

# #התנדבות מהבית

כלי לניהול התנדבות מהבית  
של אזרחים/יות ותיקים/ות



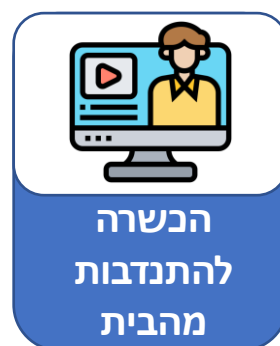
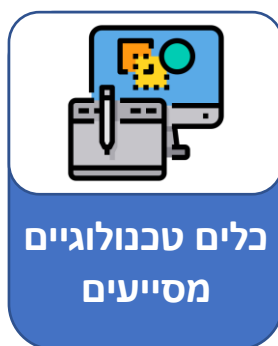
# ניהול התנדבות מהבית- הקדמה

התנדבות מהבית, היא כל משימת התנדבות, שניתן לבצע בתוך כותלי הבית: באמצעות המחשב, הטלפון החכם, הטלפון הקווי או כל אמצעי אחר, שנגיש וקיים במסגרת הבית.

נגיף הקורונה עמו התמודדנו לאחרונה חייב אותנו לחשוב באופן יצירתי, על דרכים בהן נוכל להמשיך ולהפעיל מתנדבים/ות שהיו פעילים בשגרה, גם במסגרת מגבלות אשר חייבו השארות בבית. כך, נולדה ההבנה והיוזמה, כי אם נשכיל לראותם כמשאב אנושי משמעותי, שיכול ומסוגל להיות יצרני, תורם, משמעותי גם בתקופה רצופת מגבלות, הדבר יגביר עבורם את תחושת המשמעות, המסוגלות, החיוניות ויתרום לקידום מטרות הארגונים המפעילים אותם.

כלי זה מרכז מגוון של טיפים אותם גיבשנו [ברשת להתנדבות ישראלית](#), יחד עם כלל שותפינו, כתוצאה מהניסיון הקצר שכבר חווינו במהלך משבר הקורונה, וגם לפניו. הוא אינו עוסק בתהליכי ניהול אזרחים ותיקים מתנדבים בכלל, אלא מספק זרקור לניהול ההתנדבות **מהבית**. להעמקה בתהליכי ניהול התנדבות בכלל, יש להיכנס [לאתר הידע בנושא](#).

בכלי זה, ניתן לנווט בין חלקי הכלי השונים, באמצעות לחיצה על כל אחד מהאייקונים הבאים:





## עיצוב תפקידים שניתן לעשות מהבית- תפקידים אפשריים

אחד האתגרים המשמעותיים, בבואנו להפעיל אזרחים ותיקים מהבית, הוא המענה על השאלה: "אבל מה הם יכולים לעשות מהבית? בלי להיפגש עם מוטבים פנים אל פנים?". בדיוק לשם כך יצרנו [רשימה ארוכה של רעיונות](#), לתפקידים שניתן לבצע מהבית.

במקרים רבים, מביאה ההתנדבות מהבית לידי מימוש את המיומנויות, הכישורים, הניסיון והתחביבים של האזרחים/יות הותיקים/ות. התנדבות זו, מכונה גם "התנדבות מבוססת מיומנויות" - Skill Based Volunteering.

### **ככלל, התפקידים לביצוע מהבית מתחלקים לארבע קטגוריות עיקריות:**

- **התנדבות מהבית כמענה לצרכי הארגון:** התנדבות מבוססת מיומנויות, שעשויה לספק מענה לצרכים ארגוניים שונים, כגון: תרגום ועריכת מסמכים, כתיבת תדריכים או מערכי שיעור, חיפוש מידע ונתונים ועוד.
- **התנדבות מהבית כמענה לצרכי הלקוחות:** התנדבות מבוססת מיומנויות, שעשויה לספק מענה למוטבים/לקוחות, כגון: סיוע לימודי לילדים/סטודנטים, העברת שיעורי גינה, ייעוץ או תמיכה נפשית טלפוניים/מקוונים ועוד.
- **התנדבות מהבית מבוססת למידה ו"תעביר את זה הלאה":** התנדבות מהבית המתבססת על קורסים מקוונים המלמדים את האזרחים הותיקים מיומנויות חדשה, אשר בתורם משתמשים במיומנות חדשה זו על מנת להתנדב. כגון: קורס מספרי סיפורים/תאטרון בובות- והעברת סיפורים מקוונים לילדי גנים ועוד.
- **התנדבות קבוצתית/קהילתית מהבית:** פעילויות התנדבותיות שאזרחים/יות ותיקים יכולים לעשות מהבית, המבוססים על פעילות קבוצתית או קהילתית, כגון: פרויקטים של תפירה וסריגה משותפת, פרויקטים של אזרחים ותיקים שתומכים בותיקים ועוד.

אפשרות נוספת וחשובה לא פחות, היא לעודד ולתמוך ביוזמות וברעיונות של האזרחים/יות הוותיקים/ות עצמם! הם מכירים בצורה הטובה ביותר את היכולות, המיומנויות ותחומי העניין שלהם וסביר שיש להם רעיונות מעולים. כאשר הרעיון יבוא מהם, החיבור והמוטיבציה עולים ואז תפקידנו בעיקר לתמוך, לעודד ולתת את כל הכלים כדי לאפשר הצלחה ביוזמה.



# עיצוב תפקידים שניתן לעשות מהבית- התמודדות עם אתגרים

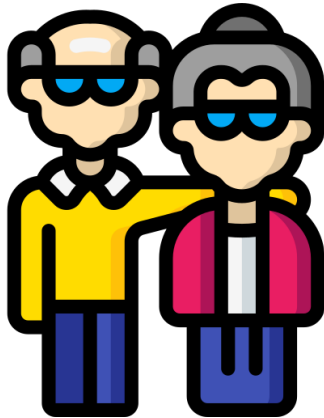
התנדבות מהבית כרוכה במספר אתגרים. עיצוב תפקיד נכון, יסייע לנו להתמודד עם חלק מהאתגרים הללו. להלן הסבר קצר על כל אתגר, ועל הדרכים לעצב תפקיד שיסייע להתמודד עמו:

מרכיבי עיצוב להתמודדות עם האתגר		האתגר
הגדירו תפקיד שמורכב ממשימות תחומות ומוגדרות בזמן והציעו לאזרחים/יות הותיקים/ות להשתבץ למשמרות קבועות של התנדבות מהבית. כך ידעו בדיוק באיזה יום ובאיזו שעה הם מתנדבים והדבר יאפשר להם לשמור על מסגרת, על לוחות זמנים ועל התחייבות.	←	בהתנדבות מהבית, הגבולות בין בית להתנדבות עשויים להיטשטש. אין "יציאה" אל ההתנדבות, בשעה או ביום קבועים. תופעה זו עלולה לגרום לאחד משני מצבים: או שהאזרח הוותיק ימצא את עצמו "נשאב" למשימות רבות, שישתלטו על חלק גדול מזמנו, דבר שעלול להוביל לשחיקה. או שיקרה ההפך: שהוא/היא יתקשו להתפנות למשימה, כי אין "זמן התנדבות" מוגדר.
וודאו כי במסגרת עיצוב התפקיד מהבית, כללתם תהליכים ברורים של ליווי, דיווח ועדכון שיאפשרו למתנדב/ת להרגיש "מוחזק", שייך ומחובר (פרטים נוספים על כך בהמשך, בפרק של ניהול מרחוק) וודאו כי המתנדב/ת מבין את חשיבות התפקיד והשפעתו	←	חשש מ"בדידות תפקידית"- כאשר האזרח/ית הותיק/ה מבצע/ת תפקיד מהבית, הוא עלול לחוש לבד- אין מפגש עם מתנדבים/ות אחרים, לא רואים מה אני עושה, לא בטוח שיעריכו את תרומתי וכיו"ב
וודאו כי בחרתם את הכלים הטכנולוגיים המתאימים ביותר לביצוע מרכיבי התפקיד שהוגדרו כטכנולוגיים (במידה ויש כאלה)- פלטפורמות נוחות, נגישות, מוכרות, שאינן דורשות הדרכה מסובכת למתנדבים. (פירוט על כך, בפרק על טכנולוגיות). וודאו כי במסגרת עיצוב התפקיד מהבית, כללתם תהליכי הדרכה והכשרה טכנית וכי העמדתם תמיכה טכנית עבור המתנדבים/ות	←	חשש מטכנולוגיות לא מוכרות, הנדרשות במסגרת התנדבות מהבית. לחלק מהאזרחים/יות הותיקים/ות עלולים להתעורר חששות משימוש בכלים שאינם מוכרים להם/ן.



# לא חייבים מחשב כדי להתנדב מהבית!

לאזרחים ותיקים רבים ישנם חסמים טכנולוגיים מסוגים שונים שימנעו מהם לקחת חלק בהתנדבות וירטואלית. ישנם לא מעט תפקידי התנדבות **שאינם דורשים יכולות טכנולוגיות** וגם אותם אפשר לעשות מהבית. דוגמאות להתנדבות מהבית שאינן מבוססות טכנולוגיה:



- הקראת עיתונים/ספרים דרך הטלפון
- שיחות טלפון לבודדים
- שיחות מיצוי זכויות למאושפזים
- "מתכתבים כמו פעם" - מיזם שליחת מכתבים
- פרויקטים של תפירה וסריגה משותפת
- שרשראות אנושיות של נתינה- שרשרת טלפונים לתמיכה וחיזוק
- יצירת ספר מתכונים קהילתי משותף

יש לכם רעיונות נוספים לתפקידים, שאינם [מופיעים ברשימה שהגדרנו?](#)

נשמח לשמוע ולהוסיף אותם. צרו קשר עם חלי: [Chelig@ivolunteer.org.il](mailto:Chelig@ivolunteer.org.il)

# התאמה בין מתנדב/ת לתפקיד



כשם שאנו מקפידים בתפקידים שאינם מהבית, לשיבוץ והתאמה נכונים בין המתנדב/ת לתפקיד, חשוב מאד לבצע תהליך זה, גם כאשר מדובר בהתנדבות מהבית.

יש לבצע התאמה בין המתנדב/ת לתפקיד בכמה היבטים:

- המיומנויות הנדרשות לביצוע התפקיד
- דרישות התפקיד (מבחינת זמן והיקפים)
- הידע והמיומנויות הטכנולוגיות הנדרשים לביצוע התפקיד (במידה ורלוונטי)
- חיבור האזרח/ית הותיק/ה לתפקיד-מבחינת תחומי עניין, מוטיבציות וכיו"ב.

על מנת לבצע התאמה מיטבית בין מתנדב/ת לתפקיד, חשוב ליישם תהליך של מיון, שיכלול:

- **ראיון אישי**- את הראיון ניתן לבצע בטלפון או באונליין, ומטרתו לבחון את מידת הרצון, ההתאמה והעניין בתפקיד
- **הגדרת תפקיד כתובה**- שתנתן למתנדב, על מנת שיבין לעומק את הנדרש ויבחן את מידת התאמתו

חשוב לציין: מומלץ לראיין גם מתנדבים ותיקים, שעוברים מתפקיד פנים אל פנים, לתפקיד בבית. מטרת הראיון היא לבדוק אם המתנדב/ת מבין את משמעויות השינוי/המעבר ואילו תחומים דורשים חיזוק, הכשרה והדרכה על מנת לבצע את השינוי באופן מיטבי.



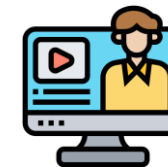
# הכשרה להתנדבות מהבית

כמו לפני כל תפקיד מותאם/חדש, חשוב להכין את המתנדבים/ות באמצעות הכשרה, לתפקיד שהם עומדים/ות למלא מהבית. מכיוון שמדובר בהתנדבות מהבית, סביר שהמתנדב/ת יצפו שגם ההכשרה תתקיים מהבית, בעיקר עבור אוכלוסיות שאינן יכולות לצאת מביתן. על כן, יש לספק אפשרות להכשרה באחת ממספר דרכים:

- א- **הכשרה פרטנית, טלפונית** - יש לקחת בחשבון שבמספר מתנדבים גבוה, זו עשויה לקחת זמן רב
- ב- **הכשרה מקוונת סינכרונית** בכלי כגון סקייפ או זום. הכשרה זו בוודאי תהיה אפקטיבית יותר, היות וניתן להכשיר מספר מתנדבים בו זמנית וכן, הכשרה זו מאפשרת למתנדבים/ות גם לראות זה את זה ולהתחבר ל"קבוצה וירטואלית". החסרון, הוא שהכשרה מסוג זה פחות מותאמת לאזרחים ותיקים שאינם נגישים לכלים טכנולוגיים שכאלה. ניתן להתמודד באמצעות הדרכה טלפונית צמודה לתפעול תוכנה כזו או אחרת.
- ג- **לומדה/סרטון** - הכשרה זו מאפשרת להכין את הידע והמידע הנדרשים מבעוד מועד, ולשלוח לאזרחים הותיקים לצפייה בזמנם החופשי באמצעות הטלפון או המחשב. החסרון, הוא שאין מפגש עם מתנדבים/ות אחרים/ות וכן שאין לנו דרך לוודא, כי אכן צפו בחומרים בטרם יתחילו להתנדב.

מומלץ לבחון בתחילת התכנית של התנדבות מהבית, מהם היכולות הטכנולוגיות של האזרחים הותיקים שהצטרפו ולהתאים את ההכשרה בהתאם, בשני מובנים: גם בפלטפורמה בה היא תתקיים וגם בכמות הזמן שיוקדש בהכשרה עצמה לשימוש בכלים טכנולוגיים בתפקיד עצמו.

# הכשרה להתנדבות מהבית- דגשים שיש להתייחס אליהם



## מבחינת תכני ההכשרה לתפקיד מהבית, חשוב להתייחס למרכיבים הבאים:

- הסבר מפורט על התפקיד, הציפיות והייחודיות של ההתנדבות מהבית
- מתן כלים ומיומנויות נדרשים לביצוע התפקיד הספציפי (בהנחה שאלו אינם מיומנויות קיימות בקרב המתנדבים/ות).
- הדרכה טכנית לשימוש בכלים הטכנולוגיים בהתנדבות ולהתמודדות עם תקלות טכניות- במידה ואלה רלוונטיים
- פירוט והסבר אודות ההבדלים בין דפוסי תקשורת עם לקוחות/מוטבים- בתקשורת טלפונית או מקוונת (במידה ורלוונטי).
- הסבר נרחב אודות דרכי העדכון, הדיווח והקשר השוטף עם מנהל ההתנדבות והמתנדבים/ות האחרים בתכנית
- הסבר אודות נהלי העבודה בעבודה מהבית: פעילות במשמרות, דיווח בתום פעילות, ייצוגיות המתנדב/ת, העברת משוב והערות ועוד







# ניהול ההתנדבות מרחוק

המפתח הוא בהטמעה של תהליכי ניהול התנדבות בסיסיים: כל המתנדבים, בין אם מהבית או לא, בין אם באונליין או באופליין, זקוקים להכשרה, תמיכה, פידבק, ליווי והכרה. על כן, יש חשיבות רבה לתהליכי הניהול של מערך ההתנדבות מהבית.

כפי שהוזכר קודם לכן, האתגר הגדול בהתנדבות מהבית הוא שמירה על קשר שוטף עם המתנדבים, גם מרחוק, שיאפשר להם לחוש משמעותיים, שייכים ומעורבים. להלן כמה טיפים לגבי הניהול השוטף והקשר, שיקלו על יצירת תחושה זו:

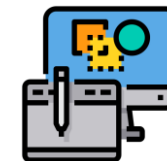
- **צרו למתנדבים סביבת עבודה ומפגש אינטראקטיבית!** הם לא מגיעים למועדון או למרכז הקהילתי? בהנחה שהם בעלי אוריינות טכנולוגית בסיסית (או שלימדתם אותם איך להשתמש בטכנולוגיות הרלוונטיות), מומלץ ליצור להם **מועדון מקוון**, שיאפשר להם להמשיך ולהפגש, להחליף חוויות ולהתייעץ זה עם זה. קבוצת פייסבוק סגורה, או גוגל קלאס, יכולים להוות פתרון. זהו המקום לציין ימי הולדת, לידת נכד/ה, או כל אירוע חברתי אחר.
- **צרו למתנדבים/ות מסגרת שיח ועדכון קבועה:** הגדירו במסגרת התפקיד ובהתאם לדרישות, באיזו תדירות תשוחחו טלפונית/בזום, עם כל מתנדב/ת ולמשך כמה זמן. קבעו ימים ושעות קבועים לשיחות ביניכם. וודאו כי אתם עומדים בכך ויוצרים קשר קבוע ומובנה עם כל מתנדב/ת מהבית.
- **לוו את המתנדב/ת בתמיכה בביצוע תפקידם:** וודאו כי שיחת העדכון לא מסתכמת ב"מה נשמע" אלא מתמקדת גם בתפקיד ובביצוע: מתנדב/ת שלא ירגיש שמתעניינים במה שהוא עושה ובאיך שהוא עושה, עלול לחוש שתפקידו אינו חשוב או אינו משמעותי. וודאו כי אתם מעניקים משוב בונה למתנדבים, שיסייע להם להתפתח בתפקידם. צרו דרכים שונות בהן תוכלו לשתף את המתנדבים/ות בתוצרים של מתנדבים אחרים- כך הם ירגישו חלק ממשהו גדול יותר.



# ניהול ההתנדבות מרחוק- המשך

- **עובדים במשמרות? פתחו וסגרו משמרת!** במידה ובחרתם בעבודה במשמרות, מומלץ "לפתוח ולסגור" כל משמרת במפגש וירטואלי או טלפוני (שיחת ועידה) קצר. במהלך מפגש הפתיחה נוכל להתמקד במה צפוי לנו? מה אנחנו מקווים להשיג במהלך המשמרת ואילו במפגש ה"סוגר" נוכל להמקד במה היה? ואיך היה? מפגשים אלה יסייעו לייצר "מסגור" לפעילות והמשך קשר שוטף וכן ליצירת קשר בין המתנדבים/ות שכל אחד פועלת/ת מביתו/ה.
- **צרו למתנדבים/ות פלטפורמת דיווח,** במסגרתה הם יוכלו לדווח על שעשו במהלך התנדבותם. זה יכול להיות באמצעות טופס מקוון, דואר אלקטרוני או הודעת וואטסאפ, במסגרתה הם יכולים גם לצרף קבצים, חומרים שמצאו את כל דבר אחר רלוונטי לביצוע תפקידם. במידה ובחרתם בטופס מקוון הקפידו שיהיה קצר ושיכיל רק את השאלות החשובות והרלוונטיות.
- **העניקו למתנדבים/ות תמיכה טכנית!** חשוב להעריך ולספק למתנדבים תמיכה טכנית בכלים הטכנולוגיים שתעניקו להם- מומלץ לגייס לטוסת המשימה מתנדבים/ים טכנולוגיים- שיוכלו לתמוך במתנדבים אחרים! חשוב להכשיר מתנדבים אלה בעקרונות השיח הסובלני והמכבד כלפי אזרחים וותיקים.
- **התעניינו בשלומם וברווחתם של המתנדבים.** הציעו למתנדבים לעלות לשיחת ונטילציה אחת לפרקי זמן קבועים!
- **חשבו על תגמולים מקוונים!** המשיכו לציין ימי הולדת, לידות ושמחות אחרות על גבי הרשת. צרו מדבקות מותאמות לוואצאפ, העבירו הודעות תודה ותמיכה, ספרו למתנדבים על האיפמקט שלהם. שדרו להם הערכה על העשייה. תקשרו את העשייה שלהם ברשתות החברתיות, באתר האינטרנט. התגאו במתנדבים מהבית ובתרומה שלהם!

# כלים טכנולוגיים רלוונטיים



להלן מספר המלצות על כלים טכנולוגיים רלוונטיים לפעילות של אזרחים/יות מתנדבים/ות מהבית:

שם הכלי	פונקציות מרכזיות	קישור לכלי	קישור להדרכה עליו
סקייפ	שיחות מרחוק של עד 50 איש, ניתן לשתף מסך, לראות ולשמוע אחד את השני, לשתף קבצים ועוד	<a href="https://www.skype.com/he/features/calling-and-instant-messaging/">https://www.skype.com/he/features/calling-and-instant-messaging/</a>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=SW2D1EPLSXE">https://www.youtube.com/watch?v=SW2D1EPLSXE</a>
Zoom	שיחות מרחוק – החשבון החינמי מאפשר שיחות ללא הגבלת זמן לשיחה בין שני אנשים ועד 40 דקות לעד 100 איש	<a href="https://zoom.us/">https://zoom.us/</a>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=leMiho1VORg">https://www.youtube.com/watch?v=leMiho1VORg</a>
גוגל קלאס	מרחב וירטואלי לקבוצה המאפשר להעלות חומרים בצורה מסודרת, ליצור שיח פעיל ועוד	<a href="https://edu.google.com/intl/iw/products/classroom/?modal_active=none">https://edu.google.com/intl/iw/products/classroom/?modal_active=none</a>	<a href="https://ecat.education.gov.il/google-classroom">https://ecat.education.gov.il/google-classroom</a>
קבוצת פייסבוק	יצירת קבוצה סגורה בפייסבוק המאפשרת תקשורת פשוטה, נוחה וטבעית עם חלק גדול מהמתנדבים	<a href="https://www.facebook.com/">https://www.facebook.com/</a>	<a href="https://he-il.facebook.com/help/167970719931213?helpref=about_content">https://he-il.facebook.com/help/167970719931213?helpref=about_content</a>
Google formes	יצירת סקרים בפשטות ובחינם	<a href="https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/">https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/</a>	<a href="https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/">https://www.google.com/intl/iw_il/forms/about/</a>

חזרה לתפריט הראשי



## רוצים לדעת עוד?

קראו את [אתר הידע](#) שיצרנו בנושא ניהול אזרחים ואזרחיות ותיקים/ות כמתנדבים/ות.  
הכנסו [לאתר האינטרנט שלנו](#)  
הצטרפו לאחת ההכשרות בנושא התנדבות מהבית, שפורסמו בניוזלטר  
מלאו את שאלון הסקר שלנו- וסייעו לנו ללמוד יותר אודות התנדבות אזרחים ואזרחיות ותיקים בתקופה זו.

יש לכם/ן רעיון נוסף?

שאלה?

הערה או הארה אודות הכלי?

כתבו אל חלי, מהרשת להתנדבות ישראלית: [Chelig@ivolunteer.org.il](mailto:Chelig@ivolunteer.org.il)

חזרה לתפריט הראשי