

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 שנור

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](mailto:brook@jdc.org) | [brookdale.jdc.org.il](http://brookdale.jdc.org.il)

ירושלים | ניסן תשפ"ד | מאי 2024

# תקציר

## 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, במיציא זכויות ועוד.

## מטרת המחקר

השירות פנה אל מכון מאירס-ג'וינט-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