



המוסד לביטוח לאומי

מינהל המחקר והתכנון

**קו חירום
לנשים מוכות**

מס' 43

ים מיוחדים

ירושלים, שבת התשנ"א, פברואר 1991

ה מ ו ס ד ל ב י ט ו ח ל א ו מ י
מינהל למחקר ותכנון

קו חרום לנשים מוכות

מאת

דבי עובדיה

ירושלים, שבת התשנ"א, פברואר 1991

ה ק ד מ ה

זה מספר שנים פועל המוסד לביטוח לאומי לעידוד פיתוח הטיפול בבעיית האלימות בחברה הישראלית בכלל ובבעיית האלימות כמשפחה בפרט. השירות המתואר בפרסום זה צמח מן העבודה שנעשתה במקלט לנשים מוכות, שהוקם על ידי ויצ"ו-ישראל ומשרד העבודה והרווחה במסגרת היחידה למפעלים מיוחדים של המוסד לביטוח לאומי.

המוסד רואה לנכון לכרך ברכה מיוחדת את יוזמת ויצ"ו-ישראל לפיתוח קו חרום לנשים מוכות.

הפרוייקט אושר כמפעל מיוחד של המוסד לביטוח לאומי במסגרת האגף לילדים וגמלאות מחליפות-שכר בראשות גב' רינה ברקאי. ביולי 1989 החל הניסוי בן השנה של השירות בידי ויצ"ו-ישראל בשיתוף משרד העבודה והרווחה - האגף לטיפול באשה ובנערה, בניהולה של גב' יוספה שטיינר והמוסד לביטוח לאומי.

ברצוני להודות לגב' יהודית פלוטקין, מנהלת המח' למעמד האשה בויצ"ו-ישראל, אשר עושה ככל יכולתה לקדום רווחת האשה הנפגעת בחברה.

תודה מיוחדת למנהלת הפרוייקט, הגב' מרילה גירון, אשר תרמה ממומחיותה הרבה שרכשה במהלך הקמת המקלט לנשים מוכות לפיתוח שירות קהילתי זה.

הדו"ח המוגש בזה הוכן ביחידה למפעלים מיוחדים כמוסד לביטוח לאומי ע"י גב' דבי עובדיה, בהדרכת מנהלת היחידה גב' נעמי פינטון. נוסף עליהן יש להודות לעובדת הסוציאלית מיקי יצחק-סלומון ולכל המתנדבות המסורות, אשר דיווחיהן השיטתיים איפשרו הצגת מחקר זה.

אנו מקווים שהפרסום יתרום להמשך פיתוח העבודה הפוריה כתחום חשוב זה.

יוסי תמיר

סמנכ"ל מחקר ותכנון

תוכן העניינים

עמוד

1	סקירת ספרות
11	הקמת הפרוייקט
16	המעקב המחקרי
20	פרסום השירות
23	השימוש בשירות
37	פרופיל הפונה
42	מפעילי השירות - א. הצוות המתנדב ב. הצוות המקצועי
58	סיכום ודיון
62	המלצות
63	ביבליוגרפיה
	נספחים

סקירת ספרות

משפחה עשויה להיות מקור, שממנו שואבים חכריה כוח רב וביטחון הודות ליחסים הקרובים ביניהם, אולם דווקא יחסים קרובים אלה עלולים להוביל להתפתחויות גרועות ביותר. אהבה עלולה להפוך לקנאה כפייתית, ומשמעת-לאכזריות. זאת ועוד כאשר מתפתחות תופעות גרועות במשפחה, כגון אלימות מצד הבעל כלפי האישה, לא תמיד הן ידועות לגורמים מחוץ למסגרת המשפחה, שהיא חידה סגורה בפני עצמה.

הבעיות של נשים מוכות רבות ומורכבות (Martin 1979) הן הצורך הראשוני פשוט, יחסית, - להפסיק את אלימות הבעל כלפי אשתו. עקרונית ניתן להבטיח זאת באמצעות איום בנקיטת סנקציות חוקיות או פירוד פיסי בין הבעל לאישה. במקרים שלא ניתן לשנות את התנהגות הבעל באמצעות סנקציות, הנשים סובלות מבעיות ארוכות טווח. האישה תיאלץ להפוך להורה יחיד או להסתגל לאורח חיים קומונרי במקלט לנשים מוכות. היא תצטרך לעבוד למחייתה או להתקיים מקצבה. קרוב לוודאי שהיא תיאלץ לעזוב את מקום מגוריה, וכך יוצרו לה ולילדיה קשיי הסתגלות למקום המגורים החדש.

השאלה הנשאלת ביותר בקשר לנשים מוכות היא: "מדוע היא נשארת?". בעוד שחוקרים רבים מסכימים ששילוב של גורמים נסיבתיים הוא שגורם לאישה להישאר ביחסים עם הבעל למרות המכות, כגון נורמות התומכות בשימוש באלימות או כניעת נשים שמבוססת על הסטוריה ותרבות קדומה. גם תנאים שאינם נראים חמורים מעכבים את האישה מלעזוב את הבעל (1988, Hotchings). עזיבת האישה את הבעל לא בהכרח גורמת להכאה להיפסק. הכאה חמורה, ולעיתים מקרי רצח קורים גם לאחר שהאישה נפרדת מהבעל או מתגרשת ממנו.

Rounsaville מציין, ש-71% מהנשים שנבדקו במחקרו טענו, שבעליהן איימו להורגן אם תעזובנה, ו-97% טענו שלפחות במקרה אחד הן חששו מפני רצח (שם).

אור (1980) מציינת, שכאשר האישה היא הקורבן במשפחה, היא מוצאת את עצמה בדרך כלל במלכודת, וזאת ממספר סיבות:

- דרכי המילוט אל מחוץ למשפחה חסומות בפניה על ידי נורמות חברתיות המדגישות את הערך הבלבדי של קיום בתוך מסגרת משפחתית;
- אם היא משלימה בלית ברירה עם מצבה, ערך עצמה יורד בעיניה וכך פוחת גם הסיכוי שלה להתמודד עם מצבה;
- היא נוטה להאשים את עצמה בכישלון ולחפש סיבות לאלימותו של הבעל;
- לעיתים היא מאמצת לעצמה את תפקיד ה"מטפלת" בבעל ה"חולה", אשר רק היא יכולה לעזור לו.
- ככל שהתנהגותו אלימה יותר, כן מחמיר מצבו בעיניה וגוברת הזדקקותו, וככל שהוא זקוק לה יותר - היא אוהבת אותו יותר.
- היא מאשימה את עצמה בכישלון בחיי הנישואין ובמילוי הציפיות של בני המשפחה ושל החברה. הדבר גורם לה דיכאון שמחריף והולך ככל שניסיונותיה לשפר את המצב עולים בתוהו,
- הכעס, המצטבר אצלה ללא מוצא, מועתק לעתים אל הילדים, אך לעתים הוא הופך בסופו של דבר למרד גלוי בבעל, המתבטא באלימות נגדית או בעזיבה.

Melville (1979) טוענת, שגישת החברה לנשים מוכות אמביוולנטית, ולפעמים עוינת. נשמעו טענות כגון: "... נשים אלה בוודאי אוהבות זאת... חלק מהנשים נהנות להיות מוכות ומוצאות זאת כ'ארוטי'..." יש צורך לגרום לציבור להבין את סבלן של הנשים המוכות.

נשים רבות מתכישות להודות בסבלן, או מרגישות שאין ביכולתן להגיב מפחד מפני התוצאות שתבואנה עליהן, על ילדיהן, ואולי גם על קרובים אחרים (Martin, 1979). העובדה החשובה ביותר היא, שכאשר אישה מזהה

עצמה כאישה מוכה בפני גורמים טיפוליים - צעד זה מחייב אותה להחליט החלטה מכרעת מה תעשה מעתה, החלטה אשר מאוחר יותר יהיה קשה לבטלה; לפיכך ישנו צורך הכרחי לבטיח את בטיחותה כאשר היא מחליטה לבקש עזרה.

פיתוח שירותים עבור האישה המוכה במדינות שונות

במאה ה-17 החלו מאבקים נגד זכותו של הבעל להכות את אישתו. באמצע המאה ה-18 נושא הכאת הנשים עלה במלוא חריפותו באנגליה. בארץ זו המאבק לשינוי החוק לשם הגנה על האישה ועל הילדים מפני התעללות הבעל נמשך עד מלחמת העולם הראשונה (May, 1979), ב-1974 חוקק בית המשפט העליון בצפון קרולינה חוק, אשר לפיו רשאי הבעל "לנזוף" באישתו בכל נסיבה שתהיה (Hutchings, 1988). המגבלה היחידה המוטלת על הבעל היא שלא יגרום לאישתו פציעה חמורה. חוק זה הפך לבסיס במערכת המשפט בארצות הברית במאות ה-19 ו-20. המערכת המשפטית הפלילית והאזרחית התעלמו מזכות ההגנה כל נשים מוכות. נשים מוכות נחשבו ככאלה שהביאו את עצמן למצב של קורבנות (שם).

המשטרה

השוטרים מציינים, שהקושי למלא את תפקידם במקרה של אישה מוכה נובע מחוסר עקביות אצל האישה הפונה למשטרה. במקרים רבים האישה מבטלת את תלונתה במשטרה בגלל פחד מפגיעה, וכך יוצרת בהכרח מכוכה אצל השוטר (Martin, 1979).

בעבודה שנערכה על ידי בוגרי אוניברסיטת ניו-יורק בשיתוף מחלקות במשטרת ניו-יורק, נמצא, שיש אפשרות לשנות את התפקיד הטיפוסי של המשטרה במקרים של נשים מוכות (Bard M. and Zacker g., 1976). התפקיד הטיפוסי הוא התערבות לשם שליטה בקונפליקט הפיסי כדי למנוע את מעצר הבעל. נקיטת עמדה זו נובעת חלקית מהדעה המקובלת על שוטרים רבים, אשר לפיה יש לבעל זכות להכות את אישתו. לאחר ש"ההפרעה" מופסקת, אין השוטרים מציעים לעזור לאישה החוששת לביטחונה, להביא לעזיבת הבעל

(Roy, 1977). ההנחה היא כי זה ביתו, כתוצאה מכך, למרות שהאישה היא שהותקפה, הם מציעים לעזור לה לארוז ולעזוב. למעשה, המשטרה בדרך כלל מנסה למנוע בעד האישה להגיש תלונה (שם).

המערכת המשפטית

למערכת המשפטית שני תפקידים שונים בקשר לנשים מוכות. האחד - לערוב לביטחונן של הנשים. השני - להחליט, או לפחות לאשר, את הסידורים ארוכי-הטווח בעניין נישואין, אחריות הורים ונכסים (Martin, 1979).

המערכת המשפטית מתרכזת ב"שמירת שלימות המשפחה" יותר מאשר בהגנה על הנשים מפני פגיעות גופניות (Roy, 1977). Roy טוענת, שלעתים עורכי דין ושופטים עוקבים אחרי הנטייה ה"טבעית" שלהם להתייחס להכאת נשים כאל "בעיה משפחתית", במקום כאל תקיפה; כך נוצר מעגל קסמים. מאחר שמקרים אלה אינם מוגדרים כפשיעה, הנשים אינן מעודדות למלא תביעות ונתקלות בסחבת כשהן רוצות לתבוע את הבעל (שם).

הכניסה לטיפול של מערכת החוק אינה קלה, במיוחד לנשים מוכות. מבחינה פסיכולוגית זהו צעד, שלא ניתן לחזור ממנו - בעיה פרטית שכעת חשופה באופן פורמלי; זו פעולה שלא ניתן למחוק אותה.

כנוסף, האישה צריכה להשיג הגנה מפני אלימות נוספת מצד הבעל, עד שיוחלט על תוכנית פעולה לטווח ארוך יותר. הפרוצדורה היא להשיג צו משפטי האוסר על הבעל לתקוף אותה, ואולי גם להוציאו מהבית (Martin, 1979). במקרים רבים הבעל אינו מצוית לצוים אלה. השפעת הצוים עלולה להיות שלילית ולגרום לתוקפנות, שתוצאתה מאסר הבעל. לתקופת המאסר יכולה להיות השפעה מרגיעה, אך היא עלולה גם להוביל לעוינות יתרה מצד הבעל, וכך המאסר מחטיא את המטרה. יתר על כן, האישה היא שחייבת להגיש תביעה לשלוח את בעלה למאסר, וייתכן שהיא תהסס לעשות זאת מפחד או מרחמים. אם הבעל יאבד את מקום עבודתו בגלל המאסר, היא לא רק תואשם בכך אלא היא גם תינזק מבחינה כלכלית. לא קל לאישה שמאימים עליה לנקוט עמדה כזאת.

סיוע משפטי מיועד בדרך כלל לאנשים חסרי יכולת כדי לשכור עורך-דין (Roy, 1977). באופן פרדוכסלי "הסיוע המשפטי" מתעלם לעתים קרובות מנשים מוכות משום שאינן עונות על קריטריון זה מכיוון שלבעל הכנסה ממועצת, זאת - למרות שאין להן אפשרות לקבל חלק מהכנסה זו בלא עזרה משפטית.

מערכת הבריאות

Hutchings (1988) מציינת, שרוב המקורים בארצות הברית מצביעים על כך שמרבית הנשים המוכות חיפשו אחר עזרה רפואית, לפחות פעם אחת, לשם טיפול בפציעות שנגרמו על ידי הבעל.

Stark (1982) מבקרת את המערכת הרפואית וטוענת, שאחריותה הרפואית לנשים מוכות הפכה להיות חלק מ"סינדרום המוכה", ובמיוחד - שהצוות הרפואי מתעלם מההכאה כבעיה ראשונית של האישה ומטפל בפציעה או בתלונותיה באופן סימפטומטי. כך הצוות הרפואי מגדיל, שלא במתכוון, את המעגל שבו הנשים מקבלות עידוד לברוח מאחריות למצבן כמוכות ומצניח את המשך השפלתן.

המחלקה לבריאות ולביטחון סוציאלי באנגליה הפנתה את תשומת לבם של המטפלים בהכשרה הרפואית לוודא, שהרופאים יהיו מודעים היטב לבעיות הנשים המוכות המגיעות לטיפולם וכן לצורך האפשרי לנקוט צעדים נוספים (בהסכמת האישה) וליידע אחרים על המצב (Martin, 1979).

סיוע כלכלי

לפי Roy (1977), הסיבות העיקריות לכך שנשים אינן עוזבות את בעליהן היא תלותן הכלכלית. האפשרות של תמיכה ציבורית חייבת להשתרש כתודעת מוסדות ממשלתיים ציבוריים ובתודעת הציבור. תמיכה זו צריכה להיות בהישג יד, באופן מידי ולא רק כסיום של הליכים פרוצדורליים ותחקירים ממושכים.

Hutchings (1988) טוענת, שבעוד שלרפואה הנפשית יש הכישרים שיכולים להפחית את מקרי האלימות נגד נשים, רק מעט מהמטפלים המקצועיים מעוניינים לקטלג זאת באופן החלטי כבעיה ולפתח שיטת טיפול לבעל ולאישה.

למרות כל זאת, נשים מוכות ממשיכות לפנות לאנשי מקצוע בתחום בריאות הנפש (Bograd, 1982).

קבוצות תמיכה

סוג אחר של טיפול במסגרת השירות של בריאות הנפש הוא טיפול קבוצתי.

התרפיה הקבוצתית פופולרית, פחות יקרה מטיפול פרטני ומושכת את הפרט. הקבוצה מעניקה משוב (פיטבק) לגבר המכה מצד אנשים החולקים רגשות דומים ובעיות דומות ויוצרת לחץ על הפרט לשנות את התנהגותו (Star, 1983). רוב המנחים בקבוצות אלה מצפים מחברי הקבוצה לקחת אחריות בהצגת הנושאים שהם מעוניינים לדבר עליהם. ההתמקדות העיקרית בקבוצות רבות היא בצורת זיהוי הכעס וביטויו. מוקד שני הוא תנאי התפקיד המיני (Sex-role) ביחס לאלימות (שם).

חלק מהקבוצות מורכב מזוגות. עיקר השיחות בקבוצות אלה מתמקד בנושא היחסים בנישואין והשפעת האלימות על הילדים.

אחת התוכניות הראשונות, שכללה בשירות החירום שלה לנשים מוכות גם תרפיה לגברים מכים, היא VIBS (Victims Information Bureau of Suffolk). VIBS בניו-יורק התחיל את שירותיו למכים ב-1976. רוב הנשים שבאות ל - VIBS רוצות להמשיך את חיי הנישואין, אך רוצות שהאלימות תיפסק (Roberts, 1984).

Geller יועצת קלינית לשעבר ב - VIBS, מצאה שתרפיה לזוגות יעילה מפני שהיא מקנה לשני בני הזוג יכולת ללמוד כיחד דרכים להפסקת האלימות הפיסית. למרות שהנשים מרבות לטעון שהבעל לא יהיה מוכן להיענות לתוכנית מסוג זה, מספר גברים נענו.

Hutchings (1988) מציינת, שמאחריותו של העובד הסוציאלי כאיש מקצוע להבין את הבעיה החברתית ואת הצרכים של היחידים הנגועים מתוך פרספקטיבה של הקבוצה. חובה להבטיח, שמשאבי החברה ושהשליטה יהיו מחולקים באופן צודק. כהתמחות, אשר תפקידה לבחון את התנהגות היחידים בחברה, יש להבטיח שאלימות נגד נשים בכל צורה לא תהיה מוזנחת.

לעובדים הסוציאליים יש יתרון על פני אנשי המקצוע העוסקים בטיפול באישה המוכה (שם). העובדים הסוציאליים עובדים עם ספקטרום רחב של הציבור וסקטורים פרטיים. לכן יש להם כקבוצה פוטנציאל עצום של השפעה על אלימות נגד נשים. בעבודתם עם המערכת הפלילית, חינוך, בריאות הנפש ומדיניות חברתית העובדים הסוציאליים יכולים לזהות נשים מוכות וליסד מדיניות למניעת התופעה.

מקלטים

מקלט לנשים מוכות מציע לנשים, אשר כל הדרכים חסומות בפניהן, הגנה פיסית מידית (אור, 1980). Erin Pizzy (1974) התחילה להגיש ב-1971 עזרה לנשים. ב-Chiswick בבית קטן, אשר נפגשו בו נשים עם ילדיהן כדי לברוח מבדידותן. לפי התוכנית הן היו אמורות לשוחח על תופעות בחייהן שנראות להן בלתי מקובלות ואשר הן מנסות לשנותן. חלק מהנשים הודו בשיחות אלה שהן נשים מוכות והתחילו להשתמש בבית זה כבמעין מקלט. הפרסום ברדיו ובטלוויזיה גרם לנשים רבות מרחבי בריטניה להגיע לבית זה. באפריל 1974 הוקם המקלט הראשון בבריטניה. המקלט אינו מיועד רק למתן מגורים לנשים המוכות, אלא בעיקר להענקת עזרה לנשים השוהות בו כדי שתוכלנה להיות יותר עצמאיות וכדי לחזק את דימוין העצמי. זאת - על ידי ניהולן את המקלט, ביצוע החלטות יום-יומיות ושיתוף בעיותיהן האישיות עם שאר הנשים במקלט.

בארצות הברית מקלטי החרום לנשים מוכות התפתחו והתרבו מתשעה ב-1973 (Roberts, 1981) עד ליותר מ-600 ב-1980 (Haas, 1980).

המקלטים הם הדרך המציאותית ביותר למתן טיפול ולהענקת כיטחון למספר רב של נשים (Roy, 1977). יתרה מזאת, העובדה שישנו בית מלא בנשים ובילדים, אשר לא בטוח לחיות ביבתם, הינה דרמטית. דבר זה יכול לסלול דרך לתמיכה ציבורית לשם נקיטת צעדים מידיים אחרים, כגון צעדים מניעתיים לטווח רחוק.

קו חרום

קו חרום הוא שירות העוזר לקשת רחבה של אנשים במשבר. יתרונו בכך שהוא יכול לספק סיוע מידי לבעיות, מאפשר שמירה על אנונימיות בעת קבלת עזרה ובעל יתרון של נגישות (Star, 1983).

קו חרום, אשר מופעל לרוב על ידי מתנדבים, פתוח לנזקקים רוב שעות היום (Roberts, 1984). לעתים גבר נדחף להתקשר לקו חרום במקום לנקוט בהתנהגות אלימה כלפי אישתו. יצירת קשר עם קו חרום מציע לפונה זמן ל"התקרר" (Lemberg, 1980).

צוות קו החרום מואמן להתערב במשבר באמצעות טלפון. הצוות עוזר לפונים להתגבר על הצפת הפחד ועל הרגשות שנגרמו בעקבות האירוע האלים ומציע לפונה אופציות טיפול שיכולות לעזור לו בעתיד (Star, 1983).

פיתוח שירותים עבור האישה המוכה בישראל

בשנים האחרונות נושא האלימות במשפחה עלה למודעות הציבור כבעיה חברתית בישראל. רות רזניק טוענת, שבישראל מספר הנשים המוכות מגיע ל-120 אלף, אם לא יותר (אור, 1980).

בשנות השבעים הוקמו בישראל המקלטים הראשונים לנשים מוכות (פינטון

וסלעי, 1985). המוסד לביטוח לאומי, באמצעות המפעלים המיוחדים, היה שותף לפיתוח מודעות הממסד לנושא, יחד עם משרד העבודה והרווחה וויצ"ו, גורמים אלה הקימו בשנת 1983 באשדוד את המקלט הרביעי בישראל והראשון המשולב ברשת השירותים הסוציאליים בארץ.

שירות נוסף, שהמוסד לביטוח לאומי היה שותף להקמתו, הוא סדנאות לגמילה מאלימות בהרצליה, (סגל, פינטוך ועובדיה, 1989). מטרת הסדנאות לגמול בעלים מהתנהגות אלימה במשפחה, באמצעות הקניית דפוסי תקשורת חלופיים לדפוס האלים הקיים לשני בני הזוג.

במרץ 1983 הוקם מרכז למניעת אלימות במשפחה בתל-אביב על ידי ארגון נעמ"ת בשיתוף המכון לקרימנולוגיה באוניברסיטת תל-אביב. ב-1987 הוקמה שלוחה בירושלים, וב-1989 בחיפה (לב-ארי, 1986). המרכזים משמשים כתובת לקורבנות אלימות במשפחה, הכוללים: נשים מוכות, נערות המוכות על ידי הוריהן והורים המוכים על ידי ילדיהם. מטרת המרכזים לסייע לקורבן לצאת ממעגל הקורבנות. במרכזים פועלות קבוצות תמיכה לנשים מוכות וקבוצות גמילה מאלימות לבעלים מכים. ניתן ייעוץ משפטי על ידי יועצות משפטיות של הלשכות המשפטיות של נעמ"ת. במרכזים ניתן גם שירות טלפוני בשעות הבוקר, שבאמצעותו אפשר לקבל מידע בנושא מניעת האלימות במשפחה. השירות הטלפוני ניתן על ידי העובדות הסוציאליות של המרכזים, ולא על ידי מתנדבות. רונית לב-ארי, מנהלת המרכז למניעת אלימות במשפחה בנעמ"ת, אינה דוגלת בשירות בהתנדבות. לטענתה, הנשים המוכות דורשות בדרך כלל פתרונות מידיים שיצילו אותן מהאלימות שאותה הן סופגות, ולא אוזן קצבת. לשם כך דרושים אנשי מקצוע, שביכולתם לטפל בבעית האלימות במשפחה בכלל ובאישה המוכה בפרט. התמיכה הנפשית ומתן "אוזן קשבת" הם חלק מהטיפול שמקבלת האישה המוכה על ידי ההצוות המקצועי של המרכז, אשר מיומן לשם כך.

ב-1987 הגיש ארגון ויצ"ו למוסד לביטוח לאומי בקשה לתמיכה בניהול שירות קו חירום לנשים מוכות, אשר מטרתו ודרך הפעלתו דומים לאלה של קוי החרום בארצות הברית. פעילות השירות במסגרת המפעלים המיוחדים של המוסד לביטוח לאומי מתוארת בהמשך.

הקמת הפרוייקט

לפני היפתח השירות המדווח כאן לא ניתן לאוכלוסיית הנשים המוכות מענה ספציפי למצוקה שבה הן נמצאות, ובעיקר מידי שיאפשר וונטילציה ותמיכה נפשית.

ארגון ויצ"ו ישראל בא בהצעה לפתח שירות בשני מקומות. הראשון - צמוד למקלט באשדוד והשני במשרד הראשי בתל-אביב.

שלבי הקמת הפרוייקט

א. התקנת קווי טלפון ומזכירות אלקטרוניות באזורי תל אביב ואשדוד;

ב. הכשרת מתנדבות לשם איוש הקו;

ג. הבאת הנושא לתודעת הציבור בעזרת פרסום באמצעי התקשורת.

מסוף שנת 1986 עד מאי 1987 נבנתה תוכנית להפעלת קו החרום על ידי צוות המקלט באשדוד באמצעות ויצ"ו. משרד הרווחה העניק תקציב לצורך הקמת קו החרום, ואילו ויצ"ו מימן את ההוצאות הנלוות.

התקציב שניתן על ידי משרד הרווחה שימש למימון העסקתה של עובדת הסוציאלית, שהעבירה השתלמות למתנדבות מאיזור תל אביב, למימון התקנת הטלפונים, לקניית מזכירות אלקטרוניות ולהדפסת הסרט "מיטה בלהכות" במספר עותקים.

המתנדבות לאיוש קו החרום באיזור חיוג 03 גויסו לאחר יום עיון בנושא אלימות נגד נשים, שנערך בו"צ"ו במרס 1987. ההשתלמות למתנדבות נערכה בחודשים אפריל-מאי 1987.

קו החרום החל לפעול ביוני 1987. את הקו באיזור תל אביב אישו מתנדבות

אשר הוכשרו לכך, ואילו את הקו באיזור אשדוד איישו מתנדבות שמנו, בין היתר, נשים ששהו בעבר במקלט ושגרות היום בדירור עצמאי וצוות המקלט כאשדוד. המתנדבות באיזור אשדוד לא עברו השתלמות לפני התחלת עבודתן.

הכרת קו החרום כמפעל מיוחד

ההצעה להקמת פרויקט של קו חרום עבור נשים מוכות הוגשה למוסד לביטוח לאומי על ידי ארגון ויצ"ו ישראל ואושרה בפברואר 1989. הפרוייקט הופעל כמפעל מיוחד במשך שנה החל מיולי 1989.

שלושה גורמים שותפים להפעלת הפרוייקט:

1. ויצ"ו-ישראל - אחראי לריכוז המתנדבות ולפעלתן וכן למימון השוטף של הפרוייקט;
2. משרד העבודה והרווחה - אגף לטיפול באישה ובנערה - אחראי למתן תקציב ראשוני להפעלת הפרוייקט ולמימון כוח אדם מקצועי להדרכת מתנדבים;
3. המוסד לביטוח לאומי - היחידה למפעלים מיוחדים - השתתף במימון הפעלת הפרוייקט בסכום כולל של 26,600 ש"ח במחירי חודש אוגוסט 1988. כמו כן, ערך מעקב מחקרי במשך התקופה הניסיונית של קו החרום כמפעל מיוחד מ-1.7.89 עד 30.6.90.

מטרות הפרוייקט

1. מתן מענה מידי, 24 שעות ביממה, למצוקתן של נשים מוכות המרגישות צורך לפנות לעזרה;
2. מתן אינפורמציה לפונות המבקשות מידע על השירותים החברתיים שיכולים לעזור להן לטפל בבעיותן;

3. בדיקת היקף הבעיה והגברת המודעות הציבורית לנושא באמצעות בדיקת הפניות הטלפוניות;

4. גיוס צוות מתנדבות והכשרתו לצורך איוש קו החרום.

מערכת קו החרום

לשם הפעלת קו החרום באזורי תל אביב ואשדוד הותקנו טלפונים, ונקנו מזכירות אלקטרוניות. הפעלת קו החרום באיזור תל אביב שונה מזו שבאיזור אשדוד.

הקו באיזור תל אביב הופעל בימים א'-ה' בשלוש משמרות:

משמרת ראשונה 8.00 - 13.30 ,

משמרת שנייה 13.30 - 19.00 ,

משמרת שלישית 19.00 - 8.00 .

הקו הועבר לבית המתנדבת התורנית בשתי המשמרות הראשונות, ואילו במשמרת השלישית הופעלה המזכירה האלקטרונית. בימי שישי, בשבתות, בערבי חג ובחגים הקו חובר למזכירה האלקטרונית.

הפניות שנרשמו בקלטת נרשמו כל בוקר על ידי העובדת הסוציאלית ומוינו לשלושה סוגים:

א. פניות שבהן לא הושארו שם או מספר טלפון של הפונה;

ב. פניות שהגיעו מחוץ לתל אביב, או פנייה מצד גורם כלשהו;

ג. פניות שהגיעו מאיזור תל אביב.

העובדת הסוציאלית רשמה את הפניות מסוג א' והתקשרה לפונות שגרות מחוץ לתל-אביב. את הפניות שהגיעו מתל-אביב העבירה העובדת הסוציאלית לטיפול של המתנדבת במשמרת הבוקר.

במחצית הראשונה של השנה הניסיונית אויש הקו באיזור אשדוד על ידי צוות המקלט באשדוד ומספר קטן של מתנדבות. הקו פעל בשעות 8.00 עד 16.00, ואחר-כך חובר למזכירה האלקטרונית. בחודש דצמבר 1989 נערכה הכשרה למתנדבות, אשר החלו את שירותן בקו בפברואר 1990.

מאז פברואר 1990 הופעל הקו כאשדוד בימים א'-ו' בשלוש משמרות:

משמרת ראשונה 8.00 - 13.30,

משמרת שנייה 13.30 - 20.00,

משמרת שלישית 20.00 - 8.00.

במשמרת הראשונה הקו מאויש על ידי המתנדבת התורנית שיושבת במקלט, ובמשמרת השניה הקו עובר לבית המתנדבת התורנית. במשמרת השלישית, בשבתות ובחגים הקו מחובר למזכירה האלקטרונית.

הצוות המקצועי ותפקידיו

הצוות המקצועי של השירות מנה עובדת סוציאלית בכירה, עובדת סוציאלית בהיקף משרה של 20 שעות שבועיות ועובדת סוציאלית בהיקף משרה של חמש שעות שבועיות.

עובדת סוציאלית בכירה - אחראית על ניהול הפרוייקט, מתן השתלמויות והדרכה שוטפת לצוות המקצועי של קו החרום ולמתנדבות.

עובדת סוציאלית אחראית על פענוח יומי של הקלטת מהמזכירות האלקטרוניות בשני האזורים ולמתן מענה לפנייות שהתקבלו;

מרכזת את דו"חות הפניות לקו החרום;

משתתפת כמתן השתלמויות למתנדבות חדשות;

אחראית על הדרכת המתנדבות מאיזור תל אביב;

אחראית על פרסום שירות קו החרום ולחירתו
לתודעת הציבור;

משמשת איש קשר עם המוסד לביטוח לאומי לצורך
המעקב המחקרי.

אחראית על גיוס מתנדבות לקו חרום, משתתפת
בהעברת השתלמויות למתנדבות חדשות ובמתן
הדרכות שוטפות למתנדבות מאיזור אשדוד;

עובדת סוציאלית

הצוות המתנדב ותפקידיו

קו החרום מאויש על ידי צוות מתנדבות המוכשרות להעניק מידע נדרש
ותמיכה נפשית ברגעים קריטיים. תפקיד המתנדבת להקשיב לפונה, לעודדה
ולאפשר לה להתגבר על הצפת הפחד והבלבול הפוקדים אותה בעקבות אירוע
אלים. במקרה שהפונה מבקשת מידע, המתנדבת פורסת בפניה את האפשרויות
השונות העומדות לרשותה לשם טיפול בבעייתה.

המעקב המחקרי

מטרות המחקר

1. לתאר את האוכלוסייה הפונה לקו החרום, את צרכיה ואת ציפיותיה,
2. לבדוק את יכולת תפקודן של המתנדבות, את התמודדותן עם התפקיד ואת יכולת התמדתן בשירות,
3. לעקוב אחר קשר שפותח עם גורמים ציבוריים.

הכלים (ראה נספחים)

המחקר בוצע באמצעות שאלונים ודו"חות שמולאו על ידי המתנדבות ועל ידי הצוות המקצועי. במקביל רואיין הצוות המקצועי בהתחלת השנה הנסיונית ולקראת סיומה.

שאלון מוקדם למתנדבת

כל מתנדבת מילאה שאלון עם תחילת התנדבותה לקו החרום. השאלון כלל שאלות דימוגרפיות למתנדבת, על ההדרכה שקיבלה ועל מידת שביעות רצונה מתפקודה בשירות.

שאלון סופי למתנדבת

בתום השנה הנסיונית מילאו המתנדבות שאלון, שהיו בו שאלות הנוגעות למידת שביעות רצונן מהשירות, לתפקודן בשירות ולנכונותן להמשיך את התנדבותן.

דו"ח פנייה טלפונית

דו"ח זה מילאה המתנדבת תוך כדי קבלת הפנייה הטלפונית ולאחר סיומה. הדו"ח כלל שאלות הנוגעות לסיבת הפנייה מצד הפונה, על הקשר של הפונה עם גורמים טיפוליים בקהילה ונתונים דמוגרפיים של הפונה. המתנדבת ציינה את שמות הגורמים הטיפוליים שהציעה לפונה לפנות אליהם בעת השיחה. לאחר כל פניה טלפונית נשאלה המתנדבת שאלות בדבר הרגשתה לאחר השיחה.

בדו"ח זה הוקצה חלק לתשובות העובדת הסוציאלית של השירות. העובדת הסוציאלית ערכה מעקב אחר פעילותה של הפונה לאחר פנייתה לשירות קו החרום - היא בדקה האם פנתה אל הגורמים שהוצעו לה על ידי המתנדבת, או האם עשתה צעד כלשהו כדי לטפל בבעייתה.

דו"ח פגישת הדרכה

דו"ח זה מולא על ידי העובדת הסוציאלית שהעבירה את ההדרכה למתנדבות. היא דיווחה על הנושאים שהועלו במשך ההדרכה ועל ההצעות לשינויים שהתקבלו במשך ההדרכה.

דו"ח פעולות העובדת הסוציאלית

מדי חודש דיווחו שתי העובדות הסוציאליות על פעילותן במסגרת הפרוייקט.

ראיון הצוות המקצועי

בתחילת השנה הניסיונית רואיין הצוות המקצועי של השירות. בראיון נתקבלו נתוני רקע על הקמת שירות קו החרום ועל הפעלתו במשך השנתיים שקדמו לשנה הניסיונית. ראיון נוסף נערך בתום השנה הניסיונית, ובו דיווח הצוות על גיוס מתנדבות נוספות באיזור אשדוד ובאיזור תל אביב, על הפעילויות שנעשו לשם פרסום השירות ועל פעילות הצוות במשך השנה הניסיונית.

הנבדקים

הנבדקים במחקר: הצוות המקצועי של השירות, הצוות המתנדב והאוכלוסייה שפנתה לשירות.

שיטת המחקר

המחקר מבוסס על ראיונות אישיים עם הצוות המקצועי, על שאלונים למתנדבות ועל ראיונות של המתנדבות על שיחותיהן עם הפונים לשירות. כל הנתונים נאספו תחת פיקוחה האישי של החוקרת ובשיתוף פעולה עם העובדת הסוציאלית האחראית לנושא. עיבוד הנתונים נעשה באמצעות המחשב של המוסד לביטוח לאומי בהקפדה על שמירה מלאה של אנונימיות הפונים.

הדו"חות הטלפוניים מוינו לשני סוגים:

א. דו"חות של פניות מצד נשים מוכות;

ב. דו"חות של פניות שלא מצד נשים מוכות.

כאשר הפונה היה אישה מוכה, המחקר התייחס לכל הנתונים שנבדקו בדו"ח הפנייה. כאשר הפונה לא היה אישה מוכה, נאספו רק הנתונים הנוגעים לאופן השימוש בקו החרום, סוג הפונה והרגשת המתנדבת לאחר הקריאה הטלפונית. זאת - כדי למקד את המידע על אוכלוסיית הנשים המוכות שפונות אישית לקו החרום. מידע על אישה מוכה, שנתקבל על ידי קרוב משפחה, שכן או אזרח לא תמיד כלל פרטים מדויקים על האישה המוכה שבה מדובר, ולכן לא נכלל בנתונים העוסקים באישה המוכה.

הנתונים שעליהם מבוסס המחקר:

- שאלונים מוקדמים למתנדבות: 19 מאיזור תל אביב ו-24 איזור אשדוד.

- דו"חות הדרכה למתנדבות. העובדות הסוציאליות דיווחו על כל ההדרכות שניתנו למתנדבות במשך השנה.
- 24 דו"חות פעילות של העובדות הסוציאליות;
- 744 דו"חות טלפונים;
- 12 שאלונים סופיים למתנדבות הוותיקות (במקום 15);
- 16 שאלונים סופיים למתנדבות מאשדוד (במקום 24).

אילוצים שהשפיעו על המחקר

העובדת הסוציאלית ציינה, שחלק מהפניות לא נרשמו על ידי המתנדבות, אך קיבלו ביטוי במשך ההדרכות השוטפות. לפי אומדנה, 10 - 40 פניות לחודש לא דווחו על ידי המתנדבות. הסיבות לכך: המתנדבת שכחה לרשום את הפניה, המתנדבת ראתה בפניה כלא חשובה או כשולית, הפניה לא נועדה לפתור בעיה של אישה מוכה ועוד.

כשליש מהמתנדבות באיזור אשדוד לא מילאו את השאלון הסופי בתום השנה הניסיונית.

פרסום השירות

פרסום דבר קיום השירות של קו חרום לנשים מוכות יועד לשלוש אוכלוסיות עיקריות: הנשים המוכות, נשים שבפוטנציה עלולות להיות מוכות ולאנשי מקצוע שבאים במגע עם אוכלוסיית הנשים המוכות.

היעדר תקציב לצורך פרסום אילץ את הצוות המקצועי של השירות לנצל כל דרך אפשרית לשם החדרת השירות לתודעת הציבור. כצעד ראשון הופצו מספרי הטלפון של קווי החרום בעיתונות היומית ובמקומונים ברחבי הארץ. הונפקו מדבקות שנושאות את מספרי הטלפון של קווי החרום והן הודבקו במקומות שונים, כגון: כתי חולים, לשכות לשירותים חברתיים, מעונות סטודנטים וכו'. בהמשך, כל פנייה מצד גורם כלשהו בקהילה, שביקש לקבל מידע בנושא האלימות במשפחה, נוצלה לפרסום השירות.

נשלחו מדבקות ל-11 לשכות לשירותים חברתיים בארץ, למועצת פרדס חנה, למשטרת נס ציונה, למשטרת הרצליה ולתחנה ליעוץ של ויצ"ו בחיפה. כמו-כן, נשלחו מדבקות לעובדי רווחה בעיריית תל אביב, בנמל אשדוד, בחברת "בזק" בירושלים ובבתי מלון באילת.

הצוות המקצועי של השירות נענה לפניות מצד מוסדות מסוימים שביקשו לערוך עבורם יום עיון בנושא האלימות במשפחה.

ימי העיון שנערכו עד כה הם:

1. השתלמות לעובדים סוציאליים של הלשכות האזוריות בתל אביב;
2. חמישה מפגשים עם סטודנטים הלומדים בבית הספר לסיעוד בבית החולים "ברזילי";
3. יום עיון לעובדים הסוציאליים בלשכה לשירותים חברתיים בראשון לציון;
4. יום עיון לעובדים הסוציאליים מבית החולים "קפלן";

5. שני ימי עיון לחיילות שנערכו בסניף ויצ"ו ברמת גן ובסניף ויצ"ו ברמת השרון במסגרת "יום החן";

6. חמישה ימי עיון לכ-1,000 חיילים וחיילות במספר יחידות בצה"ל.

הנושאים שהועלו בכל יום עיון הם:

א. הצגת נושא "האישה המוכה";

ב. זיהוי ואיתור סממנים ראשוניים של אלימות כין בני זוג;

ג. צפייה בסרט "מיטה בלהבות";

ד. ניתוח הסרט וקבלת רשמים מצד הצופים;

ה. פריסת השירותים הקיימים עבור האישה המוכה;

ו. "קו החרום" כשירות לאישה המוכה;

ז. דיון.

במשך השנה הניסיונית רואינה רכזת הפרוייקט במספר תחנות רדיו בנושא האלימות במשפחה. הרכזת ניצלה הזדמנויות אלה כדי לפרסם ברבים את השירות, את מטרותיו ואת מספרי הטלפון של קווי החרום.

דבר קיומו של קו החרום פורסם בשבע כתבות שונות בעיתונות היומית ובמקומונים: בחודש דצמבר 1989 פורסמו כתבה במקומון בדרום בשם "מכל מקום" וכתבה בעיתון "ידיעות אחרונות", בינואר 1990 פורסמה כתבה במוסף "סגנון" של עיתון "מעריב" ובפברואר 1990 פורסמו שתי כתבות, האחת "במעריב" והשנייה "בידיעות אחרונות".

תוכניות לעתיד

- עיבוד תוכניות משותפות לקופות החולים ולאגף לטיפול בנשים מוכות של משרד העבודה והרווחה. עד כה נשלחו לקופות החולים רק מדבקות עם מספרי הטלפונים של קווי החרום. בתוכנית להעביר מידע כתוב למרכזי בריאות ולקופות החולים כדי שיוכלו להיעזר בשירות זה;
- לערוך יום עיון לצוות חדרי המיון והשירות הסוציאלי בבית החולים בלינסון;
- ניהול "קו פתוח" לנשים מוכות באמצעות הרדיו, בהשתתפות מנהלת השירות ושני פסיכולוגים.

השימוש בשירות

במשך השנה הניסיונית התקבלו 744 קריאות טלפוניות בקווי החרום: 568 (77%) מהן בקו שבאיזור תל אביב, ו-176 (23%) בקו שבאיזור אשדוד.

לוח מס. 1: מספר השיחות שהתקבלו, לפי חודשים

סך הכול	ה ח ו ד ש												
	7/89	8/89	9/89	10/89	11/89	12/89	1/90	2/90	3/90	4/90	5/90	6/90	
מספר	47	65	39	51	53	39	90	66	71	57	79	87	744
אחרז	6	9	5	7	7	5	12	9	9	8	11	12	100

מספר השיחות הממוצע (49) שהתקבל בכל חודש במשך המחצית הראשונה של השנה נמוך ממספר השיחות הממוצע (75) במחצית השנייה של השנה (לוח מס. 1).

השעות השכיחות לקבלת שיחות היו שעות הבוקר (42%). 25% מהשיחות התקבלו בשעות 13.30 עד 19.00, ואילו שאר השיחות (33%) התקבלו בלילות, בשבתות ובחגים. כלומר, בשליש מהשיחות הפונה אינה נענית על ידי מתנדבת אלא על-ידי מזכירה אלקטרונית.

משך השיחה הממוצע של כל פנייה היה 17 דקות. הזמן המינימאלי היה דקה, והמקסימאלי - שעה וחצי. 75% מהשיחות ארכו 10 דקות עד חצי שעה.

יותר ממחצית מהפניות (54%) הגיעו מאיזור תל אביב, 11% - מצומת השרון או צפונה ממנה, 8% - מאיזור אשדוד, ו-5% - מאיזור אשקלון או דרומה ממנה. אחוז גבוה, יחסית, (10%) של פניות באו מתושבי ירושלים. כ-12% מהפניות הפונה לא היה מוכן לציין מהיכן הוא מתקשר.

לוח מס. 2: מספר השיחות, לפי סוג הפונה

ה פ ו נ ה							
סך הכול	גבר	גבר שאשתו	חבר או	גורם טיפולי*	משפחה של	בן משפחה של	האישה המוכה
599	8	15	124	34	61	357	מספר
100	1	2	21	6	10	60	אחוז

* גורם טיפולי כולל: עובד סוציאלי, שוטר, בית חולים ורופא.

חלק מהפונים שהזדהו כחברים של אישה מוכה או אזרחים העדיפו שלא להיחשף מסיבות שונות, כגון: חשש מאלימות הבעל המכה כלפיהם, רצון למנוע ממוכה אצל האישה המוכה אם תיווכח שמצבה ידוע להם וחוסר רצון להיות מעורבים בתהליכים פרוצדורליים, כגון: מסירת עדות במשטרה, בבית משפט וכו'.

סוג הפונים לקו החרום היה מגוון (לוח מס. 2). רוב הפניות הגיעו מצד נשים מוכות. האחוז הגבוה, יחסית, של חברים ואזרחים (21%) מעלה שאלה, האם הוא כולל גם נשים מוכות שאינן מוכנות להזדהות. אם כן, יש להניח שמספר הפניות מצד נשים מוכות היה גבוה יותר מהמצוין וכלל, בין היתר, חלק מהנשים שהזדהו כקרובות משפחה של אישה מוכה, כחברה או כאזרחית מן השורה שמבקשת אינפורמציה עבור אישה מוכה.

26% מהפניות לא באו כדי לפתור בעיה של אישה מוכה מסוימת, אלא לשם קבלת מידע שיתרום לפתרון בעיה של אישה מוכה כפרט, או כפתרון בעיות אחרות, כגון: ילדים מוכים, הורים מוכים, נערה במצוקה ועוד. באחוז אחד מהשיחות המתנדבות הרגישו שהפונה חומר לצון.

כמחצית מהפונים (47%) לקו החרום לא ציינו את המקור, שממנו נודע להם על קו החרום. המחצית השנייה דיווחה על המקורות הבאים: עיתון (46%), ספר טלפונים (14%) חברים ומשפחה (12%), לשכה לשירותים חברתיים (11%), משטרה (4%) ורדיו (4%). 9% מהפונים ציינו שהגיעו לקו החרום בעקבות מודעה באוטובוס, פרסום בטלוויזיה, מרכז לטיפול באונס, בית מרקחת ועוד.

הפניות שהתקבלו באמצעות המזכירה האלקטרונית והטיפול בהן

שליש מן הפניות לקו החרום התקבלו באמצעות המזכירה האלקטרונית, אשר חוברה לקו בזמן שלא היה מאויש על ידי המתנדבות. רוב הפניות (66%) נענו על ידי העובדת הסוציאלית והמתנדבות. ב-21% מן הפניות הפונה לא השאיר מספר טלפון לצורך יצירת קשר, ולגבי 13% מהשיחות המתנדבות לא מסרו את תוצאות הניסיון לאתר את הפונה.

ב-54% מהפניות, שהוקלטו על ידי המזכירה האלקטרונית, לא הצליחו המתנדבות לדבר עם הפונה עצמו. זאת למרות שהמתנדבות ניסו לאתר את הפונה שהשאיר מספר טלפון חמש פעמים בממוצע.

לוח מס. 3: מספר הפניות, לפי הסיבות לאי איתור הפונה

ה סי ב ו ת							
לא הצליחו לאתר							
סך	לא		הפונה לא*	את הפניה	לא השאיר		
הכול	ידוע**	הבעל ענה	יכלה לענות	למרות שניסו	מס. טלפון		
131	34	5	5	36	51	מספר	
100	26	4	4	27	39	אחר	

* הפונה לא יכלה לדבר עם המתנדבת בגלל שהבעל נכח בבית.

** פניות שנמסרו למתנדבת לצורך איתור הפונה והמתנדבת לא מסרה את תוצאות נסיונותיה לאתר את הפונה.

8% מן הפונות, שלא השאירו מספר טלפון בקלטת, התלוננו על כך שאין איש שיכול לענות להן ברגע זה. חלקן אף טענו שיש כאן הטעיית הציבור, הסבור כי השירות פועל 24 שעות ביממה, כלומר - מאויש 24 שעות ביממה.

יש להניח, שאילו הקו היה מאויש גם בשעות שבהן הופעלה המזכירה האלקטרונית, ניתן היה לענות ל-131 הפניות (ראה לוח מס. 3), אשר מונות 18% מכלל הפניות לקו החרום.

השימוש בשירות קו החרום על ידי נשים מוכות

כפי שצוין, 60% מהפניות לקו החרום הגיעו מצד נשים שהזדהו כנשים מוכות. יותר ממחצית הפונות (54%) השתמשו בטלפון הפרטי שלהן בעת פנייתן לקו החרום. השאר השתמשו בטלפון של בני משפחתן (9%), בטלפון ציבורי (7%), בטלפון במקום עבודתן (6%) ובטלפון של שכן ו/או חבר (4%). 20% מהפונות לא ציינו מאיזה טלפון הן התקשרו.

כשליש מהפונות (35%) התקשרו לקו החרום תוך יום מאז האירוע האלים האחרון, 16% מהן תוך שבוע, ו-3% לאחר יותר מעשרה ימים מאז האירוע האלים האחרון. 37% מהפונות לא ציינו את משך הזמן שעבר מאז האירוע האלים האחרון, ואילו 10% מהן ציינו שהבעל מכה תמיד.

רוב הנשים (64%) הזדהו כשמן המלא, 17% הזדהו רק בשמן הפרטי, ו-19% לא היו מוכנות להזדהות כלל.

נבדק הקשר בין נכונות הפונה לחשוף את זהותה לבין נכונותה לחשוף פרטים אישיים ופרטים הקשורים לבעייתה כאישה מוכה. נמצא, שהנשים אשר הזדהו בשמן המלא מסרו פרטים רבים יותר מאשר אלה שלא הזדהו. הנשים שמסרו רק את שמן הפרטי היו מוכנות למסור רק פרטים שלא איפשרו לעקוב אחר זהותן, ואילו הנשים שלא מסרו את שמן כלל היו זהירות ומסרו פחות מכל האחרות פרטים אישיים ופרטים הקשורים לבעייתן. מכאן, שנכונות הפונה להיחשף התבטאה לא רק בנכונותה להזדהות אלא גם בנכונותה לחשוף פרטים על בעייתה כאישה מוכה. לא נמצא קשר בין נכונות הפונה להזדהות לבין העובדה שהפונה חשפה את בעייתה בעבר.

מלבד האלימות מצד הבעל, שהיתה משותפת לכולן, חלק מהנשים ציינו סיבות נוספות לסבלן: פחד מרצח (27%), בריחת הפונה מהבית עקב אלימות מצד הבעל (25%), הבעל אלכוהוליסט ו/או נרקומן (16%) ומצוקה כלכלית (13%). 15% מהפונות התקשרו רק לשם קבלת מידע על השירותים הקיימים עבור האישה המוכה ולא היו מוכנות להרחיב בשיחה.

כשליש מהפונות (30%) לא ציינו מה גרם להן להתקשר לקו החרום דווקא עכשיו. הסיבה העיקרית שגרמה ליותר משליש מהפונות (35%), שענו על שאלה זו, לפנות לשירות קו החרום היתה הרצון "לגמור עם המצב הזה", ל-24% מהן - הרגשת היאוש, ל-11% - הפחד מרצח, ל-11% - האלימות מצד הבעל ואילו - 9% פנו לקו החרום מכיוון שרצו הפניה למקלט.

הסיבות האחרות שצוינו על ידי 10% מהמשיבות הן: "רק עכשיו נודע לי על קיום השירות", "שמעתי תוכנית ברדיו ששכנעה אותי לפנות לשירות", ו-"רק עכשיו יכולתי להתקשר".

לוח מס. 4: מספר הפונות, לפי מספר השנים שהן מוכות

משך תופעת ההכאה								
עד שנה	5-2 שנים	10-6 שנים	10+ שנים	הרבה שנים*	אחר**	איך תשובה	סך הכול	
32	69	37	51	39	38	90	356	מספר
9	20	10	14	11	11	25	100	אחוז מסה"כ
12	26	14	19	15	14	-	100	אחוז מהמשיבות

* הפונות ציינו שהן מוכות שנים רבות.

** 9% מהמשיבות ציינו שאינן מוכות, אלא רק מאוימות על ידי הבעל. 5% מהמשיבות התקשרו לאחר הפעם הראשונה או השנייה שהוכו.

בהתאם לממצאי לוח מס. 4, 9% מהפונות אינן מוכות, אלא רק חשופות לאיומים מצד הבעל. יש לשאוב עידוד, שפונות אלה מוצאות לנכון לטפל בבעיית האלימות המילולית בטרם תידרדר לאלימות פיזית.

לוח מס. 5: מספר הפונות, לפי מספר הגורמים שאליהם פנתה הפונה בעבר

מספר גורמי הפנייה						
גורם אחד	שני גורמים	שלושה גורמים	אף גורם	אין תשובה	סך הכול	
31	146	76	56	47	356	מספר
9	41	21	16	13	100	אחוז מהסה"כ
10	47	25	18	-	100	אחוז מהמשיבות

רוב הפונות ניסו בעבר לפתור את בעיית האלימות בעזרת שני גורמים לפחות (לוח מס. 5). עבור 18% מהפונות לקו החרום זו הפעם הראשונה שהן מדברות על אלימות הבעל כלפיהן.

לוח מס. 6: מספר הפונות, לפי הגורם שאליו פנו בעבר

הגורם שאליו פנו בעבר						
משפחה	לש"ח	משטרה	חברות	קו חרום	אחר*	סך הכול
147	120	85	45	31	47	475
31	25	18	10	6	10	100

* כולל: רבנות, יעוץ לענייני נישואין, רופא, ויצ"ו, נעמ"ת ועוד.

הפונות העדיפו לדבר על בעייתן עם בני משפחה, חברות או קו חרום (47%) יותר מאשר עם גורם טיפולי, כמו: הלשכה לשירותים חברתיים (לש"ח) והגורמים שכלולים בקטגוריה של "אחר" (35%) (לוח מס. 6).

לוח מס. 7: מספר הפונות, לפי מספר הגורמים הטיפוליים שיש להן קשר עמהם

מספר	מספר הגורמים שקשורים עמהם					
	1	2	3	0	אין תשובה	סך הכול
מספר	80	31	11	161	73	356
אחוז מסה"כ	22	9	3	45	21	100
אחוז מהמשיבות	28	11	4	57	-	100

82% מן הפונות פנו בעבר לבקשת עזרה לשם פתרון בעייתן (לוח מס. 5), מרביתן ליותר מגורם אחד. לעומת זאת בשיחתן עם קו החרום, יותר ממחציתן ציינו שהיום אין הן בקשר עם גורם כלשהו.

למרות שרוב הפונות (74%) ציינו שהן מוכות כבר יותר מחמש שנים (לוח מס. 4), ל-57% מהן אין קשר היום עם גורם טיפולי כלשהו (לוח מס. 7). בנוסף, 29% מהנשים שיש להן קשר עם גורם טיפולי מציינות שיש להן קשר עם המשטרה (לוח מס. 8). המשטרה אמנם יכולה לשמש גורם מרתיע לבעל המכה, אך אין בכוחה לטפל בבעיית האלימות כשלעצמה. כלומר, בקרב 43% מהפונות שיש להן קשר עם גורם כלשהו בקהילה רק ל-71% יש קשר עם גורם שעשוי לתרום להן לפתרון בעיית האלימות כלפיהן (לוח מס. 8) - על פי אחוז המשיבות שיש להן קשר עם הלשכה לשירותים חברתיים, הסיוע המשפטי ואחר). מכאן, שרק ל-35% מהפונות יש היום קשר שעשוי לתרום להן לפתרון בעיית האלימות כלפיהן.

לוח מס. 8: מספר הפונות לפי הגורם הטיפולי שיש להן עמו קשר

ה ג ו ר מ ה ט י פ ו ל י						
				סיוע	הלשכה	
	אינן תשובה	אחר*	משטרה	משפטי	לשירותים	חברתיים
מספר	סך הכול					
83	247	10	50	31		
34	100	4	20	12		אחוז מהסה"כ
48	100	5	29	18		אחוז מהמשיבות

* כולל: טיפול בפשי, נעמת, ויצ"ו וייעוץ לענייני נישואין.

לוח זה מפרט את הגורמים של-43% מהפונות יש היום קשר עמהם (לוח מס. 7). 15% מהן פנו ליותר מאשר גורם אחד.

ציפיות הפונה משירות קו החרום

לצורך הבנת המניעים העומדים מאחורי פניית האישה המוכה לשירות קו החרום, היא נשאלה על ציפיותיה מהשירות. 27% מן הנשים המוכות לא ענו לשאלה זו. ייתכן שהמניע שלהן היה הצורך לדבר על מצוקתן, אך הן לא יכלו להביע זאת, או להגדיר זאת למתנדבת. 11% מהפונות ציינו, שהן מצפות לעזרה בשני תחומים.

להלן לוח המציג את התפלגות הציפיות של הפונות שציינו מה ציפיותיהן.

לוח מס. 9: מספר הפונות, לפי סוג העזרה שהן מצפות מהשירות

	ה ע ז ר ה						
	ה מ צ ו פ ה	מגורים	טיפול	ייעוץ	גרושין	שיקום	אוזן
	או מקלט	בבעיה	משפטי	נישואין	קשבת	סך הכול	
מספר	83	68	66	53	18	11	299
אחוז	28	23	22	18	6	3	100

הפונות ציינו, שהן מצפות לעזרה בעיקר בתחומים בשטח טיפולן של הלשכות לשירותים חברתיים (מציאת מגורים/מקלט, טיפול בבעיה, שיקום הנישואין), או של הלשכות לסיוע משפטי (לוח מס. 8). למרות זאת, רק ל-48% מהן יש היום קשר עם הלשכות לשירותים חברתיים, ול-18% - עם הלשכות לסיוע משפטי (לוח מס. 8). מעט מאוד (3%) מצפות בעיקר לאוזן קשבת - שהוא בעצם התפקיד העיקרי של השירות.

הפונות הופנו לשלושה גורמים עיקריים לצורך הטיפול בבעיותן: ללשכה לשירותים חברתיים (45%), ללשכה המשפטית של ויצ"ו (32%) ולמשטרה (19%). במקרים מסוימים (4%) הפונה הופנתה "לאגודה למניעת אלימות במשפחה", ל"יועץ נישואין", לבית חולים או מרפאה ולפסיכולוג. המתנדבת התורנית מסרה לפונה את הכתובות ואת מספרי הטלפונים של הגורמים המטפלים. הובהר לפונה, שגם אם היה לה בעבר קשר עם אחד מהגורמים, עליה ליצור קשר מחודש לצורך הטיפול בבעיותיה.

המעקב אחר הפניות

המעקב אחר הפניות לקו החרום לא נכלל בין המטרות ההתחלתיות של הפרוייקט, אלא נוסף להן לאחר הפעלת קו החרום כמפעל מיוחד.

הצוות המקצועי קיבל על עצמו לערוך מעקב אחר הפניות שמגיעות לקו החרום. המטרה

הצוות המקצועי קיבל על עצמו לערוך מעקב אחר הפניות שמגיעות לקו החרום. המטרה העיקרית היתה לבדוק האם השירות משמש לא רק "אוזן קשבת" עבור הפונה, אלא גם מקנה לה את הביטחון לפעול למען פתרון בעית האלימות כלפיה. המטרות המשניות למעקב הן:

- א. לידע את הגורמים המטפלים על נשים מוכות הזקוקות לעזרה;
 - ב. להשתמש במידע שמתקבל באמצעות המעקב לצורך עידוד המתנדבות, אשר הביעו את תסכולן הנובע מאי יכולתן לבדוק את מידת עזרתן לפונה. הידיעה שהפונה בטיפול הקנתה למתנדבות לא רק הרגשה שהן תרמו לכך, אלא גם הרגשת הקלה שנובעת מהידיעה שהפונה בטיפול;
 - ג. פרסום דבר קיום השירות בקרב הגורמים הטיפולים בקהילה, ובמקרי הצורך מתן הסבר בכל הקשור לטיפול בנשים מוכות.
- יתרוננו של הצוות המקצועי הוא בכך, שנגיעתו בנושא הנשים המוכות אינה מצטמצמת לפעילותן בקו החרום בלבד. רכזת הפרוייקט היא הממונה על הטיפול בנשים מוכות מטעם ויצ"ו, ושתי העובדות הסוציאליות של השירות תומכות בנשים השוהות במקלט באשדוד.
- המעקב נערך באופן הבא: כל מתנדבת מסרה לעובדת הסוציאלית, הממונה על המעקב, את דו"חות הטלפונים שקיבלה במשך תורנותה. היא הפרידה את הדו"חות שבהן דווח על אישה מוכה מן הדו"חות האחרים. את הדו"חות שעסקו באישה מוכה העובדת הסוציאלית מיינה לשני סוגים:

1. דו"חות שבהם היו פרטים המאפשרים יצירת קשר עם הפונה ו/או זיהוי הפונה;
2. דו"חות שבהם חסרו פרטים המזהים את הפונה ושלא ניתן לערוך מעקב אחריה.

העובדת הסוציאלית התקשרה אל הפונה, או אל הגורמים שאליהם הופנתה הפונה, כדי לבדוק האם הפונה יצרה קשר אתם. המעקב נערך על פניות שבאו על מנת לפתור בעיה של אישה מוכה. פניות אלה מנו 74% מן הפניות הישירות לקו החרום (לא לקלטת). בכמחצית מפניות אלה (48%) לא ניתן היה לערוך מעקב עקב חוסר בפרטים המזהים את הפונה.

המעקב נערך רק אחר 45% מהפניות, שניתן היה לערוך עליהן מעקב.

לוח מס. 10: פניות, לפי הגורם שאליה פנתה העו"ם לצורך מעקב

הגורם שאליה פנתה העו"ם					
מספר	הפונה	הלש"ח	המקלט	המשטרה	סך הכול
מספר	30	59	13	3	105
אחוז	29	56	12	3	100

לוח מס. 11: פונות, לפי תוצאות המעקב של העובדת הסוציאלית

תוצאות המעקב						
מספר	הופנתה למקלט	נמצאת בטיפול בלש"ח	הפונה טענה שהיא מטפלת בכעיתה	הפונה תתקשר לקו כשתוכל	אחר*	סך הכול
אחוז	19	60	7	7	7	100

* העובדת הסוציאלית התקשרה לפונה ונענתה כי זו טעות.

ברוב המקרים שנערך עליהם מעקב נמסר לעובדת הסוציאלית, שהפונה נמצאת היום בטיפול (לוח מס. 11).

בשיחות המעקב של העובדת הסוציאלית מהשירות עם הלשכות החברתיות התברר, כי יותר מ-19% מהפונות היו במצב שהצריך בידוד והעברה למקלט. אולם עקב התפוסה המלאה במקלטים אחוז מסוים של פונות, אשר היה זקוק למקלט, לא הופנה לשם על ידי הלשכות לשירותים חברתיים.

נערכו בדיקות כדי לברר האם יש גורם כלשהו שבגללו נבחרו 45% המקרים שעליהם נערך מעקב, ממכלול המקרים שניתן היה לערוך עליהם מעקב. לא נמצא גורם כזה.

המשתנים שנבדקו הם:

החודש שבו התקבלה הפנייה,
המשמרת שבה התקבלה הפנייה,
האיזור שממנו התקבלה הפנייה,
מספר השנים שהפונה מוכה,
סוג העזרה שהפונה ציפחה לה מצד השירות,
משתנים דימוגרפיים של הפונה,
סוג הפונה.

חוסר הקשר בין המשתנים שנבדקו לבין הפניות, שעליהן נערך מעקב, מעיד על
בחירה מקרית של הפניות, שעליהן נערך מעקב. יש להניח, שממצאי המעקב מייצגים
את אוכלוסיית הפונות כולה.

פרופיל הפונה

פרק זה יתייחס רק לפניית מצד נשים הסובלות מאלימות מצד הבעל, ולא לפניית מצד קרובי משפחה או אחרים (ראה הסבר לכך בפרק העוסק במעקב המחקרי).

מרבית הפונות לא ענו על שאלות דימוגרפיות הנוגעות לגילן, השכלתן, ארץ מוצא האב, ארץ מוצא אביו של הבעל ואורח חייהן. זאת, למרות ש-64% מהן הזדהו בשמן המלא. המתנדבות ציינו, שבמספר מקרים הפונה היתה נסערת מדי, ולא ניתן היה לשאול אותה שאלות אלה. במקרים אחרים הפונה הגיבה בחוסר סבלנות ולא היתה מוכנה לענות לשאלות, שנראו לה כבלתי רלוונטיות לצורך פתרון בעייתה.

לוח מס. 12: מספר הפונות, לפי גיל

ה ג י ל								
עד 20	30-21	40-31	50-41	60-51	60+	תשובה	אינן	סך הכול
11	74	56	27	6	4	178	356	מספר
3	21	16	7	2	1	50	100	אחוז מהסה"כ
6	42	32	15	3	2	-	100	אחוז מהמשיבות

גילן של כמחצית מהמשיבות אינו גבוה מ-30 (לוח מס. 12) הגיל הממוצע של המשיבות הוא 33. צעירה בהן בת 18, והמבוגרת - בת 65.

79% מהפונות נשואות, 4% בהליכי גרושין, ו-3% חיות עם הגבר המכה בלא נישואין. 9% מהפונות אינן חיות עם הגבר המכה: 5% מהן חיות בנפרד מהבעל, 3% רווקות ו-1% גרושות.

לוח מס. 13: פונות, לפי מספר הילדים

		מספר ילדים							
		אינן ילדים	1	2	3	4	5	אינן תשובה סך הכול	
מספר		41	72	89	68	24	17	45	356
אחוז		11	20	25	19	7	5	13	110

מספר הילדים הממוצע של המשיבות הוא שניים.

לוח מס. 14: פונות, לפי גיל הילד הקטן

		גיל הילד הקטן					
		5-1	10-6	18-11	19+	אינן תשובה סך הכול	
מספר		169	42	22	11	112	356
אחוז מהסה"כ		48	12	6	3	31	100
אחוז מהמשיבות		69	17	9	5	-	100

רוב המשיבות מטופלות כילדים מתחת לגיל חמש (לוח מס. 11).

לוח מס. 15: פונות, לפי מצב תעסוקה

מצב התעסוקה					
לא עובדת משרה מלאה משרה חלקית אין תשובה סך הכול					
מספר	152	75	18	111	356
אחוז מהסה"כ	43	21	5	32	100
אחוז מהמשיבות	62	31	7	-	100

רק 38% מהמשיבות עובדות: 68% מהן בעבודה לא מקצועית, 22% - בעבודה מקצועית, ו-10% לא ענו על שאלה זו.

לוח מס. 16: פונות, לפי השכלה

רמת ההשכלה						
יסודית חלקית תיכונית על תיכונית / אין תשובה סך הכול						
מספר	19	23	23	21	270	356
אחוז	5	7	7	5	76	100

76% מהפונות לא ענו על שאלה זו (לוח מס. 16) ולכן קשה לקבל תמונה ברורה על התפלגות הפונות לפי השכלה. מאידך גיסא, אפשר לראות שהפונות שציינו את מספר שנות לימודיהן (24%) מתחלקות בשיעור דומה בכל רמות ההשכלה.

לוח מס. 17: פונות, לפי ארץ מוצא האב

ארץ מוצא האב					
	ישראל	אסיה-אפריקה	אירופה-אמריקה	אין תשובה	סך הכול
מספר	26	109	22	199	356
אחוז מהסה"כ	7	31	6	56	100
אחוז מהמשיבות	17	69	14	-	100

לוח מס. 18: בעלים, לפי ארץ מוצא האב

ארץ מוצא אביו הבעל					
	ישראל	אסיה-אפריקה	אירופה-אמריקה	אין תשובה	סך הכול
מספר	9	100	20	227	356
אחוז מהסה"כ	2	28	6	64	100
אחוז מהמשיבות	7	78	15	-	100

ארץ מוצא האב של רוב המשיבות ושל רוב בעליהן היא אסיה-אפריקה.

לוח מס. 19: פונות, לפי מצב תעסוקת הבעל

מצב תעסוקת הבעל					
	לא עובד	משרה מלאה	משרה חלקית	איך תשובה	סך הכול
מספר	59	150	9	138	356
אחוז מהסה"כ	17	42	2	39	100
אחוז מהמשיבות	27	69	4	-	100

רוב הפונות (64%) לא היו מוכנות לציין במה הבעל עוסק. 78% מהפונות שהשיבו ציינו שעבודת הבעל בלתי מקצועית, ו-22% ציינו שעבודתו מקצועית (כולל: מקצועות חופשיים, מקצועות טכניים וליטוש יהלומים).

לוח מס. 20: פונות, לפי מידת שמירת המסורת של משפחת הפונה

מידת שמירת המסורת						
	חילוני	מסורתי	דתי	חרדי	איך תשובה	סך הכול
מספר	54	20	19	2	261	356
אחוז מהסה"כ	15	6	5	1	73	100
אחוז מהמשיבות	57	21	20	2	-	100

אחוז הפונות ממשפחות חילוניות גבוה במעט מאחוז הפונות ממשפחות מסורתיות/דתיות/חרדיות (לוח מס. 20).

מפעילי השירות

א. הצוות המתנדב

גיוס והכשרה

הצוות המתנדב מנה בתחילת השנה הניסיונית 19 מתנדבות מאיזור תל-אביב ומספר מצומצם של מתנדבות מאיזור אשדוד. המתנדבות מאיזור תל אביב גויסו מקרב פעילות בלשכות המשפטיות של ויצ"ו. כמשך השנה גויסו 24 מתנדבות מאיזור אשדוד ו-20 מתנדבות מאיזור תל-אביב.

גיוס המתנדבות כמשך השנה נערך באמצעות פרסום השירות. המתנדבות מאיזור אשדוד ציינו, שנודע להן על שירות קו החרום בזמן פעילותן בויצ"ו, ומשהייתן במקלט. חמש מתנדבות מאיזור אשדוד הן נשים ששהו בעבר במקלט לנשים מוכות באשדוד ואשר יש להן היום קשר עם צוות המקלט.

המתנדבות מאיזור תל-אביב ציינו, שנודע להן על השירות מהרצאת העובדת הסוציאלית של השירות במסגרת חוג ויצ"ו שבו השתתפו, מחברות פעילות בויצ"ו ומפעילותן בויצ"ו. שתיים מהן ציינו, שנודע להן על השירות מכתבות בעיתון.

בעוד שלמחצית מהמתנדבות באיזור אשדוד לא היה ניסיון התנדבותי בעבר, לרוב המתנדבות מאיזור תל-אביב היה ניסיון כזה.

המתנדבות החדשות עברו הכשרה לקראת שירותן בקו החרום. המתנדבות מאיזור אשדוד סיימו את הכשרתן בפברואר 1990 והתחילו את פעילותן במרץ 1990. המתנדבות מאיזור תל-אביב סיימו את הכשרתן ביוני 1990 והתחילו את פעילותן לאחר תום השנה הניסיונית, ביולי 1990. לכן לא מדווח עליהן בסעיפים העוסקים בפעילות המתנדבות בשירות.

שתי ההכשרות היו בנות עשרה מפגשים, וכל מפגש ארך כארבע שעות. הנושאים

העיקריים שנכללו בהכשרות הם:

- עמדות המתנדבת כלפי נושאים שונים בכלל וכלפי נשים מוכרת בפרט;
- עבודה בקבוצות, בהנחיית העובדות הסוציאליות של השירות, בנושא שינוי עמדות ודעות קדומות כלפי נשים מוכות;
- צפייה בסרט "מיטה בלהבות" בהנחיית מנהלת השירות;
- דיון פתוח על הסרט ועיבוד הרגשות שנוצרו בעקבות הצפייה בו;
- הרצאה של מנהלת הלשכה לשירותים חברתיים באשדוד בנושא "תפקיד הלשכה לשירותים חברתיים בכלל ותפקידה בטיפול בנשים מוכות בפרט";
- הרצאה בנושא "הראיון הטלפוני";
- דיון על תפקיד המתנדבת בקו חרום שעיקרו: הקשבה, אמפטיה, קבלה, אי חריצת משפט ואי מתן עצות;
- תרגול המתנדבות בתפקידן בקו החרום באמצעות משחק תפקידים;
- הצגת המענים האפשריים בקהילה, שאליהם ניתן לכוון את הפונות לקו החרום;
- מפגש בין המתנדבות החדשות לבין המתנדבות הוותיקות מאיזור תל-אביב;
- הרצאה של רב פקד ממשטרת ישראל על דרכי הטיפול של המשטרה בפניות מצד נשים מוכות ועל דו"ח ועדת קרפ;
- דיון על ההיבט המשפטי בתחום של האלימות נגד נשים;
- המקלט לנשים מוכות - סיור במקלט באשדוד בליווי הסבר על תפקיד המקלט, אופן הקבלה למקלט ותיאור סדר היום של השוהות במקלט;
- סיכום ההשתלמות שכלל את תגובות המתנדבות ואת הערותיהן על ההשתלמות.

תיאור דימוגרפי של המתנדבות

- שלוש קבוצות של מתנדבות השתתפו בפרוייקט במשך השנה:
- 19 מתנדבות ותיקות מאיזור תל-אביב,
 - 24 מתנדבות מאיזור אשדוד,
 - 20 מתנדבות חדשות מאיזור תל-אביב.

לכל אחת מהקבוצות מאפיינים משלה. המתנדבות הוותיקות ברובן פנסיונריות, לא עובדות ואינן מטופלות בילדים מתחת לגיל 18. לעומת זאת רוב המתנדבות, אשר גוייסו במשך השנה, מתחת לגיל 50. רוב המתנדבות מאשדוד (67%) עובדות ומטופלות בילדים מתחת לגיל 18, והדבר חל גם על 45% מהמתנדבות החדשות מאיזור תל אביב.

השכלתן של המתנדבות מאשדוד גבוהה מזו של המתנדבות החדשות מתל-אביב ונמוכה במקצת מזו של המתנדבות הוותיקות.

המתנדבות הוותיקות - רובן (70%) בעלות השכלה על תיכונית ובעלות מקצוע, אך רק ארבע מהן (22%) עובדות. גילן הממוצע 61, מחציתן מעל גיל 60. גילן של חמש מהן (27%) נע 50-60, ושל חמש (27%) - 41-50.

ארץ מוצא האבות של רובן (84%) היא אירופה-אמריקה. מחציתן ילידות אירופה-אמריקה, וכל היתר, מלבד שתיים, ילידות הארץ. לכמחצית מהן (43%) שני ילדים, לחמש (27%) שלושה ילדים, לשלוש (16%) ארבעה ילדים, ולשלוש (16%) ילד אחד. גיל הילד הקטן של רובן (74%) מעל 18, של ארבע (22%) 11-18, ולאחת ילד מתחת לגיל עשר.

המתנדבות מאשדוד - עשר מהן (42%) בעלות השכלה על תיכונית, עשר (42%) בעלות השכלה תיכונית, וארבע (16%) בעלות השכלה תיכונית חלקית. רובן (68%) עובדות, שבע מהן (30%) כשכירות במשרה חלקית, שש (25%) כשכירות במשרה מלאה, ושלוש (13%) כעצמאיות. מרביתן (67%) בעלות מקצוע.

גילן הממוצע 47. הגיל של כמחציתן (42%) 41-50, של שש (25%) 30-40, של חמש (21%) 50-60, ושל שלוש (13%) 61-70.

46% מאבות המתנדבות ילידי אסיה-אפריקה, ו-46%

ילידי אירופה-אמריקה. שני אבות ילידי ישראל. מרבית המתנדבות (63%) ילידות הארץ, שבע (29%) ילידות אירופה-אמריקה, ושתיים ילידות אסיה-אפריקה. לרובן (79%) יש שלושה ילדים או יותר, לשלוש (12%) שני ילדים, ולשתיים ילד אחד. גיל הילד הקטן של שש מהן (25%) מתחת לגיל לעשר, של 10 מהן (42%) 11-18, ושל השאר (30%) מעל גיל 18.

המתנדבות מתל אביב - שבע מהן (35%) בעלות השכלה תיכונית חלקית, שבע (35%) בעלות השכלה תיכונית, ושש (20%) בעלות השכלה על תיכונית. כמחציתן (55%) לא עובדות, שש מהן (30%) עובדות כשכירות במשרה מלאה, שתיים כעצמאיות, ואחת כשכירה במשרה חלקית. 11 מהן (55%) בעלות מקצוע. גילן הממוצע 48. גילן של שש מהן (30%) 30-40, של שבע (35%) 41-50, של חמש (25%) 51-60, ושל שתיים מעל גיל 70.

75% מאבות המתנדבות הם ילידי אירופה-אמריקה, והשאר ילידי אסיה-אפריקה. מחצית המתנדבות ילידות הארץ, שבע מהן (35%) ילידות אירופה-אמריקה, והשאר ילידות אסיה-אפריקה. לכמחציתן (55%) שלושה ילדים או יותר, לשש (30%) שני ילדים, ולשלוש (15%) אין ילדים. גיל הילד הקטן של שלוש מהן (25%) מתחת לגיל עשר, של עשר (42%) 11-18, והיתר (33%) מעל גיל 18.

הדרכה שוטפת למתנדבות

המתנדבות קיבלו במשך שנת הפעילות הדרכה מהעובדת הסוציאלית של השירות. המתנדבות הוותיקות קיבלו הדרכה אחת לשבועיים. המתנדבות מאשדוד קיבלו הדרכה שבועית במשך שלושת החודשים הראשונים לשירותן, ואח"כ קיבלו הדרכה אחת לשבועיים.

נוכחות המתנדבות בהדרכות היתה דומה בקרב המתנדבות הוותיקות מתל אביב

לזו שבקרב המתנדבות מאשדוד. ארבע מתנדבות ותיקות לא הגיעו כלל להדרכות והוא הדין גם לגבי ארבע מתנדבות מאיזור אשדוד. כל מתנדבת השתתפה רק במחצית מההדרכות במוצע. זאת אומרת - קבלה הדרכה פעם בחודש.

הקשיים, שבהם נתקלו המתנדבות תוך כדי מתן השירות, התבטאו בנושאים העיקריים שהועלו בהדרכה, והם:

- כיצד להתייחס לפניית בנושא האלימות שאינן עונות על ההגדרה של "אישה מוכה", לדוגמה: בן שמכה את הוריו, גבר מוכה ועוד;
- כיצד לטפל בפניות של גורם חוץ, כגון: שכנים, קרובי משפחה, או אנשי מקצוע שרוצים לדווח על אישה מוכה;
- כיצד לטפל בפונה שמנסה להעביר את האחריות לידי המתנדבת;
- מהי מידת האחריות של הבעל המכה;
- כיצד להתמודד עם הרגשת המועקה שנשארת אצל המתנדבת אחרי סיום השיחה;
- מהם הקריטריונים שבאמצעותם יכולה המתנדבת לדעת האם עזרה לפונה;
- כיצד להתמודד עם הרגשת החרדה של המתנדבת לפני קבלת שיחה טלפונית;
- מהם הגבולות של המתנדבת בנושא של המשכיות טיפול בפניות, לדוגמה: מצד עובדת סוציאלית שהפונה יצרה איתה קשר;

כמשך ההדרכות הוקדש זמן רב לעידוד המתנדבות לבטא את רגשותיהן ולמתן ונטלציה במקרים של הרגשת תסכול וחוסר אונים מצד המתנדבת.

מלבד הדיון בנושאים שהטרידו את המתנדבות הן קיבלו הרצאות מהעובדת הסוציאלית בנושאים הבאים:

1. פרופיל הבעל המכה,
2. התאבדות ואיום להתאבדות,
3. השירותים הקיימים בקהילה ותפקידם בטיפול באישה המוכה,
4. אחריות המתנדבת וגבולותיה.

כל מתנדבת מאיזור תל-אביב היתה בתורנות בקו החרום אחת לשבועיים, מלבד שתיים שהיו בתורנות אחת לחודש. ארבע מתנדבות מאיזור תל אביב פרשו מהשירות בטענה שהן עייפות לאחר שנתיים וחצי של שירות בקו החרום.

מחצית המתנדבות מאיזור אשדוד היו בתורנות אחת לשבועיים, שמונה מהן היו בתורנות פעם בחודש, ואילו שתיים עדיין לא היו בתורנות עקב בעיות טכניות.

הרגשת המתנדבות בשעת מילוי תפקידן

המתנדבת התבקשה, להביע לאחר כל שיחה, את שביעות רצונה מהשיחה בשלושה תחומים: הדרך שבה ניהלה את השיחה, מידת האינפורמציה שמסרה לפונה וההרגשה שעזרה לפונה.

בכמחצית מהשיחות המתנדבת לא ציינה את מידת שביעות רצונה. לוחות מספר 21, 22 ו-23 מתייחסים רק לשיחות, שלאחריהן המתנדבת ציינה את מידת שביעות רצונה.

לוח מס. 21 : השיחות, לפי מידת שביעות רצון המתנדבת מניהול השיחה

שביעות הרצון מניהול השיחה						
מספר	מרוצה מאד	מרוצה	לא כ"כ	כלל לא	אינן תשובה	
					סך הכול	סך הכול
מספר	125	114	20	7	211	477
אחוז	26	24	4	2	44	100

**לוח מס. 22: השיחות, לפי מידת שביעות רצון המתנדבת
מהאינפורמציה שמסרה לפונה**

שביעות הרצון מהאינפורמציה שנמסרה						
מספר	מרוצה מאד	מרוצה	לא כ"כ	כלל לא	אינ תשובה	
					סך הכול	סך הכול
מספר	132	100	20	4	221	477
אחוז	28	21	4	1	46	100

לוח מס. 23: השיחות, לפי הרגשת המתנדבת את מידת עזרתה לפונה

הערכת העזרה לפונה						
מספר	עזרתי מאד	עזרתי	לא כ"כ	כלל לא	אינ תשובה	
					סך הכול	סך הכול
מספר	93	103	42	17	222	477
אחוז	19	22	9	3	47	100

באשר להרגשת המתנדבות אחרי השיחה - הן בדרך כלל היו מרוצות עד מרוצות מאד. כשליש מהמתנדבות (30%) הביעו את תחושתן לאחר השיחה באמצעות הערה: 55% מהן הרגישו שהן עודדו את הפונה והרגיעו אותה, 12% מהן ציינו שהפונה הודתה להן על התמיכה הנפשית שהעניקו לה, 10% מהן הרגישו תסכול מכיוון שלא נמצא פתרון מידי לבעיית הפונה, ו-5% ציינו שהפונה טענה כי קשריה עם הגורמים המטפלים לא תרמו לבעייתה.

ב-12% מהפניות השיחה נותקה עוד בטרם ניתן היה לפתח שיחה עם הפונה,
וב-6% מהפניות למתנדבת היתה תחושה שהפונה חומד לצון או מתחזה.

שביעות רצון של המתנדבות מתל אביב מדרך ניהולן את השיחה וממידת
האינפורמציה שמסרו לפונה היתה גבוהה במקצת מזו של המתנדבות מאשדוד.
הרגשת המתנדבות לגבי מידת עזרתן לפונה היתה דומה אצל המתנדבות בשני
האיזורים.

הרגשת המתנדבת בתום השנה הניסיונית

המתנדבות התבקשו לדרג את הרגשתן לגבי תפקודן בשירות, הרגשת השייכות
לשירות ומידת התמיכה שהוענקה להן מידי הצוות המקצועי במשך השנה
הניסיונית (לוחות מס. 24-25).

רוב המתנדבות הביעו שביעות רצון גבוהה עד גבוהה מאד בכל התחומים
שנשאלו. המתנדבות הביעו שביעות רצון מרובה יותר בעיקר מהתמיכה שהן
מקבלות מהצוות המקצועי ומהרגשת השייכות למסגרת "קו החרום".

לוח מס. 24: שביעות רצון המתנדבת מתל אביב, לפי תחום

שביעות הרצון						ה ת ח ו ם
מאד	לא כ"כ	כלל לא	אין	סך	הכול	
יכולתי לענות לפונה בדרך המתאימה						
7	3	1	0	1	12	מספר
59	25	8	-	8	100	אחוז
מידת האינפורמציה שיש לי בנושא						
6	6	0	0	0	12	מספר
50	50	-	-	-	100	אחוז
מספר השעות שאני מתבקשת לעבוד						
8	4	0	0	0	12	מספר
67	33	-	-	-	100	אחוז
הקשרים שלי עם מתנדבות אחרות						
9	2	1	0	0	12	מספר
75	17	8	-	-	100	אחוז
התמיכה שאני מקבלת מהצוות המקצועי						
10	2	0	0	0	12	מספר
83	17	-	-	-	100	אחוז
הרגשת השייכות למסגרת "קו החרום"						
9	1	0	0	0	12	מספר
75	8	-	-	-	100	אחוז

לוח מס. 25: שביעות רצון המתנדבת מאשרוד, לפי תחום

שביעות הרצון						ה ת ח ו ם
מאד	לא כ"כ	כלל לא	אין	סך	מרוצה	
מרוצה	מרוצה	מרוצה	תשובה	הכול		
יכולתי לענות לפונה בדרך המתאימה						
מספר	3	11	0	2	16	
אחוז	19	69	-	12	100	
מידת האינפורמציה שיש לי בנושא						
מספר	3	9	2	2	16	
אחוז	19	57	12	12	100	
מספר השעות שאני מתבקשת לעבוד						
מספר	5	7	1	3	16	
אחוז	31	44	6	19	100	
הקשרים שלי עם מתנדבות אחרות						
מספר	4	8	1	3	16	
אחוז	25	50	6	19	100	
התמיכה שאני מקבלת מהצוות המקצועי						
מספר	9	5	1	1	16	
אחוז	57	31	6	6	100	
הרגשת השייכות למסגרת "קו החרום"						
מספר	13	1	1	1	16	
אחוז	82	6	6	6	100	

המתנדבות בשני האזורים פחות מרוצות, יחסית, מהאינפורמציה הרלוונטית שעומדת לרשותן.

המתנדבות מתל אביב הביעו שביעות רצון גבוהה מזו של המתנדבות מאיזור אשדוד לגבי תפקודן בשירות והרגשתן במסגרתו. התחום היחיד, שבו דרוג המתנדבות מאשדוד היה גבוה מזה של המתנדבות מתל אביב, היה הרגשת השייכות למסגרת "קו החרום".

רוב המתנדבות הביעו שביעות רצון גבוהה עד גבוהה מאד גם מההדרכות הקבוצתיות שקיבלו במשך השנה (לוחות מס. 23; 24), המתנדבות היו מרוצות בעיקר מהעובדת הסוציאלית של השירות כמנחת ההדרכות ומרמת ההדרכה, ופחות מהאפשרות להעלות נושאים לדיון ומאופן הטיפול בהם. גם בנושא ההדרכות הקבוצתיות הערכת המתנדבות מתל אביב היתה גבוהה מזו של המתנדבות מאשדוד.

לוח מס. 26: שביעות רצון המתנדבות מתל אביב מההדרכות הקבוצתיות, לפי תחום

שביעות הרצון						ה ת ח ו ם
מאד	לא כ"כ	כלל לא	אין	סך		
מרוצה	מרוצה	מרוצה	תשובה	הכול		
מספר	7	1	2	0	2	12
אחוז	58	8	17	-	17	100
מספר	9	2	2	0	1	12
אחוז	75	17	17	-	8	100
מספר	6	4	1	0	1	12
אחוז	50	34	8	-	8	100
מספר	6	5	0	0	1	12
אחוז	50	42	-	-	8	100
מספר	9	3	0	0	0	12
אחוז	75	25	-	-	-	100
מספר	8	3	0	0	1	12
אחוז	67	25	-	-	8	100

מחצית מהמתנדבות, שלא היו כל-כך מרוצות מתדירות ההדרכות ומהזמן שהוקדש לכל הדרכה, העדיפה הדרכות רבות יותר וארוכות יותר. המחצית השנייה, העדיפה הדרכות מעטות יותר וקצרות יותר.

לוח מס. 27: שביעות רצון המתנדבות מאשדוד מההדרכות הקבוצתיות, לפי תחום

שביעות הרצון							ה ת ח ו ם
מאד	לא כ"כ	כלל לא	אין	סך			
מרוצה	מרוצה	מרוצה	תשובה	הכול			
מספר	10	1	0	2	16	תדירות ההדרכות	
אחוז	63	6	-	12	100		
מספר	5	0	0	2	16	משך הזמן של כל פגישת הדרכה	
אחוז	31	-	-	13	100		
מספר	6	1	0	3	16	אפשרות להעלות נושא לדיון	
אחוז	38	6	-	19	100		
מספר	6	1	0	3	16	הדרך שבה הנושאים טופלו	
אחוז	38	6	-	19	100		
מספר	1	1	0	3	16	העו"ס כמנחה בהדרכות	
אחוז	6	6	-	19			
מספר	3	1	0	1	16	רמת ההדרכה	
אחוז	19	6	-	6	100		

כל המתנדבות הדגישו, שהרגשת הסיפוק נגרמה להם מעצם יכולתן לעזור לזולת. עם זאת, מקצתן הצביעו על מספר קשיים שנתקלו בהן במשך השירות, בעיקר: חוסר היכולת המעשית לעזור לפונה מעבר למתן "אוזן קשבת", הרגשת תסכול כאשר הפונה טענה שפנתה כבר לכל הגורמים המטפלים אך ללא הועיל ואי הוודאות במידת העזרה שהעניקו לפונה.

ארבע מתנדבות מאיזור תל אביב פרשו מהשירות במשך השנה הניסיונית עקב הרגשת שחיקה בתפקיד.

הרגשת הסיפוק של המתנדבות במסגרת עבודתן "בקו החרום", למרות ההבדלים הדקים בדירוגה אצל המתנדבות בשני האיזורים, התבטאה גם בכוונת כל המתנדבות להמשיך בשירותן בשנה הקרובה.

ב. הצוות המקצועי

הצוות המקצועי בפרוייקט מנה שלוש עובדות סוציאליות. תפקידן העיקרי היה להבטיח את הפעלתו התקינה של שירות קו החרום, שאיש על ידי צוות מתנדבות. הפירוט שלהן מעיד על הפעילויות העיקריות של כל אחת מחברות הצוות המקצועי במשך השנה הניסיונית.

עובדת סוציאלית בכירה - ניהלה את הפרוייקט במשך השנה הניסיונית;

העבירה שתי השתלמויות למתנדבות חדשות האחת - למתנדבות מאיזור אשדוד, והשנייה - למתנדבות מאיזור תל-אביב;

הדריכה את העובדות הסוציאליות שבצוות, עודדה אותן ותמכה בהן כשנתקלו בקשיים בעבודתן;

פעלה לצורך פרסום השירות באמצעות כלי התקשורת, השתלמויות שונות ושיחות טלפוניות עם גורמים שונים בקהילה;

שימשה ככוננית-על למקרה שהמתנדבת נזקקה לייעוץ או לעידוד במשך תורנותה.

השתתפה במתן השתלמויות למתנדבות שגויסו במשך השנה; העבירה הדרכה למתנדבות מאיזור תל אביב אחת לשבועיים;

ערכה ימי עיון בנושא האלימות במשפחה בכלל ובעניין קו החרום כשירות חדש לאישה המוכה;

עובדת סוציאלית

פעלה לצורך החדרת השירות לתודעת הציבור בכלל
והגורמים הטיפוליים בפרט;

טיפול בפניות שהתקבלו על ידי המזכירות
האלקטרוניות משני האיזורים;

ערכה מעקב אחרי השיחות שהתקבלו על ידי המתנדבות;

ערכה את סידור התורניות של המתנדבות;

שימשה איש קשר עם המוסד לביטוח לאומי.

גייסה את המתנדבות החדשות לשירות קו החרום;

עובדת סוציאלית

השתתפה בהעברת השתלמויות למתנדבות החדשות;

העבירה הדרכה למתנדבות מאיזור אשדוד אחת
לשבועיים.

שתי העובדות הסוציאליות דיווחו על משך הזמן שהשקיעו במרוצת החודש בכל אחד
מהתחומים שבהם עסקו. העובדת הסוציאלית-שהועסקה 20 שעות שבועיות ציינה,
שרוב הזמן הושקע בעבודות ניהוליות שכללו: הכנה לפגישות הדרכה למתנדבות,
סידור תורניות, תכתובת למתנדבות, רישום ההודעות מהמזכירות האלקטרוניות
ומתן מענה לפונות, ניהול משרדי של השירות, עריכת מעקב אחר הפניות שהגיעו
לקו החרום ועוד. בחלק מהזמן היא עסקה בפעילויות הקשורות לפרסום השירות,
שכללו: העברת השתלמויות בנושא, שליחת חומר הסברתי לגורמים שונים בקהילה,
יצירת קשר טלפוני עם השירותים החברתיים ועוד. חלק קטן מהזמן הושקע בקבלת
ההדרכה מאחראית הפרוייקט ובמתן הדרכה למתנדבות.

העובדת הסוציאלית שהועסקה חמש שעות שבועיות עסקה בעיקר בהכנת חומר הדרכה
למתנדבות והדרכת המתנדבות מאיזור אשדוד.

סיכום ודיון

פרוייקט קו החרום החל את פעילותו במסגרת המפעלים המיוחדים של המוסד לביטוח לאומי באחד ליולי 1989 למשך שנת ניסיון אחת. במשך השנה התקבלו 744 פניות טלפוניות, שרובן אל הקו שבאיזור תל אביב.

רוב הפניות באו מצד תושבי איזור תל אביב. אחוז הפניות מצד תושבי איזור ירושלים היה גבוה יחסית לאחוז הפניות שהתקבלו מאיזור אשדוד ומאיזור אשקלון דרומה.

מספר הפניות גדל במחצית השנייה של השנה. זאת, כנראה, כתוצאה מהגברת מודעות הציבור לקיום השירות באמצעות פעולות הסברה של הצוות המקצועי, פרסום בעיתונות - בקרב גורמים טיפוליים בקהילה ובקרב הפונות לשירות.

כמחצית מן הפניות התקבלו בשעות הבוקר, וכשליש מהן התקבלו באמצעות המזכירה האלקטרונית בשעות שבהן הקו לא היה מאויש.

השימוש במזכירה אלקטרונית במקום איוש הקו בכל שעות היממה לא ענה על מטרת הפרוייקט - מתן מענה מידי לפונה במשך 24 שעות ביממה. החסכון שבשימוש במזכירה אלקטרונית התבטא לא רק בתלונות מצד חלק מהפונות, אלא גם באחוז הגבוה של שיחות החזר לפונה שהשאיר הודעה בקלטת.

השימוש בקו החרום נעשה בדרך כלל על ידי אנשים שבאו לפתור בעיה של אישה מוכה. כשליש מהשיחות הפונה הזדהה כקרוב משפחה של אישה מוכה, שכן או אזרח שרוצה לדווח על אישה מוכה. גם אם ניקח בחשבון שיתכן כי חלק מהנשים המוכות העדיפו להזדהות כקרובות משפחה של אישה מוכה, כשכנות או כאזרחיות, הרי שעדיין ניתן לראות באחוז השיחות מצד האזרחים כמשקף את מודעות הציבור לבעיה ואת הנכונות מצידם לפעול למען אישה מוכה. יתרה מזאת, שירות קו החרום מאפשר לכל מי שמעוניין לעזור לאישה מוכה, באמצעות דיווח על מצבה או קבלת מידע כיצד לפעול למענה, ללא צורך בחשיפה עצמית. בחלק מהפניות מצד שכנים או אזרחים הובעה נכונות לעזור לאישה המוכה, אך בד בבד הובעה על ידם בקשה שלא לחשוף את זהותם מסיבות שזוינו בגוף המחקר.

רוב הפניות באו מצד נשים שהזדהו כנשים מוכות, רובן מוכות כבר יותר מחמש שנים. הנשים פנו לשירות לאחר מספר ניסיונות כושלים כעבר לפתור את בעייתן באמצעות גורמים טיפוליים. לרובן לא היה קשר עם כל גורם טיפולי בעת הפניה לקו החרום.

הפונות העדיפו לדבר על בעייתן עם בני משפחה, עם חברות או עם קו חרום יותר מאשר עם גורם טיפולי. יותר ממחציתן דיווחו למתנדבת שאין להן קשר עם גורם טיפולי כלשהו.

השירות עונה על הצורך של אישה מוכה לדבר על בעייה בלא הכרח לחשוף את הבעיה בפני גורם טיפולי. כפי שהוזכר כבר בדיון הרקע התיאורטי, נשים רבות חוששות לחשוף את בעייתן בפני גורמים אלה פן הדבר יזיק להן. חיזוק לכך נמצא בהעדפתן לדבר על הנושא עם גורמים שאינם טיפוליים.

השירות מאפשר גם לנשים אשר אינן מוכות בפועל, אלא מאוימות בלבד, למצוא אוזן קשבת ותמיכה. ייתכן, שהן אינן רואות בגורמים המטפלים באישה המוכה גורמים המתאימים לטיפול בבעייתן, מכיוון שאין הן כלולות באוכלוסייה זו.

כנוסף, האופי הסטגמטי של המושג "אישה מוכה" יחד עם רגשות האשם שהאישה מרגישה לפעמים כתורמת למצבה, גורמים לה להעדיף לא להתייחס לעצמה כאל אישה מוכה. הדבר חל בפרט על נשים שסבלו מאלימות מצד הבעל פעם אחת או שתיים. השירות מקנה לאישה את האפשרות לדבר על בעייתה באופן אנונימי ולקבל תמיכה נפשית בלא נקיטת עמדה טיפולית, ו/או שיפוטית מצד המתנדבת. ייתכן, שאילולא קיומו של השירות הנשים הסובלות מאלימות מילולית ואלה שהוכו בפעם הראשונה או השנייה היו מעדיפות לשמור על בעייתן בסוד, או לספרה רק לבני המשפחה ולחברים קרובים.

אחד היתרונות החשובים של השירות הוא בכך ששיחת הפונה עם המתנדבת שוברת אצלה את מחסום הבושה לדבר על הנושא ומאפשרת לה להבין שאין שום הצדקה לאלימות מצד הבעל. בכך המתנדבת מעניקה לפונה את הביטחון באשר להיעזרות בגורמים הטיפוליים שבקהילה. הדבר חל במיוחד על כחמישית מן

הפונות, שציננו כי לא דיברו עם איש על בעייתן לפני שפנו לקו החרום. ואמנם, ברוב המקרים שנערך עליהן מעקב נמסר, כי הפונה נמצאת היום בטיפול.

הסיבות העיקריות שהניעו את הפונות להתקשר לקו החרום היו הרגשת היאוש מהמצב שבו הן חיות והרצון לסיימו. ציפיותיהן מהשירות היו עיקר קבלת עזרה בתחומים שאינם בשטח טיפולו של השירות, אלא בשטח טיפולן של הלשכות לשירותים חברתיים והלשכות המשפטיות.

למרות שציפיות הפונות לא תאמו את סוג השירות, שקו החרום יכול להעניק להן, הוא תרם לכך שהפונות פנו לאחר השיחה הטלפונית לגורמים שמסוגלים למלא אחר ציפיותיהן. יתרה מזאת, במשך עריכת המעקב אחר השיחות, צוות השירות פנה ללשכות לשירותים חברתיים ויידע אותן על פונות הנמצאות במצוקה והזקוקות לטיפולן.

אופי השירות והאפשרות שהוא מעניק לפונה להישאר אנונימי תרמו את שלהם להיעדר נתונים מספיקים בידי החוקר לצורך תיאור פרופיל הפונה והמעקב אחרי פעולותיה מאז פנייתה לשירות.

חוסר פרטים מזהים איפשר לצוות לערוך מעקב אחרי פעילות הפונה מאז השיחה הטלפונית רק בכחצית מהמקרים. עם זאת, נערך מעקב רק על כחצית מהפניות שניתן היה לעקוב אחריהן.

למרות שמטרת המעקב אחר הפניות מולאה רק בכחצית מהפניות, היתה לכך תרומה חיובית בשלושה תחומים: פרסום השירות בקרב הגורמים הטיפוליים בקהילה, מסירת מידע לגורמים אלה על נשים הזקוקות לשירות, הענקת הרגשה טובה יותר למתנדבות שבקשו לדעת מה עלה בגורלה של הפונה לאחר הפניה הטלפונית.

חברות הצוות המתנדב הביעו בתחילה חשש וחוסר ביטחון לגבי יכולתן למלא אחר התפקיד כיאות. הן הביעו את רצונן לטול חלק אקטיבי במתן עזרה לפונה ולא להסתפק בעזרה הפאסיבית שבמתן "אוזן קשבת" - תפקידן בשירות. בהדרכות הקבוצתיות הוענק להן הביטחון באשר ליכולתן לתרום לפונה,

והוחדרה בהן הכרת החשיבות שבתפקידן. את תוצאות העבודה הקבוצתית ניתן היה לראות בתום השירות. המתנדבות הביעו שביעות רצון גבוהה מתפקודן בשירות, מהרגשת השייכות ל"קו החרום" ומהתמיכה שהוענקה להן מצד הצוות המקצועי.

למתנדבות מתל אביב היה היתרון של ותק בשירות ונסיון התנדבותי בלשכות המשפטיות של ויצ"ו, אשר הקנה להן ידע בנושא האלימות כמשפחה ויכולת השתלבות במסגרת התנדבותית. לכן מידת שביעות רצונן גבוהה מזו של המתנדבות החדשות מאיזור אשדוד. כל המתנדבות מתל אביב, מלבד ארבע, התמידו בתפקידן. ארבע המתנדבות שפרשו טענו שפרישתן נבעה מהרגשת שחיקה ומעייפות לאחר שנתיים וחצי של שירות. שאר המתנדבות מתל אביב הביעו את רצונן להמשיך את שירותן, למרות שהיו בשירות יותר משנתיים וחצי.

כל המתנדבות הדגישו את הרגשת הסיפוק שנגרמה להן במשך השירות ובוטאו את כוונתן להמשיך את שירותן גם בשנה הבאה.

השאלה האם עדיף להפעיל את השירות באמצעות מתנדבות - כפי שנעשה כאן - או באמצעות צוות מקצועי - לפי המודל הקיים באירגון "נעמת" - נשארה עדיין פתוחה. לשם הבנת יתרונותיו וחסרונותיו של כל מודל יש לערוך מחקר משווה.

בכל מקרה, לא ניתן לפתור את בעיות האישה המוכה באמצעות שיחה טלפונית בלבד, אלא על ידי טיפול אינטגרטיבי של מספר גורמים טיפוליים.

לאיוש קו החרום על ידי צוות מתנדבות יש היתרונות הבאים: הפעלת השירות באמצעות תקציב מצומצם, העסקת כוח-אדם רב יותר, איוש הקו בכל שעות היממה, הרחבת השירות לאזורים נוספים בארץ ועוד.

במשך השנה הניסיונית הוגשמו רוב המטרות שצוות הפרוייקט הציב בהתחלת השנה. עם שילובן של המתנדבות החדשות מאיזור תל אביב, אשר הוכשרו במשך השנה הניסיונית, ניתן יהיה לאיש את קו החרום בכל שעות היממה.

ה מ ל צ ו ת

1. יש להמשיך בהפעלת "קו החרום" ולהרחיבו לאזורים נוספים בארץ.
2. יש לגייס מתנדבות נוספות לשם איוש הקו בכל שעות היממה.
3. יש לקחת בחשבון את גורם השחיקה והעייפות הנפשית שמופיע אצל המתנדבות, כנראה לאחר שנתיים וחצי של שירות, ולהכשיר מתנדבות לצורך מילוי מקומן.
4. יש להגביר את הפרסום הניתן לשירות בקרב הציבור ולציין את תפקידו במסגרת הטיפול באישה המוכה.
5. על הצוות המקצועי להקפיד על נוכחות המתנדבות בהדרכות הקבוצתיות, כדי לזרז את תהליך השתלבותן בשירות ולהגביר אצלן את הרגשת חשיבות עבודתן ותרומתן לפונות.
6. מומלץ להמשיך במעקבים לאחר הפניות לקו החרום, בשל תרומתם לצורכי השירות, לצוות השירות ולפרסום השירות.
7. יש להגביר את מודעות הגורמים הטיפוליים בקהילה לשירות ולתפקידיו. שיתוף הפעולה בין צוות "קו החרום" לבין גורמים המטפלים באישה המוכה כמשך השנה הניסיונית מעיד עד כמה חשוב לנקוט בצעדים כדי להביא להכרה בשירות מצד גורמים אלה כחלק אינטגרלי של מערכת השירותים לאוכלוסייה זו - כשירות ראשוני המהווה, בין היתר, חוליה מקשרת בין הפונות ובינם.

כ י ב ל י ו ג ר פ י ה

1. אור שלומית, על אלימות ואל אלימות, ספר הכינוס הארצי (תש"מ) של העובדים הסוציאליים בישראל, הוצאת ועדת ההשתלמות של איגוד העובדים הסוציאליים בישראל, 1980.
2. לב-ארי רונית, אלימות במשפחה, חוברת פרסום של נעמת, 1986.
3. פינטון נעמי ויהודית סלעי, מקלט לנשים מוכות - אשדוד, מפעלים מיוחדים מספר 22, המוסד לביטוח לאומי, 1985.
4. פינטון נעמי ועובדיה רבי, מפעל מיוחד לגמילה מאלימות במשפחה, מפעלים מיוחדים מספר 30 המוסד לביטוח לאומי 1989.
5. Bard M. and Zacker J. "How Police Handle Explosive Squabbles: New Techniques Let Police Settle Arguments Without Force" Psychology Today 10 pp. 71-113, November 1976.
6. Bograd M.' "Battered Women Cultural Myths and Clinical Interventions: A Feminist Analysis", Women and Therapy, 1 (3): 67-77, 1982.
7. Haas, R. (Ed.), "National Technical Assistance Center on Family Violence", Monthly Memo, Ann Arbor, Michigan, 1980.
8. Hilberman, E., "Overview: the 'Wife-beater's Wife' Reconsidered", American Journal of Psychiatry, 137: 1336-1347, 1980.

9. Hutchings, N., The Violent Family, Human Sciences Press, Inc., N.Y., 1988.
10. Lamberg, C., Personal Communication, Hauppauge, N.Y., 1988.
11. Martin J.P., "Family Violence and Social Policy" in Violence and the Family, Martin J. P. (Ed.).
12. Margolin, G., "Wife Batter", V.B. Hasselt and others (Eds.), Handbook of Family Violence, Plenum Press, New York and London, 1988.
13. Melling, L., "Employment Training for Battered Women", Response to Violence in the Family and Sexual Assault, 6 (6), 1-2, 1983, John Wiley and Sons, Ltd., 1979.
14. Melville, J., "Women in Refuges", Martin, J., (Ed.), Violence and the Family, John Wiley and Sons, 1979.
15. Pizzey E., Scream Quietly or the Neighbors Will Hear, Harmondsworth: Penguin Books, 1974.
16. Roberts A.R., D.S.W. (Ed.), Battered Women and Their Families, Springer Publishing Company, New York, 1984.
17. Roy M. (Ed.), Battered Women, A Psychosociological Study of Domestic Violence, Litton Educational Publishing Inc., 1977.
18. Star B., Helping the Abuser, Intervening Effectively in Family Violence, Family Service of America, New York, 1973.

נ ס פ ח י ם

שאלון למתנדבת

שם:

מ ש פ ח ה

פ ר ט י

1 - 2

שנת לידה:

3

ארץ מוצא האב:

4

ארץ מוצאך:

5

מצב משפחתי:

6

מספר הילדים:

7 - 8

גיל הילד הקטן:

9-10

שנות לימוד:

11

מקצוע:

12

האם את עובדת במקצוע? אם לא, במה את עובדת?

את עובדת כ-:

1
2
3
4

עצמאית

שכירה במשרה מלאה

שכירה במשרה חלקית

לא עובדת

כיצד נודע לך על פעילות "קו-החרום"?

14

מה גרם לך להתנדב לשירות "קו-החרום"?

15-16

את מתנדבת בקו: ___ חל-אביב

___ אשדוד

17

האם בעבר היה לך נסיון בהתנדבות כלשהי? לפרט:

18-19

האם קבלת הדרכה לפני התחלת פעילותך כמתנדבת ב"קו-החרום"? לפרט:

20-21

האם את מקבלת הדרכה כלשהי במשך תקופת ההתנדבות? (לפרט איזו הדרכה ובאי

תדירות):

האם לדעתך ההדרכה, שקיבלת לפני תחילת התנדבותך וההדרכה שאת מקבלת היום

מספיקה ומתאימה?

24-25

במה כן:

במה לא:

כל כמה זמן את בתורנות ב"קו-החרוס"?

26

האם את מרוצה מתדירות התורנויות שלך?

27

האם את מרוצה מהמתכונת בה מופעל ה"קו-החרוס", או שלדעתך יש לשנות בה ו/או להוסיף עליה? פרטי:

28-29

מתי התחלת את התנדבותך ב"קו-החרוס"? (אם היו הפסקות בתקופת התנדבותך, נא לציין)

30-31

מה גורם לך לסיפוק במסגרת ההתנדבות?

32-33

מה הם הקשיים, שאת נתקלת בהם במסגרת ההתנדבות:

34-35

דרגתי את מידת שביעות רצונך במסגרת התנדבותך בתחומים הבאים:

מאוד מרוצה	3	2	1	כלל לא מרוצה
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	

- יכולתי לענות לשאלות הפונה ולהגיב בדרך המתאימה 36
- מידת האינפורמציה שיש לי בנושא 37
- מספר השעות בהן אני מתבקשת לעבוד 38
- מידת ההדרכה שאני מקבלת 39
- תוכן ההדרכה שאני מקבלת 40
- רמת ההדרכה שאני מקבלת 41
- הקשרים שלי עם מתנדבות אחרות 42
- הרגשת שייכות למסגרת ה"קו-החרום" 43

הערות: 44-45

שם: _____ תאריך: _____

דו"ח הפניה הטלפונית

לקו : 1. תל-אביב

2. אשדוד

1
2

1

שחזור הודעה מוקלטת ... שעת החזר שיחת טלפון לפונה: _____

שיחה ישירה עם הפונה.

1
2

2

1. תאריך הפניה _____ השעה: _____
7-8

3	-	6
---	---	---

2. עיר המגורים: _____

9

3. מדברת מטלפון פרטי/ציבורי _____

10

4. מספר טלפון לקשר עם האישה: _____ השעות: _____

5. שם הפונה (אם נמסר) _____

6. סיבת הפניה: _____

11	-	13
----	---	----

7. כמה זמן עבר מאז הארוע ועד שהתקשרת? _____

14	-	16
----	---	----



17 - 19

8. מדוע התקשרת זווקא עכשיו?



20

9. כיצד השגת את מספר הטלפון הזה?



21-22

10. האם זו הפעם הראשונה שאת מדברת עם מישהו על המכות שאת מקבלת

- א. כן _____ פעם ראשונה.
 ב. לא _____ דברתי עם קרובי משפחה (לפרט איזה) _____
 _____ דברתי עם חברות.
 _____ פניתי ל"קו-חרום" בויצ"ו
 _____ כמה פעמים סה"כ
 _____ מתי בפעם האחרונה
 _____ פניתי ללשכה לשירותים חברתיים
 _____ אחר, פרט: _____

11. כמה זמן את כבר מקבלת מכות? _____ שנים



23-24

12. האם את נמצאת היום בקשר עם גורם טיפולי כלשהו?



25-26

- א. לא _____
 ב. כן _____ לשכה לשירותים חברתיים.
 _____ סיוע משפטי.
 _____ משטרה.
 _____ אחר, פרט: _____

13. במה את חושבת שאנחנו יכולים לעזור לך?



27-28

14. מצב משפחתי (לציין אם חיה בנפרד מבעלה, נישואים שניים וכו')



29

15. מספר ילדים: _____



30

16. גיל הילד הקטן: _____

31-32

17. שנת לידה: _____

33-34

18. ארץ לידת האב: _____

35

19. ארץ לידת האם: _____

36

20. כמה שנים למדת? _____

37-38

21. האם את עובדת?

39

א. לא. _____
ב. כן. _____
משרה מלאה - מחוץ לבית. _____
משרה חלקית - מחוץ לבית. _____
עובדת בבית. _____

22. במה את עובדת? _____

40

23. האם בעלך עובד?

41

א. לא. _____
ב. כן. _____
משרה מלאה. _____
משרה חלקית. _____

24. במה בעלך עובד? _____

42

25. ארץ לידת אביו של בעלך: _____

43

26. אורח החיים שמשפחתך מנהלת הוא:

44

א. חילוני.
ב. מסורתי.
ג. דתי.
ד. חרדי.

למתנדבת - יש למלא קטע זה לאור סיור השיחה הטלפוני

מסר השיחה: _____ דקות

--	--	--

45 - 47

הוצע לאשה לפנות ל: משטרה - לשכה לש"ח, ארגוני נשים - בית-חולים, מ לנשים מוכות - אחר: _____

--	--	--

48 - 50

האם פנית בעצמו לאותו גורם (אם כן, צייני לאיזה גורם, אם לא - צי מדוע) _____

--	--	--

51 - 53

צייני את מידת שביעות רצונך מהשיחה בתחומים הבאים:

מרוצה מאד כלל לא מרוצה

4	3	2	1
4	3	2	1
4	3	2	1

הדרך שבה הלחץ אית השיחה

--

54

האינפורמציה שמסרתי

--

55

והאשה שעזרתי לפונה

--

56

הערות: (כולל פרטים של במה לפי דעתך עלוה לאישה מיד את השם השיחה, וכו') _____

--	--	--

57 - 59

שם: _____

דו"ח פעילות של העו"ס לחודש _____

באלו פעילויות עסקת החודש?

פירוט הפעילות	לא עסקתי כלל	חלק קטן מהזמן	חלק גדול מהזמן	רוב הזמן	תחומי הפעילות
					פרסום
					ניהול
					הדרכה שאת מקבלת
					הדרכה שאת נותנת
					קשרים עם גורמי חוץ איזה: _____ _____

הערות: _____

שם: _____

שאלון סופי למתנדבת

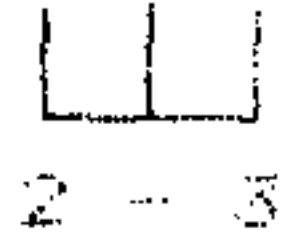
שם: _____

מס': _____

את מתנדבת בקו: 1. תל-אביב
2. אשדוד



כמה זמן את מתנדבת בקו תל-אביב (בחודשים)?

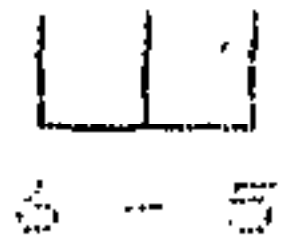


מהי תדירות התנדבות שלך בשנה האחרונה?



- 1. פעם בשבועיים
- 2. פעם בחודש
- 3. פעם בחודשיים
- 4. אחר, פרטי:

האם היית מרוצה מתדירות התנדבות שלך בשנה האחרונה?



1. כן, פרטי:

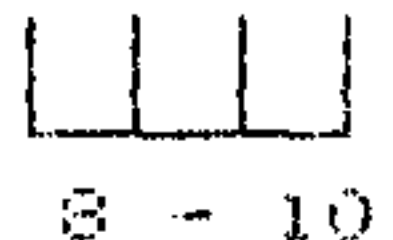
2. לא, פרטי:

האם השתתפת בהדרכות שניתנו למתנדבות בשנה האחרונה?



- 1. כן, פעם בשבועיים
- 2. כן, פעם בחודש
- 3. כן, פעם בחודשיים
- 4. אחר, פרטי:

מהם הקשיים שנתקלת בהם במסגרת התנדבותך?



דורגו את מידת שביעות רצונך מההדרכות הקבוצתיות בתחומים הבאים:

מאוד מרוצה	3	2	1	כלל לא מרוצה
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	
4	3	2	1	

תדירות ההדרכות

19

משך הזמן של כל פגישת הדרכה

20

האפשרויות להעלות נושא לדיון

21

הדרך שבה הנושאים סופלו

22

הצו"ס כמנחה בהדרכות

23

רמת ההדרכה שקיבלת

24

מה גרם לך סיפוק בפגישת התנדבותך?

25-27

נשמח לקבל כל הערה שיש לך לצורך שיפור ויעול שירות קו החירום בעתיד

תודה על שיתוף הפעולה
