

המוסד לביטוח לאומי

מנהל המחקר והתכנון

האגף לפיתוח שירותים

קווי מצוקה (ער"ן) בשפה הערבית

מאת:

ד"ר עדיטל בן-ארי ד"ר פייסל עזאיזה

ירושלים, סיון התשס"ג, יוני 2003

פתח דבר

המוסד לביטוח לאומי באמצעות הקרן למפעלים מיוחדים סייע בין השנים 1998 ל- 2002 בהקמה ופיתוח של קווי מצוקה של ער"ן בשפה הערבית.

יוזמת התוכנית הייתה גב' נאוה פרי, מנכ"לית ער"ן עד שנת 1998.

עמותת ער"ן שצברה ניסיון מקצועי רב במתן עזרה נפשית ראשונה בטלפון במשך שנים רבות, אתה בפיתוח התוכנית, הזדמנות להקל על מצוקה נפשית של אלפי אזרחים דוברי ערבית שלא יכלו ליהנות משירותי העמותה.

מטרה חשובה נוספת הייתה גיוס מתנדבים בקרב האוכלוסייה הערבית וחינוך האוכלוסייה להתנדבות, לעזרה עצמית ועזרה לזולת.

הקרן למפעלים מיוחדים, מסייעת לתוכניות רווחה ניסיוניות ולהתאמת שירותים קיימים לאוכלוסיות חדשות, הכירה בחשיבות הרבה של הרחבת שירותי ער"ן לאוכלוסייה דוברת הערבית.

סיבה נוספת להצטרפות הקרן לפיתוח התוכנית, היא מדיניות הקרן לתמוך בתוכניות המתבססות על מתנדבים וחיזוק קהילות למען עצמן.

דו"ח זה מציג ממצאים עיקריים מליווי מחקרי אחר פיתוח השירות.

המחקר בוצע על ידי ד"ר עדיטל בן ארי וד"ר פייסל עזאיזה מאוניברסיטת חיפה. הממצאים ממחישים מצד אחד את הקשיים בהתאמת השירות לאוכלוסייה הערבית, מבהירים את מידת הצורך בשירות ואת מאפייני האוכלוסייה שנהנית משירותי תמיכה נפשית בטלפון.

ברצוננו להודות לחוקרים הראשיים לצוותי המחקר על עבודתם ותרומתם לפיתוח הידע וביצוע המחקר.

תודה מיוחדת לגב' נאוה פרי, היוזמת והדוחפת לתוכנית ולמחליפה מר דוד קורן, מנכ"ל ער"ן שהמשיך והיה אחראי לביצוע היוזמה.

התוכנית בוצעה בחמישה סניפי ער"ן וברצוננו להודות למר מוסטפא שלאעטה, רכז התוכנית ולכל הרכזים בסניפים השונים, על עבודתם ותרומתם לפיתוחה.

עשרות מתנדבים לקחו חלק בתוכנית בשלבים השונים ואנו רוצים להביע את הערכתנו הרבה לעבודתם ולמסירותם בייעוד שבחרו.

גב' כרמלה קורש-אבלגון, סגנית מנהלת הקרן ליוותה את התוכנית מטעם המוסד לביטוח לאומי, במקצועיות ובמסירות רבה במהלך כל תקופת הפעלתה.

אנו מקווים שהדו"ח יתרום להמשך פיתוח קווי מצוקה של ער"ן ולחיזוק מרכיב ההתנדבות בתוכניות הרווחה השונות.

תודה מיוחדת למינהל המחקר והתכנון במוסד לביטוח לאומי על הסיוע המקצועי והטכני בהוצאת הפרסום.

שרית בייץ-מוראי
מנהלת תחום מפעלים מיוחדים

חברי ועדת ההיגוי: קווי מצוקה של ער"ן בערבית

- ❖ נאוה פרי, מנכ"ל ער"ן עד שנת 1998
- ❖ דוד קורן, מנכ"ל ער"ן משנת 1998
- ❖ יצחק גילת – מרכז מקצועי – ער"ן
- ❖ מוסטפה שלאעטה, מרכז קווי ער"ן בערבית ומנהל סניף ער"ן בנצרת.
- ❖ טל פרי – מנהלת ער"ן בירושלים
- ❖ מועין פחארלדין – מנהל ער"ן באר-שבע
- ❖ עליזה מנור-עוז – מנהלת ער"ן כפר-סבא
- ❖ איתן טמיר, מנהל סניף ער"ן בחיפה
- ❖ ורדה שדה – מנהלת ער"ן בכרמיאל
- ❖ ד"ר עדיטל בן-ארי – חוקרת אוניברסיטת חיפה
- ❖ ד"ר פייסל עזאייזה – חוקר, אוניברסיטת חיפה
- ❖ כרמלה קורש-אבלגון, סגנית מנהלת תחום מפעלים מיוחדים – בטל"א
- ❖ גב' רחל שילה, מנכ"לית קרן אברהם

תמצית

עבודת המחקר הנוכחית ליוותה את פרוייקט קווי ער"ן בשפה הערבית לאורך תקופה של שלוש שנים, ממאי 1998 ועד ליולי 2001. השירות, קווי מצוקה בשפה הערבית, החל לפעול בשנת 1996 במסגרת הכוללת של ער"ן. הקווים איושו על ידי מתנדבים דוברי ערבית שעברו תהליכי מיון והכשרה. ניתוח הספרות המקצועית, מורה על התאמה בסיסית בין מאפייני שירות המבוסס על קווי סיוע טלפוניים, לבין אפיונים חברתיים, תרבותיים וקהילתיים של האוכלוסייה הערבית בישראל. אי לכך, לקווי סיוע טלפוניים יש פוטנציאל להוות שירות משמעותי וחיוני בחברה הערבית בישראל.

מטרתו הכוללת של מחקר ההערכה היא בחינת יעילותו של פרוייקט קווי ער"ן בשפה הערבית, לשם כך, נאספו נתונים ממכלול המגזרים שבאו במגע זה או אחר עם התוכנית: פונים מתקשרים, מתנדבים, משתתפים בקורס ההדרכה, מנהלי תחנות ער"ן בערבית ומנהלי סוכנויות שירותים. כמו כן, על מנת לבדוק את רמת המודעות לשירות בקרב האוכלוסייה הכללית, נבדקה דגימה מייצגת של האוכלוסייה הערבית בישראל.

הפונים לקווי המצוקה והמתנדבים בהם נתפסים בעבודת המחקר הנוכחית כיחידה הראשונית והחיונית ביותר בער"ן, האינטראקציה הטיפולית המתרחשת ביניהם מהווה את לבו ועקרו של השירות. יישום מוצלח של הפרוייקט עשוי להביא הן להעצמתם של המתנדבים והן להעצמתם של הפונים כפרטים אינדיווידואליים, וכתוצאה מכך לחיזוק הקהילות והחברה הערבית בישראל בכללותה. בדו"ח הנוכחי מוצגת נקודת מבטם של הפונים לשירות מול נקודת מבטם של המתנדבים בו תוך התמקדות במספר היבטים עיקריים: הליכי הפנייה למשתתפי המחקר, סיבות להתנדבות, התוודעות לשירות, עיתוי ההתקשרות וסיבותיו, שינויים בחומרת הבעיה בעקבות השיחה והגורמים לכך, זמינות השירות, ההרגשה בעקבות השיחה ומשתנים הנוגעים להדרכה והתפתחות מקצועית של המתנדבים.

כל מתנדב חדש עובר קורס הדרכה עם הגעתו לער"ן, מטרת הקורס היא לספק למתנדב כלים שיהוו את הבסיס לעבודתו הטיפולית. המתנדבים רואיינו במהלכם של קורסי ההדרכה בתחנות ער"ן. במוקד המידע שנאסף נמצאים התחומים הבאים: תפיסת חומרת הבעיה שהציג הפונה ואפקטיביות השיחה, יעילות ההכשרה, נקודות חולשה וחוזק של התוכנית ושחיקה מקצועית. לצד רמה גבוהה של שביעות רצון שהוצגה מצד המרואיינים, עלו נושאים המצריכים שינוי ובהם: הגדלת מספר מפגשי ההדרכה, התנסות מעשית במהלך הקורס, העשרת התוכניות ושימוש בשפה הערבית. יש להדגיש את החשיבות הרבה שבהפנמת בקורת זו, בהמשך יובהר כי תהליך קליטת המתנדבים הערבים לשירות מהווה את אחת הנקודות הקשות והבעייתיות ביותר בפרוייקט. קורס ההדרכה נתפס בעינינו כשלב קריטי בתהליך קליטה מוצלח של מתנדבים לשירות, ולכן יש לו חשיבות מכרעת להמשך קיומו המוצלח של הפרוייקט.

במהלך שלוש השנים בהן בוצע מחקר ההערכה הנוכחי, רואיינו כל מנהלי תחנות ער"ן בשפה הערבית. מתוך הדברים עולה כי בהלימה עם ממצאי הספרות, תופסים המנהלים את השירות כחינוכי ומתאים ביותר לחברה הערבית. החברה הערבית בישראל מאופיינת בדלות של שירותי רווחה וסיוע ביחס לחברה היהודית, לצד רמה גבוהה של צרכים. כמו כן, מאופיינת החברה הערבית בפיזור גיאוגרפי רחב של התושבים, ובנטייה לפנות למערכות התמיכה הלא-פורמליות בכדי למלא צרכים של תמיכה וסיוע, ולא לחשוף בעיות אישיות בפני זרים. אי לכך, ניכרת חשיבות רבה לשירות הניתן בשפה הערבית, אשר מאפשר שמירה על סודיות ואנונימיות של הפונה כמו גם רמה גבוהה של נגישות עבור אנשים ממקומות מבודדים ומרוחקים או כאלה שרמת ניידותם מוגבלת. יתרון נוסף טמון בתפיסת הפונים את המתנדבים כחלק אינטגרלי מהקהילה ולא כזרים, ולכן קל יותר לפנות אליהם מאשר אל מערכת השירותים הפורמלית.

בהתייחסם לנקודות החולשה של השירות, ציינו המנהלים את הקושי בגיוס מתנדבים כקושי מרכזי. הנטייה להסתמך על המשפחה והקהילה לצורכי סיוע ותמיכה, כמו גם חוסר במסורת של התנדבות על רקע מציאות קשה מבחינה כלכלית וביטחונית ופיזור גיאוגרפי רחב, הופכים את גיוס המתנדבים הערבים למשימה קשה ובעייתית. כל המנהלים הסכימו כי אחת הדרכים העיקריות להתמודדות עם קושי זה היא פרסום נכון של השירות. פרסום הקווים יביא למודעות הציבור הערבי כלפי קווי ער"ן וכתוצאה מכך ליותר פונים ויותר מתנדבים. חשוב לציין בהקשר זה כי הקושי הפרסומי מבטא בראש ובראשונה קושי כלכלי.

רמת המודעות לשירות קווי ער"ן בערבית בקרב אוכלוסיית היעד הכללית שלו נבדקה בשתי נקודות זמן: אוגוסט 1998 ויולי 2001. הרציונל לבדיקה זו נובע מהתפיסה כי ככל שרמת המודעות לשירות גבוהה יותר, כך רמת יעילותם גבוהה יותר. הנתונים התקבלו מתוך סקרים שנערכו בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה הערבית בישראל. נמצא כי במהלך התקופה שבין הסקר הראשון לשני, חל גידול משמעותי של 11% ברמת המודעות לשירות. יחד עם זאת, יש לתת את הדעת על כך שרמת המודעות לשירות עדיין עומדת על פחות מחמישית מהנשאלים (16.6%) בסקר השני. כמו כן, נמצא כי האוכלוסיות המודעות לשירות קווי ער"ן בערבית נוטות להיות משכילות יותר ובעלות רמות הכנסה גבוהות יותר. ישנה חשיבות רבה להגעה לשכבות אוכלוסייה חלשות יותר שיש להן פחות כוחות ומשאבים וצורך רב יותר בסיוע.

תוכן עניינים

עמוד

1	סקירת ספרות תיאורטית: קווי סיוע טלפונים – התאמתם לאוכלוסייה הערבית בישראל
3	מבוא
4	שיטת המחקר
5	פעילות בקווי ער"ן בשפה הערבית
6	משני צידי הקו: פונים מול מתנדבים
6	אופן הפנייה למשתתפי המחקר
9	המניעים להתנדבות
9	מודעות לקווי ער"ן
9	עיתוי ההתקשרות לער"ן
10	השוואה בין הערכת חומרת הבעיה לפני ואחרי השיחה
10	גורמים המיוחסים לשיפור בחומרת הבעיה
13	זמינות השירות
13	ההרגשה בעקבות השיחה
13	הדרכה להתפתחות מקצועית של המתנדבים
13	סיכום
15	משתתפים בקורס ההדרכה
16	מודעות לער"ן
16	ציפיות המודרכים מקורס ההדרכה
16	השגות לגבי ההשתלמות
17	סיכום
18	מנהלי תחנות ער"ן בערבית
18	ראיון ראשון עם מנהלי התחנות
18	ראיון שני עם מנהלי התחנות

22	מנהלי סוכנויות שירותי רווחה ובריאות נפש
22	מודעות לער"ן
22	עמדות כלפי ער"ן
22	שיווק
23	מודעות האוכלוסייה הכללית לשירות
24	דפוסי חיפוש עזרה בקרה האוכלוסייה הערבית
26	מודעות לשירותי קווי המצוקה
26	פניה למסגרת מסייעת
26	אפיוני המשיבים שצינו כי שמעו על המושג ער"ן
28	סיכום ודיון
30	ביבליוגרפיה
31	נספח: כלי מחקר

סקירת ספרות תיאורטית:

קווי סיוע טלפוניים – התאמתם לאוכלוסייה הערבית בישראל

ניתוח תיאורטי של מאפייני קווי סיוע טלפוניים אפיוני החברה הערבית בישראל מורה על התאמה בסיסית ביניהם. קיימת בעייתיות הנוגעת לדפוסי חיפוש עזרה בתרבות הערבית, בעייתיות זו נובעת משתי תפיסות מרכזיות: הראשונה מושתתת על האמונה הדתית המטעימה כי אלוהים שולט בגורלו של האדם. השנייה מתייחסת לאמונה במערכות תמיכה בלתי פורמאליות—המשפחה, (החמולה) והקהילה (הקולקטיב) לספק תמיכה בעת הצורך (Haj Yahia, 1997). לפיכך, חיפוש אחר סיוע חיצוני עלול להתפרש כהטלת ספק ביכולתה של הקהילה הקרובה לספק סיוע, או אף הטלת ספק ביכולתו של אלוהים להגן על הפרט.

פניה לקווי סיוע טלפוניים מקטינה במידה משמעותית את הבעייתיות שעשויה להתלוות לחיפוש עזרה מסוכנויות מקצועיות פורמאליות. חיפוש עזרה באמצעות שיחת טלפון אנונימית, עשויה להיתפש כאינטראקציה בטוחה יותר. האנונימיות של המתנדב חשובה לא פחות. האנונימיות של הפונה, איננה מושלמת אלא אם כן זהותו של המתנדב נשארת אף היא חסויה (Nadler & Fisher, 1986). אי לכך, נראה כי קבלת עזרה באמצעות קווי סיוע, בהם נשמרת האנונימיות הן של הפונה והן של המתנדב, מתאימה במיוחד לערביי ישראל.

לאור הקונפליקט הפוליטי המתמשך בין ערבים ליהודים בישראל, חשים ערבים רבים ניכור לנוכח שירותי הסיוע הפורמאליים, אשר לעיתים קרובות נתפסים כמזוהים עם הממשלה ולכן קיים קושי לבטוח בהם. נקודה זו מקשה עוד יותר על חיפוש עזרה נפשית מקצועית. ההזדמנות הניתנת לפונים ערבים לשוחח בשפתם עם מתנדב אנונימי שאינו איש מקצוע ואינו מקושר עם השלטונות, עשויה להביא לחוויה שבה יכול הפונה לחשוף נושאים אישיים ורגישים (Gilat, 1993). העובדה שהפונה אינו איש מקצוע, דובר ערבית ונשאר אנונימי תורמת לתחושה שלא בוצעה חשיפה אישית מול אדם שנתפש כחיצוני למערכות התמיכה המקובלות, וודאי שלא למישהו המזוהה עם הממשל.

היבטים טכניים ותפעוליים של שירות מסוג קווי סיוע טלפוניים, הופכים אותו למתאים במיוחד עבור האוכלוסייה הערבית בישראל. השירות זמין יותר מבחינת שעות העבודה שלו, ונגיש יותר לאזורים כפריים או מרוחקים גיאוגרפית, ולכן מסופקת העזרה באופן מיידי יותר מאשר בשירותים אחרים. ממצאי מחקרים מראים כי יעוץ טלפוני עשוי לספק תמיכה מתאימה עבור אנשים הנמנעים מפנייה לשירותי בריאות הנפש המקובלים (Bryant, 1998).

ההיבט הקהילתי של קווי סיוע, מחזק אף הוא את מידת ההתאמה של שירות מעין זה עבור ערבים החיים בישראל. לקווי סיוע טלפוניים היכולת לא רק לספק צרכים קהילתיים, אלא אף לשמש מקור העצמה המחזק את לכידות הקהילה. עבודות מחקר קודמות הדגישו את מרכיב ההעצמה הקהילתי המושג באמצעות אופני עזרה אלטרנטיביים בקרב ערבים בישראל (Ben-Ari, in press; Ben-Ari, 1998; Ben-Ari & Azaiza, 1996).

מתוך הספרות עולה כי לקווי עזרה טלפוניים יש הפוטנציאל להוות שירות משמעותי בחברה הערבית בישראל. מדובר בשירות המתאים למגזר הערבי מבחינה תרבותית, חברתית, טכנית וקהילתית. יישום מוצלח של פרויקט קווי ער"ן בערבית עשוי לתרום לחברה הערבית הן ברמת הפרט והן ברמת הקהילה והחברה.

מבוא

דו"ח זה מבוסס על מחקר ההערכה שליווה את פרויקט קווי ער"ן בשפה הערבית לאורך תקופה של שלוש שנים, ממאי 1998 ועד ליולי 2001. שירות קווי מצוקה בשפה הערבית החל לפעול בשנת 1996 באיושם של מתנדבים דוברי ערבית שעברו תהליכי מיון והכשרה. כיום השירות פועל בשש תחנות: נצרת, חיפה, כרמיאל, כפר סבא, ירושלים, ובאר שבע.

המטרה הכוללת של מחקר ההערכה

בחינת יעילותו של פרויקט קווי ער"ן בשפה הערבית. במסגרת תמיכתו בפיתוח שירותי רווחה, סייע המוסד לביטוח לאומי באמצעות הקרן למפעלים מיוחדים, בפיתוח קווי ער"ן בשפה הערבית למשך תקופה ניסיונית. לפיכך, מטרת מחקר ההערכה משלבות מטרות שהוגדרו על ידי המוסד לביטוח לאומי כמו גם מטרות שהוצגו על ידי ער"ן, (בנוסף למתן משוב במהלך ההפעלה הניסיונית של הפרויקט), אלה כללו:

- הערכת השגת מטרות התוכנית ותרומתן לשיפור השירותים לאוכלוסייה.
- זיהוי נקודות חוזק וחולשה בהפעלת הפרויקט.
- מתן אפשרות לאוכלוסייה הערבית בישראל לקבל עזרה נפשית באמצעות הטלפון ובשפתם.
- הקלה על מצוקות והצעת דרכי התמודדות והפניה לשירותים המתאימים.
- גיוס מתנדבים והכשרתם.
- חינוך האוכלוסייה להתנדבות לעזרה עצמית ועזרה לזולת.
- הרחבת השירות לאוכלוסיות בפריפריות גיאוגרפיות.

על מנת להעריך את השגתם של היעדים והמטרות שהוצבו, נאספו נתונים ממכלול המגזרים שבאו במגע כזה או אחר עם התוכנית.

שיטת המחקר

אוכלוסיית המחקר

- 131 פונים מתקשרים
- 15 מתנדבים בקווי הסיוע הטלפוניים של ער"ן
- 45 משתתפים בקורס הדרכה
- 6 מנהלי תחנות ער"ן בערבית
- 53 מנהלי סוכנויות שירותים
- דגימה מייצגת של האוכלוסייה הערבית בישראל – שני סקרים טלפוניים נערכו בקרב מדגם מייצג של האוכלוסייה הערבית בישראל וכללו בסך הכל 707 נשאלים.

יש לציין, כי פרט לסקר שנערך בקרב דגימה מייצגת של האוכלוסייה הערבית בישראל וממנו ניתן להכליל לגבי כלל אוכלוסייה זו, המגזרים הנוספים שנבדקו במחקר זה לא נדגמו באופן אמפירי. לכן, אין הם מייצגים את כלל האוכלוסיות מהן נלקחו, ויש לפרש את הממצאים בזהירות.

כלי המחקר

שאלונים ספציפיים נבנו עבור הפונים והמתנדבים. שאלונים אלה נועדו להעריך נושאים כגון: סיבת ותזמון ההתקשרות לקווי ער"ן, מידת העזרה שהתקבלה, מידת שיפור בחומרת הבעיה בעקבות השיחה. השאלונים נבנו כך שניתן יהיה להשוות בין תפיסת הפונה, לתפיסת המתנדב ששוחח עימו, לגבי נושאים מרכזיים שנבדקו.

שאלון נוסף נבנה עבור המשתתפים בקורס ההדרכה של ער"ן. שאלון זה התמקד בציפיות המודרכים מקורס ההדרכה, השגותיהם ביחס לקורס והערכתם את תחומי ההכשרה השונים.

ששת מנהלי תחנות ער"ן בערבית רואיינו פעמיים במהלך תקופת המחקר. הראיונות התמקדו בתחומים הבאים: גיוס והכשרת מתנדבים, נקודות חוזק וחולשה של הפרויקט והבדלים מרכזיים בין הקווים בעברית לקווים בערבית. כמו כן, רואינו חמישים ושלושה מנהלי סוכנויות שירותי בריאות ורווחה שאוכלוסיית הפונים שלהם מורכבת בעיקר מאוכלוסייה ערבית. הראיון התמקד במודעות לקיומו של הפרויקט בקהילה המקצועית, ונקודות חולשה וחוזק של הפרויקט, כפי שהם תופסים אותו. ניתוח תכני הראיונות מוצג בעבודת המחקר הנוכחית.

לבסוף, נבדקה רמת המודעות של האוכלוסייה הכללית לשירות. זאת, באמצעות שני סקרים טלפוניים שהתבצעו בשתי נקודות זמן שונות, בקרב מדגם מקרי מיצג של כלל האוכלוסייה הערבית בישראל. הסקר הראשון הקיף אוכלוסייה של מאתיים משתתפים. הסקר השני נערך לאחר שלוש שנים על מנת להעריך אם חל גידול משמעותי ברמת המודעות של האוכלוסייה לשירות. סקר זה הקיף אוכלוסייה של חמש מאות ושבעה משתתפים.

פעילות בקווי ער"ן בשפה הערבית

במשך שנות הפעלת שירות קווי מצוקה בערבית מ-1996 ועד ליולי 2001 התקבלו סך של 6754 פניות. פעילות תחנות ער"ן בשפה הערבית לפי שנים מרוכזת בלוח מספר 1. (המידע ניתן ע"י היחידה לריכוז מקצועי של ער"ן).

לוח מס' 1: ריכוז פעילות ערן בשפה הערבית

שנה	סך הכל פניות	סך הכל מתנדבים
1996	790	13
1997	574	15
1998	850	16
1999	1740	25
2000	1978	25
2001 (עד חודש יולי)	822	25

מן הלוח עולה בברור כי חל גידול משמעותי במספר הפניות המתקבלות בקווי ער"ן בשפה הערבית.

כשמעריכים נתונים אלה לאור המטרות והיעדים שהוצגו, ניתן לטעון שבמשך שנות הפעלת הפרויקט אכן השירות הפך בצורה הדרגתית למשאב במערך השירותים הכולל לאוכלוסייה דוברת הערבית. קיומו, כפי שיתברר בהמשך, הפך לעובדה מודעת. בקרב האוכלוסייה הערבית בישראל.

משני צידי הקו: פונים מול מתנדבים

הפונים לקווי המצוקה והמתנדבים מהווים למעשה את היחידה הראשונית והחיונית ביותר בער"ן, האינטראקציה הטיפולית המתרחשת ביניהם מהווה את לבו ועיקרו של השירות. פרק זה מציג את נקודת מבטם של הפונים לקווי ער"ן, מול נקודת מבטם של המתנדבים ביחס למספר היבטים: הליכי הפנייה למשתתפים במחקר, סיבות להתנדבות, התוודעות לקווי ער"ן, עיתוי ההתקשרות-סיבותיו, שינויים בחומרת הבעיה בעקבות השיחה והגורמים לכך, זמינות השירות, ההרגשה בעקבות השיחה ומשתנים הנוגעים להדרכה והתפתחות מקצועית של המתנדבים.

אופן הפניה למשתתפי המחקר

הליך הפניה לפונים

הדו"ח הנוכחי מתייחס רק לפונים שהסכימו לקחת חלק במחקר ההערכה, מספטמבר 1998 ועד למארס 2001. מאה שלושים ואחד (131) פונים הסכימו להשתתף במחקר. הספרות מציינת את הקשיים באיסוף מידע מפונים המתקשרים לקווי מצוקה בשל אנונימיות המתקשר והמתנדב (Bleach & Claiborn, 1974). מאחר שהאנונימיות מהווה מרכיב הכרחי בשירות מסוג זה, חשוב היה לפתח הליך הערכה שלא יפגע בזכות זו של הפונים או של המתנדבים.

לאחר שהסתיימה השיחה בין הפונה למתנדב, נשאל הפונה אם יסכים להשתתף במחקר המלווה את שירות ער"ן. במידה שתשובתו הייתה חיובית, מראיינת, עוזרת מחקר דוברת ערבית, שאלה אותו מספר שאלות לגבי התחומים הבאים: הגדרת הבעיה והערכת חומרתה, מהות העזרה והערכתה, הערכת חומרת הבעיה לאחר השיחה, הערכת הסיכויים לפניה חוזרת לער"ן במידה שתיווצר בעיה נוספת, ומידע סוציו דמוגרפי.

איסוף המידע מהמתנדבים

במקביל, רואינו כל המתנדבים שהביעו את נכונותם להשתתף במחקר. נאסף מידע לגבי התחומים הבאים: תפיסתם את חומרת הבעיה שהציג הפונה ואפקטיביות השיחה, יעילות ההכשרה, נקודות חולשה וחוזק של התוכנית, שחיקה, ונתוני רקע דמוגרפי. רואינו 15 מתנדבים בששת התחנות בהן מופעל שירות ער"ן בשפה הערבית. המתנדבים התייחסו בראיון לסך כל השיחות שהתקבלו ממאה שלושים ואחד הפונים שהתקשרו.

לוח מס' 2: נתוני המדגם

מתנדבים (n=15)		פונים (n=131)		המשתנה
אחוזים	שכיחות	אחוזים	שכיחות	
				מגדר
33.3	5	38.2	50	גברים
66.7	10	61.8	81	נשים
				מצב משפחתי
73.3	11	56.5	74	רווק/ה
26.7	4	42.0	55	נשוי/אה
		1.5	2	גרש/ה
				דת
40	6	88.2	112	מוסלמי
40	6	7.9	10	נוצרי
20	3	3.9	5	דרוזי
				מידת דתיות
66.7	10	29.1	36	חילוני
26.7	4	53.5	68	מסורתי
6.7	1	17.3	22	דתי
				צורת מגורים
26.7	4	17.6	23	עיר מעורבת
20.0	3	58.0	76	עיר ערבית
53.3	8	24.4	32	כפר
				המשתנה
סטיית תקן	ממוצע	סטיית תקן	ממוצע	גיל
7.5	30.7	8.49	27.94	
2.8	3.2	1.88	2.21	מספר ילדים
13.0	10.2	8.26	9.75	שנות נישואין
2.85	16.0	2.85	11.96	שנות השכלה

כפי שעולה מן הטבלה, רוב המתקשרות הן נשים רווקות החיות בעיר ערבית. כרבע מהפונים מתגוררים בכפר ופחות מחמישית מתגוררים בעיר מעורבת. רוב הפונים במדגם זה, הם מאזור הצפון. רב מוחלט של המתקשרים הינו מוסלמי מסורתי. כשליש מהפונים איננו עובד. הגיל הממוצע של הפונים לקווי ער"ן בערבית הוא 28, עם 12 שנות לימוד.

מרבית המתנדבים הן נשים רווקות המתגוררות בכפרים מאזורי חיפה והצפון, מוסלמיות או נוצריות, חילוניות, בעלות מקצוע חינוכי או טיפולי או סטודנטיות עם ממצע גילאי של 30.66 שנים, ממצע של 16 שנות לימוד, וממוצע התנדבותי בער"ן של כמעט 45 חודשים (44.93).

בשנת 2001 נערך בער"ן דו"ח המציג ניתוח סטטיסטי של מאפייני הפניות והרקע הדמוגרפי של הפונים לקווי ער"ן בשפה הערבית בשנה זו. הניתוח מבוסס על 748 פניות אשר מהוות מדגם אקראי של כארבעים אחוזים מכלל הפניות שהתקבלו בקווי ער"ן בשפה הערבית בשנת 2000 בששת סניפי ער"ן.

לוח מס' 3: נתוני מדגם הניתוח הסטטיסטי

שכיחות באחוזים (n=748)	המשתנה
	מגדר
28	גברים
72	נשים
	מצב משפחתי
51	רווקים
44	נשואים
1	גרשים
4	אלמנים
	גיל
5	עד 17
33	18-24
57	25-49
4	50-64
1	65 ומעלה
	אזור מגורים
62	גליל
10	משולש
7	מרכז
5	נגב
2	ירושלים
12	גדה מערבית
2	עזה

בדומה לנתוני המדגם שנאספו במחקר הנוכחי, גם בניתוח הסטטיסטי המוצג נמצא כי רוב הפונות לקווי ער"ן הן נשים רווקות מאזור הצפון. 90% מהפונים הן בין הגילאים 18-49. ככלל, קיים דמיון בין נתוני הפונים במחקר הנוכחי, לבין הנתונים אשר הוצגו בניתוח הסטטיסטי.

המניעים להתנדבות

המתנדבים נשאלו לגבי הסיבות העיקריות להתנדבותם בער"ן. מתוך דבריהם עולות הסיבות הבאות: קרוב למחצית מהמתנדבים (46.7%) ציינו שהסיבה להתנדבות היא הצורך לתרום ולעזור, השאר הזכירו מחויבות חברתית ואנושית (20%), אמונה בחשיבות העזרה הנפשית (13.3%), **מטרות אישיות** שהוזכרו היו: התפתחות אישית וסיפוק עצמי (13.3%), ופיתוח מודעות עצמית (6.7%).

מודעות לקווי ער"ן

הדרך הנפוצה ביותר באמצעותה שמעו **פונים** על ער"ן הינה באמצעות העיתונות הכתובה (31.5%), אחרים שמעו על השירות ממקורות שונים (23.1%), מהרדיו (13.8%), מפה לאוזן (13.1%), מהטלוויזיה (12.3%), ומהרצאות (6.2%).

מרבית **המתנדבים** ענו כי שמעו על ער"ן מפה לאוזן (53.3%), כרבע מהמתנדבים שמעו על ער"ן באמצעות העיתונות הכתובה (26.7%), 13.3% שמעו על ער"ן דרך הטלוויזיה ו- 6.7% שמעו דרך מקורות אחרים. רוב **המתנדבים** (93.3%) ענו כי לא נעזרו בעצמם בער"ן.

ההבדל בין הצורה השכיחה להתוודעות לער"ן בקרב פונים ומתנדבים ברור (עיתונות כתובה מול "מפה לאוזן"), בעוד שפונה המתקשר לער"ן ישמור על כך בסוד, המתנדב יציג בגאווה את עובדת היותו מתנדב.

עיתוי ההתקשרות לער"ן

הפונים נשאלו מדוע התקשרו לער"ן דווקא בעיתוי המסוים. זו שאלה פתוחה שהביאה חלק מהעונים עליה להתייחס לשיקולים הנוגעים לבעיה עצמה, בעוד שאחרים התייחסו לשיקולים הנוגעים לזמנם הפנוי מול זמינות השירות. הסיבה העיקרית להתקשרות היא צורך מיידי בעצה ובתמיכה נפשית (40.5%), כחמישית מהפונים (21.4%) ייחסו את עיתוי ההתקשרות לער"ן להחמרת הבעיה בסמוך לפנייה, אחרים ציינו כי התקשרו בזמן בו הם פנויים ורגילים להתקשר ויודעים כי השירות זמין (19.1%).

המתנדבים נשאלו מדוע לדעתם התקשרו הפונים בעיתוי המסוים. 45.8% מהמתנדבים חשו שהפונה התקשר בעיתוי המסוים משום שחש בצורך מידי בוונטילציה, סיבות נוספות שצוינו: הפונה התאים את עצמו לשעות העבודה בשירות (26.7%), הפונה שמע על השירות באותו יום (10.7%), הפונה היה ביחידות באותה שעה (8.4%), הפונה התאכזב מגורם מסיע אחר (4.6%).

השוואה בין הערכת חומרת הבעיה לפני ואחרי השיחה

נקודת מבטם של הפונים

הפונים התבקשו לדרג את חומרת הבעיה לפני ואחרי השיחה. חומרת הבעיה נמדדה על סולם בטווח של 1 עד 10 כאשר דירוג גבוה יותר, משמעו בעיה חמורה יותר. לפני השיחה כשלושה רבעים מהפונים דירגו את הבעיה כחמורה ביותר (דרגות 8-10). ממוצע חומרת הבעיה היה 8.47.

לאחר השיחה פחות מרבע מהפונים (23.5) דירגו את הבעיה כחמורה ביותר (דרגות 8-10). ממוצע חומרת הבעיה לאחר השיחה היה 5.16. הפונים דרגו את חומרת הבעיה כנמוכה ב- 3.31 נקודות בממוצע לאחר השיחה. הנתונים האלה מצביעים על הבדל סטטיסטי מובהק בחומרת הבעיה לפני ואחרי השיחה עם מתנדב קווי ער"ן [$t=13.20, P<0.001$]. משמעותו של הבדל זה הוא שיפור משמעותי בדרגת החומרה של הבעיה בעקבות השיחה עם המתנדב.

הגורמים אשר השפיעו על השיפור בחומרת הבעיה

על מנת לאפיין את הגורמים אשר השפיעו על השיפור בחומרת הבעיה בעקבות השיחה, נבנה מדד חדש -- ההפרש בין דרוג חומרת הבעיה לפני השיחה ואחריה. בחישוב הקשר בין מדד השיפור לבין מידת הבנת המתנדב כפי שנתפסה על ידי הפונה, באמצעות מתאם ספירמן, נמצא קשר חיובי מובהק [$r_s=0.29, p<0.001$], כך שככל שמידת ההבנה של המתנדב נתפסה כגבוהה יותר על ידי הפונה, מידת השיפור בעקבות השיחה הייתה גבוהה יותר. כמו כן נבדק הקשר בין מדד השיפור למידת הקשבת המתנדב. גם כאן, נמצא קשר חיובי מובהק [$r_s=0.21, p<0.05$], כך שככל שמידת ההקשבה של המתנדב נתפסה כגבוהה יותר על ידי הפונה, כך עלתה מידת השיפור בחומרת הבעיה בעקבות השיחה.

נבדק האם יש הבדלים ברמת השיפור בין פונים אשר ניסו להתמודד עם הבעיה לפני הפנייה לער"ן, ובין אלה שהפנייה לער"ן היוותה את ניסיון ההתמודדות הראשון שלהם עם הבעיה. למרות שלא נמצאו הבדלים מובהקים בין שתי הקבוצות הללו, הממצאים מצביעים על מגמה לפיה פונים אשר ניסו להתמודד עם הבעיה לפני הפניה לער"ן דיווחו על שיפור רב יותר (ממוצע השיפור=3.63) מאשר פונים שזה היה ניסיון ההתמודדות הראשון שלהם (ממוצע השיפור=2.73).

גורמים המיוחסים לשיפור בחומרת הבעיה

נבדקו מספר משתנים הקשורים לבעיה ולתפיסת העזרה: אופי הבעיה, ניסיונות קודמים לפתור את הבעיה, ציפיות מקווי הסיוע, שביעות רצון מהשיחה, אופייה של העזרה שהתקבלה, ואיכויות מקצועיות של המתנדב.

אופי הבעיה

המתנדבים התבקשו לסווג את אופי הבעיה שהוצגה בפניהם על ידי הפונה. תפיסת המתנדבים את הבעיות המרכזיות בגללן התקשרו הפונים מוצגת בסדר יורד: בעיות במשפחה (35.9%), לבטים אישיים (27.5%), בדידות (26.7%), בעיות בין אישיות (23.7%), התמודדות עם מצבי חרדה (17.6%), דיכאון (17.6%), מחלות נפש (13.7%), בעיות זהות ודימוי עצמי (9.9%), אלימות במשפחה (7.6%) ובעיות בתפקוד המיני (6.9%). מעניין לציין, כי בעיות פוליטיות, חברתיות וביטחוניות לא נטו לעלות בשיחות והיוו פחות מאחוז אחד מנושאי הפניות.

ניסיונות לפתור את הבעיה

הפונים נשאלו באשר לניסיונות קודמים שלהם להתמודד עם הבעיה. מעניין לציין שכ-65% (64.9%), ניסו להתמודד עם הבעיה טרם פנו לער"ן. מרביתם ע"י התמודדות עצמית (59%). כחמישית מהפונים (19.3%) ציינו כי ניסו להתמודד עם הבעיה על ידי שיחה עם אנשים שמעורבים בבעיה. 12% פנו לחברים קרובים, וכעשירית (9.6%), פנו לגורמים מקצועיים. כפי שצוין, ניסיון התמודדות עם הבעיה לפי הפניה לער"ן, קושר לנטייה של הפונים לדווח על שיפור גדול יותר בחומרת הבעיה בעקבות השיחה.

עבור קרוב למחצית מהפונים (47.3%) הייתה זו הפנייה הראשונה לער"ן, השאר (52.7%), כבר התקשרו לער"ן בעבר. חוקרים טוענים כי אחד המדדים ליעילותו של קו סיוע טלפוני, הוא שיעור השימוש החוזר בקו (Apsler & Hoope, 1976).

כשליש מהפונים טענו שיפנו בהמשך למסגרת מסיעת אחרת (35.7%), בפרט לפסיכולוג (33.3%) או למומחים שונים (28.2%), עובד סוציאלי (15.4%), פסיכיאטר (10.3%), בתי חולים ומסגרות רפואיות (7.7%), יעוץ חינוכי (2.6%), קורסים וספרות מקצועית (2.6%).

הפונים נשאלו בנוגע לציפיותיהם לפני ההתקשרות לקווי ער"ן. יותר משליש מהפונים ציפו להפיק תועלת מהשיחה וללמוד ממנה דברים חדשים (35.1%), סיבות נוספות שצוינו: קבלת תמיכה, הקשבה ומציאת הקלה (20.6%), ציפייה למענה טלפוני ללא שום ציפיות נוספות (17.6%), שיחה עם איש מקצוע או עם דמות מבוגרת ומנוסה (14.5%), קבלת פתרון או תשובה קונקרטית לבעיה (12.2%).

עמדות לגבי השירות

רוב מוחלט של הפונים (96.2%), דיווח שקיבל מספיק זמן בשיחה וכן שיתקשר בעתיד לער"ן (92.3%). מתוך אלה שאמרו שייפנו לער"ן גם בעתיד, 65.25% ציינו כי לא ייפנו למסגרת ייעוץ אחרת. רוב מוחלט ציין כי ימליץ לאחרים לפנות לער"ן בעתיד (92.2%), בעוד שרק 29.5% ימליצו באותם תנאים על פניה למסגרת אחרת.

הפונים נתבקשו לדרג את מידת העזרה על סולם בן 10 דרגות (0=לא עזר כלל, 10=עזר מאוד), רוב הנשאלים (68.3%) ענו כי השיחה עזרה מאוד (ציונים 8,9,10). ממוצע העזרה שהתקבל היה 8.2.

כל המתנדבים ימליצו לחבר הנמצא במצוקה לפנות לער"ן.

מהות העזרה שהתקבלה

כאשר **הפונים** התבקשו לתאר את אופייה של העזרה שקיבלו, הסתמנו מספר קטגוריות עיקריות. קרוב למחצית (45.6%) מהפונים ציינו שהשיחה עזרה משום שהמתנדב עזר בהכוונה, אם כי לא בפתרון לבעיה. עוד צוין כי המתנדב עזר בהרגעה, בתמיכה (30.4%), המתנדב השתדל לעזור אך יש דברים שלא ניתן לשנותם (16.0%), המתנדב עזר בהפניה לגורמים רלוונטיים (8.0%). המיעוט שלא היה מסופק הסביר זאת בכך שלא ניתן פתרון מלא לבעיה. 24.6% מהפונים המתקשרים הופנו להמשך טיפול. מהם הופנו 28% לשירותי רווחה, 24% לטיפול פסיכולוגי, 24% נוספים פסיכיאטר, 16% למסגרות רפואיות, 4% לייעוץ משפטי ו- 4% נוספים למשפחתם.

איכויות מקצועיות של המתנדב

הפונים נשאלו ביחס למידת ההבנה וההקשבה שגילה המתנדב וכן הקדשת זמן על ידי המתנדב. ההקשבה וההבנה נמדדו על סולם בין 10 דרגות (0=נמוכה =10 גבוהה ביותר). רוב הפונים יחסו למתנדב דרגת הקשבה 10 (71.5%), קרוב לרבע (23%), דרגו רמת הקשבה 8 או 9. רק חמישה אחוז מהפונים דרגו רמת הקשבה של 7 ומטה. ממוצע ההקשבה שהתקבל היה 9.42.

תמונה דומה התקבלה ביחס למידת ההבנה שגילה המתנדב: יותר ממחצית מהפונים יחסו למתנדב דרגת הבנה 10 (57.7%). כשליש מפונים (33.9%), דרגו מידת הבנה של 8 או 9. רק שמונה אחוז מהפונים דרגו רמת הבנה של 7 ומטה. ממוצע ההבנה שהתקבל היה 9.09.

יותר מתשעים וחמישה אחוזים טענו שהשיחה עזרה להם (95.4%). בעיקר בשל האפשרות לווטילציה ויכולת ההכלה של המתנדב.

המתנדבים התבקשו להעריך את מידת ההקשבה וההבנה שגילו בשיחה באותו אופן. התמונה שהתקבלה הייתה דומה לזו שהוצגה על ידי הפונים: ממצע ההבנה היה 9.07 ממוצע ההקשבה היה 9.18. בהקשר זה, חשוב לחזור לציין את הקשר החיובי המובהק שנמצא בין מידת ההבנה וההקשבה של המתנדב, לבין מידת השיפור בעקבות השיחה.

זמינות השירות

יותר ממחצית הפונים קיבל מענה בפעם הראשונה שחייג (55.5%), יותר מעשרים אחוז נוספים קבלו מענה בפעם השנייה (20.3%), כעשירית (9.6%) בפעם השלישית, וכעשירית נוספת קיבלו מענה בפעם הרביעית או החמישית שחייגו. השאר, (5.5%), התקשרו בין שבע לחמש עשרה פעמים. זו נקודה חשובה שיש לתת עליה את הדעת, קרוב למחצית מהפונים (44.5%), לא קיבלו מענה בפעם הראשונה שהתקשרו. כמעט רבע מהפונים (24.2%) נאלצו להתקשר שלוש פעמים או יותר עד שקיבלו מענה.

ההרגשה בעקבות השיחה

רוב **הפונים** ציינו כי חשו הרגשה טובה ונוחה והקלה בעקבות השיחה (59.5%), אחרים ציינו כי חשו גילוי עצמי, תובנה ומודעות עצמית (13.7%), הרגשה טובה אך לא מספקת במלואה (10.7%), קבלת כיוון מחשבה חדש, למרות שלא ניתן פתרון מלא לבעיה (7.6%), הרגשה טובה משום שנשמרה הסודיות והאנונימיות (4.6%), מיעוט הפונים ציינו כי חשו הרגשה לא טובה (3.8%).

רוב **המתנדבים** (87.7%) מרגישים שהשיחה עזרה לפונה. ההרגשה בעקבות השיחה נמדדה על סלם של 10 דרגות (1=מאוד לא טובה 10=מאוד טובה). הרגשתם של המתנדבים ביחס ל-79.4% מהשיחות הייתה טובה מאד (8,9,10).

הדרכה והתפתחות מקצועית של המתנדבים

המתנדבים נשאלו לגבי שביעות רצון מההדרכה ומהתפתחותם המקצועית בער"ן. מרבית המתנדבים מקבלים הדרכה (73.3%): קבוצתית (45.5%), משולבת (36.4%) או אישית (18.2%). יותר ממחצית המתנדבים שבע רצון מההדרכה במידה רבה (54.5%), השאר שבע רצון רק ברמה בינונית (45.5%). שליש מהמתנדבים לא מרוצים כלל מהתפתחותם המקצועית (33.3%), כרבע מהמתנדבים שבעי רצון במידה מועטת מהתפתחותם המקצועית (26.7%), 20% מרוצים ברמה בינונית ו-20% נוספים שבעי רצון במידה רבה.

סיכום

בהתבסס על נתונים שנאספו מן **הפונים**, מסתמנת רמה גבוהה של שביעות רצון משירות ער"ן בשפה הערבית. רב מוחלט של הפונים טוען שהשיחה עם מתנדבי ער"ן עזרה לו, שהוקדש לו מספיק

זמן, ושהמתנדבים גילו רמות גבוהות של הקשבה והבנה. רב מוחלט יפנה לער"ן בעתיד וימליץ לבני משפחה, חברים ומכרים שימצאו במצוקה לפנות. יחד עם זאת יש **מקום לשפר את רמת זמינותו של הקו**. רק כמחצית מהמתקשרים קיבלו מענה לאחר ניסיון ההתקשרות הראשון.

יש לתת את הדעת לגבי המאפיינים של הפונה הטיפוסי לקווי ער"ן בערבית. הפונה הטיפוסי היא אישה, רווקה, בגיל המתקרב לשלושים. פרופיל זה אינו מאפיין את מרבית הנשים בחברה הערבית המסורתית בישראל, מאחר ומצופה מהן להיות נשואות בגיל זה. התנהגותן של נשים ערביות הפונות לקווי הסיוע, משקפת את הקונפליקט הערכי בין שתי תרבויות המייצגות מערכות ערכים שונות: תרבות מסורתית מול תרבות מערבית. ראשית, העובדה שנשים אלה מחפשות עזרה מחוץ למערכות התמיכה המיידיות, מצביעה על כך שהן חוות תחושה של עצמאות ואינדיווידואליות אשר נרכשו במהלך תהליכי המודרניזציה. התקשרות לקו סיוע משקפת הכרה בקיומן של בעיות, ונכונות לפעול למען פתרון, שני תנאים אשר זהו כמקדימים לחיפוש עזרה (Nadler & Fisher, 1986).

שנית, עבור פונות ערביות אלה, קו הסיוע מהווה צורת עזרה מועדפת במיוחד כאשר הבעיה נוגעת לענייני משפחה. בהיעדר מודל לחיקוי או מקור תמיכה בסביבה המיידית, אין להן מקור אחר לסיוע. אי לכך, העובדה שנשים פנו לקווי ער"ן יותר מגברים, אינה מפתיעה, בהתחשב בכך שגיל ומגדר קובעים את המעמד החברתי, הכוח והשליטה בתרבות הערבית. חשוב להדגיש כי נשים ערביות פנו לקווי ער"ן לא רק יותר מגברים (72%), אלא גם יותר מנשים שפנו לקווי ער"ן בעברית (58%) (Gilat, 2001).

קווי הסיוע של ער"ן עשויים להוות מקור כוח המייצג מערכת שירותים מקצועית, המספקת תמיכה קהילתית שאינה פורמאלית. בתרבות הערבית שאינה מעודדת חשיפה ומתן אמון בגורמי סיוע חיצוניים, יש לכך משמעות רבה. צורת סיוע זו עשויה להוכיח את עצמה במיוחד עבור אלה שיש להם כוחות מועטים ביותר, וצורך בסיוע רב ביותר – נשים ערביות צעירות המנסות לפלס את דרכן בחברה השרויה באופן מתמיד בתהפוכות חברתיות ופוליטיות.

ככלל, נראה שהמתנדבים מרוצים מעבודת ההתנדבות בער"ן, לא מראים סימני שחיקה, מקבלים סיפוק מיכולתם לעזור. יחד עם זאת שני נושאים מצריכים מחשבה והערכות מחודשת:

1. ההתפתחות המקצועית: רוב המתנדבים (60%), לא מרוצים כלל או מרוצים במידה מועטה בלבד מהתפתחותם המקצועית.
2. ההדרכה: כמעט חצי מהמתנדבים (45.5%), ציינו כי הם מרוצים במידה בינונית בלבד מההדרכה.

למרות שביעות הרצון שמביעים המתנדבים ביחס לעבודתם, בהמשך הדו"ח יוצגו הקשיים הרבים שעומדים בפני מנהלי הסניפים בבואם לגייס מתנדבים חדשים. ישנה חשיבות רבה לחינוך הציבור הערבי לערכים של התנדבות ועזרה עצמית. מערכת התנדבותית חזקה כמו גם מערכת חזקה של עזרה עצמית, עשויות להביא לא רק להעצמה של הפרטים המתנדבים והמסייעים, אלא אף להעצמה ברמות הקהילתיות והחברתיות.

משתתפים בקורס ההדרכה

כל מתנדב חדש, עובר קורס הדרכה עם הגעתו לער"ן, מטרת הקורס היא לספק למתנדב כלים שיהוו את הבסיס לעבודתו הטיפולית. פרק זה יתמקד בהצגת ציפיות המודרכים מקורס ההדרכה, השגותיהם לגבי הקורס, והערכתם את תחומי ההכשרה השונים, כמו כן נאספו מהמשתתפים בקורס ההדרכה נתונים דמוגרפיים על מנת שיהיה ניתן לשרטט פרופיל שלהם.

נעשה ניסיון לראיין את המתנדבים במהלכם של כל קורסי ההדרכה בתחנות ער"ן. רואינו 45 מודרכים ונאסף מידע ביחס לתחומים הבאים: תפיסתם את חומרת הבעיה שהציג הפונה ואפקטיביות השיחה, יעילות ההכשרה, נקודות חולשה וחוזק של התוכנית, שחיקה, ורקע דמוגרפי.

לוח מס' 4: נתוני רקע על המודרכים (n=45)

התפלגות (אחוזים)	קטגוריה	משתנה
36.4	גברים	מין
63.6	נשים	
70.5	רווקה	מצב משפחתי
27.3	נשוי/אה	
2.3	גרושה	
4.7	עיר מעורבת	צורת מגורים
46.5	עיר ערבית	
48.8	כפר	
18.6	מקצוע טיפולי	עיסוק
25.9	מקצוע חינוכי	
27.9	מקצוע טכני	
9.3	סטודנט	
18.6	אחר	
83.3	מוסלמיות	דת
16.7	נוצריות	
45.0	חילוניות	מידת דתיות
47.5	מסורתיות	
7.5	דתיה	

כפי שעולה מן הלוח מרבית המודרכים הן נשים רווקות מעיר ערבית או מכפר מאזור הצפון. קרוב למחציתן עוסקות במקצוע חינוכי או טיפולי וכרבע במקצוע טכני. רב המודרכים הינם מוסלמים,

קרוב למחציתם מסורתיים וכמחצית חילוניים. הממוצע הגילאים הוא 28.9 וממוצע שנות השכלה 15.2.

מודעות לער"ן

המשתתפים בקורס ההדרכה נשאלו כיצד שמעו על ער"ן. התשובות שהתקבלו דומות לתשובותיהם של המתנדבים: קרוב למחצית ענו כי שמעו על ער"ן מפה לאוזן (45.5%) או קראו על ער"ן בעיתונות הכתובה (29.5%), באמצעות הטלוויזיה (13.6%), דרך מקורות אחרים (9.1%), באמצעות הרדיו (2.3%).

ציפיות המודרכים מקורס ההדרכה

המטרות הבאות זוהו כמרכזיות: הקניית כלים טיפוליים למתנדב (91.1%), הכשרה בסיסית של המתנדב (84.4%), העשרת המתנדב (64.4%), הקניית מידע (51.1%) והקניית מודעות עצמית למתנדב (42.2%), התנסות בעבודה טיפולית (סטאג'י) (33.3%), הכרת אנשים חדשים (22.2%), הגברת הביטחון העצמי (20%) והכרת ער"ן ומדיניותה (17.8%). **כל המשתתפים בקורסי ההדרכה ציינו שההשתלמות השיגה את מטרותיה.** בהקשר זה חשוב לציין כי המתנדבים שכבר מתנסים בפועל הביעו רמות נמוכות בהרבה של שביעות רצון מההדרכה שהם מקבלים. ניתן לשער, כי הפער נובע מן העובדה שההתמודדות עם הטיפול בפועל, טומנת בחובה התמודדויות עם קונפליקטים ובעיות שהמשתתפים בקורסי ההכשרה עדיין אינם מודעים להם.

רוב המשתתפים בקורסי ההכשרה ציינו כי ציפיותיהם מהקורס מולאו במידה רבה (77.8%) או אף מעבר לכך (8.9%). עם זאת, 6.7% ציינו כי ציפיותיהם מהקורס עדיין לא מולאו בשלב זה של ההכשרה.

השגות לגבי ההשתלמות

רבע מהמשתתפים בקורסי הדרכה (24.4%) ציינו כי הקורס עדיין בתחילתו ואין להם השגות, 6.7% אמרו שסיימו את הקורס ללא השגות. השאר טענו כי יש צורך ביותר התנסות מעשית (17.8%), יותר ידע תיאורטי (13.3%), שעות לימוד נוחות יותר (13.3%) מספר רב יותר של מפגשים בהכשרה (11.1%), יותר כלים וטכניקות טיפוליות (6.7%) והתייחסות לנושאים יותר אקטואליים (6.7%).

סיכום

קורס ההדרכה מהווה את תחילת דרכם של המתנדבים בער"ן, ועל כן יש לו חשיבות מכרעת. ליכולת לקלוט מתנדבים חדשים באופן שיאפשר להם לחוש כי הם מתפתחים מבחינה מקצועית, כמתנדבים, יש תפקיד קריטי בהצלחתו של פרויקט קווי ער"ן בשפה הערבית. קליטה מוצלחת של מתנדבים היא אחד מעמודי הטווח עליהם ניצב הפרויקט, וכפי שיוצג בהמשך, מדובר לא פעם במשימה שאינה קלה.

למרות שביעות רצון כללית של המשתתפים בקורס ההדרכה יש לתת את הדעת על הדברים שעלו כנושאים המצריכים שינוי: הגדלת מספר המפגשים, התנסות מעשית וסימולציות, שימוש בשפה הערבית, העשרת התוכנית והתאמת שעות הלימוד לסדר היום של המודרכים.

מנהלי תחנות ער"ן בערבית

כל מנהלי התוכניות רואינו פעמיים במהלך שלושת השנים שבהן בוצע מחקר ההערכה. במשך שנת הפעילות 1998-1999 רואינו המנהלים בפעם הראשונה, בפעם השנייה רואינו המנהלים בחודשים יוני-יולי 2001. הראיון הראשון התייחס לתחומים הבאים: שיטות לגיוס מתנדבים, נקודות חוזק וחולשה של התוכנית, שחיקה, זיהוי קשיים והצעות לשיפור, ורקע דמוגרפי.

ראיון הראשון עם מנהלי התחנות

ששת מנהלי תחנות ער"ן רואינו במהלך שנת הפעילות 1998-1999. כל המנהלים ראו בהגשת עזרה ראשונה נפשית מטרה מרכזית, פרט למנהל/ת אחד/ת, הרב ראו אפשרות מסוימת להתפתחות מקצועית במסגרת ער"ן.

פעילות המנהלים התמקדה בגיוס והכשרת מתנדבים, לזיוו והדרכת מתנדבים בהשתלמויות, שיווק בקהילה, השתתפות בוועדות הפקת חומר לפרסום, פגישות לקידום הנושא במגזר הערבי, איסוף תרומות, הרצאות וסדנאות.

הקשיים שזוהו והתחומים שהצריכו שינוי: מספר נמוך של מתנדבים, קושי בהפניית פונים, פרסום ויחסי ציבור, מיעוט מתנדבים, מספר מצומצם של שעות תורנות, פניות חוזרות של אותם מתקשרים, מספרי חיוג מקוצרים, קווים ספציפיים לאוכלוסיות מיוחדות, הדרכה והעשרת מתנדבים, יציבות בעבודת מתנדבים, חינוך הציבור הערבי להתנדבות.

כל המנהלים הרגישו שהם מטפלים בהצלחה בפונים, שיש להם השפעה על קביעת המדיניות בשירות, שהם נדרשים להיות יצירתיים וחדשניים ושיש גיוון רב בעבודתם.

ראיון שני עם מנהלי התחנות

חמש מתוך ששת מנהלי תחנות ער"ן בערבית רואינו שוב בחודשים יוני-יולי 2001. במהלך הראיון התבקשו המנהלים להתייחס לנקודות החוזק והחולשה של הפרויקט, גיוס והכשרת עובדים, וההבדלים בין הקווים בעברית לקווים בערבית.

תחילת הקשר עם ער"ן

רוב מנהלי התחנות בערבית הם בעלי השכלה השייכת לתחום המקצועות המסייעים. רובם הגיעו לער"ן בתור מתנדבים מתוך רצון, לתרום ולהתנסות בעבודה טיפולית. יש לציין כי מתוך ששת המנהלים, ארבעה הינם יהודים ושניים ערבים.

נקודות חוזק של הפרויקט

מתוך הראיונות עלו נקודות החוזק הבאות:

- השירות חיוני מאוד ומתאים מאוד לחברה הערבית.
- עצם ההתנדבות תורמת לחברה הערבית.
- השירות ניתן בשפה הערבית.
- שמירה על הסודיות והאנונימיות של הפונה
- העובדה שהשירות טלפוני משפרת את נגישותו ומאפשרת לאנשים רבים גם ממקומות מרוחקים לקבל עזרה בלי להשקיע מאמץ רב.

נקודות חולשה של הפרויקט

מתוך הראיונות עלו נקודות החולשה הבאות:

1. **קושי בגיוס מתנדבים**: כל המנהלים העלו את הקושי בגיוס מתנדבים כקושי מרכזי. המנהלים העלו מספר הסברים אפשריים לגבי קושי זה:

- החברה הערבית היא חברה מסורתית וסגורה, אשר לא רואה בעין יפה חשיפת בעיות אישיות בפני אנשים זרים. לטענה זו, נמצאו חיזוקים בספרות המקצועית. התרבות הערבית מעודדת את הפרט לפתור את בעיותיו בעזרת מערכות התמיכה הלא-פורמליות, כלומר, בתוך המשפחה או הקהילה הקרובה. חשיפת סודות, או בעיות פרטיות בפני זרים או אנשים שאינם נמנים על רשתות התמיכה הקרובות של הפרט, אינה התנהגות מקובלת. אי לכך, חיפוש עזרה מחוץ לקהילה הקרובה, עשויה להתפרש כהטלת ספק ביכולתה של הקהילה לספק את העזרה הנדרשת (Haj-Yahia, 1997).

- אין בחברה הערבית מסורת של התנדבות.
- קשיי פרנסה לא משאירים לאנשים זמן פנוי לעבודות התנדבות.
- התדרדרות המצב הביטחוני הביאה לנשירת מתנדבים.
- הפיזור הגיאוגרפי של הערבים גדול יותר – ריחוק גיאוגרפי מונע מחלק מהאנשים להתנדב.
- מעברים אישיים כגון נישואים, לידה, מעבר לאזור מגורים גורמים לנשירה.

2. **פרסום**: כל המנהלים ציינו כי אין פרסום מספיק לקווים בערבית בתקשורת וכי פרסום נוסף עשוי לקדם את הקווים באופן ניכר. פרסום הקווים עבור פונים יביא למודעות הציבור הערבי כלפי קווי ער"ן בשפה הערבית, וכתוצאה מכך ליותר פונים וגם ליותר מתנדבים. הקושי הפרסומי מבטא בראש ובראשונה קושי כלכלי. במידה והיו מתקבלים תקציבי פרסום ציינו המנהלים כי היו משתמשים בהם באופנים הבאים:

- פרסום בטלוויזיה בשעות של השידורים בערבית.
- פרסום בעיתונות הכתובה.
- העסקת אנשי מקצוע מהמגזר הערבי שישווקו את הקווים בערבים ויעסקו בגיוס מתנדבים.

3. הפעלת הקווים בערבית דורשת זמן רב והשקעה רבה בהשוואה לקווי הסיוע בשפה העברית.

4. יש פחות אפשרויות להפנות הלאה ולפתור בעיות באופן מעשי הן בשל חוסר בשירותים בישובים ערבים והן בשל הנורמות החברתיות.
5. הקו לא זמין כל הזמן ובסיכומו של דבר הוא מהווה עזרה ראשונה נפשית בלבד ולכן, לא תמיד עונה על הציפיות של אלה שרוצים להיעזר בו.
6. אין לקו מספר ארצי אחד, בכל פרסום צריך לפרסם שישה מספרי טלפון.
7. הועלה הצורך באנשי קשר ערבים שיעזרו בהפעלת הקווים.

המתנדב, הפונה, ואופי הפניות בקו בערבית:

מנהלי התחנות הסכימו כי קיימים הבדלים דמוגרפיים בין מתנדבים יהודים וערבים. ככלל המתנדבים הערבים נוטים להיות צעירים יותר (בשנות ה-20 וה-30 לחייהם), רווקים, רובם מגיעים מהאקדמיה, מתחומים של מקצועות מסייעים, רמת השכלתם גבוהה, רבים מהם סטודנטים לתארים מתקדמים, מעורים מאוד בחברה היהודית. לדעת מנהלי התחנות, המתנדבים הערבים מאופיינים ברמה גבוהה יותר של הומוגניות לעומת עמיתיהם היהודים. צוינה החשיבות של קשר שהוא על בסיס אישי בעבודה עם מתנדבים ערביים. **לקווים בערבית פונות יותר נשים**, יש יותר פניות חדשות מאשר פניות חוזרות, אוכלוסיית הפונים צעירה יותר מאשר בקווים בעברית.

בקווים בערבית יש **יותר פניות** שנוגעות ללחץ ולאיסורים של החברה, בעיות שנוגעות לנורמות של החברה, בעיות משפחתיות. המנהלים הדגישו כי בקווים בערבית יש יותר ניסיונות למתן עזרה אקטיבית מעבר להקשבה, זאת משום שהאפשרויות להפנות הלאה להמשך טיפול מוגבלות יותר.

גיוס והכשרת מתנדבים

הנושא של גיוס מתנדבים חזר ועלה כקושי מרכזי. בפועל המתנדבים הערבים בער"ן גויסו בדרך כלל דרך פנייה אישית של מנהלי התחנות הערבים, או אנשי קשר ערבים שעבדו בתחנות תמורת תשלום, חלק מהמתנדבים הגיעו דרך חברים שהתנדבו בער"ן, אחרים הגיעו דרך אמצעי התקשורת ופרסום במגזר הערבי. ככלל, המתנדבים הערבים הוכשרו בקורסי ההכשרה הכלליים, בדרך כלל לא הייתה התייחסות מיוחדת לנושאים של שוני תרבותי, והתרבות הערבית. התפיסה של רוב מנהלי הסניפים היא שהמתנדבים היהודים והערבים הם אנשי מקצוע אשר עוברים תהליך לימודי ומקצועי דומה ולכן אין צורך בקורס מיוחד למתנדבים הערבים.

שחיקה ונשירה של מתנדבים

המנהלים ציינו שדרך ההתמודדות עם שחיקת מתנדבים הייתה בדרך כלל שיחות ופגישות אישיות איתם. יחד עם זאת, צוין כי רמת השחיקה ככלל אינה גבוהה, **וברוב המקרים מתנדבים נושאים עקב הנסיבות המשתנות של חייהם ולא בשל סיבות הנוגעות לאי שביעות רצון מהעבודה הטיפולית**. בשל גילה הצעיר של אוכלוסיית המתנדבים בקווים בערבית, מדובר לא פעם באנשים שחיהם האישיים והמקצועיים עדיין אינם יציבים ולכן הסיבות לעזיבה קשורות בדרך כלל לנסיבות חיים אישיות כגון: מעבר דירה, נישואין, תחילת או סיום לימודים אקדמיים וכדומה.

קווי מצוקה בערבית המנוהלים ברובם על ידי יהודים

למרות שבפועל המנהלים לא הגדירו זאת כבעיה, כל מנהלי הסניפים הדגישו את הצורך באיש קשר דובר ערבית שיעזור בניהול הקו, בגיוס המתנדבים ובפרסום. המנהלים הסכימו כי לא נוצרה תחושה של צוות בקרב מנהלי התוכניות בערבית. נאמר כי הסניפים הם מאוד אוטונומיים וכי הניהול אינדיווידואלי. המנהלים היהודים ציינו כי באופן אישי קיבלו מהפרויקט הכרות עם החברה הערבית, חברים ערבים ולעיתים אף תסכול. המנהלים הערבים דיברו על האתגר והסיפוק שבבניית שירות חדש וחיוני.

מתוד הדברים עולות מספר המלצות עיקריות של מנהלי הקווים בערבית

1. חיזוק של שיווק הפרויקט על ידי פרסום. מודעות לגבי הפרויקט בחברה הערבית תביא לפונים ולמתנדבים חדשים. כמו כן, יש חשיבות של מודעות של אנשי מקצוע, אשר יכולים להפנות לקוחות, לגבי הפרויקט.
2. השקעת מאמצים ומשאבים נוספים בגיוס מתנדבים.
3. העברת קורס ההכשרה לקבוצות קטנות יותר, ברגע שמחכים לקבוצה גדולה עובר הרבה זמן ומתנדבים פוטנציאליים מתייאשים ונושרים.
4. העסקת אנשי קשר דוברי ערבית בתשלום אשר יעסקו בעיקר בשיווק, גיוס מתנדבים ומתן תמיכה למתנדבים שכבר עובדים.
5. העסקת מנהלים שיעסקו רק בנושא הקווים בערבית.
6. פרסום מספר אחד כלל ארצי של קווי ער"ן אשר אליו יגיעו הפניות.

מנהלי סוכנויות שירותי רווחה ובריאות נפש

בשנת 1998 רואינו 53 מנהלי סוכנויות שירותי בריאות ורווחה שאוכלוסיית הפונים שלהם מרכבת בעיקר מהאוכלוסייה הערבית. הראיון התייחס לתחומים הבאים: מודעות לקיומו של פרויקט בקהילה המקצועית, חולשות ונקודות חוזק של הפרויקט כפי שנתפסות על ידיהם, ורקע דמוגרפי.

הנתונים מורים על התפלגות מגדרית דומה בין מנהלי הסוכנויות, מרביתם נשואים ומתגוררים בכפר. יותר משני שלישי הינם עובדים סוציאליים. בקרב מנהלי הסוכנויות יש רב מוסלמי שהינו ברובו חילוני או מסורתי.

מודעות לער"ן

מרבית המנהלים שמעו על ער"ן בשפה הערבית (88.6%) דרך העיתונות הכתובה (37.5%) הרדיו (27.0%), פה לאוזן (14.5%), טלוויזיה (10.4%) הרצאה (2.0%), או דרך אחרת (8.3%). מיעוטם של המנהלים הקדישו ישיבת צוות לנושא (13.2%). כרבע מהמנהלים יודעים על כך שאנשי הצוות שלהם היפנו פונים לער"ן (24.5%) ועשרים ושמונה אחוזים הפנו בעצמם פונים לער"ן. ממצא חשוב מעיד על כך שקרוב למחצית מהמנהלים יודעים על אנשים שער"ן סייע להם (43.4%). כמעט מחציתם מכירים מישהו שפנה לער"ן (40.4%) לעומת 60.7% שמכירים מישהו שפנה למסגרת מסיעת אחרת.

עמדות כלפי ער"ן

לרובם המכריע (90.3%) עמדה חיובית כלפי ער"ן. אף לא אחד הביע עמדה שלילית וכעשרה אחוז הביעו עמדה אמביוולנטית. 84.7% ימליצו לבן משפחה הנמצא במצוקה לפנות לער"ן, 89.6% ימליצו לחבר הנמצא במצוקה לפנות לער"ן, ו-95.4% ימליצו למכר הנמצא במצוקה לפנות לער"ן.

שיווק

חשוב לציין שרק 27% מהמנהלים נפגשו עם אחד ממנהלי התחנות בהן מופעל ער"ן בשפה הערבית. כאן בהחלט יש מקום לשיפור במערכת השיווקית של ער"ן שכן מנהלי סוכנויות שירותים הם קהל יעד משמעותי להפניית מתקשרים בהיותם בקשר עם אנשי מקצוע ועם מתקשרים פוטנציאליים. מפגש עם מנהלי התחנות שבהן מופעלת ער"ן בערבית בהחלט יכול לשאת תוצאות יעילות מבחינה שיווקית.

מודעות האוכלוסייה הכללית לשירות

אחת הדרכים המדווחות בספרות להערכת יעילותם של קווי סיוע טלפוניים, היא בדיקת רמת מודעותם של הצרכנים לשירות (Johnson, 1976). בהתבסס על גישה זו, תוכנן סקר טלפוני באמצעות מדגם מייצג של האוכלוסייה הערבית בשתי נקודות זמן. **הסקר הטלפוני הראשון** התבצע באוגוסט '98 ושלוש שנים לאחר מכן ביולי 2001 וזאת על מנת להעריך אם חל גידול משמעותי במודעות האוכלוסייה הערבית לקיומם של קווי ער"ן בערבית.

הסקר טלפוני הראשון בנוגע לשירות קווי המצוקה של ער"ן נערך **במהלך חודש אוגוסט 1998**. הסקר נערך באמצעות הטלפון בקרב מדגם מקרי מייצג מתוך כלל האוכלוסייה הערבית בישראל, באופן שנתן ייצוג פרופורציונאלי לריכוזי האוכלוסייה הערבית בישראל (הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה 1998). השתתפו בסקר 200 נשאלים ($n=200$). הגיל הממוצע של משתתפי הסקר הוא 31.

הראיון הטלפוני נערך בשפה הערבית. והתייחס לנושאים הבאים: מודעות לקיומו של השירות, עמדות כלפי השירות, מוכנות לפנות לקווי ער"ן, פניה למקורות תמיכה ועזרה, יעילות הפניה לער"ן, ורקע דמוגרפי.

נתוני הסקר הראו כי מרבית המשתתפים היו נשים, מוסלמיות, מסורתיות, נשואות, ומתגוררות בכפר עם ממוצעי גילאים של 31 שנים, 11 שנות השכלה, 14 שנות נישואים, ו-4 ילדים.

רק 10 משיבים (5%) שמעו על המושג ער"ן או על קיומם של קווי מצוקה בשפה הערבית. מתוכם הרב שמע על כך באמצעות התקשורת: הרדיו (30%), טלוויזיה (20%), עיתונות כתובה (20%), פה לאוזן (20%), או דרך אחרת (10%). ניתוח תוכן העלה שלמושג ער"ן מיוחסות שתי משמעויות כמעט זהות בשכיחותן: "מקום אליו פונים אנשים הנמצאים מצוקה" ו"קו טלפוני למצבי חירום נפשיים". חשוב לציין שאדם אחד השיב שפנה בעבר לער"ן ואדם אחד השיב שהוא מכיר אדם אחר שפנה לער"ן. כיוון שרק אדם אחד פנה לער"ן אי אפשר היה לנתח ממצאים לגבי יעילותו של השירות בקרב משתתפי הסקר.

מרבית המשתתפים במדגם אשר לא שמעו על ער"ן (95%) קיבלו הסבר קצר המתמצת את מהותו של השירות (ההסבר נלקח מתוך עלון הסברה של ער"ן בערבית). הנתונים ביחס לעמדות כלפי השירות בקרב משתתפי המדגם אשר לא שמעו על ער"ן לפני כן, מבוססים על התייחסותם להסבר זה. **נושא העמדות כלפי ער"ן חולק לשני נושאים: עמדות כלליות ועמדות אישיות כלפי שירות ער"ן בשפה הערבית.**

הנתונים מורים כי **עמדתו הכללית** של רוב המדגם חיובית כלפי פניה לערן (84.8%) וזאת מכמה טעמים: ער"ן מספק אוזן קשבת למי שאין לו (60.4%), השירות מאפשר ונטילציה ופתרון בעיות (15.6%), ער"ן מאפשר שמירה על חשאי (6.8%), עזרה לזולת הינו מעשה טוב ומועיל (5.7%).

עמדותיהם האישיות של משתתפי המדגם: רובו הגדול של המדגם היה פונה לערן אם היה במצוקה אישית (73.0%) וזאת מכמה טעמים: אם אדע שיש ביכולתם לעזור לי (53.7%), אם לא אצליח לפתור בעיותיי בעצמי ולא יהיו לי מקורות אחרים לקבלת עזרה (12.2%), ער"ן מקור מקצועי וחשאי לפתרון בעיות (6.9%), בחברה שלנו לא מקובל ללכת לטיפול פנים אל פנים ולכן עדיף בטלפון (3.2%).

עשרים ושבעה אחוזים מן המדגם לא היו פונים לער"ן אם היו במצוקה וזאת מן הטעמים הבאים: אני פותר את בעיותיו בעצמי (11.2%), יש לי מקור אחר לעזרה (6.9%), אינני מכיר את השירות ולכן אינני בוטח בו (3.2%), שיחת טלפון לא יכולה להועיל (2.7%).

ניתוח הממצאים לא הראה קשר סטטיסטי מובהק בין פניה אישית לער"ן ושלושת המשתתפים הדמוגרפיים.

דפוסי חיפוש עזרה בקרב האוכלוסייה הערבית

שאלנו את משתתפי הסקר האם פנו בעבר או יפנו בעתיד למסגרת מסיעת במידה שיהיו במצוקה ולאילו? אם ידעו על בן משפחה, חבר, או מכר הנמצאים במצוקה האם ימליצו על פניה לער"ן, או למסגרת אחרת?

רב משתתפי הסקר (88.8%) ימליצו על פניה לקווי מצוקה אם ידעו שבן משפחה, מכר, או חבר נמצאים במצוקה. המשתתפים שלא ימליצו על פניה לער"ן (11.2%) לא יעשו כן משום שהשירות איננו מוכר (5.3%), אין להתערב בענייני אחרים (2.1%), אדם צריך לפתור בעיותיו בעצמו (1.6%), יש ללכת לטיפול פנים אל פנים (1.1%). במקביל לשתי שאלות אלה נשאלו משתתפי הסקר האם ימליצו באותו מצב על פניה למסגרת אחרת. 59% השיבו שכן מתוכם 52.6% היו ממליצים על פניה לפסיכולוג ורק 13.4% היו ממליצים על פניה לבן משפחה. ביחס לפניה למסגרת אחרת בעבר 13.1% השיבו שפנו, מתוכם 30.8% פנו לבן משפחה, 26.9% לחבר, ו-15.4% פנו לשירותי רווחה ולפסיכולוג. גם ביחס לשתי שאלות אלה לא נמצא קשר סטטיסטי מובהק עם המשתתפים הדמוגרפיים.

סקר טלפוני שני בנוגע לשירות קווי המצוקה של ער"ן נערך **במהלך חודש אוגוסט 2001**. הסקר נערך בקרב מדגם מקרי מייצג מתוך כלל האוכלוסייה הערבית בישראל. השתתפו בסקר 507 (n=507) נשאלים בטווח הגילאים שבין 16 ל-85, הגיל הממוצע של משתתפי הסקר הוא 32.

לוח מס' 5: מאפיינים דמוגרפיים של המדגם שנערך באוגוסט 2001 (n=507)

משתנה	קטגוריה	התפלגות (אחוזים)
מין	גברים	48
	נשים	52
מצב משפחתי	רווקה	37
	נשואה	62
דת	מוסלמית	67
	נוצריה	16
מידת דתיות	דרוזיות	15
	חילונית	28
גיל	מסורתיות	48
	דתי/ה	21
ממוצע=32	18-16	9
	25-18	28
השכלה	35-26	31
	65-36	30
הכנסה	+66	2
	יסודית-תיכונית	62
הכנסה (לפי הכנסה ממוצעת של 5,000 ש"ח נטו למשק בית)	על תיכונית	12
	אקדמאית	25
ממוצע	הרבה מעל הממוצע	12
	קצת מעל הממוצע	22
מתחת לממוצע	ממוצע	28
	קצת מתחת לממוצע	20
	הרבה מתחת לממוצע	18

רוב המשתתפים בסקר הן נשים (52%). מרבית משתתפי הסקר נשואים (62%), 37% רווקים. 67% ממשתתפי הסקר הם מוסלמים, 16% נוצרים ו-15% דרוזים. קרוב למחצית מהמשיבים (48%) הם מסורתיים, 28% חילוניים ו-21% דתיים או דתיים מאוד. רוב משתתפי הסקר (62%) הם בעלי השכלה יסודית עד תיכונית. 12% בעלי השכלה על תיכונית ו-25% בעלי השכלה אקדמאית. בהתייחס להכנסה ממוצעת של 5,000 ש"ח נטו למשק בית ענו 34% מהנשאלים כי הכנסתם קצת או הרבה מעל הממוצע, 28% דיווחו על הכנסה ממוצעת, 38% ענו כי הכנסתם קצת או הרבה מתחת לממוצע.

מודעות לשירות קווי המצוקה

84 משיבים (16.6%) מכלל משתתפי הסקר שמעו על המושג ער"ן. מדובר בגידול משמעותי ביחס לנתוני הסקר הקודם שמהם עלה כי רק 5% מהמדגם שמעו על ער"ן. מרביתם (קרוב ל-80%) שמעו על המושג באמצעי התקשורת השונים: רדיו, טלוויזיה או עיתונים. 15% ציינו כי נודע להם על ער"ן מפה לאוזן.

פניה למסגרת מסייעת

כמחצית מהמשיבים (50.1%) ציינו כי ישקלו לפנות למסגרת מסייעת כלשהי אם יהיו במצוקה. 35 משיבים מתוכם (13.8%) ציינו את ער"ן כמסגרת לקבלת סיוע (6.9% מכלל המדגם). גורמי סיוע אחרים שציינו הם אנשים מקצוע כגון פסיכולוג, עובד סוציאלי או רופא (5.9%), לשכת הרווחה (4.7%) ואחרים.

391 משיבים המהווים 77.1% מהמדגם, ציינו כי ימליצו לקרוב הנמצא במצוקה לפנות למסגרת מסייעת. מתוכם ציינו 55 משיבים (14.1%) שימליצו לו לפנות לער"ן לקבלת הסיוע. 32 משיבים (8.2%) ימליצו לפנות לפסיכולוג, עובד סוציאלי או רופא. 21 (5.4%) ימליצו לפנות ללשכת הרווחה. 53 משיבים (13.55%) ציינו שבחירת מסגרת הסיוע תלויה באופי הבעיה.

משיב אחד בלבד (0.20%) ציין כי פנה בפועל לער"ן. 27 משיבים (5.3%) ציינו כי פנו לקבלת סיוע במסגרות אחרות. 24 (4.7%) משיבים ציינו כי ידוע להם על מכר או קרוב שפנה לער"ן.

אפיוני המשיבים שציינו כי שמעו על המושג ער"ן

על מנת לאפיין את פלח האוכלוסייה המודע לקיומה של מסגרת הסיוע הטלפונית של ער"ן, נבחנו הפרטים הדמוגרפיים של המשיבים שציינו כי שמעו על המושג ער"ן. שני משתנים נמצאו משמעותיים בהתייחס למודעות לער"ן: השכלה והכנסה.

השכלה: ככל שרמת ההשכלה גבוהה יותר, כך עולה היקף המודעות לער"ן:

רמת ההשכלה	היקף המודעות לער"ן
יסודית	4%
תיכונית	12%
על-תיכונית	20%
אקדמאית	33%

הכנסה: ככל שרמת ההכנסה גבוהה יותר, כך עולה היקף המודעות לער"ן:

היקף המודעות לער"ן	רמת ההכנסה
6%	הרבה מתחת לממוצע
15%	קצת מתחת לממוצע
18%	ממוצעת
21%	קצת מעל לממוצע
28%	הרבה מעל לממוצע

לא נמצא קשר מובהק בין רמת המודעות לער"ן לבין יתר המשתנים הדמוגרפיים שנבחנו.

סיכום ודיון

בפתח הדברים, חשוב לציין כי הנתונים שהתקבלו מן הסקרים שנערכו בקרב האוכלוסייה הערבית בשתי נקודות זמן שונות, נדגמו באופן אקראי מתוך כלל האוכלוסייה הערבית בישראל. הסקרים נערכו באופן שנתן ייצוג פרופורציונלי ומייצג לריכוזי האוכלוסייה הערבית בישראל. לכן, ניתן להכליל מתוך נתונים אמפיריים אלה לגבי כלל האוכלוסייה הערבית בארץ. כל הממצאים האחרים מתייחסים רק למשתתפים שלקחו חלק במחקר: הפונים, המתנדבים, מנהלי הסוכנויות, ומנהלי התחנות. האוכלוסיות הללו לא נדגמו באופן אקראי ומייצג, והממצאים המוצגים לגבי אוכלוסיות אלה, אינם מהווים ממצאים אמפיריים. בתור שכאלה, אין הם מיצגים את כלל האוכלוסיות שמחו נלקחו ויש להתייחס לפרש את הממצאים בזהירות.

הדו"ח הנוכחי מצביע על כך שער"ן בשפה הערבית יכול להוות שירות עזרה ראשונה יעיל בחברה הערבית בישראל. שתי עובדות ידועות ביחס לקשר בין מיעוטים אתניים ומערך השירותים: שעורים נמוכים של שימוש בשירותים לצד שיעורים גבוהים של צרכים בשירותים אלה. עובדות אלה מתייחסות למיעוטים אתניים בכלל ולאוכלוסייה הערבית בישראל בפרט. ער"ן בשפה הערבית יכול לשמש צעד משמעותי בניסיון לצמצם פער זה.

הדו"ח מצביע על עמדות חיוביות בקרב החברה הערבית בישראל כלפי השירות הן ברמה האישית והן ברמה העקרונית. קיימת מוכנות בקרב הציבור הערבי בישראל להשתמש בו בשעות מצוקה ולהמליץ על פניה אליו לבני משפחה חברים ומכרים. האטרקטיביות של שירות כזה גדולה יותר מאשר מסגרות מסייעות אחרות כנראה בשל נורמות תרבותיות מחד ומאפייניו של השירות כמו למשל שמירה על אנונימיות של הפונה והמתנדב כאחד, עזרה ממתנדבים שאינם אנשי מקצוע, שימוש בשפה הערבית, נגישות לאזורים מרוחקים וכפריים גיאוגרפית, וזמינות שעה שמסגרות מסייעות אחרות לא פועלות.

נקודות חוזק של השירות

- גידול משמעותי במספר הפניות המתקבלות במשך שנות הפעלת הפרויקט.
- שביעות רצון בקרב הפונים מהשירות, מהעזרה שניתנה, וממידת ההקשבה וההבנה של המתנדבים.
- התלהבות המתנדבים שלמרות שממצע משך ההתנדבות שלהם הינו מעל שנתיים אינם מראים סימני שחיקה ותסכול.
- שביעות הרצון הכללית מקורסי ההדרכה.

נקודות שיש לתת עליהם את הדעת

- לפי הסקרים שבוצעו בקרב האוכלוסייה הכללית, המבוססים על מדגמים מייצגים, 16.6% ממשותפי המדגם שמעו על המושג: ער"ן, בשנת 2001, בעוד שרק 5% שמעו על המושג בשנת 1998. מדובר בגידול של 11% ברמת המודעות של האוכלוסייה הערבית בישראל, במהלך פרק זמן זה. אין ספק כי זה גידול משמעותי, יחד עם זאת, חשוב לזכור כי מדובר בתקופה של שלוש שנים שבהן הושקעו משאבים רבים בפרויקט. כמו כן, חשוב לשים לב כי האוכלוסיות המודעות לשירות קווי ער"ן בשפה הערבית נוטות להיות משכילות יותר ובעלות רמות הכנסה גבוהות יותר, בעוד שאוכלוסיות חלשות יותר מודעות פחות לשירות זה, אם כי סביר להניח שהן נזקקות לו יותר. חלק מהמלצות שפורסמו בדו"ח הביניים עדיין תקפות ויש להשקיע מאמצים בישומן:
- נושא השיווק והפרסום ממשיך להיות בעייתי יש להרחיב את מעגלי השיווק והפרסום על מנת להגיע למשתמשים ולמתנדבים נוספים.
- גיוס מתנדבים.
- גיוס משאבים כספיים.

קווי סיוע טלפוניים מהווים צורת עזרה המתאימה לאוכלוסייה הערבית בישראל ממספר סיבות: ראשית, נשמרת האנונימיות של הפונה, משתנה אשר חשיבותו הודגשה לאורך הדו"ח בעיקר על רקע היבטים הקשורים לחברה ולתרבות הערבית. שנית, בשל אופי המתנדבים המסייעים אשר אינם אנשי מקצוע ושייכים לקהילה המיידית של הפונה יותר מאשר למערכות פורמאליות המזוהות עם הממשל, נמנעת מהפונה התחושה כאילו הוא "מכבס את הכביסה המלוכלכת מחוץ לבית" כתוצאה מכך, השירות נתפס כלגיטימי יותר מאשר שירותי סיוע אחרים. שלישית, חלק משמעותי מהאוכלוסייה הערבית מתגורר באזורים כפריים ומרוחקים ויש חשיבות רבה לנגישות ולזמינות של שירות המבוסס על סיוע טלפוני. רביעית, שירות המבוסס על עזרה עצמית בתוך הקהילות הערביות, עשוי להעצים ולחזק את החברה הערבית בארץ בכללותה.

לאור הנאמר, חשוב לתת את הדעת על כך שבסקר האחרון שנערך באוגוסט 2001 אשר בוסס על מדגם מייצג, השיבו פחות מחמישית מהנשאלים (16.6%) כי שמעו על המושג: ער"ן, וכי למרות מאמצים ומשאבים שהושקעו בפרויקט קווי ער"ן בערבית, חל גידול של 11% בלבד ברמת המודעות לער"ן בקרב האוכלוסייה הכללית במהלך תקופה של שלוש שנים. כמו כן, האוכלוסייה המודעת יותר לער"ן היא אוכלוסייה משכילה יותר וחזקה יותר מבחינה כלכלית. ישנה חשיבות רבה להגעה לאוכלוסיות חלשות יותר, שיש להן כוחות מועטים יותר וצורך רב יותר בסיוע. לאור ההתאמה הרבה של שירות מסוגו של ער"ן לתרבות הערבית, ולאור המחסור הקיים בשירותי סיוע במגזר זה, חשוב לבדוק כיצד ניתן יהיה בעתיד, להגיע לפלח אוכלוסייה גדול יותר, ולשכבות מגוונות יותר באוכלוסייה הערבית.

ביבליוגרפיה

- Al-Haj, M. (1989). Social research on family lifesyle among Arabs in Israel .*The Journal of Comparative Family Studies*, (20), 175-195.
- Apsler, R. & Hoople, H. (1976). Evaluation of crisis intervention services with anonymous clients .*American Journal of Community Psychology*, 4, 293-302.
- Ben-Ari, A., & Azaiza, F. (1996). Self-help within minority communities: The case of Arab Palestinias in East Jerusalem. *International Journal of Group Tentions*. 26(4), 225-237.
- Ben-Ari, A. (1998). Understanding of and attitudes towards self-help: views from Palestinian and Israeli members of self-help groups. *Journal of Social Service Research*, 24(1/2), 131-148.
- Ben-Ari, A.. (in press). Alternative modalities of help within socio-political and ethnic minorities: Self-help among Arabs living in Israel .*Community Mental Health Journal* .
- Bleach, G. & Claiborn, L. (1974). Initial evaluation of hotline telephone crisis center . *Community Mental Health Journal*, 10, 387-394.
- Bryant, R. A., (1998). An analysis of calls to Vietnam veterans' telephone counseling service. *Journal of Traumatic Stress*, 11(3), 589-596.
- Gilat, I. (1993). Adolescents calls to telephone support services - attitudes and behavior . *Society and Welfare*, 13(4), 339-350, (Hebrew).
- Gilat, I (2001). Annual report. ERAN-Israeli Association for Emotional First Aid by Phone .
- Haj-Yahia, M. (1997). Culturally sensitive supervision of Arab social work students in Western universities. *Social Work*, 42(2), 166-174.
- Johnson, C.W. (1976). The effectiveness of phone help line as indicated by student awareness and use. *Journal of College Student Personal*, 17, 227-231.
- Nadler, A., & Fisher, J. D. (1986). The role of threat to self esteem and perceived control in recipient reactions to aid: theory development and empirical validation. In L. Berkowitz (Ed.) *Advances in experimental social psychology*. 19, 81-123.

נספח: כלי מחקר

שאלון מסי 1 :

סקר טלפוני לאוכלוסיה הערבית : קוי מצוקה של ערן בשפה הערבית

עזרה ראשונה נפשית דרך הטלפון

1. האם שמעת על המושג עזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון ?
כן = 1 לא = 2

2. האם זכור לך באיזה אופן שמעת על קוי מצוקה (ערן) ?
1= רדיו 2=טלוויזיה 3=עיתונות כתובה
4=הרצאה 5=מפה לאוזן 6= אחר _____

3. מה אומר לך המושג עזרה ראשונה נפשית באמצעות הטלפון ?

4. האם תוכלי לתת דוגמא ?

5. כיצד תגיבי, מה תהיה עמדתך אם תשמעי על מישהו שפנה לקווי מצוקה ?
1=חיובי 2=לא חיובי ולא שלילי 3=שלילי
מדוע ? _____

6. אם תהייה במצוקה האם תשקול/לי לפנות לקווי מצוקה ?
כן=1, לא=2
מדוע ?

7. אם תהיה במצוקה האם תשקול לפנות למסגרת מסיעת אחרת ?
כן=1, לא=2
אם כן איזו

8. האם פנית בעבר לקווי מצוקה ?
כן=1, לא=2

9. אם התקשרת לקווי מצוקה בעבר, האם זה היה
=1 בחודש האחרון
=2 בשלשת החודשים האחרונים
=3 בששת החודשים האחרונים
=4 בתקופה שלפני ששת החודשים האחרונים

10. האם פנית בעבר למסגרת מסיעת אחרת ?
כן=1, לא=2
אם כן איזו

11. אם התקשרת לקווי מצוקה בעבר, האם השיחה עזרה לך ?
כן=1, לא=2

12. אם כן, איך היית מעריך את העזרה ?
=1 עזרה, =2 עזרה מאוד, =3 שינתה את חיי באופן חיובי

13. באיזה אופן עזרה לך השיחה ? תן/י דוגמא

14. אם השיחה לא עזרה
1=האם לא עזרה כלל, 2=קלקלה, 3=שינתה את חייך בצורה שלילית

15. באיזה אופן השיחה הרעה את המצב ? תן/י דוגמא

16. אם התקשרת בעבר לקווי מצוקה, האם התקשרת
1 = פעם אחת
2 =פעמיים
3 =יותר מפעמיים _____

17. האם את/ה יודע על מישהו מבני משפחתך או מכריך שפנו לקווי מצוקה ?
1=כן, 2=לא

18. אם כן
האם זה היה בן משפחה 1=כן, 2=לא

19. האם זה חבר 1=כן 2=לא

20. האם זה היה מכר 1=כן, 2=לא

21. אחר _____ 1=כן, 2=לא

22. אם תדע/י על משהו מבני משפחתך, מחבר/יך או ממכר/יך שנמצא במצוקה, האם תמליץ/י על פניה לקווי מצוקה ?
כן=1 לא=2

מדוע ?

23. אם תדע/י על משהו מבני משפחתך, חבר/יך או מכר/יך שנמצא במצוקה, האם תמליץ על פניה למסגרת מסייעת אחרת ?
כן=1 לא=2

איזו ?

24. מין=1 זכר 2=נקבה

25. גיל : _____

26. מצב משפחתי :
1=רווק/ה, 2=נשוי/אה, 3=גר/שה, 4=אלמן/ה, 5=אחר _____

27. מספר ילדים _____

28. מספר שנות נישואים _____

29. מספר שנות לימוד _____

30. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר

31. עיסוק _____

32. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי

33. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דת, 4=דתי מאוד.

34. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד.

שאלון מסי 2 :

שאלון לפונה המתקשר לשירות קווי מצוקה בשפה הערבית.

1. איך שמעת על קוי מצוקה (ערך) ?

1=רדיו 2=טלויזיה 3=עיתונות כתובה
4=הרצאה 5=מפה לאוזן 6=אחר _____

2. מדוע התקשרת לקווי המצוקה ?

3. מדוע התקשרת דווקא עכשיו ?

4. איך הרגשת בעקבות השיחה ?

5. מה היו הציפיות לפני שהתקשרת ?

6. האם השיחה עזרה ?

כן=1, לא=2

7. אם כן, באיזה אופן ?

8. אם לא מדוע ?

9. אם אפשר לתאר את העזרה שקיבלת מהיועץ על סולם בין 0 ל 10 כש 10=עזרה גדולה ו-0=כלל לא עזר, איזו דרגה היית נותן ? מדוע ?

10. האם זו פעם ראשונה שהתקשרת לקווי המצוקה ?

11. על סולם בין 0-10, כש 10 זה חמור ביותר ו-0 כלל לא חמור, איך היית מדרג את חומרת הבעיה לפני ההתקשרות ?

12. על סולם בין 0-10, כש 10 זה חמור ביותר ו-0 כלל לא חמור, איך היית מדרג את חומרת הבעיה אחרי שיחת הטלפון ?

13. על סולם בין 0-10, כש 10 זה גבוה ביותר ו-0 נמוך ביותר, דרג את מידת מידת ההבנה שגילה המתנדב בזמן ששוחחתם?

14. על סולם בין 0-10, כש 10 זה גבוה ביותר ו-0 נמוך ביותר, דרג את מידת מידת ההקשבה שגילה המתנדב בזמן ששוחחתם?

15. האם קיבלת מספיק זמן בשיחה ?

כן=1 לא=2

16. אם בעתיד תתקל בבעיה דומה או אחרת האם תתקשר לקווי המצוקה

כן, =1 לא=2

מדוע ?

17. האם תשקול פניה למסגרת מסיעת אחרת ?

אם כן איזו $1=כן$ $2=לא$

18. האם תמליץ לחבר, מכר או בן משפחה הנמצא במצוקה להתקשר לקווי מצוקה (ערן) ?

$1=כן$ $2=לא$

19. האם תמליץ לחבר, מכר או בן משפחה הנמצא במצוקה לפנות למסגרת מסיעת אחרת ?

אם כן איזו $1=כן$ $2=לא$

20. האם ניסית להתמודד עם הבעיה לפני שהתקשרת לקווי המצוקה ?

$1=כן$, $2=לא$

21. אם כן באיזה אופן ?

22. אם לא מדוע ?

23. כמה פעמים צריך היית להתקשר עד שענה לך המתנדב ? _____

24. מין : $1=זכר$, $2=נקבה$

25. גיל : _____

26. מצב משפחתי :

$1=רווק/ה$, $2=נשוי/אה$, $3=גרוש/ה$, $4=אלמן/ה$, $5=אחר$ _____

27. מספר ילדים _____
28. מספר שנות נישואים _____
29. מספר שנות לימוד _____
30. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר.
31. עיסוק _____
32. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי.
33. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דתי, 4=דתי מאוד.
34. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=סתמי, לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד
35. האם הופנת לשירותים מקצועיים בתחום הרווחה לצורך המשך טיפול ?
1=כן 2=לא

שאלון מסי 3 :

שאלון למנהלי התוכניות בשירות קווי מצוקה בשפה הערבית

1. מה תפקידך בשירות ?

2. כמה זמן אתה מממלא תפקיד זה? _____

3. מהן מטרותיו של שירות קווי מצוקה בטלפון ?

4. מה הם ההבטים החזקים בשירות קווי מצוקה בטלפון ?

5. מה מצריך שינוי בשירות קווי מצוקה בטלפון ?

6. מה המלצותיך לגבי השינויים הדרושים בשירות קווי מצוקה בטלפון ?

7. תאר את פעילותך במסגרת השירות קווי מצוקה בטלפון

8. באילו תחומים אתה נזקק למשוב והערכה במסגרת השירות קווי מצוקה בטלפון ?

9. איך אתה משיג מתנדבים לשירות קווי מצוקה בטלפון ?

10. כיצד אתה/ה מפרסם את שירות קווי מצוקה בטלפון ?

11. האם אתה/ה מקבלים משוב מן השטח ביחס לשירות קווי מצוקה בטלפון ?

כן=1, לא=2

12. אם לא, מדוע ?

13. אם כן, באיזה אופן ?

14. האם אתה יכול לאפיין את המתנדב בשירות קווי מצוקה בטלפון ?

15. האם אתה יכול להשוות בין המתנדבים שנשארים לעומת המתנדבים הנפלטים בשירות קווי מצוקה בטלפון ?

21. ציין עם כמה פונים בערך הנך נמצא בקשר (מכל סוג שהוא) במשך שבוע
בממוצע _____
22. האם במקום עבודתך הנוכחי יש לך האפשרות להתפתח מבחינה מקצועית :
1=במידה רבה, 2=במידה בינונית, 3=במידה מועטה, 4=כלל לא
23. דרג את המקורות לקשייך בעבודה על גבי סולם בן 3 דרגות (סמן בעיגול
סביב המספר המתאים לך באופן אישי בכל אחד מהקשיים)

כלל לא	במידה מועטה	בינונית	במידה רבה	
4	3	2	1	1. ספקות בקשר ליכולתך ומיומנותך
4	3	2	1	2. בעיות עם הפונים שלך
4	3	2	1	3. התערבות בירוקרטית בעבודתך
4	3	2	1	4. היעדר גירוי ותחושת הגשמה בעבודתך
4	3	2	1	5. היעדר יחסים קוליגיאליים עם עמיתך בעבודה
4	3	2	1	6. מצבם הרגשי מנטלי של הפונים
4	3	2	1	7. תמיכה מהאחראי שלך או מראש הסוכנות

24. להלן מספר הצהרות הקשורות בהרגשות כלפי עבודה שיכולות להיות לך בעבודתך. אנא, קרא/י כל הצהרה בעיון והחלט/י אם את/ה מרגיש/ה כך לפעמים כלפי עבודתך. אם מעולם לא היתה לך הרגשה זו, סמן/י "0" מתחת למילים "אף פעם" והמשך/י להצהרה הבאה.

לעומת זאת, אם היתה לך הרגשה זו סמן באיזו תדירות חווית אותה ע"י הקפת המספר המתאים בעיגול.

לאחר מכן סמן את עצמת הרגשתך בזמן שאתה חווה אות ע"י סימון המספר המתאים על גבי הסולם.

להלן דוגמא :-
שכיחות ההרגשה : באיזו תדירות

6	5	4	3	2	1	0
כל יום	מס' פעמים בשבוע	פעם בשבוע	מס' פעמים בחודש	פעם בחודש או פחות	מס' פעמים בשנה או פחות	אף פעם

אינטנסיביות ההרגשה : באיזו עצמה

5	4	3	2	1
בעוצמה רבה	בעוצמה	באופן בינוני	באופן מועט	בכלל לא

לדוגמה : ההיגד : "אני מרגיש מדוכא בעבודה"
התדירות : 6 5 4 3 2 1 0
העוצמה : 5 4 3 2 1

עצמה	תדירות	היגד
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	1. אני מרגיש סחוט מבחינה רגשית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	2. אני מרגיש "גמור" בסוף יום העבודה
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	3. אני מרגיש מעורב אישית בבעיותיהם של הפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	4. אני מרגיש עייפות כשאני קם בבוקר ולפני יום עבודה נוסף
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	5. אני מרגיש לא נוח בהקשר לדרך בה טיפלתי בכמה מהפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	6. אני יכול להבין בקלות כיצד מרגישים הפונים שלי בקשר לדברים שונים
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	7. אני מרגיש שאני מטפל בכמה מהפונים שלי כאילו היו אובייקטים
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	8. לעבוד עם אנשים זה באמת מאמץ קשה עבורי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	9. אני מטפל בהצלחה רבה בבעיותיהם של הפונים שלי

עצמה	תדירות	היגד
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	10. אני מרגיש שחוק מעבודתי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	11. אני מרגיש שאני משפיע לטובה על חייהם של אחרים באמצעות עבודתי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	12. נעשיתי אדיש יותר כלפי אנשים מאז התחלתי בעבודתי זו
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	13. אני מודאג מכך שעבודתי גורמת לי להיות קשוח מבחינה רגשית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	14. אני מרגיש בעל מרץ רב
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	15. אני מרגיש מתוסכל מעבודתי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	16. אני מרגיש שאני עובד קשה מדי במשרה שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	17. לא כל כך אכפת לי מה קורה לחלק מהפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	18. עבודה ישירה עם אנשים מהווה גורם לחץ עבורי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	19. אני יוצר בקלות אווירה נינוחה עם הפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	20. אני במצב רוח מרומם כשאני מרגיש שהצלחתי לעזור לפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	21. אני הגשמת הרבה דברים חשובים במהלך עבודתי הנוכחית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	22. אני מרגיש כאילו "נגמר לי הסוס"
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	23. אני מתמודד בשלווה רבה עם בעיות רגשיות בעבודתי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	24. אני מרגיש שהפונים מאשימים אותי בחלק מבעיותיהם
	6 5 4 3 2 1 0	25. אני מרוצה מרמת ההכנסה שלי

25. מה המידה שבה אדמינסטרציה או ארגון מתערבים בהשגת המטרות בעבודתך ?

5	4	3	2	1
התערבות רבה		התערבות בינונית		אין התערבות

26. באיזו מידה אתה חש כי יש לך חלק בקביעת מדיניות האירגון ?

5	4	3	2	1
השפעה רבה		השפעה בינונית		בכלל לא

27. האם אתה מקבלת/מספיק תגמולים מוחשיים עבור הביצועים שלך בעבודתך ?

5	4	3	2	1
תגמולים רבים		באופן בינונית		בכלל לא

28. באיזו מידה יש באפשרותך להשתחרר זמנית מתפקידך כשאתה נמצא/תחת לחץ בעבודתך ?

5	4	3	2	1
תגמולים רבים		באופן בינונית		בכלל לא

29. באיזו מידה אתה נדרשת להיות חדשנית, מקויית, ויצירתית בעבודתך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

30. באיזו מידה יש לך הזדמנות לביטוי עצמי ולתרומה יחודית בעבודתך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

31. באיזו תכיפות אתה חשה עומס בעבודתך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

32. מה מידת הגיוון שיש בעבודתך ? (עד כמה אתה נדרשת לבצע דברים שונים ולהשתמש במגוון מיומנויות).

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

33. מין : 1=זכר, 2=נקבה
34. גיל : _____
35. מצב משפחתי :
1=רווק/ה, 2=נשוי/אה, 3=גר/שה, 4=אלמן/ה, 5=אחר _____
36. מספר ילדים _____
37. מספר שנות נישואים _____
38. מספר שנות לימוד _____
39. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר
40. עיסוק _____
41. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי.
42. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דתי, 4=דתי מאוד.
43. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה ?
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=סתמי, לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד

שאלון למשתתפים בקורסי הכשרה

1. איך שמעת על קווי מצוקה (ערך) ?
1=רדיו 2=טלויזיה
4=הרצאה 5=מפה לאוזן
3=עיתונות כתובה
6=אחר _____

2. מהן לדעתך מטרות ההשתלמות ?

- א. _____
- ב. _____
- ג. _____

3. מה אתה מצפה לרכוש במסגרת ההשתלמות ?

- א. _____
 - ב. _____
 - ג. _____
 - ד. _____
- _____
- _____
- _____

4. מהם הצרכים של המשתתפים בהשתלמות ?

- _____
- _____
- _____

5. האם לדעתך ניתן החומר הנלמד בהשתלמות ליישום בשטח ?
לא מדוע ?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

כן באיזה אופן ?

6. האם ההשתלמות השיגה את מטרותיה ?

כן=1, לא=2

7. האם ציפיותך ביחס להשתלמות מולאו ?

8. מה הן השגותיך לגבי ההשתלמות

9. מה היית מבקש לשנות בהשתלמות הבאה

10. סמן את הערכתך לגבי כל אחד מתחומי הנושאים הבאים בטבלה המצורפת
ציין/י הערותיך בשולי השאלון

בכלל לא 1	במידה מועטה 2	במידה מסויימת 3	במידה רבה 4	
				1. המפגש תרם להעשרת הידע שלי בנושא
				2. המפגש היה רלוונטי לעבודתי
				3. האינפורמציה שהוצגה היתה מנוסחת בבהירות
				4. המפגש איפשר למשתתפים להתבטא
				5. המפגש כלל נושאים שהם בבחינת חידוש לגבי
				6. המנחה התאים עצמו לקבוצה ולצרכיה
				7. המפגש עניין אותי

השגות, הצעות, רעיונות למפגש הבא :

11. אתה מתבקש לדרג את התרשמויותיך לפי התחומים הבאים על סקלה מ-1 (מעט ביותר) עד 10 (גבוה ביותר).

גבוה 10	9	8	7	6	5	4	3	2	נמוך 1	
										1. רמת ההשתתפות של אוכלוסיית היעד בהשתלמות
										2. יזמת המשתתפים בהעלאת נושאים ושאלות
										3. יזמת המנחה בהעלאת נושאים ושאלות
										4. רמת העניין שגילו המשתתפים בהשתלמות
										5. המידה שבה המנחה התאים עצמו לצרכי הקבוצה

התרשמויות אחרות :

12. מין 1=זכר 2=נקבה

13. גיל : _____

14. מצב משפחתי :

1=רווק/ה, 2=נשוי/אה, 3=גר/שה, 4=אלמן/ה, 5=אחר _____

15. מספר ילדים _____

16. מספר שנות נישואים _____

17. מספר שנות לימוד _____

18. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר

19. עיסוק _____

20. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי

21. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דתני, 4=דתני מאוד.

22. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד.

שאלון מסי 5 :

שאלון למנהלי סוכנויות שירותים

1. מה תפקידך ?

2. כמה שנים אתה בתפקיד זה ?

3. האם שמעת על תוכנית קווי מצוקה בשפה הערבית באמצעות הטלפון (ערך) ?

כן=1, לא=2

4. איך שמעת על קווי מצוקה (ערך) ?

1=רדיו 2=טלוויזיה 3=עתונות כתובה

4=הרצאה 5=מפה לאוזן 6=אחר _____

5. אם כן היכן מופעלות התוכניות ?

6. איזה שירות נותנים קווי המוצקה ?

7. האם הוקדשה פגישת צוות לניצול השירות בקרב הפונים ?

כן=1, לא=2

8. האם אנשים בסוכנות שלך הפנו/מפנים פונים לשירות קווי מצוקה ?

כן=1, לא=2

9. האם שמעת על אדם שנעזר על ידי שירות זה ?

כן=1, לא=2

10. האם הפנית מתנדבים לשירות זה ?

כן=1, לא=2

11. מה תהיה עמדתך אם תשמע על מישהו שפנה לקווי מצוקה ?

כן=1, לא חיובי ולא שלילי=2, שלילי=3

מדוע ?

12. האם אתה מכיר מישהו שפנה לקווי מצוקה ?

כן=1, לא=2

		אם כן האם זה היה
לא=2	כן=1	בן משפחה
לא=2	כן=1	חבר
לא=2	כן=1	מכר
לא=2	כן=1	פונה
לא=2	כן=1	אחר _____

13. האם אתה מכיר משהו שפנה למסגרת מסיעת אחרת ?

כן=1, לא=2

אם כן איזה _____

14. אם תדע על מישהו שנמצא במצוקה האם תמליץ לפנות לקווי מצוקה

		בן משפחה
לא=2	כן=1	חבר
לא=2	כן=1	מכר
לא=2	כן=1	פונה
לא=2	כן=1	אחר _____

15. אם תדע על מישהו שנמצא במצוקה היום האם תמליץ לפנות למסגרת מסיעת אחרת ?

כן=1, לא=2

אם כן איזה _____

16. האם נפגשת עם מנהלי תוכניות להפעלת קווי מצוקה ? 1=כן, 2=לא

מדוע ?

17. מין 1=זכר 2=נקבה

18. גיל : _____

19. מצב משפחתי :

1=רווק/ה, 2=נשוי/אה, 3=גר/שה, 4=אלמן/ה 5=אחר _____

20. מספר ילדים _____

21. מספר שנות נישואים _____

22. מספר שנות לימוד _____

23. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר

24. עיסוק _____

25. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי

26. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דתי, 4=דתי מאוד.

27. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד.

28. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד.

שאלון מסי 6 :

שאלון למתנדב בשרות קווי מצוקה בשפה הערבית

1. איך שמעת על קווי מצוקה (ערן) ?

1=רדיו 2=טלויזיה 3=עיתונות כתובה
4=הרצאה 5=מפה לאוזן 6=אחר _____

2. מדוע התקשר הפונה ?

3. מדוע התקשר דווקא עכשיו ?

4. על סולם בין 0-10, כש 10 = טוב מאוד ו 0=מאוד לא טוב, דרג את הרגשתך בעקבות השיחה

5. האם השיחה עזרה לפונה המתקשר ?

1=כן, 2=לא, 3=לא יודע

6. אם כן, באיזה אופן ?

7. אם לא, מדוע ?

8. מה היתה הבעיה המוצגת ?

2=לא	1=כן,	בעיה של זהות ודימוי עצמי
2=לא	1=כן,	בדידות
2=לא	1=כן,	לבטים אישיים
2=לא	1=כן,	בעיות בין אישיות
2=לא	1=כן,	בעיות משפחתיות
2=לא	1=כן,	בעיות ביחסים בין דוריים
2=לא	1=כן,	אלימות במשפחה
2=לא	1=כן,	בעיות בתפקוד מיני
2=לא	1=כן,	בעיות חרדה
2=לא	1=כן,	דכאון
2=לא	1=כן,	מחלות נפש
2=לא	1=כן,	תעסוקה
2=לא	1=כן,	תגובה למצב בטחוני
2=לא	1=כן,	בעיות לימודים
		אחר, פרט

9. איך היית מדרג את חומרת הבעיה לפני השיחה על סולם בין 0 ל 10 כאשר 0 אינו חמור כלל ו 10 חמור ביותר.

10. איך היית מדרג את חומרת הבעיה בעקבות השיחה על סולם בין 0 ל 10 כאשר 0 = אינו חמור כלל ו 10 = חמור ביותר.

11. על סולם בין 0-10 כש 10 = גבוה ביותר ו 0 = נמוך ביותר, דרג את מידת ההבנה שגילית בזמן השיחה

12. על סולם בין 0-10 כש 10 = גבוה ביותר ו 0 = נמוך ביותר, דרג את מידת ההקשבה שגילית בזמן השיחה

13. האם הפנית את הפונה לסוכנות רווחה ?

1=כן 2=לא

אם כן, איזה

14. מה הביא אותך להתנדב לקווי מצוקה ?

15. מה מטרתך האישיות בעבודת התנדבות זו ?

16. האם נעזרת בעצמך ע"י קווי מצוקה ?

כן=1, לא=2

17. האם אתה מכיר משהו שפנה לקו מצוקה ?

כן=1, לא=2

אם כן,	האם זה היה בן משפחה	כן=1,	לא=2
	האם זה היה חבר	כן=1,	לא=2
	האם זה היה מכר	כן=1,	לא=2
	אחר, פרט _____	כן=1,	לא=2

18. האם אתה מכיר משהו שפנה למסגרת מסיעת אחרת ?

כן=1, לא=2

אם כן, איזה _____

19. האם תמליץ למשהו שקרוב אליך (בן משפחה, חבר או מכר) ונמצא במצוקה

לפנות לקווי עזרה ?

כן=1, לא=2

מדוע ?

20. האם תמליץ למשהו קרוב אליך (בן משפחה, חבר או מכר) ונמצא במצוקה לפנות למסגרת מסייעת אחרת?
 אם כן, איזה _____
 כן=1 לא=2
-
21. ציין עם כמה פונים בערך הנך נמצא בקשר (מכל סוג שהוא) במשך שבוע בממוצע בתקופה האחרונה בעבודת התנדבותך _____
22. האם אתה מקבל הדרכה?
 כן=1, לא=2
23. סוג ההדרכה שאתה מקבל:
 1=אישית, 2=קבוצתית, 3=משולבת: אישית+קבוצתית.
24. באיזה מידה אתה שבע רצון ממהדרכה שאתה מקבל:
 1=במידה רבה, 2=במידה בינונית, 3=במידה מועטה, 4=כלל לא
25. האם במקום התנדבותך הנוכחי יש לך האפשרות להתפתח מבחינה מקצועית:
 1=במידה רבה, 2=במידה בינונית, 3=במידה מועטה, 4=כלל לא.
26. דרג את המקורות לקשייך בעבודה על גבי סולם בן 3 דרגות (סמן בעיגול סביב המספר המתאים לך באופן אישי בכל אחד מהקשיים)

	כלל לא	במידה מועטה	בינונית	במידה רבה	
1.	4	3	2	1	ספקות בקשר ליכולתך ומיומנותך
2.	4	3	2	1	בעיות עם הפונים שלך
3.	4	3	2	1	התערבות בירוקרטית בהתנדבותך
4.	4	3	2	1	היעדר גירוי ותחושת הגשמה בהתנדבותך
5.	4	3	2	1	היעדר יחסים קוליגיאליים עם עמיתך במקום התנדבותך
6.	4	3	2	1	מצבם הפיזי מנטלי של הפונים
7.	4	3	2	1	תמיכה מהאחראי שלך או מראש הסוכנות

27. להלן מספר הצהרות הקשורות בהרגשות כלפי עבודת התנדבות שיכולות להיות לך במקום התנדבותך. אנא, קרא/י כל הצהרה בעיון והחלט/י אם את/ה מרגיש/ה כך לפעמים כלפי עבודת התנדבותך. אם מעולם לא היתה לך הרגשה זו, סמן/י "0" מתחת למילים "אף פעם" והמשך/י להצהרה הבאה.

לעומת זאת, אם היתה לך הרגשה זו סמן באיזו תדירות חווית אותה ע"י הקפת המספר המתאים בעיגול.

לאחר מכן סמן את עצמת הרגשתך בזמן שאתה חווה אות ע"י סימון המספר המתאים על גבי הסולם.

להלן דוגמא :-
שכיחות ההרגשה : באיזו תדירות

6	5	4	3	2	1	0
כל יום	מס' פעמים בשבוע	פעם בשבוע	מס' פעמים בחודש	פעם בחודש או פחות	מס' פעמים בשנה או פחות	אף פעם

אינטנסיביות ההרגשה : באיזו עצמה

5	4	3	2	1
בעוצמה רבה	בעוצמה	באופן בינוני	באופן מועט	בכלל לא

לדוגמה : ההיגד : "אני מרגיש מדוכא בעבודה"
התדירות : 6 5 4 3 2 1 0
העוצמה : 5 4 3 2 1

עצמה	תדירות	היגד
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	1. אני מרגיש סחוט מבחינה רגשית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	2. אני מרגיש "גמור" בסוף יום ההתנדבות
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	3. אני מרגיש מעורב אישית בבעיותיהם של הפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	4. אני מרגיש עייפות כשאני קם בבוקר ולפני יום התנדבות נוסף
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	5. אני מרגיש לא נוח בהקשר לדרך בה טיפלתי בכמה מהפונים שלי

עצמה	תדירות	היגד
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	6. אני יכול להבין בקלות כיצד מרגישים הפונים שלי בקשר לדברים שונים
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	7. אני מרגיש שאני מטפל בכמה מהפונים לי כאילו היו אובייקטים
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	8. לעבוד עם אנשים זה באמת מאמץ קשה עבורי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	9. אני מטפל בהצלחה רבה בבעיותיהם של הפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	10. אני מרגיש שחוק מעבודת ההתנדבות
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	11. אני מרגיש שאני משפיע לטובה על חייהם של אחרים באמצעות עבודת ההתנדבות שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	12. נעשיתי אדיש יותר כלפי אנשים מאז התחלתי בעבודת ההתנדבות הזו
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	13. אני מודאג מכך שהתנדבותי גורמת לי להיות קשוח מבחינה רגשית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	14. אני מרגיש בעל מרץ רב
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	15. אני מרגיש מתוסכל בעבודת ההתנדבות שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	16. אני מרגיש שאני עובד קשה מדי במשרת ההתנדבות שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	17. לא כל כך אכפת לי מה קורה לחלק מהפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	18. עבודה ישירה עם אנשים מהווה גורם לחץ עבורי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	19. אני יוצר בקלות אוירה נינוחה עם הפונים שלי

עצמה	תדירות	היגד
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	20. אני במצב רוח מרומם כשאני מרגיש שהצלחתי לעזור לפונים שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	21. אני הגשמתתי הרבה דברים חשובים במהלך עבודת ההתנדבות הנוכחית
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	22. אני מרגיש כאילו "נגמר לי הסוס"
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	23. אני מתמודד בשלווה רבה עם בעיות רגשיות בעבודת ההתנדבות שלי
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	24. אני מרגיש שהפונים מאשימים אותי בחלק מבעיותיהם
5 4 3 2 1	6 5 4 3 2 1 0	25. אני מרוצה מרמת ההכנסה שלי

28. מה המידה שבה אדמינסטרציה או ארגון מתערבים בהשגת המטרות בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
התערבות רבה		התערבות בינונית		אין התערבות

29. באיזו מידה אתה חש כי יש לך חלק בקביעת מדיניות האירגון ?

5	4	3	2	1
השפעה רבה		השפעה בינונית		בכלל לא

30. האם אתה מקבלת/מספיק תגמולים מוחשיים עבור הביצועים שלך בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
תגמולים רבים		באופן בינונית		בכלל לא

31. באיזו מידה יש באפשרותך להשתחרר זמנית מתפקידך כשאתה נמצאת תחת לחץ בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
תגמולים רבים		באופן בינונית		בכלל לא

32. באיזו מידה את/ה נדרש/ת להיות חדשני/ת, מקורי/ת, ויצירתי/ת בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

33. באיזו מידה יש לך הזדמנות לביטוי עצמי ולתרומה יחודית בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

34. באיזו תכיפות את/ה חש/ה עומס יתר בעבודת ההתנדבות שלך ?

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

35. מה מידת הגיוון שיש בעבודת ההתנדבות שלך ? (עד כמה את/ה נדרש/ת לבצע דברים שונים ולהשתמש במגוון מיומנויות).

5	4	3	2	1
במידה רבה		באופן בינוני		בכלל לא

36. מין 1=זכר 2=נקבה

37. גיל : _____

38. מצב משפחתי :

1=רווק/ה, 2=נשוי/אה, 3=גר/שה, 4=אלמן/ה 5=אחר _____

39. מספר ילדים _____

40. מספר שנות נישואים _____

41. מספר שנות לימוד _____

42. צורת מגורים : 1=עיר מעורבת, 2=עיר ערבית, 3=כפר

43. עיסוק _____

44. דת : 1=מוסלמי, 2=נוצרי, 3=דרוזי, 4=יהודי
45. רמת דתיות : 1=חילוני, 2=מסורתי, 3=דתני, 4=דתני מאוד.
46. איך היית מתאר את מצב רוחך בשנה האחרונה :
1=מדוכא, 2=עצוב, 3=לא עצוב ולא שמח, 4=טוב, 5=טוב מאוד.
47. כמה זמן (בחודשים) אתה עוסק בעבודה התנדבותית __ _