

מהתנדבות לאקטיביזם – התנדבות אנשים עם מוגבלות בישראל

גלית ינאי ונטורה¹

תקציר

מאמר זה בוחן את תרומתם הייחודית של מתנדבים עם מוגבלות, הפועלים בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות, ואת משמעות ההתנדבות בחייהם ובתפקודם. המאמר מתבסס על עבודת שדה שבה רואיינו 35 מתנדבים יהודים וערבים עם מוגבלות פיסית, נפשית או קוגניטיבית. כל המשתתפים פועלים בארגוני הסיוע למען אנשים עם מוגבלות; מחציתם ויותר פעילים בתפקידי ניהול והובלה, והשאר בתפקידי סיוע והדרכה. הריאיון נסב בעיקר על משמעות ההתנדבות מבחינתם, על הפרקטיקה של התפקיד ועל יחסי העבודה בארגון. הממצאים מלמדים על אלה: התנדבות היא מנת חלקם של מתנדבים בעלי משאבים; אין הם רואים במגבלה מכשול; פעילותם לשינוי מצבם החברתי והאישי של אנשים עם מוגבלות רחבת אופקים; הם יצאו מהגדר של מתן שירותים לאנשים עם מוגבלות והפכו פעילים למען שינוי פוליטי וחברתי. מתוך פרקטיקות הסיוע שהציגו ניכר שזהותם של המתנדבים כאנשים עם מוגבלות מכוננת את גישתם המסייעת. על כן הבנת גישתם הייחודית ללקוחות היא גורם מפתח בפיתוח תרבות ארגונית המקדמת גיוס אינטגרלי של מתנדבים.

1 החוג לשירותי אנוש, המכללה האקדמית עמק יזרעאל ע"ש מקס שטרן.

מלות מפתח: התנדבות, אנשים עם מוגבלות, ממוטב למתנדב, שיקום תעסוקתי, מחקר איכותני

מבוא

נכון לשנת 2015 חיו בישראל כ-1.6 מיליון אנשים עם מוגבלות, כ-800,000 מתוכם בגילאי העבודה (18-64) וכ-485,000 (רבע) בני 65 ומעלה. שיעור המועסקים מתוכם נמוך מאוד (48%), והם עובדים במשרות חלקיות, ברובד הבינוני והנמוך של שוק העבודה (ברלב, קרן-אברהם, הבר ואדמון-ריק, 2015; דוברין, 2012; נאון, כאהן-סטרבציינסקי, ואזן-סיקרון, הדר וקונסרטינוב, 2013; רימרמן וכץ, 2004). שילובם במסגרות התנדבות הופך אפוא מרכיב חיוני בשיקומם, והוא אחד המנבאים הבולטים בשיפור איכות חייהם (Barron et al., 2009; Barlow & Hainsworth, 2001). ההתנדבות כמסגרת חלופית לתעסוקה מעניקה הזדמנות לפתח קשרים עם הקהילה ומספקת מסגרת לשייכות (Oman, Balandin, Llewellyn, Dew, Ballin, & Schneider, 2006; Thoresen, & McMahon, 1999). התנדבות היא זירה של פעילות עצמאית ויצירתית, המחוללת שיפור בדימוי העצמי (Itzhaky & Carone, Burker, & Gardner, 2007; Schwartz, 1998; Miller et al., 2002). מחקרים על התנדבות של אנשים החיים עם מוגבלות מראים, שההתנדבות מגבירה אצל הפעילים את תפיסת עצמם כבוגרים ואת תחושת האחריות האישית ומצמצמת תחושות ניכור ובדידות (Choma & Ochocka, 1998; Ochocka & Lord, 2005). היא מאפשרת צמיחה והעצמה, והופכת את מקבלי הסיוע למסייעים (Miller, Schleien, Brooke, Frisoli, & Brooks, 2005).

אבל גם מסגרות התנדבות כחלופה תעסוקתית לא חפות מחסמים. ארגונים מעטים בלבד מציעים לאנשים עם מוגבלות משרות בהתנדבות (Graff & Vedell, 2003; Krause, Stoddard, & Gilmartin, 1996; Miller, Schleien, & Bedini, 2003). המשתלבים בהן נתקלים בקשיים שונים, ובהם העדר נגישות (Reilly, Andrews, 2010; Roker, Player, & Bruce, 2006; Roker, Player, & Bruce, 2006; Coleman, 1998), העדר מודעות ללקויות שלהם, דעות קדומות (Coleman, 1998; Coleman, 1998), דחייתם בידי חלק מחברי הארגון וחוסר בצוות מיומן המסוגל לתמוך בהם (Miller, Schleien, Brooke, & Balandin, Llewellyn, Dew, & Ballin, 2006; Frisoli, & Brooks, 2005). חסמים אלה עשויים לעורר אצל המתנדבים תחושות בדידות, העדר מסוגלות ואי יכולת להשפיע באמת בעבודת ההתנדבות (ארטן-ברגמן ורימרמן, 2009; Yanay & Yanay, 2008; Drake, 2002). נדרשת אפוא הבנה מורכבת

של משמעות ההתנדבות מבחינת מתנדבים החיים עם מוגבלות לצד בניית מסגרת ארגונית וניהולית המאפשרת לתת מענה לצורכיהם. בישראל טרם נערך מחקר הבוחן את המשמעויות העמוקות של התנדבות בוגרים עם מוגבלות ואת התרומות והדפוסים הייחודיים של מתנדבים אלה. מאמר זה יתמקד במתנדבים בוגרים, מתמידים, הפועלים בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות; רובם עוסקים בהובלת צוותים ופרויקטים ובתפקידי סיוע והדרכה. חשיפה זו לפעילותם הרחבה בארגוני הסיוע תשפוך אור על תרומתם הייחודית ועל משמעות ההתנדבות בחייהם ובתפקודם.

מסגרת תיאורטית

התנדבות מוגדרת כשירות שאדם תורם לאדם אחר או לציבור מתוך רצון חופשי וללא תמורה חומרית. התנדבות היא עבודה, כלומר השקעת זמן ואנרגיה, שאין עליה תמורה איכותית וכמותית כפי ערכה בשוק (גדרון, 1997; פרס וליס, 1975; Handy et al., 2000). הגדרה בסיסית זו טומנת בחובה דגשים שונים: (1) התנדבות היא פעילות שנעשית לא בחיק המשפחה, אלא רק לטובת אדם אחר או ציבור, שהיו זרים למתנדב טרם התנדבותו. (2) תכלית ההתנדבות היא לתרום, לסייע, ואין היא עניין של מה בכך. (3) יש חשיבות רבה לכוונת המתנדבים ולחופש הפעולה שלהם במסגרת ההתנדבות. עליה להיעשות שלא מתוך חובה וללא ביטוי כלשהו של כפייה (לאומית, משפחתית ואישית). (4) התנדבות היא עבודה, ולא פעילות מזדמנת, ויש לעשותה במסגרת מסודרת של ארגון, מחויבות ומשמעת. פנר (Penner, 2004) הבחין בין התנדבות רשמית לפעילות אלטרואיסטית והדגיש, שהתנדבות רשמית היא מתוכננת, ארוכת טווח, מאופיינת בהעדר קשר חברתי בין המתנדב למוטבים וקורית בזירה ארגונית.

ההנחה הבסיסית היא שהמוטיבציה להתנדבות תמיד מורכבת ורב-ממדית, כלומר כוללת מניעים זולתניים (הנוגעים לחברה) ומניעים אישיים (הנוגעים לצרכי המתנדבים). אין מניעים אלה דיכוטומיים, וכל פעילות התנדבותית כוללת במינונים שונים את אלה ואת אלה (דריהם ויורק, 2002; Cnaan & Bussell & Forbes, 2001; Goldberg, 1991). בספרות מופיעים סיווגים מפורטים יותר של מניעים: פסיכולוגיים, מקצועיים, חברתיים, ערכיים, אידיאולוגיים, נפשיים, קהילתיים ועוד (Akintola, 2004; Clary et al., 1998; Yeung, 2004), אך ניתן לראות בהם הרחבה של שני המניעים הבסיסיים.

באשר למתנדבים עם מוגבלות הספרות התיאורטית מציעה מבט רחב על המוטיבציה להתנדב, על שכיחות ההתנדבות ועל תועלתיה. מחקר על התנדבות אנשים חסרי בית עם נכויות מצא שאוכלוסייה זו נוטה להתנדב יותר משאר האוכלוסייה עם מוגבלות (Morton, Cunningham-Williams, & Gardiner, 2010). מניעי ההתנדבות הם רצון עז באינטראקציה חברתית ובמעורבות בקהילה, רצון לרכוש עצמאות ומיומנויות עבודה, בניית הערכה עצמית והאפשרות לעבור ממעמד של מקבל שירות לתורם פעיל למען הקהילה (Cummins & Lau, 2003). מחקר אחר על אוכלוסייה זו מצא, ש-79% מהמתנדבים הנמנים עמה מעולם לא התנדבו לפני שהפכו חסרי בית ושהם המשיכו להתנדב בקביעות ושמרו על יציבות גבוהה בתפקידם. תוצאות אלה מצביעות על רצונם של חסרי הבית להתנדב, למרות ההנחה הרווחת שהם משקיעים את רוב זמנם בהישרדות. החוקרת הסיקה שהתנדבות מרחיבה את המפגשים החיוביים עם הקהילה ומצמצמת מאוד את בילוי הזמן ברחובות ללא מעש (Bowgett, 2005).

מחקרים על מבוגרים עם מוגבלות שכלית הצביעו על מוטיבציה לבחור את סוג ההתנדבות על פי רצונות שלהם הנוגעים לתעסוקה (Grant, 2008; Roker et al., 1998; Trembath, Balandin, Togher, & Stanliffe, 2010). ככלל מבוגרים אלה מגיעים לשוק העבודה בשכר עם חסמים רבים – חוסר ביטחון, אוריינות כמותית ומילולית נמוכה, חשש מהתנהגות לא נעימה כלפיהם, קשיים בהבנת כללי עבודה בלתי כתובים (Jahoda, Kemp, Riddell, & Banks, 2008; Winn & Hay, 2009) – ועל כן רואים בהתנדבות זירה לרכישת ניסיון מקצועי שיוכל לעזור להם מאוחר יותר לקבל משרה בתחום (Butcher & Wilton, 2008; Held & Granholm, 2007). במקרים אחרים, הבחירה בהתנדבות נובעת מאופייה הגמיש ומתפיסתה כמסגרת העסקה מותאמת. בייטס למשל דיווחה (Bates, 2002), שמבוגרים עם פיגור שכלי קל העדיפו התנדבות על פני עבודה מתוך התאמה טובה יותר של ההתנדבות למשפחה. ההתנדבות מחזקת את תחושת הערך העצמי, מעצימה, משפרת את התקשורת המילולית (Miller et al., 2002) ומאפשרת לטוות רשתות חברתיות (Balandin et al., 2006a; Barlow & Hainsworth, 2001).

יש חשיבות רבה להבחנה ברורה בין התנדבות לעבודה בשכר. מחקרים שונים מדווחים שמתנדבים עם מוגבלות שכלית ראו בהתנדבות עבודה, גם כאשר לא שולם להם שכר. הם הדגישו את מעמדם בארגון ואת משמעותה של עבודת ההתנדבות בסדר יומם (Trembath et al., 2009). ממצאים אלה חזרו גם אצל רוקר ועמיתיה (Roker et al., 2009).

al., 1998) וכן אצל נייטו ועמיתיה (Nieto et al., 2015), והצביעו על חשש מהותי שמא מתנדבים צעירים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית עשויים להסכים להתנדב בלי להבין או ללמוד על אפשרויות התעסוקה הפתוחות לפניהם או, לחילופין, להסכים לתפקיד בארגון בלי שהבינו אילו חלופות אחרות של התנדבות מוצעות להם. האחריות בעניין זה מוטלת על אנשי הצוות בארגון. עליהם להבין את מניעי המתנדבים (מי מעוניין בהתנדבות ומי בעבודה בשכר) וגם לגייס בני משפחה לתמיכה ולהסברה (Nieto et al., 2015; Roker et al., 1998).

גם בזירה הישראלית מצא מחקר שבחן מעורבות צעירים עם מוגבלות בשירות אזרחי-לאומי שהמניע המקצועי הוא המניע המרכזי להתנדבות. כ-70% מהנשאלים ייחסו לשירות חשיבות רבה כאמצעי למציאת עבודה לאחר השירות. עוד שני מניעים בולטים היו הרצון לתרום לחברה ולזולת והרצון להיות עצמאיים. עוד העלה המחקר מגוון תפקידים שמילאו המתנדבים: כ-28% עבדו ככוח עזר במסגרות חינוכיות, 18% בעבודות משרדיות, 7% כמחסנאים, 7% בטיפול בבעלי חיים וכ-4% בעבודות מטבח. בחינת ההשפעה של השירות על המתנדבים העלתה שתפיסת המסוגלות העצמית שלהם היתה גבוהה עוד בתחילת ההתנדבות ועלתה ב-10% בקירוב במהלך השירות (אלפסי, 2012).

בקרב מבוגרים עם מוגבלויות מרובות דווח על חמש סיבות נפוצות להתנדבות: רצון להישאר פעילים ועסוקים; רצון לעזור לאנשים; רצון לצבור ניסיון בעבודה; רצון לפגוש אנשים; רצון לגמול על התמיכה שקיבלו מהקהילה שלהם. משתתפי המחקר העידו שמציאת מקום להתנדבות היא הישג נכבד כשלעצמו ושההתנדבות מביאה לעצמאות גדולה יותר. אבל רובם דיווחו שהארגונים נטו לזלזל ביכולותיהם והטילו עליהם תפקידים זניחים מאוד שלא הלמו אותן. על כן חשו תסכול וחוסר ערך שערערו את תכלית ההתנדבות. גם רכזי המתנדבים העידו, שמציאת תפקיד היתה אחד האתגרים הבולטים בהפעלת המתנדבים. הם התקשו להבין את צרכיו הייחודיים של כל מתנדב, ולעתים לא היו במאגר שלהם משרות מתאימות או שלא יכלו לייצר פרויקטים חדשים שיתאימו להם. רוב הזמן חשו הרכזים לא מיומנים מספיק לטפל בצרכים של מתנדבים עם מגבלה פיסית, התפתחותית או נפשית (Choma & Ochocka, 2005).

ואמנם בחינת עמדות הארגונים המקבלים את המתנדבים מעלה תמונה מורכבת של תרומות וחסמים. מחד גיסא עבודה לצד מתנדבים עם מוגבלות מחזקת את הקשרים החברתיים בארגון ואת הלכידות הארגונית ומעמיקה אצל העובדים את משמעות העבודה. נוכחותם של מתנדבים עם מוגבלות מלמדת את חברי הארגון על חיים עם מוגבלות ומאפשרת לפתח ראייה אמפתית התורמת להתמודדות עם בעיות חברתיות (גולן ובר, 2013; Choma & Ochocka, 2005). לקוחות הארגון (המוטבים) יכולים לראות כיצד מתנדבים חיים עם המוגבלות ומשתקמים, ולהבנה זו ערך רב בשיקומם (Balandin et al., 2006a). כך מתנדבים עם מוגבלות מאפשרים לארגון לשפר את איכות השירות והנגישות ומקימים גשר לעולם העובדים והלקוחות כאחד. מאידך גיסא האתגר בהפעלת מתנדב עם מוגבלות הוא לאתר את התפקיד המתאים לצרכיו ולהתמודד עם מוגבלותו (Trembath, Balandin, Miller et al., 2010; Bruce, 2006; Togher, & Stancliffe, 2009). מחקרה של בלנדין ועמיתיה (Balandin et al., 2006b) מצא, שלעתים תשומת הלב של הרכז מוסטת מהלקוח לטיפול במתנדב; למשל: חולה אפילפסיה הדורש טיפול מידי או, לחילופין, אדם עם לקות נפשית המתקשה בעבודה משותפת. רכזי המתנדבים העידו שנוזקו להדרכה, לידע ולציוד מיוחד, אבל לארגון חסרו המשאבים להציעם. עקב כך צוות העובדים עשוי להיראות מרוחק והססן, והמתנדבים עלולים לפרש התנהלות זו כהדרה וכהתנגדות אליהם. על כן הוצעו מנגנוני תמיכה ארגוניים, כמו מתן מידע מקדים על המתנדבים, מינוי מנטור שיחנך את הרכזים ויאמן אותם, מתן מענקים לרכישת ציוד ושיפור נגישות.

גם מחקרים של ארטן-ברגמן ורימרמן (2009) מלמד על תמונה מורכבת של חסמים למעורבותם של אנשים עם מוגבלות בישראל: אלה דיווחו שחוו מידה רבה של ניכור ובידוד ותחושה שאינם רצויים. מחצית העונים דיווחו שאין הארגונים החברתיים מעודדים אותם להשתתף וסברו שאין החברה מאפשרת להם גישה למידע ולמעורבות. יותר מרבע מהנשאלים ראו את הארגונים החברתיים כבלתי נגישים, ומתוך כך התחזקה חוויית אי נחיצותם. מהמחקר עלה, שמצבם של נכים "לא מוכרים" קשה מזה של נכי תאונות עבודה, כוחות הביטחון ופעולות האיבה, ושנשים המשולבים במעגל העבודה מעורבים פי שניים מעמיתיהם שאינם עובדים. אם כן, מעורבות רופפת עלולה ליצור תהליך מעגלי של הדרה: האדם הנכה חש מודר מהחברה, ועל כן אין הוא רוקם קשרים חברתיים ומקצועיים, שדרכם ניתן להשתלב ולאפשר גישה קלה יותר למשאבים וחוזר חלילה. מצב זה מחזק את המצוקה ואת הפסיביות של מתנדבים עם מוגבלות. החוקרות הסיקו, שעל ארגונים חברתיים להיות פעילים יותר באיתור

ובגיוס אנשים עם מוגבלות, ליידע ולעודד אותם להשתלב בפעילויות חברתיות קהילתיות, תוך גישור על חסמים סביבתיים וחברתיים הבולמים את השתתפותם כיום.

ניתן אפוא לראות, שרוב המחקרים מתמקדים במוטיבציות ההתנדבות של אנשים עם מוגבלות ובתועלות שהם מפיקים ממנה, בחסמים הניצבים מולם, כמו גם בקשיי התפקוד והתקציב של הארגונים המפעילים אותם. ייחודם כמתנדבים והתובנות שהם מביאים עמם כאנשים עם מוגבלות מקבלים ביטוי דל מאוד. נעשו ניסיונות לבחון את תוכניות התמיכה למתנדבים, אך גם כאן השיח התיאורטי נטוע בתוכניות תמיכה ולא במודל עבודה עם מתנדבים. בישראל נאסף ידע אמפירי מועט מאוד על אוכלוסיית המתנדבים עם מוגבלות, ועיקרו מתרכז באוכלוסייה הצעירה ובמתנדבי תוכניות הכשרה ושירות לאומי. טרם נערך מחקר הבוחן את המשמעויות הרחבות של התנדבות בוגרים עם מוגבלות. המחקר הנוכחי מתמקד באוכלוסייה הבוגרת ובמתנדבים ותיקים, המשמשים בתפקידי סיוע לאנשים עם מוגבלות.

על פי גישת ההון החברתי (Coleman, 1988; Putnam, 1995), כאשר לאנשים יש הון חברתי, הסבירות שיתנדבו גבוהה יותר, קודם בקהילה המקומית שלהם ואחר כך בקבוצות השווים. הון חברתי הוא מושג סמלי הכולל מרכיבים שונים, כגון אמונה במערכת החברתית שבה נמצא הפרט, שימוש בערוצי מידע, היקף הקשרים הפורמליים והבלתי פורמליים ותפיסות בנוגע להתנדבות. כך, כאשר הגיל, ההכנסה וסוג המגבלה זהים, הון חברתי הוא המדד שינבא התנדבות (Dee, 2004). מידת התמיכה המשפחתית בהתנדבות ושירותים מקומיים גם הם מרכיבי הון ומגבירים את התמריץ להתנדבות (Bassani, 2007). לפי תפיסה זו, הון חברתי יכול להיות גם נכות כלשהי מלידה, שתגביר את הסבירות להתנדב למען אינדיבידואלים דומים (Campolieti, Gaomez, & Gounderson, 2009). מכאן שאנשים עם מוגבלות ייטו יותר להתנדב בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות. על כן חיוני ללמוד על המוטיבציה להתנדבות בקבוצות הפנים ועל התובנות שמתנדבים אלה מביאים להתפתחותם של מוטבים דומים. מחקר זה אימץ גישה זו והתמקד באנשים עם מוגבלות המסייעים בהתנדבות בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות. הנחת המחקר היא שמוגבלות היא הון חברתי, ומתוך כך הוא מבקש ללמוד על המשמעויות העמוקות שיש להתנדבות אצל מתנדבים עם מוגבלות, להיחשף לתובנות הסיוע שהם מביאים עמם ולהניח יסודות לניהול מתנדבים אלה. להלן אפוא שאלות המחקר.

שאלות המחקר

המחקר דן בשלוש שאלות עיקריות:

1. מה משמעות ההתנדבות מבחינת אנשים בוגרים עם מוגבלות, המתנדבים בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות? משאלה זו נגזרו שתי שאלות משנה:
 - א) מה הן המוטיבציות להתנדב וכן לעבור ממעמד של מוטב (מקבל שירות) למתנדב?
 - ב) מה משמעות ההתנדבות, על תועלותיה, אתגריה וחוויותיה?
2. מה הן התובנות הייחודיות של אנשים עם מוגבלות כמסייעים לאנשים עם מוגבלות?
3. מהו מנקודת מבטם של מתנדבים עם מוגבלות מודל עבודה אפקטיבי עמם?

דגימה

שיטת הדגימה היתה תכליתית ונועדה לדגום מתנדבים בוגרים עם מוגבלות, המתנדבים למען אנשים עם מוגבלות. אין דגימה זו אקראית, והיא מכוונת להקיף את אלה החווים את התופעה הנלמדת (שקדי, 2003). על פי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התשנ"ח-1998) אדם עם מוגבלות הוא אדם עם לקות פיסית, נפשית או שכלית קבועה או זמנית, אשר בשלה תפקודו מוגבל מהותית בתחום אחד או יותר מתחומי החיים העיקריים. זוהי הגדרה רחבה הכוללת, בין היתר, אנשים המתניידים בכיסאות גלגלים, אנשים עם מוגבלות שמיעה או ראייה, אנשים עם מוגבלות נפשית, אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית התפתחותית או עם מוגבלות למידה, אנשים החולים במחלות המשפיעות על תפקודם (כאבי גב חריפים, דלקות מפרקים, סוכרת, סרטן וכדומה). לא כל לקות היא מגבלה, ועל כן עוד תנאי להגדרת אדם עם מוגבלות הוא שאותה לקות מגבילה מהותית את תפקודו באחד או יותר מתחומי החיים העיקריים; למשל: אם הוא קטוע רגל, ניידותו מוגבלת באופן מהותי.

הדגימה כוונה למתנדבים בוגרים, הפועלים שנה ויותר במסגרת ארגונים חברתיים מגוונים למען אנשים עם מוגבלות. הרציונל באיתור מתנדבים אלה התבסס על המטרה להתמקד במתנדבים המסייעים לדומים להם ובתובנות הייחודיות שהם מביאים מטבע הדברים לאוכלוסייה המוטבת. תכלית ההתמקדות במתנדבים מתמידים היתה ללמוד על התנדבות מתמשכת, רציפה ועל התובנות שעולות מסוג כזה של התנדבות. מהלך הדגימה העיקרי כלל איתור מתנדבים דרך ארגוני סיוע חברתיים למען אנשים עם מוגבלות שאליהם פנינו. תחילה פנינו לרכזי מתנדבים שהפנו אותנו למתנדבים שהסכימו להתראיין. במקרים אחדים הסתייענו בדגימת כדור שלג שבה הפנו אותנו מרואיינים למכרים מתנדבים שנראו להם מתאימים.

המדגם כלל 35 מתנדבים: יהודים (78%) וערבים (22%), גברים (42%) ונשים (58%) עם מוגבלויות שונות: כבדי ראייה (28%), נכי גפיים (26%), חולים במחלה כרונית (15%), כבדי שמיעה (11%), מוגבלים נפשית (11%) ומוגבלים קוגניטיבית-התפתחותית (9%). רוב המשתתפים נשואים (60%), והשאר רווקים (35%) ואלמנים (5%). רבים מהם (80%) משכילים – מחציתם (52%) בוגרי תואר ראשון, והשאר בעלי השכלה תיכונית (20%), על תיכונית (20%) ותואר שני (8%). רוב המשתתפים לא עובדים (78%), והשאר עובדים במשרה חלקית (14%) או מלאה (8%). רבים מהם מתנדבים ארבעה או חמישה ימים בשבוע (37%), והשאר יומיים-שלושה (28%), יום בשבוע (20%) או פחות מיום בשבוע (15%), בדרך כלל שעות אחדות פעם בשבוע או פעם בשבועיים. לכל המתנדבים ותק של שנה ויותר. רבים מהם מתנדבים עשר שנים ויותר (35%), והשאר 7-10 שנים (22%), 4-6 שנים (20%) או 1-3 שנים (23%).

המשתתפים נדגמו מהארגונים אלמנארה, נגישות ישראל, אקיי"ם, ארגון בקול, יד שרה, עמותת מילב"ת, עמותת עינבר ומהוסטלים לפגועי נפש, מועדונים לבעלי צרכים מיוחדים וכן מועצות מקומיות ועיריות. ברוב המקרים פעלו המרואיינים במקביל בארגון אחד ויותר. הם מילאו תפקידים מגוונים: נציגי נגישות אזוריים, מנחי סדנאות, מרצים בבתי ספר, מורי ברייל, קריאה, כתיבה והבעה, נגינה ומשחק במסגרת להקות מקומיות. חלק מהם שימשו בתפקידי ניהול: רכזי אוכלוסיות מיוחדות, ראשי ועדות ותפקידי הנהלה בארגון.

כלי המחקר

כלי המחקר היה הריאיון הנרטיבי. במסגרת ריאיון זה מוצגות שאלות פתוחות, המזמינות את המרואיינים לספר על עצמם ועל חייהם (Chase, 2005). הריאיון נוהל בידי מדריך ריאיון.² תחילה התבקשו המרואיינים לספר את סיפור התנדבותם ועל אנשים, אירועים, חוויות ודילמות הקשורים להתנדבות זו. בחלק זה של הריאיון אימצנו את גישתה של גבריאלה רוזנטל (Rosental, 1993) – להימנע מלהפריע למרואיינים. המטרה היתה ללמוד על ההתנדבות בתוך רצף חייהם ועל משמעות ההתנדבות מבחינתם. לאחר מכן נשאלו המרואיינים מספר שאלות אחידות הנוגעות להתנדבות: מניעי ההתנדבות, תגמוליה, אתגריה, קשייה ותועלותיה. לבסוף התמקד הריאיון בהבנת התפקיד שהמתנדב ממלא: מטרות, תחומי אחריות, דרכי עבודה והיחסים עם הצוות ועם הארגון החברתי. חלק זה אפשר ללמוד על תובנותיהם כמסייעים ועל פרקטיקות הסיוע החיוניות לדעתם בעבודה עם אנשים החיים עם מוגבלות.

ניתוח הנתונים

ניתוח הנתונים נעשה על פי שיטת ההשוואה המתמדת של התיאוריה מעוגנת השדה (שקדי, 2011; Glaser & Strauss, 1967). בשלב הראשון נקראו הראיונות בזה אחר זה לאור שאלות המחקר וקודדו בכל שאלה על פי יחידות קטנות ביותר. באופן זה אותרו קטגוריות תוכן שונות הנוגעות לרקעם של המתנדבים, למניעי ההתנדבות, לפעילותם ההתנדבותית ולאסטרטגיות הסיוע שלהם למוטביהם. ניתוח מתקדם יותר הניב קשרים בין קטגוריות המשנה ואיחודן לשתי תמות מרכזיות:

1. המתנדבים – פעילותם, תפקידיהם והמוטיבציה שלהם להתנדב;
2. תובנות הסיוע ודפוסי ניהול בעבודה עם אנשים החיים עם מוגבלות.

2 את הראיונות ערכו נטלי פרץ, אודליה בן-משה, סוהילה אבו לאשין, הילה לביא, לליב ינובר ומיטל חורי, בוגרות החוג לשירותי אנוש במכללה האקדמית עמק יזרעאל.

כל השמות שיוצגו בדויים וכך גם פרטי הזהות. לעתים ראיתי חשיבות להביא חלקים גדולים מדברי המרואיינים, ועל כן מעברים בין נושאים שלא נאמרו בשטף אחד סומנו כנקודות תחומות בסוגריים מרובעים. הציטוטים הם בלשון המרואיינים. הפרשנויות הנלוות להם שלי ועל דעתי בלבד.

ממצאים

המתנדבים – פעילותם, תפקידיהם והמוטיבציה שלהם להתנדב

מטרת המחקר, כאמור, היתה ללמוד על התנדבות אנשים עם מוגבלות, להבין את משמעות ההתנדבות מבחינתם ואת תובנות הסיוע הייחודיות שהם מביאים עמם. בראיונות נחשפו סיפורי חיים עתירי פעילות. תחומי הפעילות שהוצגו היו רבים וחלשו על פני ארגונים שונים. לעתים היה קשה להבחין במוגבלות של המתנדבים, כיוון שלא הציגו אותה בתחילת הפגישה. גם העשייה שחשפו לא ניבאה מגבלה כלשהי בסוג הפעילות או באופניה.

כך הציגה את עצמה הילה (שם בדוי):

אוקיי, אז שמי הילה, אני בת 45 וחצי, גרה ב-XXX, אה... ההשכלה האקדמית שלי היא תואר ראשון בעבודה סוציאלית. כרגע אני לומדת בבית ספר לשיקום, אה... שעובד מול משרד הבריאות. הקורס נקרא **ניהול מחלה והחלמה**. זה קורס שבו אני לומדת עם עוד מישהי ו... שתינו מנחות קבוצה בהוסטל; אה... קבוצה טיפולית, ולמעשה הרעיון הוא להטמיע את הגישה של ניהול מחלה והחלמה בהוסטל ובחברה.

הילה מתארת עצמה בראשית הריאיון ומציגה את זהותה המקצועית כעובדת סוציאלית וכמנחת קבוצות טיפוליות בהוסטל. לא ברור מדבריה אם זו עבודה בשכר או בהתנדבות וכן אין היא מציגה את מוגבלותה. היא מתארת את עצמה בהיבטים אחרים, כמו למשל מעמד נרכש, ובעיקר דרך העשייה שלה. כאשר שאלנו אודות מוגבלותה, היא גוללה לפנינו הליך שיקומי ארוך ומרתק:

12 שנה קודם לכן עברה הילה התקף פסיכוטי. אחריו פנתה לשיקום תעסוקתי במסגרת תעסוקה נתמכת, והחלה לעבוד בשוק החופשי (במסגרת מכירה של מוצרי חנות). השתלבותה בעבודה וההערכה מצד הצוות והלקוחות הניעו אותה להתקדם בעבודה. היא עברה לעבוד במשרה מלאה בתחום השיווק, אך העבודה התחרותית על בסיס יעדים הכניסה אותה ללחץ. במענה למצוקתה, הציעה לה העובדת הסוציאלית קורס נותני שירות ולמעשה השתלבות במקצוע שלמדה כעובדת סוציאלית טרם המחלה, והפעם בתפקיד מדריכה שיקומית של פגועי נפש. הילה תיארה את ההחלטה הזו כמכוננת בחייה, כזו ש"החזירה לה את היכולת לשוב ולחלוס", ובעיקר לשוב אל מקצועה. בסיומו של הקורס הציעה לה העובדת הסוציאלית לעבוד בהתנדבות. הילה סירבה, משום שרצתה להיות במעמד עובד מן המניין. ואולם לאחר שלא מצאה מקום עבודה ולאחר התלבטות, נענתה להצעת העובדת הסוציאלית, והחלה להתנדב כתומכת שיקומית בהוסטל הסמוך לאזור מגוריה. תוך זמן קצר הציעו לה בהוסטל לעבוד בחצי משרה. הצעה זו שקיבלה והמעבר מהתנדבות להעסקה במקצוע שרכשה העצימו אותה מאוד, והיא ראתה בכך את שיאו של תהליך השיקום שעברה.

סיפורה של הילה מלמד אפוא על מקומה של ההתנדבות בתהליך השיקום ועל היותה תחליף איכותי לעבודה בשכר. היא אפשרה להילה לשוב למקצועה, בארגון ובאזור שבו חפצה, בתנאים נוחים יותר המתאימים לה. בדיעבד היתה ההתנדבות גשר לתעסוקה בהמשך, אך לא רק מבחינתה; גם שוק העבודה קלט אותה בקלות רבה יותר. לפני ההתנדבות, ומסיבות שלא פירטה בריאיון, לא הצליחה הילה להתקבל למשרה בשכר, אבל דרכה ניתן היה להיחשף לכישוריה, ומנהלה היה זה שזים וביקש להרחיב את משרתה. סיפורה של הילה מלמד, שהתנדבות היא תוצר של משאבים שונים, כמו תמיכה מוסדית (העובדת הסוציאלית באזור מגוריה) ומוטיבציה גבוהה של הילה להתפתח וללמוד. היה בסיפורה מוטיב של עידוד ההתנדבות מבחוץ (העובדת הסוציאלית), וניתן ללמוד ממנו שהנעה מבחוץ היא כלי לרתימת מתנדבים ושאיין היא פוגעת במוטיבציה של המתנדב.

מרואיינת אחרת, בולטת מאוד במחקר, היא דורית. דורית נפצעה במהלך שירותה הצבאי בתאונת דרכים והפכה משותקת בארבעת גפיה. היא מרותקת לכיסא גלגלים, מוגבלת בידיה וזקוקה לטיפול סיעודי 24 שעות ביממה. כיוון שסיפורה ארוך, חילקתי אותו למספר מקטעים. הוא תורם ללמידה ומצביע על ההתנדבות כעל משאב חברתי בשיקום האישי ועל השפעתה על תפקוד המתנדבים בחיי היומיום.

שנים מעטות לאחר שהשתחררתי מבית החולים הגעתי ל-XXX, וראיתי שהם נמצאים במצוקה כלכלית; המצב היה מחפיר, ואמרתי: "טוב, אולי אני יכולה לעזור; אמנם מוגבלת מבחינת תנועה, אבל יש דברים רבים שאני יכולה לעשות." התחלתי באמת בזעיר אנפין להשתתף. ביקשו ממני להעביר הרצאות על שיקום פיזיקלי, ואז אני באה ומספרת על החיים שלי, על הקמת הדירה והשימוש באביזרים. אביזר עזר הוא בעצם אחד האמצעים שמאפשרים לאדם לבצע משימה שהוא לא יכול היה לבצע לפני כן או, לחילופין, לבצע אותה טוב יותר. אני, למשל, אינני יכולה ללכת, וגם קשה לי מאוד להניע את ידי, ולכן יש לי אביזר עזר ממונע שפותר את הבעיה של המגבלה בידיים, מגבלת הניידות וגם של השיתוק. [...]

אחר כך דרך מכרה הגעתי ל-XXX. הגעתי לתוכנית של נשים חונכות לזכויות. ככה פעם ראשונה שהייתי בחברה של נשים, נשים גם ערביות, דבר שאני חפצתי בו. רציתי להיות בחברותא של נשים גם מההיבט הפמיניסטי. פתאום חשתי הזדהות עם האוכלוסייה של אנשים עם מוגבלות, שלפני כן אני עדיין הייתי בתודעה של אישה... אז הרגשתי קרובה יותר לעולם של אנשים ללא מוגבלות. אל תשכחו שכשנפגעתי הייתי בת 19 וחצי, ורוב החיים שלי אז, עד אז, היו כאישה, כאדם ללא מוגבלות, ואני הצטרפתי. וזה היה אירוע מכונן; ראיתי שיש לי היכולת להשפיע. אני יושבת שם בכמה קבוצות, אישה עם מוגבלות קשה. אני לא נכה לייט, ניתן להודות, ומצד אחר העובדה הזו מאפשרת לשיח להיות פתוח, ובזכות זאת לנשים להכיר את עצמן יותר. מה שעוד גיליתי הוא שברגע שאני מטעינה את ההתנדבות שלי בתודעה פוליטית, משמע אני רואה כיצד ההתנדבות שלי יכולה לשנות תודעה של אנשים ולסייע להם, מגבירה עוד יותר את העצמאות של אנשים ומסייעת להם. אני יכולה לחולל שינוי חברתי ואז [הפסקה ארוכה] כל ההתייחסות של התנדבות הפכה להיות אחרת. התחלתי להיות גם יותר פעילה בקהילה, קהילה של אנשים עם מוגבלות. התחלתי להשתתף בקורס של מחנכים למיניות. פעם ראשונה שהייתי שנתיים בקבוצה שרובה כללה אנשים עם מוגבלות פיזית בכיסא גלגלים ודנו על נושאים אינטימיים ביותר. עכשיו, חל בי שינוי משמעותי בעקבות הקורס הזה. אני רואה את ההתייחסות של מיניות ככלי להעצמה. כי ברגע שמדברים על מיניות, האדם כבר מרגיש שלם, הוא מבין שיש ערך לחייו. מימוש המיניות

פירושו שיפור דימוי עצמי, חיבור עם הגוף, ליצור תקשורת אחרת עם אנשים אחרים. [...]

עכשיו אני משלבת בין שני הנושאים שבהם התנדבתי, ומקדמת את הנושא של אביזרי עזר בכל הקשור למיניות. אני בניתי הרצאה בנושא של שינוי וגיוון הנושא של חיי המין של אנשים עם מוגבלות בעזרת טכנולוגיה מסייעת. כמו שיש מיטה סיעודית, שמשנה כל הזמן תנוחות, אפשר להשתמש בה, אפשר להשתמש בכריות, אביזרים שכבר נמצאים בבית כדי לסייע להם לתפקד. בניתי קורס בנושא של ניהול מלווים. אין קורס כזה, אין קורס לנכים כיצד לנהל את המלווים; יש כל מיני קורסים למלווים למטפלות, אז זה קורס שבניתי, והעברנו כמה סדנאות בנושא. אני גם עורכת עיתון, רכזת המערכת. אנחנו קבוצה של חמישה מתנדבים שמפיקים עיתון אחת לשלושה חודשים. [...]

אני מראש העדפתי להתנדב ולא לעבוד, משום שכמתנדבת יש לי הרבה יותר גמישות, לבחור בחירות, ולא להיות תחת מישהו, מנהל, שיגביל אותי. הנתונה לקהילה, יש בה עוצמות אדירות; החיים שלי הם כאלה ש... שוב, אני זקוקה כל הזמן להרבה מאד עזרה. אני אינני מסוגלת כמעט לעשות דבר לבד; זאת אומרת כל הנושא של מקלחת, שירותים, התלבשות, אפילו יציאה מהמיטה, אפילו להתהפך במיטה, אינני מסוגלת לעשות את הדברים הללו לבד, וכאשר אני נותנת לקהילה, אני פשוט אדם, ולא זו בלבד שאני אדם, אני מרחיבה את הגבולות שלי כאדם, כי אני תורמת לקהילה ומשנה משהו בה. אין לי מושג מה היה קורה אלמלא כן, אלמלא התאונה, אבל אינני יודעת, קשה לי להאמין שהחיים שלי היו עד כדי כך מגוונים!

סיפורה של דורית מרתק. הניגוד בין מוגבלותה המורכבת להיקף ההתנדבות שלה מעורר פליאה. היא מתארת מסע מעגלי מהיותה אדם ללא מוגבלות שנפצע בגיל צעיר, מכיר בנכויותיו, אך חש עצמו לא שייך לקהילת האנשים עם מוגבלות, דרך היכרות עם הקהילה והחשיפה לצרכיה ועד הקדשת העשייה למען אנשים מוגבלות ותוך כך עיצוב מחדש של זהות חברתית כאדם ואזרח ללא מגבלות. את ההתנדבות היא מתארת כשדה של חירות ויכולת תנועה. לדבריה, יכלה לעבוד בשכר, אך בחרה במרחב המאפשר לה גמישות ויכולת בחירה. היא הופתעה מרמת ההשפעה שיש לה הודות

למוגבלותה. עצם היותה אדם עם מוגבלות קשה היא כלי להנעת תהליכים במרחב האזרחי; את הצרכים שהיא מזהה אצל עצמה היא מתעלת לכלים מחוללי שינוי חברתי (אביזרי שינוע למוגבלות, הדרכה אישית והדרכת המלווים, ימי עיון וכנסים, הפצת הידע לאוכלוסיות באמצעות עיתונות ועוד). מתברר, שההתנדבות מבחינת דורית היא כלי תודעתי ופוליטי רב עצמה. התפיסה שהיא יכולה לשנות וההשפעה על אחרים מעניקות לה עניין בחיים, גיוון ומשמעות רבה. שלוש פעמים הדגישה דורית את חומרת המוגבלות שהיא חיה עמה. הסינרגיה של צרכיה היומיומיים בעזרה סיעודית ושל ההנהגה החברתית ויכולתה להשפיע דרך ההתנדבות מעצימה אותה מאוד ומרחיבה את גבולותיה כאדם. כפי שהיא מציגה זאת, היא הופכת אותה אדם גאה ושלם עם מוגבלותו ועם חייו.

לאה הגיעה להתנדבות בעקבות הידרדרות חריפה בשמיעה. בדומה לדורית, היא מתארת תהליך שתחילתו הכחשה והמשכו הסתגלות ארוכה וקשה למכשירי השמיעה. גם כאן כוננו החשיפה לקבוצת השווים, ההכרה במוגבלותה וההשלמה עם הידרדרות השמיעה את תודעתה החברתית והובילו אותה להתנדב למען כבדי שמיעה. בין היתר היא מלווה כבדי שמיעה, מדריכת נגישות, מייעצת בנוגע לאביזרי שמיעה, מפעילה תחנת מידע של קופת חולים, הקימה קבוצות תמיכה חברתית לכבדי שמיעה ומדריכה אותן.

גלעד, נכה בגפיו מילדות, סיים 12 שנות לימוד, ואחריהן נותר ללא מעש בביתו. אז נרשם לאוניברסיטה, למד לתואר ראשון ושני, ושוב נותר ללא מעש. שוק העבודה לא קיבל אותו והציב לפניו חסמים רבים. כאדם עם מוגבלות שלמד ניהול מערכות מידע, החליט גלעד להקים עמותה העוסקת בזכויות לנכים, מייעצת להם ומייצגת אותם. לאחר פרק זמן הפכה העמותה מועדון חברתי, המנוהל בידי תשעה חברי ועד. גם אצל גלעד, כמו אצל לאה, דורית והילה, קבעה המוגבלות את אופי התעסוקה. נכותו והדחיות החוזרות והנשנות שספג הובילו אותו למיזם שהביא לעצמאותו ולהרחבת המשאבים והמעגלים החברתיים שלו.

אלי, עיוור מוחלט בעקבות מחלת עיניים, העיד שהוא משתמש בכל הטכנולוגיה הזמינה לעיוורים – מחשב מדבר, טלפון, שעון ועוד. בתפקידו, רכז אוכלוסיות מיוחדות בעירו, הוא מנגיש את כל סוגי הפעילויות לאנשים עם מוגבלות – חוגים, טיולים והרצאות. הוא סיפר שהחל בתפקיד קטן במחלקת הרווחה, המשיך ברכישת

ידע בקורסים שונים על אנשים עם מוגבלות, ותוך כך הרחיב את שיתופי הפעולה שלו. באמצעות ההתנדבות, לדבריו, אין הוא אדם עיוור. העשייה מנטרלת את מוגבלותו והופכת אותו אדם החי חיים שיש בהם משמעות אישית וחברתית.

תקצר היריעה מלהכיל את כל המרואיינים, אך נוכל לראות עד כמה סיפוריהם דומים. המוגבלות קובעת את תוכן התרומה ואת ייעודה. התנדבותם מתוארת בקשת ענפה של פעילויות והישגים. בשונה מהתפיסה השכיחה של אנשים עם מוגבלות כאנשים שחיהם סובבים סביב ההתמודדות עם לקויותיהם ומגבלותיהם, המרואיינים במחקר זה מספרים על קריירת התנדבות רב-תחומית ועשירה: הם עוסקים בניהול צוותים, ביזמות חברתית ובקידום תהליכים הכרוכים בעתידם. גם פרקטיקות הביצוע שלהם מלמדות על התנדבות כקריירה מקצוענית, הכוללת הכשרה מקצועית וקידום תהליכים על בסיס ידע. חייהם של המרואיינים שפגשנו היו עשירים ומלאים. הם תופסים את עצמם כאנשים תורמים, ותחושת הערך העצמי שלהם גבוהה.

לבסוף נציג את סיפורה של ד"ר רויטל שורץ-סבירסקי, שביקשה להזדהות בשמה. רבים מהמרואיינים הזכירו אותה בשיחותיהם, והיא סמל לפעילותם של אנשים עם מוגבלות בישראל. רויטל, מנפגעות הפוליו האחרונות, נפגעה בידה וברגליה. ידיה התאוששו במשך השנים, והפגיעה נותרה בגפיה התחתונים. כל חייה התחנכה במסגרות רגילות, כשהוריה מעודדים אותה שאין דבר שלא תוכל להשיג בכוח הרצון ובהשקעת מאמץ. לאחר התיכון המשיכה ישירות ללימודים גבוהים וסיימה פוסט-דוקטורט בטכניון. לאחר מכן עבדה במקומות שונים במחקר ולא היתה מובטלת למרות המוגבלות. לבקשת ראש עירה פרשה רויטל מעיסוקיה וחברה אליו כחברת מועצה בהתנדבות. היא עמדה בראש ארבע ועדות: רווחה, תחבורה, איכות סביבה ומועצת נשים. בהמשך התבקשה להקים את **נגישות ישראל צפון** ולנהל אותה. היא חברת מועצות המנהלים של עמותת **אתגרים** ושל ארגון **מפרש** בגליל. היא מתנדבת **באיל"ן**, התנדבות שהיא בבחינת סגירת מעגל, שכן ארגון זה העניק לה את השיקום הגופני והספורטיבי.

סיפורה של רויטל גם הוא סיפור של הצלחה רחבת היקף. קריירת ההתנדבות שלה הישגית ואקלקטית. היא צמחה מהזירה העירונית אל הזירה המחוזית והארצית, חצתה את הגדרות ועברה ממתן שירותים לפעילות חברתית ופוליטית במספר ארגונים בעת ובעונה אחת. סיפורה של רויטל מצטרף לזה של דורית, גלעד, לאה, אלי

ומרואיינים אחרים במחקר הנוכחי, ומלמד שאנשים רבים עם מוגבלות בישראל מצויים, לא בשולי החברה, אלא בלב לבה ובמוקדי הכוח שלה. המוגבלות העניקה להם קריירה חברתית ומשאב ייחודי בתחומים שרצו לקדם. בין המרואיינים היו נכים מוכרים (תאונות עבודה, צה"ל) ונכים לא מוכרים (המקבלים רק את קצבת הביטוח הלאומי). הנכים המוכרים (מקבלי קצבה ממקום ההעסקה הקודם) הכירו בכך שעשייה התנדבותית מתאפשרת הודות לגב כלכלי, והיא מעניקה להם מיצוב חברתי לצד חירות ויכולת תנועה. מנגד ראינו שתמיכה חיצונית במעגלים שונים של מחלקות רווחה, עובדות סוציאליות, ארגוני סיוע בסביבת המגורים היתה כוח מניע להתנדבות. ההתנדבות, ובמרכזה המפגש עם השווים, עוררה את התודעה החברתית של המתנדבים ואת יכולת ההנעה. הראיונות לימדו, שגם המרואיינים שהחלו בצעדים קטנים, ללא משאבים ראשוניים, עסקו בפעילות התנדבותית רחבת היקף והשפיעו על סביבתם. אם כן, ההתנדבות מאפשרת לאגם משאבים אישיים, ארגוניים וחברתיים רחבים. הליך ההתנדבות ומשמעותו החיובית למתנדב חיוניים להנעה יותר מהמוטיבציה הראשונית שהגיעו עמה (חיצונית או פנימית).

תובנות הסיוע ודפוסי ניהול בעבודה עם אנשים החיים עם מוגבלות

תימת הממצאים השנייה מוקדשת ללמידת תובנות הסיוע ודפוסי הניהול בעבודה עם מתנדבים החיים עם מוגבלות. הנחת היסוד היתה שלמתנדבים עם מוגבלות תובנות ייחודיות, שחשוב להתוודע אליהן, בנוגע לסיוע בקבוצת הפנים שלהם. על כן במסגרת הריאיון נשאלו המתנדבים על אתגרים הכרוכים בסיוע לאנשים עם מוגבלות ועל האסטרטגיות שהם משתמשים בהן. עוד שאלנו על היחסים הנרקמים בין מתנדבים למוטבים עם מוגבלות ועל התרומה שמביא מתנדב עם מוגבלות למהלך ההתנדבות.

למצוא את האזרחים עם המוגבלות

אחד הקשיים שהציגו המתנדבים הוא הקושי לאתר אנשים עם מוגבלות. המתנדבים פעלו כרכזי נגישות אזוריים, וביקשו לאתר אנשים עם מוגבלות בעירם. מטרות האיתור היו היכרות אישית, מתן מענה לצרכים והזמנה למפגש עם קבוצת השווים. אולם התברר שאין זו משימה פשוטה. כאשר פנו לבקש רשומות במועצה האזורית,

נאמר להם שחשיפת פרטיהם של אנשים פוגעת בזכותם לפרטיות. גם המוטיבציה של אותם אנשים להיחשף היתה נמוכה בשל החשש מסטיגמה או מאפליה. המתנדבים ראו בכך פרדוקס המחליש את תפקודם, משום שהגעה לכל אזרח עם מוגבלות חיונית לטיפול בו, והיא הצעד הראשון להגברת מעורבותו בקהילה. כך הסביר זאת אבי:

טוב תראי, קהילה נגישה. למעשה יש הרבה בעיות. אני תמיד בא ואומר: "אתם יודעים מי הנכים בעיר?" אף אחד לא יודע. אין היום רשימות, וכל העבודה שאנחנו עושים... אנחנו שומעים הרבה מאוד הרצאות אך לטפל באנשים, מה לעשות בזמן חירום, מלחמה, רעידת אדמה... יש כוונה ל-, עוד לא עשו את זה, לחלק את העיר לריבועים, ואז על כל ריבוע כזה יהיה אחראי עם מספר מתנדבים, ואז הוא יידע מי האנשים עם מוגבלות שיש לו בתוך הרובע שלו. ואז במידה וקורה משהו נוכל לתת לו את העזרה. מה זה העזרה? להביא להם תרופות, להוציא אותם במידה ויש אזעקה למקום מוגן; כל מיני דברים שאותו אדם עם מוגבלות לא מסוגל לעשות בעצמו ויש הרבה מאוד כאלה.

מתנדבים עם מוגבלות עשויים, לדעת המרואיינים, לצמצם את החשש מחשיפה. התפיסה שמא החשיפה תפגע בהם עשויה להתפוגג, כאשר יידעו שאנשים המתמודדים עצמם עם מוגבלות מטפלים בהם והטיפול נשאר בתוך קבוצת הפנים. אסטרטגיה יעילה בעיניהם, בעניין זה, היא להחצין את הדמיון בינם לבין מוטביהם ולעודד בדרך זו את אלה האחרונים להזדהות עם צורכי הסיוע. כך אבי עושה זאת הלכה למעשה:

תראי, עלי לא רואים שאני מוגבל, אבל אם אני נניח אני הולך מחר לבתים ולבדוק מה קורה איתם, אז אני דבר ראשון אומר להם: "תראו חבר'ה, גם אני מוגבל כמוכם, אל תסתכלו עלי שאני נראה בסדר... גם אני מוגבל, ואנחנו בסך הכול באנו לעזור, ואנחנו רוצים לדעת מה הבעיות שלכם, איך אתם מסתדרים, יש ילדים, אין ילדים, מי מביא לכם תרופות, מי מביא לכם אוכל. זה הכול."

דרך איתור אחרת שהציעו המתנדבים היא הפצה אינטנסיבית של הפעילויות באמצעות דפי מידע, טלפונים נגישים, שילוט עירוני וכן באמצעות עידוד שכנים ובני משפחה ליידע את קרוביהם. לדעת המתנדבים, אמצעים אלה חיוניים לקידום מעורבותם, ועל כן יש להשתמש בהם, גם כשהם נראים חודרניים. הם הציעו לפנות באמצעות שאלוני מידע שתכליתם לאתר צרכים ומוטבים, שאותם יעבירו מתנדבים עם מוגבלות מדלת לדלת. במקביל, לאור דפוס ההימנעות הקיים, סברו המתנדבים

שתפקידם לשמש שופר לצרכים הקולקטיביים: עליהם לחלוק עם הקהילה כל צורך שהם חווים בעצמם, ולהמציא לו סיוע כמתנדבים.

לא להיפגע מהמוטבים

המרואיינים ייחסו חשיבות ליכולת להכיל את המוטבים ולא להיפגע מהם. הם טענו, שמוטב עשוי להפגין כלפי מתנדב כעס, אי סובלנות, העדר אמונה במערכת המסייעת. תפקידם של המתנדבים הוא להבין את ההתנגדות ולהתמודד נכון עם הכעס המופנה אליהם, ובמידת הצורך גם להסכים לשחרר את המוטב מהתקשרות מסייעת, אם הוא רוצה בכך. באותו אופן, טענו המתנדבים, חשוב להימנע מהזדהות ישירה עם הורי המוטבים, שהם בבחינת מוטבים לכל דבר לצורך ההתנדבות. כך גם עם מוטבים שמתמודדים עם מוגבלות אחרת ומתנגדים לקבל סיוע מהמתנדב. גם כאן, לדעת המרואיינים, יש לקבל זאת, ולהפריד בין המוטב למתנדב. המרואיינים טענו בנימה מפויסת, שבחיייהם כאנשים עם מוגבלות הורגלו היטב לספקות כלפיהם, ושעל כן הצורך לתקן ולהפריך תוויות טבוע בהם ולעתים אף מכוון את תפקודם. כך אמר נידאל:

בארגון יש הרבה סוגים של מוגבלים, לא כולם עיוורים. וכשהתחלתי פה את ההתנדבות שמעתי הרבה דיבורים ותהיות בין הילדים כמו איך אני אעזור להם אם אני עיוור או כל מיני כאלה, שלא בטוח שהם אמרו את זה בכוונה ללעוג, אלא מתוך חוסר הבנה, אבל בסוף הם הבינו שלמרות המוגבלות שלי אני מצליח להעניק להם ידע, ואז התחושה הזו עברה. דרך אגב, זה נורא טבעי שיהיו דיבורים כאלה. אני חוויתי את זה הרבה בחיים שלי, לא רק בארגון, וגם כשלמדתי את התואר, תמיד אנשים לא הבינו איך אני מסתדר. גם כשהייתי קטן, פקפקו בי שאני לא אצליח להגיע ממקום למקום, ואני חושב שבגלל הדיבורים האלה אני במקום שאני נמצא בו היום. זאת דרך מסוימת להוכיח לי ולאחרים שהם טעו לגבי.

מתנדב עם מוגבלות כמשקם

המתנדבים הרבו לדבר על ערכים מוספיים שמביאים עמם מתנדבים עם מוגבלות: (1) מתנדב עם מוגבלות הוא בבחינת מודל משקם. מפגש עם מתנדבים עצמאים, אוטונומיים ומסופקים משיא למוטבים ערך תרפויטי רב. (2) תפיסה של שוויון בין המוטבים למתנדבים כאנשים המתמודדים עם מוגבלות מחזקת את ערך השירות "בגובה העיניים". (3) הידע העומד לרשות המתנדבים ויכולתם להסביר ולהנגיש למוטבים את המוגבלות הם משאב משקם, הן מבחינת הבנתם את המוטבים ואת המתחולל אצלם לנוכח המוגבלות והן ביצירת שיח המבוסס על חוויית החיים המשותפת.

חשיבות רבה ייחסו המתנדבים למתן מידע לכל המשפחה ולגיוס משפחת המוטב לסיוע. הם רואים משפחה שיש בה אדם המתמודד עם מוגבלות כמשפחה החיה עם מוגבלות. גישה הוליסטית תסייע אפוא למוטבים לקבל את התמיכה הדרושה להם ותכונן אווירה מסייעת שתאפשר להם נינוחות והתפתחות. המרואיינים רואים במתנדב עם מוגבלות שהתגבר על המוגבלות שלו אמירה חברתית חשובה. המודל שהוא מציג – אדם עם מוגבלות המעורב בחברה – מפוגג את הדימוי של אדם עם מוגבלות כזקק ומרחיב את השתתפותו בחברה. כך מתארת זאת לאה:

אני חושבת במלוא הצניעות שאני מהווה דוגמה מאוד טובה לאדם שיש לו מוגבלות בשמיעה. עובדה, אני עובדת, אני אדם שמאוד תורם לחברה, אני מנהלת משפחה, אני בעצם עושה הכול. אני לא נותנת למוגבלות שלי להגביל אותי. אה, ואנשים שמגיעים לתחנת המידע רואים אותי בתחנת מידע עורכת שיחה, משהו כמו שלושת רבעי שעה, עם הסבר מאוד מקיף, עם זה שאני נותנת כרטיס ביקור שלי שניתן לפנות אלי עם כל שאלה באי-מייל, ואני תמיד שמחה לעזור. את תקראי לי לאילת מחר, לתת הדרכה לאנשים על הירידה בשמיעה, אני יעשה את זה. אני עושה את זה עם המון שמחה.

השיקום נועד אפוא, לא למוטב בלבד. המרואיינים רואים בהתנדבות של אדם עם מוגבלות תרומה גם לשיקומה של החברה. תפקודו של אדם כמסייע, תומך, יוזם ומוביל שינוי משנה את התפיסות הנפוצות בחברה בנוגע לאנשים עם מוגבלות ומעלה את הערך החברתי והכלכלי הנצפה של אוכלוסייה זו. באותה המידה גם הארגון יוצא נשכר, משום ששוני בין חבריו מגביר את הסובלנות ומחזק את המשמעות הערכית של

העבודה. ארגון כזה לומד ממתנדביו כיצד לתת שירות לפלחים אחרים באוכלוסייה, ומשפר בכך את תפקודו. לבסוף, מטרה משותפת יוצרת חיבור בין העושים ופורצת את הגדרות החברתיות, שכן העשייה מלמדת שרב הדומה על השונה ומוגבלות היא עניין נזיל או אוניברסלי למדי. כך אמר כמאל:

אני אוהב תמיד לעזור ולהדריך, במיוחד מול אנשים שאין להם את המגבלה הזאת. אני פשוט לא אוהב להגיד אנשים "רגילים", כיוון שלכולנו יש מוגבלות מסוימת, כמו כאלה למשל שמפחדים ממעליות, חושך, טיסות; גם זה סוג של מוגבלות שאולי לא רואים אותה למראית עין, אבל מפריעה לחיי היומיום, וזה בסדר להיות מודע לזה, וצריך לדבר על זה; לא לגרום לפחד שלך להשפיע על היומיום שלך. הרבה פעמים בהרצאות עולות כל מיני שאלות של מבוכה מהילדים, וברגע שאני מסביר להם ומשתף אותם איך אני מתמודד עם המוגבלות שלי ואיך למרות זאת אני חי חיים רגילים, הם מתחילים להיפתח ולשתף אותי בדברים שעוברים עליהם או מגבילים אותם ביומיום שלהם...

ניהול מתנדבים עם מוגבלות

המרוויינים התייחסו גם לפרקטיקות ניהול. הם אמרו, שיש ללמוד על המוטיבציות של המתנדבים, להבין את המניע להתנדבות כמו גם דברים שיהנו לעשות. הם ראו חשיבות רבה בהבהרת הציפיות מהם בנוגע לעבודה ובתפקיד שיהיה לו ערך מבחינתם. כמו כן ייחסו חשיבות לחינוך במסגרת ההתנדבות לאזרחות פעילה: לאפשר להם ליזום, להעלות רעיונות ולקבל משאבים ליישום הרעיונות. גם ניהול מקצועני המבוסס על הנחלת ידע והשתלמויות היה חשוב בעיניהם; בהקשר זה הם טענו שמכיוון שעולם ההתנדבות דינמי, גם על הניהול להיות עדכני ורלוונטי.

חלק מהמרוויינים אמרו שההתנדבות נעשית ברובה בניהול עצמי של המתנדבים; המתנדב נמצא לבד בשדה ופועל על פי שיקול דעתו. אין ניהול זה תוצר של העדר תקציבים בלבד, אלא מבטא גישה ניהולית שבה אין המתנדבים מוטבי הארגון, אלא "בעלי הבית". הם מתכננים, הוגים ומוציאים לפועל את תחומי הסיוע, ועושים זאת, לעתים, ללא הדרכה פורמלית, מתוך ניסיון חייהם האישי. המתנדבים קיבלו את הניהול העצמי וראו בו העצמה. יש ביניהם כאלה שדיברו על היותם פעילים ולא מתנדבים, מכיוון שהם עושים עבודה התנדבותית ללא אחראים מעליהם. ככלל

שיקפה המלה פעילים מבחינתם, הן את מעמדם השוויוני כחברים בארגון והן את המודעות הפוליטית שבגינה הגיעו להתנדבות. כך אמרה גלינה:

אין לנו תקציב בכלל. אנחנו צריכים לבנות הכול מאפס, ואני מנסה לארגן תקציב למועדון חירשים. גם לא היתה לנו הדרכה כיצד להתנדב, אלא זה בא מהנפש שלנו. אני קיבלתי הדרכה במשך הניסיון שלי בעבודה. אנחנו לא מוגדרים כמתנדבים. לכן אין מי שאחראי עלינו. אנחנו אמנם עושים עבודה התנדבותית, אבל אנחנו נקראים פעילים.

נראה שגלינה שלמה עם הכורח להתמודד לבד. ככלל היה זה אחד המאפיינים הבולטים במחקר הנוכחי; לבד מקשיים חיצוניים של יכולת ליישם ולקדם את המטרה המקצועית – תקציבים, איתור והנעה מבחוץ של אנשים עם מוגבלות, הפרכת הסטיגמות החברתיות, חסמים בהובלת שינוי ועוד – לא תיארו המתנדבים קשיים אחרים. נוכל גם לראות, שאין השיח של המרואיינים על ניהול נסוב על מערכת תמיכה ארגונית הדרושה להם, אלא מדגיש מודל אפקטיבי לשיתוף פעולה ולעבודה משותפת. אם כן, גם פרק זה מלמד שהמתנדבים שרואיינו במחקר זה רואים את עצמם כבעלי משאבים ואין הם רואים במוגבלותם מכשול. בהיבטי הסיוע ניכר, שזהותם של המתנדבים כאנשים עם מוגבלות היא הון חברתי המכונן את גישתם המסייעת; היא מאפשרת להבין את צורכי המוטבים ולהגות פרויקטים ייעודיים ומקדמת את תפיסת המתנדבים שיש ביכולתם ליישם זאת במסגרת ההתנדבות.

דיון

במחקר זה ביקשתי לחשוף את משמעות ההתנדבות מבחינת מתנדבים בוגרים עם מוגבלות הפועלים בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות. בישראל נאספו נתונים מגוונים על אנשים עם מוגבלות (בן-משה, רופמן והבר, 2011; ברלב, קרן-אברהם, הבר ואדמון-ריק, 2015; גריפל והבר, 2011; דוברין, 2012), לרבות בנושאים של השתלבות בתעסוקה (נאון, כהאן-סטרבצ'ינסקי, ואזן-סיקרון, הדר וקונסטנטינוב, 2013; סלייטר וקניג, 2014; רימרמן וכץ, 2004), אך מיעוטם התמקדו בהתנדבות. תשומת הלב העיקרית בהתנדבות הופנתה לגילאים צעירים ולשירות לאומי-אזרחי (אלפסי, 2012; ארטן-ברגמן ורימרמן, 2009). מחקר זה התמקד במתנדבים בוגרים, ותיקים,

הפועלים בקבוצות הפנים שלהם, כלומר למען אנשים עם מוגבלות. הנחת היסוד בהתמקדות זו היתה, שמוגבלות היא הון חברתי. על כן מתנדבים המסייעים לדומים להם מביאים עמם תובנות סיוע ייחודיות, ולתובנות אלה עשוי להיות ערך באיתור דרכי הסיוע לקבוצה זו. מטרת חלק זה אפוא היא לדון במסקנות העיקריות שהעלו הממצאים ובתובנות היישומיות העולות מהם.

אחד הממצאים הבולטים היה היקף פעילותם של המתנדבים. רוב המרואיינים פעלו בתפקידים רבים בארגונים שונים, רובם ככולם בתפקידי סיוע והדרכה לאנשים עם מוגבלות, מחציתם בתפקידי ניהול. המתנדבים סיפרו על פרויקטים רבים שיזמו, ותיארו מגוון מהלכים שנקטו כדי לקדם. היקף פעילותם הרחב והתובעני עורר אפוא תהייה מהי המוגבלות שהמתנדבים מתמודדים עמה ואם בכלל היא נוכחת בהתנדבות, משום שבסיפורים האישיים נחשפה מוגבלות, לעתים מורכבת ורב-ממדית, ואילו השיח על התנדבות היה חף ממוגבלות וממוגבלויות. ניגוד זה אפיין את כל המרואיינים, אך בלט במיוחד אצל דורית. דורית טענה, שהיא זקוקה לסיוע כמעט 24 שעות ביממה, שאין כמעט פעולה שתוכל לעשות לבדה, לרבות תזוזה וקימה מהמיטה. בה בעת, כמתנדבת, היא פיתחה קריירה עשירה, הכוללת הרצאות בנושא אביזרי סיוע לאנשים עם מוגבלות, הנחיית קבוצות נשים, עריכת עיתון, ארגון כנסים, הנחיית קבוצות מיניות לאנשים עם מוגבלות ועוד. בדומה לדורית היו עוד מרואיינים רבים מעורבים בהתנדבות רחבת היקף ובעשייה שאינה רואה במוגבלות מכשול. מכאן נבעה המסקנה הראשונה, שהתנדבות היא מנת חלקם של מתנדבים בעלי משאבים פנימיים וחיצוניים.

למסקנה זו יש תמיכה רחבת היקף בספרות. מחקרם של ארטן-ברגמן ורימרמן על מעורבות חברתית של אנשים עם וללא מוגבלות בישראל (2009) מצא, שנכים מוכרים, נפגעי פעולות איבה, נפגעי מערכות הביטחון ונפגעי תאונות עבודה מעורבים בקהילה בשיעורים דומים לאנשים ללא מוגבלות. עוד הם מצאו, שאנשים עם מוגבלות הנמצאים בשוק העבודה מעורבים יותר מאשר אלה שאינם עובדים ושנשים משכילים מעורבים יותר מהמשכילים פחות. ההסבר לכך הוא שאדם עובד או משכיל שוהה שעות רבות יותר מחוץ לביתו וחשוף למגעים ולהזדמנויות חברתיות. וגם ההפך, ככל שאדם תופס את נכותו כחמורה יותר, הוא מעריך את סביבתו כנגישה פחות ונוטה לצמצם את מעורבותו בחברה.

אלפסי, במחקרה על מתנדבים עם מוגבלות בשירות אזרחי-לאומי (2012), הראתה שהתנדבות בשירות הלאומי היא פעולה של מתנדבים בעלי משאבים. 45% מהם דיווחו שאין המגבלה מפריעה כלל לחיי היומיום, כרבע (26%) דיווחו שאין המגבלה מפריעה במיוחד, ורק מיעוטם (29%) דיווחו שהמגבלה מפריעה או מפריעה מאוד לשגרת חייהם. רובם (65%) משרתים במסגרת יום עבודה מלא (שבע שעות ומעלה) ונמצאים בשירות 5-6 ימים בשבוע. היתר (כ-40%) משרתים ארבע פעמים בשבוע, מכיוון שהם משלבים שירות לאומי עם לימודים בבית ספר לחינוך מיוחד. תפיסת המסוגלות של המתנדבים במחקרה גבוהה מאוד. כ-80% דיווחו שהם מאמינים ביכולתם להשיג מטרה וביכולתם למלא ביעילות תפקידים שונים, ו-65% מהם מאמינים מאוד ביכולתם לבצע משימות בצורה טובה, גם כשהתנאים קשים.

על פי גישת ההון החברתי (Putman, 1995; Coleman, 1998), כאשר לאנשים יש הון חברתי, הסבירות שיתנדבו גבוהה יותר. כך כאשר הגיל, ההכנסה וסוג המגבלה זהים, הון חברתי הוא המדד שינבא את ההתנדבות (Dee, 2004). הון זה בנוי ממרכיבים רבים, ובהם אמונה במערכת החברתית, שימוש בערוצי מידע, היקף הקשרים הפורמליים והבלתי פורמליים ותפיסות בנוגע להתנדבות. כל אלה מגבירים את הדחף להתנדב (Bassani, 2007). מעשית, גישה זו מסבירה מדוע נכי תאונות עבודה, נפגעי פעולות איבה ונפגעי מערכות הביטחון מתנדבים יותר; הם נהנים מהכנסה גבוהה, המאפשרת להם להרשות לעצמם את ערך הצריכה של ההתנדבות כמו גם את ההשקעה הכלכלית של זמן ההתנדבות (Campolieti et al., 2009).

ולמרות זאת, לא כל המתנדבים במחקר זה היו בעלי משאבים כלכליים או מרושתים חברתית טרם ההתנדבות. פעמים רבות הם תיארו את השפל שחוו כאנשים עם מוגבלות. גלעד, שנולד נכה בגפיו התחתונות, נותר ללא מעש לאחר שסיים לימודים תיכוניים וגם לאחר שהשלים תואר ראשון ושני בניהול מערכות מידע. לאור ההכרה בחסמים שמציב מולו שוק התעסוקה כאדם עם מוגבלות, החליט לייסד עמותה שעוסקת בזכויות הנכים ומייצגת אותם. כעבור זמן מה הפכה העמותה מועדון חברתי בניהולם של תשעה חברי ועד. העשייה החברתית מינפה אפוא את המשאבים העומדים לרשותו והרחיבה את הרשתות החברתיות בחייו. אצל הילה, שהתמודדה עם משבר נפשי ויצאה ממעגל העבודה, שיקמה ההתנדבות את משאביה הרגשיים ואת מיצובה המקצועי, עד שבסופו של דבר חזרה לעבוד בשכר במקצועה. להתנדבות יש אפוא השפעה מעגלית על משאבי הפרט: לאנשים עם משאבים היא קרקע פורייה

לעשייה, ובה בעת היא מגדילה את המשאבים של הלוקחים בה חלק. לפי גישת ההון החברתי, ההתנדבות מאפשרת להרחיב את ההון ה"מלכד" ואת ההון ה"מגשר" של הפרט. בעוד ההון המלכד מייצג מערכת יחסים קרובה בתוך קהילה הומוגנית, תוך חידוד הנתק מקהילות חיצוניות, ההון המגשר מייצג מערכת יחסים קרובה עם אוכלוסייה הטרוגנית, תוך ניסיון לחבר ולגשר בין קבוצות אנשים (Putnam, 2000). כך הגדילה ההתנדבות את ההון המלכד של המתנדבים, על ידי הזדהות עם קבוצת השווים ונטרול המגבלה כמיצב מרכזי בזהות, ואת ההון המגשר, דרך היכרות רחבה עם מוסדות, ארגונים, אנשים ורשתות חברתיות.

זאת ועוד, השפעתה המיטיבה של התנדבות טמונה ביצירת מרחב פסיכולוגי-חברתי המאפשר לאנשים עם מוגבלות להיכנס לדיאלוג בינם לבין עצמם, בינם לבין נותני שירות מקצועיים ובינם לבין הסביבה הכללית. מרחב שכזה משנה את תפיסתם בנוגע למוגבלות, לעצמם ולחברה שהם חיים בה, ומשנה גם את כללי המשחק החברתיים של הכלה והדרה ואת טווח האפשרי מבחינתם (Friedman, 2011). שותפותם מציבה אותם כתורמים, מניבה להם ידע וניסיון ומשנה את טיב היחסים שהם רוקמים עם זולתם. כך היא פותחת למענם אפשרויות חדשות להגדרה עצמית ותפיסות חדשות בנוגע לעתיד (לפידות-לפטר, פרידמן ואריאלי, 2015).

מכאן נגזרה מטרת המחקר השנייה – ללמוד על תובנות המרואיינים כמתנדבים החיים בעצמם עם מוגבלות. הנחת היסוד היתה שלמתנדבים המסייעים לאנשים במצבם הון ייחודי המניב להם תובנות ייחודיות בנוגע לסיוע, ועל כן התמקד המחקר באנשים עם מוגבלות, המתנדבים בארגוני הסיוע לאנשים עם מוגבלות. ואמנם המתנדבים הרבו לדבר על ערכים מוספים שהם מביאים להתנדבות כאנשים עם מוגבלות. העיקרי בהם הוא היות המתנדב עם מוגבלות בבחינת מודל משקם. החשיפה למתנדבים עם מוגבלות שהם עצמאים, אוטונומיים ומסופקים בחייהם תורמת רבות לשיקומם של המוטבים. גם הארגון יוצא נשכר, מכיוון ששוני בין חבריו מגביר את הסובלנות ואת המשמעות הערכית של העבודה. ארגון כזה לומד ממתנדביו כיצד לתת שירות לפלחים שונים באוכלוסייה, ותכלית זו משפרת את תפקודו ומגדילה את נגישותו (גולן ובר, 2013; Choma & Ochocka, 2005).

באשר לדרכי פעילותם הגו המתנדבים פרויקטים ייעודיים, בדרך כלל בתחום מוגבלותם, והניעו אותם באמצעות קשרים ומשאבים שטוו בקבוצת השווים. הם

הציגו את המוגבלות ככלי המטעין אותם בתודעה פוליטית, והיו נכונים להשקיע שעות רבות כדי לקדם את רעיונותיהם. ניכר היה שזהותם של המתנדבים כאנשים עם מוגבלות מכוננת את זהותם המסייעת. אם כן, הבנת התרומה הייחודית של מתנדבים עם מוגבלות היא גורם מפתח בפיתוח תרבות ארגונית המקדמת גיוס אינטגרלי של מתנדבים. המלצתנו בעניין זה דומה לזו של ארטן-ברגמן ורימרמן (2009) לגיוס אקטיבי של מתנדבים ("reaching out"). גם שרוויש והיוונס (Schervish & Havens, 1997) טענו, במודל ההזדהות שפיתחו להתנדבות, שאין תרומות ופעולות פילנתרופיות אך ורק תוצאה של הליך קבלת החלטות רציונלי, אלא גם של עצם החשיפה לבקשת מעורבות. על כן פנייה מצד עובד סוציאלי או ארגון הסיוע של אנשים עם מוגבלות עשויה להיות זרז נכבד בהנעת התנדבות. הנעה זו במחקר הנוכחי יצרה מוטיבציה פנימית ותועלות מגוונות למתנדבים ולארגון. חשוב אפוא שארגונים חברתיים יניעו את ההתנדבות מבחוץ באמצעות ייזום תוכניות לעידוד התנדבות ופיתוחן.

לבסוף נדון במסגרת הניהולית של עבודה עם המתנדבים. המתנדבים הרבו לקרוא לעצמם "פעילים" והבדילו עצמם ממתנדבים. הם הסבירו זאת בכך שאמנם הם עובדים בהתנדבות וללא שכר, אבל הם אוטונומים בתפקידם ולא נמצאים תחת ניהול מבוקר. הם ראו בניהול העצמי מערך ארגוני מוצדק ולא עדות לחולשה ארגונית או ניהולית. הם הדגישו ניהול עצמי הכרוך בלימוד עצמי, תוך כדי עשייה, וביכולת להגות רעיונות וליישם לפי שיקול דעתם. הגדרה זו של המתנדבים כ"פעילים" מתארת בספרות מתנדבים שלא מסתפקים במתן שירות גרידא, אלא שותפים בטווח פעולה רחב, לרבות תכנון, הפעלה, קבלת החלטות ופעולה יזומה למען מטרה מסוימת. פעילות זו משפיעה על חברי הקהילה עצמם, על ארגונים בסביבתם או על קובעי מדיניות ברמות שונות (מוניקנדס-גבעון ובלית-כהן, 2010; סדן, 2009). הגדרה זו של המרואיינים את עצמם כ"פעילים" מסמנת אפוא מודעות של המתנדבים לזהותם האזרחית במסגרת "קריירת התנדבות", לצד מוטיבציה פוליטית לקידום ענייניהם של אנשים עם מוגבלות בחברה. המשמעות הרחבה של אלה נוגעת ליכולת של ארגונים לאפשר למתנדבים תשתית לפעילות ולשינוי חברתי באמצעות דפוסי ניהול מותאמים – מתן אוטונומיה בביצוע תפקידם, עידוד יוזמה ומתן חופש לפתח פרויקטים ייעודיים. לאורך כל הראיונות הדגישו המתנדבים את היותם אזרחים נורמטיביים לצד תרומתם הייחודית לחברה כאנשים עם מוגבלות. ניהול אפקטיבי אפוא הוא כזה המעניק להם ייצוג שווה, גישה למשאבים ואמצעים להגשים את החזון שלשמו באו. בהקשר זה בולטת החשיבות של גמישות ארגונית בהנעת פרויקטים שלא נמצאו קודם

לכן על סדר יומו של הארגון. תוצאות אלה תומכות במודלים שפותחו לניהול אפקטיבי של מתנדבים (ינאי-ונטורה וליבנה, 2010; Gidron, 2010) ומדגישות את תפקידו העיקרי של ניהול מתנדבים – פיתוח יזמות חברתית בקרבם.

בסקירת השדה האמפירי של התנדבות אנשים עם מוגבלות ניתן היה להבחין בחסמים רבים הכרוכים בהתנדבות זו, ובהם קושי להתאים למתנדבים תפקידים, חוסר בצוות מיומן שמסוגל לתמוך בהם, ניכור ובדידות שחווים המתנדבים (ארטן-ברגמן ורימרמן, 2009; Choma & Ochocka, 2005; Balandin et al., 2006b). המרואיינים במחקר הנוכחי הביאו זווית אחרת – של התרומה של מתנדבים עם מוגבלות לארגונים חברתיים. הנרטיבים שלהם כמעט לא נגעו בקשיים, באכזבות ובתחושות אי מיצוי. אדרבה, הם ראו בהתנדבות מנוע להגשמה פוליטית וחברתית ולהרחבת ערך העצמי. ייתכן שלהתמקדות המחקר בהתנדבות בקבוצת השווים השפעה מיטיבה בעניין זה על חוויית ההתנדבות. ארגוני הסיוע הכירו במשאב המוגבלות והעניקו למתנדבים יכולת להשמיע את קולם. עמדה זו המיוצגת בגישה הביקורתית למוגבלות (Oliver, 1996) מדגישה שהמוחלש לא רק שווה זכויות, אלא מוגדר מומחה ובעל יכולת לחולל שינוי. עמדה זו מדגישה את הצורך בשינוי פרדיגמה מ"ללמוד על" אנשים עם מוגבלות ל"ללמוד עם" ו"ללמוד מ" אנשים עם מוגבלות. הכרה זו מונעת יחסי כפייה או שליטה עם אנשים עם מוגבלות ומהווה תנאי הכרחי ליצירת מרחב המאפשר הפריה הדדית מוצלחת בין המתנדב לארגון (בלוך, שטיגליץ וסייקס, 2011).

סיכום והמלצות ליישום

המחקר הנוכחי מצביע על מוגבלות כמשאב חברתי ועל תרומתם הייחודית של מתנדבים עם מוגבלות לקהילה ולארגוני הסיוע. מסקנותיו מדגישות את תפקידן החברתי של תוכניות לעידוד התנדבות של אנשים עם מוגבלות. ערכן הגבוה של תוכניות אלה טמון בניסיון לשנות את שיעורי המעורבות הנמוכים של אנשים עם מוגבלות במוסדות חברתיים ובהשפעה המיטיבה שיש להתנדבות. התנדבות משמעותית, ובפרט כזו המכירה בערכם הייחודי כאנשים עם מוגבלות, מניבה למתנדבים ולארגון הקולט מרחב פעולה המשנה מבחינתם את כללי המשחק החברתיים. בהיבט הניהולי, ניהול המעניק ייצוג שווה, גישה למשאבים ויכולת ליזום

פרויקטים ייעודיים עשוי לתרום לפיתוח יזמות חברתית בקרב המתנדבים בדרך שתקדם את פיתוחה של חברה אזרחית.

אחרית דבר

מאמר זה הוא פרק שני בסדרת מחקרים שערכתי על התנדבות אוכלוסיות מיוחדות, וכל אחד מהם נסוב על הנושא המרכזי של המעבר ממוטב למתנדב (ינאי-ונטורה, 2016). נושא זה, שהמניע הראשוני לחקור אותו היה ההתודעות למוטיבציה הייחודית של לקוחות להפוך לנותני שירות (מתנדבים), הפך במהרה מודל תיאורטי וחברתי שניתן ליישם אותו בשטח. התברר שמוטבים הפועלים בארגון הסיוע שלהם מקבלים מרחב נכבד לעשייה, המשנה מבחינתם את כללי המשחק. ניסיון החיים מקנה להם הון של ידע ופרקטיקות סיוע ומשנה את היחסים בין ה"יודעים" ל"מקבלי הידע". כפי שעלה במחקר הנוכחי, המתנדבים אווזים במושכות הארגוניות לנוכח תפקידם העיקרי בהובלת פרויקטים ייעודיים. הם חוצים את התפקיד המצומצם של נותני שירות, והופכים פעילים בשדה הרחב יותר של החברה האזרחית. תובנות ראשוניות אלה מצביעות על כיוונים נוספים של מחקר ושל מדיניות חברתית. כיוונים אלה מעלים את הצורך ללמוד עם אנשים עם מוגבלות על דרכי הסיוע לאנשים עם מוגבלות ומדגישים את מרכזיותם בתכנון מדיניות חברתית. עוד עולה מהם החשיבות של חקר מרחב הפעולה של המתנדבים, מהותו, התנאים ליצירתו והדרכים להרחיבו מארגוני קבוצת השווים עוד לארגונים חברתיים אחרים. להבנה מעמיקה של סוגיות אלה עשויות להיות השלכות חשובות בהעצמת אוכלוסיות מודרות.

מקורות

אלפסי, מ' (2012). **מתנדבים עם מוגבלות בשירות אזרחי-לאומי: פרופיל סוציו-דמוגרפי ותעסוקתי של המתנדבים, מניעים לשירות ומאפייניו**. ירושלים: משרד התמ"ת, מנהל מחקר וכלכלה.

ארטן-ברגמן, ט' ורימרמן, א' (2009). דפוסי מעורבות חברתית בקרב אנשים עם וללא מוגבלות בישראל. **ביטחון סוציאלי**, 79, 49-84.

בלוך, א', שטיגליץ, ס' וסייקס י' (2011). "ללמוד על", "ללמוד עם", "ללמוד מ" –
יצירת המודל החברתי-יזמי ליחסים בין החברה לבין אנשים עם מוגבלויות.
במעגלי חינוך, 1, 13-25.

בן משה, א', רופמן, ל' והבר, י' (2011). **אנשים עם מוגבלות בישראל – מוגבלות
והשתלבות בחיי החברה בישראל במבט השוואתי רב-שנתי.** ירושלים: משרד
המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

ברלב, ל', קרן-אברהם, י', הבר, י' ואדמון-ריק, ג' (2015). **אנשים עם מוגבלות
בישראל 2015.** ירושלים: משרד המשפטים, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם
מוגבלות, ומאירס ג'וינט-ברוקדייל.

גדרון, ב' (1997). **דפוסי תרומה והתנדבות של הציבור בישראל, ממצאי ביניים.** באר
שבע: אוניברסיטת בן-גוריון בנגב.

גולן, מ' ובר, ר' (2013). **עולמות נפגשים: המשמעות של התנדבות של נוער וצעירים
עם מוגבלות והבטחת הצלחתה.** עץ השדה, 12, 56-65.

גריפל, א' והבר, ל' (2011). **קהילה תומכת חיים עצמאיים לנכים.** ירושלים: ג'וינט
ישראל והמוסד לביטוח לאומי.

דוברין, נ' (2012). **בעלי מוגבלויות בישראל – ההיבט הסובייקטיבי: אופטימיות,
שביעות רצון מהחיים ומצב רגשי-נפשי על רקע מצבם החברתי כלכלי.**
ירושלים: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, אגף המדען הראשי.

דריהם, ר' ויורק, א' (2002). **גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים. חברה
ורוחה, 22, 345-360.**

חוק שוויון לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998, ספר החוקים 1658, י"ג בטבת,
התשנ"ט.

ינאי ונטורה, ג' וליבנה, ט' (2010). **ניהול מתנדבים יעיל – נקודת המבט של המנהלים.
ביטחון סוציאלי, 84, 129-157.**

ינאי-ונטורה, ג' (2016), בסיכוי כפול: צעירים מתנדבים למען נוער בסיכון. **מניתוק לשילוב, 19, 133-161.**

לפידות-לפלאר, נ', פרידמן, ו' ואריאלי, ד' (2015). יצירת מרחב להשמעת קולותיהם של אנשים עם מוגבלות. **עיונים בשפה ובחברה, 7, 218-236.**

מוניקנדס-גבעון, י' ובלית-כהן, ע' (2012). מניעים, תפיסת מדיניות חברתית ומאפייני פעילות של פעילים קהילתיים. **חברה ורווחה, לב (4), 513-534.**

נאון, ד', כאהן-סטרבצ'ינסקי, פ', ואזן-סיקרון, ל', הדר, י' וקונסטנטינוב, צ' (2013). **השתלבות צעירים בתעסוקה – משאבים, חסמים וצרכים: ממצאים עיקריים** (דמ-645-13). ירושלים: מאיירס-גיוינט-מכון ברוקדייל.

סדן, א' (2009). עבודה קהילתית: שיטות לשינוי חברתי. תל אביב: הקיבוץ המאוחד.

סלייטר, י' וקניג, י' (2014). **קידום העסקה מגוונת בישראל** (דמ-659-14). ירושלים: מאיירס-גיוינט-מכון ברוקדייל.

פרס, י' וליס, ר' (1975). **ההתנדבות בישראל**. תל אביב: המרכז לשירותי התנדבות, א.י.ג., יישום מחקרים בע"מ.

רימרמן, א' וכץ, ש' (2004). מדיניות התעסוקה המוגנת כלפי אנשים עם מוגבלויות קשות בארצות המערב: סקירה ודיון. **ביטחון סוציאלי, 65, 111-135.**

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

שקדי, א' (2011). המשמעות מאחורי המילים: מתודולוגיות במחקר איכותני – הלכה למעשה. תל אביב: רמות, אוניברסיטת תל אביב.

Akintola, O. (2010). What motivates people to volunteer? The case of volunteer AIDS caregivers in faith-based organizations in KwaZulu-Natal, South Africa. *Health Policy and Planning, 26*, 53-62.

- Andrews, J. (2010). Wheeling uphill? Reflections of practical and methodological difficulties encountered in researching the experiences of disabled volunteers. *Disability & Society*, 20, 201-212.
- Bassani, C. (2007). A test of social capital theory outside of the American context: Family and school social capital and youth's math scores in Canada, Japan and United States. *International Journal of Educational Research*, 45, 380-403.
- Balandin, S., Llewellyn, G., Dew, A., Ballin, L., & Schneider, J. (2006a). Older disabled workers' perceptions of volunteering. *Disability & Society*, 21, 677-692.
- Baladin, S., Llewellyn, G., Dew, A., & Ballin, L. (2006b). "We couldn't function without volunteers": Volunteering with a disability, the perspective of non-for-profit agencies. *International Journal of Rehabilitation Research*, 29, 131-136.
- Barron, J. B., Tan, E. J., Yu, Q., Song, M., McGill, S., & Fried, L. P. (2009). Potential for intensive volunteering to promote the health of older adults in faith health. *Journal of Urban Health: Bulletin of the New York Academy of Medicine*, 86, 641-653.
- Barlow, J. & Hainsworth, J. (2001). Volunteering among older people with arthritis. *Ageing and Society*, 21, 203-217.
- Bates, P. (2002) *A real asset: A manual on supported volunteering*. Manchester, UK: National Development Team for Inclusion.
- Bussell, H. & Forbes, D. (2001). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *Journal of Nonprofit & Voluntary Sector Marketing*, 7, 244-257.
- Bowgett, K. (2005). *Homeless people and volunteering*. London: Off the Streets and Into Work.
- Bruce, L. (2006). Count me in: People with a disability keen to volunteer. *Australian Journal of Volunteering*, 11, 59-64.

- Butcher, S. & Wilton, R. (2008). Stuck in transition? Exploring the spaces of employment training for youth with intellectual disability. *Geoforum*, 39, 1079-1092.
- Campolieti, M., Gomez, R., & Gunderson, M. (2009). Volunteering, income support programs and persons with disabilities. *Relations Industrielles*, 64, 189-208.
- Carone, S. A., Burker, E. J., & Gardner, M. (2007). Vocteer: A collaborative volunteer program for persons with serve psychiatric disabilities. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 31, 149-151.
- Chase, S. E. (2005). Narrative inquiry: Multiple lenses, approaches, voice. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (3rd ed.) (pp. 651-680). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Choma, B. & Ochocka, J. (2005). Supported volunteering: A community approach for people with complex needs. *Journal on Development Disabilities*, 12, 1-17.
- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 1516-1530.
- Cnaan, R. A. & Golenberg-Glen, R. S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human services. *Journal of Applied Behavioral Science*, 27, 269-284.
- Coleman, J. (1988). Social capital in the formation of human capital. *American Journal of Sociology*, 94, 95-120.
- Cummins, R. A. & Lau, A. L. (2003). Community integration or community exposure? A review and discussion in relation to people with intellectual disability. *Journal of Applied Research*, 16, 145-157.
- Dee, T. (2004). Are there civic returns to education? *Journal of Public Economic*, 88, 1697-1720.

- Drake, R. F. (2002). Disabled people, voluntary organizations and participation in policy making. *Policy & Politics*, 30, 373-385.
- Friedman, V. J. (2011). Revisiting social space: Relational thinking about organizational change. In A. B. Shani, R. W. Woodman, & W. A. Pasmore (Eds.), *Research in Organizational Change and Development*, 19, 233-257.
- Gidron (2010). Promoting civil society in third sector organizations through participatory management patterns. *European Management Journal*, 28, 403-412.
- Glaser, B. & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Graff, L. L. & Vedell, J. A. (2003). 'It shouldn't be this difficult': The views of agencies and persons with disabilities on supported volunteering. *The Journal of Volunteer Administration*, 21, 9-24.
- Grant, J. (2008). Paid work: A valued social role that is empowering more people with an intellectual disability and providing employers with dedicated employees. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 33, 95-97.
- Handy, F., Cnaan, R. A., Brudney, J. L., Ascoli, U., Meijjs, C. M., & Ranade, S. (2000). Public perception of 'who is a volunteer': Examination of the net-cost approach from a cross-cultural perspective. *Voluntas*, 11, 45-65.
- Held, M. & Granholm, P. (2007). *Volunteering as a route (back) to employment: Executive summary*. Paris: European Volunteer Centre.
- Krause, L. E., Stoddard, S., & Gilmartin, D. (1996). *Chabook on disability in the United State, 1996, AnInfoUse Report*. Washington DC: U.S. National Institute on Disability and Rehabilitation Research.
- Itzhaky, H. & Schwartz, C. (1998). Empowering the disabled: A multidimensional approach. *International Journal of Rehabilitation Research*, 21, 301-310.
- Jahoda, A., Kemp, J., Riddell, S., & Banks, P. (2008). Feeling about work: A review of the socio-emotional impact of supported employment on people

- with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 1-18.
- Miller, K., Schleien, S. J., Rider, C., Hall, C., Roche, M., & Worsley, J. (2002). Inclusive volunteering: Benefits to participants and community. *Therapeutic Recreation Journal*, 36, 247-259.
- Miller, K. D., Schleien, S. J., & Bedini, L. A. (2003) Barriers to the inclusion of volunteers with developmental disabilities. *The Journal of Volunteer Administration*, 21, 25-30.
- Miller, K. D., Schleien, S. J., Brooke, P., Frisoli, A. M., & Brooks, W. T. (2005). Community for all: The therapeutic recreation practitioner's role in inclusive volunteering. *Therapeutic Recreation Journal*, 39, 18-31.
- Miller, K., Schleien, S., Kraft, H., Bodo-Lehrnan, D., Frisoli, A., & Strack, R. (2010). Teaming up for inclusive volunteering: A case study of a volunteer program for youth with and without disabilities. *Leisure/Loisir*, 28, 115-136.
- Morton, L. G., Cunningham-Williams, R. M., & Gardiner, G. (2010). Volunteerism among homeless persons with developmental disabilities. *Journal of Social Work in Disability & Rehabilitation*, 9, 12-26.
- Nieto, C., Murillo, E., Belinchon, M., Gimenez, A., Saldana, D., Martinez, A., & Frontera, M. (2015). Supporting people with Autism Spectrum Disorders in leisure time: Impact of an university volunteer program, and related factors. *Anales de Psicologia*, 31, 144-154.
- Ochocka, J. & Lord, J. (1998). Support clusters: A social network approach for people with complex needs. *Journal of Leisurability*, 25, 14-22.
- Oliver, M. (1996). *Understanding disability: From theory to practice*. New York: St. Martin's press.
- Oman, D., Thoresen, C. E., & McMahon, K. (1999). Volunteering and morality among the community-dwelling elderly. *Journal of Health Psychology*, 4, 301-316.
- Penner, L. A. (2004). Volunteerism and social problem: Making things better or worse? *Journal of Social Issues*, 60, 645-666.

- Putnam, R. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *Political Science and Politics*, 4, 664-683.
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of America community*. New York: Simon & Schuster, Rockefeller Center.
- Reilly, C. (2005). *Volunteering and disability: Experience and perceptions of volunteering from disabled people and organizations*. Stirling, Scotland: Volunteer Development Scotland.
- Roker, D., Player, K., & Coleman, J. (1998). Challenging the image: The involvement of young people with disabilities in volunteering and campaigning. *Disability & Society*, 13, 725-741.
- Rosental, G. (1993). Reconsideration of life stories: Principles of selection in generating stories for narrative bibliographical interviews. In L. Josselson & A. Lieblich (Eds.), *The narrative study of lives* (pp. 59-91). Washington: American Psychological Association.
- Schervish P. G. & Havens, J. (1997). Social participation and charitable giving: A multivariate analysis. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 8 (3), 235-260.
- Trembath, D., Balandin, S., & Togher, L. (2009a). Volunteering amongst persons who use augmentative and alternative communication. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 34, 87-88.
- Trembath, D., Balandin, S., Togher, L., & Stancliffe, R. J. (2009b). The experiences of adults with complex communication needs who volunteer. *Disability and Rehabilitation*, 32, 875-884.
- Trembath, D., Balandin, S., Stancliffe, R. J., & Togher, L. (2010). Employment and volunteering for adults with intellectual disability. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disability*, 7, 235-238.
- Winn, S. & Hay, L. (2009). Transition from school for youth with a disability: Issues and challenges. *Disability*, 24, 103-115.

Yanay, V. G. & Yanay, N. (2008). The decline of motivation? From commitment to dropout of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*, 19, 65-78.

Yeung, A. B. (2004). The octagon model of volunteer motivation: Results of a phenomenological analysis. *Voluntas*, 15, 21-46.