



**בית איזי שפירא**

לשינוי באיכות חייהם של אנשים עם מוגבלויות

**Beit Issie Shapiro**

Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס וילי וסיליה טראמפ

On the Willie & Celia Trump Campus

# מתנדבים

## כמדריכי סיורים

### בבית איזי שפירא

כתבו: ימית לביא, רכזת מתנדבים, בית איזי שפירא  
דפנה קליינגמן, מנהלת שותפה של האשכול לשינוי חברתי, בית איזי שפירא

2019

## רקע

בית איזי שפירא הוא ארגון לשינוי חברתי, המקדם זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות כאזרחים שווים זכויות והזדמנויות, מעורבים, פעילים ומשתתפים בחיי הקהילה והחברה. הארגון רואה את ייעודו בפיתוח ובהפצת ידע ומודלים חדשניים של שירותים ותוכניות, התורמים לאיכות חיים מיטבית של אנשים בקהילה ולשילובם החברתי. כחלק מייעוד זה הארגון מעודד אנשים וגופים שונים להכיר מקרוב את עשייתו המקצועית, בין היתר באמצעות סיורים מאורגנים. מאמר זה מציג אחת התוכניות שפותחה על ידי יחידת ההתנדבות בבית איזי שפירא, כמשאב חיוני לארגון - הקמה והפעלה של קבוצת מתנדבים, שהתמחתה בהדרכת סיורים ליחידים ולקבוצות.

## מבוא

ארגונים חברתיים רבים משקיעים מאמצים מיוחדים בקידום התנדבותם של אנשים מהקהילה, המוכנים לתרום מזמנם ומכישוריהם ללא קבלת תמורה חומרית. מעורבותם של מתנדבים בארגוני החברה האזרחית תורמת לטיפוח ההון החברתי ולמימושו בפעילות בעלת ערך, המעודדת הזדהות של אנשים מהקהילה עם החזון ועם הערכים של ארגוני החברה האזרחית. התנדבות היא תופעה חברתית, המאפשרת לאדם לקחת על עצמו משימה למען הזולת בנושא או בתחום כלשהו, מבחירתו האישית ובהתאם לחובתו הפנימית, ללא קבלת תמורה כספית ישירה. התנדבות מהווה קרקע להגשמה עצמית, למימוש מאווים, רצונות, אמונות וערכים, כמו גם לרכישת ניסיון בתחומים שונים. עבור אנשים רבים ההתנדבות גם מספקת הזדמנויות להתקשרויות חברתיות: ליצירת קשרים ולבניית רשתות חברתיות עם אנשים חדשים, שהם פוגשים במהלך ההתנדבות.

בעשורים האחרונים שדה ההתנדבות עובר תהליך של התמקצעות, הקשור הן לצורכי מתנדבים המבקשים להתמחות בתחומים ייחודיים בעשייתם ההתנדבותית והן לצורכי ארגונים, המעוניינים להפעיל את מתנדביהם באופן איכותי, יעיל ומיטבי. בתנאים אלו, רצון טוב וניסיון מצטבר בלבד אינם מספיקים; איכות ויעילות הן תוצר של ידע, מיומנויות ושיטות עבודה נרכשות.

לכאורה, התמקצעות של מתנדבים עשויה להיתפס כמנוגדת לרעיון הראשוני המאפיין התנדבות כפעילות ספונטנית של רצון טוב ולכן היא עלולה להיתקל בהתנגדויות של אנשי מקצוע בארגונים שבהם המתנדבים פועלים. אולם, ארגונים המכירים בעובדה, כי התמקצעותם של מתנדבים בתפקידיהם ההתנדבותיים מרחיבה את יכולות העשייה של הארגון ואת איכות הפעילות ההתנדבותית, ישקיעו זמן ומחשבה בעיצוב העבודה ההתנדבותית. זאת, תוך בניית הגדרות מדויקות של התפקידים שהם מייעדים למתנדבים ושילוב אפקטיבי שלהם בארגון באופן המאפשר שמירה על איזון נכון בין שני הפנים של ההתנדבות: ספונטניות ומקצועיות. תהליך ההתמקצעות מאופיין בשלושה נושאים מרכזיים: (1) הבניית תפקידי המתנדבים באופן ברור, תוך קביעת גבולות הסיוע ההתנדבותי, הכפיפות והתמיכות למתנדב; (2) זיהוי וגיבוש התפיסות והידע הנדרש למתנדבים לשם ביצוע תפקידם ההתנדבותי; (3) מיסוד תהליכי הדרכה, הכשרה, משוב ותגמול למתנדבים כחלק שוטף מפעילות הארגון.

הייחודיות של התמקצעות בעולם ההתנדבות היא בשילוב של רצון המתנדב לנתינה ולתרומה חברתית יחד עם רכישת ידע ומיומנויות הנדרשים לביצוע התפקיד ההתנדבותי. כל זאת, באמצעות הכשרה, הדרכה ושמירה על סטנדרטים גבוהים של איכות הביצוע.

### התנדבות בבית איזי שפירא

כארגון חברתי שלא למטרות רווח, בית איזי שפירא רואה במתנדבים מהקהילה שותפים חשובים למימוש החזון והערכים שלאורם הוא פועל, והוא מוקיר את תרומתם הייחודית לקידום חברה שוויונית וסולידרית, המכילה את כל אזרחיה.

למתנדבים עצמם, המשקפים את החברה הישראלית על כל גווניה: גברים ונשים, צעירים ובוגרים, דתיים וחילוניים, ותיקים ועולים חדשים, יהודים ולא יהודים, ההתנדבות מזמנת מגוון הזדמנויות לתרומה חברתית, לביטוי עצמי, להגשמה עצמית ולפיתוח יכולות וכישורים.

אוכלוסיית המתנדבים מורכבת מאנשי מקצוע, מבני/ות שירות לאומי, מאנשים עם מוגבלות ובני משפחה, מבני נוער ומהציבור הרחב, כמו גם מארגונים בקהילה, חברות ועסקים. כמו כן, בית איזי שפירא מפעיל תוכנית ייחודית להתנדבות סטודנטים מחו"ל, המגיעים ארצה במיוחד כדי לתרום מיכולתם ומזמנם.

הפעילות בבית איזי שפירא מאפשרת למתנדבים מפגש עם עולמם המיוחד של ילדים ובוגרים עם מוגבלויות שונות וכך תורמת לשינוי עמדות ותפיסות שליליות.

בשנה האחרונה פעלו בבית איזי שפירא:

- כ-40 מתנדבי נוער, המשולבים בשירותים שונים של הארגון.
- כ-100 מתנדבים מגיל 18 ועד 80, המשולבים בשירותים ובמחלקות שונות של הארגון.

## תוכנית מדריכי סיורים

יחידת ההתנדבות של בית איזי שפירא חברה למכון ההכשרה של בית איזי שפירא - "מכון טראמפ", כדי להכשיר קבוצת מתנדבים להדרכת סיורים בארגון. יחידת ההתנדבות גייסה את המתנדבים, תכננה יחד עם נציגי מכון טראמפ את תוכנית ההכשרה וכיום היא מופקדת על ביצוע שוטף של התוכנית.

### א. מטרת התוכנית

#### מטרת על:

הרחבת תחומי הפעילות של המתנדבים בארגון באמצעות עיצוב תפקידים חדשים למתנדבים באמצעות פיתוח מיזם של הכשרה והסמכת מתנדבים להדרכת סיורים בבית איזי שפירא.

#### מטרות משנה:

- הכשרת קבוצת מתנדבים לביצוע מקצועי ואיכותי של סיורים בבית איזי שפירא - ציוד המתנדבים בידע ובמיומנויות הנדרשים לביצוע אפקטיבי של תפקידם כמדריכי סיורים בארגון.
- בניית אמון של המערכת הניהולית בקבוצת מדריכי הסיורים.

### ב. אוכלוסיית היעד

אנשים וארגונים הפונים לבית איזי שפירא ומבקשים להכיר את הארגון ופועלו. פניות מגיעות ממגוון רחב של ארגונים, כמו: סטודנטים ממוסדות אקדמיים, צוותים מבתי ספר, סטודנטים הלומדים במכון טראמפ, אנשים המתעניינים באפשרויות התנדבות בארגון, בנות/בני שירות לאומי ובני המשפחות, תורמים פוטנציאליים, עובדים בעמותות שונות, נציגי ארגונים מחו"ל, כמו גם משפחות ויחידים המבקשים להיחשף לפעילות הארגון.

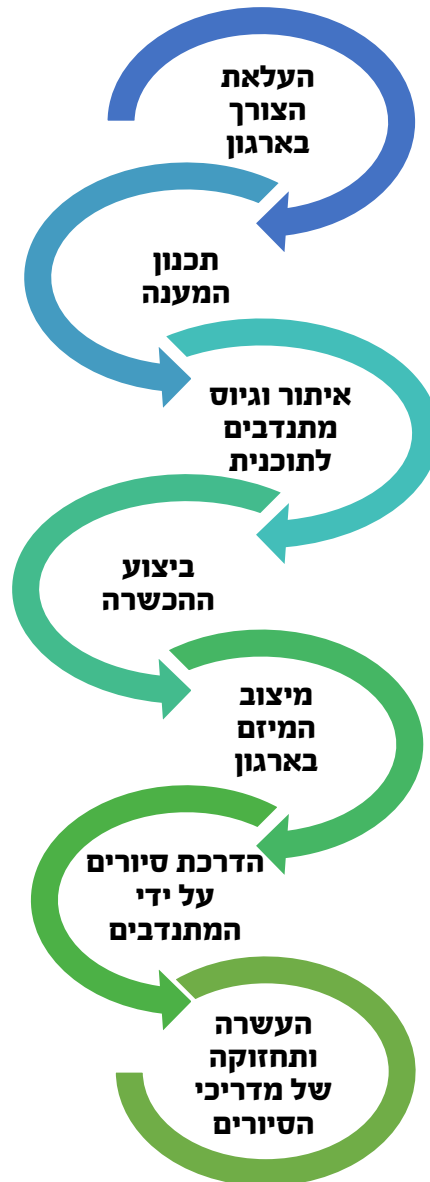
### ג. תיאור כללי של המיזם

הבקשות לסיורים, המגיעות מגופים או מיחידים מהקהילה, מופנות למזכירה המקבלת מידע על צורכי הפונים ובודקת אפשרויות לשיבוץ הסיור. לאחר הבירור הראשוני הפנייה מועברת לרכזת המתנדבים, בציון דגשים שמזמין הסיור מבקש. רכזת המתנדבים, יחד עם מתנדב הממונה על הביצוע השוטף של התוכנית, בוחנים מהן הדרישות של מבקשי הסיור (לדוגמה: האם נדרשת הרצאה מקצועית בנוסף לסיור עצמו, האם מתבקש מתן דגש על שירות מסוים). המתנדב האחראי מאתר מבין המדריכים שהוכשרו מדריך המתאים למאפייני הסיור, מארגן את מהלך הסיור ומתאימו ככל שניתן לדרישות המסיירים. מספר ימים לפני תאריך הסיור מזכירת התוכנית מוודאת שהסיור אכן מתקיים.

בתום כל סיור מדריכי הסיורים ממלאים טופס משוב עצמי ומעבירים אותו למרכזת הפרויקט לשם הערכה (ראו נספח 1 טופס המשוב).

## שלבי העבודה בפיתוח המיזם

כדי להבטיח הצלחה של המיזם, כלל תהליך הפיתוח רכיבים מגוונים ותכנון מפורט, כגון: הגדרה ברורה של המטרות, גיוס תמיכה מההנהלה ומהמנהלים, תקשורת טובה בין הגורמים המעורבים בתהליך התכנון ובביצוע, ועוד. התרשים המוצג מטה מתאר את השלבים המרכזיים של תהליך פיתוח המיזם ויישומו. לאחר מכן מתוארים באופן מפורט הפעילויות שנעשו בכל שלב ושלב.



## פירוט השלבים

### א. העלאת הצורך בארגון - הרקע לפיתוח המיזם

במהלך השנים הגיעו לבית איזי שפירא פניות מצד גורמים שונים: צוותים מארגונים שונים או אנשים המבקשים לקיים סיורים במקום. כ-30 סיורים התקיימו, שבהם השתתפו כ-400 איש. בעבר, רוב הסיורים הודרכו על ידי עובדי הארגון מהמחלקות המקצועיות השונות, כאשר האחריות לארגון הוטלה על מכון ההכשרה של בית איזי שפירא. בנוסף לביקורים של גורמים חיצוניים, מתקיימים גם סיורים פנים-ארגוניים למתנדבים חדשים, לבנות/בני שירות לאומי ולעובדים חדשים בארגון. עם העלייה במספר הסיורים מחד גיסא, והתרחבות פעילות המכון מאידך גיסא, נוצר עומס רב על סגל המכון, שלעיתים הפריע למהלך העבודה השוטפת. בנוסף לכך, מספר הסיורים שגדל בהתמדה גרם גם לדחייה או לעיכוב של סיורים.

במקביל, עלה גם הרעיון לפתח ולהציע למתנדבים תפקידים חדשים ומאתגרים יותר, המאפשרים להם מסלול הכשרה וצמיחה אישית ומקצועית.

### ב. תכנון המענה

תכנון המענה כלל רכיבים של היכרות עם תוכניות דומות בארגונים אחרים, עיצוב התוכנית והתאמתה לצורכי בית איזי שפירא, בניית הגדרות תפקידים (ראו נספח 2) ובניית תוכנית הכשרה.

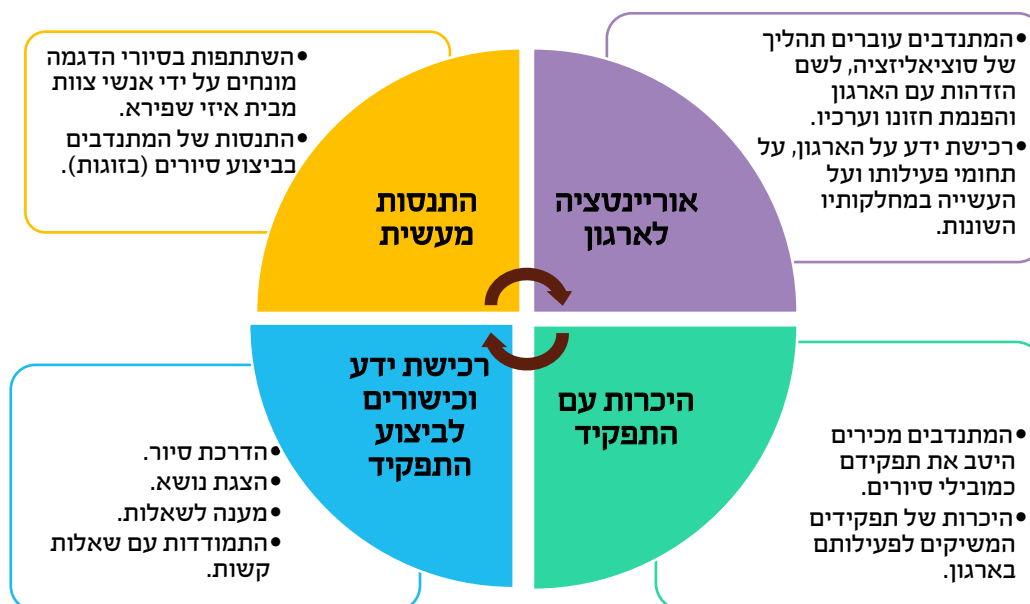
- למידה מארגונים המפעילים מתנדבים למטרות דומות רכזת המתנדבים יצרה קשר עם מספר ארגונים המפעילים מתנדבים במשימות הסברה, כגון יד שרה ומוזיאון ישראל. בפגישות הלמידה נבחנו מספר היבטים: מי מאתר את המתנדבים לסיורים, איך והאם בודקים את התאמתם להתנדבות, האם קיימת הכשרה, מהו מבנה ההכשרה, מהן העלויות, כיצד נעשה תיאום ההתנדבות ועל ידי מי, למי המתנדבים עושים סיורים, מי מבצע את המעקב אחר איכות הסיורים, איך מודדים את שביעות הרצון של המסיירים,
- עיצוב הרעיון וקווים מנחים למענה הסיורים בבית איזי שפירא מיועדים למטרות מגוונות, שהן:
  - חשיפת הפעילות של הארגון ויצירת מודעות לתחומי התוכן שבית איזי שפירא מפתח.
  - יצירת שיתופי פעולה עם ארגונים שונים מהאקדמיה ומהקהילה המקצועית.
  - גיוס תמיכה מקצועית.
  - גיוס משאבים.
  - שינוי מדיניות במערכת המקצועית והפוליטית.
  - היכרות למועמדים לעבודה או להתנדבות.

חלק מתהליך התכנון חייב מיפוי של סוגי הסיורים וזיהוי סוגי הסיורים המתאימים לביצוע על ידי מתנדבים ואילו חשוב שיבוצעו על ידי אנשי מקצוע מהארגון. לאור המיפוי הוחלט, כי הדרכת סיור על ידי מתנדבים מתאימה במיוחד עבור:

- סיורים שבהם נדרש מבט כולל על הארגון ללא דגש על מחלקה מסוימת.
- סטודנטים מאוניברסיטאות או ממכללות שונות, כאשר לעיתים לסיורים אלו נוספת הרצאה של איש מקצוע רלוונטי.
- ארגונים המבקשים להכיר את בית איזי שפירא באופן כללי.
- עובדים חדשים או מתנדבים חדשים בשלב החשיפה הראשונית לארגון.

● **תכנון ההכשרה**

ההכשרה עוצבה סביב ארבעה עולמות תוכן:



לאור העובדה כי המיזם ענה על צורך ארגוני, עובדי בית איזי שפירא נרתמו ברצון להשתלב בו ולתרום להצלחתו.

## ג. איתור וגיוס מתנדבים לתוכנית

### • שיווק התוכנית



לשם איתור מתנדבים לתוכנית הופצו, בדרכים שונות, תיאור התפקיד והסבר על אודות תוכנית ההכשרה המתוכננת.

### • ריאיון אישי של המועמדים

הריאיון הראשון של המועמדים שפנו לתוכנית הוגדר כריאיון עומק להיכרות עם המתנדב. במהלך הריאיון נבחנו המוטיבציה והנכונות של המתנדב להשקיע בתוכנית, ניסיונו בעולם העבודה, ניסיונו בדיבור מול קהל, היכרות עם עולם המוגבלות, כולל מהתנסות אישית (ראו נספח 3).

העיקרון שהנחה אותנו היה לקבל החלטה משותפת יחד עם המתנדב לגבי מידת התאמתו לתוכנית וזאת לאחר דיון משותף בהתחייבויות, בדרישות התפקיד וביכולותיו של המתנדב לבצע את הנדרש ממנו. ההתחייבויות שהוצגו למתנדבים היו:

- ✓ נוכחות בכל מפגשי ההכשרה.
- ✓ ביצוע של לפחות שני סיורים בחודש במשך שנתיים לאחר סיום ההכשרה.
- ✓ השתתפות במפגשי העשרה חודשיים.
- ✓ יכולת לעסוק בהתנדבות לפחות שנתיים מגמר ההכשרה.

יכולות הכרחיות:

- ✓ הצגת נושא בפני קבוצה (ניסיון עבר הכרחי).
- ✓ הזדהות עם חזון בית איזי שפירא וערכיו.
- ✓ שליטה בשפה העברית.
- ✓ יתרון לשליטה בשפות נוספות, אנגלית, ערבית, צרפתית, רוסית.
- ✓ יכולת בשימוש בסיסי במחשב: שימוש בדוא"ל, בתוכנת וורד, באקסל, בהפעלת מצגות וסרטים.



## ד. ביצוע ההכשרה

המתנדב עובר הכשרה כדי לפתח את יכולתו לבצע את התפקיד שבו ישתלב. להכשרה השפעות חיוביות על תפקוד המתנדב, על משך ההתמדה שלו בארגון וכן על מחויבותו לארגון ולפעילות ההתנדבותית בו.

ההכשרה, בריכוזה של רכזת המתנדבים בבית איזי שפירא, כללה שמונה מפגשים, בני ארבע שעות כל מפגש, והיא התקיימה בשעות הבוקר. נושאי ההכשרה:

נושא ראשי	נושאי משנה
פתיחה	היכרות ותיאום ציפיות.
אוריינטציה לארגון	היכרות עם הארגון: תפיסות, ערכים, מבנה.
	היכרות עם הקמת הארגון ויישומו הלכה למעשה.
	חזון ואסטרטגיה.
ידע בסיסי בתחום המוגבלויות	תפיסות ועמדות בחברה כלפי נכויות.
	מבוא לנכויות.
היכרות עם מחלקות הארגון	הרצאות על השירותים והתוכניות של הארגון, שהועברו על ידי מנהלי המחלקות השונות: מסגרות היום, שירותים לקהילה, תוכניות האשכול לשינוי חברתי, תחום משאבי הידע, ומגמות פיתוח.
מיומנויות בהדרכת סיור	מיומנויות בהדרכת סיור.
	כללי האתיקה של הארגון והשלכותיהן על הסיורים.
הדגמת סיורים	התקיימו שני סיורי הדגמה, שהודגמו כל אחד על ידי איש מקצוע אחר.
התנסות בסיורים	הצגת המחלקות, כאשר כל זוג מתנדבים הכין ויישם הצגת מחלקה אחת.
	שתי התנסויות בהנחיית סיור, כאשר כל זוג מתנדבים התנסה בהצגת מחלקה אחרת במהלך הסיור.
משוב וסיכום	משוב על ההכשרה וחשיבה על המשך הפעילות כמנחי סיורים.

במהלך ההכשרה שני מתנדבים חשו כי התפקיד אינו מתאים להם ולאחר שיחה עם הרכזת פרשו מהתוכנית.

## ה. מיצוב התוכנית בארגון על מחלקותיו

לעיתים קרובות, שינוי בדפוסי העבודה בארגון עלול להיות מלווה בתחושות של חוסר ודאות ואובדן שליטה וכן לעורר התנגדות. מטבע הדברים, עובדים מעדיפים לדבוק בהרגליהם הישנים מאשר להתמודד עם שינויים ולאמץ הרגלים חדשים. מחלקות רבות התרגלו במהלך השנים לבצע סיורים שונים בכוחות עצמן, על אף העומס וההשקעה שהכנתם דורשת. כאשר ביצוע הסיור נתפס כמומחיות של אנשי מקצוע נדרש תהליך של שינוי ובניית אמון ביכולתם של המתנדבים לבצע את הסיורים על הצד הטוב.

תהליך מיצוב התוכנית בארגון כלל את הפעולות הבאות:

- פגישות אישיות עם מנהלים ועובדים בכירים, שנהגו לקיים סיורים רבים שבהם הוצגה התוכנית. סוכם על ביצוע פיילוט, הוצגו משובים של מבקרים בסיורים קודמים, ועוד.
- הצגת התוכנית בפורומים ארגוניים שונים והבלטת תרומתה למחלקות ולארגון.
- פרסום בתוך הארגון של תמונות המתנדבים והרקע שלהם, כדי שעובדי הארגון יכירו אותם.
- הדגשה של ההדרכה, החניכה והליווי שהמתנדבים מקבלים, כדי לבצע את עבודתם באופן הטוב ביותר.
- שילוב המתנדבים בימי עיון, בהרצאות ובימי כיף של העובדים.
- שיתוף העובדים בסיורים מוצלחים שהודרכו על ידי המתנדבים ופרסום משובים חיוביים של קבוצות שסיירו בהדרכתם.

## 1. ביצוע הסיורים

בתהליך העבודה נקבע, כי רכז התוכנית מקבל את הפניות לסיורים ומשבץ מתנדב מתאים לסיור. המתנדבים מנחים את הסיור ועם סיומו הם ממלאים שאלון משוב, שבו הם מציינים, בין היתר, קשיים שחשו במהלך הסיור. השאלונים משמשים בסיס לדיון אישי עם המתנדב, כמו גם לעיצוב תכני ההעשרה הקבוצתית. שאלוני המשוב הוכנו על ידי מחלקת המחקר והערכה של בית איזי שפירא.

## 2. העשרה ושימור של מדריכי הסיורים

- כדי לייצג את הארגון בצורה מקצועית ומכובדת, המתנדב חייב להיות מעודכן באופן קבוע בתוכניות המתפתחות בארגון ובשינויים המתחוללים בו. לשם כך וכדי להבטיח תחושת שייכות והתמדה של המתנדבים בפעילותם, אנו מקיימים פעולות שונות, כמו:
- הרחבת הידע של המתנדב בתחום עיסוקו ו/או בתחומים נוספים, כמו היכרות עם פעילות בית איזי שפירא במרכז סינדיאן שבקהילה הערבית, פעילות בארגון בתחום הטכנולוגיה, היכרות עם מיזמי התנדבות, ועוד.
  - תצפיות שהמתנדבים מקיימים במחלקות שונות, המאפשרות להם לעמוד מקרוב על העשייה הארגונית. באמצעות התצפיות המתנדבים נחשפים לסיפורים אישיים של אנשים בבית איזי שפירא והם יכולים לשתף מבקרים ברשמיהם. להלן דוגמאות: (1) בית הספר לחינוך מיוחד איזי שפירא שילב את המדריכים בתצפיות בשיעורים בבית הספר להיכרות מעמיקה יותר עם העשייה הבית ספרית; (2) מרכז הספורט שילב את המדריכים בקבוצות השונות המתקיימות בו לשם להיכרות עם העבודה המתבצעת במקום.
  - השתתפות המתנדבים באירועים ארגוניים כדי לחזק את תחושת שייכות וההזדהות שלהם עם הארגון. חשוב לעודד את השתתפותם של המתנדבים במספר אירועים שבהם משתתף ציבור גדול, כמו אירוע פתיחת שנה, ציון חגים, הרצאות העשרה לצוות.
  - קיום שיחות משוב אישיות תקופתיות עם כל אחד מהמתנדבים. יש חשיבות למתן משוב המתייחס לסיור מסוים והצגת הדברים באופן המאפשר למידה והתפתחות.

- שימוש במנגנונים ארגוניים שנבנו לתמיכה בפעילות ההתנדבותית, כמו כנס שנתי, מתן הערכה, קידום וגמישות.
- קבוצת העמיתים של המתנדבים מהווה מקור חשוב לתמיכה חברתית ולתחושת שייכות.

## ח. העברת הניהול השוטף לאחד המתנדבים

- עם התפתחות התוכנית והניסיון שנצבר בארגון ובקרב המתנדבים החל תהליך של חיזוק הניהול העצמי של התוכנית. אחד המתנדבים לקח על עצמו לרכז את הניהול השוטף. תהליך זה אפשר לנו ליצור:
- מסלול קידום למתנדב עם מוטיבציה ויכולות מתאימות.
  - העצמת מתנדבים ותיקים ומנוסים להובלת תוכנית ולפיקוח על עבודת מתנדבים אחרים.
  - זמינות רבה יותר ברמה יומית ושבועית למתנדבים בתוכנית, זאת בשעה שרכזת המתנדבים מתפנה לפיתוח תכניות נוספות.
  - חיסכון משאבים לארגון.

## סיכום

גורמים רבים ומגוונים משפיעים על הצלחת ההתנדבות, חלקם קשורים במתנדב עצמו וחלקם בארגון הקולט אותם. השקעת הארגון היא, ללא ספק, גורם המשפיע הן על איכות הפעולה ההתנדבותית והן על התמדת המתנדבים בפעילותם ושביעות רצונם. ארגונים המבקשים להפיק את המרב מהפוטנציאל הטמון בפעילות התנדבותית צריכים לפתח מגוון תוכניות התנדבות, כך שלרוב הפונים להתנדבות תהיה אפשרות להשתלב בפעילות המתאימה לצרכיו ולמניעיו של כל אחד ובו-זמנית תורמת לארגון בהשגת יעדיו. התוכנית של מתנדבים כמדריכי סיורים אפשרה לנו לפתח מענה לצורך ארגוני, כמו גם להרחיב את סוגי התפקידים המוצעים למתנדבים. תהליך הפיתוח הצריך תכנון וחשיבה מדויקים ותהליך היישום חייב אותנו להתמודד עם אתגרים וסוגיות שעלו במהלכו. ביצוע משובים כחלק מובנה מהפעילות סייע בידינו לשדרג את התוכנית ולפתחה. פיתוח תוכניות המופעלות על ידי מתנדבים והפעלתן מהווים נכס ארגוני התורם ליעילות ולאפקטיביות הארגון וחשוב להשקיע בהם משאבים מתאימים התומכים בהצלחתם.

## נספח 1: טופס משוב אישי של מתנדב

מדריכים יקרים,

לאחר שעברנו כמה חודשי התנסות שלכם ושלנו בהדרכת הסיורים רצינו לקבל מכם משוב על מחשבותיכם, תחושותיכם והערותיכם לגבי הסיורים שאתם מדריכים. נודה לכם אם תוכלו למלא את דף המשוב לאחר כל סיור שתדריכו, כך נוכל ללמוד כיצד לשפר ובאילו תחומים יש להתמקד בהכשרה בהמשך.

את המשובים אנא העבירו אלינו.

שם המדריך/ה: \_\_\_\_\_ תאריך הסיור: \_\_\_\_\_ משך זמן הסיור: \_\_\_\_\_

מי היו המודרכים: \_\_\_\_\_ מה היה גודל הקבוצה: \_\_\_\_\_

אנא סמן/י עד כמה המשפטים הבאים נכונים לגבי תחושותיך על הסיור שהדרכת:

כלל לא נכון										
נכון מאוד										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	הרגשתי בטוח/ה בעצמי במהלך הסיור
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ידעתי להשיב על שאלות שעלו מהקבוצה
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	ההכשרה שקיבלתי סייעה לי בהדרכת הסיור
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	הרגשתי שהצלחתי להעביר למודרכים את החזון הייחודי של הארגון
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	נהיית ממהדרכה הערות:

האם נתקלת בקשיים הבאים במהלך ההדרכה:

1. קשיים טכניים (כגון מחשב, זמינות חדרים, מסגרות לא פעילות וכדומה):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. היעדר שיתוף פעולה מצד גורמים בארגון:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. במהלך הסיור נשאלו שאלות שלא היה לך עליהן מענה: כן, פרט/י:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

הערות נוספות:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

תודה רבה

## נספח 2: הגדרות תפקידים

### תפקידי רכז מתנדבים

- ייזום התוכנית.
- גיוס הסכמה של הארגון.
- גיוס שותפים במחלקות הבית להכשרת המתנדבים.
- תכנון ההכשרה.
- גיוס מתנדבים לפרויקט.
- ריכוז ההכשרה.
- ריכוז ההתנסות הראשונה של המתנדבים.
- הכנת תיק מתנדב.
- הכנת כלים להערכה יחד עם יחידת המחקר.
- תכנון וביצוע מפגשים חודשיים.
- יצירת אמון של עובדי הארגון במתנדבים לסיורים.
- תכנון ומעקב אחר תצפיות של המתנדבים ביחידות הבית השונות כדי להעמיק את הידע שלהם.
- שיחות אישיות עם המתנדבים לקבלת משוב ולפתרון בעיות.
- מינוי רכז של המיזם מקרב המתנדבים והדרכה של הרכז.
- אחריות על תגמולים ייחודיים למתנדבים על ידי הארגון, כמו מתנות בחגים או הזמנת מתנדבים לימי עיון לעובדים או לאירוע פתיחת שנה ולאירועים בחגים.

### תפקידי רכז הסיורים

- קבלת הודעה על סיור.
- מציאת מתנדבים מתאימים לסיורים.
- אסוף מידע על הקבוצה המסיירת והעברת המידע למסיירים.
- ביצוע סיורים כאחד ממתנדבי הסיורים.
- אחריות לביצוע המשובים.
- מיפוי מספר הסיורים המתבצעים בשנה.
- העלאת סוגיות בעייתיות במיזם בפני רכזת ההתנדבות.

### תפקידי מדריכי הסיורים

- היערכות לסיור על ידי למידה מי הקבוצה שאותה הם מדריכים ומהם האילוצים והשינויים שעלולים לחול ביום הסיור.
- בדיקה, לפני הסיור, שכל האמצעים הטכנולוגיים עובדים: סרט, מצגת וכדומה.
- המתנה להגעת המבקרים בכניסה לבית איזי שפירא.
- ביצוע הסיור.
- מילוי דף משוב.
- עדכון רכז התוכנית על אודות קשיים ובעיות שחלו בעת ההכנה או בעת הסיור עצמו, כולל שאלות שעלו על ידי המבקרים שלמנחה הסיור לא הייתה עליהן תשובה מדויקת.

### נספח 3: טופס לריאיון אישי של המועמדים

תאריך \_\_\_\_\_

#### פרטים אישיים

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
מייל: \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_  
השכלה: \_\_\_\_\_

#### שפות

עברית	דיבור: כן/לא	קריאה: כן/לא	כתיבה: כן/לא
אנגלית	דיבור: כן/לא	קריאה: כן/לא	כתיבה: כן/לא
ערבית	דיבור: כן/לא	קריאה: כן/לא	כתיבה: כן/לא
שפות נוספות:	דיבור: כן/לא	קריאה: כן/לא	כתיבה: כן/לא

#### ניסיון בעולם התעסוקה (תפקיד ומקום העבודה):

תפקיד אחרון: \_\_\_\_\_  
תפקידים קודמים: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### ניסיון קודם בהתנדבות ובתחום מוגבלויות:

בבית איזי שפירא \_\_\_\_\_  
במקומות אחרים \_\_\_\_\_  
האם בעבודתך או במקומות ההתנדבות התנסית בהרצאה מול קהל (ספר על שני ניסיונות לפחות): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

האם אתה מכיר אנשים עם מוגבלות (סוג הקשר, מה הידע שלך בתחום): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ימים ושעות בשבוע שבהם אתה מוכן לפנות זמן להתנדבות בהדרכת סיורים (נא לסמן V

בימים ובשעות המתאימות לך):

ראשון שני שלישי רביעי חמישי שישי

בוקר

ערב

התרשמות המראיין

\_\_\_\_\_