



המוסד לביטוח לאומי

האגף לפיתוח שירותים

מינהל המחקר והתכנון

הקן-זוגות

מאת

נעמה בר-און, קרן קופיעץ, עביר גאנס ואווה שדה

ירושלים, תמוז התשס"ו, יולי 2006

פתח דבר

אנו שמחים להגיש לעיונכם דו"ח מחקרי המסכם את התוכנית "הקן-זוגות", שיזמו אותה אגף הרווחה בעיריית תל אביב, השירות לילד ולנוער ויחידת ההתנדבות במשרד הרווחה, והפועלת בתל אביב, בבאר שבע ובדלית אל כרמל.

תוכנית "הקן", הפועלת באמצעות מתנדבות ביישובים השונים משנת 1989, מתמקדת באוכלוסיית אימהות המתקשות בתפקוד ההורי, ושאינן נעזרות בשירותי קהילה. התוכנית החדשה זיהתה את הצורך בהתערבות בזוג הורים לילדים בגיל הרך, כיחידה שיש להעצים, לטפח ולתמוך, וזאת באמצעות זוג מתנדבים. הייחוד בתוכנית הוא שילוב בני הזוג של המתנדבות והנעזרות בתהליך חברתי-תמיכתי לא פורמאלי ויחד עם זאת מובנה ומונחה. רבות דובר בספרות המקצועית בנושא דמות האב או בן הזוג "הנעדר" מתהליכי הטיפול והשינוי שעוברת האם. התוכנית המוצעת באה לאזן במידת מה את המצב.

הדו"ח המחקרי מצביע על הפער הניכר בין תכנון וביצוע התוכנית, מבחינת מספר היישובים, מספר המשתתפים, היערכות ארגונית ומיצוב התוכנית ברשויות השונות. בפיתוח התוכנית התגלו קשיים רבים ולא ברור אם תהיה המשכיות לתהליכים שהוחל בהם.

אנשי מקצוע רבים השתתפו בקידום התוכנית אולם ראשית ברצוני להודות מקרב לב לכל המתנדבים שהשתתפו בתוכנית זו, בעיקר למתנדבים של עיריית תל אביב, שחלקם ממשיכים להתנדב עם המשפחות הנעזרות.

אנו מודים לצוות המחקרי בראשותה של הגב' נעמה בר און, על התהליך המקצועי והסיוע בעיצוב התוכנית, לקרן קופיעץ, לעביר גאנס, לאווה שדה, לד"ר מירי לוי, לרוזליס ויסמין ולעבוד חלבי.

תודה מיוחדת על כתיבת הפרק בנושא "מסמך התורה". אנו תקווה שהמסמך יסייע לתהליכי ההטמעה למרות הקשיים הרבים.

תודה לחברי ועדת ההיגוי ובמיוחד לגב' דינה שלום ולגב' חולה שלזינגר ממשרד הרווחה, על המאמצים שעשו לקדם את התוכנית.

שרית בייץ-מוראי
מנהלת תחום מפעלים מיוחדים

חברי ועדת ההיגוי

גב' דינה שלום – מפקחת ארצית קהילה, משרד הרווחה

גב' חולה שלזינגר – מרכזת ארצית תוכניות אוריון והקן עד שנת 2004, משרד הרווחה

מר אורי יפה – מרכז היחידה להתנדבות בעיריית תל אביב

גב' נורית שנון – מרכזת הקן זוגות, תל אביב

גב' דורית וורצמן – מנהלת היחידה להתנדבות בעיריית באר שבע

גב' ציפי גולדן - מרכזת הקן זוגות, עיריית באר שבע

גב' פאדיה-חורי- מרכזת הקן זוגות, דלית אל כרמל

גב' נסיבה פלאח – מרכזת הקן זוגות, עוספיה ב 2003

גב' נעמה בר און וד"ר מירי לוין רוזליס – חוקרות ראשיות

גב' טניה ליף - מרכזת בקרן למפעלים מיוחדים, המוסד לביטוח לאומי

התוכנית פעלה בשלש רשויות תוך שיתוף פעולה בין היחידה להתנדבות והשירות לילד ונוער בכל אחת מהרשויות.

תמצית

פרויקט 'הקן-זוגות' הוא פרויקט חדש וחדשני המבוסס על פרויקט ה"קן". שתי התכניות פותחו על ידי השירות לילד ולנוער בשיתוף עם יחידת ההתנדבות במשרד הרווחה. הפרויקט עצמו פועל בעזרת היחידה למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי. תכנית 'הקן-זוגות' פונה למשפחות שיש בהן לפחות ילד אחד מתחת לגיל שש ואשר מוגדרות כמשפחות מבודדות (ראה פרוט מורחב בעמוד 3). זוג מתנדבים פוגש באופן סדיר את זוג ההורים ולעיתים גם את הילדים לשם עבודה התנדבותית שמטרתה שיפור תפקוד ההורים באמצעות סיוע למשפחה לצאת מהבידוד וסיוע בהפחתת הסיכון אצל הילד באמצעות שיפור התפקוד של הוריו. לפי נתוני משרד הרווחה מוכרות היום במחלקות לשירותים חברתיים עשרת אלפים משפחות העונות לקריטריונים שהוצבו.

הפרויקט החל את דרכו בארבעה ישובים בארץ – דלית אל כרמל, עוספייה, תל אביב ובאר שבע והיה אמור להגיע ל-60 זוגות מתנדבים ול-60 משפחות נהנות. את הפרויקט סיימו שלושה ישובים: דלית אל כרמל, תל אביב ובאר-שבע. בתום הפרויקט פעלו בו 12 משפחות ומתנדבים ובערך עוד ארבעה זוגות מתנדבים שהיו מוכנים להמשיך את עבודתם עם משפחות אחרות. הפרויקט לא הצליח לבנות עד כה מערך משמעותי להמשך ולקליטת הפרויקט בישובים אחרי יציאתו.

לאורך הדוח מפורטות בהרחבה נקודות החוזק של הפרויקט והן מתייחסות בעיקר ליכולת ההעצמה וההשפעה החיובית על משפחות בהקשר של גידול הילדים ולעיתים גם במובנים אחרים של תמיכה ויציאה מן הבדידות. בעיר תל אביב נוצרה קבוצת מתנדבים משמעותית ומגויסת שעברה במסגרת הפרויקט תהליך למידה ורוצה להמשיך, גם בדלית אל כרמל פועלת קבוצה של מתנדבים ומשפחות שרוצות ויכולות להמשיך ובאר שבע יש שתי משפחות כאלה. ממצאים אלו הלימים עם ממצאי הסקירה הספרותית שמלמדת אותנו על מגמות נמשכות לטיפול בילדים בסיכון במסגרת הקהילה באמצעות חיזוק המערכת המשפחתית ויצירת רשתות תמיכה. תמיכתו של בן הזוג נמצאה כרלוונטית ביותר בהוצאת ילד ממעגל הסיכון (Simons, 1993).

בדומה לטענה שעומדת בבסיס תכנית הקן-זוגות, נמצא שכדי לטפל בזוג צריך מודל של CO – גבר ואשה, אלא שבהבדל מהמודל שמופעל במסגרת הקן-זוגות, המודל המוצע בספרות נוסה על ידי שילוב של מטפל גבר ומטפלת אשה ולא מתנדבים (רבין, ברנע, רוזנברג וסנס, 1989).

ממחקר יחיד שנמצא בתחום זה עולה שהגדרה של זוגות מתנדבים כחברים לצרכי שיחה לזוגות אחרים משפרת את חווית הזוגיות ושביעות הרצון מהזוגיות בקרב אותם זוגות (Allgood, Crane and Agee, 1997).

ביחס לעבודתם של מתנדבים נמצא שעבודת ההתנדבות בזוג משפרת את הזוגיות בקרב מתנדבים מבוגרים. ובנוסף, נמצא שלטיפול הארגוני את המתנדבים חשיבות מכרעת ביכולת שלהם לשאת את פעילות ההתנדבות. (Allgood, Crane and Agee, 1997, Kulik, 2002).

במקביל מפורטות בהרחבה הסיבות לאי הצלחת הפרויקט להגיע ליעדיו המקוריים, חלקם קשיים מבניים ותכניים שצמחו מתוך הפרויקט. אולם הקשיים העיקריים נובעים מחוסר שיתוף הפעולה הממשי של הרשויות ומחוסר התגייסות משמעותית להובלתו של פרויקט כה משמעותי. גם בספרות המחקרית מועלים קשיים שונים ביחס לאפשרות לשלב בני זוג בטיפול, ונטען כי הטיפול צריך להיות ממוקד ומותאם לצרכים של בני הזוג. (רבין, ברנע, רוזנברג וסנס, 1989).

לדוח מצורפים: המלצות לעתיד, סיפורי הפרויקט ומסמך המתאר את תורת הפרויקט שמבוסס בעיקר על התנסות וכתובה של רכזות הפרויקט.

תאור התכנית

תכנית 'הקן-זוגות' היא פיתוח ייחודי לתכנית 'הקן'. שתי התכניות הינן תכניות של **השירות לילד ולנוער בשיתוף עם יחידת ההתנדבות במשרד הרווחה**. תכנית 'הקן' היא פיתוח של התכנית Head Start האנגלית ופועלת בארץ מאז שנת 1989. תכנית 'הקן-זוגות' הינה תכנית חדשנית שנבחנת לראשונה במתכונת פיילוט במסגרת **היחידה למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי** בשותפות עם **משרד הרווחה – השירות לילד ולנוער והיחידה להתנדבות**. שותפים נוספים לתכנית הם **הרשויות המקומיות בארבעת הישובים באמצעות הלשכות לשירותים חברתיים בהם יש אגף או מדור התנדבות**. התכנית החלה את דרכה בארבעה ישובים שונים, בשני מגזרים (יהודי וערבי) ובשלושת המחוזות (צפון, מרכז ודרום). בהיקף מלא פעלה התכנית בתל אביב ובבאר-שבע ובמחצית מן ההיקף בשני ישובים: דלית אל כרמל ועוספייה. בעקבות תהליכי האחדת שתי הרשויות הללו לרשות אחת – 'עיר הכרמל', קשיים שהתגלעו תוך כדי תהליך האחדה זה, ויציאתה של הרכזת לחופשת לידה, פרשה עוספייה מן התכנית.

בתכנית 'הקן' נעזרת משפחה בשירותי התנדבות. משפחות היעד הן משפחות:

- עם ילדים המוכרים לשירותי הרווחה ושיש בהן לפחות ילד אחד בן פחות משש שנים;
- משפחות בהן יש קושי בתפקוד ההורי, אך יש הערכה שקיים סיכוי לשיפור אם יינתן להן סיוע;
- משפחות שאינן צורכות שירותים שונים בקהילה על רקע חוסר אמון וחשש מהמערכות השונות.

המשפחות הללו נעזרות במתנדבת, שמגיעה למשפחה לפחות פעם בשבוע על מנת להקטין את בדידותה ולתמוך בה. מתוך השיחות השונות שבוצעו במסגרת הערכת התכנית, נראה שקהל היעד הדומיננטי והמתאים יותר לתכנית, על פי מוביליה, הוא משפחות מבודדות, ועל כך נדון בהרחבה בהמשך.

אלא שבעוד שקהל היעד של תכנית 'הקן' הינו אוכלוסיית האמהות – מתנדבות ונעזרות, הרי שתכנית 'הקן-זוגות' מכוונת לקהל יעד של זוגות – מתנדבים ונעזרים.

השינוי בקהל היעד – מעבר מפעילות של מתנדבת לזוג מתנדבים, נבע מתוך המחשבה שלזוג המתנדבים יהיה קל יותר ליצור מערכת קשרים מאוזנת עם שני ההורים הנעזרים, ולא רק עם האם, ולסייע להגדלת התפקוד של ההורים באמצעות שילוב דמות-אב בתהליך השינוי. בתכנית 'הקן-זוגות' ישנו חידוש נוסף והוא הכנסת תהליך מסודר של הכשרה והדרכת מתנדבים.

שיטת ההערכה

ההערכה שבצעה קבוצת משתנים שילבה בין הערכה מעצבת והערכה מסכמת. במסגרת ההערכה המעצבת עקבנו אחר תהליכי ההפעלה ברבדים השונים – פיתוח, הכשרת רכזים, הכשרת מתנדבים, עבודה בין מתנדבים ובין נעזרים ורובד ועדת ההיגוי. במסגרת ההערכה המסכמת עקבנו אחר תוצרי הפעילות כפי שהם משתקפים בראיונות עומק נשנים עם מתנדבים ועם נעזרים.

פעילות ההערכה:

- א. ראיונות עם נציגי הרשויות המקומיות אשר פגשו את התכנית, נציגי משרד הרווחה, רכזות התכנית בישובים והרכזות הארצית. חלק מהראיונות הללו היו ראיונות חוזרים.
- ב. הצטרפות לפעילויות שיווק הפרויקט שבוצעו על ידי הרכזות במספר מקרים בבאר שבע ובמקרה בודד בתל אביב.
- ג. השתתפות בשמונה מתוך עשרת מפגשי קורס ההכשרה בבאר-שבע, בשניים מתוך שלושת המפגשים בתל אביב וכן במרבית המפגשים הדו שבועיים בתל אביב ובמפגשים החד פעמיים בדלית אל כרמל.
- ד. פיתוח כלי לביצוע ראיונות (נספח מס' 1) וביצוע ראיונות עם כל זוגות המתנדבים ועם מרבית המשפחות. ראיונות חוזרים בוצעו בבאר שבע, בדלית אל כרמל ובתל אביב, למעט מספר משפחות בתל אביב שסירבו לכך.
- ה. ראיונות עם עובדים סוציאליים שמטפלים בחלק מן המשפחות או שהפנו משפחות לתכנית.
- ו. השתתפות בכל וועדות ההיגוי הארציות, ברוב ועדות ההיגוי היישוביות שהתקיימו, ובוועדות מקצועיות ובפגישות שונות בישובים. באר שבע – השתתפות בשלוש ועדות היגוי עירוניות.

רקע תיאורטי

גם היום, בסוף שנת 2005, קשה למצוא חומר תיאורטי על הנושאים הנדונים בפרויקט הקן-זוגות. נראה שעדיין מדובר על פרויקט חלוצי שהתמודד עם סוגיות ראשוניות. עם זאת, הסקירה התיאורטית שתוצג בהמשך מלמדת אותנו על הצורך בתכנית מסוג זה.

המודל האנגלי Home-Start (Frost, et. Al., 1996). מציע טיפול במשפחות הזקוקות לתמיכה שונה: עקב חולי, נכות, בידוד חברתי ועוד. הרעיון המרכזי של התכנית היא הורים התומכים בהורים כאשר נקודת המוצא היא כי להורים יש את המפתח ליצירת סביבה תומכת לידיהם וחלקם זקוקים למעט עזרה בתחום. לכאן מצטרף המודל ומטרתו למצוא את ההורים שיתמכו בהורים על-מנת ליצור, בסופו של דבר את הסביבה הנכונה והתומכת לילדים.

בבסיס ההתערבות מונחת הפיסה ההומניסטית שמטרתה לעזור לבני האדם לממש את הפוטנציאל האישי שלהם. מושא ההתערבות אינם אנשים חולים אלא הושטת עזרה לאנשים בריאים כדי שיוכלו למצות טוב יותר את חייהם.

בשנת 1990 החל משרד העבודה והרווחה בישראל להפעיל את תכנית הקן המבוססת על המודל הנ"ל. בראשיתו הופעל במתכונת מצומצמת בתל אביב, אשקלון ואום אל-פחם. תכנית הפיילוט כללה את האוכלוסייה היהודית והערבית גם יחד. לאחר שנתיים של ניסיון ותוצאות טובות החליט משרד העבודה והרווח ליישם תכנית זו ולקרוא לה בשם 'הקן'. מטרת התכנית היא להציע למשפחות בודדות עם ילדים תמיכה וחברות, זאת תוך תמיכה ועזרה בסיפוק צרכי הילד ויצירת הורות טובה. והיא פעלה באופן מסורתי באמצעות מפגש בין אשה מתנדבת ואשה נעזרת.

תיאור הקהילה וזיהוי צרכים – על פי דיווחי משרד העבודה והרווחה נמצאים כיום בישראל למעלה מ-2 מיליון ילדים מתוכם כ-16% בסיכון. הגדרת ילד בסיכון על פי הצעת חוק זכויות ילדים בסיכון: "ילד הנמצא במצב הפוגע או העלול לפגוע ביכולתו להשתלב באורח החיים התקין בלימודים, בחיי החברה או משפחה, או במצב שיש בו חשש ממשי להתפתחותו התקינה, בין אם הוא נובע ממנו, ממשפחתו ומסביבתו". (אתר משרד העבודה והרווחה: קיץ 2005 www.molsa.gov.il).

השירות לילד ונוער מפעיל סל שירותים בקהילה כדי לתמוך במשפחות, להעלות את התפקוד ההורי שלהם ולהשאיר את הילדים בקהילה (תע"ס 8.34): טיפול ישיר באמצעות עו"ס כוללניים, אוריון, מטפחים אישיים וקבוצתיים, מעונות יום, מעונות רב תכליתיים, משפחתונים, מועדוניות, אמנה יומית, חממות ומשחקיות. העזרות יעילה בכל השירותים שנמנו לעיל תלויה בשיתוף פעולה ויחסים של אמון בין ההורים ונותני השירות.

הורים במשפחות מבודדות מאופיינים בקושי ביצירת קשר של אמון. אין להם רשתות תמיכה פורמאליות ובלתי פורמאליות (Coolley, 1996; Lovell & Richey, 1997). הקהילה נתפסת

על ידם כלא חברותית, הממסד כעוין והשכנים כמי שאינם מגלים נכונות לעזרה. (Belsky, 1993, Tracy; 1990). לבידוד החברתי השלכות שליליות לגבי איכות התפקוד היום יומי של ההורים, עולה הסיכון למצבים של הזנחה והתעללות. (Belsky, 1993; Monchez, 1995) (Coohey, 1996; Hoshima & Amato, 1994; Mattaini et al., 1992; National Research Council, 1993; Simons et al., 1993; TRACY, 1990).

מנקודת ראות אנליטית של התופעה, יחסים בין אישיים המאופיינים בניכור, חשדנות ואי אמן מקורם בפגיעה ראשונית ביחסי אובייקט (מילר, 1983).

על מעורבות בני הזוג בטיפול – מסקירת הספרות נראה כי בניה של רשת תמיכה פורמאלית ובלתי פורמאלית הינה משמעותית ביותר בהוצאת ילדים ממעגל של סיכון להתעללות או הזנחה. נמצא כי תמיכה של בן הזוג הינה המשמעותית ביותר במערכת התמיכה הבלתי פורמאלית (Simons, 1993). נמצא כי במשפחה בה הבעל והאישה מקיימים מערכת זוגית תומכת הילדים פחות חשופים לסיכון של הזנחה והתעללות. תמיכת בן הזוג יעילה אף לצורך שבירת העברה בין דורית של התעללות והזנחה.

עם זאת, כאשר נחקרו זוגות המסתייעים בשירותי הרווחה נמצאו הבדלים בין הבעלים והנשים בנוגע לתפיסת מטרות הטיפול ודרכי ההתערבות. אחד המאמרים מתייחס למחקר שבדק זוגות צעירים הזקוקים לעזרה ורק לעיתים רחוקות מקבלים טיפול המיועד להם כזוג¹. נראה כי זוגות אלו אשר זקוקים רבות לשירותי הרווחה נוטים להיעזר בהם רק במקרי חירום. המאמר מציע שיטת טיפול באותם זוגות צעירים כאשר ההשערה היא כי "הזוג זקוק לעזרה בתפקוד עצמאי יותר כדי שיוכל להתקדם במעגל החיים". המטפלים הם גבר ואישה, מומחים בטיפול זוגי ואמורים להיות מודל לתפקוד בוגר של זוגיות ובכך להנחות את הזוג לרכוש מיומנויות והקניית ביטחון להתמודד עם תפקודי החיים. מסקנת המאמר הייתה כי אותם "זוגות במצוקה" זקוקים לעזרה שתקדם אותם לקראת עצמאות תפקודית ולפיכך יש צורך בסוג טיפול ספציפי המתאים למצבם של בני הזוג. "חשוב שעובדים סוציאליים יהיו מציאותיים ויראו מהם השינויים שמשפחות אלה יכולות לבצע וחשוב אף לציין שהתאמה גמישה של שיטות טיפוליות יש בכוחה לעזור לזוגות בהתמודדותם לאורך זמן" (רבין, ברנע, רוזנברג וסנס, 1989).

שיטת העבודה של תכנית ה"קן" משלבת זוג מתנדבים המתחבר עם זוג הורים אחר ותומך בו לאורך הדרך. במחקר שנערך בדנבר נבדקו זוגות בהם אחד מההורים התגרש. מערכת היחסים המשפחתית הוגדרה כמתוחה. הזוגות טופלו בשיטה של "התערבות מונעת" למשך תקופה של שנה וחצי ועד שלוש שנים. התוצאות מראות כי בקרב זוגות שנמצאו בטיפול ביחס לזוגות שלא השתתפו בו נמצאה פחות דעיכה במידת שביעות הרצון מהזוגיות. כמחקר תגובה נלקחו זוגות בהם אחד מההורים התגרשו והושוו לזוגות בהם מצב ההורים נחשב "תקיין". השערת המחקר היתה כי הזוגות הראשונים יטו להיות ברמת סיכון גבוהה יותר למתחים בנישואין בשל העובדה שלא רכשו מהוריהם את הכלים לניהול זוגיות "תקינה". תוצאות המחקר הציגו רשמים שונים

¹ גם במחקר זה ניתן למצוא את הטענה כי מעט מידי מחקרים בנושא תמיכה זוגית נכתבו ונחקרו.

ומגוונים אשר לא בהכרח תומכים את ההשערה (Van Widenfelt, Hosman, Schaap, Van der Staak, 1996).

ובנוגע למתנדבים עצמם – הנושא של זוגות מתנדבים בעבור זוגות אחרים הוא נושא שעדיין לא נחקר דיו ומעט מאד מאמרים נתפרסמו בנושא.

אחד המאמרים שהתייחס להתנדבות של זוגות בדק את ההשפעה של עיסוק בפעילות התנדבותית של שני בני הזוג על חיי הנישואין אצל בני זוג מבוגרים. המחקר בדק זוגות נשואים בגילאים 74-75 ומצא כי ברוב הזוגות נתפסת הפעילות ההתנדבותית כדבר חיובי מאד התורם רבות לחיי הנישואין. רק מעטים, בעיקר נשים, ציינו חסרונות או נזקים. הפעילות ההתנדבותית נתפסת באור החיובי ביותר בקרב זוגות בהם שני בני הזוג הם גימלאים (Kulik, 2002).

במחקר אחר נמצא כי השקעת הארגון מהווה את הגורם המשפיע ביותר על מסירותם של מתנדבים ולאחר מכן משפיע נושא שביעות רצונם מהעבודה ההתנדבותית. יחד עם זאת לא נמצאה השפעה של מניעי ההתנדבות על מסירות המתנדבים. המסקנות שהוסקו היו כי "חשוב לאלו העובדים עם מתנדבים, הם עובדים מקצועיים בשכר והן מתנדבים ותיקים הממלאים תפקידי מטה, להשתדל להשביע את רצונם של מתנדבים, משום שכאשר המתנדבים שבעי רצון הם מסורים יותר לעבודתם ומשקיעים בה זמן רב יותר, והארגון מפיק מהם תועל רבה יותר".

נמצא מחקר אחד שעסק בזוגות מתנדבים שעובדים עם זוגות נעזרים. במחקר נבדקו זוגות שנעזרים בזוגות מתנדבים שהוגדרו כ"חברים", ואשר עוסקים בשיחות על בעיות שונות בחיי המשפחה. זוגות הנעזרים הביעו רמה גבוהה יותר של שביעות רצון מהנישואין לאחר מכן, ביחס לזוגות שלא משתפים אחרים. ההסבר שמציעים החוקרים לכך הוא שקיומה של תמיכה בזוגות ומסגרת ללבן בה בעיות מאפשרת לבני הזוג לחוש רמה גבוהה יותר של סיפוק מהיחסים (Allgood, Crane and Agee, 1997).

עיקרי הממצאים

תמונת מצב

הפרויקט החל, כאמור, את דרכו בארבעה ישובים וסיים את דרכו בשלושה – תל אביב, דלית אל כרמל ובאר שבע. עוספייה פרשה מן הפרויקט בתהליך דעיכה איטי עם יציאת הרכזת לחופשת לידה ועל רקע קשיים שהתגלעו בשתי הרשויות הצפוניות לקראת הבחירות המקומיות ואחריהן, עקב ההנחיה לאחדן. הרשויות נתקלו בקושי להפנות את תקציבי הפרויקט לטובתו, לשלם משכורות לרכזות והחזרי הוצאות נסיעה.

משתתפים בתכנית

בתל אביב – קבוצת המתנדבים מנתה שמונה זוגות שלכולם רקע בעבודה עם משפחות נעזרות, אולם בפועל פעלו בסוף הפרויקט רק ששה דורות מתנדבים מול נעזרים.

בשלושה מתוך שמונת החיבורים הללו הנשים פועלות לבד שכן בני הזוג לא הצליחו להתמיד ולהשתלב בתהליך. שלושה משמונת הזוגות המתנדבים (לא בהכרח אלו שבהן נשים פעלו לבדן) הם זוגות צעירים.

בבאר שבע – פועלות כיום שתי משפחות של מתנדבים ונעזרים. בעבר היו עוד שלוש משפחות מתנדבים שנשרו במהלך התהליך. את שנת ההתנדבות הראשונה סיימו שלוש משפחות, ואחת מהן המשיכה לשנה השנייה. זוגות המתנדבים שאינם מצוותים כיום ממשיכים להשתתף במפגשים הקבוצתיים.

בדלית אל כרמל – פועלים ארבעה חיבורים ועוד שתי משפחות נעזרות מתוכננות להיכנס בקרוב. אין פגישות משותפות למתנדבים (לא פגישות הדרכה ולא פגישות שיתוף). עם זאת, מצאנו חיבורים שעושים יחד דברים משמעותיים. מכל הידוע לנו מתכונת הפעילות מעט שונה מהתכנון המקורי, פעמים רבות מדובר על עבודה של נשים בלבד וברוב המקרים זוהי בעצם עבודה המשכית מפרויקט 'הקן' הראשון.

בעוספייה אין משפחות פועלות וככל הידוע לנו לא נעשה שום תהליך סיום וסגירה עם המשפחות שעמן החל הקשר (מתנדבים ונעזרים).

תכנית ההכשרה

רק בתל אביב התקיימה תכנית ההכשרה לאורך כל התקופה. בבאר שבע היא התקיימה למשך 10 מפגשים, ובדלית אל כרמל התקיימו בסך הכל שלושה מפגשים בהתחלה ומפגש בודד לקראת סוף התכנית. בעוספייה היו שני מפגשים בלבד. בכל המקומות מתקיימים מפגשי ייעוץ אישיים, על פי רוב באופן לא סדיר והם נקבעים על פי הצורך. בדלית אל כרמל עיקר הקשר הוא טלפוני.

על הפרויקט מבחינה תכנית

פוטנציאל הצלחה

היקפי הפרויקט היו כאמור קטנים והפעלתו רצופת קשיים. עם זאת, מסתמן פוטנציאל של הצלחה. בעיר תל אביב מסתמנת הצלחה בגיוס והעמדה של קבוצת מתנדבים בולטת ורצינית, שעברה כברת דרך משמעותית מאד כמתנדבים, כזוגות מתנדבים וכקבוצת מתנדבים. קבוצה זו יכולה לשמש בסיס לפרויקט זה בעתיד או לפרויקטים אחרים בעיר.

בכל הערים, ובמיוחד בתל אביב ובדלית אל כרמל, יש משפחות נעזרות שללא ספק עברו תהליכים משמעותיים שיכולים ללמד מה ניתן להפיק מפרויקט מסוג זה.

הזוגות שכן צלחו את השלבים הקשים וכן התחברו מראים עניין ורצון לעבוד יחד, הנעזרים מעריכים מאד את העובדה שהמתנדבים באים אליהם, והם עצמם מגיעים לפגישות דבר שמלמד על המוכנות להשתתף בתהליך.

התרומות שעולות

עולות **תרומות ממוקדות** כגון, עזרה לאישה למצב את מקומה במשפחה; תיווך בין אישה במצוקה עקב מחלת בעלה ובין סיוע של פסיכולוגית – דבר שעוזר כשלעצמו אך יותר מכך נותן לאותה אישה רשת בטחון; תיווך בנושא קשיים במשפחה; סיוע למשפחה לעבוד באופן טוב יותר מול ילדה מתקשה. עזרה **בניהול, התנהלות וארגון** באה לידי ביטוי בדרכים שונות: ייעוץ כספי; סיוע למשפחה לארגן ולנקות את הבית (במשפחה שהתקשתה בכך מאד, המתנדב הביא מתלה, תלה אותו בעזרת האב על הקיר וגם חודשים אחר כך הוא עדיין שימש לתליית תיקי הילדים בחזרה מבית הספר); סיוע למשפחה לנצל טוב יותר משאבים חומריים; סיוע במתן הכוונה למציאת עבודה ו/או כתיבת קורות חיים; טיפול מול הרשויות; מציאת פתרונות לבעיות בריאות של בני המשפחה; בירור זכויות ומידע בתחומים שונים. בנוסף, הפרויקט אפשר היווצרותה של **רשת חברתית**, במקום רשתות שהיו בעבר וקרסו, שבמסגרתה התקיימו פעילויות יומיומיות כגון, בישול בצוותא ולמידת מתכונים, משחק עם ילדים וכדומה. אחד הביטויים המרשימים יותר שחזרו על עצמם, בעיקר בתל אביב, הוא **המודלינג**. המשפחות המתנדבות רואות עצמן בראש ובראשונה כמציבות מודלינג "חיובי יותר" של טיפול בילדים וחינוך, למשל – לרדת לשחק בחוף, לתלות "יצירות" של הילדים על הקירות במקום שמירה על סטריליות, לדבר עם ילדים על דברים שעולים (למשל זוג שהסתיר מילדה בכורה שהאם בהריון עם תאומים והילדה גילתה זאת בהפתעה עם הגעת התאומים הביתה) וכו'. היבט נוסף הוא **העצמה**, למשל באמצעות מודעות גדולה יותר של בת הזוג לדברים שהיא צריכה לצפות לקבל מבעלה ולזכויותיה הבסיסיות בכלל. במספר מקרים תרם הפרויקט **להפנמת הרגלים בריאים יותר** – במשפחה אחת, אב המשפחה שאחראי על האוכל ועל פי רוב מבזבז סכומים גדולים מתקציבו על קניית ממתיקים לילדים כפינוק, סיפר שבעקבות ביקור המתנדבים הוא התחיל להכין לילדים עוגיות במקום לקנות להם ממתיקים, וזאת תוך ניצול משאבים שקבל בחינם (כמו קמח סוכר וביצים). התכנית סייעה **ביציאה מן הבידוד** – בהקשר זה היו כמה משפחות שעבורן המתנדבים היו מעין סבא וסבתא

שבאים לשחק עם הילדים ולעיתים מביאים מתנות קטנות כמו דפי ציור או ספרי קריאה בהשאלה. הרכזת בבאר-שבע הדגימה יכולת לסייע בהקשר זה באמצעות יצירת מאגר של צעצועים ומשחקי שולחן שמתוכו יכלו המתנדבים להשאיל משחקים ולהביאם למשפחות שבביתן חסרו גירויים מסוג זה.

אין כמעט מקרים של טיפול בנושא מתוכנן לאורך זמן. ואכן, בקרב אנשי מקצוע אין תמימות דעים באשר לנחיצותה של תכנית טיפולית בעבודת מתנדבים. יש הסבורים שבעבודה התנדבותית חשוב להתאים את העבודה לצרכי הילדים וההורים ולא לבנות תכנית טיפולית ארוכת טווח, בעוד שאחרים סבורים שגם במקרה של מתנדבים יש ערך לבניית תכנית, שמהווה בסיס לשינוי.

השאלה המרכזית שניצבת בפני הפרויקט בנושא זה היא **מהי תרומתם של הגברים**. ומסתמנת שתי תשובות. לגברים יש תרומה ממוקדת בנושאים כספיים ופיננסיים. סיוע בהחלטות כמו רכישת רכב או הלוואה או תכנון משק בית. שם הם מרגישים שיש להם ידע, ולנעזרים קל להיעזר בהם.

התחום השני שבו ניכרת תרומתם של הגברים המתנדבים הוא בהיותם חלק מזוג. במפגש עם בני הזוג הנעזרים ובאינטראקציות בין שני הזוגות, מאפשרת לכל אחד מבני הזוג הנעזרים למצוא את בן דמותו בזוג המתנדבים המסייעים לו. קרי, הנעזרים רואים את המקום של כל אחד מהם בזוגיות של המתנדבים שאליהם הם קשורים. הנעזרים מעריכים מאד את העובדה שמגיעים אליהם זוגות, ובמיוחד כאשר לפגישות מגיעים שני בני הזוג המתנדב.

יצירת שפה משותפת, מיסוד ידע והעברתו

לא נמצאה בפרויקט יצירת שפה משותפת. גם ידע שנצבר לא הצליח לעבור בין הישובים השונים, אם בגלל מעוט מפגשים משותפים ואם בגלל תחושה שעלתה בבאר שבע שמה שהתפתח בתל אביב פחות רלוונטי עבורם. לא נבנו כל מבנים להעברת ידע. תהליך כתיבת התורה שהחל נקטע באיבו.

ניתן לצפות מפרויקט חדשני ומצליח שייצור סביבו שפה משותפת ייחודית לפרויקט, אולם כאמור, מעוט המפגשים לא אפשר זאת. אנו נראה שאכן נצבר ידע והשתכלל אך ברמה היישובית, ולא ברמה הארצית.

מטרת הפרויקט אינה ברורה ולא הובהרה (למעט הבהרה חלקית שבוצעה בחלק מהמקומות)

על פי המפקחת הארצית מטרת הפרויקט היא שיפור תפקוד ההורים. **לא תמיד המטרה הוצגה ככזו**. הפרויקט הוא פרויקט מורכב ביותר. כטבעו של פרויקט חדש ומורכב, פעמים רבות מטרת הפרויקט הן כלליות ולא ברורות עד הסוף, אולם יש ציפייה למקד ולהבהיר את המטרות לאחר התנסות כלשהי בשטח. נראה שבתל אביב, שבה היו התנסויות רבות יותר, אכן בוצע מעט יותר מיקוד של המטרה. בחלק מהמקרים מיקוד המטרה התרחש ברובד הקבוצתי ושירת את הקבוצה, ובדיעבד יכול היה לשרת את הפרויקט. במקרים אחרים, מיקוד המטרה לא היה

מערכת, הוא שירת זוג כזה או זוג אחר, ולא חזר אל הפרויקט הרחב, כלומר, הפרויקט לא ידע לעשות שימוש בידע שהצטבר והתפתח.

הפרויקט לא הציג לישובים, לא בהתחלה ולא בהמשך, קריטריונים להצלחה ולאי הצלחה. דיון עשיר בסוגיה זו מופיע בנספח העוסק בתל אביב. בסעיף זה נציין כי המתנדבים ידעו, באופן כללי, שהם לא אמורים להחליף את אנשי המקצוע הטיפוליים. הם ידעו שהם צריכים להיות "מעין חברים". הם קיבלו מספר הנחיות טכניות כמו: "לא לתת כסף", אבל לא ידעו הרבה מעבר לכך. ולכן בבואם לתרגל את הידע המאוד חלקי הזה, הם נתקלו בקשיים רבים: מה זה לא חבר ולא מטפל? מה כן התפקיד שצריך לעשות? כל אלו לא היו ברורים דיים. עם הזמן הסתבר למשל שכדאי למקד ולהגדיר מטרות, אולם נושא זה גם הוא לא קיבל ממשות. גם מערך הפעולה של המתנדבים והזוגות לא הובהר היטב. מהם גבולות התפקיד? מהם הגבולות הפיזיים של העשייה? איך פועלים ברביעייה? וכו'. נדגיש כי הממצאים הראו שהגדרת הקשר כתורות הינה מבלבלת ולא תורמת.

ונקודה חשובה נוספת, בעטיו של חוסר הבהירות באשר למטרות הפרויקט לא התגבשה הגדרה או הסכמה באשר לשאלה מהי משפחה מתאימה לפרויקט.

הפרויקט מטבעו מורכב ביותר ומכיל קשיים מבניים רבים

הקשיים השונים תוארו לאורך הדוחות הקודמים והפרקים השונים של דוח זה. עם זאת, העדויות השונות שהתקבלו ממעט הקבוצות שכן פועלות (ראה סעיף ראשון בפרק זה וכן במהלך הפרקים היישוביים), מלמדות שניתן להתגבר על מכשלות אלו בעבודה מאומצת של חשיבה ותכנון. להלן נציגם בקצרה:

- א. גיוס זוגות – קשה לגייס זוגות מתנדבים. מעט זוגות פונים להתנדבות משותפת וקשה לממש פניות אלו לביצוע בפועל. הרעיון של התנדבות זוגית הינו גם מסובך כשלעצמו (דורש התאמה, פניות משפחתית וכו') וגם אינו מוטמע חברתית עדיין.
- ב. עבודה של זוג מול זוג – קשה מאד. קשה לתאם את העבודה בתוך הזוג וליצור מחויבות של רביעייה. אין הכוונה כמובן שבכל זמן ימצאו כל הארבעה יחד בחדר, חשוב להגדיר מה עושים ביחד ומה בנפרד.
- ג. קושי בעבודה של גברים – פעמים רבות, גם במקרים המוצלחים יותר, הגבר רואה את עצמו, ומתפקד כמעין, "נספח מועיל" של אשתו (מלבד במקרה אחד בבאר שבע, שם הגבר הוא שהביע יותר מוכנות ועניין בפרויקט ובעבודה מול זוג). קשה לגבר המתנדב לראות את עצמו כנותן העזרה באופן עצמאי ולגבר הנעזר להגדיר עצמו כנעזר. אין היום די ידע לעבודה התנדבותית של גברים מול גברים. מדובר על תחום חדש וראוי לפיתוח.
- ד. קושי במפגש בין-תרבותי – הפרויקט במהותו עוסק במפגש בין שכבות סוציו-אקונומיות שונות: מפגש בין אוכלוסיות המתנדבים, שיכולות לבוא מרקעים שונים אולם הן תמיד אוכלוסיות שהסתדרו טוב יותר במערכות הקיימות, הקימו בעצמן משפחות מתפקדות ברמה כזו או אחרת, ושעל פי רוב הן גם מבוססות יותר כלכלית, עם אוכלוסיות קשות יום שאינן מתפקדות היטב. זהו מפגש בין תושבי שכונות שונות, לעיתים בין גילאים שונים, והוא אינו פשוט. ההבדל המרכזי שמשותף לכולם הוא בתפיסת ניהול החיים, ביחס לכסף וכו'.

למתנדבים קשה לקבל שהפערים כה גדולים ולראות שאנשים מתפקדים באופן כזה, להבינם, למצוא את מקומם בסיוע הדרוש ולהתמודד עמם. דרושה הכנה טובה יותר לנושא זה. הבדל תרבותי נוסף הוא בין התרבות שמנחה את הפרויקט, תרבות מערבית של מתן וקבלת עזרה על ידי זרים, ובין תרבויות שונות של קבוצות אוכלוסייה שונות. הדבר בלט ביותר במגזר הדרוזי. שם מדובר על ישובים קטנים, שפועלים במתכונת חמולתית. קשה מאד בתנאים הללו להכניס זוג לחיים הפרטיים של משפחה. כל הזוגות מכירים זה את זה. במקרה של דלית אל כרמל נדרשה, ואכן בוצעה, התאמה של שילוב זוגות מבין המשפחות בתהליך. לדבר זה יש יתרון שכן הוא מתאים לדרכי הפעולה של המקום – עזרה הדדית בתוך משפחות, אך יש בו קושי שכן קשה להבדיל מתי נגמרת העזרה הרגילה ומתי מתחיל בעצם הפרויקט. נציין שלמרות זאת, כל החיבורים שהצליחו לתפקד בדלית אל כרמל הם חיבורים **שאינם** מתוך המשפחה, כלומר, הפרויקט הצליח דווקא כאשר לא פעל על פי המודל של עזרה הדדית בתוך המשפחה. כך שבשלב זה, ובגלל מיעוט המידע, אנו ממליצים לבחון לעומק סוגיה זו.

על תכנית ההכשרה

מפגשי הכשרה והדרכה התקיימו רק בבאר שבע ובתל אביב. באזור הצפון התקיימו מפגשי תמיכה בודדים.

בשני הישובים התקיים קורס הכשרה. בבאר שבע קורס בן עשרה מפגשים ולאחריו שלושה מפגשי הכשרה נוספים, ובתל אביב קורס בן שלושה מפגשים ולאחריו פגישות קבוצות לאורך כל שנות הפעילות, וגם לאחר תומה.

בשני הישובים עסקו בהכרות עם גורמים מטפלים שונים, סוגיות טיפוליות ואתיות שונות וכן בהקמתה של קבוצת תמיכה פעילה לצורך הובלת ההתנדבות. התהליכים שהתפתחו בשתי הקבוצות שונים ביותר. ניתן לראות פרוט לעומק בנספחים העוסקים בבאר שבע ובתל אביב ובמסמך התורה שבהמשך.

על הרובד הארגוני בפרויקט

על ההתנהלות בין השותפים המובילים את הפרויקט

התנהלות הפרויקט ברובד הארצי וברובד היישובי הייתה איטית ביותר. היא לא תאמה את קצב ההתקדמות המתוכנן מראש ולא את המשאבים שעמדו לרשות הפרויקט. היא הוכתבה כולה על ידי קצב העבודה ודפוסי העבודה של הרשויות המקומיות ובכלל לא על ידי צרכי הפרויקט.

השותפים השונים לא דחפו את הפרויקט בכל המרץ בארגונים בהם הם חברים. סנקציות ודרישות לעמוד בתנאים ויעדים שעלו בוועדת ההיגוי נחו כלל משמעותיות ולא אפקטיביות אל מול השטח.

התכנית היא תכנית משותפת לשירות לילד ולנוער וליחידה להתנדבות במשרד הרווחה. לגופים אלו יש מקבילים בתוך הלשכות לשירותים חברתיים ביישובים. בפועל לא נוצרה שותפות

מתאימה בין שני הגופים השייכים שניהם למחלקת הרווחה. וזאת במיוחד בערים הגדולות (תל אביב ובאר שבע). לא שותפו, או לא השתתפו, רכזי ילד ונוער, ומרכזי ועדות תכנון, טיפול והערכה.

נתחיל בקשר המורכב שבין הרשויות המקומיות ובין מובילי הפרויקט. הרשויות המקומיות הן שותף מרכזי לתכנית. במסגרתן ממונות הרכזות העירוניות, מופנות משפחות, מגויסים מתנדבים ומתרחשת העבודה בפועל. נראה שהרשויות המקומיות לא התגייסו לפרויקט מצד אחד, ומן הצד השני, לא עמדה מולם תביעה המשכית ורציפה להתגייס. הרשויות פעלו כדרכן, על פי הקודים הארגוניים שלהן ולא הפנימו את הצרכים של הפרויקט החדש. בכל המקרים שיתוארו בהמשך היו "הבלחות" של ניסיונות ליצור שיתופי פעולה משמעותיים יותר, אולם לא נצפתה עבודה שיטתית והמשכית בכיוון זה. מובילי הפרויקט כיבדו, להערכתנו, יותר מדי את הרשויות המקומיות ואת דרכי התנהלותן ולא דרשו מהן שינויים והתאמות.

בשלוש מתוך ארבע הרשויות (למעט דלית אל כרמל), לא מונתה רכזת לפרויקט בתאריך היעד לתחילת עבודתו. בשתיים מהן לא מונתה רכזת גם חודשיים אחר כך.

לשם דוגמא, ניקח את תל אביב, ודווקא משום ששם נצפה תהליך מוצלח. בתל אביב גויסה רכזת במועד מאוחר יחסית. תאריך גיוס הרכזת נדחה לדברי הרשות בגלל היעדר חוזה חתום עם הפרויקט. בעיריית תל אביב קיימת, כפי שנמסר לנו, דרישה להעסיק בפרויקטים חדשים עובדים שעבדו בעבר בעירייה או שעובדים בה כעת. יותר מאוחר נמסר לנו מהעירייה שאין בעצם תנאי כזה. על רקע המצוקות התקציביות ניתן להבין דרישה זו. אולם כיוון שכך, גם חודשיים לאחר תאריך היעד לגיוס וכמעט שנה מיום המפגש המקדים, לא גויסה רכזת, שכן עד לאותו מועד רואיינו רק שלוש מועמדות שנמצאו כלא מתאימות (וזאת לדברי מנהל האגף לאחר מיון של מועמדות אחרות לפני ראיון). אנו ערים לכך שהפרויקט הינו פרויקט מיוחד. הוא דורש שילוב של כישורי עבודה סוציאלית, עבודה עם קבוצות, הבנה של מהותה של עבודה התנדבותית, מוכנות לעבוד בשעות אחר הצהריים וכישורי הנחיית קבוצות. ניתן להניח שאכן בהיסטוריה של עבודה בעיריית תל אביב יש רק ארבע עובדות עם רקע דומה אולם לא ניתן להניח שבכל אזור תל אביב לא ניתן היה למצוא עובדות בעלת כישורים מתאימים בזמן קצר יותר. חשוב לציין כי בסופו של התהליך, נבחרה, ללא ספק, ולדעת כל העוסקים בדבר, רכזת מתאימה ביותר לתפקיד, אולם הזמן שבזבז – בזבז לריק.

ניתן לשער כי אם הייתה מגיעה לעירייה תביעה ברורה מצד מובילי הפרויקט ודרישה, שבצידה סנקציה להפסיק את הפרויקט בעיר אם לא תמצא רכזת בזמן סביר, הדבר היה ניתן לביצוע. דוגמאות דומות היו גם בערים אחרות.

כאמור, גם ההתנהלות של מובילי הפרויקט אל מול הרשויות לא סייעה להאצת קצב ההתקדמות. אנשי השטח בתורם, חוו את הנהלת הפרויקט ככזו שאינה מעמידה דרישות, לא מטילה סנקציות, ובעצם, לא דורשת עמידה ביעדים. בועדות ההיגוי הועלו לאורך כל התקופה דרישות מן הסוג הזה, בעיקר על ידי נציגת המוסד לביטוח לאומי אולם השטח לא הפנימו.

משהתברר, למשל, שבעוספייה אין כל תפקוד של הפרויקט לאורך חודשים ארוכים (לאחר יציאת הרכזת לחופשת לידה) ואין גם צפי להתחדשות, כפי שקרה בדלית אל כרמל, לא נעשו מאמצים להפניית התקציב למקום אחר (למשל לפתיחה של ישוב חדש או לעיבוי התקציב של אחד הישובים הקיימים בתנאי לעיבוי העבודה). לא נעשו, ככל הידוע לנו, שום מאמצים למצוא פתרונות לתת שירות לאותן משפחות ולאותם מתנדבים שהקשר עמם החל בתקופת פעולתה של רכזת התכנית ולפני יציאתה לחופשת לידה.

ממד נוסף של קשיי הפעילות של הרשויות המקומיות הוא בהפניית מטופלים. הרשויות התקשו מאד להפנות מטופלים מתאימים לפרויקט. לאורך הדוח אנו מונים סיבות שונות ומגוונות לכך: העומס הרב שבו נתונים עובדי הרווחה שלא מותיר להם זמן להפנים את הדרישות ואת האפשרויות הגלומות בפרויקט זה, העובדה שעל פי רוב הרכזת אינה בעלת מעמד ניהולי בעירייה ואינה יכולה לאכוף הפניות, העובדה שיש רבים מבין אלו שמוגדרים כאוכלוסיית רווחה שאינם מתאימים לפרויקט (משפחות מרובות בעיות עמוקות מצד אחד, ומקבלות טיפול מן הצד השני ועוד).

לפרויקט מונתה מרכזת מקצועית ארצית, שהועסקה על ידי בית הספר המרכזי לעובדי רווחה של משרד הרווחה. תפקודה בתקופת הניסוי נפגע בשל שינוי במדיניות משרד הרווחה לגבי הפעלת בית הספר. עקב כך, עבודתה הופסקה והפרויקט נותר ללא מרכזת מקצועית.

מפקחי ילד ונוער במחוזות היו אמורים לבצע את משימות הפיקוח כלפי המחלקות לשירותים חברתיים. על פי דיווחי המשרד, הניסוי פעל בתקופה בה התרחשו שינויים ארציים מהותיים בעבודת השירות וזה הרקע לכך שהוקדשו פחות יחידות זמן מן הנדרש לנושא.

אולם לאורך כל הבעיות הללו ניתן לראות ש:

- א. הגורמים המובילים ברשויות המקומיות לא הפעילו את סמכותם באופן משמעותי או יצירתית כדי לקבל בכל זאת הפניות, אם באמצעים של סמכות – דרישה, למשל, מכל עובד/ת סוציאלית/ת להפנות משפחה מתאימה אחת, ומעקב של הממונים על ביצוע ההפניה – או בדרכים יצירתיות, כפי שבוצע לאחרונה, למשל, בתכנית 'הקף' בתל אביב – חברה עם טיפת חלב ביפו – שם יש ללא ספק אוכלוסייה של אמהות לילדים שהן לא בהכרח משפחות מרובות בעיות אבל עשויות להיות במצב של בידוד חברתי וצורך בסיוע של מתנדבים.
- ב. מובילי הפרויקט לא העמידו סנקציות מול הרשויות המקומיות להפנות מטופלים. ובהמשך:
- ג. מובילי הפרויקט לא קבלו את המלצות צוות ההערכה לשנות את החוזה עם הרשויות המקומיות או לפחות לדרוש מהן לממשו באופן תקיף.
- ד. מובילי הפרויקט, לפחות בשנה וחצי הראשונות, התנגדו לחיפוש מטופלים מחוץ לאוכלוסייה המוכרת לרשויות הרווחה. חלק ממובילי הפרויקט סבורים גם היום שאוכלוסיית הרווחה היא האוכלוסייה המתאימה לפרויקט. למרות ההתנגדות, צוות ההערכה הציע כבר בשלבים הראשונים לפנות לקבוצות ועמותות שנמצאות בקשרים עם אוכלוסיות מבודדות שאינן אוכלוסיות רווחה, כמו ארגוני עולים, משפחות שמישהו מהן נפגע באופן משמעותי ממחלה קשה, מפעילות אויב או כל דבר אחר. זאת בעקבות ההערכה

שאושה בשטח, שמשפחות רווחה יתקשו ברובן לקבל את ההתנדבות עקב ריבוי בעיותיהן, ואילו למתנדבים יהיה קשה "למצוא את הידיים והרגליים" בסבך הבעיות בעלות האופי הטיפולי, ועל כן יש סכנה לדעיכת הקשר. על פי רוב, הצעות אלה נדחו שוב ושוב, אף כי היו כמה ניסיונות שהובלו על ידי הרכוז (למשל הרכוז בבאר שבע) לפעול בכיוון זה, אך ניסיונות אלה לא צלחו. כאשר ניסו מאוחר יותר לפנות לאוכלוסיית העולים כבר היה מאוחר מדי שכן הסוכנות היהודית יצרה חיבור משמעותי עם גורמים שונים בעיר לשיתוף פעולה בנושא עולים, ואוכלוסיית העולים נסגרה כאוכלוסיית יעד בפני הפרויקט.

השותפים השונים הדגישו את החשיבות של עבודה עם אוכלוסיות רווחה גם בגלל השותפות הבסיסית עם משרד הרווחה, גם בגלל העיגון של מערכות מטפלות באוכלוסיות אלו וגם מסיבות אחרות. אם מקבלים טיעונים אלה אנו **מסכימים עם הערכתה של הרכוז הארצית, שמקומו של הפרויקט בשירות לילד ולנוער ולא ביחידות ההתנדבות, שכן יחידות ההתנדבות פחות בנויות לאופיו של הפרויקט, ואילו בשירות לילד ולנוער מכירים ומטפלים באוכלוסיות השונות. השאלה למי מתאים הפרויקט/מי קהל היעד של הפרויקט נשארה פתוחה, ולא קבלה תשובה מלאה במהלך הפרויקט בשל מיעוט המקרים.**

הפרויקט המשיך להתנהל בעצלתיים גם בהמשך. המשפחות בדלית אל כרמל למשל, תפקדו עד תום הפרויקט כמשפחות מתחילות בפרויקט, קורס ההכשרה בבאר שבע התחיל רק בחודש דצמבר 2003 ובתל אביב, כמו בשאר המקומות, לא הגיעו למכסת המשפחות המיועדת עד היום.

על ההתנהלות אל מול גורמים אחרים

ככל הידוע לנו לא נעשו מאמצים מיוחדים לקשור גורמים נוספים אל השותפים הקיימים לתוך הפרויקט. אמנם, לא הוגדרה מטרה מסוג זה ולא הועמדה בפני המפעילים ציפייה לכך, אך עם זאת, אנו סבורים שלאור הקושי שבו נתקלו המפעילים ברשויות המקומיות היה מקום לחשוב על פניה לשותפויות נוספות. בתקופה זו, שבה הסביבה מוצפת במגוון עצום של פרויקטים ובצד זה העובדים השונים מאוימים בנושאים של קיצוצים תקציביים, קשה מאד להטמיע פרויקט בלי ליצור סביבו מערכת מחויבויות רצינית. הרשויות לבדן קורסות ומתקשות לעמוד בהתחייבויות שלהן. כל שיתופי הפעולה עם עמותות גדולות וקטנות ועם שותפים בכירים אחרים, הופעלו, אם בכלל, על ידי הרכוז העירוניות והממונים עליהן ברשות. לא נעשתה עבודה מערכתית משמעותית לגיוסם, ואם כן, פירותיה לא נראים.

מיצוב הפרויקט והרחבת היריעה על רקע מורכבותו

בשל המתואר בסעיפים הקודמים, הפרויקט לא קיבל מיצוב משמעותי בישובים שבו הוא פועל וכמובן שלא בישובים אחרים, וכן לא במשרד הרווחה ולא ברשויות אחרות. כלים שונים למיצוב כמו ביצוע אירוע גדול ובולט, אמצעי שיווק ייחודיים ומעניינים, פרסום וכו' לא הופעלו. הפרויקט פורסם בישובים השונים בדרכים שונות, אולם כולן קונבנציונאליות בעיקרן והן שימשו לגיוס מתנדבים (מעטים), ולא לפרסום כולל. כאשר התברר שהפרסום אינו מצליח "הניב" כמות מתאימה של מתנדבים המתאימים לביצוע המשימה עצמה (למשל, זוגות ללא ילדים), לא נעשה ניסיון להשתמש במתנדבים שהציעו את עצמם לצרכים אחרים. למשל, נציגת המוסד

לביטוח לאומי הציעה לגייס מתנדבים שיכולים לתרום בתחומים של פרסום ושיווק על גווניהם השונים ולא דווקא כזוג מתנדבים מול משפחה. כאמור, אופציה זו לא מומשה.

הפרויקט הוא פרויקט מורכב וחדשני. קשה מאד להבינו לעומק. קושי זה בא לידי ביטוי בקושי לנסח מודעות גיוס שהן בנות הבנה, בקושי להסביר את הפרויקט לשותפים שונים ולמובילים. היינו עדים לפעילויות שיווק מעניינות מאד ויפות לעמותות שונות בבאר שבע שלאחריהן הסתבר שבכל זאת אנשי העמותות לא הבינו את הפרויקט עד תום. כיוון שכך, קשה לאחרים לעזור לרכזת הפרויקט לגייס מתנדבים/ משפחות או תודעה ציבורית.

המבנה הארגוני המתאים לפרויקט

המבנה הארגוני של הפרויקט, כפרויקט שמתקיים בתוך יחידת ההתנדבות במחלקת רווחה של רשות מקומית הוא מורכב ולא תמיד מתאים. את הקושי שכרוך בעבודה ביחידות ההתנדבות העלנו במקום אחר. עיריית תל אביב היא דוגמא טובה לקושי במבנה הארגוני בגלל שהיא זו שיזמה, כנראה, את הפרויקט מלכתחילה, ואף על פי שיזמה אותו, לא הצליחה להכילו. המבנה הארגוני מתקשה מאד להכיל את הפרויקט בתל אביב. גודלה של העירייה, ריבוי בעלי תפקידים, ריבוי אחראים וריבוי משימות אחרות גרם באופן מוקצן לתופעות, שהיו גם מנת חלקם של מקומות אחרים, קטנים יותר – מטה השליטה של הרשות המקומית לא הצליח להתארגן לקצב חייו של פרויקט חדש וחדשני שיחיי המדף שלו מוגבלים. לא נמצא מי שייתן לפרויקט דחיפה מיוחדת וישימו במקום תחרותי מול שאר הפרויקטים.

הטמעה ועבודה לטווח הרחוק

על פי רוב, בפרויקטים חדשניים, שמופעלים במתכונת חלוצית, ובמיוחד כאלו שמובלים על ידי המוסד לביטוח לאומי, האנשים המובילים את הפרויקט מקדישים תקופת זמן למאמצי העברה והטמעה, היינו, העברה מסודרת של הפרויקט לעבודה על ידי כוחות מקומיים, או גיוס כספים להמשך עבודה, על מנת שהידע שנצבר בו לא ילך לאיבוד וימשיך לשרת את העיר בכדי שהאוכלוסיות הנהנות הרוצות בכך, יוכלו להמשיך וליהנות ממנו. במקרה זה מעורבת אוכלוסייה חשובה נוספת – אוכלוסיית המתנדבים – שגויסה, הועצמה ובחלק מהמקרים גם רוצה לעבוד בהמשך. חבל שלא לנצל אוכלוסייה זו.

עד לחודש לפני סיום הפרויקט, לא נעשו, ככל הידוע לנו, כל מאמצים לחשוב על המשך קליטת הפרויקט ברשויות המקומיות לאחר סיום העבודה, ומסיבה זו גם לא נעשים מאמצים לקלוט משפחות חדשות לתכנית בשלב זה, למעט בבאר-שבע שבה מדווח על ניסיונות לקלוט משפחות חדשות ומתנדבים חדשים גם היום כשהרכזת עובדת כמתנדבת. על פי דיווח אנשי המקום, מתבצעים ניסיונות שונים להחדיר את הפרויקט למודעות שירותי הרווחה ושירותים נוספים בעיר. אך לא התקבלו החלטות בעניין זה בוועדת ההיגוי האחרונה שהתקיימה בישוב וגם לא בוועדה הארצית, גם שם המגמה היא להמליץ לעובדת הסוציאלית האחראית להמשיך את הקשר. **בבאר שבע** רכזת התכנית שהתפטרה מתפקידה כחודשיים לפני סיום הפרויקט ממשיכה במעקב כמתנדבת. לפי דיווחי **מחלקת הרווחה** בבאר שבע נעשות גם היום בתום הפרויקט פעולות שיווק וניסיון לגייס מתנדבים ומשפחות נעזרות. הרכזת פועלת עדיין במחלקה לשירותים חברתיים כדי ליצור קשר ישיר עם העובדים.

על פי התכנית המקורית בכל שלושת הישובים העובדים הסוציאליים ימשיכו ללוות את המשפחות, ובבאר שבע הבטיחה הרכזת ללוותן בנוסף בהתנדבות. להערכתנו מספר חיבורים בתל אביב ובדלית אל כרמל ואחד בבאר שבע ימשיכו לפעול, אולי עם בקרה חלקית של העובדת הסוציאלית ולא ברור לכמה זמן. די ודאי להניח שבתנאים הללו לא יצמחו חיבורים חדשים.

בחודש האחרון ביוזמה של המתנדבים בתל אביב הובא נושא זה לדיון. הפתרון שהוצע למתנדבים עוד קודם הוא שהעובדים הסוציאליים ימשיכו להפעיל את המתנדבים. אולם פתרון זה אינו ריאלי לאור העובדה שלא נעשתה כל עבודת הכשרה והכנה עם אותם עובדים ולאור חוסר שיתוף הפעולה במקום.

בעקבות פניית המתנדבים פנה משרד הרווחה לעיריית תל אביב בבקשה למצוא מסגרת תקציבית להמשך העבודה עם קבוצת המתנדבים, שהיא קבוצה יוצאת דופן, שקבלה הכשרה וגיוס משמעותיים במשך התקופה. העירייה מצידה דווחה שתתקשה לעמוד בכך. אין לנו מידע היכן עומד עניין זה.

דיון והמלצות

תשובות מרוכזות לשאלות ההערכה

על מנת שלא להלאות בדיון, נציג בסעיף זה, את הדיון בהתאם לשאלות עליהן נדרשנו להשיב במפרט להגשת הערכה זו נדרשנו להשיב במהלך העבודה. בסעיף הבא נציג את הדיון לאור ההמלצות.

להלן התייחסויותינו המתומצתות שכן עיקר התייחסויות מופיעות לעיל:

1. מטרות התכנית ומידת השגתן

נראה כי מטרות התכנית הובהרו במידה חלקית בלבד עם ההתקדמות בפרויקט וכיוון שכך הבנת הרציונאל שעומד מאחוריו הייתה קשה גם לשטח, גם לעמיתים, וגם למפעילים עצמם. כיוון שכך, מידת השגת המטרות מצומצמת מאד. היא תקפה רק בקרב מספר מצומצם של נעזרים ויצירת מנגנון קטן של מתנדבים שלא סביר שיוכל להמשיך לפעול בפרויקט דומה. הסיבות לכך פורטו בהרחבה במהלך הדוח.

2. תוצרים ישירים של התכנית

נראה שעבור המשפחות הנהנות התכנית בהחלט יצרה, כמתוכנן, רשת קשרים לא פורמאליים אולם לא ניכר שהתכנית יצרה אפשרות לבניה של רשת תמיכה פורמאלית כפי שמתבקש (צריכה עצמאית של שירותים בקהילה). התכנית עזרה באופן מוגבל למלא צרכים רגשיים, פיזיים וקוגניטיביים של ילדים, ובמיוחד הדגימה את האפשרות לעשות זאת, אך למיטב ידיעתנו, (מתוך שיחות עם המרואיינים) לא עזרה למנוע הוצאת ילדים מן הבית. התכנית סייעה בהחלט בהתמודדות עם קשיים משפחתיים, זוגיים ואל מול הילדים, במשפחות בהן היא פעלה, ותרמה למתנדבים שבצעו אותה הן בתחום של הרחבת הידע והן בתחום של יצירת זיקה. ממצאים אלו הלימים עם הפוטנציאל הגלום בעבודה זו כפי שעולה מן המאמרים השונים המוצגים בתחילתו של דו"ח זה. (Kulik, 2002; Allgood, Crane and Agee, 1997; Simons, 1993).

אמנם, בפרק הבא תוצג בהרחבה התורה שהחלה להתגבש במהלך הפרויקט, אולם עקרה של עבודה זו בוצע במנותק מפעילות הפרויקט. הידע הרחב שצברו השותפים השונים להפעלת התכנית נותר פרטי, לא הומשג ולא הוכלל ולכן לא נראה שניתן יהיה לעשות בו שימוש בהמשך. הפרויקט לא מוצב באופן טוב ברשויות המקומיות ולא סייע בהטמעה של מתכונת עבודה כגון זו באף לא אחת מן הרשויות המקומיות. אין גורמים מקומיים שייקחו על עצמם המשך פעילות של התכנית עם יציאתה.

ממצאים אלו הלימים עם הקשיים השונים שעולים במאמרים שונים שעוסקים בתחומים דומים (רבין, ברנע, רוזנברג וסנס, 1989).

3. מבנה וארגון, תכנים ותהליכי ביצוע

כל אלו מפורטים בהרחבה בדוח. בפרק הדין בתורה יש התייחסויות ממוקדות לכך.

המסקנה המרכזית שעולה מתוך מחקר זה היא שבמקרים של עבודה כה חדשנית, ובמיוחד במקרים בהם עוסקים בשילוב של עבודת מתנדבים עם עבודת הרשויות, יש חשיבות לבנייתה של מעטפת ארגונית שיכולה בטווח הקצר ובטווח הרחוק להכיל את הפרויקט על מרכיביו השונים. מעטפת כזו דורשת להערכתנו יצירת חוזה שותפות ברור בין השותפים השונים לעשייה, אותם שותפים פעילים (כגון רכזים, מנהלי יחידות) אך גם אותם שותפים פעילים פחות שתרומתם ניכרת (כמו ראשי אגפים ברשויות, נציגי המשרדים השותפים), כמו כן חשוב שמובילי התכנית בשטח יקחו על עצמם בנייה של תכנית התערבות בעלת שלבים ברורים.

המלצות משותפות לרובד הארגוני/מערכתי ולכלל הישובים

בדוח הביניים האחרון (מחודש אוגוסט 2004) המלצנו לקבל באופן מיידי החלטה אסטרטגית ביחס להמשך הפרויקט לטווח הקצר ולטווח הארוך, וליצור פתרונות דיפרנציאליים לישובים השונים. להערכתנו, לא היה מקום להמשיך בהיקף המתוכנן בבאר שבע שבה היקף הפעילות מצומצם ביותר. יש מקום לחקור לעומק את המתרחש בדלית אל כרמל ולבדוק עד כמה הפעילות שם אכן "תפסה מקום" ומתאימה באופן כללי לפרויקט. אנו סבורים כי בתל אביב יש מקום להמשיך בפעילות, אולם בכל המקרים ובכל היישובים שבהם ממשיכים לעבוד עם משפחות, חשוב להתחיל לדבר באופן מהותי יותר על תהליכי העברת הפרויקט לאחר מכן.

לצערנו לא ניתן היום להמליץ על אימוץ של הפרויקט בעתיד, ולא משום שעקרונית הוא רע, אלא משום שלא פותחו היום די כלים אופרטיביים להפעלתו ודי מבנים ארגוניים שבתוכם הוא יכול לפעול. כמו כן, ריבוי הבעיות הארגוניות וחוסר ההתגייסות הארגוני לא אפשר להעמיד למבחן את שאלת הישימות הממשית של הפרויקט בשטח. כיוון שממילא קשה לעבוד עם מתנדבים לאורך זמן, עם זוגות, ועם גברים מתנדבים, הרי שממילא יש קשיים מובנים, העובדה שלא נבנתה מעטפת ארגונית לא אפשרה לבדוק אופציות ממשיות ליישום.

מומלץ מאד להמשיך הפרויקט בעיריית תל אביב באמצעות הקצאת מספר שעות חודשיות לרכזת מלווה, שכן בהשקעה מועטה ניתן לשמר הישג משמעותי.

אם בעתיד יהיה רצון במקום כלשהו להפעיל את הפרויקט, חשוב יהיה לעמוד על הנקודות הבאות:

- גיוס מקדים של כל הנוגעים בדבר לדבר, התחייבות ברורה, הגדרה של קריטריונים ושל "תחנות יציאה";
- הפעלה מתוך יחידות ילד ונוער ולא מתוך יחידות ההתנדבות בלשכות לשירותים חברתיים;
- הובלה על ידי רכזים מחויבים ביותר לנושא, בעלי רקע בתחום ההתנדבות, העבודה הקבוצתית והטיפול;
- עבודה על פי הכתוב במסמך התורה המצורף לדוח זה.

המלצות מפקחת ארצית קהילה (המלצות נוספות שלה מופיעות לאורך הטקסט):

• **תוכן המפגשים:** תוכן המפגשים יכול להיות מגוון ואינו חייב להיות ורבאלי. בתכניות שונות נמצא שתכנים התערבותיים חווייתיים, גם אם לא הומשגו מילולית, משיגים תוצאות בשיפור הקשר בין ההורים והילדים. לכן מוצע שלמתנדבים יומלץ ליזום תכנים מסוג זה: משחקים, טיול בפארק וכו'. מהדוח עולה שהתערבויות מסוג זה הצליחו. אנו ממליצים לעיין במסמך התורה בנושא זה.

• **תהליך שינוי:** בהכשרת המתנדבים חשוב להכניס למצב שאנו מצפים לתהליך שינוי הדרגתי ואיטי ולא למהפכות טוטאליות, וזאת כדי למנוע אכזבות. הורים שהתחילו לשחק עם הילדים ולקרוא להם סיפור – זה הישג אדיר. מהדוח עולה שדווקא המשפחות הנעזרות תפסו זאת יותר באופן זה.

• **שעות ביקור קבועות וידועות לנעזרים:** הגדרת שעות קבועות היא חלק חשוב בחוזה ומבטאת כבוד לנעזרים כבני אדם.

והמלצות נוספות:

• **יש לשכלל את בניית התורה של התכנית** בהתייחס לכל הפרמטרים שנמצאו רלוונטיים וחסרים: מטרה, תפקידים, דרכי פעולה, תפקיד הגבר, התנדבות בכלל וכו'. ובמיוחד, יש לתת מענה לשאלה: מה עושים אחרי שלב הכניסה. שלב הכניסה מטופל כראוי והוא כולל הכרות והתקשירות, אולם גם אם מצליחים לצלוח שלב קשה זה, הרי שכעבור חודשיים שלושה נתקלים בקשיים רבים, ובמיוחד בסכנה של תחושת ריקנות ו"הליכה לאיבוד", אשר גורמים לרצון לפרק את הקשר. ועל פי זאת מומלץ:

• **לתת למתנדבים כלים ברורים יותר לעבודה בשטח:** התמקדות בתכנים שנוגעים למהות ההתנדבות בכלל, כלים להתנהלות כמתנדב במשפחות מבודדות – כיצד לבנות קשר בין שני הזוגות, גבולות ההתנדבות (מה אפשרי/נכון ומה לא להתנהלות בין הזוגות), קבלת שוני תרבותי/התנהגותי מזה שאליו רגילים המתנדבים וכו'. דוגמא לכך ניתן היה לראות אצל אחד מהזוגות המתנדבים שבכל ביקור דאג להביא איתו מתנות לילדי המשפחה (צעצועים, נייר וצבעים) ושהתנהלות של בני הזוג (בעיקר האישה) נהג לעשות את הדברים במקום בני הזוג הנעזרים, כגון, טיפול בחשבונות, השגת מצרכים וציוד לבית, שליחת מכתבים לגורמים רשמיים ועוד. לאחר עבודה ממושכת יחד עם רכזת הפרויקט הצליחה המתנדבת להבין כי העשייה במקום המשפחה, אינה מקדמת את האישה הנהנית, והתחילה עבודה שמתמקדת יותר בתמיכה וייעוץ שנותנת המתנדבת לאישה (למשל הזמנה להשתתף בסדר פסח יחד עם הזוג המתנדב, במקביל לדאגה שהאישה תיצור קשר עם גורמים שונים בקהילה שיוכלו לספק למשפחה מצרכים).

אחד הכלים החשובים ביותר הוא **שפה מדויקת להסברת הפרויקט.**

• **להגדיר באופן ברור יותר את תפקיד המתנדב בפרויקט ובה בעת לאפשר גמישות ומקום להתאמה אישית של פעילות מתנדבים למשפחה, כפי שנעשה ברוב המקרים.** קורס ההכשרה הראשון, והפעלת התכנית בכלל, מהווה מקור ללמידה עבור התנסויות דומות בעתיד. העובדה שהגדרת התפקיד נעשתה לפני שרוב הזוגות התנסו במפגש עם המשפחה הנהנית, הובילה להגדרה רחבה מדי עבור המתנדבים, כמו שניתן לראות בהגדרה שהועלתה במהלך ועדת ההיגוי הארצית באפריל 2003: "תכנית שאמורה להעניק תמיכה ויעוץ, לא טיפול, למשפחות מתקשות".

במשך פעילות הפרויקט היה אפשר לזהות הבדלים ברורים בין המשפחות הנהנות, מה שהשפיע על התנהלותם המוצלחת של המתנדבים במשפחות השונות שפיתחו מודלים שונים בהתאם למשפחה איתה היו בקשר ולתפיסתם את תפקיד המתנדב. נמצאו מספר קווים משותפים לפעילות המתנדבים השונים, כאשר המרכזי בהם הוא תפקיד ה"מטפל" (השכיח בבאר שבע וקיים גם בתל אביב, אם כי שם הייתה יותר בקרה על הנושא). כל אחד מהזוגות ניסה לכוון את פעילותו למתן סיוע למשפחה דרך ניסיון לפתור בעיה אחת אותה זיהו כמרכזית, לאחר המפגשים הראשונים. על פי ההגדרה המובאת לעיל, המתנדב אינו אמור למלא פונקציה זו, ולכן יש להדגיש את ההבחנה בין פונקציה טיפולית ופונקציה תומכת בנוגע למתנדבים. מתוך שיחות עם המתנדבים והמשפחות, עולה כי המשפחה רואה את המתנדב כפונקציה טיפולית נוספת, ולכן חשוב להדגיש גם עבור הנהנים כי המתנדבים אינם ממלאים פונקציה כזו, ויש להנחות את המתנדבים כך שתהיה אבחנה בינם לבין פונקציות טיפוליות אחרות שבאות במגע עם המשפחה.

תפקיד שכיח נוסף, הוא תפקיד ה"חבר". אולם תפקיד זה מעלה דילמות שונות, ובמיוחד – איזה מן חברות זו אם לא מבליס ביחד ואם יש בה הבחנה כל כך מוגדרת בין השותפים השונים? הגדרה זו נמצאה במחקר כמבלבלת.

היום, לאחר כמעט שנה של פעילות, קשה למצוא הגדרה אחת כוללת לתפקיד המתנדב כיוון שהחיבורים הקיימים בעלי אופי שונה. עם זאת, יש יותר ידע שמאפשר מיקוד והבהרה אם הצוות יהיה מוכן להיכנס לתהליך כזה.

חשוב לציין כי למרות האופי הטיפולי, הצליחו להיווצר, ברוב המקרים ששרדו, יחסים קרובים ופתוחים, גם זוגות המתנדבים וגם המשפחות הנהנות מרגישים נוח לשתף ולהגיב בנוגע לדברים שונים. ישנה חשיבות רבה לתחושת הנוחות שנוצרה בין הזוגות, מה שניתן ללמוד מתוך דבריה של אחת מהנשים הנהנות, ביחס לסיבה אפשרית לכישלון החיבור: *"...אף פעם לא הייתה בינינו התאמה. לא הייתה פתיחות. כל הזמן הם אמרו לנו- זה מוקדם לדבר על זה...אני רגילה לדבר על הכל, אני פתוחה והם לא, אז לא היה לי חשק לדבר איתם..."*.

יש כאמור גם הרבה הכרת תודה והבנה של החשיבות מצד הנעזרים ששרדו בתכנית.

• **יצירת תכנית עבודה פר משפחה:** חשוב ליצור תוכנית עבודה של המתנדבים יחד עם המשפחה והגורם המקצועי המטפל (למשל עובדת סוציאלית המשפחה). התכנית צריכה להיות מקיפה מצד אחד, ומצד שני ממוקדת ביעדים ובמטרות ממוקדות. תכנית מעין זו לא רק שתתאפשר במידה ויהיה שיתוף פעולה אמיתי ולא פעולה מתוך חשש שיבקרו את הפעולה של הגורם המקצועי, אלא תוכל ליצור מקור תמיכה אמיתי ורחב עבור הזוג הנהנה, ומחויבות של אותו גוף אל הפרויקט (הוא חלק ממנו ולכן מידת ההצלחה שלו, הופכת ליותר משמעותית). על פי המלצתה של המפקחת הארצית, חשוב מאד שהתכנית תכלול את הנושא של חלוקת המפגשים: אילו מפגשים מתקיימים ברביעייה ואילו בזוגות, באילו משתתפים הילדים ובאילו לא. כדאי להתחיל בתדירות גבוהה יותר של מפגשים ברביעייה ולהפחיתם עם הזמן.

דוגמאות למיקוד אפשרי:

אחד המיקודים הרלוונטי ביותר הוא ביחס לנושא הכספי: איך מתכננים משק בית, איך מקבלים החלטות תקציביות משפחתיות וכו'. מיקוד זה הינו רלוונטי שכן הוא מאפשר מצד אחד כניסה טובה יותר של הגברים, שכן שם הם חשים בעלי ידע מצד אחד, והגברים הנעזרים מוכנים לדיאלוג זה מן הצד השני. אולם ניתן, כאמור, לחשוב על מיקודים רבים ושונים בהתאם לבעיות למשל, מיקוד בבעיות. **נדגיש כי ממצא זה נכון במשפחות שאנו בדקנו. ברור שיש משפחות רבות שדווקא האישה יכולה לקדם בהן נושאים אלו.**

מיקוד חשוב נוסף מתייחס להיבט של הילדים. זהו מיקוד מרכזי שכן הוא נמצא במנדט המרכזי של השירות לילד ולנוער: למרות שבשלבם הראשוניים משפחות רבות נמנעו מלשלב את הילדים בתהליך העבודה, וזאת על רקע הקושי ליצור קשר בין ארבעה מבוגרים, ואולי גם מסיבות אחרות. אולם נמצא ששילובם של ילדים בעבודה הוא חשוב ביותר. מעבר לעובדה שהם אוכלוסיית יעד לתכנית, נראה ששילוב ילדים מצליח לגייס את המבוגרים משני הצדדים, למתנדבים יש מה לתרום בתחום זה רק מתוקף היותם הורים מנוסים, גם אם אינם אנשי מקצוע, ולנעזרים קל יותר לקבל. בהתאם גם הפירות מהירים יותר כשמדובר על עבודה מול הילדים.

• **מודל ההנחיה בזוג ועבודה של גברים**: המודל של הנחיה בזוג, הוא מודל מעניין שאכן עונה לצורך אמיתי ויכול לשמש כמודל להתנהלות של בני הזוג כיחידה אחת, או כשני בודדים, בהתאם למצב שנוצר. החיים כזוג, יוצרים מודלים שונים של התנהגות זוגית שבמידה והתקשורת והיחסים הם "תקינים", מודלים אלה מתייחסים לייחודו של כל אחד מבני הזוג. אולם מודלים אלה, שהופכים למציאות של בני הזוג, הופכים במידה מסוימת ל"לא מודעים". המפגש עם זוג נוסף שהוא שונה מבחינות רבות ויש לו, על פי רוב, גם בעיות זוגיות שונות, חשוב שיביא את בני הזוג המתנדב לבחינה מחודשת של התנהלותם ולחשיבה מוקדמת שצריכה להיעשות לפני ותוך כדי המפגשים המשותפים עם הזוג הנהנה. ההנחיה בצמד, מהווה מודל לבחינה מחודשת זו – דרכי התנהלות במידה ובני הזוג לא חולקים את אותה דעה או השקפה על מצב שבו הם נתקלים, האפשרות לתת מקום לכל אחד מבני הזוג להתבטא ועוד. מודל זה חשוב בעיקר לאור הרציונאל של הפרויקט, שהתפתח בין היתר כתוצאה מחוסר איזון זוגי שנוצר עם עבודה עם בן זוג אחד.

ברובד הארגוני:

• **יצירת שיתופי פעולה עירוניים הינה משמעותית וקריטית להצלחת הפרויקט** – הגוף המרכזי כיום הוא מחלקת הרווחה. שיתוף הפעולה יכול להתקיים עם גופים ציבוריים אחרים [משרד הקליטה, משרד הבריאות, הביטוח הלאומי (לשכות התעסוקה), טיפות חלב, מחלקת החינוך בעיר- חינוך מיוחד ועוד]. אנו מציעים ששיתוף הפעולה יתמקד בגורם מסוים בכל מקום או בכל תקופה. כלומר, שיתוף פעולה עם גורם אחד שיהווה מאגר רחב של משפחות נהנות, דבר שהוא קריטי ליצירה של פעולה, יכול להיות שבלעדיות של הפרויקט כלפי גוף אחד תיצור מחויבות רבה יותר של אנשי המקצוע אליו.

• **תמיכה מקצועית לרכזת העירונית** – חשוב שתהיה תמיכה מקצועית שוטפת ועקבית, שתהיה כתובת ממשית עבור כל אחת מהרכזות, בעיקר בשלבי פיתוח הפרויקט והשרשתו בכל ישוב, שלב בו התגלו קשיים ודילמות רבות, אשר חלקן נותרו ללא מענה. כאמור, בשנה זו בעוד שהרכזות של תל אביב דווחה שנתרמה רבות מהעבודה עם הרכזות הארציות, הרי שהרכזות של באר שבע דווחה שלא נתרמה מאחר שהרכזות הארציות לא הגיעה כמעט למפגשים עמה בבאר שבע.

• **התגמשות כלפי המטרות** – הפרויקט מגדיר מספר תנאים באופן גורף, אולם בפועל, היו התגמשויות רבות, חלקן חשובות ביותר, ואחרות שמעמידות בסימן שאלה את מהותן. חשוב להגדיר אילו התגמשויות "מותרות" במסגרת הפרויקט. גם נושא זה לא נדון לעומקו. הפרויקט מיועד לזוגות, שאם לא כן, הרי שיש את פרויקט 'הקן'. אולם המצב בשטח מראה דברים שונים, במגזר הדרוזי קשה עוד יותר מאשר בשאר המגזרים לשלב גברים. גם פרויקט שמתחיל כעבודה של זוג מול זוג נתקל בבעיות כמו יציאה למילואים של הגבר, אשפוז של אחד ההורים או נטישה של הגבר את הבית. בכל מקרה כזה חשוב להגדיר מהו תפקידו של הגבר (או האישה המתנדבים) לאור השינוי בתפקיד, ואיך ניתן להמשיך ולעבוד, שכן הזוג המתנדב מוכר למשפחה וחבל ליצור מצב שבו המשפחה תחוה אבדן נוסף.

• **אוכלוסיית היעד** – לגברים הצעירים שבחבורת המתנדבים קשה יותר להבין את המשימה, ובמיוחד כיום, כשהיא עדיין עמומה, ולהתחבר אליה ולקצב הטיפולי הדרוש. דווקא היום ניתן לנצל את הידע שנרכש ולהמשיגה טוב יותר.

מסמך התורה

מקורות

פרק זה נכתב על בסיס:

- א. מסמך התורה שכתבה נורית שנון, רכזת פרויקט הקן-זוגות בתל אביב;
- ב. מסמך התורה שכתבה פדיה חורי, רכזת פרויקט הקן-זוגות בדלית אל כרמל;
- ג. שיחות בועדות היגוי ומסרים שהעבירה הרכזת הארצית לרכזות האזוריות לפי ידעתנו (אין מידע מלא);
- ד. הערכת העומק שהתבצעה לאורך התקופה בבאר שבע, תל אביב, דלית אל כרמל ועוספייה וממצאי הערכה;
- ה. כמו כן נעשה שימוש במסמך סיכום שכתבה ציפי גולדן, רכזת פרויקט הקן-זוגות באר שבע.

הפרק מסמן קווי מתאר כללים, והוא יכול לקבל תוקף של "תורה" רק לאחר דיונים וקבלת החלטות בועדות ההיגוי הרלוונטיות ורק לאחר התנסות בשטח, חזרה ושכלול שלו.

מרכיבי התכנית

תהליך מקביל של למידת התכנית ושיווקה – חשיפתה לגורמים הרלוונטיים

מיקוד – חשוב להגדיר מטרות וקהל יעד ברור לפרויקט. מומלץ שההגדרה תצא מתוך התכנית הכתובה ותשתכלל בדיאלוג עם אנשי עובדי הלשכות בכל ישוב.

החלטה על אוכלוסיית היעד שבה מתמקדים בשלב הנוכחי (בעיר גדולה אפשר להתמקד ברובע כזה או אחר, בצוות כזה או אחר ובכל הישובים באוכלוסיות יעד ספציפיות יותר כמו אוכלוסיית הבאים לטיפות חלב, אוכלוסיית עולים וכולי).

חשוב שתהליך זה יומשג וילווה ברציונאל ברור ולא מקרי (רציונאל ברור כדוגמת זה שהוצג בתל אביב).

גיוס הרובד העירוני הבכיר באמצעות בעל תפקיד בכיר ברשות – הכרות, חוזה והגדרת מחויבויות של שני הצדדים. שיווק התכנית צריך להיעשות במחזוריות ולאורך כל זמן הפעילות.

- מפגשים עם רכזות ותיקות בתכנית הקן או הקן-זוגות;
 - מפגשים עם נציגי ארגונים ועמותות לצורך הכרות (ראה פרוט בסעיף הגיוס);
 - פגישות עם בעלי תפקידים מקבילים ברשות – ראשי צוות המחלקה לשירותים חברתיים, רכזות הטיפול בילד ונוער, רכזת ועדת החלטה, רכזות התנדבות.
- וזאת באמצעות:

- מפגשים קבוצתיים עם קבוצות עובדים ;
- ישיבות פרטניות עם העובדות הסוציאליות ;
- פרסום וחשיפה בעיתון המועצה המקומית.

מטרת הפגישות

- להביא לידיעתן את דבר קיומו של הפרויקט החדש תוך חידוד ההבדלים בינו ובין תכנית הקן ;
- לקבל המלצות ועזרה בתיווך לאנשי קשר נוספים מרכזיים בתוך המערך של מינהל הרווחה בעיר ;
- לקבל את דעתן לגבי דרכי פעולה רצויות להשגת מירב התוצאות באיתור זוגות מתנדבים ובאיתור משפחות ;
- להכיר את המרכיבים והמאפיינים השונים של פעילות הרווחה בעיר ושל התושבים ;
- מעבר מפריסה אגפית לפריסה דרך הלשכות ובהמשך לפריסה צוותית.

גיוס משפחות ומתנדבים

- לפני היציאה לתהליך הפרסום חשוב לבצע שני שלבים מרכזיים :
- **ניסוח המסר באופן ברור, בהיר וישיר, משימה לא פשוטה בפרויקט כה מורכב.**
- **המשגת מאפייני המשתתפים המתאימים להיות אוכלוסיית יעד לתכנית (ראה פרוט בהמשך).**

1. בנוסף על המשפחות שיאותרו במסגרת הפעילות בסעיף הראשון - **מפגשים עם נציגי ארגונים ועמותות לצורך גיוס מתנדבים ומשפחות :**

- א. בתוך מינהל הרווחה או בלשכה לשירותים חברתיים, מחלקת החינוך ובריאות הציבור – צוותי מנהל הרווחה בעיר, גרומים הנותנים טיפול ושרות ספציפי ומרכזים אחרים שבהם ניתן לקבל נגישות לאוכלוסיות היעד המתאימות (כמו תחנות לטיפול בסמים, טיפות חלב, אגודות לקידום החינוך, שרות פסיכולוגי וכו').
- ב. מחוץ למנהל הרווחה ובמיוחד ארגוני התנדבות שונים, (כמו עמותות לעולים, ארגוני נשים, ארגונים שונים לתמיכה ולסיוע, ארגוני גמלאים (למציאת מתנדבים), ארגונים עסקיים שיש להם פעילות למען הקהילה וכו').

2. **פניה למתנדבים פעילים בשוב** בעבר או בהווה על פי המלצות רכזי ההתנדבות.

3. פרסום

הרכזות הפעילו ערוצי פרסום מגוונים :

פרסום בעיתונות

- "מודעות כתבה" ללא תשלום במקומונים ;
- מודעות בתשלום במסגרת עיתונות הערב והמקומונים אם כחלק מפרסום של פעילויות התנדבות אחרות בעיר ואם בנפרד ;

'פליירים' ומודעות במקומות שיש בהם פעילות שוקקת של אוכלוסייה שמתאימה להתנדבות (ארגוני עבודה, מרכזים שכונתיים בשכונות מבוססות, מרכזי ספורט ובילוי וכולי). תליית הפליירים מותנית כמובן בסיכום מראש עם האחראיים במקום ; שיווק אינדיבידואלי לתושבי הישוב באמצעות קשרים אישיים והכרות קודמת של הרכזת ושל עובדים אחרים ;

פרסום בעיתונות פנימית של המועצה ;

מכתבים ופליירים לעובדי רווחה ;

תכנית רדיו אזורי / ארצי

ועלו אופציות נוספות שלא יצאו אל הפועל :

כתבות בעיתונות שלא במסגרת מודעה – בפעילות זו עלה קושי מרכזי שכן הכתבים הפוטנציאליים בקשו לחשוף משפחה נעזרת לצורך כך, בקשה שאין שום אפשרות להיעתר אליה כמובן.

פרסום ברדיו ובטלוויזיה מקומית וארצית – קושי כנזכר למעלה.

פרסום בשלטי חוצות של הרשות המקומית.

פרסום במסגרת האינטרנט באופן ממוסד – בתוך אחד האתרים למשל, או באופן לא פורמאלי באמצעות השתתפות בקבוצות דיון ובפורומים לנושא התנדבות/משפחות (למשל של העיתון "להיות הורים").

פרסום ממוקד בקרב מובטלים שמתאימים לפעול בתחום.

מתוך הניסיון :

בעיר ת"א הפרסום בעיתונות נמצא כמקור הטוב והפורה מבין כולם לגיוס מתנדבים.

המשפחות הפונות להתנדבות

על פי רוב הגיעו פניות מנשים. בהרבה מקרים נטען שלבעל אין זמן.

בדיקות ראשוניות שיש לעשות :

בדיקת המוכנות לביצוע המשימה בזוג ;

מידת הפניות שיש לכל אחד מבני הזוג ולזוג יחד לצורך הפרויקט, בכלל זה הסכמה להשתתפות בהכשרה מקצועית שתסייע להם בתהליך ההתנדבות עצמו. יש חשיבות בהקשר זה לפניות משותפת באותם מועדים של בני הזוג גם לצורך העבודה וגם לצורך ההכשרה. חלק מהותי בהכשרה הוא עבודה עם הזוג כיחידה זוגית.

בדיקת ההתאמה לביצוע המשימה העיקרית של הפרויקט (התנדבות של זוג מול זוג) ובמקרה שאינם מתאימים לבדוק את התאמתם לביצוע משימה אחרת עבור הפרויקט כמו: פרסום, שיווק, הפצה, אינטרנט וכו'.

המשך הקשר :

שמירה על קשר טלפוני עם הזוג ;

בקור בבית הזוג ;

ליווי הזוג בתהליך קבלת ההחלטה תוך הפגנת סבלנות, תמיכה וקבלה ללא קשר להחלטה שתקבל ;

פגישות קבוצתיות ופגישות פרטניות עם הזוג כחלק מהקשר שיש לקיים אתם.

יצירת חוזה עם המשפחות הפונות להתנדבות:

אנו ממליצים לקבל את החוזה שבוצע בתל אביב – דרישת התחייבות לשנת עבודה עם אפשרות מרחב לשינויים.

חשוב שהמתנדבים ירגישו טוב בקשר החדש, שירגישו שהמשפחה מתאימה להם ושיש להם רצון להמשיך להיפגש עמם.

חשוב ששני בני הזוג יחושו רצון חופשי והתלהבות לקראת המשימה שלקחו על עצמם, כיוון שאחרת העומס הרגשי והפיזי יכריעו אותם.

המשפחות הנעזרות

הכתוב מתייחס למשפחות שמופנות על ידי העובדים הסוציאליים, במידה שלא, מומלץ להשתמש בדמות מוכרת מתוך הגוף המפנה, אולם אז, לא תמיד יש צורך בליווי כה הדוק.

- הזמנת העובדים הסוציאליים להתקשר ולהתבלט יחד עם הרכזת בדבר המשפחות המתאימות. חשוב להבנות דרך עבודה ממוסדת – פגישה תקופתית עם העובדת הסוציאלית נציגה מכל לשכה/אזור שעליו הוחלט קודם לכן, לשם ההתלבטות המשותפת.

- משפחות שנראו כמתאימות קבלו הסבר ראשוני מידי העובדת הסוציאלית. במידה והביעו עניין והסכמה ראשוניים הרכזת פונה אליהם לליווי בביתם, על פי רוב בליווי העובדת הסוציאלית.

- החל מאותו שלב נבנה מסלול קשר ישיר בין הרכזת ובין המשפחה תוך הבהרת והדגשת חלוקת

התפקיד בין הרכזת ובין העובדת הסוציאלית. חלוקת התפקידים הינה כזו:

הרכזת אחראית לכל הקשור למתנדבים.

העובדת הסוציאלית נשארת הגורם המטפל האחראי מטעם העירייה.

- המשך ליווי המשפחה בתהליך ההתלבטות. שמירת קשר טלפוני עם הזוגות שנתנו תשובה חיובית על מנת לשמרם עד לכניסת המתנדבים לביתם. בקשר עומדת הרכזת על – התעדכנות במתרחש ובמתחדש אצל המשפחה, חיזוק המוטיבציה שלהם ועדכון ביחס לכניסת המתנדבים.

שיווק הפרויקט למשפחות:

הפרויקט הוצג כשרות חדש ברווחה, שרות שמוצע להם לאחר שהעו"ס המטפל בחר בהם. הרכזת צריכה להזכיר שוב את הקריטריונים למשפחה.

חוזה:

דומה לחוזה עם המתנדבים – קשר של כשנה וחופש לשנות או להחליף מתנדבים במידה וירגישו העדר כימיה עם האנשים;

במהלך החוזה חשוב להפריד ציפיות שווא של המשפחות כמו למשל שהמתנדבים הם בעלי רקע טיפולי ויציעו להם טיפול.

לזוגות הנעזרים ניתנה אפשרות להביע עדיפות לגבי גיל המתנדבים, גיל ילדיהם וזאת ללא התחייבות למלא בקשה זו.

כשנמצא ה"שידוך" הרכזת ספרה לכל אחד מן הצדדים על הצד השני כדי ליצור מוכנות מראש.

תכנית עבודה :

בניית תכנית עבודה משותפת עם המשפחות ועם העובדים הסוציאליים. בתכנית העבודה יפורטו צרכי המשפחה, המענים השונים שהיא מקבלת, ומהו חלקם של המתנדבים ב"סל המענים". חשוב להגדיר מי מטפל בשאר ההיבטים. בהקשר זה יש חשיבות לבחון את האפשרות של ביקור משותף עם העובדת הסוציאלית בחלק מן המשפחות.

תחילת העבודה

תחילת העבודה בביקור בית ראשון של המתנדבים בבית הזוג הנעזר. לביקור זה מצטרפת הרכזת שמהווה דמות מוכרת בתוך המבוכה.

בתל אביב נפתחו הפגישות בשיחות חולין, בהמשך, עם ירידת רמת המבוכה, הרכזת רעננה שוב את החוזה, אזכור המטרה, תדירות המפגשים, דפוסי הקשר עם הרכזת ועם העובדת הסוציאלית. בהמשך הרכזת יצאה ושתי המשפחות נשאו.

למחרת יצרה הרכזת קשר טלפוני לשני הזוגות לקבלת פידבק ראשוני, להתייחסות ולעידוד. ובאותה הזדמנות להעביר מסרים חיוביים של כל זוג לכל זוג.

לאורך העבודה מומלץ לשמור על קשר עם העובד הסוציאלי המטפל. בתל אביב הדבר נעשה באמצעות דיווח בטופס מיוחד שבנתה הרכזת ובמקרים מיוחדים על ידי פניה טלפונית. ברשויות יותר קטנות ניתן לשמור על קשר פחות פורמאלי.

הכשרה

תחילה נתאר את הנושאים שהוצגו ובהמשך את המלצותינו. ההכשרה נחלקת לשני מרכיבים עיקריים :

1. הקורס עצמו ;
2. מפגשי הכשרה קבוצתיים.

בישובים השונים היו וריאציות שונות על נושא זה. הוריאציות מתוארות בגוף ההערכה. להלן נציין את הנושאים שבהם עסקו בשני החלקים הללו. אנו רואים במרכיבים אלו "סל אפשרי" לבחירה בעתיד. בקורסי ההכשרה ניתן ורצוי להיעזר במרצים אורחים.

תכנים שהופיעו בקורסי ההכשרה השונים :

- פתיחה והכרות בין חברי הקבוצה ובינם לבין דמויות מפתח בתחום ;
- הכנה למפגש הראשון עם משפחה ;
- פגישה עם מתנדבים ותיקים, למשל מתכנית הקן ;
- פגישה עם אנשים מהמערכת כדי להכיר את הסוגיות וכדי "לתת לפרויקט נופך של מכובדות ורצינות" ;
- הגדרת תפקיד המתנדבים.

נושאים נוספים שטופלו במסגרת קורסי ההכשרה או מפגשי ההכשרה הקבוצתיים:

- מהי משפחה – הבדלי תפיסות, שיפוטיו וקבלה;
- גבולות;
- המשפחה הרב בעייתית;
- התחברות מחדש (אחרי חופשות ארוכות);
- תאומים והורות לתאומים;
- הזנחה והזנחת ילדים;
- סגנונות נתינה;
- מוקד שליטה פנימי וחיצוני;
- משחק ומשחק עם ילדים;
- מפגשי כיף קבוצתי סיור לימודי משותף / בית קפה;
- תקשורת בין אישית עם מוקד על המפגש הראשוני בין הזוג ובין המשפחה;
- "הקשר שבין המשפחה והמתנדבים – קשר דו סיטרי";
- הרצאות אורח בנושאים הקשורים לבעיות בהן עשויים להתקל המתנדבים כמו אלימות במשפחה (זיהוי סממנים לאלימות, הכירות עם גורמים מטפלים בקהילה ומקום המתנדב במקרה של גילוי אלימות); שימוש באלכוהול וסמים (זיהוי סממנים של שימוש, היכרות עם גורמים מטפלים בקהילה, מקומו של המתנדב במקרה של גילוי השימוש – הפניה לגורמים מטפלים ותמיכה לבני הבית שאינם משתמשים);
- סיורים מקצועיים (למשל במרכז לאלימות במשפחה, מקלט לנשים מוכות, מעון רב תכליתי, מרכז לילדים והורים) – בהתאם לסוגיות עמם נפגשו חברי הקבוצה;
- מפגש כיף / לימוד בין קבוצתי (לא התקיים);
- מפגשים חגיגיים במועדים שונים כמו ראש השנה;
- הערכת ביניים אישית, זוגית וקבוצתית – ניתוח המקום בו עומדים המתנדבים באותה עת (אחת למספר חודשים).

סיכום שנה. שלושה מפגשים:

1. סיכום תהליך העבודה עם המשפחות עם דגש על השינוי שקרה או לא;
2. משחק הכובעים – התהליך שעברו המתנדבים עצמם (עד כמה הם ערים לכובע הנוסף "כובע המתנדב");
3. שיחקה ועייפות – מתן לגיטימציה לתחושות אלו שהעלו הזוגות;
4. תהליך הפרידה מהמשפחה בסיום תקופת ההתנדבות – איך להיפרד בלי לנטוש.

תכנים שהופיעו במפגשי ההכשרה הקבוצתיים השונים:

עבודה התנסותית ואקספלוורטיבית תוך דיונים, משחקי תפקיד וכו' במפגשי ההכשרה הקבוצתיים חשוב מאד לבנות וליצור קשר בין המנחה ובין הקבוצה, כאשר הגדרת תפקיד המנחה תהיה ברורה ותיווצר הבחנה ברורה בינה ובין דמויות סמכות אחרות מן הרשות שהקבוצה עשויה לפגוש בתהליך.

מתכונת – מפגש אחת לשבועיים ביום ובמקום קבועים, כאשר לסירוגין יש פגישות פנימיות של הקבוצה ולסירוגין הקבוצה מארחת מרצה אורח, על פי רוב מתחום הרווחה.

- עדכונים ודיונים ביחס למשפחות – למידה הדדית, ליבון נושאים מרכזיים;
 - עיבוד קשיים ובעיות שבהם נתקלו המתנדבים בעת מפגש עם המשפחות;
 - הגדרה וחיידוד ההגדרה של מרכיבים שונים בתכנית בעקבות המפגש בשטח – מטרות התכנית, הגדרת מהות היחסים (חבר/אחר);
 - עיבוד דילמות ערכיות, שאלות מקצועיות ומחשבות שבהם נתקלו המתנדבים בעקבות המפגש עם המשפחות כמו סוגיות הקשורות בקבלת ומתן מתנות, דפוסי האירוח במשפחה, יציאה מן הבית, ציפיות סותרות (להיות מטפל/להיות חבר), הבדלים בין בני הזוג ברצון וביכולת ליצור קשר עם המשפחה;
 - עיבוד דילמות ערכיות ושאלות מקצועיות שהרכזת בוחרת להעלות לדיון בפני המתנדבים – יצירת קשר / פרדה / יצירת קשר בין גברים / יצירת קשר עם ילדים;
 - הצפה וברור של תפיסות ערכיות וחינוכיות. המתנדבים פועלים מתוך תמונת עולמם. הם מדגימים בתוך הבתים יחסים של מבוגר ילד שיש בהם יותר מקום לילד, יותר אפשרות ביטוי לילד והצבת הילד במרכז. תפיסה מסוג זה חשוב שתהיה מומשגת למתנדב על מנת שיוכל לשכלל את מעשיו ואת פעילותו בבתיים, גם פעילות ללא המשגה הינה אפקטיבית, אולם אפקטיביות זו מוגבלת.
 - תפיסת תפקיד המתנדב בעיני עצמו, בעיני המשפחה הנעזרת, על פי תפיסת אנשי המקצוע שאיתם נמצאת המשפחה בקשר ועל פי התכנית והשתכללות תפיסה זו;
 - יצירת תכנית עבודה פר משפחה, שכלול התכנית, בקרה והערכה תוך כדי ההפעלה. בתכנית העבודה חשוב שיהיה **מיקוד** של תכנית הפעולה, של התחומים בהם רוצים לטפל ושל דרכי הפעולה הרצויות;
 - מודל הנחיה ועבודה בזוג. איך פועל הזוג המתנדב ב-CO. איך משתפים פעולה, מנצלים לטובה את ההבדלים ואת הדמיון ואיך מתמודדים עם פערים של הזוג עצמו.
- חשוב לציין שלמידה הדדית, "טיפים", ועצות הדדיות בין חברי הקבוצה, מתקיימים בכל המפגשים ובכל הנושאים.
- אי-שיפוטיות וקבלה, נקודות חיבור;
 - מערכת זוגית במשפחה;
 - צרכים התפתחותיים של הילד;
 - שלבים בהתפתחות (של ילדים ושל בוגרים);
 - פרופיל קהילתי והצגת השירותים הניתנים במחלקה.

מפגשים אישיים:

בנוסף על כל אלה התקיימו מפגשים ושיחות אישיות בין הרכזות ובין המתנדבים. בהקשר זה יש חשיבות לזמינות של הרכזות מחוץ לשעות העבודה הרגילות, אלו השעות שבהם מתנדבים מתפנים על פי רוב ללבן סוגיות שקשורות בהתנדבות שלהם.

סיכום – קבוצות מרכזיות של נושאים מרכזיים שצריכים להופיע במסגרות ההכשרה השונות (קורס, מפגשים קבוצתיים, מפגשים אישיים)

- הכרות עם הפרויקט ;
- תפקיד המתנדבים בשלבים השונים של הפרויקט ;
- מאפייני הקשר הורה – ילד וליקויים בהורות ;
- מאפייני המשפחה הרב בעייתית ;
- הכרות עם שרותי הרווחה השונים ;
- סוגיות מקצועיות וסוגיות אתיות (גבולות, יחסים) ;
- שיתוף ולמידה הדדית ;
- בניית תהליך עבודה עם המשפחה (תוך שותפות הגורמים הרלוונטיים) מעקב ובקרה פנימיים.

סוגיות

עזיבות ופרדות

עזיבות טרם הזמן של הנעזרים את התכנית – במקרה כזה חשוב ליידע את עו"ס המשפחה. וכן למצוא פתרון למי מהזוגות (מתנדבים / נעזרים) שבכל זאת רוצה להמשיך בתכנית עם זוג אחר. אם הדבר אפשרי מומלץ לבקש מן המתנדבים לשמור על קשר טלפוני עם הזוג הראשון תקופה מסוימת לאחר הפרדה, כדי לטשטש תחושות אי נעימות ולשדר מסר ידידותי וקבלה ובכך לפתוח את הדלת בפני אפשרויות העזרות אחרות בעתיד אם במסגרת התכנית ואם לא. חשוב לשמור על קשר וללוות את זוג המתנדבים לאחר הפרידה, כדי למנוע או לכל הפחות להקל על תחושות תסכול וחוסר קומפוטנטיות שלהם כמתנדבים במידה ויעלו תחושות כאלו.

מהי ההגדרה הנכונה לקשר בין המשפחות?

נושא זה עלה שוב ושוב בנושא בעייתי. המתנדבים אינם מטפלים, לא בהכשרתם ולא בתפקידם. אם כך מהם? ההצעה הרווחת על פי רוב היתה של "חברות". אלא שלא תמיד יכולים להיווצר קשרים חבריים בסיטואציה מן הסוג הזה, וגם אם נוצרים, הם לא תמיד תורמים.

אנו ממליצים לאמץ את אחת משתי ההגדרות: "חברים" או "מתנדבים" ולבצע המשגה אישית וקבוצתית של התוכן שמאפיין הגדרה זו. מפקחת ארצית קהילה הציעה את המושג "מתנדב ידד משפחה" או "מעין משפחה מורחבת". לא נעשה עדיין ניסיון בשטח להשתמש בהגדרות הללו. לאחר המשגה אישית קל יותר ליצור את הקשר עם הזוג האחר. בתוך הקשר זה של התנדבות ניתן לדבר על בילוי זמן איכות משותף, ליווי המשפחה לאורך תקופה, ואולי אפילו בחלק מן המקרים חונכות. הגדרה זו של חונכות עולה מתוך התצפיות על חלק מהמשפחות, שם המתנדבים, על פי רוב מבוגרים יותר, הדגימו למשפחות אפשרויות אחרות של קשר עם הילדים, יחסים זוגיים וכו'.

בתוך קשר כזה **חשוב מאד לבוא בתאום זמנים**. תאום הזמנים הוא תהליך מכבד עבור שני הצדדים, מונע ציפיות יתר ואכזבות מיותרות, ומאפשר להתמקד בעקר.

הבחנה מבדלת

ניכר שהפרויקט לא הצליח ברוב המקרים ליצור הבחנה מהם המרכיבים ההכרחיים לפרויקט ומה לא. חשוב להגדיר את אותם מרכיבים שמעבר להם, לא ניתן לדבר על פרויקט הקן-זוגות. המלצותינו הן:

תנאים הכרחיים להכללתה של משפחה בתכנית – רק משפחות שיש להן **כיום** (לא בתכנון) ילדים קטנים, רק משפחות שניתן להגדירן כמשפחות שאינן נותנות אמון במערכות ולכן אינן צורכות שירותים ו/או משפחות מבודדות, אם פיזית ואם רגשית, וניתן להגדיר את מאפייני אותו בידוד, משפחות שאינן משפחות רווחה מרובות בעיות אלא משפחות רווחה עם פוטנציאל לשינוי או משפחות שאינן משפחות רווחה, משפחות שאין בהן בעיה אקוטית שעשויה להשתלט באופן ברור על התהליך ואשר דורשת טיפול מובחן אחר (כמו מחלת נפש קשה מאד, התמכרות פעילה לסמים, או אפילו בעיה כלכלית קשה שמפנה את כל עיסוקה של המשפחה אליה ולכן גם מפנה את הקשר עם זוג המתנדבים לעיסוק בנושא זה וכו'). בהקשר אחרון זה ניתן לחשוב על שילוב המשפחות רק אם הבעיה האקוטית מטופלת במקום הנכון (למשל טיפול פסיכיאטרי מקצועי) וההתנדבות פועלת בשילוב עם אותו טיפול. משפחה שיש בה זוג הורים, שפועלים כמשפחה, רואים עצמם אחראיים לילדים ורואים עצמם בדרך זו או אחרת פנויים שניהם להיכנס לתהליך ולקבל עזרה.

תנאים הכרחיים להכללתם של זוגות מתנדבים בתכנית – זוגות שבהם שני בני הזוג מוכנים להיכנס יחדיו לתכנית ולפנות זמן משותף לצורך ההכשרה ולצורך הביקור במשפחות.

זוגות שיש להם כבר ילדים, צעירים או בוגרים (ניתן לקיים דיון על הכרחיות זו).

אנו ממליצים להכליל בתכנית גם זוגות לא נשואים וגם להתנסות בזוגות שאינם בהכרח "זוגות אורגניים" – היינו גבר ואשה שמוכנים לתפקד כזוג מול משפחה, גם אם הם עצמם אינם זוג בחיים.

משפחה יציבה ופנויה, זוגות שאינם מרובי בעיות אקוטיות בעצמם (ראה לעיל).

זוג בעל תקשורת זוגית תקינה וגישה לילדים.

לא ניתן כרגע לקבוע מהי אוכלוסיית היעד המתאימה להיות מתנדבים בתכנית.

במקור הכוונה היתה לגייס יותר זוגות צעירים. עם זאת המציאות הוכיחה שדווקא הזוגות המבוגרים (בגילאי הסבים) מתאימים יותר גם בגלל הפניות בזמן וגם בגלל שקל יותר לקבלם כמעין "סבא וסבתא" בוגרים בעלי ניסיון. קשה יותר לקבל עזרה מסוג זה משווים.

מצד שני אין לפסול את הזוגות הצעירים הפונים. ראשית, משום שרוב הפניות באות דווקא מבין המתנדבים הצעירים, ושנית בגלל הערך המוסף שאנשים בני אותו גיל יכולים לתת בסיטואציה מן הסוג הזה.

תכני הפעילות במשפחות:

מצאנו מגוון גדול של פעילויות אפשרויות בתוך המשפחות. עם זאת, גם בגלל המטרה וגם בגלל הצורך, עולה שהפעילות סביב ילדים ועם ילדים מוכיחה את עצמה. קשה לדבר על סוגיות של גידול ילדים ללא נוכחותם. נוכחות הילדים בחלק מהמפגשים מאפשרת להעצים את האפקטיביות בתהליך זה. על כן המלצתנו היא לא לבוא בשעה שילדים ישנים, למעט מקרים מסוימים למשל בשלב ההכרות עם ההורים או לצורך דיון מסוים.

בהקשר זה ניתן להרחיב את המודל הקלאסי של "מפגש ושיחה" ולהכניס אליו היבטים נוספים על פי הצורך. למשל, בבאר שבע יצרה הרכזת מאגר צעצועים ומשחקים להשאלה למשפחות שפועלות בסביבה נעדרת גירויים. בהקשר זה חשוב להיות ערים לצרכים ולהציע מענה מתאים לצרכי המשפחות המטופלות במסגרת התכנית באותו ישוב.

רשימה ביבליוגרפית

דרהם, רותי; יורק, אהרון (2002). גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים. בתוך חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית, 23 (4): 360-345.

מילר, גי. (1987). אנליזה בנוסח קליין- שיחה עם חנה סגל. מתוך מחשבות על מחשבות. תל אביב: עם עובד.

רבין, קלייר; ברנע, אירית; רוזנברג, חנה; סנס, משה (1989). זוגות צעירים, דור שני למצוקה- אפיונים וטיפול בזוגות צעירים רב בעייתיים בעלי הכנסה נמוכה בישראל. מתוך חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית, ט' (3), 275-260.

Allgood, Scot, M., Crane, Russell, D., Agee, Laurel. (1997). Social Support: Distinguishing Clinical and Volunteer Couples, The American Journal of Family Therapy, 25 (2), 11-119.

Belsky, J. (1993). Etiology of Child Maltreatment: A Development Ecological Analysis. Psychological Bulletin, 114, 413-434.

Coohy, C. (1996). Child Maltreatment: Testing the Social Isolation Hypothesis. Child Abuse and Neglect, 20, 241-254.

Hashima, P.Y., & Amato, P.R. (1994). Poverty, Social Support, and Parental Behavior. Child Development, 65, 394-403.

Kulik, Liat. (2002). Perceived Effects of Voluntarism on Marital Life in Late Adulthood, Journal of Sociology and Social Welfare, 29(2), 35-51

Lovell, M.L., & Richey, C.A. (1997) The Impact of Social Support Skills Training and Daily Interactions Among Parents At Risk for Child Maltreatment. Children And Youth Service Review, 19, 221-251.

Mattaini, M.A, Grelong, B.A., & Abramovitz, R. (1992). The Clientele of a Child and Family Mental Health Agency; Empirically Derived Household Clusters and Practice Implications. Research on Social Work Practice, 2, 380-404.

Simons, R.L., Lorentz, F.O., Wu, C.J., & Conger, R.D. (1993). Social Network and Material as Mediators And Moderators of the Impact of Stress Depression on Parental Behavior. Developmental Psychology, 29, 368-381.

Van Widenfelt, Brigit; Hosman, Clemens; Schaap, Cas; Van Der Staak, Cees. (1996). The Prevention of Relationship Distress for Couples At Risk: A Controlled Evaluation With Nine-Month and Two-Year Follow-Ups. Family Relations, 45, 2, 156-165.

מידע אינטרנטי

אתר משרד העבודה והרווחה: www.molsa.ogr.il, אוגוסט 2005

Home-Start: Home-Start.org.uk

נספח: סיפורי משפחות ומתנדבים

סיפורי דאליית אל-כרמל

מן הראיונות עם המשפחות הנעזרות ועם זוגות המתנדבים, עולים סיפורים המתארים את אופי העזרה, את ההתרחשויות, את התחושות והמחשבות שמלוות אותם במפגשים.

אופי העזרה והחיבור בין הזוגות אינו אחיד מן הסתם. נראה כי חיבורים מסוימים הגיעו לרמת עומק רבה יותר מחיבורים אחרים. במקרים מסוימים, הזוג המתנדב מהווה מקור לעזרה בבעיות קשות – זוגיות, נפשיות ומשפחתיות, ובמקרים אחרים – סוג העזרה הוא חברות שבה מדברים על מאכלים, על הילדים וכדומה, סוג עזרה שלא כוללת שיתוף והתערבות במקרים חמורים. ניתן לחלק את סוגי ההתערבות לשני מודלים:

• **מודל שמתחיל כ"כדור האופטלגין"**: נציין כי מסתמן שמודל זה הופך עם הזמן למודל מעמיק יותר של קשר. מודל זה בא לידי ביטוי בשניים מן החיבורים. שניהם התחילו את התכנית כ"קן נשים" והפכו בהמשך ל"קן זוגות". במקרה הראשון, האישה מתמודדת עם לחץ רב בשל מחלה של בן זוגה. האישה מספרת כיצד התחיל החיבור בינה לבין המתנדבת: "יום אחד ממש לא הרגשתי טוב בבית והחלטתי שאני רוצה להתאבד. ממש באותו רגע שרציתי לעשות את זה, ס. (המתנדבת) התקשרה אליי. אז הלכתי אליה, היא דיברה אתי והתחלתי לספר לה. היא הרגיעה אותי ואמרה שיש פסיכולוג שיכול לעזור לי. יום אחרי זה הפסיכולוגית וס. ועוד מישהי שעובדת ב"מלביש" (שירות של סיוע וחלוקת ביגוד למשפחות נזקקות) עם ס. באו אליי, הביאו לי דברים ודיבר איתי...". המתנדבת מתארת כך את אותו מקרה: "אני עובדת ב"מלביש" והמשפחה הזאת רשומה אצלנו במלביש. היא אמרה שהיא רוצה חצאיות, אז התקשרתי אליה יום אחד להגיד לה שיש חצאיות שהיא יכולה לקחת. אז היא אמרה לי שהיא עכשיו כמעט תלתה את עצמה".

בן הזוג מתאר מקרה של עזרה והתערבות במשבר זוגי שהיה בין בני הזוג: "...יש לו (למתנדב) דרך פתרון בעיות... כאילו שהוא פסיכולוג. פעם היה בינינו (בין בני הזוג) בעיות ורצינו להיפרד. אז הוא "העמיד אותי במקום" והחזיר אותי הביתה כמו ילד קטן- הרגיע אותי מיד והשכיח ממני את הבעיות". גם המתנדב סיפר על אותו מקרה: "יום אחד כל הפיוזים נשרפו לו והוא רצה לגרש את האישה. אז הוא בא לראות את ס. והיא לא הייתה. אז אני לא נתתי לו ללכת, ישבנו ושתינו קפה והרגעתי אותו. כשבאה ס. אז הלכנו אליהם והם השלימו... אנחנו כמו כדור אופטלגין לזוג הזה". המתנדבת מספרת: "הוא היה פה לבד, אז אמרתי שאני לא אשמע ממנו לבדו, שנלך אליהם הביתה כדי שגם האישה תהיה. אז הלכנו אליהם הביתה, ישבנו ופתרנו את הבעיה".

בן הזוג מתחיל לספר על מקרה נוסף של עזרה: "ס. (המתנדבת), יש לה שליטה מלאה על אשתי. אשתי הייתה מסוכסכת עם אחותה בכפר והיו ביניהן הרבה בעיות. יום אחד, הבת של אותה אחות הזמינה אותנו לאירוסין שלה, ואשתי לא רצתה ללכת. אז הלכתי לס. (המתנדבת), וקראתי לה לדבר עם אשתי. ובסוף היא הלכה". האישה מוסיפה: "היא אמרה לי שאני לא צריכה לכעוס

עליהם... בעלי דיבר אתי וניסה לשכנע אותי ללכת לאירוסין ולא הסכמתי. בסוף ס. שכנעה אותי".

גם זוג הנעזרים השני התחיל כ"קן נשים" והפך בהמשך ל"קן זוגות". במשפחה בעיות בריאותיות- הבעל סובל מבעיות בגב, ואחד הילדים במשפחה סובל מנכות פיזית. האם במשפחה הפונתה לתכנית בשל העומס הרבה שנוצר עליה והשפיע על מצבה הנפשי ובשל העובדה כי חסרה לה תמיכה מצד גורמים אחרים. הזוג מספר ומתאר מספר מקרים בהם קיבלו עזרה ותמיכה מצד זוג המתנדבים: "ביום ההולדת של אחד הילדים שלנו, רצינו לחגוג. קישטנו את החצר בבלונים וכדומה... אחרי כמה דקות הילדים התאכזבו מאוד ונהיו עצובים, כי היינו לבד. זוג המתנדבים עברו במקרה וראו את הבלונים והם אמרו שהם מגיעים. אז כל המשפחה מאוד שמחה". המתנדבת מתארת כך את הדברים: "היה יום הולדת לבן הקטן ורצינו ללכת אבל לא היה לי איך להגיע. אז ביקשתי מבעלי לקחת אותי, איחרתי בחצי שעה וכשהגעתי פתאום אני רואה שהם כבר לא רצו לחגוג. כשהגענו ראיתי איך שכולם שמחו. כאילו היו בבור והוציאו אותם ממנו".

האישה מתארת מקרה של עזרה ותמיכה נוספת שקיבלו מזוג המתנדבים, הפעם עזרה מסוג אחר: "הייתה תקופה שהמשפחה של אחיו של בעלי תקפו אותנו. אז הבת הגדולה שלי התקשרה לר. (המתנדב) והוא הגיע, עזר לנו ולקח אותנו לרופא. זה היה מקרה מאוד קשה שמאוד השפיע על הילדים. הם (זוג המתנדבים), לא עזבו אותנו באותו יום".

• **מודל "המודל"**: המקרה השלישי הוא מקרה של "קן נשים". לפי התכנון, החיבור אמור להפוך ל"קן זוגות" אך ישנן בעיות עם הבעל שלא מוכן לכך. החיבור בין שתי הנשים מבוסס על שיחות שבהן המתנדבת משמשת כדוגמא אישית. המתנדבת מתארת קושי שקיים אצל האישה להיפתח ולדבר על קשייה ובעיותיה. האישה הנעזרת מספרת: "אנחנו מדברות הרבה על הילדים, אוכל ובישול. למשל מאכלים שאני לא מכירה, היא הייתה אומרת לי והייתי לומדת ממנה. וגם על המצב שלה, איך זה היה כשהיא התחתנה. היא הייתה אומרת לי שבהתחלה היא הייתה בחדר, אז חשבתי שהמצב שלה היה קשה מאוד. הרגשתי שאין שום דבר שחסר לי, זה גרם לי לחשוב שלא צריך לחשוב על הבית ודברים כאלה אלא על עצמי- הבית זה לא הכול". בהמשך היא מספרת "היא הייתה מספרת לי על הילדים שלה- מה הם לומדים ובמה הם עובדים, שהם מצליחים וטובים. אני גם הייתי רוצה שהילדים שלי ילמדו כמו שלה ויצליחו. הייתי רוצה שהילדים שלי יגיעו לזה". כפי שניתן לראות משני מקרים אלו, האישה הנעזרת תופסת ומתארת את עצמה כדמות פאסיבית ששומעת, לומדת ושואפת להגיע להישגים של המתנדבת. המתנדבת במקרה זה מהווה מעין "מודל לחיקוי" או מודל לשאוף אליו עבור האישה הנעזרת.

סיפורי תל אביב

בשלב הראשון התקבלו בתל אביב מעט סיפורים ממשפחות אולם בשלב השני, בתל-אביב רוב הסיפורים ששמענו היו מצד זוגות המתנדבים. את המשפחות הנעזרות התקשינו לראיין – הטענות ששמענו מצד זוגות המתנדבים ורכזת התכנית היו שראיונות עם המשפחות הנעזרות עלול לפגוע בתהליך ובאמון העדין שנוצר בין המתנדבים למשפחות.

מן הראיונות עם זוגות המתנדבים, עולים סיפורים המתארים את אופי העזרה, את ההתרחשויות, את התחושות והמחשבות שמלוות אותם במפגשים.

אופי החיבורים והעזרה משתנים מחיבור לחיבור. מוקד העזרה מקבל דגשים שונים במשפחות שונות. כך למשל, נושא חינוך הילדים יכול להיות המוקד עבור אחת המשפחות, בעוד שנושא הזוגיות יכול להיות המוקד במשפחה אחרת. גם אופי העזרה הוא שונה. מצד אחד, שמענו סיפורים המתארים עזרה קונקרטי ואקטיבית (למשל להביא סיפורים לילדים, להקריא להם סיפורים וכדומה) ומצד שני ישנם סיפורים המתארים עזרה באמצעות מודל- כלומר שזוג המתנדבים מהווה מודל עבור המשפחה או הזוג הנעזר. או עזרה דרך ייעוץ.

בסיפורים הללו מתוארת נקודת המבט של המתנדב אודות מה שקרה בקשר.

• הורות אחרת – מתנדבים מובילים חינוך ברוח אחרת / הילד במרכז

אחד מזוגות המתנדבים תיארו התרחשויות ועזרה שמתמקדת בעיקר בילדים בבית. הם סיפרו סיפורים שנגעו באופן ישיר או עקיף לילדים, לאופן חינוכם ולדינמיקה בין הילדים להורים: "הבאנו למשפחה שלנו לוח שעם כדי שיהיה אפשר לשים עליו את הציורים של הילדים. זה עמד חצי שנה בצד. יום אחד הגענו ופתאום ראינו שלוח השעם תלוי עם יצירות ותמונות של הילדים. אני מאוד התרגשתי כי הרגשתי שדרך לוח השעם לילדים יש מקום בבית הזה, כי עד עכשיו זה לא היה. זה היה דבר מקסים...."

"היה שבוע אחד שהתנצלתי לילדה על ההתנהגות שלי והילדה הייתה בהלם...." "הילדה הלכה לבית הספר והמורה כתבה לה הערכה שהאמא הקריאה לנו בטלפון. זה הקפיץ אותנו וישר באנו. הילדה הייתה רק שבוע אחד בבית הספר. המורה כתבה שההורים צריכים לשבת עם הילדה ולעזור לה בשעורי הבית. אז ישר נכנסנו לאוטו ונסענו אליהם. כשראינו נרגענו ויצאנו בהרגשה שזה לא כל כך נורא. ההרגשה הייתה "מי זאת המורה שככה מקבלת ילדים לכתה א? איך היא מכירה את הילדה אחרי שבוע? בהתחלה רצינו ללכת בעצמנו למורה."

"הוא (בן הזוג) שאל אותי איך אנחנו מחתנים את הילדים. אז אמרתי שאני לא אקח שום הלוואה בשביל חתונה לילדים. אמרתי שאני מזמין אנשים לפי מחיר המנה. הם סיפרו על אירועים אצלם. אני אמרתי לו שאני מבטיח לילדים לימודים באוניברסיטה ולא יותר, כלומר

שאני נותן להם חכה ולא דגים. זה היה מאוד מעניין שפתאום ירד לו האסימון. תפיסות החיים והעמדות שונות. ככה הוא נחשף אליהם."

בהמשך המתנדב תיאר מקרה שנוגע לשאלת הגדרת הקשר בין המתנדבים לזוג הנעזר: "האשה רצתה לפנות לאיזה שהוא מקום עבודה ולשאול אם הם צריכים עובדת. אני התנדבתי להקפיץ אותה לשם. אז היא שאלה "אבל מה אני אגיד? שאתה העו"ס שלי? שאתה מהרווחה?"

ועוד זוגות:

הילדה אומרת שכל הזמן משעמם לה. אנחנו באים ואני משחק עם הילדה הגדולה. אנחנו מלמדים את הילדים הקטנים לצאת ממיטות הלול שלהם ולהתלבש. יום אחד גם לקחנו את הילדה לבד לגינה. בהתחלה כשבאנו האמא הלכה אוטומטית למטבח ואנחנו נשארנו עם הילדים. ההורים עדיין ברקע.

יום אחד האמא אמרה לי שהילדה לעולם לא תנהג באוטו ולא תלך לאוניברסיטה. שאלתי אותה למה שלא תלך לאוניברסיטה. בוודאי שהיא תלך לאוניברסיטה.

לאחר כמה חודשים אותו סיפור מעט שונה - האבא אמר על בתו הגדולה שהיא לא תנהג באוטו אבל הילדה הקטנה כן. האמא ענתה לו שהילדה גם תנהג באוטו וגם תלך לאוניברסיטה.

יום אחד הילדה הגדולה בכתה על הרצפה כי הפינתי (המתנדב- א.ש) את תשומת הלב לילדים האחרים בבית (אחיה הקטנים). אז אמרתי לה שאני מבין שהיא בוכה כי העברתי את תשומת הלב לילדים. אחרי דקה היא הפסיקה לבכות.

יום אחד האמא הראתה לי את אחת המחברות של הילדה והיא נלחצה מכך שהילדה כתבה את שמה הפוך. הסברתי לה שזה טבעי וזה נקרא "כתב ראוי".

כל פעם שאנו מגיעים אנחנו מביאים ספר ומקריאים. פעם האמא סיפרה לנו שלא היה לה מה לעשות עם הילדה ואז היא החליטה להקריא לה סיפור.

הם (ההורים במשפחה) לא כל כך יודעים להגיד לא. אז עשיתי עבורם הצגת תכלית בעניין שהוא והראיתי להם איך אומרים לילדים לא.

האבא פנה לאשתו ואמר על ילדתו בת השנתיים- "מה היא מבינה?". אמרתי לו שהילדה מבינה הכל.

יום אחד האמא אמרה על הבת שהיא ילדה קשה. אמרתי לה "היא חלק ממך".

האמא סיפרה לנו שהילדה כל בקר מתווכחת איתה על הלבוש. אמרנו לה שזה זמן גנוב..של הילדה עם אמה.

• המתנדבים מובילים לאסרטיביות

זוג אחר של מתנדבים תיאר וסיפר על מקרים בדינמיקה בינם לבין הזוג/המשפחה הנעזרת שמתארים סוג אחר של עזרה. הפעם העזרה אינה מתמקדת רק בילדים אלא בעיקר בזוג עצמו ובכל אחד מבני הזוג לחוד. הם מספרים: "היא (בת הזוג במשפחה הנעזרת), עובדת כממלאת מקום של סייעת בגן. בשנה שעברה לא היו לה גנים קבועים. השנה יש לה שני גנים קבועים. יום אחד הא אמרה שהמפקחת אמרה לה שהגננת סיפרה שהיא מאוד איטית. הבן זוג קצת דרבן אותה להתקיף, למשל הוא התחיל להגיד, "מה פתאום? איך אפשר להגיד עליה כזה דבר?!" אז אני אמרתי (המתנדב), שתיגש לגננת ותדבר אתה- שתגיד לה שהמפקחת אמרה כך וכך ותשאל אותה (את הגננת) איך אפשר לעזור לה להשתפר. היא הייתה צריכה הרבה אומץ ומישהו שיחזיק לה את היד. נתנו לה איזה שהוא פתרון לנושא, שיש בו התמודדות עם הבעיה."

"בשבוע שעבר הוא (בן הזוג במשפחה הנעזרת), העלה את הנושא שהוא היה רוצה לעבוד. ר. (מתנדב) הציע-אמר שאולי אנו יכולים להזיז משהו בנושא. אז נפגשנו עם העובדת הסוציאלית שלהם. היא אמרה שהנתונים שיש לה לא מתאימים לרושם שלנו ושהם ישנים. סוכם שהוא יעבור אבחון מחדש".

"בת הזוג מאוד אוהבת לשיר. יש לה כוחות ואני מנסה לעשות אותה מודעת לזה ושתחליט מה היא רוצה לעשות עם החיים שלה ולא תהיה פאסיבית. פעם היה במתני"ס ערב שירה בציבור אז לקחתי אותה. היא מאוד נהנתה. אח"כ הבעל אמר שהיא חזרה זוהרת".

"הוא (בן הזוג) סיפר באחד המפגשים שהאמא והילדים ארגנו לו מסיבת הפתעה ליום ההולדת שלו. הוא אמר שכולם עבדו עליו. זה עשה לי משהו טוב- שהם הצליחו להתארגן כמשפחה. האמא ארגנה את זה, כשרואים אותה בהתחלה חושבים שהיא לא מצליחה לארגן".

• גישור ואי גישור

זוג מתנדבים שלישי שהחיבור בינו לבין המשפחה הנעזרת הופסק בשל חוסר התאמה, תיאר זאת כך: "פעם אחת בסוף הפגישה בן הזוג שאל "יש לכם ויזה?" הוא שאל אם אנחנו יכולים לקנות להם מקרר ושהם יחזירו בתשלומים. אז אחרי זה אמרנו שהחלטנו לא לערב חברים וכסף... הוא ממש טיפוס".

"יש להם חוסר סבלנות לילדים בצורה ממש מקוממת. פעם אחת האבא ישב על הספה והילד ישב מאחוריו והזיז את הרגליים. אז האבא נתן לו דחיפה ממש מצלצלת. באותו זמן לא יכולתי להגיד להם שום דבר- זה הילדים שלהם."

"בפגישה הלפני אחרונה התקלקל המחשב אז א. (המתנדב) היה למעלה ותיקן את המחשב ואני הייתי אתם ועם החברים שלהם, ישבנו בסלון, ראינו תכנית בטלוויזיה ואחר כך דיברנו על מה שהיה בתכנית".

• **ניהול חיים**

פעם הוא (הבעל מהמשפחה- רצה להוציא פנקס צ'קים. אז הלכתי איתו לבנק.

• **שיתוף**

אנחנו יושבות ומשוחחות לבד. היא סיפרה לי על הפריות המבחנה. סיפרה את כל הסיפור.

• **זוגיות אחרת**

הבעל לא ידע אם הוא רוצה שאשתו תהיה נוכחת במשפט. אז שאלתי אותו (המתנדב- א.ש.) מה הוא רוצה. הוא אמר שהוא רוצה שהיא תבואו למשפט ותהיה איתו. אז אמרתי לו שיגיד לה את זה והוא אמר.

• **חיים אחרים**

נסענו איתם (עם המשפחה- א.ש.) לפארק הקרוב. הם לא האמינו שיש פארק כל כך יפה ממש לידם. היה מקסים. גם השבוע נלך.

סיפורי באר שבע

שיחות עם המתנדבים ועם המשפחות הנעזרות לוו בתחושות של כשלון (מצד הזוג המלווה) ושל העדר סיוע (מצד המשפחה הנהנית). גם מקרים שבה היה אפשר לצפות לזיהוי של עזרה מצד המשפחה הנהנית, לא נמצאה תגובה מתאימה של הזוג.
להלן חלק מהסיפורים:

• הצלה

חיבור שבו הבעל כמעט ולא שיתף פעולה וחלק נכבד מזמן הפעילות, לא שהה בארץ. הקשר בין הנהנית והמתנדבת הוא קשר חם, על פי דבריהן אך מהסיפורים נראה כי זהו קשר המבוסס בעיקר על עזרה. האישה רואה במתנדבת חברה: "היא באה לפה ומדברת איתי... היא משחקת עם הילדים וגם עוזרת להם עם השיעורים... טוב לי שהיא באה... היא באה בפסח וגם הזמינה אותי לבוא אליהם עם הילדים". המתנדבת מביעה דאגה רבה לשלום האישה והילדים: "...הוא (הבעל) עוזב אותם עם כל החובות ונסע. יחד עם הרכות פנינו לכל הגורמים בעירייה כדי לעזור לה וכדי שלא ינתקו לה את הגז והחשמל... בהתחלה הלכתי לשם והאישה ירדה ולא דיברה, רק הגישה לנו שתייה והבעל לא הפסיק לספר על החובות וכמה שלא טוב לו בארץ. היתה לנו הרגשה שהוא רוצה כסף... אחרי שהוא נסע המשכתי ללכת אליה, לדבר איתה, הסברתי לה שאסור לו לנסוע ככה ולהשאיר הכל, דיברתי בשבילה עם הרווחה והבנק כדי שיעבירו את הכסף של הביטוח הלאומי אליה לחשבון ולא אליו, כדי שיהיה לה ממה לשלם ולקנות אוכל."

• זה טוב לילדים

"אני לא חושב שהם צריכים להמשיך לבוא. אני לא מרגיש שהם עזרו לי, אולי לאשתי יותר כי ב. (המתנדבת), עזרה לה לסדר את הארונות ואמרה לה איך כדאי לסדר את הבית. אבל, י. (המתנדב), הוא עזר לי להרכיב את המתלה ולא כל כך היה לנו על מה לדבר.. הילדים היו מאד שמחים בכל פעם שהם הגיעו, וממש חיכו להם. היתה בעיה שהם לא הגיעו בזמן קבוע ואז הילדים היו מתאכזבים...". גם האישה הנהנית, לא ראתה את הקשר עם המתנדבת כתורם, אך היא ראתה את התרומה בקשר עם הילדים: "...אני לא צריכה שיבואו ללמד אותי איך מסדרים את הבית, את לא רואה שהוא מסודר? לי יש את הסדר שלי, קודם מה שרואים- הסלון, המטבח, ואין לי זמן לסדר הכל. אני צריכה להכין את הילדים בבוקר ורק אח"כ אני עוברת לסדר את החדרים, אם יש לי כוח... הילדים ממש התאכזבו כשהם לא היו באים, גם היה קשה כל הזמן לא לדעת מתי הם באים, מה לא נראה לך שהם היו צריכים להתקשר לפני? לפעמים רציתי לצאת עם הילדים ולא ידעתי אם הם צריכים לבוא, והילדים חיכו. אפילו פעם הילד שלי בכה כי הוא חיכה והם לא באו...".

זוג המתנדבים הביע תסכול מהקשר שנוצר, כמו שאפשר לראות בדברי האישה: "בהתחלה זה היה ממש נורא, האמת שעד היום אני לא יכולה לשתות שם אפילו מים. תמיד הכל כל כך מלוכלך ודביק... כל פעם הייתי באה אליה ומדברת איתה ומראה לה איך אני עושה דברים- למה לזרוק את הבגדים המלוכלכים ברצפה, יש סל, צריך לארגן דברים כדי שיהיה לה יותר קל להסתדר עם חמישה ילדים. גם האוכל, הם מקבלים מכל מיני מקומות, לפני פסח היא (האישה הנהנית) ידעה

יפה מאד איפה היא יכולה לקבל עוד מצרכים, חוץ ממה שהיא מקבלת כל הזמן, אבל יש להם ערמות של דברים ואז היא פשוט זורקת!, זה נראה לי ממש חוצפה...”

בחלק ממפגשי הקבוצה, סיפר הזוג על הצלחות רגעיות: (האישה) „היום באנו והיה מסודר..הוא (הבעל הנהנה) הראה לי שעשה עם הילדים את העוגיות שלימדתי אותו וגם המקלחת היתה פחות או יותר מסודרת...”

בן הזוג המתנדב מספר על התחושות שלו: „את יודעת כמה פעמים ב. (אשתו) לא רצה ללכת ואמרתי לה, לא אנחנו צריכים? ואז אנחנו מגיעים ושום דבר לא השתנה- אנחנו מביאים להם משחק של הנכד שלנו ואחרי שבוע הכול מפורק, אם בכלל יש אותו והוא לא הלך לאיבוד...הבאנו להם ילקוט לילד אבל אחרי כמה זמן הם סיפרו שהם קנו לו אחד חדש, שאלנו ואיפה זה שהבאנו, הם אמרו שהם לא יודעים...גם הסיגריות שלה, היא יושבת ליד החלון, אבל כל הזמן הריח של הסיגריות ואמרנו לה כבר בהתחלה שזה מפריע לנו...א. (הבעל הנהנה) גם כל הזמן אומר שהוא יעשה, והם צריכים לקבל כסף, אבל כל הזמן יש לו סיפור אחר והוא אומר שהיא (האישה הנהנית) לא נותנת לו לצאת מהבית, יושבת כל היום על הספה ולא זזה, רק א. תביא, א. תעשה...הוא מכין את האוכל, לוקח את הילדים לגנים ולבית הספר, אז איך הוא יכול לצאת לעבוד?”

מתוך דברי המתנדבים אפשר לראות את התסכול הרב בדחיית העזרה שלהם, ואת חוסר היכולת הבסיסית של שני הצדדים לכבד זה את תפיסת עולמו של זה. נראה כי המשפחה לא שינתה ממנהגיה ולא מצליחה לראות את הדברים החיוביים שכן מתרחשים. לדברי המתנדבים, ניסיונות לשיחה על הנושא ועל תיאום הציפיות לא הצליחו לעבור את נושא התשלומים, העדר ההכנסה ונושא הוצאת הילדים מהבית, שאם המשפחה היתה מעוניינת בו. בהמשך העבודה המשותפת נוצרו מתחים נוספים, לפחות בקרב המתנדבים, לאחר ששני ילדים מהמשפחה יצאו האחת למשפחת אומנה והשני לפנימייה, ועדיין התנהלות האישה לא השתנתה, למרות שהיא טענה שזהו הגורם העיקרי להעדר תפקוד תקין שלה. מתח נוסף נוצר סביב עניין התקציבים וההטבות לה זוכה המשפחה, כמטופלת ברווחה- המתנדבים נחשפו למה שהם מכנים „ניסיונות להערים על המערכת” ו”העדר תפקוד של המערכת התומכת”, כמו שמספרת המתנדבת: „...אחד הילדים קיבל הכרה כהיפראקטיבי וא. (הנהנה) סיפר שהם צריכים לקבל כסף בגלל זה. שאלתי אותו למה הכסף ילך והוא אמר שהם מתכננים לקנות מטבח חדש. הסברתי לו שלדעתי הכסף הוא של הילד, ולכן צריך לתת לו טיפולים ותרופות ולא כדאי לבזבז אותו על מטבח וחשבונות. אני לא מבינה, פשוט נותנים לו כסף וזהו? איפה העו”ס, היא לא מסבירה לו למה הוא קיבל את הכסף, אין פיקוח על מה הוא מוציא את הכסף של הילד, סתם נותנים?”

• תפיסות עולם

חיבור שהפסיק את הקשר לאחר כששה מפגשים משותפים. זוג המתנדבים התחיל בפרויקט כזוג ללא ילדים והתחיל במהלך ההשתתפות בפרויקט תהליך של אימוץ. לאחר מספר חודשים, הזוג קיבל ילד. המשפחה הנהנית- הבעל סובל מנכות פיסית שמשפיעה על רגשית כך שהוא כמעט ולא

יוצא מהבית. האישה היא המפרנסת היחידה. לזוג שלוש בנות, שאחת מהן סובלת מבעיות אורטופדיות קשות וזקוקה לטיפול אישי (לרוב באחריות הבעל, כמו גם דאגה לצרכי הבית, מלבד בישול). הסיבה ה"רשמית" להפסקת הקשר היתה העדר זמן של זוג המתנדבים, אולם בראיון עימם, נשמעו סיבות נוספות: "...ציפינו למהו אחר, למשפחה עם קצת פחות בעיות. בסך הכל הם זוג נחמד, האישה הרבה יותר צעירה מהבעל. הוא היה היפי שטייל הרבה בעולם ואחרי שחזר לארץ הכיר אותה ואחרי זמן קצר הם התחתנו... היה קשה למצוא איתם שפה משותפת, ניסינו דרך אלבומי התמונות והעניין במוסיקה של הבעל, אבל היה קשה באמת לדבר על הדברים ביניהם כי הילדות כל הזמן הסתובבו והבית מאד קטן. הרגשנו לא נוח לדבר איתם על הבעיות שלהם ודיברנו בעיקר על הבעיה של הילדה, על הניתוח שהיא צריכה לעבור ואח"כ על השיקום שלה... הם הזמינו אותנו לארוחת שישי והגענו. חשבנו שרק אנחנו נהיה, אבל היתה שם גם האחות של האישה וחברים שלהם, האישה אומרת שהם פשוט הגיעו, היא לא הזמינה אותם. האחות כל הזמן סיפרה לו על הבעיות שלה, על בעלה שהיכה אותה ואיך יצאה מהבית עם הילדים. באיזשהו שלב הרגשנו שאנחנו מטפלים יותר בה... אחרי שהבאנו את הילד (הבן שלהם), זה הפך להיות יותר בעייתי, כיוון שאי אפשר היה להוציא אותו בשעות שהאישה יכלה להיפגש. זה השעות שבהן הוא ישן ולא רצינו להשאיר אותו עם בייבי-סיטר, הוא קטן מדי, אז רק א. (הבעל) היה הולך, או להיפך. הצענו להם להיפגש בשבת בפארק, גם בשביל שהילדה תצא קצת מהבית ואולי נוכל לעשות דברים אחרים, אולי היציאה מהבית תיתן לקשר משהו אחר, אבל זה לא יצא לפועל.... הרגשנו שאנחנו מיותרים, כי הם כל הזמן מוקפים באנשים ולא הצלחנו להגיע אליהם, אז הפסקנו לנסות..."

האישה הנהנת סיכמה את הקשר בקצרה: "...לא היה שום דבר כמעט, הם כל כך סגורים ומפחדים לדבר. לי אין בעיה לדבר על הכל ליד כולם ולהם לא היה נוח עם זה. אין לי בעיה שהילדה שלי תשמע את הדברים ולהם זה הפריע... גם בשישי בערב, הם ישבו ושתקו והלכו מהר, אני רגילה לארח ותמיד באים אנשים כמו חבר של בעלי או אחותי, או חברים. אין לי בעיה עם זה, גם ככה אני מבשלת הרבה...אני אשמח שזוג אחר יכנס אלי, זה נחמד שיש עוד חברים...."