

תיאור חוויית השירות האזרחי-הלאומי של צעירים בסיכון מזווית הראייה של המשרתים לקראת סיום השירות¹

דרורית לוי²

מטרת המחקר לתאר ולהעריך את חוויית השירות האזרחי-הלאומי מזווית הראייה של צעירים בסיכון המשרתים בו לקראת סיום שירותם. במסגרת המחקר נאספו נתונים באמצעות שאלונים מובנים, שכללו שאלות פתוחות והועברו ל-161 נבדקים, ו-37 ראיונות טלפוניים מובנים למחצה. השאלות והראיונות עברו ניתוח תוכן. הממצאים והדיון מתמקדים בחמישה תחומים: המניעים להצטרפות לשירות האזרחי-הלאומי, תיאור השירות (התפקיד ומשמעותו), התהליכים הנלווים לשירות, הצוות המלווה ותפיסת העתיד. ממצאי המחקר והדיון בהם פורסים לפני אנשי המקצוע וקובעי המדיניות תמונה נרחבת של חוויית השירות ובוחנים את תרומתו לחיי הצעירים. התגובות של רובם מלמדות שחוויית השירות היתה טובה ומעצימה והשיגה את מטרתיה ברוב התחומים שנבדקו. עם זאת, ניתן היה לזהות דרכן שונות בחוויית המחקר מזהה מספר רב של היבטים הראויים להמשך דיון ולפיתוח מענים לצרכים שעלו מתוך תגובות הצעירים המשרתים: מגוון המניעים לבחירה להצטרף לשירות; תפיסת השירות כמשמעותי ברוב המקרים; התרומה החלקית של ההשתתפות בפעילויות; ההערכה הגבוהה יחסית של הצוות המלווה את הצעירים; ההשפעה החיובית ברובה שיש לשירות על תפיסת העתיד של הצעירים.

מלות מפתח: השירות האזרחי-הלאומי, צעירים בסיכון

- 1 המחברת מבקשת להודות לעמיתיה, פרופ' רמי בנבנישתי והגב' תהילה רפאלי, על השותפות ועל הסיוע ולקרן גנדיר על מימון המחקר.
- 2 בית הספר לעבודה סוציאלית ע"ש לואיס וגבי וייספלד, אוניברסיטת בר אילן, רמת גן.

ביטחון סוציאלי, סיון תשע"ג, מאי 2013, מס' 91 : 125-155
נשלח לפרסום ב-10.3.12, התקבל ב-23.10.12

מבוא

בשנת 2007 החליטה ממשלת ישראל על הפעלת השירות האזרחי-הלאומי בישראל. לשירות האזרחי-הלאומי היסטוריה ארוכה, והוא מופעל במתכונות שונות במספר מדינות. בישראל זהו שירות בהתנדבות, המאפשר שירות לקבוצות אוכלוסייה שמסיבות שונות אינן מתגייסות לשירות חובה בצבא, ובהן המגזר הערבי, המגזר החרדי, פטורי שירות מסיבות של דתיות, צעירים בסיכון ואזרחים אחרים שהצבא לא מגייס מסיבות של אי התאמה רפואית ואחרת.

חזון השירות האזרחי-הלאומי הוא כפול: המשרתים יתרמו תרומה של ממש לחברה בכלל ולאוכלוסיות מוחלשות בפרט, ובמקביל הם עצמם ייתרמו מעצם ההתנדבות לשירות. מטרת העל בעיני קובעי המדיניות ומפעילי התוכנית היא שבאמצעות השירות האזרחי-הלאומי תתחזק הזיקה של האזרח הצעיר אל הקהילה, החברה, והמדינה והזדהות עמה, יתפתחו ויתחזקו יכולותיו התעסוקתיות והמוטיבציה שלו ללימודים וכן תתעצם אישיותו. מעבר למשרת היחיד, הציפייה היא שהשירות יהווה מקדם שוויון בין אוכלוסיות מוחלשות המשרתות בשירות האזרחי-הלאומי לבין קבוצות אחרות, חזקות יותר, בחברה הישראלית (מנהלת השירות האזרחי, 2010). מטרת המחקר היא לתאר ולהעריך את חוויית השירות האזרחי-הלאומי מזווית הראייה של צעירים בסיכון המשרתים בו לקראת סיום שירותם.

השירות האזרחי-הלאומי בעולם

השירות האזרחי הוא מסגרת התנדבות לצעירים שהנהיגו מדינות רבות. חובת ההתנדבות, אופייה וגיל המתנדבים משתנים ממדינה למדינה. עציוני (Etzioni, 2007) מצייין כי אף שהמדינות השונות מנהיגות תוכניות שונות, ייחודו של השירות האזרחי בכלל הוא תרומתו הן למשרת והן לקהילה. בין היתרונות למשרת הוא מונה את המודעות החברתית והפוליטית הנרכשת, את קידום הערכים הדמוקרטיים ואת ההשתתפות הפוליטית. התרומה לקהילה באה לידי ביטוי בקידום מטרות חברתיות חשובות ובצמצום השונות בין אנשים מרקע שונה.

בארצות הברית עבר השירות האזרחי מספר שינויים מאז ייסודו בשנות ה-30 של המאה ה-20. המסגרת המובילה בארצות הברית בשנים האחרונות היא AmeriCorps, המפעילה מתנדבים בקהילות נזקקות (<http://www.americorps.gov>). מטרות השירות הן לקדם

אזרחות פעילה, להאיץ את ההתפתחות והגדילה האישית של המשתתפים בתוכנית, לבנות בקהילות השונות הון חברתי ולספק צרכים חברתיים חשובים דרך עבודת המתנדבים (Frumkin & Miller, 2008; Simon, 2002). בשירות המקביל באנגליה (CSV) המתנדבים ממלאים מגוון תפקידים בתחומי החינוך והרווחה (מנהלת השירות האזרחי, 2010; <http://www.csv.org.uk/about-us>). בקנדה השירות האזרחי נקרא KATIMAVIK. הוא מאפשר לצעירים להכיר אנשים מרקע סוציו-אקונומי ותרבותי אחר, ולעבוד בפרויקטים בשירות הקהילה. בין מטרת התוכנית: הרחבת ההבנה החברתית והתרבותית של הצעירים והכנתם לעולם העבודה (Sheradden & Eberly, 1986; <http://www.katimavik.org/subsection-Mission-and-objectives>). גם בגרמניה ובאוסטריה מסגרת שירות בעלת מאפיינים דומים (ZIVILDIENST). עד לאחרונה היה השירות האזרחי בגרמניה, הפועל בתחומי הסעד והרווחה, חובה לצעירים שאינם מתגייסים לצבא מסיבות מצפוניות (<http://fsmat.at/~bkabelka/english/zivi/info.htm>).

השירות האזרחי-הלאומי בישראל

בישראל חוקקה הכנסת בשנת 1953 את חוק השירות הלאומי, המחייב נשים ששוחררו מחובת השירות הצבאי לשירות לאומי בן שנתיים. בפועל לא הותקנו התקנות הדרושות להפעלת חוק זה. בשנות ה-60 החלה להתגבש מסורת של שירות לאומי לנשים דתיות. בשנות ה-90 החל לחץ ציבורי להחיל את השירות הלאומי גם על בנות ששוחררו מהצבא שלא מטעמי דת ואף על גברים הפטורים מהשירות מטעמים אחרים. בשנת 2003 הוקמה הוועדה לכינון שירות אזרחי-לאומי בישראל, המכונה ועדת עברי. לאחר כשנתיים פרסמה הוועדה את מסקנות הביניים (הוועדה לכינון שירות אזרחי-לאומי, 2005), אשר הובילו בשנת 2007 להקמתה של מנהלת השירות האזרחי-הלאומי. על פי הגדרת המנהלה, "השירות הלאומי הוא אותו שירות של צעירים וצעירות שקיבלו פטור מהצבא מטעמים שונים או שלא נקראו לשירות הצבאי כלל". לפיכך יש שירות לאומי במסלול "רגיל", שירות לאוכלוסיות מיוחדות, שירות למגזר החרדי ושירות לבני מיעוטים. גם כיום רוב המתנדבות לשירות הלאומי הן בנות דתיות ששוחררו מהשירות בצה"ל מטעמי דת. משך השירות הוא שנה או שנתיים (מינהל חברה ונוער, 2010). המתנדבים משרתים בארגונים ובמוסדות חברתיים, כגון מערכת הבריאות, מערכות החינוך והשירותים החברתיים (Scherer, 2004).

בישראל התפיסה היא שהשירות האזרחי-הלאומי אמנם נופל בחשיבותו מהשירות הצבאי, אבל יש בו תועלת חברתית וכלכלית. הציפייה היא שהשירות יישא עמו כדאיות כלכלית, משום שהכישורים הנדרשים לתעסוקה שירכשו המשרתים ישמשו אותם לאחר סיום השירות ויצמצמו את חסם הכניסה לשוק העבודה, כי יש הבדל משמעותי באטרקטיביות בין זה ששירת בשירות הלאומי לבין זה שלא. עם תום השירות האזרחי-הלאומי זכאים המתנדבים להטבות על פי חוק קליטת חיילים משוחררים (מינהל חברה ונוער, 2010; Sherer, 2004), הכוללות בין השאר כספי פיקדון אישי ומענק שחרור.

שילוב צעירים בסיכון במסגרות השירות האזרחי-הלאומי הוא מהלך חברתי הנמצא בראשיתו. חיוני ללמוד ולהבין את המשמעויות ואת התוצאות שלו, הן למשרתים והן לחברה. זווית ראייה חשובה לבחינה זו היא של המשרתים עצמם. הבנת תפיסות הצעירים המשתתפים בשירות האזרחי-הלאומי תסייע לזהות, עד כמה מטרות התוכנית אמנם מתגשמות בפועל, ואם הדרכים שבהן הצעירים המשרתים תופסים את השירות שלהם מצביעות על התחומים שבהם התוכנית משיגה את יעדיה ועל אלה שבנוגע להם יש לשקול שינויים והתאמות.

כאמור, השירות האזרחי-הלאומי בישראל מקיף מספר קבוצות, ביניהן צעירים מהמגזר החרדי והערבי וצעירים בעלי צרכים מיוחדים. המחקר הנוכחי מתמקד בקבוצה של צעירים המזוהים כצעירים במצבי סיכון ומצוקה, המשרתים בתוכניות מיוחדות של השירות האזרחי-הלאומי, שנועדו לצעירים המגיעים ממסגרות משפחתיות שבהן הם חווים מצוקות שונות: חד הוריות, עוני, מאסר של אחד ההורים, היותם מהגרים, הזנחה, התעללות ואלומות (בן-יאיר, 2010; כהאן-סטרבצ'ינסקי ו-וואזן-סיקרון, 2008; Schmid, 2007). מדוח ועדת שמיד (2006) עולה כי בקרב צעירים עולים (המהווים חלק מאוכלוסיית המחקר הנוכחי) יש שכיחות גבוהה יותר של עוני, מעורבות בפשיעה ובהתמכרות לסמים ורבים מהם ממשפחות חד הוריות בהשוואה לחלקם היחסי באוכלוסיית בני הנוער.

חלק מצעירים אלה שהו במסגרות השמה חוץ ביתיות (כגון פנימיות), ומכיוון שאין להם עורף משפחתי תומך, הם נזקקים למסגרות המשך, כמו השירות האזרחי-הלאומי, שיסייעו להם במעבר לחיים עצמאיים בבגרותם (בנבנישתי ומגנוס, 2008).

המחקר הנוכחי מתמקד במספר היבטים שהמשרתים רואים בהם חלק מחוויית השירות: מניעי הצטרפותם לשירות האזרחי-הלאומי; התפקיד ומשמעותו – תיאור השירות; הפעילויות הנלוות לשירות; שביעות רצון מהצוות המלווה בשירות; תפיסת העתיד. להלן נסקור בקצרה את הספרות הרלוונטית לכל אחד מנושאים אלה.

מניעי ההצטרפות לשירות האזרחי-הלאומי

מחקרים שונים בחנו את מניעי ההצטרפות לשירות האזרחי-הלאומי בקרב אוכלוסיות שונות בארץ ובעולם (גל, עמית, פליישר ושטיינמן, 2003; חורש-צפניוק ובראון, 2010; Jastrzab, Giordano, Chase, Valente, Hazlett, LaRock, & James, 2007; Sherer, 2004; Tschirhart, Mesch, Perry, Miller, & Lee, 2001). בין המניעים המפורטים בספרות: רצון לתרום לחברה או לקהילה, רצון לקבל הערכה חברתית, התפתחות אישית, תעסוקה בין סיום התיכון לתחילתם של לימודים גבוהים, רכישת הכשרה מקצועית, קבלת הטבות הדומות לאלה המשרתים בצבא וקבלת מלגות ושכר על ההתנדבות. השירות האזרחי בארץ ייחודי במידה רבה בכך שההתנדבות אליו היא תחליף לחובה האזרחית של שירות צבאי (Sherer, 2004).

שרר (2004, Sherer), במחקרו בקרב משרתים בשירות הלאומי ובוגרי שירות לאומי, מצא חמש קטגוריות של מניעים להתנדבות: (1) מניעים אלטרואיסטיים, כגון רצון לתרום למדינה או לתת לאחרים; (2) מניעים אינסטרומנטליים, כגון לימוד מקצוע והעובדה שהשירות מספק למשרתים תנאים טובים יותר מאשר בצבא; (3) רצונו של הצעיר להשתלב בחברה ו"להיות כמו כולם"; (4) לחץ של החברים והציפייה החברתית לשירות; (5) מוטיבציה דתית או אידיאולוגית. בניגוד למחקרים אחרים (Tschirhart, Mesch, Perry, Miller, & Lee, 2001) לא מצא שרר במחקרו קשר בין המוטיבציה לשירות לבין שביעות הרצון ממנו.

במחקרים דומים בקרב צעירים ערבים המשרתים בשירות הלאומי צוינה התרומה לחברה ולקהילה כמניע משמעותי לשירות וכן תוארה תרומת השירות לצעיר במונחים של עיצוב אישיות עצמאית ואחראית (חורש-צפניוק ובראון, 2010; סמוחה ולכטמן, 2010). במחקר שנערך בקרב צעירים בעלי צרכים מיוחדים שהתנדבו לשירות הלאומי בישראל עלה שהמניעים המשמעותיים ביותר להתנדבותם היו כי השירות נותן להם הזדמנות להיות עצמאים ולצבור ידע וניסיון מקצועי כמו גם רצונם להיות דומים לבני גילם (עמית ופליישר, 2005). בקרב מתנדבי שירות לאומי נמצא כי המוטיבציה העיקרית לשירות היא רצונם של המתנדבים לתרום ולעזור לאנשים (גל, פליישר ושטיינמן, 2003).

התפקיד ומשמעותו – תיאור השירות

בתיאור השירות נכללות תפיסות הצעירים את משמעות השירות שלהם לקהילה ולעצמם. פרומקין ומילר (Frumkin & Miller, 2008) מציינים כי בשנים האחרונות ניתן משקל יתר לכך שהמשרתים תורמים לקהילה במקומות שלא היו מקבלים מענה ללא התרומה הזו. עקרון התועלת לציבור, והשתתפות בפעולות שלא ייצאו אל הפועל אם לא יוקצו להן

מתנדבים, מופיע גם בעקרונות הפעולה של השירות האזרחי-הלאומי בארץ (מנהלת השירות האזרחי, 2010). עם זאת, לטענת עציוני (Etzioni, 2007), במקומות רבים לא סומכים על המתנדבים ועל כן משלבים אותם בעבודות שאינן משמעותיות. בשל כך הם חווים חוסר סיפוק ומבצעים את עבודתם באופן לקוי, מה שמחזק אצל מפעיליהם את אי האמון בהם. נראה אפוא כי חשוב לבחון כיצד המשרתים תופסים את השירות שלהם ואת תרומתו.

בארץ נערכו מחקרים שונים שתכליתם להעריך את תפיסת תרומתו של השירות האזרחי-הלאומי, הן למשרתים והן לאוכלוסיות היעד. מהספרות עולה חשיבותו של שירות משמעותי: שירות הדורש השקעה מחד גיסא ותורם לכל המעורבים מאידך גיסא. עבודת מתנדבים קשורה גם לתגמולים האישיים המתלווים לעשייה למען הקהילה: פיתוח עצמי, הערכה חברתית ועוד (דריהם ויורק, 2002). מחקרים (גל, עמית, פליישר ושרייכמן, 2003; חורש-צפניוק ובראון, 2010; סמוחה, 2010) מעלים כי רוב המשרתים בשירות האזרחי-הלאומי העריכו, שהשירות שלהם תרם לניסיונם האישי והמקצועי ואף למסגרות שבהן שירתו. דרך ההתנדבות למען אחרים והשינויים שהם עוזרים להם לחולל, הצעירים גדלים, מתבגרים ומפתחים מיומנויות וכישרונות חדשים (Frumkin & Miller, 2008).

הפעילויות הנלוות לשירות

חויית השירות קשורה גם להיבטים אחרים, ובהם שביעות הרצון מהפעילויות ומההכשרה בשירות וכן שביעות רצון מהצוות המלווה את המשרתים. הספרות העוסקת בעבודתם של מתנדבים ופעילי קהילה מדגישה את תרומת ההכשרה, הפעילויות והיחסים החברתיים למתנדב (דריהם ויורק, 2002; Itzhaky & York, 2002). עם זאת, מסקירת הספרות נראה כי עד כה זכו שתי הסוגיות הללו אך להתעניינות מחקרית מועטה יחסית.

הכשרת המתנדבים והתפתחותם האישית מהוות חלק משמעותי בתוכניות השירות הלאומי בארץ ובעולם (Etzioni, 2007). בארצות הברית התוכנית כוללת פיתוח מיומנויות תעסוקתיות, הכוונה בתחום האקדמי והכנה לקראת סיום השירות (Jastrzab, Giordano, Chase, Valente, Hazlett, LaRock, & James, 2007). יש תוכניות הרואות בהכשרה ובלמוד מיומנויות עבודה את מטרתו העיקרית של השירות (Sherraden & Sherraden, 1991). בהמלצותיה של ועדת עברי צוין, כי על ה"רשות" המפעילה את השירות האזרחי-הלאומי לעסוק גם בהענקת הכשרה מקצועית בסיסית למתקבלים לשירות אזרחי, לצד הכשרה חברתית ואזרחית" (הוועדה לכינון שירות לאומי אזרחי, 2005). מחקרים מעלים כי שביעות רצון של המתנדבים בשירות מושפעת מכמה היבטים הכוללים את ההדרכה הניתנת להם ותגמולים סימבוליים (Tschirhart, Mesch, Perry, Miller, & Lee, 2001).

שביעות רצון מהצוות המלווה בשירות

הצוות המלווה את הצעירים בסיכון במהלך השירות האזרחי-הלאומי נתפס במידה רבה כמי שיכול להשפיע בצורה משמעותית על התפתחותם. מחקרים רבים מתייחסים לחשיבות נוכחותו בחיי הצעיר של מבוגר משמעותי, מנטור, שאינו אחד מהוריו (Aronowits, 2005; McDonald, Erickson, Johnson, & Elder, 2007; Rhodes, Spencer, Keller, Liang, & Noam, 2006). זיקה זו משלבת איכויות של יחסים עם הורה (כגון מודל להתנהגות נורמטיבית ובוגרת) עם איכויות של יחסים עם חבר (כגון אי שיפוט) (Beam, Chen, & Greenberger, 2002). ניתן לאתר בתהליך הליווי והחונכות שלושה ערוצי פעולה: שיפור ההתפתחות הרגשית והחברתית; שיפור הפעילות הקוגניטיבית דרך שיחות, פעילויות משתפות והדרכה; פיתוח זהות עצמית חיובית (Rhodes, Spencer, Keller, Liang, & Noam, 2006). תרומת הזיקה חונך-צעיר עשויה אף להתבטא בשיפור יכולת השתלבותו בתעסוקה (McDonald, Erickson, Johnson, & Elder, 2007).

למרות חשיבותו של מבוגר המלווה דמות משמעותית עבור הצעיר במסגרת השירות, בחנו אך מעט מחקרים את המלווים בשירות האזרחי-הלאומי ואת האופן שבו תפסו אותם הצעירים המשרתים. באשר להערכת הצוות, עולה כי חוויית השירות ושביעות הרצון של המשרתים קשורות בעיקר לתמיכה שהם קיבלו מהצוות כמו גם לקשר עם חברי הצוות (Sherer, 2004). מחקר בארצות הברית, בשונה ממחקרים בארץ, העלה אי שביעות רצון מהתקשורת עם הצוות במהלך השירות (Angell, Arsenault, & McNally, 2004). המחקרים בארץ מצאו בקרב משרתים בעלי מוגבלויות ומהמגזר הערבי שביעות רצון רבה מתפקוד הרכזים ומהקשר עמם (חורש-צפניוק ובראון 2010, עמית ופליישר, 2005).

תפיסת העתיד

אחת המטרות החשובות של תוכנית השירות האזרחי-הלאומי היא לכוון את הצעירים לקראת עתידם ולסייע להם בבניית תפיסת עתיד חיובית. תפיסת העתיד היא מכלול הדימויים – תקוות וחששות – שבני אדם מפתחים בנוגע לעתידם בתחומי חיים שונים. הרחבת התפיסה כוללת לא רק את תמונת העתיד, אלא גם את החלק המוטיבציוני ואת התוצרים ההתנהגותיים של אוריינטציה זו (סגינר, 2002). בתקופת ההתבגרות יש חשיבות לתפיסת העתיד בשל היותה שלב מעבר מילדות לבגרות ובשל המסרים הגלויים והסמויים שצעירים מקבלים בדבר הצורך לתכנן את עתידם (סגינר, 2002; Nurmi, Poole, & Kalakoski, 1994). אף כי לא מצאנו בספרות המדעית הנוגעת לשירות האזרחי-הלאומי התייחסות מפורשת לסוגיית תפיסת עתיד, ניתן למצוא התייחסויות לתרומת השירות להכוונת הצעירים לקראת עתידם. במסגרת תוכנית השירות בארצות הברית נכללים

מרכיבים שמטרתם לחזק את הבנת הצעירים באשר לחשיבות רכישת השכלה, את האמונה ביכולתם לרכוש השכלה ואת ביטחונם בכך שיצליחו לרכוש תואר אקדמי. מחקר שנערך בארצות הברית מצא שהשירות שינה לחיוב את תפיסתם של הצעירים באשר ליכולתם לרכוש השכלה. עם זאת צוין כי אין הבדל בין צעירים בוגרי שירות לצעירים שלא שירתו בכל הנוגע לרכישת השכלה גבוהה בפועל (Yamaguchi, Gordon, Mulvey, Unlu.) (Simpson, Jastrzab, at el., 2008). בשונה ממנו, מחקרם של סמוחה ולכטמן (2010) מעלה כי אף שאין הבדלים בין משרתים ללא משרתים באשר לכוונה להשתלב בלימודים אקדמיים, צעירים ששירתו בשירות הלאומי מממשים את תוכניתם ללימודים אקדמיים יותר מאשר צעירים שלא שירתו. החוקרים מציינים כי ייתכן שיתרון זה נובע מההטבות ללימודים שמקבלים בוגרי השירות האזרחי-הלאומי.

מטרת המחקר

עד כה טרם נבדק איך הצעירים בסיכון המשתתפים בתוכנית תופסים את מסגרת השירות האזרחי-הלאומי על היבטיה השונים. הממצאים שיוצגו במחקר הנוכחי הם חלק ממחקר רחב היקף שבדק את הסוגיות הנידונות, כשהוא משלב את הגישה הכמותית והאיכותנית. המחקר בחלקו האחד ביקש להתחקות אחר פרמטרים מדידים שנקבעו מראש, ובחלקו האחר הוא ביקש לתת מקום לזווית הראייה הסובייקטיבית של המשתתפים ולדרכים שבהן הם תופסים את המציאות. תפקיד המחקר האיכותני הוא לאפשר למשתתפים לספר את סיפורם, להבהירו ולהעניק לו משמעות. זהו כלי המשקף את הדעות, את ההשקפות ואת ההרגשות בנוגע לנושא הנחקר (שקדי, 2003 ; ליבליך, טובל-משיח וזילבר, 2010). ההקשבה לקולם של המשתתפים בצורה פתוחה משלימה ומעשירה את הגישה הכמותית (Creswell, 2008). אחת הדרכים להשלים מחקר כמותי באמצעים איכותניים היא על ידי ריאיון חצי מובנה. ריאיון זה מכוון את המרואיין לנושאים ולתחומים שבהם עוסק המחקר הכמותי, אך מציג לפני המרואיין שאלות פתוחות, המאפשרות לו להביא את חוויותיו הייחודיות בתחומים אלה. ליבליך, טובל-משיח וזילבר (2010) תיארו מודלים שונים לניתוח תוכן במחקר איכותני. ההתמקדות בתוכן עוסקת ב"מה" לעומת ההתמקדות בצורה העוסקת ב"איך". במחקר הנוכחי ניתחנו את התוכן על פי הקטגוריות שנבנו מראש, וכך לוקטו מתוך הראיונות התכנים הרלוונטיים. הניסיון היה לאתר את המסרים העיקריים והמשותפים סביב התחומים שנבדקו ולזהות את התוכן הדומיננטי שעולה מהטקסט.

המחקר הנוכחי מתמקד בצעירים בסיכון בשלבים האחרונים של השירות האזרחי-הלאומי שלהם ובוחר מספר תחומים: המניעים שהביאו אותם להצטרף לשירות, תיאור השירות (התפקיד שמילאו ומשמעותו), הפעילויות הנלוות לשירות, הערכת הצוות המלווה והדרכים שבהן הצעירים תופסים את עתידם לאחר סיום השירות. חשוב לציין שאף שהוצגו שאלות פתוחות, הוגדרו תחומי העניין מראש, למעט אחת השאלות שהתייחסה גם לחווייה הכללית של השירות.

שיטה

אוכלוסייה

המחקר הנוכחי עוסק בצעירים המשתתפים בשתי תוכניות המיועדות לאוכלוסיות ייחודיות: צעירים בסיכון וצעירות עולות. התוכנית הראשונה כוללת צעירים מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית, רובם ילידי הארץ, שרמת ההשכלה שלהם נמוכה, ורבים מהם הוגדרו כלא מתאימים לשירות צבאי רגיל. התוכנית האחרת מיועדת בעיקר לצעירות ילידות אתיופיה, שהגיעו להישגים גבוהים יחסית בתחום ההשכלה, ומתעתדות ברובן לפנות ללימודים גבוהים, אך אין להן תמיכה משפחתית מספקת.

דגימה ומדגם

המחקר הנוכחי מבוסס על שני מקורות: ניתוח תשובות המשתתפים על שאלות פתוחות שהוצגו במסגרת המחקר הכמותי וניתוח תשובות של תת מדגם של משתתפים שרואיינו טלפוניית. במסגרת המחקר הכמותי הועברו שאלונים לקבוצה בת 188 נבדקים, מתוכם 18 צעירים והשאר צעירות (ראו, בנבנישתי, לוי ורפאלי, 2011). במחקר השתתפו שתי קבוצות – 83 (44.1%) צעירות מקבוצת העולות ו-105 (55.9%) צעירות וצעירים מקבוצת הצעירים בסיכון. מתוך קבוצת העולות 59 (71.1%) הן ילידות אתיופיה, 15 (18.1%) ילידות הארץ (לשש מהן הורה יליד אתיופיה), 8 (9.6%) ילידות חבר העמים ו-1 ילידת ארגנטינה. כרבע (27.6%) מקבוצת הצעירים בסיכון הם עולים (בעיקר מחבר העמים), והשאר ילידי הארץ. שיעור גבוה מקבוצת הנערות העולות (49.4%) מתארות עצמן כמסורתיות, ושיעור דומה למדי (43.4%) מהצעירים בקבוצת הצעירים בסיכון רואים עצמם כחילונים. בקרב קבוצת העולות ל-81.3% יש בגרות מלאה (ועוד ל-18.8% יש בגרות חלקית), ולעומתן שיעור בעלי הבגרות המלאה בקרב קבוצת הצעירים בסיכון עומד על 28.4% בלבד, ול-37.8% מהם אין כלל בגרות.

במחקר הנוכחי ערכנו ראיונות מובנים למחצה בטלפון עם 37 משתתפים (5 בנים ו- 32 בנות) בתוכנית שירות אזרחי-לאומי המיועדת לצעירים בסיכון. מיעוט הגברים משקף במידה מסוימת את אוכלוסיית המשרתים בקרב הצעירים בסיכון – מיעוט יחסי של גברים. הצעירים שהשתתפו בריאיון הטלפוני נבחרו מתוך הצעירים שהשתתפו בחלק הכמותי והביעו את הסכמתם בכתב לראיונות טלפוניים אלה.

מדובר במקור ראשוני. איסוף הנתונים נעשה באמצעות ראיונות טלפוניים באישורם ובעזרתם של פורום השירות האזרחי-הלאומי והעמותות המפעילות את השירות ובסיוע צמוד של רכזות התוכנית ביישובים השונים. הנתונים בחלק הכמותי נאספו במסגרות קבוצתיות שבהן שהו הצעירים (סמינריונים, ימי לימוד וכד'). פנינו לכל מי שהשתתף בחלק הכמותי של המחקר וביקשנו את אישורו להשתתפות במחקר האיכותני (מדגם מכסה). מרוב המראיינים קיבלנו תשובות חיוביות וכן פרטי התקשרות. פנינו לאלה שהסכימו עד להשלמת המכסה של הראיונות הטלפוניים המתוכננים. בשיחה הודגשה שמירת הסודיות והפרטיות של המשתתפים. הם לא תוגמלו על ההשתתפות.

המאמר הנוכחי מבוסס על ניתוח תוכן של אלה:

א. השאלות הפתוחות שנכללו בשאלונים המובנים שמילאו כל המשתתפים.

ב. התשובות בראיונות הטלפוניים של הצעירים שנתנו את הסכמתם.

המאמר אינו מתייחס לממצאים הכמותיים, אלא רק לשאלות הפתוחות ולראיונות הטלפוניים. ניתוח התוכן נעשה כדי להבין באופן מעמיק יותר את חוויית הצעירים המשרתים, על רקע התובנה שהמציאות היא רב ממדית ומורכבת מרבדים שונים שהבנתם סובייקטיבית (שקדי, 2003; Lincoln & Guba, 1985).

כלים

א. השאלון לדיווח עצמי על חוויית השירות הכיל מספר רב של שאלות ומדדים מובנים בסדרה של תחומים (פרטים אישיים, סיבות להצטרפות לשירות, מאפייני השירות, השתתפות בפעילויות במסגרת השירות, הערכת הצוות, שייכות לקהילה, יכולת מנהיגות, הערכה עצמית, תחושת שליטה, שביעות רצון מהחיים ותפיסת עתיד). בכל תחום הוספנו שאלה פתוחה שבה התבקש הצעיר להרחיב ולתאר במלותיו את מחשבותיו וחווייתו בנושא.

ב. הריאיון הטלפוני נבנה כדי להרחיב ולהעמיק את ההבנה באשר לדרכים שבהן הצעירים תופסים ומפרשים את השירות ואת החוויה שלהם. הוא הותאם לסוגיות שבחנו באמצעות השאלון לדיווח עצמי ואפשר הרחבה והעמקה. מדריך הריאיון כלל מספר

שאלות, והמראיין הונחה להמשיך ולדובב את המרואיין, כדי לקבל מידע עשיר ככל הניתן על כל תחום שהעלה המרואיין בתגובה לשאלות. המראיינים היו חברי צוות המחקר (חוקרים וסטודנטים מבית הספר לעבודה סוציאלית) שהוכשרו לתפקיד זה.

אלה היו השאלות המרכזיות:

- א. מה הם המניעים שהביאו אותך להצטרף לשירות האזרחי-הלאומי?
- ב. מה התפקיד שביצעת בשירות ועד כמה הוא משמעותי לפי תפיסתך ומה משמעותו בעיניך?
- ג. מה הן ההכשרה והפעילויות החברתיות שליוו את השירות? מה הן מחשבותיך ותחושותיך בנוגע לצוות שליווה אותך?
- ד. מהי החוויה הכללית בסיומה של שנת השירות?
- ה. מה הן מחשבותיך בנוגע לעתיד? האם להערכתך העתיד שלך יושפע מהשירות האזרחי-הלאומי שהשתתפת בו?

הראיונות נפתחו בהסבר אודות המחקר, בהיכרות ובקבלת הסכמתו של המרואיין. בסיום הראיון וגם בעת מילוי השאלות הפתוחות ניתנה למרואיין האפשרות ליצור קשר עם המראיין במידת הצורך. אחדים מהראיונות היו קצרים למדי, והמשיבים לא הוסיפו מידע רב, אך ברבים מהם הוסיפו הצעירים פרטים ודוגמאות על חוויותיהם במהלך השירות ועל תפיסותיהם את תרומת השירות. הראיונות נותחו באמצעות ניתוח תוכן: מספר עוזרי מחקר קראו את החומרים מספר פעמים, ולאחר מכן נערך דיון משותף כדי להגיע להבנה מעמיקה של רוח הדברים (Moustakas, 1994). בשלב הבא נעשה תהליך של זיהוי ומיון סוגיות בסיסיות (שקדי, 2003), שנועד להבין את החוויה שחוו המשתתפים. חלק מרכזי מתהליך זה נעשה תוך דיונים פנימיים בצוות המחקר, באשר למשמעות ולמבנה של החומרים שנאספו מהצעירים.

הניתוח כרך את שתי קבוצות הנחקרים. כלומר: לא ניתחנו את שתי הקבוצות (קבוצת העולות וקבוצת הצעירים בסיכון) בנפרד. למרות שונות מסוימת בין הקבוצות, סברנו שיש דמיון רב במאפיינים רבים ובקשיים, במיוחד לנוכח העובדה שאחת הקבוצות מורכבת מעולות.

ממצאים

התייחסות כוללת לשירות האזרחי-הלאומי

את הפרק נפתח בהתייחסות לתמונה הכוללת ולאופן שבו חוו הצעירים את השירות האזרחי-הלאומי. תגובותיהם של רוב הצעירים מלמדות שחויית השירות היתה טובה ומעצימה ("שנה משמעותית, טוב שעשיתי אותה"; "עברתי תהליך ארוך וחשוב עם עצמי"). התרומה באה לידי ביטוי בתחושת העצמה אישית, בחיזוק היכולות החברתיות וברכישת כלים ומיומנויות. עם זאת, בתגובות השונות היה ניתן לזהות שונות רבה בחוויות. חלק מהמשרתים דיווחו שלצד הצמיחה חוו במהלך השירות קשיים ונפילות ("היו לי הרבה תהפוכות"; "היו קשיים אבל זה מחזק ומבגר"; "חוויה מאתגרת"). בעוד שחוויה חיובית אפשרה לחלק מהמשרתים לפתח תובנות באשר להתאמתם למסלול מקצועי מסוים, היא פחות שימשה בסיס להערכה מחדש של תוכניות ושל תפיסות בנוגע לעתיד. רק מעטים דיווחו על אי שביעות רצון ("חוויה די מאכזבת").

החוויה של השירות היתה טובה. לא בא לי בכלל לעזוב... השירות הראה לי את המדינה במבט אחר. גם בנות שירות וגם הצבא תורמים כל אחד בדרכו למדינה. רואים הרבה אנשים שמזלזלים בבני שירות אבל אני חושבת שאין מה לזלזל. אני גם עושה דברים חשובים. הם פשוט בורים ולא יודעים... אני מרגישה שקיבלתי ידע על עצמי והטבות..."

כאמור, הראינות וניתוח השאלות הפתוחות מתייחסים לחמישה תחומים מרכזיים: המניעים להצטרפות לשירות; התפקיד ומשמעותו (תיאור השירות); הפעילויות הנלוות לשירות; הצוות המלווה; תפיסת העתיד.

המניעים להצטרפות לשירות האזרחי-הלאומי

השירות האזרחי-הלאומי כתחליף לצבא

מניע מרכזי הוא הרקע הדתי של חלק מהמשרתים שבגיננו לא רצו לשרת במסגרת הצבאית הרגילה וראו את השירות כ"תחליף לצבא". אחרים הביעו תחושה כללית של חשש מהמסגרת הצבאית או תיארו ניסיון קודם כושל עם המסגרת הצבאית. השירות האזרחי-הלאומי נתפס ככזה המאפשר יותר גמישות. שלושה מהבנים טענו בהקשר זה ש"הוציאו אותי מהצבא בדרך לא חוקית", "הצבא לא רצה אותי". כמה צעירות ציינו שיש להן נסיבות משפחתיות ואישיות המקשות עליהן להשתלב בצבא, ולכן פנו לשירות האזרחי-הלאומי ("אני בת יחידה ואמא שלי לבד, אין אבא"; "סיבות בריאותיות של ההורים";

"רציתי להתגייס לצה"ל, אבל נאלצתי להישאר בבית לטפל באבא שלי; "אבא פרימיטיבי שלא הסכים לגיוס".

מבחינה דתית העדפתי, וגם בצבא לא נראה לי שהייתי מסתדרת. [...] השירות נותן יותר הטבות וגם דירה. אחרי השירות אני אדון לעצמי. בצבא הכול יותר מסובך. הצבא נוקשה יותר.

עצם העובדה שהייתי בשירות צבאי ונשרתי אחרי כמעט שנה, אז היה חשוב לי התרומה וגם חששתי מההשלכות שבחברה מסתכלים עליך ככה וככה, ואז שמעתי משני חברים טובים שעשו שירות לאומי, והם פתחו בפני את האלטרנטיבה הזו. כי בבית הספר וכאלה אף אחד לא מדבר על זה, אתה יודע משהו רחוק כזה, שזה של בנות דתיות... אבל אז קראתי על זה והבנתי שזה סוג של תחליף לצבא. וזה באמת מקל. אני מקבל סביבה מאוד תומכת. [...] יש כאלה עם ראש מעוות שיעבירו עלי ביקורת. רוב האנשים סבבה עם זה.

הפקת תועלת מהשירות

מלבד ההתייחסות לשירות הלאומי כתחליף לצבא, העלו חלק מהמשתתפים מניעים שהיו רלוונטיים באופן ישיר לתועלות שעשויות לצמוח להם מהשירות. כך, למשל, דיווחו רבים מהמשתתפים על שאיפה ועניין לעבוד בתחום החינוך כסיבה להגעה לשירות.

מניעים אחרים שעלו: הרצון לשפר את הדימוי החברתי והאישי ("כדי להביא לזה שאנשים יתייחסו אלי בכבוד"); תרומה לחברה ("יותר חשוב לעבוד עם נזקקים; "סיוע לילדים במצב פיסי ונפשי ירוד); רכישת השכלה ותעסוקה ("כי זו היתה הזדמנות להתנסות בדברים שיעזרו לי להשיג עבודה טובה בעתיד; "כי רציתי לנסות לעשות דברים אחרים כדי לראות מה מתאים לי בעתיד; "כדי להשתלב בחברה [...]) להתפרנס [...] ללמוד מקצוע"); תמיכה חברתית ומשפחתית במהלך ההצטרפות; המלצות ממשרתים אחרים; בעיות בריאותיות; הטבות כלכליות ("כדי לקבל זכויות דומות לאלו ששירתו"). בודדים ציינו טראומה אישית (מלחמת לבנון השנייה למשל) ופנייה של גופים/אנשי מקצוע. רק חלק קטן מהמשתתפים הגדירו את ההחלטה כ"מקריית", "ספונטנית", "בלי סיבה מיוחדת".

לסיכום, המניעים הם מניעים אישיים ואישיותיים, מניעים הנוגעים לתרומה לסביבה והשפעה עליה, לחשש מהמסגרת הצבאית ולהפקת תועלת אישית מהשירות.

התפקיד ומשמעותו: תיאור השירות האזרחי-הלאומי

למרואיינים הוצגה שאלה פתוחה באשר לתפקידים שהם ממלאים במסגרת השירות. מניתוח התשובות עולה כי הם משרתים במסגרות חינוכיות שונות, במערכת הבריאות והרווחה, במוסדות ממשלתיים ועוד. לפעילויות שלהם אופי מגוון: הוראה, עבודה משרדית, סיוע פסי לאוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים, מתן תמיכה רגשית ולימודית לילדים ועוד.

באופן כללי הראיונות מלמדים שרבים מהם תופסים את העשייה במסגרת השירות כמשמעותית וחיונית, למשל בסיוע לעולים חדשים וילידים. רוב המשרתים חשים שעבודתם תורמת, הן לאוכלוסיות שהם עובדים עמן והן לעצמם (למשל היכרות עם יכולות חדשות). משרתים רבים השתמשו במונחים חמים כשתיארו את עבודתם: "אני אוהב את העבודה שלי"; "מדהים, תרם לי המון"; "נתן לי להסתכל על החיים בצורה אחרת [...] שינה אותי ממה שהייתי לפני כן"; "טוב להיות בתפקיד העוזר ולא בתפקיד הנעזר"; "העבודה ממלאת אותי ברוגע ובשלווה [...] אני מרגישה משמעותית"; "חיזק אותי, פתח לי דלתות."

הם ציינו שהעבודה הקנתה להם ניסיון מקצועי ("ניסיון בעבודה עם ילדים"), כלים, ידע ומיומנויות ("לפני כן לא יכולתי לדבר מול אנשים"), תחושת אחריות, סבלנות, יכולת הקשבה, יצירתיות, יכולת התמודדות עם לחץ, עצמאות, בגרות, יכולת לבצע פרויקט, לעמוד בזמנים, לקבל החלטות. העבודה גם חיזקה את הדימוי העצמי שלהם.

תפקיד קשה בתיכון [המקום בו שירתה]; הישראלים יותר בעייתיים מהעולים. [...] למדתי שיש לי סבלנות שלא ידעתי שיש לי, הקשבה ונתינה, למדתי שאני אוהבת ילדים ושכני נוער הם כאב ראש לא קטן.

למדתי הרבה איך לעבוד בקבוצה, מה היכולות שלי ולהיות קצת אסרטיבית. גם להיות עצמאית, לדעת להסתדר עם אנשים.

בפילוח מודקדק יותר ניתן לזהות שחלק מהמרואיינים תפסו את השירות כחוויה חיובית ומעצימה, וחלקם, מיעוט יחסי, חוו תסכול ואכזבה (לעתים אצל אותו משרת ניתן היה לזהות שונות בחוויה בין השנה הראשונה לשנייה). להלן דוגמאות המתייחסות לחוויות השונות, החיוביות והשליליות.

שנה ראשונה היתה יותר משמעותית כי עבדתי עם ילדים יותר קשים והרגשתי משמעותית, ושאני יעילה וצריכים אותי שם. שנה שנייה גם, אבל לא כזה. הייתי עם הילדים ועזרתי, אבל זה לא כמו שנה ראשונה שבה היה לי ממש קשר עם הילדים... היה לי ממש קשר אישי ואהבתי את זה. [...] זה חיבר אותי לאחיינים

שלי. זה נתן לי יותר ביטחון. לפני הייתי חסרת ביטחון לגבי כל דבר. [...] זה גרם לי להיות אחראית... עכשיו אני מסתכלת אחורה ואומרת וואו.

אני עברתי תהליך קצת קשה, כי אנשים העבירו ביקורת על אנשים משתמטים, אז לקחתי את השירות דווקא להפך והחלטתי לעשות משהו שהוא פי אלף יותר משמעותי. [...] היתה לי אכזבה שבהתחלה בתהליך של ההשתלבות בתפקיד לא הצלחתי. [...] מבחינתי השירות היה must [...] ואמרתי לעצמי: איך אתה יכול להיות כזה אגואיסט, תתעלה על עצמך, אבל עברתי גם תקופה קשה בבית והייתי חייב להקל על עצמי. למדתי להכיר את עצמי בקטע של יכולות. [...] אז הבנתי שהעבודה שלי מאוד משמעותית. [...] היו איזה שני חבר'ה שראיתי איזה תהליך עברתי איתם, אחד עם רפיון שרירים ואחד עם בעיות רגשיות שהיום כבר מחייך ומחבק אותנו. ואז אני מבסוט מעצמי.

אני עושה שירות במרכז לילדים עם צרכים מיוחדים. התחלתי על תקן מדריך בכיתות. [...] בשלב מסוים הרגשתי שזה מאוד מספק, אבל אני לא יודע אם אני בנוי לזה כל כך, אני צריך משהו יותר דינמי. היו לי חששות כי אמרתי מה אני אעזוב וזה. [...] ואז הרכזת שלי דיברה איתם ומצאו לי משהו אחר, עם אווירה משוחררת, יותר כיפי מהלו"ז הצפוף של הכיתה. [...] אני עוזר גם בעבודות משרדיות.

אני חושבת שצריך לשים בנות שירות במקומות שבאמת צריכים. כי איפה שאני הייתי, מספיק שבת שירות אחת מגיעה והילדים מאושרים, כי הם ממש צריכים אותך. [...] חבל שבנות יתבזבזו שנה שלמה במקום שלא צריך. ככה הן גם לא מקבלות חזרה, כי הן לא מרגישות שהן נותנות.

יש משהו בהוראה שזה דברים שאני לא רוצה להתעסק בהם, כי ראיתי כמה זה קשה. אני לא אעשה את זה לעצמי. [...] זה ממש קשה להשתייך למערכת הזו.

חלק מהתגובות הצביעו על אי נחת מאופי התפקיד ומחוסר המשמעות שבו:

הייתי בתיכון. עזרתי לעולים חדשים ולישראלים. לפני שלושה ימים עברתי לבית חולים, ואני עושה פה ניירת. האמת אני לא ממש יודעת מה אני עושה כאן. [...] אולי אני אעבור לקייטנה לילדים קטנים.

הקטע שאת רוצה להיכנס למקום שירות, אז הם לא נותנים את הכול, הם לא מראים את שני הצדדים, ואז כשאת נכנסת את מתאכזבת. כשחיפשתי ב__, לא היה יום ניסיון כדי לראות איך זה באמת. לא יודעת אם זה קורה להרבה אנשים, אבל לי זה קרה שהתפקיד שציפיתי לו, זה לא מה שהוא באמת. חשבתי שזה לעזור לאחיות ולהיות עם החולים וזה בעצם לעשות שליחויות וכאלה.

לא התחברתי... העברתי אותה. [...] השנה הזו ביאסה אותי לגמרי. לא היו צריכים אותי מי יודע מה. אם מישהי תשאל אותי, לא אמליץ לה.

הפעילויות הנלוות לשירות (השתתפות בהשתלמויות, ימי לימודים ופעילויות חברתיות) ושביעות הרצון מהן

מהראיונות ומהשאלות הפתוחות עולה שלמתנדבים הוצע מגוון רחב של פעילויות משלימות: העצמה אישית, פעילויות חברתיות, לימודים ועוד.

שביעות רצון מהפעילויות

התמונה שהתקבלה בנוגע לשביעות רצון מהשירות לא היתה חד משמעית – היתה שונות רבה בין המשתתפים וכן בהתייחסות לתחומי הפעילות השונים. חלקם דיווחו על שביעות רצון רבה מתוכני ההכשרה, מההשקעה של הצוות, מהמסגרת וממערך המפגשים (ראו הפעילויות הנלוות לשירות). הם ציינו עד כמה חשוב לפגוש משרתים אחרים כדי לקבל משוב והערכה. עם זאת, כמחציתם דיווחו על רגשות מעורבים כלפי המפגשים: מחד גיסא תהליך חיובי, מעצים ומלמד, ומאידך גיסא תהליך מעייף ("חופר, טוחן; "יותר מדי דיבורים"), חוזר על עצמו, משעמם, קשה להתרכז ("בנות שהפריעו"). צעירים מעטים דיווחו על תחושת נוכח-נפקד ואי התחברות למתרחש במפגשים ("האמת שמה זה לא הפנמתי, כי לא שיתפתי פעולה. הייתי אדישה; הייתי, אבל בעצם לא הייתי, זה היה קצת משעמם").

נמצא כי היתה שביעות רצון גבוהה למדי מתכנים הנוגעים במישורין לעבודת הצעירים. ככל שהתכנים היו רלוונטיים לתפקוד טוב יותר בשירות, כך היתה שביעות הרצון גבוהה יותר. נושאים ש"התרחקו" מהעשייה היומיומית (למשל הכרת הארץ) או שנתפסו בעיני הצעירים כפחות משמעותיים לעתידם ברמה האופרטיבית (למשל השלמת השכלה, הכשרה מקצועית) נחוו, בשלב זה לפחות, כבעלי חשיבות פחותה.

תרומת הפעילויות למשתתפים

נמצא שהפעילויות תורמות מהיבטים שונים: הן מאפשרות רגיעה ורענון, למידה והעשרה, עזרה עצמית, יצירת קשרים חברתיים, קבלת משוב ואף תחושה של הצעירים כי עצם ההשקעה בהם מעניקה הרגשה טובה.

האמת? מהבחינה הזו ממש אחלה. [...] אנחנו זוכים לחוויה של ממש של שיעורים והרצאות. ממש משקיעים בנו; כל יום שלישי זו הפתעה חדשה ונותן הזדמנות לפרוק. [...] באמת מכל טוב. כל אחד יכול לתפוס משהו ולהחליט שזה הכיוון שלו. [...] לא חסר כלום. ב_____ כל שבועיים יש שיחות והרצאות, יש הרבה פעילויות הסברה על התפתחות הילד ודברים כאלו, עשו לנו ערב הווי וגיבוש, והרצאה איך לבחור כיוון בחיים.

במפגשים כל הבנות דיברו. דיברו על השירות, מה עושים, איך למצוא עבודה, איך להתקדם בחיים. זה תרם המון. נהיה קשר בין הבנות. קיבלנו הרבה עצות.

נמצא כי היעדרן של הכנה ופעילות נלווית פגמו בחוויית השירות:

עשו לנו סמינריון כזה בשנה הראשונה, וזה ממש עזר. זה היה מותאם גם לפי כל אחת לפי איך שהיא הולכת. [...] בשנה שנייה לא קיבלתי הכנה לפני, ולעבור מבית ספר יסודי לגן זה קשה. בהתחלה אמרתי שאני לא מוצאת שם את עצמי, מן חוסר מעש, והלכתי לרכזת ואמרתי לה שאני לא מוכנה ללכת למקום שאני לא תורמת שם, והיא אמרה לי ללכת לשבוע שבועיים. אחרי איזה חודש הבנתי מה התפקיד שלי שם ומה אני תורמת ומה אני עושה. זה היה הפוך מהשנה שעברה שהיה לי מערכת, ועל ההתחלה הבנתי מה עושים.

הצוות המלווה

לתוכניות השונות יש צוותים המלווים (בעיקר רכזות התוכנית) את הצעירים במהלך השירות.

מניתוח השאלות הפתוחות והראיונות הטלפוניים עולה כי רוב המרוואיינים דיווחו על שביעות רצון רבה מהקשר עם הרכזות. הצעירים חשו שהרכזות תמכו ונתנו מענה לבעיות קונקרטיים, משוב, עידוד ואוון קשבת ("כמו אמא בשבילי"; "לא ויתרו עלי"; "הרבה מעבר לתפקיד"; "ידעה מתי להגיד כן ומתי להגיד לא"). רק מעטים חשו תסכול ואי שביעות רצון ("הצוות לא משהו"; "חוסר הערכה כלפי. [...] הרבה ויכוחים"). תחלופת רכזות, כשהיתה, הקשתה על יצירת קשר משמעותי. אצל חלק מהמשתתפים דווח על יחס אמביוולנטי: מחד גיסא שביעות רצון רבה ("נתנו לי המון [...] את תהיי בשוק אם תשמעי עד כמה"), ומאידך גיסא תסכול ("יש לי תחושת פגיעה קשה; גובל בחוסר אחריות"). דרך התגובות ניתן לאתר את התפקידים שמילאו אנשי הצוות.

משענת

חלק מהמשרתים תיארו את הצוות המלווה כדמויות המעניקות ביטחון ו"עוטפות" את הצעיר תוך מתן מענה לכל צרכיו.

יש את הרכזת והמורים שעבדתי איתם. יש מורים נחמדים שממש עוזרים. [...] ויש כאלו שסתם ותלמדי לבד. רכזת השירות ליוותה אותי בכל דבר שהייתי צריכה; כל בעיה וקושי היא אוטומטית מטפלת. היא היתה אחלה רכזת.

יצירת צפיות גבוהות

דמות אחרת שעלתה מתיאורי הצעירים היא זו הדורשת, מפעילה לחץ, תובעת ובעלת ציפיות גבוהות מהמשרת.

הרכזת בנ"א מדהים. אם אני רוצה להבריז או שכואב לי הראש ולא בא לי, או שקשה בלימודים ואני מרגישה חסרת אונים, היא לא מוותרת ותשיג לי שיעורי עזר בשביל שאני אצליח. היא חברה, לא רק רכזת.

אומרים לי שאני יכולה להצליח בכל מה שאני רוצה, שלא אוותר על עצמי, שאלך עם ראש מורם ולא לפחד. גם אם קשה, מנסים עוד פעם, עד שמשיגים את המטרה.

אמון

עוד דמות היא איש הצוות המקרין כלפי המשרת אמון, תמיכה וקבלה.

אחת מחברי צוות שהיא הרכזת של השירות בעצם משפיעה באופן בולט על חיי, משום שאני מרגישה שאני יכולה לסמוך עליה ולספר לה דברים שאני לא יכולה לספר למשפחה. לפעמים המשפחה פוסלת אותך או את הרעיונות שלך, כי הם מרגישים שמה שהם בוחרים בשבילך הוא יותר טוב.

פתרון בעיות

חלק מהצעירים תיארו את איש הצוות כדמות המספקת פתרונות לבעיות המעסיקות אותם.

הצוות זה הרכזת ע', שהיא מרכזת את השירות האזרחי. [...] היא כל הזמן בקשר איתי. ב _____ יש את ד', שהיא הרכזת של המתנדבים, והיא מצאה לי את הפתרון בתפקיד, כי היא בקשר עם כל המסגרות. שתיהן הכי משמעותיות. אני מקבל מהן

המון תמיכה, המון פידבקים והמון פרגון. שתיהן מדהימות, והרבה בכיתי והתמרמרתי וניצלתי את זה ויש אוזן קשבת.

הרכזת לא משפיעה בצורה אינטנסיבית, אבל בכל בעיה או דילמה אני יודעת שיש למי לפנות, ואני יודעת שבכל דבר היא תוכל לעזור לי. להשפיע – רק אני אחראית על החיים שלי.

אם משהו הפריע לי ופניתי לאחראית עלי בבית החולים, היא התייחסה לזה. היה לי ממש טוב. [...] והשנה לא פניתי למי שאחראי עלי, אלא לרכזת הכללית, כי בגן יש רכילויות, את יודעת. לא רציתי להיכנס ביניהם אז פניתי לרכזת, והיא באמת עזרה לי. היא היתה צריכה רק להקשיב. לא היה לה ממש מה לעשות סך הכול.

הכוונה

חלק מאנשי הצוות מילאו אצל המרואיינים תפקידים הקשורים להכוונה ולהפניית המבט אל העתיד בתחומי השכלה ותעסוקה.

בשנה הראשונה היה צוות ממש אחלה, ממש תומך גם מחוץ לשירות. אני לא יודעת איך להגדיר את זה, אבל בשנה השנייה לא היתה אינטראקציה. אולי כי זה בית חולים וכולם עסוקים. האמת שלא הרגשתי שהייתי צריכה. הרכזות בשנה השנייה כיוונו אותנו ואמרו מה כדאי לעשות שנה הבאה, אם ללכת לאקדמיה. הרכזות הן דווקא אחלה. הן תמיד עזרו כשביקשתי עזרה.

תפיסת העתיד

מהראיונות ומהשאלות הפתוחות עולה כי השירות השפיע לחיוב על תפיסת העתיד של המשרתים.

העתיד הולך להיות אור זוהר. אני ממש מרוצה מעצמי, חושבת רחוק ויש לי אכפתיות כלפי אנשים אחרים.

צריך להתאמץ בחיים בשביל להשיג מטרות, אבל אני מאמינה שאלוקים מכוון דברים בדרך שלו. צריך להיות אופטימי ובעל גישה חיובית. עזרה לזולת עוזרת קודם כול לך.

חלק מהמשרתים גם הדגישו כי לאור חווייתם כמתנדבים בשירות האזרחי-הלאומי, הם רואים בהתנדבות ובתרומה לקהילה חלק מחייהם גם בעתיד.

אני אהיה אדם משמעותי בקהילה ובמשפחה שלי. יש לי פנטזיות להיות אדם משמעותי בקהילה. אני דואגת ממה שקורה בשכונה שלי, שצעירים מסכנים את חייהם.

אני רוצה להתנדב בשכונה שלי, כדי להוציא את הנוער מהבעיות. לנוער שקשה לו להתמודד בחיים ונגרר לאלכוהול, סמים, רציחות וכו'.

שנה הבאה אני רוצה להתנדב בגו אקו, שזה ארגון כזה ששולח אנשים לחו"ל ובארץ בנוגע לאיכות הסביבה ושימור הטבע וכאלה, וזה משהו שחיפשתי באינטרנט.

אני ממש אוהבת להתנדב. גם בתיכון התנדבתי בהחלטה שלי. אני אף פעם לא מתנגדת לזה, אם תהיה לי הזדמנות.

נראה שהשירות השפיע על קבלת החלטות ועל טיב התוכניות לעתיד, הן בשל החוויה והתהליך הלימודי שעברו והן בשל היחסים שנוצרו עם מוטביהם ותחושת המעורבות והאכפתיות שהתפתחה עקב כך. חלק מהמשרתים שוקלים המשך לימודים ועבודה בתחומי חינוך וחברה. המשרתים מציינים כי בעקבות השירות נחשפו לתחומי לימוד חדשים ולהכוונה מקצועית.

אני יודעת שאני לא אלך ללמוד הוראה, כי זו עבודה נורא קשה. המכינה שעשיתי היא פארא-רפואית, ונראה לי שזה הכיוון. [...] לא ידעתי על הלימודים האלה לפני השירות. [...] מה שלמדתי בתוכנית מאוד עזר לי מבחינת הקבלה ללימודים. לא יודעת אם אתנדב בהמשך. [...] אולי עבור מלגה.

השירות השפיע המון, אבל שנה הבאה אני לוקחת חופש. אני בטוח אלמד באקדמיה. הייתי רוצה להיות פיזיותרפיסטית. היו כמה ימים שהרכזות לקחו אותנו לימי הכוונה והרצאות ולייעוץ מקצועי, והן מיקרו אותנו בבחירה.

אני רוצה להדגיש שאני לא עשיתי שירות בתחום החינוך, כי חשבתי לעסוק בחינוך, אלא בגלל החיבור עם האנשים. עשיתי פרויקט פארא-רפואי, וידעתי שנה שעברה שאני רוצה ללכת לתחום הרפואי. [...] הלימודים שעשיתי בפרוייקט יעזרו לי להתקבל.

דיון, מסקנות והמלצות

מטרת המאמר הנוכחי היא לתאר את חוויית השירות האזרחי-הלאומי מנקודת מבטם של הצעירים המשרתים בו. המחקר התמקד בחמישה תחומים: המניעים להצטרפות לשירות, התפקיד ומשמעותו, הפעילויות הנלוות לשירות, הצוות המלווה ותפיסת העתיד. הדיון יתייחס לעיקרי הממצאים שהוצגו בתחומים השונים.

המניעים להצטרפות לשירות

מעבר למניע הדתי שציינו רבים מהצעירים, התמונה המתקבלת מפירוט המניעים להצטרפות מלמדת, שצעירים רבים הצטרפו מתוך רצון לעזור לאנשים אחרים ולתרום לקהילה, ורבים ציינו שזו היתה דרך טובה לתרום לאנשים הזקוקים לכך. גם אם עבור חלק מהצעירים זו רק אמירה הנובעת מהרצון לרצות, יש בכך הצבעה ברורה על התפקיד החשוב שממלא בחזון השירות, כפי שהפנימו אותו הצעירים, היעד הזה של תרומה לאחרים. נראה שממצא זה מרמז שמן הראוי להמשיך ולהדגיש יעד זה, גם כי הוא חשוב כשלעצמו וגם משום שהצעירים בקבוצת היעד מוקירים אותו.

לצד מה שעלה מסקירת הספרות מהעולם, המציגה בעיקר מניעים אלטרואיסטיים ואינסטרומנטליים (Jastrzab, Giordano, Chase, Valente, Hazlett, LaRock, & James, 2007; Sherer, 2004; Tschirhart, Mesch, Perry, Miller, & Lee, 2001), ולאור העובדה כי השירות האזרחי-הלאומי בארץ מתייחד בכך שהדחף העיקרי להתנדבות אליו הוא היותו תחליף לחובה האזרחית של שירות צבאי (Sherer, 2004), חזרו ונשנו בראיונות האישיים הרתיעה והחשש מהמסגרת הצבאית. נראה כי הבחירה במסגרת השירות האזרחי-הלאומי לא תמיד נעשתה מאהבת מרדכי. המסגרת הצבאית נתפסת לא אחת כמאיימת, חסרת גמישות ומעוררת עימותים.

הראיונות חשפו מניעים אחרים, ובהם רקע משפחתי מורכב ודימוי עצמי נמוך שעוררו חשש מאי השתלבות במסלול הצבאי. ראיונות אלה מצביעים על כך, שסביר שחלק מהצעירים מגיעים לשירות עם קשיים אישיים ומשפחתיים, העלולים לבוא לידי ביטוי באינטראקציות שלהם עם הצוות ועם מקבלי השירות. השירות האזרחי-הלאומי אולי ייתן להם מענה חלופי לצבא, בזכות היותו מסגרת מגוננת ומוגנת יותר, אך עלול להוות גם זירה נוספת להתמודדות עם לחצים משפחתיים ואישיים. אחת ההשלכות של ממצא זה היא שיש מקום לבחון את ההדרכה הניתנת למלוויהם של הצעירים ואת הנגישות של שירותים ומשאבים נלווים לתמיכה בצעירים המשרתים, כאשר הלחצים האישיים והמשפחתיים שלהם הם נתונים המקשים עליהם.

התפקיד ומשמעותו

הספרות העוסקת בהתנדבות מדגישה את תרומתה למתנדב לצד התרומה לאוכלוסיות היעד (דריהם ויורק, 2002). המשרתים ממלאים במסגרת השירות מגוון תפקידים, והם נתבקשו להתייחס אליהם ואל המשמעות והתרומה שהם מייחסים לחוויית השירות.

חלק מהמשרתים חשו אי בהירות בנוגע למשמעות תפקידם, וחלקם אף חשו שהתפקיד שמילאו אינו נחוץ או משמעותי. עם זאת חשוב לציין שתפקידים אדמיניסטרטיביים-טכניים לא נתפסים בהכרח ככאלה שאינם חיוניים; למשל: חלק מהמרוויינים התייחסו בחיוב לעבודה משרדית בבית חולים, וראו אותה כתורמת לאחרים. בסך הכול המשרתים חשים שביעות רצון וכי הם תורמים למסגרות שהם משובצים בהן. רק מעטים מהם דיווחו על קושי רגשי או אחר בעבודה, למשל חוסר התאמה לתפקיד.

מהממצאים עולה כי רבים מהמשרתים חווים את השירות כ"עזרה אמיתית" לאחרים; הם חשים שהשירות דורש השקעה ותורם למדינה ולקהילה. בשונה ממצאים קודמים שלימדו כי מתנדבים משולבים לא אחת בעשייה לא משמעותית הגורמת לתסכול (Etzioni, 2007), מעטים ראו את שירותם כמיותר וחסר ערך. ועבודה עמוסה ותובענית נחווית כאתגר וכבעלת משמעות. סביר שזהו אתגר לא פשוט לתת משמעות לחלק מהעבודות המשרדיות שבהן הם עוסקים, אך הממצאים מרמזים על כך שמאמץ נוסף מצד הצוות להבהיר את המשמעות של פעילויות אלה עשוי לתרום לצעירים בסיכון בשירות האזרחי-הלאומי.

הפעילויות הנלוות לשירות

ההשתתפות בתהליכים נלווים היא חלק בלתי נפרד מחוויית השירות. משמעות תהליכים אלה אף מקבלת משנה תוקף, כשמדובר באוכלוסיות הייחודיות שהמחקר מתמקד בהן, שכן מטרתו המוצהרת של השירות היא שיועיל לצעירים לא פחות מאשר לחברה ולקהילה (מנהלת השירות האזרחי, 2010; Etzioni, 2007). ראוי להזכיר שיש תוכניות הרואות בהכשרה שמקבלים המתנדבים ובכך שהם לומדים מיומנויות עבודה את המטרה העיקרית של השירות (Sherraden & Sherraden, 1991). במחקר הנוכחי דווח הן על התכנים והן על מידת שביעות הרצון של המשתתפים. הנתונים מלמדים שרוב המשרתים השתתפו במגוון פעילויות. רוב הפעילויות כללו הדרכה המלווה את השירות, הכנה לתעסוקה אחרי השירות והקניית השכלה. הצעירים ציינו עוד פעילויות ובהן מפגשים תרבותיים-עדתיים, פעילויות פנאי, סדנאות, תמיכה רגשית וחברתית, תוך דגש על ליווי אישי אינטנסיבי.

אחת המטרות המוצהרות של השירות האזרחי-הלאומי היא להגביר את המעורבות האזרחית של המתנדבים. אולם מתוך הראיונות עלה שצעירים רבים לא השתתפו בפעולות

שנועדו לקדם זאת, ולא נתנו להן משקל חשוב. יש לבחון אפוא אם תכנים אלה משמעותיים בעיני מפתחי התוכנית, ואם כן, מדוע אין הם באים לידי ביטוי מספק, או שמא מראש אין יומרה לעסוק בנושאים אלה ונושאים אחרים נמצאו חשובים יותר. במסגרת המחקר הכמותי נמצא שהשירות לא חיזק את תחושת השייכות לקהילה של הצעירים (בנבנישתי ועמיתים, 2011). נראה שדברי הצעירים בחלק האיכותני משלימים ממצא זה ומראים, שחלק מהם חשו שאין הם מעורבים ואינם מעוניינים בפעילויות, שחלקן לפחות מיועדות לחזק תחושות שייכות לחברה בכלל ולקהילה שלהם בפרט. להערכתנו יש מקום לשקול בחיוב הרחבה והעמקה של פעילויות מסוג זה, משום שהן עשויות לצמצם תחושות ניכור והדרה, בפרט בקרב קבוצות מהגרים, שבהן נדרש לבצע פעילויות המקרבות אותן לחברה הקולטת ומקלות על הסתגלותן (בוסטין, 2004).

ראוי לציין שבחלק מהראיונות העלו הצעירים תמונה מורכבת באשר לפעילויות הנלוות לשירות: מחד גיסא שביעות רצון ומאידך גיסא תחושות קושי, שעמום ותסכול. ייתכן שכך, משום שבמפגשים אלה עלו, לא אחת, תכנים רגשיים טעונים העשויים לעורר תחושת איום וערעור. זאת ועוד, אצל חלק מהצעירים היתה זו חוויה ראשונה מסוגה: לחלוק רגשות ומחשבות, לדבר בקבוצה ולקבל משוב. חשיפה למסגרת אינטימית מעין זו על כל מה שכרוך בה עלולה לגרום התנהגויות רגרסיביות והתנגדות. חיזוק לכיוון זה עלולה מדברי חלק מהצעירים שהציגו שינוי שחוו בתהליך: בהתחלה חוסר חיבור וקושי, ובהמשך הבנה, הפנמה והפקת תועלת. התגובות האותנטיות האלה, ובמיוחד אלה המשקפות יחס אמביוולנטי כלפי המפגשים, טרוניה או הבעת רגשות שליליים, חשובות. מן הראוי לבחון את המידה שבה הצוות מקבל הדרכה וליווי, כדי שיוכל להתמודד עם סוגיות אלה, העולות במיוחד בקרב קבוצות שלהן רקע חלש יותר וקשיים מסוגים שונים העולים בעת המפגשים הקבוצתיים. מלבד זאת, נראה שלאור העובדה שמדובר בתהליך מתמשך, המניב תפוקות לאחר זמן, נכון יהיה לבדוק את מידת שביעות הרצון בפרספקטיבה ובנקודות זמן שונות.

הצוות

הדמויות המלוות את הצעירים במהלך השירות עשויות להיות בעלות משמעות מן המעלה הראשונה בהיבטים רגשיים, חברתיים, קוגניטיביים וחינוכיים (Rhodes, Spencer, Keller, Liang, & Noam, 2006). נשאלת השאלה עד כמה הצעירים רואים את הצוות המלווה כמשמעותי ומשפיע על חייהם. הממצאים מעידים כי ההערכה הכוללת של הצוות המלווה היתה גבוהה, ובמיוחד צוינו התייחסותו המכבדת של הצוות למשרתים ורצונו לעזור להם. מעט צעירים יחסית ציינו שהם רוצים לדמות לאנשי הצוות. מהראיונות עלה

שרק מיעוטם הסתייגו מתפקוד הצוות וספורים הביעו יחס אמביוולנטי. רק לעתים רחוקות דווח שהתפתחו עימותים נוקבים בין הצעירים לאנשי צוות.

בהתייחס לקשר שבין המבוגר המשמעותי לצעיר, הוזכרו בספרות שלושה גורמים העשויים לתרום להתפתחותו: שיפור ההתפתחות הרגשית והחברתית, שיפור הפעילות הקוגניטיבית דרך שיחות, פעילויות משתפות והדרכה, ופיתוח זהות עצמית חיובית (Rhodes, Spencer, Keller, Liang & Noam, 2006). ממצאי המחקר הנוכחי מציגים התייחסות לחלק מגורמים אלה, אך נראה שההתייחסות העיקרית היא לתהליכי ההעצמה האישית של הצעירים. מהממצאים נראה שהמשרתים מקבלים תמיכה רגשית שאותה אינם מקבלים תדיר במקומות אחרים, פתרון בעיות אינסטרומנטלי ודרכון ויצירת ציפיות חיוביות בנוגע לעתיד.

בולטת העובדה כי לתחושתם האישית של הצעירים, הצוותים תורמים להם יותר בהיבטים הרגשיים ובכלל בתמיכה שהם נותנים להם. בדרך כלל לא ראו הצעירים בצוות מודל לחיקוי בהיבטים המשימתיים יותר, כגון השגת מטרות. עם זאת ציינו רבים מהם שהצוות או אחד מאנשי הצוות השפיע על חייהם. ייתכן שאנשי הצוות תופסים את תפקידם המרכזי כמתן תמיכה רגשית ומדגישים פחות היבטים מעשיים, פיקוחיים וחינוכיים. באשר לעובדה שאין אנשי הצוות נתפסים כדמויות להזדהות, ייתכן שכך, משום שהצעירים רואים את אנשי הצוות ואת עולמם כרחוקים ושונים מזה שלהם. יש מקום לשקול לחשוף את הצעירים במהלך הפעילות גם לאנשי צוות או לדמויות אחרות שעברו תהליכים דומים והפכו מנעורים לעוזרים, כדי ליצור הזדהות וראיית האחרים כמודל לחיקוי במידה רבה יותר.

תפיסת העתיד

תפיסת העתיד מגלמת בתוכה את התקוות ואת החששות בנוגע לעתיד ואת ההיבטים המוטיבציוניים הנגזרים מהאוריינטציה הזו (סגינר, 2002). השירות, כך נראה מהממצאים, אכן השפיע לחיוב על תפיסת העתיד של המשרתים בשני המרכיבים הללו, הן על תמונת העתיד והן על ההנעה וההתנהגות.

מהראיונות עולה כי השירות השפיע על קבלת ההחלטות לעתיד וכי חלק מהצעירים אכן שוקלים להמשיך ללמוד או לעבוד בתחומים שעסקו בהם בשירות. השירות פתח לפני הצעירים עולמות חדשים של ידע ועשייה, ובכך השפיע הן על תפיסת העתיד והן על ההחלטות האופרטיביות שלהם. על כן נראה שיש מקום להתייחס להשפעת השירות בתחום זה דרך עדשה רחבה יותר, ולא דווקא להתמקד במידה שבה השירות כיוון למקצוע מסוים או לפעילות קונקרטית הדומה לזו שעשו בשירות האזרחי-הלאומי.

מטרה אחרת של השירות היא להגביר מעורבות אזרחית והתנדבות בקרב המשרתים, ונשאלת השאלה אם רואים לכך עדות בממצאי המחקר הנוכחי. מהממצאים עולה כי חלק דייווחו על רצון להתנדב. אולם בשונה ממחקרים קודמים, שבהם ציינו רוב המשתתפים כי בכוונתם להתנדב לאחר השירות (Tschirhart, Mesch, Perry, Miller, & Lee, 2001), לא רבים מהמרואיינים בחלק הכמותי של מחקר זה דייווחו על כוונה כזאת. ואולם החלק האיכותני השלים את התמונה, כאשר לאחר שהוצגו למרואיינים שאלות פתוחות בנושא זה ולאחר שדובבנו אותם, נראה שעלה מספרם של אלה שציינו שיש להם עניין בהתנדבות.

עולה השאלה עד כמה סוגיה זו עומדת על סדר היום במהלך השירות ואם ניתן מקום לדיון אודות חשיבות ההתנדבות ותרומתה לפרט במישורים שונים. מלבד זאת, הימצאותה של אוכלוסייה זו בקשיים המצריכים התמודדות במישורים חיים שונים – כלכליים, רגשיים, משפחתיים ואחרים – עשויה להסביר את מיעוט הפניות להתנדבות או אף לחשיבה על העיסוק בתחום התנדבותי. ואכן מחקרים רבים מעידים על כך שמתנדבים רבים מגיעים דווקא מאוכלוסיות ממעמד סוציו-אקונומי בינוני-גבוה (Putnam, 2000; Shye, Lazar, & Duchin, 2000), ובכל זאת יש מקום להעלות את השאלה אם דווקא השירות האזרחי-הלאומי, במתכונת המופעלת כאן, אינו מבקש לשנות תמונה זו ולהביא לכך שצעירים וצעירות בסיכון יהיו מעורבים יותר בקהילה, תוך מתן מקום לפיתוח מנהיגותם ולתרומתם לקהילה, היכולות לסייע גם להם להעצים את מקומם ומעמדם, ולא להישאר תדיר בתפקיד ה"נעזר". ייתכן שאצל חלק הארי של המשתתפים היתה זו ההזדמנות הראשונה להיות במעמד של מתנדב. פעילות חינוכית נוספת יכולה היתה להתמקד במידה רבה יותר במשמעויות האישיות והחברתיות של התנדבות כדרך למעורבות אזרחית פעילה.

כדי לסכם את סוגיית העתיד, מן הראוי להפנות את תשומת הלב לנקודה שעלתה בראיונות הפתוחים – הציפייה להמשך תמיכה וקשר גם לאחר תום השירות. בהקשר זה נזכיר דברים שנאמרו בכנס של אחד הארגונים העוסקים בהפעלת בנות שירות לאומי. במסגרת מושב שעסק בתפיסת העתיד העלתה אחת הבוגרות את שאלת המשך הקשר בעוצמה רבה וסיכמה: "נערה בסיכון נשארת תמיד נערה בסיכון..." כלומר: הצרכים, המאפיינים והקשיים אינם מתפוגגים עם תום השירות, ולמרות התהליך המעצים ורכישת הכלים, הידע והמיומנויות, יש צורך רב בתמיכה ובסיוע בכל הרמות. חשוב שהעמותות העוסקות בתחום זה יפתחו עמדה ואסטרטגיית פעולה מגובשת בנוגע להמשך הקשר עם הצעירים, אם באמצעותן ואם באמצעות גופים אחרים, ויבהירו את גישתן לצעירים, כדי להבטיח תיאום ציפיות גם בתחום זה.

סיכום

מאמר זה מביא תמונה נרחבת של ממצאים שעלו מתוך המידע שנאסף מצעירים לקראת סיום שנת השירות שלהם בשירות האזרחי-הלאומי ובוחר את תרומת השירות לחייהם. המחקר מזהה מספר רב של היבטים הראויים להמשך דיון ולפיתוח מענים לצרכים שעלו מתוך תגובות הצעירים המשרתים. עם זאת, יש לזכור את מגבלות המחקר:

(א) הוא מתמקד בזווית הראייה של הצעירים בלבד. אין הוא כולל את זוויות הראייה החשובות של מקבלי השירות בארגונים השונים ושל הצוות. במחקר זה התמקדנו בצעירים לקראת סיום שנת השירות האזרחי-הלאומי שלהם. יש מקום להשוות תמונת מצב זו עם תמונת מצבם לפני שהם מתחילים את השירות האזרחי-הלאומי ועם זו שתקבל לאחר שסיימו את השירות והם יכולים לדווח על מצבם בעקבות השירות.

(ב) לא התייחסנו לקבוצות אחרות של צעירות וצעירים בשירות האזרחי-הלאומי, כגון צעירים עם צרכים מיוחדים וצעירים מהמגזרים החרדי והערבי. יש לזכור זאת, כשמנסים להחיל את הממצאים על כלל המשרתים בשירות האזרחי-הלאומי.

(ג) המדגם התבסס על הצעירים שהביעו נכונות להתראיין, ולפיכך עשויה להיווצר הטיה מסוימת של צעירים בעלי עניין מיוחד בנושא.

(ד) שאלון המחקר היה שאלון חצי מובנה ולא כלל התייחסות פתוחה לחלוטין של המרואייין.

כדי להתמודד עם מגבלות אלה ולהמשיך לבסס את המדיניות ואת העבודה בשטח על בסיס אמפירי איתן, מן הראוי להמשיך במחקרים. תחילה חשוב לערוך מחקר אורך ולעקוב אחר צעירים המצטרפים לשירות האזרחי-הלאומי במהלך שירותם ולאחריו במשך תקופה של מספר שנים, כדי לראות את התוצאות ארוכות הטווח. המחקר עשוי לזהות נקודות קריטיות בתהליך השירות ובתהליך ההשתלבות בחברה לאחר סיומו, כך שניתן יהיה להציע התערבויות היכולות למצות את הפוטנציאל של תרומת השירות הלאומי.

במחקרים בעתיד חשוב להרחיב את היריעה ולבחון גם את זווית הראייה של הגורמים שהם מושא ההתנדבות של הצעירים בסיכון. יש ללמוד כיצד מנהלי הגופים, שבהם מתנדבים הצעירים, מעריכים את תרומתם. חשוב במיוחד לבחון כיצד הלקוחות הישירים שעמם מתנדבים הצעירים תופסים את השירות שהם מקבלים. כך אפשר יהיה להעריך טוב יותר המידה שבה השירות האזרחי-הלאומי משיג את מטרתו – תרומה הן למשרתים בו והן למקבלי השירות.

מקורות

בוסטין, ע' (2004). לנצל את ההזדמנות – מערכת הרווחה וקליטת העלייה. ירושלים: הוצאת משרד הרווחה וג'וינט ישראל.

בנבנישתי, ר' ומגנוס, א' (2008). הערכת התוכנית – גשר לבוגרי השמה חוץ ביתית חסרי עורך משפחתי. מפגש לעבודה חינוכית-סוציאלית, 28, 45-84.

בנבנישתי, ר', לוי, ד' ורפאלי, ת' (2011). הערכת השירות הלאומי לצעירים מזווית הראייה של הצעירים. דו"ח מחקר. בית הספר לעבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר אילן.

בן יאיר, י' (ללא תאריך) נוער בסיכון. אוחזר מאתר אלימה
<http://www.elima.org.il/downloads/dimyonmodrach/%D7%A0%D7%95%D7%A2%D7%A8%20%D7%91%D7%A1%D7%99%D7%9B%D7%95%D7%9F.pdf>

גל, ר', עמית ק', פליישר נ' ושטרייכמן נ' (2003). מתנדבי השירות הלאומי: מחקר אורך לבחינת מוטיבציות לשירות – עמדות חברתיות ושביעות רצון של המתנדבים מהשירות. זיכרון יעקב: מכון כרמל למחקרים חברתיים.

המלצות הביניים של דו"ח עברי. (2005). אוחזר מאתר משרד המדע והטכנולוגיה,
http://most.gov.il/ncs/Documents/hamlatsot_ivri.pdf

דריהם, ר' ויורק, א' (2002). גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים. חברה ורווחה, כב, 345-360.

חורש-ציפניוק, ש' ובר-און, נ' (2010). הערכת תוכנית השירות האזרחי-לאומי למגזר הערבי. תל אביב: משתנים – הערכה וייעוץ ארגוני.

כהאן-סטרבצ'סקי, פ' וואזן-סיקרין, ל' (2008). ממצאים עיקריים ותובנות מתוך מחקר הערכה של שלושה מודלים של מרכזים לנוער בסיכון: מית"ר, עירונוער ומונדתא אל שבאב. ירושלים: מאיירס-ג'וינט-ברודקייל.

ליבליך, ע', תובל-משיח, ר' וזילבר, ת' (2010). בין השלם לחלקיו ובין תוכן לצורה. בתוך ל' קסן ומ' קרומר-נבו (עורכות), ניתוח נתונים במחקר איכותני (עמ' 21-42). באר שבע: הוצאת אוניברסיטת בן גוריון בנגב.

לסר, ע', לאופר, ר', רבינוביץ, א', בר חי, ד', גרינברג, צ', בנימין, ג' ועמיתים (ללא תאריך). מגוון אוכלוסיות המשרתות בצה"ל ובשירות הלאומי. נכונות לשירות ומוכנות לצה"ל, 93-131. אוחזר ב-9 לאוקטובר, 2010, מאתר מינהל חברה ונוער, <http://cms.education.gov.il/EducationCMS/Units/Noar/KatalogPirsumim/HachanaLezahal/ogdan.htm>

מנהלת השירות האזרחי לאומי (ח"ת). אוחזר מאתר משרד המדע והטכנולוגיה, <http://most.gov.il/ncs/Pages/default.aspx>

סגניר, ר' (2002). בני נוער בישראל מפלסים דרכם את הבגרות: אוריינטציה עתיד של ערבים ודרוזים בהשוואה ליהודים. מגמות, מא, 1-2, 113-147.

סמוחה, ס' ולכטמן ז' (2010). שירות אזרחי לערבים: ממצאים עיקריים של מחקר 2009. חיפה: אוניברסיטת חיפה.

עמית, ק' ופליישר, נ' (2005). פרויקט משלבים – שילוב צעירים בעלי צרכים מיוחדים בשירות הלאומי. זיכרון יעקב: מכון כרמל למחקרים חברתיים.

שמיר, ה' (2006). דין וחשבון הוועדה הציבורית לבדיקת מצבם של ילדים ובני נוער בסיכון ובמצוקה. הוגש לראש ממשלת ישראל ולשר הרווחה.

שקדי, א' (2003). מילים המנסות לגעת – מחקר איכותני תיאוריה ויישום. תל אביב: הוצאת רמות, אוניברסיטת תל אביב.

AmeriCorps, a program of the corporation for national and community service.

<http://www.americorps.gov>

Angell, T., Arsenault, E., & McNally, K. (2004). *Americorps outcomes assessment*. Retrieved October 10, 2010 from WPI-Worcester Polytechnic Institute Website,

<http://www.wpi.edu/Pubs/E-project/Available/E-project-120304-133746/unrestricted/12-16-04IQPPaper.pdf>

Aronowitz, T. (2005). The role of "envisioning the future" in the development of resilience among at-risk youth. *Public Health Nursing*, 22, 200-208.

Beam, M. R., Chen, C. S., & Greenberger, E. (2002). The nature of adolescents' relationships with their "very important" nonparental adults. *American Journal of Community Psychology*, 30, 305-325.

- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- CSV (n.d.). Retrieved from CSV (Community Service Volunteers) Website:
<http://www.csv.org.uk/about-us>
- Etzioni, A. (2007). Foreword: Civic service analysis has come of age. In A. M. McBride & M. Sherraden (Eds.), *Civic Service Worldwide* (pp. ix-xiii). New York, NY: M.E. Sharpe. Retrieved from
<http://www.gwu.edu/~Eccps/etzioni/documents/A364-CivicService.pdf>
- Frumkin, P. & Miller, B. (2008). Visions of national service. *Society*, 45, 436-443.
- Itzhaky, H. & York, A. S. (2002). Showing results in community organization. *Social Work*, 47 (2), 125-131.
- Jastrzab, J., Giordano, L., Chase, A., Valente, J., Hazlett, A. LaRock, R., & James, D. (2007). *Serving country and community: A longitudinal study of service in AmeriCorps*. Abt Associates Inc.
- Katimavik. (n.d.) Retrieved from Katimavik: Canadaws Youth Volunteer-Service Program Website,
<http://www.katimavik.org/programs/all>.
- Lincoln, Y. & Guba, E. (1985). *Naturalistic inquiry*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- McDonald, S., Erickson, L. D., Johnson, M. K., & Elder, G. H. (2007). Informal mentoring and young adult employment. *Social Science Research*, 36, 1328-1347.
- Moustakas, C. (1994). *Fenomenological research methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nurmi, J. E., Poole, M. E., & Kalakoski, V. (1994). Age-differences in adolescent future-oriented goals, concerns, and related temporal extension in different sociocultural contexts. *Journal of Youth and Adolescence*, 23, 471-487.

- Putnam, R. D. (2000) *Bowling alone: The collapse and revival of the American community*. New York: Simon & Schuster.
- Rhodes, J. E., Spencer, R., Keller, T. E., Liang, B., & Noam, G. (2006). A model for the influence of mentoring relationships on youth development. *Journal of Community Psychology*, 34, 691-707.
- Schmid, H. (2007). Children and youth at risk in Israel: Findings and recommendations to improve their well-being. *Children and Youth Services Review*, 29, 1114-1128.
- Sherer, M. (2004). National service in Israel: Motivations, volunteer characteristics, and levels of content. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33, 94-108
- Sherraden, M. W. & Eberly, D. J. (1986). Reflections on Katimavik, an innovative Canadian youth program. *Children and Youth Services Review*, 8, 283-303.
- Sherraden, M. S. & Sherraden, M. (1991). Social-service by university-students in Mexico: Thoughts for the United-States. *Children and Youth Services Review*, 13, 145-170.
- Shye, S., Lazar, A., Duchin, R., & Gidron, B. (2000). *Philanthropy in Israel- patterns of giving and volunteering of the Israeli public*. Beer Sheva: Israeli center for third sector research, Ben Gurion University of the Negev.
- Simon, C. A. & Wang, C. H. (2002). The impact of AmeriCorps service on volunteer participants – Results from a 2-year study in four western states. *Administration & Society*, 34, 522-540.
- Tschirhart, M., Mesch, D. J., Perry, J. L., Miller, T. K., & Lee, G. (2001). Stipended volunteers: Their goals, experiences, satisfaction, and likelihood of future service. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 30, 422-443.
- Yamaguchi, R., Gordon, P., Mulvey, C., Unlu, F., Simpson, L., Jastrzab, A., et al. (2008). *Still serving: Measuring the eight-year impact of AmeriCorps on alumni*. Abt Associates Inc. Retrieved from

155 תיאור חוויית השירות האזרחי-הלאומי של צעירים בסיכון לקראת סיום השירות

http://www.abtassociates.com/reports/Americorp_Report_5-12-08_final_Revised.pdf

Zivildienst (n.d.) Retrieved from Homepage of Bernhard Kabelka Website,
<http://fsmat.at/~bkabelka/english/zivi/info.htm>

ביטחון סוציאלי, סיון תשע"ג, מאי 2013, מס' 91 : 125-155
נשלח לפרסום ב-10.3.12, התקבל ב-23.10.12