, כפי שעלה ממחקרים (Pruchno & Genderson, 2015). רבים מן המתנדבים הם בעלי מעמד חברתי-כלכלי גבוה, בעלי השכלה פורמלית גבוהה, חברותיים ובעלי קשרים חברתיים רבים, רובם נשואים ובריאים נפשית (דהן ונמרוד, 2014).

עוד נמצא כי המניעים להתנדבות של מתנדבים בישראל נובעים מן הערכים: מחויבות לאחר – סיוע ורצון לעזור; מסוגלות ויצרנות; הקניית חשיבות לצבירת ידע – רכישת מיומנויות חדשות ולמידת תכנים חדשים; וכן רצון להעצמה וצמיחה אישית – התנסות בתחומי עיסוק חדשים (דהן ונמרוד, 2014).

2. המחקר

2.1 רציונל המחקר

כאמור, הדור הנוכחי של מתנדבי השירות הוא משכיל, בעל יכולות ומחפש לבטא את יכולותיו, ולכן בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק במוסד לביטוח לאומי מעוניינים לתת למתנדבים אלו כלים מקצועיים ומדויקים שיקלו עליהם לעשות את עבודתם וישפרו אותה. זאת ועוד, מנהלי השירות מעוניינים ליצור תורה סדורה בנוגע להתאמת המתנדב למבוקר ולהתאמת השירות 'ביקור מתנדב' למקבלו כדי שהן המבוקר הן המתנדב ייהנו מן השירות המיטבי האפשרי. ההתאמה תיעשה באמצעות זיהוי פרמטרים הקשורים לצימוד מוצלח בין מתנדב למבוקר וליצירת קשר מיטבי ביניהם.

לפיכך פנה שירות הייעוץ לאזרח הוותיק אל מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל כדי להרחיב את הידע ולמסדו כדי ללמוד וללמד את דרכי הפעולה שיביאו ליצירת קשרים מוצלחים בין המתנדבים ובין המבוקרים. הגישה המנחה שנבחרה למחקר היא גישת למידה מהצלחות והמסגרת התאורטית כוללת את תאוריית התפקיד.

2.2 הגישה המנחה למחקר

2.2.1 למידה מהצלחות

מחקר זה מתבסס על המתודה 'למידה מהצלחות'. המתודה פותחה בשנת 1995 ביחידה ללמידה מהצלחות שהקימו פרופ' יונה רוזנפלד ושותפים במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. למידה מהצלחות היא תפיסה הרואה בניתוח הצלחות ובהבנה עמוקה שלהן כלי רב-עוצמה לפיתוח אישי, צוותי וארגוני בשונה מתהליכים המתמקדים בתחקור שגיאות וכישלונות (אייזק, 2020).

במילים אחרות, שירותים חברתיים נוטים לעסוק בכישלונות או בקשיים ולא באירועים או בתהליכים שהוכתרו בהצלחה, על כן המתודה מתמקדת בפיתוח יכולותיהם של ארגונים ללמוד מהצלחות העבר שלהם (אנגלבוין-פרנקוביץ ואח', 2007). בלמידה מהצלחות המיקוד הוא זיהוי הידע הסמוי הטמון בהן והפיכתו לידע גלוי 'מכוון לפעולה', ואילו בלמידה מכישלונות ההתמקדות בכישלונות מטה את הדיון לכיוון שלילי וגורמת להחמיץ הזדמנויות. ואכן הגיוני להניח שהשימוש בפעולות שכבר הצליחו, יכול להיות בסיס הן לתיעוד הפעולות שתרמו להצלחות הן לשימוש בהן כדי להשיג את התוצאות הרצויות (אנגלבוין-פרנקוביץ ואח', 2007).

אם כן, הלמידה על פי גישה זו נעשית באמצעות התמקדות במקרים המוגדרים 'מוצלחים' ואיתור הגורמים, השלבים או הפעולות שהובילו להצלחה. למידה זו מאפשרת לזהות את הידע הסמוי אשר נצבר בארגונים ובאמצעות רפלקציה לאתר עקרונות פעולה שהובילו להצלחות, ולהפוך את הידע הנצבר בתהליך הלמידה לידע שאפשר ליישמו בעתיד (אייזק, 2020). מתודה זו כוללת תשאול מפורט של המראיינים ומאפשרת להתחקות אחר פעולות ועקרונות פעולה התורמים להצלחה. התוצר של התהליך הוא פירוט עקרונות פעולה אשר מביאים להצלחה במתן השירות (אייזק, 2020).

2.2.2 מסגרת תאורטית

למחקר זה נבחרה 'תאוריית התפקיד' (Sarbin & Allen, 1968) מכיוון שהמתנדב ממלא תפקיד שיש בו מגוון רכיבים, וחשוב לזהותם ולהבין את דרישות התפקיד. תאוריה זו כוללת כמה מושגי יסוד, ובהם 'תפקיד' (סך כל הציפיות של בעל התפקיד ושותפי התפקיד ממנו), 'תפיסת תפקיד', 'כניסה לתפקיד' ו'קונפליקטים בתפקיד'. לפי קפלן (Caplan, 1970), בכל תפקיד יש שלושה עולמות דעת: (א) מומחיות תוכן – ידע בתוכן ובנושא של התפקיד; (ב) מיומנויות – שליטה במה שדרוש לשם ביצוע התפקיד וארגז כלים רלוונטי; (ג) זהות בתפקיד – הגדרת העצמי המקצועי בתפקיד שהאדם מבצע.

2.3 מטרת המחקר

זיהוי הגורמים והפעולות התורמים ליצירת קשר מוצלח בין המתנדב ובין המבוקר כדי להרחיב את הידע על פעולות המובילות להצלחה ולהדריך את המתנדבים לפעול באופן זה.

2.4 שיטה

2.4.1 מערך המחקר

המחקר נערך בשנת 2023. איסוף המידע למחקר נעשה בשני שלבים:

1. השלב הראשון עסק בהכרת השירות ובהגדרה של קשר מוצלח בין מבוקר למתנדב. הכרת השירות נעשתה באמצעות שלושה ראיונות עומק עם אנשי מקצוע ומתנדבים; הגדרת קשר מוצלח נעשתה על ידי קבוצה מלווה שכללה אנשי מקצוע מטעם השירות ומתנדבים נותני שירות. אנשי המקצוע והמתנדבים היו גם יהודים וגם ערבים וממגוון תרבותי וגאוגרפי.
2. בשלב השני של המחקר נערכו ראיונות עומק עם דיאדות מתנדב-מבוקר: ראיונות עומק עם 15 דיאדות מתנדב-מבוקר ($N = 30$). באחת הדיאדות לא התאפשר לראיין את המבוקר בשל מצב בריאותו, ולכן ראיין רק המתנדב. לכן נערכו בסך הכול 31 ראיונות ($N = 31$).

2.4.2 תהליך המחקר וכלי המחקר

שלב ראשון

מחקר גישוש

למידת תחום ההתנדבות בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו במוסד לביטוח לאומי. לשם כך נערכו שלושה ראיונות עם אנשי מפתח בשירות ועם מתנדבים ותיקים. הראיונות היו משום הכנה לתהליך הלמידה מהצלחות שנעשה עם צוות השירות.

ועדה מלווה: מדדים לקשר מוצלח

בשלב המקדים לשימוש במתודה של למידה מהצלחות, נעשתה עבודה משותפת עם אנשי השירות באמצעות קבוצה מלווה כדי להגדיר מיהו נותן שירות מוצלח ומהו קשר מוצלח בין מתנדב למבוקר. הקבוצה הגדירה מדדים לקשר מוצלח בין מתנדב

למבוקר. המדדים הם: **התמדה וקביעות** – נשמר קשר רציף ורצף של פגישות גם כאשר מתעוררים קשיים כמו מחלה או אשפוז; **הדדיות בקשר** – גם המבוקר וגם המתנדב מעידים שהקשר משמעותי עבורם; **סיפוק מן הקשר** – המתנדבים מדווחים על תחושת סיפוק מן הליווי ועל קשר משמעותי עבורם; **משמעות** – מבוקר דיווח כי השירות משמעותי לו ומשפר את איכות חייו; **משך הקשר** – לפחות חצי שנה.

שלב שני

איתור דיאדות למחקר

על פי המדדים אותרו 16 דיאדות של מתנדבים-מבוקרים שהקשר ביניהם מוצלח, ופרטיהם הועברו לצוות המחקר. באיתור הדיאדות נעשה מאמץ לכלול זוגות ממגוון אזורים ורקעים בהתאם לפריסת השירות (ר' **נספח א**).

ראיונות מובנים למחצה

ראיונות על בסיס שיטת 'למידה מהצלחות' נערכו עם מתנדבים ומבוקרים. המתנדב והמבוקר עשויים לראות דברים באופן שונה זה מזה, ולכן רואיינו שני הצדדים. הראיונות נערכו פנים אל פנים, טלפונית או בזום על ידי אחד או יותר מצוות המחקר, וארכו בין חצי שעה לשעה וחצי.

פרוטוקול הראיון המובנה למחצה למבוקר והשאלון למתנדב התבססו על עקרונות 'הלמידה מהצלחות'. הפרוטוקול למתנדבים ולמבוקרים כלל שאלות פתוחות בנושאים האלה: רקע לסיפור ההצלחה; הגדרה של הצלחה כפי שהיא נתפסת על ידי המרואיין; תמונת מצב של חיי המבוקר לפני ואחרי תחילת הקשר; פעולות שתרמו להצלחה; קשיים בקשר; תרומת ההדרכה שמקבלים המתנדבים, שביעות רצון כללית של שני הצדדים וציפיות הדדיות בנוגע להמשך הקשר.

2.4.3 אוכלוסיית המחקר

המחקר כלל 15 דיאדות של מתנדב-מבוקר, דוברי עברית, ערבית ורוסית, המתגוררים באזורים שונים בארץ (ר' **נספח ב**). כאמור, בדיאדה 16 רואיין רק המתנדב. טווח הגילים של מבוקרים שרואיינו היה 68-100 וטווח הגילים של המתנדבים היה 60-85. הוותק של המתנדבים נע בין שנה לעשרים שנה (ר' **נספח ג**).

2.4.4 ניתוח הנתונים

במחקר נעשה שימוש בשיטת מחקר איכותנית, והוא התבסס על המתודה 'למידה מהצלחות' ועקרונות של ניתוח דיאדי. תפקיד המתנדב נבחן על פי רכיבי תאוריית התפקיד, כאמור.

המתודה למידה מהצלחות

על פי המתודה 'למידה מהצלחות' התמקד המחקר: ראשית, בזיהוי הגורמים המקושרים עם הצלחת השירות והמתאם שלהם עם מאפיינים תרבותיים ואישיותיים; שנית, באיתור הרכיבים היוצרים את הקשר המוצלח בין המתנדב למבוקר. תהליך הניתוח כלל חילוף עקרונות פעולה אשר מובילים להצלחה. עקרונות הפעולה נובעים מהכללות של פעולות שהתגלו בראיונות כסיפורי ההצלחה, והם משותפים למרבית הסיפורים.

עקרונות הניתוח הדיאדי

כאמור במחקר זה רואיינו דיאדות של מתנדב-מבוקר, לפי עקרונות הניתוח הדיאדי (Eisikovits & Koren, 2010). הניתוח כלל שני שלבים: (1) **ניתוח ברמה האינדיווידואלית** – כל ריאיון נותח בנפרד וזוהו בו התמות המרכזיות והפעולות התורמות להצלחת הקשר; (2) **ניתוח ברמה הדיאדית** – זיהוי תמות משותפות ופעולות התורמות להצלחת הקשר באמצעות איתור הקווים המשותפים, הדמיון והשוני, והחפיפות והסתירות בין דברי המרואיינים בטקסט הגלוי לסמוי (סאב-טקסט) ובין הרמה התיאורית לרמה הפרשנית של החוויות המתוארות (Eizikovitz & Koren, 2010). ניתוח מסוג זה מאפשר לזהות ממבט דיאדי אינטגרטיבי מעמיק ורחב יותר, בבחינת השלם הגדול מסך חלקיו, את הפעולות התורמות להצלחה והופכות את הקשר בין נותן השירות למבוקר למוצלח.

תאוריית התפקיד

על פי רכיבי תאוריית התפקיד (Sarbin & Allen, 1968), נבחן תפקיד המתנדב בשירות הייעוץ לאזרח הוותיק בשלושת ההיבטים האלה:

1. מומחיות תוכן (מה): הבקיות של המתנדב בתחומי התוכן הכלולים בתפקיד, כגון שמירה על גבולות
2. מיומנויות (איך): המיומנויות הנדרשות מן המתנדב כדי שהקשר עם המבוקר יצליח
3. זהות בתפקיד (מי): זיהוי התכונות, האישיות והערכים של המתנדב התורמים להצלחת הקשר

2.5 אתיקה במחקר

מחקר זה קיבל את אישורה של ועדת האתיקה של מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.

למשתתפים במחקר הובהר כי ההשתתפות במחקר היא על בסיס התנדבות בלבד וכי אין הם מחויבים להשתתף בו. כמו כן הוסבר להם כי ההשתתפות במחקר והמידע שימסרו לא יפגעו בשום דרך בשירותים שהם או בני המשפחות מקבלים וכי באפשרותם לסרב לענות על שאלות מסוימות או להפסיק את הריאיון בכל עת. עוד צוין כי החוקרות מתחייבות לשמור בסודיות מלאה את תוכן השיחות. התמלולים נשמרו במחשבי החוקרות בלבד על פי נוהלי אבטחת מידע, ובדוח המחקר לא צוינו פרטים מזהים של המשתתפים. כל המשתתפים נתנו הסכמה בעל פה להשתתף במחקר.

3. ממצאים

3.1 עקרונות הפעולה התורמים להצלחת הקשר מתנדב-מבוקר

במחקר זהו 13 עקרונות פעולה התורמים להצלחת הקשר בין מתנדב למבוקר – 13 עלו מן הראיונות עם המתנדבים (יש עקרונות שעלו בכל הראיונות, ויש שעלו ברוב הראיונות), ו-12 עקרונות עלו מן הראיונות עם מבוקרים. מרבית העקרונות חזרו על עצמם הן בקרב המתנדבים הן בקרב מבוקרים, ובכך חיזקו את ממצאי המחקר.

דרכי סיווג עקרונות הפעולה:

א. רכיבי התפקיד שממלא המתנדב על פי כל אחד מן העקרונות בתאוריית התפקיד (Caplin, 1970): (1) מומחיות תוכן; (2) מיומנויות; (3) זהות בתפקיד

ב. הדמיון התוכני בין עקרונות הפעולה הוביל להגדרת ארבעה תחומי תוכן:

1. האדם במרכז: פעולות שמטרתן להתאים את קצב התפתחות הקשר, הן בתדירות המפגשים הן בתוכני השיחות, ואת המסגרת של הקשר – הפעילות, התכנים והמענים – לצורכי מבוקר. הבחנה בדקויות האלה היא מפתח ליצירת הקשר, לביסוסו ולהתמשכותו

2. תקשורת מקרבת: גישה המגדילה את הסיכוי לחיבור בין אנשים ולהבנה ביניהם. המתנדבים מגלים הקשבה פעילה ועניין בדבריהם של מבוקרים ומשתמשים בחוש הומור. כל אלו סייעו ליצור קרבה בין המתנדב למבוקר

3. כבוד האדם: המתנדבים תיארו פעולות וגישה המכבדות כל אדם באשר הוא. המתנדבים מתייחסים בכבוד למבוקרים ושומרים על הגבולות ועל הפרטיות של שני הצדדים; המתנדב רואה במבוקר אדם בעל יכולות וחוזקות, ואינו מתמקד רק במגבלותיו הנוכחיות. היחס הבסיסי המכבד שניתן למבוקרים אפשר יצירת אמון הדדי ובניית קשר לאורך זמן

4. משמעות הדדית: המתנדבים תיארו פעולות הגורמות לקשר שנוצר להיות משמעותי לשני הצדדים בשונה מקשר חד-כיווני וחד-צדדי. המתנדבים דיווחו שהם חשים שהם תורמים למבוקר והוא נהנה מכך, וגם הם נהנים ומפיקים תועלת מן הקשר. כלומר, הם חשים הדדיות בקשר כי שני הצדדים תורמים ונתרמים

תרשים 1 מציג את סיכום העקרונות שזוהו ואת ריכוזם לפי תחומי תוכן ותאוריית התפקיד.

תרשים 1: סיווג העקרונות לקשר מוצלח מתנדב-מבוקר לפי תחומי תוכן ותאוריית התפקיד

תחומי תוכן	עקרונות פעולה
האדם במרכז	1 התאמת הפעילות לצרכים וליכולות המשתנות של המבוקר
	2 התמדה ויציבות בקשר
	3 בניית הקשר בקצב שמתאים למבוקר
	4 זיהוי הצרכים של המבוקר
תקשורת מקרבת	5 הקשבה פעילה
	6 שימוש בחיוך וחוש הומור
	7 נכונות ופתיחות בקשר
	8 שפה משותפת, תחומי עניין משותפים ורקע משותף
כבוד האדם	9 כבוד האדם ואהבת האדם
	10 הוקרת חוכמה החיים של המבוקר
	11 ראיית האדם המבוקר כאדם שלם
	12 שמירה על גבולות המבוקר והמתנדב
משמעות הדדית	13 הדדיות בקשר בין המבוקר למתנדב

תאוריית התפקיד: ● זהות בתפקיד ● מיומנויות ● מומחיות תוכן

3.2 סיווג עקרונות הפעולה לקשר מוצלח לפי תאוריית התפקיד

3.2.1 מומחיות תוכן

ממד זה נוגע לעקרונות הפעולה ששיקפו מומחיות של המתנדבים בעולם התוכן של תפקידם בזכות ההכשרה שהם עברו וההדרכה החודשית שהם מקבלים מטעם המוסד לביטוח לאומי. המתנדבים תיארו פעולות שהם נקטו כדי לקדם את הצלחת הקשר. הפעולות המבטאות מומחיות בתחומים האלה:

התאמת הפעילות לצרכים וליכולות המשתנות של המבוקר

המתנדבים תיארו כי הם מצליחים לזהות את צורכי המבוקר ולהתאים להם את הפעילות ואת עצמם. הצרכים והרצונות עשויים להשתנות בין מבוקר אחד לרעהו ובמשך הזמן גם אלו של אותו מבוקר. לדעת המתנדבים, התאמת הפעילות לצרכים ולרצונות הייחודיים והמשתנים תורמת להצלחה.

היכולות והרצון של המתנדבים להתאים את עצמם למבוקרים מעידים על קבלת אחריות להצלחת המפגשים וכי הם חושבים שתפקידם לוודא שהמפגשים יהיו נעימים ותורמים.

גם מבוקרים ציינו כי המתנדבים מתאימים את המפגשים לשינויים בחייהם ולהעדפותיהם. למשל, היו מקרים שבהם מקבלי שירות ומתנדבים יצאו לפעילויות מחוץ לבית בתחילת הקשר, אולם עם הזמן חל שינוי ביכולת ההתניידות של מבוקר, והמפגשים עברו לבית. כמו כן המתנדבים מתאימים את הפעילות לירידה ביכולות קוגניטיביות או תפקודיות, כמו שמיעה או ראייה, כפי שתיארה מתנדבת:

”הבעיה הכי גדולה שלו היום זה שהוא כבד ראייה, והוא כמעט ולא מסוגל לקרוא. אז אני הרבה מאוד מקריאה לו.” (מתנדבת דיאדה 6)

היו מבוקרים שהעדיפו שיחות עומק על נושאים כמו אקטואליה, אחרים שמחו להאזין יחד להרצאות, והיו שהעדיפו לדבר על תחום טכני שמשותף לשניהם. היכולת לבחור נושאי שיחה רלוונטיים או פעילות מעניינת, חיזקה את הקשרים והפיחה עניין מחודש. כמו כן ידעו המתנדבים להימנע משיחות על נושאים שעלולים לעורר מתח, כמו פוליטיקה, אם חשבו שהן יכולות לפגוע בקשר.

בניית הקשר בקצב שמתאים למבוקר

המתנדבים תיארו תהליך בניית קשר עם המבוקר בהתאם לקצב של מבוקר וכפי רצונו הן בתוכני השיחות הן באופי המפגשים ובתכיפותם. פעמים תיארו מבוקרים והמתנדבים “קליק” ו”כימיה מידיית” ביניהם. עם זאת האמון נבנה בתהליך הדרגתי. המתנדבים גילו כבוד, סבלנות, רגישות והבנה לקצב של מבוקרים ולנכונות שלהם להיפגש ולהיפתח כי ידעו שהתהליך יכול להיות ממושך. כל אלו תרמו לבניית האמון.

”היה לנו מין touch כזה, קליק יותר נכון. את יודעת, אנחנו ביחד, אנחנו יושבות ומדברות, כל דבר שמח אנחנו מתקשרות ומדברות. לא יודעת, הייתה לי מן משיכה אליה כל כך חזקה.” (מתנדבת דיאדה 1)

” הכול זה עניין של לאט-לאט, זה פעם בשבוע, שעה וחצי, לאט-לאט נכנסים יותר קצת שיחות קפה ופוליטיקה כמובן ודברים מהעבר שלו והעבודה שלו ומה הוא היה בחיים [...] וזה עובד אצלו. העניין הוא להיות גלוי וברור ואם אני חש התנגדות או טיפה רתיעה, אני עוזב את זה מייד, אני לא נכנס, אפילו לא מילימטר אחד למקום שאני חש רתיעה או איזשהו רצון לשנות כיוון או משהו כזה.” (מתנדב דיאדה 10)

” זה לאט-לאט, לדובב בדיפלומטיות, אי אפשר להיכנס לנבכי הנשמה על המפגש הראשון. זה איך אומרים, בישול על אש קטנה וככה זה היה. לאט-לאט היא רכשה את הביטחון והאמון שאני פה בשבילה, האמינה בי, הכניסה אותי לחדר שלה, הראתה לי כל מיני דברים בארון. לא מראים לכל אחד את כל הדברים הפרטיים בארונות ובבית ובכלל.” (מתנדבת דיאדה 12)

שמירה על גבולות המבוקר והמתנדב

ברוב הדיאדות ציינו המרואיינים כי הגבולות נשמרים בשני היבטים: (1) **הקפדה על המסגרת** של המפגשים וההנחיות של המוסד לביטוח לאומי. כלומר, הקצאת ימים ושעות קבועות למפגש על פי הסכמה של שני הצדדים. ואכן, גם מבוקרים העידו בראיונות שהם יודעים כי למתנדבים יש זמן מוקצב לפגישה, ואינם מצפים מהם ליותר ביקורים או סיוע מחוץ לתחום ההתנדבות. בדיאדות אחדות צוין כי אין יום ושעה קבועה אלא כל מפגש מתואם בסמוך למפגש, בהתאם לנוחיות שני הצדדים; (2) **שמירה על פרטיות וסודיות**: המתנדבים אינם מבקשים ממבוקר לשוחח על נושאים אישיים שאולי אינו מעוניין לדבר עליהם. אולם לעיתים קרובות יש שיתוף של דברים אישיים, והמתנדבים מבטיחים שהכול נשאר במסגרת הקשר הפרטי ביניהם:

” **אני** מעולם לא שאלתי אותה שאלות על חייה. **היא** סיפרה לי את כל חייה, מילדות וכל תהליך הקמת המשפחה שלה, את כל הקשיים שהיו לה והשמחות שהיו בדרך [...] אני מכירה את הילדים והנכדים כאילו אני מכירה אותם כמשפחה שאני מכירה אותה, מכירה אותם בשמות, והאמון שהיא נותנת בי.” (מתנדבת דיאדה 5)

” אנחנו התחברנו קצת בהרבה דברים בגלל שנפתח לו הלב. הוא סיפר לי על כל הילדים, אמרתי לו שאם הוא לא רוצה שלא יספר לי, אבל אם הוא מספר לי זה נשאר ביננו כי אני לא מעביר לאף אחד.” (מתנדב דיאדה 7)

גם המבוקרים תיארו שמירה על גבולות בינם ובין המתנדבים המתבטאת בפתיחות עם המתנדבים ובנכונות לשתף אותם בחייהם לצד הערכה לעובדה שהמתנדבים נמנעים משאלות אישיות מדי ואינם נוגעים בנושאים שהמבוקרים מעדיפים לא לדבר עליהם. רגישות המתנדבים לרצונות המבוקרים, תרמה להערכה אליהם ולחיזוק האמון. נוסף על כך כיבוד הגבולות של המתנדבים ושל מבוקרים תורם לקשר ארוך ויציב.

זיהוי צורכי המבוקר

המתנדבים תיארו כי הם משתדלים לזהות את הצרכים העיקריים של מבוקרים הן צרכים רגשיים הן צרכים ביורוקרטיים ומעשיים. היכולת להבין את מהות הבעיה או את השתנות הצרכים ולפעול כדי להקל עליה או לפתור אותה, תורמת להצלחת הקשר. יש שמבוקר מתקשה למצות את זכויותיו, והבעיה יכולה להיפתר בעזרת תיווך כדי שיקבל הסיוע שהוא זכאי לו, ויש שמבוקר מעוניין בשיחה ובהקשבה.

למשל, תיווך בין מבוקר ובין המוסד לביטוח לאומי או עמותות. המתנדבים סיפרו כי כשזיהו שלמבוקר יש צרכים שאינם מקבלים מענה או זכויות שהם זכאים להן ולא קיבלו, הם פעלו כדי לסייע במימושם ובקבלת הסיוע. לעיתים הסיוע היה אקטיבי והצריך מעורבות רבה בתהליך, כלומר המתנדבים עשו פעולות עבור המבוקרים כמו לברר עבורם עניינים ולעזור להם בנושאים ביורוקרטיים, ולעיתים הוא התמצה בהפניה לגורמים המטפלים הרלוונטיים. סיוע מעשי מסוג זה תרם מאוד לרווחת מבוקרים. כך למשל תיארה המתנדבת את מאמציה לתווך למקבלת השירות את האפשרות לבקר במרכז יום:

”הבאתי את החוברת משם [ממרכז יום], שמתי אותה על השולחן, לא פתחתי, אמרתי לה אני אספר לך את מה שיש בחוברת, ואת מה שאני ראייתי, מה שהתרשמתי ואולי אולי זה יכול להתאים לך. תתייעצי עם המשפחה, תעבירי להם, אני תמיד מחזקת את הקשר שלה עם המשפחה שיהיו חלק מכל תהליך וכל דבר. ואז סיפרתי לה על המקום, ואמרתי לה אולי הם דיברו שם על האפשרות לבוא פעם או פעמיים להיכרות ללא תשלום, לראות, לנסות.“ (מתנדבת דיאדה 5)

בזכות יוזמה זו החלו מקבלת השירות ובעלה לבקר בקביעות במרכז יום.

גם מבוקרים ציינו כי קיבלו סיוע מן המתנדבים במגוון תחומי חיים. רבים מהם נתקלו בקשיים בנושאים שונים, החל במיצוי זכויות וכלה בשימוש במחשב. המתנדבים שמחו לסייע למבוקרים במידע, בהדרכה או בביצוע פעולות שהמבוקרים התקשו בהן. בכך הם הפכו לדמויות משמעותיות בחיי מבוקרים, לא רק בשל הביקורים אלא גם כדמויות היכולות לסייע בפתרון בעיות יום-יומיות, כפי שתיארה מקבלת שירות:

”למשל, [כ]שהייתי צריכה מישוה שיעזור לי לנקות את הסתימה, לפתוח את הסתימה, אינסטלטור, מישוה שיכול לשפץ, ישר הוא הציע לי מישוה, שלח מישוה, אדם נאמן שעזר לנו בזה. הייתי צריכה מישוה שיעזור לי בלהתקין משהו בחשמל, זה ממש, זה היה על המקום, והוא עוזר לי להכיר אנשים מקצועיים שיבואו ויטפלו בכל מיני דברים בתחזוקת הבית. לנו הוא עזר שלא נשארו בודדים, באמת, ידע לעזור לי ועזר לי המון במחשב, הוא לימד אותי המון דברים במחשב.“ (מבוקרת דיאדה 14)

לעומתם, יש מבוקרים שראו את הצלחת הקשר דווקא בהתמקדות בשיחה הבין-אישית ללא גלישה לתחומי סיוע אחרים כי אותם הם יכולים לקבל ממקורות אחרים.

3.2.2 מיומנויות

ההתנדבות מבוססת על קשר בין-אישי אנושי בין המתנדב ומבוקר, בשונה מהתנדבויות פונקציונליות שאינן כוללות קשר אנושי, לכן ממד זה מתייחס למיומנויות שמפעילים המתנדבים בבניית הקשר עם מבוקר ובמהלכו. כלומר, המתנדבים נדרשים להפעיל מיומנויות המבטאות יכולות אנושיות של יצירת קשר. זיהוי עקרונות הפעולה אפשר לאתר את המיומנויות הנדרשות מן המתנדב כדי ליצור קשר מוצלח עם מבוקר. להלן המיומנויות שזוהו:

הקשבה פעילה

כלי העבודה העיקרי של המתנדבים הוא שיחות עם מבוקרים. המתנדבים תיארו כי בפגישות הם מקשיבים באופן פעיל לדברי מבוקר שהם מבקרים, ומכגינים סבלנות רבה גם כשהוא חוזר על דברים שכבר נאמרו. ההקשבה הסבלנית והממוקדת במבוקר, מעודדת אותם לדבר ולשתף חוויות, זיכרונות ומחשבות, כפי שעלה מדברי המתנדב:

”איזה טיפים היית נותנת למתנדבים חדשים? קודם כול לשתוק, זאת אומרת לשאול ולתת במה למבוקר. כי זקן בודד הוא צריך במה, הוא צריך מישהו שיקשיב לו ואם הוא יושב ורואה שלא ממש מקשיבים איתו, לא ממש מבינים אותו, לא משתפים איתו פעולה אז הוא ישתוק.” (מתנדב דיאדה 8)

”להקשיב ולראות איפה שיש את הבעיה ואחר כך לאט-לאט. ברגע שהוא רואה שאתה מקשיב לו, והוא שומע אותך, הוא באופן אוטומט נפתח כי הוא מרגיש כאילו שזה קרוב אליו. לשאול, לראות איפה הנקודות. ברגע שאתה שומע, אתה גם יודע איפה יש את הבעיה.” (מתנדבת דיאדה 1)

מבוקרים אמרו שהם מרגישים כי המתנדבים מקשיבים להם בעניין ובסבלנות ומגלים סקרנות וכוונה רבה, גישה שעודדה אותם לספר על חייהם ואף לשתף את המתנדבים בנושאים אישיים.

”הוא [המתנדב] צריך להיות אדם שהוא לא עצבני וכזה שיכול לחזור על דבר אחד ארבע פעמים באותה התרגשות, כן, שהוא אמר אותה בפעם הראשונה. הוא צריך להקשיב, צריכה להיות לו עין, למתנדב, לראות מי הוא בר-שיחו, לשאול אותו שאלות מפה ומשם ולעמוד על טיבו.” (מבוקר דיאדה 6)

ההקשבה הפעילה כוללת הבעת עניין בדבריהם של מבוקרים. במפגשים הביעו המתנדבים עניין כן בחייהם של מבוקרים ובשלומם, והם יכלו לחוש בכך במפגשים ביניהם. ההקשבה והעניין, שלא רק כדי לצאת ידי חובה, תרמו להצלחה ביצירת קשר עמוק וחזק בין המתנדבים למבוקרים.

היבט אחר שעלה מדבריו של אחד המבוקרים הוא היכולת של המתנדב לקשור שיחה ולפתח אותה. כלומר המתנדב צריך להיות בעל יכולת לנהל שיחה ולפעמים אף לדובב את המבוקר, כפי שתואר מבוקר:

”היא צריכה להיות כזאת שיכולה לספר, כלומר לקשור שיחה. באים אליך אנשים, את באה לבן אדם שאת לא מכירה אותו, הוא לא מכיר אותך, את באה לא מתוך רצון שאת חושבת שהוא נחמד, אלא מתוך תפקיד שהוטל עליך, ואת אמרת: אני מקבלת את התפקיד, ואת צריכה להתחיל לקשור איתו שיחה. את צריכה לפעמים לנהל את השיחה. אני עדיין מסוגל לנהל שיחה ואני צלול וכל הדברים האלה, אבל ישנם אנשים שצריך לנהל איתם את השיחה, למשוך אותם שיחה, היא צריכה לדעת לנהל את השיחה.” (מבוקר דיאדה 6).

שימוש בחיוך ובחוש הומור

המתנדבים סיפרו כי במפגשים הם מרבים להשתמש בחיוך ובחוש הומור, דבר שמרומם את הרוח ותורם לאווירה טובה. המבוקרים ציינו את חוש ההומור ואת הצחוק כהתנהגויות שמשמחות אותם. שמחת החיים ומצב הרוח הטוב שמגלים המתנדבים במפגש, תרמו לשיפור הרגשתם של המבוקרים, ורבים מהם ציינו זאת:

” קיבלתי מתנדבת מעולה! מה זה לשבת לדבר איתה, והיא יש לה חוש הומור [...] אנחנו יוצאות למרפסת ויושבות ומדברות כל מה שכואב לי, כל מה שיש לי וצוחקים, משחקים ונהנים. ” (מקבלת שירות דיאדה 5)

וכפי שעלה מדברי המתנדבת:

” קודם כול להגיע עם חיוך ענק. ברגע שנכנסתי עם חיוך, כבר הרגשתי את החיבור. ואת יודעת, בשמחה כזה: 'מה שלומך?' להציג את עצמי: 'אני באתי לעשות לך כיף, באתי להנעים לך את הזמן, תגידי לי מה כיף לך, מה את רוצה שנעשה ביחד', לעשות את זה בצורה שמחה כזו ולהראות שאני מעוניינת, והיא מתחברת. זה כמו שתלכי ברחוב, תתני חיוך לבן אדם, הוא יחזיר לך. וזה ממש ככה, זה עבד מצוין וככה אני מקבלת את פניה כל פעם שאני נכנסת. ” (מתנדבת דיאדה 12)

התמדה ויציבות בקשר

בסיפורי ההצלחה שתוארו הקשר בין המתנדב למבוקר היה ממושך, לפעמים גם נמשך עשרים שנה. המתנדבים סיפרו כי הם התמידו במפגשים בכל השנים. אם הם לא יכלו להגיע למבוקר מסיבות שונות, הם תמיד הודיעו מראש ושמרו על קשר טלפוני. המאמץ המכוון לשמור על קשר רציף, תרם לחיזוק הקשר בין המבוקרים למתנדבים לאורך זמן.

המבוקרים ציינו כי היציבות והקביעות בקשר נסכו בהם תחושת ביטחון והיו מעין עוגן עבורם בתכנון השבוע שלהם – משהו לצפות לו. יציבות וקביעות חשובות במיוחד בעולמם של מבוקרים, משום שהן יוצרות עבורם תבנית ומסגרת שלעיתים חסרות בגילם. רבים מהם איבדו את חבריהם, ובני משפחה לא תמיד מבקרים בקביעות. הידיעה כי יש אדם שבא לבקרם ביום ובשעה קבועים הייתה חשובה להם.

” היא יותר ממשפחה. משפחה היום לא רואים, אותה אני רואה כל שבוע. ” (מבוקרת דיאדה 3)

אומנם רוב המבוקרים העדיפו פגישות ביום ובשעה קבועים, אך היו דיאדות שבהן היה רצון לגמישות במועדי הפגישות, והן נקבעו בכל שבוע בהתאם לפניות ולהסכמת שני הצדדים.

3.2.3 זהות בתפקיד

ממד זה נוגע לזהות התפקידית של המתנדבים כפי שעלתה מדברי המתנדבים ומבוקרים. מן הראיונות עלה כי לכל מתנדב יש זהות מקצועית או תפקידית שהתעצבה בשנות ההתנדבות. הזהות הזו מורכבת מתכונות, מערכים וממאפיינים אישיותיים, וכל אלו תרמו להצלחת הקשר. ניתוח הראיונות אפשר לזהות רכיבים משותפים אשר הופיעו בקרב רוב המתנדבים, והתבטאו בהתנהגות ובתפקוד של המתנדבים בתוך הקשר עם מבוקר. גם מבוקרים ידעו לזהות את הערכים והתכונות שאפיינו את המתנדבים. רכיבים אלו אופיינו כגורמים התורמים להצלחת הקשר בין המתנדב למבוקר.

כבוד האדם ואהבת אדם

המתנדבים תיארו יחס של כבוד בסיסי לאדם באשר הוא אדם. הם תיארו יחס למבוקר כשווה אל שווה, כבעל רצון משל עצמו, היסטוריה עשירה, חלומות ופחדים; יחס אל אנשים בעלי ערך שיש להם מה לתרום לחברה ואפשר ללמוד מניסיונם:

” אני רואה בן אדם מצד אחד [בן] 90, ומצד שני בן אדם צעיר שכיף לי לדבר איתו שהוא גם מעניין והוא אוהב אומנות, הוא אוהב ספרים, גאוגרפיה, היסטוריה ומה לא? הוא בן אדם עם ידע כזה רחב שאני לומדת ממנו. (מתנדבת דיאדה 8)

המתנדבים מפגינים נכונות ורצון כן לסייע למבוקרים בכל צורך שעלה, והם אף עושים זאת הן רגשית הן מעשית:

” הם מאוד מרוצים, ואני מאוד מרוצה כי אני מאוד אוהב לעזור ולשמור עליהם. (מתנדב דיאדה 14)

גם המבוקרים תיארו תכונות של נתינה ורצון לעזור מצד המתנדבים:

” יש לו תכונות כאלו רק של נתינה, של נתינה בלי שום מחשבה אם משהו ייתן לי בחזרה. כלום. נתינה למען נתינה, זהו. רק נתינה ואהבת הזולת, אהבה לתת, לא להשאיר שום דבר בצד. רק אני אומרת לו משהו, כבר הוא מוכן לעזור. עזרה ונתינה ואהבה, כאילו מלאך, מלאך יורד משמיים לעזור לבן אדם. (מבוקרת דיאדה 14)

הוקרת חוכמת החיים של מבוקרים

המתנדבים מעריכים את הניסיון של המבוקרים, יש להם נכונות להקשיב לסיפורי החיים שלהם ואף להתייעץ איתם בעת התלבטות או קושי, דבר שללא ספק מחזק את המבוקרים.

” הוא אדם מאוד מעורר השראה. הוא פשוט בן אדם מיוחד, לפגוש כזה בן אדם זו זכות. בן אדם עם אופטימיות, עם ראייה מאוד מיוחדת על החיים, סקרנות בלתי נגמרת עם יכולת תקשורת נהדרת עם כל אדם שהוא. כל אדם שהוא יפגוש הוא אדם, הוא לא ביקורתי, הוא לא שיפוטי, הוא איש טוב, הוא בן אדם מיוחד. (מתנדבת דיאדה 6)

גם המבוקרים ציינו כי המתנדבים ביטאו הוקרה לניסיון החיים הרב שלהם והתעניינו בסיפור חייהם.

ראיית מבוקר כאדם שלם

המתנדים ראו את המבוקרים כבני אדם, לא רק כאנשים עם קשיים. הם הכירו את העבר העשיר של האנשים שביקרו וידעו לזהות את החוזקות שלהם ולא רק את הקשיים ואת מגבלות הגיל. חוזקות אלו שימשו לשיפור מצבו של מבוקר.

”היא אישה מאוד פעילה, שתהיה בריאה. אני כל כך נהנית מהחוכמה שלה, אני לומדת ממנה. אישה שהיא באמת בלי עין רעה וזו אחת שהיא נכנסת למחשב, היא כתבה גם ספר על החיים שלה. בטח כי היא ניצולת שואה ואישה עצמאית, אישה שכיף לדבר איתה.“ (מתנדבת דיאדה 1)

הדדיות בקשר בין המתנדים למבוקרים

כל המתנדים תיארו קשר הדדי עם המבוקר. המתנדים, שהם עצמם גימלאים, נתרמים מן הקשר עם המבוקר. כלומר, יש מידה של הדדיות בקשר בין המתנדים למבוקרים במובן של רווח הדדי לשני הצדדים באינטראקציה.

”אני חושבת שכדי ליצור קשר טוב אתה לא יכול רק להקשיב, הקשר הוא חייב להיות הדדי עם בן אדם. אם אתה לא משתף את הבן אדם שמולך, הוא לא ישתף לעומק את הדברים העמוקים שלו [...] צריכה להיות הדדיות בקשר אנשי.“ (מתנדבת דיאדה 6)

”אני משדרת התלהבות [...] זה ידוע שכל התנדבות – אם היא לא מעשירה את המתנדב, הוא לא יחזיק מעמד הרבה זמן. הוא נשכר מההתנדבות שלו, ואני חושבת שאני נשכרת לא פחות ממנו מההיכרות איתו. והמפגשים האלה, זה מעשיר אותי לא פחות מאשר אותו.“ (מתנדבת דיאדה 5)

למבוקרים חשוב להרגיש שהמתנדים גם נתרמים מן הקשר. התרומה היא הדדית ונוצרת חברות ביניהם. ברוב הסיפורים ההדדיות בקשר מתבטאת בשיתוף בסיפורים וחוויות, סיפורים על הילדים והנכדים, שיתוף בקשיים ובעיות. כפי שתיארה מבוקרת מדיאדה 5: ”היא מספרת לי הכול, אני מספרת לה הכול“.

נכונות ופתיחות לקשר

המתנדים סיפרו כי הם באו למבוקרים עם נכונות ליצירת קשר אישי, כן ועמוק עימם. המתנדים והמבוקרים ציינו כי הם מרגישים כמו משפחה, ולעיתים אף יותר מכך. הפתיחות של המתנדים תורמת להיווצרות קשר משמעותי ביניהם, והוא מחזק את המבוקרים ומסייע להם גם מחוץ לשעות המפגש.

”[יש בקשר] פתיחות, כנות, זה שאת מדברת עם מישהו ואת מרגישה רילקס, אני איתה לא מתוחה, לחוצה.“ (מתנדבת דיאדה 4)

”זה יותר ברמה של כמו שאת נפגשת עם חברה וכל אחת מספרת הקטעים המשפחתיים שלה נניח בהתמודדות עם ילדים, עם נכדים, עם התלבטויות אז אנחנו משתפים אחד את השני [...] אני לפעמים גם מייעצת, לא יודעת אם בדיוק מייעצת, כן, היו פעמים של ייעוץ. אמרתי לו דברים מניסיוני איך אני הייתי

ניגשת לזה, או איך אני רואה את זה. הוא גם סיפר לי הרבה דברים על ילדותו, מה גרם לו, מה השפיע עליו להיות כפי שהוא, יש הרבה מאוד אלמנטים באמת של הסתכלות פנימה בשיחות שלנו." (מתנדבת דיאדה 6)

שפה משותפת, תחומי עניין משותפים ורקע משותף

היו מתנדבים שסיפרו כי הדמיון למבוקר ברקע, בשפה ובמקצוע סייע להם ליצור קשר ולשמר אותו לאורך זמן. היו גם מבוקרים שצינו כי הם הכירו את המתנדב מן העבר או יש להם תחומי עניין משותפים. אולם היו גם מקרים רבים שהמוצא או העיסוק לא הזכרו כלל או שדווקא השוני ברקע (במדינות המוצא או בשפת האם) הזכר כגורם שמוסיף עניין למפגש.

לגבי הרקע התחברנו מייד, היות והרקע שלו הוא גם רקע מקצועי בדיוק כמו שלי, של עיבוד שבבים. זה שימוש במכונות כדי ליצר חלקים ממתכת. הוא גם כן היה איש שהתעסק בעיבוד שבבים כל חייו, וגם היום שהוא די מבוגר [...] והוא עושה די עבודות די פשוטות לאנשים שמזמינים אצלו עבודה [...] אז גם זה היה שיחות די משותפות כי יש לנו רקע טכני כזה של ניהול מפעלים או ניהול תעשייה נגיד, התעסקות בתעשייה אז יש לו המון... נגיד יש לנו נקודות השקה, המון נקודות השקה." (מתנדבת דיאדה 10)

אתן צופות יחד בטלוויזיה? כן יש סרטים [ב]הודית. היא הודית. אני אשכנזייה. אז איך החיבור? אני אגיד לך, בעלי תימני. אני אשכנזייה, וגרתי בקרבה של עדות המזרח והכול בסדר. אני אוהבת את כולם, לא קשור לשום דבר." (מתנדבת דיאדה 12)

3.3 מעטפת מקצועית

מדברי המתנדבים עלה כי המעטפת המקצועית שניתנת להם על ידי השירות לאזרח הוותיק חשובה להצלחת ההתנדבות והקשרים שלהם עם מבוקרים. מעטפת זו כוללת קורס הכשרה עם הכניסה לתפקיד והדרכה חודשית שוטפת במסגרת קבוצתית.

3.3.1 קורס הכשרה לתפקיד

קורס ההכשרה בתחילת התפקיד הוא קורס אקדמי בן חודשים אחדים, והוא כולל היכרות מעמיקה עם עולם הזקנה על כל היבטיו. הקורס מועבר על ידי אנשי מקצוע מדיציפלינות שונות ומעניק ידע וכלים לעבודה עם זקנים. כל המתנדבים ציינו לטובה את הקורס שעברו בראשית דרכם כמתנדבים. הם תיארו אותו כקורס מקצועי, מקיף ומעשיר אשר תרם להם רבות:

מאוד נהנית, היה כיף, הרגשתי שאני בת 18 הולכת לאוניברסיטה. למדנו שם הכול, איך לדבר עם הקשיש, איך להתנהג איתו, איך להיות איתו, מה עובר עליו, להקשיב לו, מה עובר עם המשפחה [...] איך היחס עם הקשיש, עם המשפחה שלו, מה הם מגיבים, כל מיני דברים כאלו של הרצאות. זה מאוד תורם." (מתנדבת דיאדה 13)

3.3.2 הדרכה חודשית

כל המתנדבים (פרט לאחד) אמרו כי ההדרכה המקצועית הקבוצתית הניתנת להם במוסד לביטוח לאומי אחת לחודש, תורמת להם בהיבטים האלה:

- מקום להתייעצויות מקצועיות: המתנדבים אמרו כי ההדרכות מספקות להם מקום נוח ומקצועי להעלות סוגיות ודילמות מן ההתנדבות ולקבל משוב מן הקבוצה. המשוב מסייע להם להמשיך ולתת שירות מקצועי
- מקום לשיתוף בהצלחות ובהתקדמות: המתנדבים סיפרו כי הם חולקים גם הצלחות במסגרת ההדרכות הקבוצתיות ומקבלים עליהן משוב
- מקום להעשרת הידע המקצועי ולקבלת כלים מקצועיים: המתנדבים אמרו כי ההרצאות המקצועיות מעשירות את הידע המקצועי שלהם בנושאים כמו זכויות בעולם הזקנה, ומאפשרות להם לספק שירות טוב יותר למבוקרים
- יצירת מסגרת תומכת של עמיתים: היו מתנדבים שתיארו קשרי חברות ביניהם שנוצרו במסגרת ההדרכה, והמשיכו גם אחרי שעות ההדרכה

4. סיכום ודיון

מטרת המחקר הייתה לזהות את הרכיבים התורמים להצלחת הקשר בין מתנדבי שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ובין מבוקרים שהם מבקרים, ובתוך כך לנסות ללמוד מה יכול לסייע להתאמה טובה בין מתנדב למבוקר. במחקר רואיינו 15 דיאדות של מתנדב-מבוקר (כל אחד מהם רואיין בנפרד, ורואיין מתנדב מדיאדה 16) כדי ללמוד על זווית הראייה הייחודית של כל מרואיין על הקשר ורכיביו, ליצור מן היחד שלהם את התמונה השלמה, ולאתר את הרכיבים המשותפים התורמים להצלחת הקשר.

המחקר נערך בגישת 'למידה מהצלחות', ונעשה בו שימוש בעקרונות הניתוח הדיאדי ובתאוריית התפקיד כבסיס לניתוח הממצאים. בתהליך החקירה נבחנו הפעולות של המתנדבים וזוהו פעולות המקושרות עם הצלחת הקשר בין המתנדב למבוקר. מתוך פעולות אלו נגזרו 13 עקרונות פעולה שאפשר ליישם כדי לנהל קשר מוצלח. עקרונות אלו קובצו בשני אופנים: הראשון על פי תאוריית התפקיד, השני על פי ארבעה תחומים עיקריים: האדם במרכז, תקשורת מקרבת, כבוד האדם ומשמעות הדדית.

העקרונות שזוהו במחקר זה עולים בקנה אחד עם המדדים שעלו בוועדה המלווה בשלב המקדים למחקר שנועדה להגדיר את המדדים התורמים לקשר מוצלח בין מתנדב למבוקר. הוועדה זיהתה את המדדים האלה: התמדה וקביעות, הדדיות בקשר, סיפוק מן הקשר, תחושת משמעות ומשך הקשר – לפחות חצי שנה. מדדים אלו עלו גם מן הראיונות כחלק מעקרונות הפעולה שהמתנדבים נוקטים.

משמעות הדדית

אחד הרכיבים שנמצאו כתורמים להצלחה הוא המשמעות ההדדית בקשר שתיארו המתנדב והמבוקר. המשמעות בחיים היא רכיב חשוב בהזדקנות מיטבית, כפי שעלה ב'מפת המדדים הלאומיים להזדקנות מיטבית' (למ"ס, 2020) המפרטת שלושה רכיבים מרכזיים התורמים להזדקנות מיטבית: בריאות, משמעות וחוסן כלכלי. המשמעות שבה ועלתה מן הראיונות כרכיב מרכזי בחוויית המתנדבים ומבוקרים.

הן המבוקרים הן המתנדבים ציינו כי הקשר מעניק להם תחושת משמעות, משהו לצפות לו המעשיר את חייהם. כאמור, למתנדבים העשייה מספקת תחושת משמעות ויוצרת זהות תפקידית חדשה לאחר הפרישה מן העבודה. למבוקרים הקשר מעניק תחושת משמעות מעצם קיום קשר הדדי שבו הם יכולים לתרום מניסיון חייהם וגם להיתרם מהמתנדב. כלומר, שני הצדדים יוצאים נשכרים מן הקשר ביניהם ומחזקים את תחושת המשמעות בזקנה.

התאמה בין מתנדב למבוקר

אחת השאלות שהובילו למחקר זה היא: האם יש שיטה שאפשר ליישם כדי להתאים באופן מיטבי מתנדב למבוקר? במחקר נעשה ניסיון לזהות מאפיינים של מתנדבים ומקבלי שירות ופעולות שמסייעות להתאמה טובה יותר ביניהם. עלה כי אפשר ללמד מתנדבים על פעולות שתורמות לביסוס קשר טוב ומוצלח. למידה ותרגול של פעולות אלו יפתחו מיומנות שעשויה לתרום ביצירת קשרים טובים ומתמשכים ובשמירה עליהם. אומנם התאמה בין בני אדם אינה עניין 'שיטתי', אך על פי הממצאים, רקע משותף

בהחלט עשוי לסייע בהתאמה. רקע משותף אינו נוגע רק למוצא או תרבות משותפת, אלא יכול להיות גם דמיון בעבודה, בתחומי עניין ועוד. על כן חיפוש של גורמי דמיון בין המתנדב למבוקר ברקע שלהם בהחלט עשוי לשפר את סיכוי ההתאמה.

לצד זאת נמצאו קשרים מוצלחים שלא התבססו על רקע משותף, אלא להפך. לפיכך אין לפסול התאמה בין מתנדב למבוקר בשל היעדר רקע משותף. מתנדב מיומן, המכיר ומנוסה בעקרונות הפעולה שתוארו לעיל, עשוי ליצור קשר מוצלח כך או כך, אולם כנראה הוא יחוש יותר בנוח כאשר יש התאמה ייחודית בין בני אדם, שקשה מאד לנסח (כימיה בלשון הדיבור). כלומר, ההתאמה היא עניין של ניסוי וטעייה, ואם ההתאמה אינה מצליחה, אין לראות בכך תקלה אלא אפשר לנסות ללמוד מה המאפיינים שלא התאימו ולהתאים מחדש.

5. המלצות וכיווני פעולה

איתור מתנדבים

- איתור מתנדבים שהערכים שלהם זהו כתורמים להצלחה, כגון כבוד האדם, אהבת האדם, הוקרת מבוקר ורצון להדדיות בקשר
- הגדרה ברורה של המיומנויות הנדרשות לתפקיד והמיומנויות שאפשר לפתח באמצעותו. הגדרה כזו יש ביכולתה לסייע באיתור המתנדב המתאים למבוקר ובשימור המוטיבציה שלו לאורך זמן

הדרכות והכשרות

- פיתוח הדרכות והכשרות למתנדבים שיתבססו על עקרונות הפעולה התורמים להצלחה

עבודה שוטפת עם המתנדבים

- הטמעת העקרונות ויישומם בקביעות עשויים לתרום לקשרים מוצלחים בין המתנדב למבוקר
- הטמעת העקרונות בקרב המתנדבים יכולה להיעשות באמצעות פגישות פרטניות וקבוצתיות אשר נערכות באופן שוטף על ידי שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו

הצגת עקרונות אלו לאנשי מקצוע, לימוד ושיפור המיומנות והשליטה של המתנדבים בהן עשויה לתרום להצלחת הקשרים בין המתנדבים למבוקרים ולשיפור איכות החיים של שתי הקבוצות.

עוד פרסומים של המכון בנושא

אוסטרובסקי-ברמן, א., רזניצקי, ש., שדה, ש. ודוד, ד. (2023). השפעות ארוכות טווח של תוכניות להפגת בדידות לאזרחים ותיקים המופעלות על ידי רשויות מקומיות. מקרה בוחן: תוכניות שהחלו לפעול בתקופת הקורונה. דמ-967-23.

לרון, מ., מנהיים, א., כהן, י., וייס, ד. וקגייה, ש. (2020). המיזם להפחתת תחושת הבדידות בקרב זקנים ולהתמודדות עימה. דמ-818-20.

את הפרסומים אפשר להוריד ללא תשלום מאתר המכון: brookdale.jdc.org.il

- אייזק, ע. (2020). סיפורי הצלחה בעבודת עובדת סוציאלית במשפחה במחלקות לשירותים חברתיים. דמ-20-843. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/success-stories-of-family-social-workers>
- אנגלבוגן-פרנקוביץ, ש., וייס, צ., גביש, ט., רוזנפלד, י. וסיינקס, י. (2007). למידה מהצלחות כמנוף ללמידה בית-ספרית: תכנית פיילוט 2002-2005 המתודה השנייה – מסע בעקבות שאלת למידה- המתודה הפרוספקטיבית. דמ-07-489. מאירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל. <https://brookdale.jdc.org.il/publication/learning-success-leverage-school-wide-learning-pilot-program-2002-2005>
- דהן, ד. ונמרוד, ג. (2014). דפוסי פנאי בקרב אזרחים ותיקים בישראל. מרכז הידע לחקר הזדקנות האוכלוסיה בישראל, האוניברסיטה העברית.
- המוסד לביטוח לאומי. (א"ת). שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ומשפחתו – אודות השירות. הביטוח הלאומי. https://www.btl.gov.il/benefits/Counseling_for_the_Elderly/Pages/%d7%90%d7%95%d7%93%d7%95%d7%aa%20%d7%94%d7%a9%d7%99%d7%a8%d7%95%d7%aa.aspx
- סדן, א. (1997). העצמה ותכנון קהילתי: תאוריה ופרקטיקה של פתרונות חברתיים אנושיים. הקיבוץ המאוחד.
- Caplan, G. (1970). *The theory and practice of mental health consultation*. Basic Books.
- Cousineau, L. S., & Misener, K. (2019). Volunteering as meaning-making in the transition to retirement. *Canadian Journal of Nonprofit and Social Economy Research*, 10(1). <https://doi.org/10.22230/cjnser.2019v10n1a293>
- Eisikovits, Z., & Koren, C. (2010). Approaches and outcomes of dyadic qualitative analysis. *Qualitative Health Research*, 20(12), 1642-1655. DOI:10.1177/1049732310376520
- Glass, T. A., Mendes de Leon, C., Marottoli, R. A., & Berkman, L. F. (1999). Population-based study of social and productive activities as predictors of survival among elderly Americans. *British Medical Journal*, 319, 478-483. <https://doi.org/10.1136/bmj.319.7208.478>
- Havighurst, R. J. (1961). Successful Aging. *The Gerontologist*, 1(1), 8-13. <https://doi.org/10.1093/geront/1.1.8>
- Nimrod, G. (2011). The impact of leisure activity and innovation on the well-being of the very old. In L. W. Poon & J. Cohen-Mansfield (Eds.). *Understanding well-being in the oldest old* (pp. 240-258). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511920974.015>

- Pruchno, R. A., & Wilson-Genderson, M. (2015). A longitudinal examination of the effects of early influences and midlife characteristics on successful aging. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 70(6), 850-859. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbu046>
- Sarbin, T. R., & Allen, V. L. (1968). Role theory. In G. Lindzey, & E. Arons (Eds.), *Handbook of social psychology* (2nd Ed., pp. 488-567). Adisson Wesley Company.
- Stebbins, R. A., & Sachsman, D. B. (2017). *Serious leisure: A perspective for our time*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315129167>
- Warburton, J., & Peel, N. M. (2008). Volunteering as a productive ageing activity: The association with fall-related hip fracture in later life. *European Journal of Ageing*, 5(2), 129-136. <https://doi.org/10.1007/s10433-008-0081-9>
- Wilson, J., Mantovan, N., & Sauer, R. M. (2020). The economic benefits of volunteering and social class. *Social Science Research*, 85, 102368. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2019.102368>
- Yeung, J. W., Zhang, Z., & Kim, T. Y. (2018). Volunteering and health benefits in general adults: Cumulative effects and forms. *BMC Public Health*, 18(1), 1-8. DOI 10.1186/s12889-017-4561-8
- Zamir, A., Granek, L., & Carmel, S. (2020). Factors affecting the will to live among elderly Jews living in Israel. *Aging & Mental Health*, 24(4), 550-556. <https://doi.org/10.1080/13607863.2018.1537361>

נספח א: ברושור לאיתור סיפורי הצלחה

מאי 2023



המוסד לביטוח לאומי



מאגיס ג'וינט
ברוקדייל



איתור סיפורי הצלחה בעבודת מתנדבים למען אזרחים ותיקים

שירות הייעוץ לאזרח הוותיק ולמשפחתו עוסק בשיתוף מתמיד של השירות הניתן לאזרחים ותיקים על ידי מתנדבים שמלווים אותם בקביעות בביקורי בית חברתיים ובשיחות טלפון. במסגרת פעילות זו ובשיתוף מכון מאגיס-ג'וינט ברוקדייל נעשה תהליך למידה העוסק בגורמים שתורמים להצלחת הקשר בין המתנדבים לאזרחים הוותיקים.

אנו מבקשים את עזרתכם באיתור סיפורי הצלחה אלו כדי שנוכל לראיין את המתנדבים ואת מקבלי השירות וללמוד מהם על ההצלחה.

הוועדה המלווה את המחקר גיבשה קריטריונים להגדרת קשר מוצלח בין מתנדב לאזרח ותיק:

1. **התמדה וקביעות** – מתקיים רצף של פגישות ואו קשר גם כאשר יש קשיים בדרך, למשל מחלה או אשפוז
2. **הדדיות בקשר** – גם מקבל השירות וגם המתנדב מעידים שהקשר משמעותי בעבורן
3. **סיפוק מהקשר** – המתנדבים מדווחים על סיפוק מהליווי ועל קשר משמעותי בעבורם
4. **משמעות** – מקבל השירות דיווח כי קבלת השירות משמעותית בעבורו ותורמת לשיפור איכות חייו
5. **אורך הקשר** – לפחות חצי שנה

בנוסף, חשוב לבדוק **מראש** כי המתנדב או המתנדבת וכן מקבל או מקבלת השירות מוכנים להתראיין.

לשאלות אפשר ליצור קשר עם חוקרת מכון מאגיס-ג'וינט-ברוקדייל
עירית אייזיק // 054-4549277 // irita@jdc.org.il



יש לפנות בדוא"ל אל דפנה כהן ולצרף את פרטיהם של מקבל השירות ושל המתנדב, בצירוף סיפור ההצלחה מתואר בקצרה. בחירת סיפורי ההצלחה ללמידה מתוך כלל הסיפורים שנקבל תיעשה על ידי צוות המחקר בתיאום עם הנהלת השירות. את הפרטים יש לשלוח עד לתאריך 30.5.23.

נספח ב: מפת הדגימה של הדיאדות

קבוצה באוכלוסייה / מחוז	יהודים ותיקים	יהודים עולים	ערבים
צפון	2	1	1
חיפה	2	1	
מרכז	1	4	
דרום	1	3	

נספח ג: פרטים דמוגרפיים של דיאדות מבוקר-מתנדב שהשתתפו במחקר

משך הקשר	גיל	מגדר		
5 שנים	86	אישה	מבוקרת	דיאדה 1
	63	אישה	מתנדבת	
10 שנים	93	אישה	מבוקרת	דיאדה 2
	72	אישה	מתנדבת	
20 שנים	100	אישה	מבוקרת	דיאדה 3
	85	אישה	מתנדבת	
שנתיים	90	אישה	מבוקרת	דיאדה 4
	68	אישה	מתנדבת	
8 חודשים	79	אישה	מבוקרת	דיאדה 5
	70	אישה	מתנדבת	
6 שנים	97	גבר	מבוקר	דיאדה 6
	70	אישה	מתנדבת	
חצי שנה	68	גבר	מבוקר	דיאדה 7
	80	גבר	מתנדב	
8 שנים	97	גבר	מבוקר	דיאדה 8
	68	אישה	מתנדבת	
שנה	96	גבר	מבוקר	דיאדה 9
	70	גבר	מתנדב	
3 שנים	86	גבר	מבוקר	דיאדה 10
	74	גבר	מתנדב	
3 שנים	80	גבר	מבוקר	דיאדה 11
	74	גבר	מתנדב	
7 שנים	83	אישה	מבוקרת	דיאדה 12
	70	אישה	מתנדבת	
10 שנים	72	אישה	מבוקרת	דיאדה 13
		אישה	מתנדבת	
5 שנים	76	אישה	מבוקרת	דיאדה 14
	68	גבר	מתנדב	
שנה	76	אישה	מבוקרת	דיאדה 15
	60	אישה	מתנדבת	
13 שנים	89	גבר	מבוקר (לא רואיין)	דיאדה 16
	72	גבר	מתנדב	