



## הפעלת מתנדבים בשעת חירום - מסקנות ממשבר הקורונה

עופר ברקן – המרכז לקהילה, מנהיגות והשראה (ק.מ.ה), מכללת אורנים

במצבי משבר רחבים, המערכות הארציות והמערכות העירוניות מתכללות את המענה הכולל לאוכלוסייה, אך לעיתים אינן מסוגלות לתת מענה מספק, ישיר ומיידי ליחידים ולמשפחות במצוקה. לקהילה יש את היכולת לתת מענה מקומי, מהיר וזמין, באמצעות מתנדבים מקומיים, אשר מכירים את התושבים, ערים למצוקות ומסוגלים לקיים קשר בלתי אמצעי עם אלו שזקוקים לתמיכה.

מתנדבים, מעבר להיותם מכפיל כוח בזמן כה נחוץ, יהיו הראשונים שיזהו ככל הנראה את המצוקות שמופיעות בשטח בזמן אמת ויהיו זמינים יותר להיענות לצרכים של שכנים ותושבים בסביבתם הקרובה.

במאמר זה מרוכזים מספר עקרונות להפעלת מתנדבים, ככלי זמין לטובת הקהילה בשעת חירום. עקרונות אלו מבוססים על ידע שנצבר בתהליכי הנחייה וליווי קהילתיים שביצעו מנחי המרכז לקהילה, מנהיגות והשראה (ק.מ.ה) במספר יישובים, ביניהם בית-שאן, צפת וחצור הגלילית, בשיאו של משבר הקורונה (מרץ-אפריל 2020).

ככלל, מאפייני המתנדבים בחירום שונים בהשוואה לתקופות שגרה. את עיקרי ההבדלים ניתן לראות בטבלה הבאה:

מתנדבים בעת חירום	מתנדבים בזמני שגרה	
גילאי ביניים, סטודנטים ובני נוער	פנסיונרים, סטודנטים ובני נוער	<b>גיל המתנדבים</b>
תחושה של שליחות ודחיפות, תחושה של משמעותיות	זמן פנוי, מחויבות אישית, פרקטיקום מקצועי, אלטראיזם	<b>סיבת ההתנדבות</b>
צוות חירום יישובי (צח"י), רשתות מתנדבים "אד הוק"	מחלקת רווחה	<b>מוקד ההפעלה היישובי</b>
משימות ממוקדות וקצרות טווח	צרכים מגוונים ופעילות ארוכת טווח	<b>אופי המשימה/התנדבות</b>
יכולות, ידע ורשת קשרים מגוונת	ידע, פניות נפשית, מוכנות להשקעה	<b>מאפייני קישורים של המתנדבים</b>



בהתאם למאפיינים אלו, הגיוס להתנדבות שונה בין שגרה לחירום. בעוד שבשגרה רוב המתנדבים מגיעים בעקבות פרסום, בזמן חירום מתנדבים רבים מגיעים מיוזמתם (Francis & Jones, 2012; Rotolo & Berg, 2010), מתוך תחושת מחויבות ותמיכה בקהילה בשעתה הקשה.

מתנדבים אלו אינם יודעים בהכרח כיצד לסייע ולכן יש צורך להשקיע בהכוונת המתנדבים וביצירת מסגרת של תמיכה בצורכי הקהילה. ברגע שיש מסגרת ברורה - יותר מתנדבים יגיעו לתמוך.

### מספר עקרונות להפעלת מתנדבים בעיתות חירום

צורת ההפעלה של מתנדבים בעתות חירום חייבת להיות ממוקדת וברורה אך באותו זמן גם גמישה.

1. **הקריאה להתנדבות חייבת להיות ממוקדת** - יש צורך להציג לקהילה את ההזדמנויות להתנדבות, ובמידת הצורך לספק את התנאים הנדרשים. לשם כך יש לקיים מיפוי מקדים לאיתור הצרכים ולבצע התאמה בין הצורך לבין מתן מענה על ידי המתנדב. לדוגמה, מתנדב בעל מיומנויות תקשורת בין-אישיות גבוהות, ישובץ למשימות של יצירת קשר עם קשישים וכו'.

**"פרסמנו טופס הצטרפות להתנדבות, עם שאלון מותאם, וכך שיבצעו למשימות השונות"** (הדסה זעפרני,

רכזת לוגיסטיקה עירונית בזמן חירום, חצור הגלילית)

**"מתנדבים מעולם ההיי-טק יצרו מערכת לניהול מתנדבים ולסנכרון בין המערכות"**

(אייל בר, מלווה רשותי בשעת חירום בבית שאן מטעם גשר לעתיד, מרכז ק.מ.ה.)

2. **המשימה למתנדבים צריכה להיות ברורה ומוגדרת** - מכיוון שזמן ההכשרה של המתנדבים בעיתות חירום הוא קצר מאוד ולעיתים אף לא קיים, יש לצייד את המתנדב בערכת הדרכה והנחייה. אין לקחת כמובן מאליו שמתנדבים או קבוצות ידעו כיצד לפעול ללא הנחייה.

**"יש מתנדב בצוות הקשישים שתפקידו להנחות את המתנדבים כיצד לתעד את הקשיים שהם מזהים,**

**לבדוק האם לקשישים יש מסגרת תמיכה והאם הם חשים בדידות"** (אייל בר, מלווה רשותי בשעת חירום

בבית שאן מטעם גשר לעתיד, מרכז ק.מ.ה.)

3. **גמישות בפעולה** - בשעת משבר השינויים הם יומיומיים ויש גם צורך בגמישות והערכה מחדש של הצורך במשימות ההתנדבותיות מדי יום. ניתן להעביר סקר צרכים בכל זמן קבוע מראש על מנת לשאוב מידע קהילתי, משפחתי ואישי, ובהתאם לכך לתת מענים רלוונטיים לאותו הזמן.

**"הקמתי קבוצת ווטסאפ שכוללת 150 סטודנטים, שמיניסטים ותושבים נוספים, ואני היחידה ששולחת**

**הודעות. הפצתי את הקישור רק למי שהיה מעוניין. אני מקבלת פניות מהמוקד העירוני לגבי תושבים**

**שזקוקים לסיוע ומעלה אותן בקבוצה עם המידע הנחוץ"**

(טלי לגויאל, מנהלת מערך ההתנדבות בשעת חירום, צפת)



4. **עידוד יוזמות יצירתיות של מתנדבים** - שעת חירום יכולה להביא תושבים לשיא היצירתיות שלהם. בתקופת הקורונה יוזמות רבות לא רק מחממות את הלב, אלא גם מגבירות את הזיקה של אנשים לקהילתם. היו מי שיזמו משלוח של פרח וברכת חג פסח שמח לכל דיירי הבניין/היישוב, היו כאלו שעברו עם מגפון ממשפחה למשפחה והקדישו שיר לכל אחת, היו **שיצרו פרויקט אמנות שכונתי שיוצג בסיום המשבר**, ועוד יוזמות רבות שהתקיימו **ברחבי הארץ**. יש לייצר פלטפורמה המעודדת יוזמות כאלה ותומכת בהוצאתן לפועל.

5. **שמירה על קשר רציף עם המתנדבים** – אפילו יותר מאשר בעת שגרה.

**"לחזק, לפרגן, לשתף ולהוקיר תודה במדיות השונות. לשתף בתגובות באמצעות סרטונים, תמונות ועוד. לייצר גאוות יחידה של מתנדבים"** (הדסה זעפרני, רכות לוגיסטיקה עירונית בזמן חירום, חצור הגלילית)

**"להבין שזה חירוף נפש, שאלו אנשים שמסכנים את עצמם לטובת הכלל"** (טלי לגויאל, מנהלת מערך ההתנדבות בשעת חירום, צפת)

מעבר לתועלות המיידיות של פעולת מתנדבים בקהילה בעת חירום, אתגרים כמו זה שאנו מצויים בו כעת מהווים הזדמנות לחיזוק הקהילה ולבניית הרשת החברתית בשכונה או ביישוב. המילה 'רשת' נושאת בחובה משמעות כפולה – רשת של קשרים ורשת ביטחון. המשמעות היא חיזוק ההון החברתי, הכולל את סך מערכות היחסים בקהילה (שדמי-וורטמן, 2010) וחיזוק הביטחון החברתי, שישמור על חבריה בשעת צרה. כך יתאפשר להגיע עם מוכנות רבה יותר למשבר הבא והפעלת המתנדבים בחירום תהיה פשוטה וטבעית יותר, משום שהתשתית הקהילתית תתפקד כראוי.

**"הקהילה מושפעת לטווח הארוך מתחושת הערבות ההדדית והחוסן הקהילתי שהתפתח בתקופה הזו, ולתחושת ייש השפעה רבה גם על הקשר שהתחזק בין הקהילה לרשות המקומית"** (הדסה זעפרני, רכות לוגיסטיקה עירונית בזמן חירום, חצור הגלילית)

קהילה איתנה בשגרה היא זו שתדע לתת מענה לחבריה גם בזמן מצוקה אישית, חברתית או גלובלית\*. במידה והתשתית הקהילתית תיבנה כך שתתפקד כראוי ותיתן מענה לחבריה בעת מצוקה, המוכנות לעת החירום הבאה תהיה גבוהה יותר.



שדמי-וורטמן, ש' (2010). לשם שינוי ביחד - בינוי קהילה - פיתוח הון חברתי כבסיס לקהילתיות מתחדשת, עמ' 10-

8. המכללה האקדמית לחינוך אורנים. [ראו קישור זה](#)

Francis, J. E. & Jones, M. (2012). Emergency service volunteers: a comparison of age, motives and values. *The Australian Journal of Emergency Management*, 27 (4), 23-28.

Rotolo, T. & Berg, J. A. (2010). In Times of Need: An Examination of Emergency Preparedness and Disaster Relief Service Volunteers. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 40 (4), 740-750.

Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Reviews*, 26, 215-240.