

קולות מן השדה –
עבודת התנדבות בעמותת סל"ע
עם עולים חדשים נפגעי אירועי טרור

אלכס אלטשולר

אלכס אלטשולר הוא סטודנט לתואר שני, מגמה קהילתית בבית הספר לעבודה סוציאלית הפקולטה ללימודי רווחה ובריאות, אוניברסיטת חיפה.

הכותב מבקש להודות לגב' רות בר-און, מנכ"ל סל"ע, ולכל צוות סל"ע על הסיוע באיסוף החומר.

תקציר

עמותת סלי"ע (מרכז סיוע לעולה במשבר), הפועלת על בסיס התנדבותי, מסייעת לעולים מכל ארצות תבל, אשר נקלעו למצבי משבר. מאמר זה מציג את המאפיינים ואת מודל העבודה של העמותה, תוך התייחסות לתוכניות הסיוע ודרכי העבודה הייחודיות שלה. בשנים האחרונות ליווי נפגעי הפיגועים תופס מקום משמעותי בפעילותו של הארגון. המאמר עוסק גם בחוויה האישית של ליווי פצועים משני פיגועי טרור, במסגרת ההתנדבות בסלי"ע. תהליך ההתנדבות נבחן באופן אישי ורטרוספקטיבי. הדוגמאות המוצגות במאמר מתארות את כלל המרכיבים בתהליך ההתנדבות.

Abstract

SELAH (Israel Crisis Management Center) is a non-profit organization, on a voluntary basis, aimed at helping new comers to Israel from all over the world, who face crisis situations. This article presents the characteristics and the work-model of SELAH. It describes the organization's plans and intervention methods. Recently, intensive work is done helping victims of terrorist attacks. The article deals with the personal experience of the writer, who was engaged in the process of helping victims of two terrorist attacks in Israel 2004. The writer, who is a volunteer of SELAH during the last seven years, analyses the ongoing process of helping in a retrospective way. Examples that describe the volunteer work are presented.

הקדמה

הגירה ומשבר

בספרות המקצועית שוררת הסכמה רחבה על כך שהגירה כרוכה במצבים של דחק או משבר, וזאת בשל השינויים שחווים המהגרים בכל מישורי החיים - הפיזי, החברתי והתרבותי (מושקוביץ, 1996; Furnham & Bochner, 1986; Adler, 1975). שובל (Shuval, 1993) מפרטת את היבטי השינוי המרכזיים המלווים את תהליך העלייה וההסתגלות לארץ החדשה. ההיבט הפיזי של השינוי מתייחס לשינוי באקלים, באורח החיים, בהרגלי האכילה ועוד. ההיבט החברתי של השינוי מתייחס להתנתקות ממערכות היחסים והקשרים החברתיים בארץ המוצא ולצורך בהקמת מערכת חברתית חדשה. ההיבט התרבותי של השינוי כולל את הצורך ללמוד את הנורמות והערכים החדשים, תוך היווצרות דילמות באשר להתייחסות לערכי חברת המוצא במקרים של סתירה שבין ה"חדש" ל"ישן".

רבים מהעולים יש מערכות תמיכה מועטות על רקע ניתוקם מארץ המוצא ו"שבירת" מעגל החיים המוכר. הדבר בא לידי ביטוי בקשיי שפה, תחושות של "תלישות" ודיסאוריינטציה, ולעיתים גם בהעדר מקורות תמיכה זמינים מצד המשפחה המורחבת והחברים (Pardess, 2005).

אך טבעי הוא שמציאות זו מקשה עוד יותר על התמודדותם במצבי משבר או אסון. זאת משום שמשאבי ההתמודדות שלהם הינם "מדולדלים" יותר בעת הצורך להתמודד עם משבר נוסף בשל ההשקעה הרבה במגוון המשימות הקשורות להסתגלות לארץ החדשה והקשיים המתלווים לכך (Hobfoll, 2001). כאשר נדרשים הפרט והמשפחה להתמודד עם מחלה כרונית של אחד מבני-המשפחה, נוסף על ההתמודדות עם חבלי ההגירה, רמות הדחק והמתח עולות באופן משמעותי – דבר הבא לידי ביטוי במגוון היבטי התפקוד. מצב זה מעלה אפשרות של התרחשותו, חלילה, של אובדן נוסף – זה של בן-המשפחה, פרט לאובדן הארץ והתרבות ממנה הגיעו (Ben-David & Gilbar, 1997). נטען כי חולים במחלת הסרטן אשר מתמודדים עם גורם דחק נוסף כהגירה מאופיינים בפגיעות (vulnerability) רבה יותר וכתוצאה מכך מפתחים רמות גבוהות מאוד של מצוקה פסיכולוגית (Baider, Kaufman, Ever-Hadani & Kaplan De-Nour, 1996).

במסגרת הניסיונות להתמודד עם עומס ועוצמת השינויים, נוטים העולים לחפש קשר עם בני קהילתם. קשר כזה מסייע להם "לשקם" את עצמם, להיזכר בזהות שאיתה הגיעו לישראל ואף לחזק את הערכתם העצמית. יחסים אלה מסייעים לעולים להתמודד עם תחושות הגעגועים, האובדן והכעס (מירסקי ופראוור, 1992). חשיבותו של קיום הקשר דווקא עם בן הקהילה בעת

מצוקה נחקרה גם בהקשר המקצועי-טיפולי. נמצא כי מטפלים המגיעים מקבוצה אתנית מסוימת נתפסים כמבינים יותר ומסוגלים יותר לעבוד בצורה רגשית-תרבות. לעיתים קרובות יעדיפו המטופלים מטפלים המגיעים מרקע אתני כמו שלהם (Constantine, 2001).

התמיכה החברתית היא בעלת משמעות מיוחדת כשמדובר באסונות שנגרמו בידי אדם, דוגמת פיגועי טרור. נוכחותם של המתנדבים דווקא במצבים אלו מסייעת לשמר את האמונה באנושיות, ב"טוב" הקיים בעולם למרות האסון - אמונה שנפגעת במידה רבה מאוד אחרי אסון מסוג זה. יש לזכור כי במידה מסוימת נוכחותם ארוכת הטווח של המתנדבים מעבירה גם מסר של זיכרון והכרה מצד החברה ביחס לכאב ולאובדן שהפרט חווה (Pardess, 2005).

פגיעותם הרבה של העולים נוכח מצבי משבר ואסון מנחה את סל"ע, מאז הקמתה, להתמקד במתן סיוע והושטת יד דווקא לקבוצה זו. כדי להתגבר על מחסומים בין-תרבותיים נעשה מאמץ ניכר לגיוס מתנדבים-עולים.

תיאור המאפיינים של עמותת סל"ע

סל"ע (מרכז סיוע לעולה במשבר – עמותה רשומה) היא גוף התנדבותי הפועל למען עולים חדשים מכל קצות תבל, אשר נקלעו למצב משברי. מטרות העמותה הן בין השאר ייזום, תכנון, ביצוע פעולות והפעלת השפעה ציבורית לשם סיוע בקליטת העולים בישראל. כ-90% מתקציב הארגון מבוסס על תרומות (סל"ע, 2005א).

סל"ע הוקמה בשנת 1993. מאז היווסדה העניקה העמותה סיוע ליותר מ-11 אלף עולים. בשנת 2004 היא טיפלה בפונים מ-101 יישובים ברחבי הארץ וסיפקה תמיכה כספית ישירה ל-989 משפחות, בסך של 2,615,000 שקל (סל"ע, 2005ב).

פעילות העמותה מתבצעת על ידי 600 מתנדבים, הפרושים בכל הארץ. מחקרים רבים מתייחסים ליתרונות שבהשתתפות המתנדבים בפעילות העמותה. דריהם ויורק (2002) מציינים כי המתנדבים מעלים את כמות כוח האדם בארגון, משמשים חוליה מקשרת בין הממסד לקהילה וכן עשויים לצמצם את תחושת הניכור של הפרט כלפי הממסד ולתרום למתן שירות אנושי יותר. כמו כן הם טוענים כי לעיתים למתנדבים קל יותר ליצור יחסים בין-אישיים עם הלקוחות הודות לכך שהם מקיימים קשר פחות פורמלי ויותר סימטרי, בהשוואה לזה המקצועי (דריהם ויורק, 2002).

המתנדבים מגיעים לסל"ע מכל שכבות האוכלוסייה - ילידי הארץ ועולים מארצות שונות; מקבוצות גיל שונות - החל ב-20 וכלה ב-80 ומעלה; אמידים יותר ואמידים פחות; ואף אנשים שהחליטו לעזור לאחרים בהתנדבות לאחר שהם עצמם קיבלו סיוע מסל"ע בהתמודדות עם קשייהם. הימצאותם של המתנדבים מאוכלוסיות אלו מקלה במידה רבה על התקשורת הבין-

אישית, מגבירה לעיתים את מידת יעילותם של הפתרונות המסופקים וכן מעלה הסיכוי למוכנותם הבסיסית של האנשים השרויים במשבר לקבל סיוע. המתנדבים מגיעים אל המשפחות בצוות או בנפרד, תלוי בסוג הסיוע, במצבה של המשפחה ובצרכיה וכן ביכולת המתנדבים.

המתנדבים עוברים הכשרה, הכוללת מפגשים עם אנשי מקצוע, סדנאות חווייתיות והדרכה שוטפת. הכשרות ומפגשים אלו נמשכים כל תקופת ההתנדבות. הם מספקים משוב למתנדבים, מסייעים להם להתמודד עם התחושות הקשות ומעלים את רמת הביטחון ביחס לפעולות הנעשות על ידם (Pardess, 2005). תהליך ההכשרה מתבסס על כישוריהם ה"טבעיים" של המתנדבים, דוגמת יכולת ההקשבה, השיפוט ההגיוני, ניסיון החיים והמשאבים הפנימיים. נושאי ההכשרה העיקריים הם פיתוח מיומנויות תקשורת בין-אישית, מתן כלים להתערבות במצבי משבר, העלאת מודעות לתגובה העצמית לטראומה ולאובדן וכן הדגשת חשיבותה של רגישות בין-תרבותית (Pardess, 2005).

אחד המאפיינים של צוות המתנדבים בסל"ע הוא מידת ההתמדה הרבה שהם מגלים לאורך שנים. בספרות ניתן למצוא הסברים מגוונים לתופעה זו. דריהם ויורק (2002) טוענים כי ההסבר העיקרי למסירות ולהתמדה של המתנדבים הוא מידת השקעתו של הארגון בהם. מושג ההשקעה כולל בתוכו את ההכנה, ההדרכה, ההתייחסות אל המתנדבים והתגמול הרוחני והחומרי. ניתן לומר כי בסל"ע מושקעים מאמצים רבים בשמירת הקשר עם המתנדבים, מתן משוב וכן תגמולים בדמות הערכה וסמינרי ההכשרה. גורם נוסף שיכול להסביר את מסירותם והתמדתם של המתנדבים הוא מידת העצמאות שבה הם זוכים. ככל שזו רבה יותר, כך גדלה מידת ההשקעה של המתנדב בפעילותו (דריהם ויורק, 2002; Bettencourt, Dillman & Wollman, 1996). במסגרת פעילותו בסל"ע ניתנת למתנדב מידה רבה של עצמאות ומעורבות בתהליכי קבלת החלטות. הדבר נובע הן ממאפייני העבודה, המגלמים בתוכם מידה רבה של פרישה וביזור, והן ממרכיב אידיאולוגי של מתן אמון במתנדבים.

דרכי העבודה של עמותת סל"ע

סל"ע מסייעת לקבוצות מגוונות של עולים החווים משבר (סל"ע, 2005א), ובהן ניתן למצוא:

- נפגעי פיגועי טרור ובני משפחותיהם.
- הורים ששכלו את ילדיהם במהלך השירות הצבאי או בנסיבות אחרות.
- קורבנות אלימות במשפחה.

- ילדים שהתייתמו מהוריהם וגדלים אצל סבים וסבתות, אחים בוגרים או אצל קרובי משפחה אחרים, או צעירים נעדרי תמיכה משפחתית בשל מות הוריהם.
- נפגעי תאונות עבודה, תאונות דרכים או אנשים החווים מצבי משבר אחרים.
- אנשים אשר חלו במחלה קשה.

פעילות סלי"ע באה לידי ביטוי במגוון של תוכניות סיוע. התוכניות המרכזיות הן כדלקמן:

- **סמינרים להגברת יכולת ההתמודדות, הניתנים לקבוצות ספציפיות, ובהם סמינר התמודדות להורים שכולים, סמינר התמודדות לנפגעי טראומה ופציעה, סמינר לאחים בוגרים המתמודדים עם גידול אחים צעירים שהתייתמו, סמינר סבא-סבתא למתמודדים עם הורות לנכדים יתומים, וסלעי"ת - תכנית מיוחדת לילדים ונוער ממשפחות שחוו פציעה, טראומה ושכול.** סמינרים אלו מתקיימים בבתי ההארה השונים ומציעים פעילות חווייתית וסדנאות, תוך מתן דגש על תמיכה הדדית בקרב חברי הקבוצה. הסמינרים נבנו על ידי אנשי המקצוע של סלי"ע, אשר התמחו בעבודה עם נפגעים. יש לציין כי הסמינרים והתוכניות הייחודיים של סלי"ע עוררו עניין גם בקרב גופים בינלאומיים, העוסקים בנושאים דומים.
 - **ליווי בשעת משבר.** הליווי הוא רב-תחומי ונמשך בכל תהליך השיקום. מתנדבי סלי"ע מגיעים לבתי העלמין, לבתי החולים ולבתי הנפגעים, ונמצאים עימם בכל מקום ושלב שבו הם זקוקים לכך. המתנדבים עוסקים במתן תמיכה נפשית ובעזרה בפעילויות היום יום, תוך הושטת יד הן לפרט שנפגע והן לבני משפחתו. נוסף על כך סלי"ע מעניקה סיוע כספי למימון טיפולים אשר אינם נכללים בסל הבריאות, ומסייעת גם במימון הוצאות כלכליות נוספות, אשר מתלוות למצב המשברי. סיוע נוסף שמוענק הוא בתיווך מול מוסדות שונים וקיצור הליכים ביורוקרטיים. יש לציין כי מלבד סיועם של המתנדבים, במקרים מסוימים סלי"ע מממנת טיפול נפשי לזקוקים לכך.
- פונים הזקוקים לסיוע בתחום הבריאות (נפגעי טרור וחולים במחלות קשות) מהווים אחוז ניכר מכלל מטופלי הארגון. במרוצת שנת 2004 417 משפחות קיבלו סיוע כספי ישיר על רקע בעיה הקשורה למצב בריאותו של אחד מבני המשפחה. מהן 111 משפחות קיבלו עזרה על רקע מחלה אונקולוגית. הקף התמיכה הכלכלית הישירה לכלל הפונים עקב בעיות בריאותיות הסתכם ב- 1,008,000 שקל (סלי"ע, 2005ב).

סיוע לעולים נפגעי טרור, פצועים וחולים במחלות קשות

מתנדבי סל"ע מגיעים אל נפגעי טרור, נפגעי תאונות או חולים במחלות קשות מיד עם קבלת הפנייה. לרוב, קורם הקשר עור וגידים כבר במהלך האשפוז. רוב הפניות אל סל"ע נעשות דרך עובדים סוציאליים או גורמי טיפול אחרים המכירים את הארגון. כמו כן, לא פעם מגיעים מתנדבי סל"ע ל"זירת האירוע" עוד טרם הגעתן של פניות רשמיות מצד גורמי הממסד. לעיתים הדבר קורה בעקבות ידיעות המתפרסמות באמצעי התקשורת.

ראייה בין-תחומית זו של סל"ע והניסיון לספק לפונים סיוע מקיף ככל שניתן באים לידי ביטוי גם בקשריהם של המתנדבים עם גורמי הממסד השונים, העוסקים בטיפול וסיוע למשפחות. לרוב, קשרי העבודה בין מתנדבי סל"ע לגורמי טיפול אחרים הם טובים ומתקיימת חלוקת עבודה. המתנדבים מנסים לאתר את אותם התחומים וה"צמתים" שבהם עליהם להשלים את הסיוע הניתן על ידי גורמי הטיפול הרשמיים. ניתן לומר כי אנשי המקצוע במרכזים הרפואיים ומתנדבי סל"ע יוצרים סוג של צוותים בין-מקצועיים אד-הוק. צוותים אלה אינם מתאפיינים בכל המרכיבים של צוותים בין-מקצועיים "קלאסיים", הכוללים אינטראקציה רצופה והמשכית, אחריות משותפת להשגת מטרות משותפות, תפקידים מוגדרים וזהות צוותית (פרוינד ודרך-זהבי, 2005). אולם במהלך האשפוז מתקיימות דינמיקה של אחריות משותפת, חלוקה והגדרת התפקידים. כל אחד מן השותפים מביא עימו ידע אחר - צוות בית החולים מתמחה באבחון הרפואי והסוציאלי, בעוד מתנדבי סל"ע מביאים עימם ניסיון בליווי של עולים במצבי משבר, היכרות עם המערכות השונות, וכנגזרת מאופי פעילותם הם מכירים לעיתים טוב יותר את הפרט ואת משפחתו. כך עשוי להתקבל אבחון מקיף ושלם יותר. לרוב, קשר זה - בין המתנדבים לבין אנשי המקצוע בבתי החולים - לא נמשך לאחר האשפוז, שכן מטרות ההתערבות של המתנדבים מתמקדות בפונה, ובאופן טבעי לאחר עזיבתו את בית החולים, המוקד עובר אל בניית השותפויות עם הגורמים המטפלים בפונה בקהילה. חשוב לציין כי לעיתים צוותי המרכזים הרפואיים מעודדים את הקשר בין המתנדבים למטופלים, מתוך הנחה כי הדבר יכול להקל על השהות של האחרונים בבית החולים. אך אין זו תמיד המציאות, וישנם מקרים של מתח וקונפליקט בין המתנדבים לאנשי המקצוע - מה שבהכרח פוגע בטיב המענה שניתן היה לספק למטופל.

המתנדבים משתדלים לאתר את צורכי הפונה ולסייע לו מבחינה חומרית ומבחינה בין-אישית ורגשית. מענה חומרי הוא למשל מימון נסיעותיהם של בני משפחה למרכז הרפואי וקניית אבזרים נחוצים, או סיוע כספי חד פעמי לשם התמודדות עם הצרכים הרבים שנצרכו בעקבות האסון.

התמיכה הרגשית יכולה להינתן הן על ידי שהייה ממושכת, ולעיתים יומיומית, של המתנדבים בבית החולים והן על ידי גיוס חברים ברשתות החברתיות וסביבתו הקרובה של הפונה. יש לזכור כי מצב של מחלה או פגיעה הוא מצב מטלטל ביותר עבור כל אדם, וכשמתווספת לכך שליטה מועטה בשפה העברית אזי גוברת החרדה עוד יותר. על כן, לעיתים משמשים מתנדבי סל"ע בתפקידי תרגום ותיווך בין המטופל לבין הצוות הרפואי. הדבר מקנה תחושת ביטחון למטופלים ומקל על עבודתו של הצוות.

פעילותם של מתנדבי סל"ע היא בעלת חשיבות רבה גם בשלב סיום האשפוז והמעבר לקהילה. המתנדבים מסייעים למשפחתו של המטופל ולגורמי התמיכה בסביבתו "להכין את השטח" לקראת חזרתו לקהילה. עבודה זו, בדומה לשאר פעילותם של המתנדבים, נעשית תוך רגישות מרבית לקצב, לצרכים ולרצונות של הפונים. נעשים כל הניסיונות שלא לפגוע בהחלטותיהם האישיות של הפונים - על פי המוטו של "להציע, אך בשום אופן לא לכפות". לרוב זוכה מעורבותם של המתנדבים בהכנת "תהליך הקליטה" לקראת חזרתו של המטופל לקהילה בעידוד מצד הצוות הרפואי. זאת מתוך הבנה כי מעורבות מסוג זה עשויה לאפשר "נחיתה" רכה יותר ולמנוע המשך האשפוז מעבר לזמן הנחוץ מהבחינה הרפואית. בשלב זה מתקיים שיתוף פעולה מוגבר עם כלל הצוות של המרכזים הרפואיים, ובייחוד עם העובדים הסוציאליים, תוך התייעצות וחשיבה משותפת.

חשוב להדגיש כי לאחר חזרתו של הפונה לקהילה, הקשר עם סל"ע לא ניתק. הסיוע לפונים וליוויים מתאפשר לאורך שנים, כל עוד הפרט והמשפחה זקוקים לכך. הקו המנחה העומד מאחורי גישה זו הוא שעצם הידיעה של הפרט כי הוא "איננו לבדו בעולם" וכי יש לו "משענת" שעליה יוכל להסתמך בעת הצורך, מגדיל מאוד את סיכויו להתמודד עם הקשיים הרבים המלווים את חייו וכן משפר את תחושת רווחתו הנפשית. לא תמיד מנצל הפונה את אפשרות הפנייה אל המתנדב לאורך זמן, אך לפי עדויות של פונים, עצם הידיעה כי האפשרות קיימת היא בעלת תרומה חשובה.

התנסות כמתנדב בעמותת סל"ע

פרק זה הוא מרתק ועם זאת קשה ביותר לכתובה עבורי. ניתן לספר ולחלוק המון. לבטח רק חלק מן הדברים מעניינים את הקוראים.

בחלק זה ברצוני להציג בפני הקוראים זווית אישית על תהליך העבודה של המתנדב ולגעת, ולו במעט, ברגשות המתעוררים בעקבותיו. בחרתי לעשות זאת באמצעות דוגמאות של ליווי נפגעי שני

פיגועי טרור - האחד הוא פיגוע שהתרחש בבאר שבע באוגוסט 2004, והשני התרחש בסיני באוקטובר 2004.

משפחת א' - אוגוסט 2004

כשבוע לאחר הפיגוע בבאר שבע ביקרתי בבית החולים את משפחתו של א'. פגשתי הורים מבולבלים, שאינם מבינים מה קרה, מנסים נואשות להמשיך ב"שגרה", לדאוג לכל צרכיו של בנם הפצוע, ונראה כי בעוד רגע הם, חלילה, יקרו. לרשותי עומדים ימים ספורים, טרם תחילתו של שירות מילואים ארוך. המחשבה הראשונה שעוברת בראשי היא כי צריך לעשות "הכל", אחר כך זה מצטמצם ל"הרבה", ובאיזשהו שלב מגיע להערכה ריאלית של "משהו". מתנדבי סל"ע דוברי עברית, שניסו ליצור קשר עם המשפחה מספר פעמים, נתקלו בסירוב מנומס אך נחרץ. ואז אני "צולל אל תוך המים". אני ניגש יחד עם המתנדבת שהם כבר מכירים ופונה אל ההורים ברוסית, "שלום, שמי אלכס". משהו קורה שם, סוג של בלבול, האבא לא ציפה שמה"ממסד" (כפי שהוא תופס זאת) יפנו אליו בשפתו. מתחילה שיחה ארוכה - על סל"ע, על הפיגוע הנורא ועל הפגיעה של הבן, על קשייהם הרבים מנשוא כעת, הן הנפשיים והן התפקודיים. אני מנסה פשוט להיות איתו, להקשיב לסיפור, להתחבר לקושי ולבלבול, ובמקביל לחשוב במה אוכל לסייע. אני מצויד בצ'ק של 2000 שקל - סיוע מהתורמים הנדיבים של סל"ע. פעמים אחדות הם כבר סירבו לקבלו - "כי בטוח יש שם תכסיס כלשהו. אין ארוחות חינם". במהלך השיחה אבי המשפחה מסכים לקחת את הצ'ק, מתחיל לרשום את פרטיו על טופס קבלת הצ'ק, ואז מסתכל עליי שוב - "תגיד אלכס, אתה הרי אדם משלנו, אני יכול לסמוך עליך - באמת אין פה שום הונאה? לא עובדים עליי?". לאחר סדרה נוספת של הסברים הוא חותם.

אני ניגש לנער הפצוע - תלמיד תיכון, בחור גבוה. מדבר בקושי. אנחנו מתחילים היכרות, והנה מגיעים חבריו לכיתה. יפה לראות זאת. מאוד. הזמן רץ. עומדים לשחרר את הנער מבית החולים בקרוב מאוד וצריך לדאוג להמשך טיפולים בקהילה, צריך למלא טפסים של ביטוח לאומי. צריך, צריך... האבא ואני נוסעים לקופת החולים. מגיעים כמה רגעים לפני הסגירה. מזל. האב מדבר עברית בקושי. אחרי השיחה עם כל הגורמים הרלוונטיים, אנו מתיישבים על הספסל. הוא מתחיל לרשום, מה לעשות ומתי, לאן לנסוע. ואז הוא עוצר אותי - "אתה יודע, סוף סוף הדברים מתחילים להסתדר אצלי בראש... סוף סוף אני מבין איפה אני נמצא... אתה יודע, לא הייתי מסתדר לבד". אנחנו ממשיכים. נוסעים לבית המרקחת לקחת תרופות לבן, ואז נוסעים לביתם. יש שם ערימת טפסים. הוא אומר לי: "אין לי מושג מה אני עושה עם זה. מאיזה צד מסתכלים על זה". טופס אחר טופס, הערפל מתחיל להתפור. במשך כל

היום אנחנו מדברים המון - על הכל, על החיים, על הפיגוע, על עצמנו. יש תחושה שאנו כבר מכירים לעומק אחד את השני.

חוזרים לבית החולים, רוצים לשחרר את הבן הפצוע כבר היום. האב מאוד כועס. "מה הם זורקים אותו ככה?". בין לבין מגיעים כל מיני עסקנים ופוליטיקאים. מחייכים, מקשיבים ומביאים מתנות סמליות. להפתעתי, זה עושה טוב למשפחת אי' ולמשפחות אחרות המלוות את יקיריהם במחלקה. המבקרים מפזרים הבטחות, המשפחות מאמינות. לרגע נוצר אפיק חדש של תקווה. אנחנו הולכים לדבר עם הרופא. שומעים הסבר כי המשך השהות של הבן בבית החולים אינו לטובתו. האב מתחיל להשתכנע. אנחנו משוחחים שוב על הנושא. הוא מחליט להסכים. אני עוזר להם להתארגן לשחרור. חושך, אנחנו מתפזרים - הם נוסעים לביתם וגם אני חוזר לביתי. קובעים להיפגש מחר בבוקר.

הבוקר של היום שאחרי. אני מרגיש שעבר המון זמן. ובכלל נראה כאילו אנחנו מכירים מימים ימימה. זאת ממש תחושה חזקה ואמיתית. נפגשים בקופת חולים. "אתה יודע, היום השינה שלנו הייתה בסדר". החיוך מתחיל אט-אט לבצבץ על פניהם של בני המשפחה. אני עובר איתם את כל התחנות בתהליך הטיפולי בקופת חולים. הם יצטרכו לעבור את אותו המסלול כל יום, לפחות חודש. זה מאוד קשה, פשוט לא להאמין. אנחנו נפרדים לעת עתה. מחר אני יוצא למילואים. כל הרגשות מתערבבים. אני חש סיפוק (על כך ש"משהו" קרה, הדברים מתחילים להסתדר, יש תקווה), אני מרגיש שהתחברתי למשפחה - לכל אחד מהם בדרך אחרת. יש גם תחושות קשות - סביב מצבו של הנער, התופת שהוא עבר וגם סביב הפרידה (לפחות זמנית). גם להם הפרידה קשה. מאוד. אנחנו עומדים ארוכות. אני מפציר בהם שיתקשרו - גם "סתם" ובעיקר כשיש קושי, כשיצטרכו עצה, כשמשהו לא יהיה ברור. "תשאירו הודעה אם אני לא זמין, אתם יודעים איך זה במילואים, אני אוכל לענות רק בערב". אנחנו נפרדים. אני יוצא למילואים בתחושות מעורבות. שמח ועצוב. לפחות עשיתי משהו, עכשיו המצב אצלם קצת יותר יציב משהיה. אני מנסה לנחם את עצמי. זוהי המציאות הישראלית - היא בלתי אפשרית והיא שלנו.

ב' – אוקטובר 2004

"חזרתי" אל אותו המרכז הרפואי מספר ימים לאחר שסיימתי את שירות המילואים. אל סל"ע הגיעה פנייה מטעם קונסוליית רוסיה בישראל לסייע לתיירים הרוסיים שנפגעו בפיגוע התופת בסיני באוקטובר 2004 ושוכנו בבתי החולים בישראל. אחת הנפגעות היא ב'. סטודנטית, שהגיעה לעבוד לפרנסתה בבית המלון המצרי לעת חופשה. אני מגיע בבוקר. ב' עומדת להשתחרר כבר היום.

הטיסה הראשונה לרוסיה רק מחר. כבר יש עניין לטפל בו. אנחנו מתחילים בהיכרות. ב' מספרת לי על עצמה ועל שאירע. גם אני מספר פרטים על עצמי. לוח זמני הטיפולים שלה מאוד צפוף. שיחותינו נקטעות כל הזמן.

והנה בעיה חדשה - מקום העבודה שלה לא העביר את התשלום בעבור האשפוז. אני יורד למטה לקומת המשרדים. תהליך הבירור מתחיל כמובן מכוס קפה. אני מתחיל לספר על סלי'ע ועל המצב שבו נמצאת ב'. אני מוצא שפה משותפת עם הפקיד הרלוונטי. הוא לא שמע על סלי'ע, זה מאוד מעניין אותו. אני מציע לקשר אותו עם רכזת המתנדבים, הוא מסכים. יש לנו מתנדב פוטנציאלי. בסופו של דבר גם עניין התשלום נפתר - פשוט הצליחו לאתר את האדם המתאים (כל כך פשוט וכל כך מסובך, ודאי כאשר נפגעת ואין מי שסייע בידך). אני עולה חזרה למחלקה. הטיפולים בעיצומם ומודיעים לי שיש עוד. סוף סוף מתקשר אליי סגן הקונסול הרוסי. אני מעדכן אותו על אודות מצבה של ב' ואנו מתחילים לדבר על ההתארגנות לקראת מחר. אנחנו קובעים להמשיך ולהיות בקשר. ואכן, דיברנו לפחות אחת לשעה. הקונסוליה מנסה ליצור קשר עם המשפחה. מודיעים לה שהבת חוזרת מחר.

בינתיים אני מנסה לארגן לבי' מכתב שחרור ברוסית. בלי זה המשך הטיפול ברוסיה יהיה מורכב. מתברר שזה בהחלט אפשרי. רופא דובר רוסית מסכים לעשות זאת בחדווה. אני מקבל הודעה מהמשרד הראשי של סלי'ע כי שורייך חדר בבית מלון עבור ב'. אני מודיע לה על כך ואין גבול לשמחתה. מאוחר בערב אנו מגיעים לבית המלון. אחרי מעט תלאות ביורוקרטיות מסדרים לה חדר מרווח ונעים. צריך עוד להספיק לקנות תרופות בבית המרקחת, היא מחליטה להצטרף אליי, רוצה לראות את העיר. בדרך חזרה אנו אוכלים גלידה. יש מן תחושה של משהו סוריאליסטי - פיגוע, פציעה, אזרחית מחו"ל, סלי'ע, גלידה, ערב נעים, שיחות על החיים, הפרידה הצפויה מחר. לא ניתן להבין זאת בעזרת ההיגיון, אלו הם החיים כפי שהם.

בבוקר למחרת אנו שוב נפגשים. סידורים אחרונים לפני עזיבה. יוצא לנו קצת לדבר. שיחות פילוסופיות. היא מודה לי על העזרה ואני מאוד שמח שיכולתי לעזור. מגיע סגן הקונסול, הוא פותח בשורת תודות: לעם בישראל, לסלי'ע, לי. פתאום, אני מבין כמה מעט (טוב, יחסית) נדרש לעיתים כדי לחזק הקשר בין עמים, כדי ליצור אווירה אחרת.

אנחנו נפרדים בחמימות. הפרידה מבי' קשה. אנחנו מחליפים כתובות של דואר אלקטרוני. יש בינינו חליפת מכתבים. חמה, מיוחדת. היא מתקדמת בתהליך השיקום.

בחזרה לאוקטובר 2004. בעוד שלושה ימים מתחילה שנת הלימודים, השגרה חוזרת. תם עוד פרק של פעילות בסל"ע. אינך יודע מתי והיכן "תיקרא לדגל" שוב. חוויית ההתנדבות בתחום זה היא מיוחדת, קשה ולעיתים סוערת. קשה למצוא מילים מתאימות שיתארו אותה במדויק. מה שנכון לבטח הוא שהיא מלווה אותך תקופה ארוכה בהמשך – בחשיבה, ברגש, בתחושה. היא מאפשרת לך לנגוע בדברים האמיתיים של החיים. קשים, אך אמיתיים. באמת.

סיכום

כפי שהקורא ודאי הבחין, חיבור זה איננו חיבור אקדמי טיפוסי. הרגשתי כי ערכו המוסף בכך שהוא משתף בתהליכים הרגשיים העוברים על מתנדב מעמותת סל"ע, שהינה מרכזית בתרומתה למשפחות עולים אשר חוו אסון או משבר ולנפגעי טרור בפרט.

ביבליוגרפיה

דריהם, ר. ויורק, א. (2002). גורמים המשפיעים על מסירותם של מתנדבים. *חברה ורווחה*. כ"ב (3), 360-345.

מירסקי, י. ופראוור, ל. (1992). *לעלות כמתבגר להתבגר כעולה - נוער עולה מברית המועצות לשעבר בישראל*. ירושלים: הוצאת אלכ"א ומכון ון ליר.

מושקוביץ, נ. (1996). *מגורים רב-דוריים של עולים חדשים מבריה"מ לשעבר בישראל: השפעת איכות היחסים הבין דוריים והתפקוד המשפחתי על הסתגלות*. עבודת מ"א. בית הספר לעבודה סוציאלית. אוניברסיטת חיפה.

סל"ע – מרכז סיוע לעולה במשבר (2005). *סלע להיאחז בו – עלון מידע*.

סל"ע - מרכז סיוע לעולה במשבר (2005). *דוח סטטיסטי (מסמך פנימי)*.

פרוינד, ע. ודרך-זהבי, ע. (2005). *אפקטיביות הצוות הבין-מקצועי: מיתוס או מציאות?*

השפעת גורמים ארגוניים (הבניית תפקיד) ואישיים (מחויבות לארגון ומחויבות למקצוע) על עבודה בצוותים בין-מקצועיים במערכת הבריאות בקהילה. *ביטחון סוציאלי*, 68, 70-101.

Adler, P. S. (1975). The transitional experience: An alternative view of culture shock.

Journal of Humanistic Psychology, 15, 13-18.

- Baider, L. , Kaufman, B. , Ever-Hadani, P. & Kaplan De-Nour, A. (1996). Coping with additional stresses: comparative study of healthy and cancer patient new immigrants. *Social Science & Medicine*, 42(7), 1077-1084.
- Ben-David, A. & Gilbar, O. (1997). Family, migration, and psychosocial adjustment to illness. *Social Work in Health Care* 26(2), 53-67.
- Bettencourt, A., Dillmann, G., & Wollman, N. (1996). The intragroup case dynamics of maintaining a successful grassroots organization: A case study. *Journal of Social Issues*. 52(1), 169-186.
- Constantine, M. G. (2001). Predictors of observer rating of multicultural counseling competence in Black, Latino, and White American trainees. *Journal of Counseling Psychology*, 48, 456–462.
- Furnham, A. & Bochner, S. (1986). *Culture shock: Psychological reactions to unfamiliar environments*. London: Methuen.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. Lead article. *Applied Psychology*, 50, 337-370.
- Pardess, E. (2005). Training and mobilizing volunteers for emergency response and long-term support. In Danieli, Y., Brom, D. & Sills, J. (Eds.), *The trauma of terrorism – sharing knowledge and shared care* (pp. 609-619). New – York: The Haworth Press.
- Shuval, J. (1993). Migration and stress. In: Goldberg, L. & Breznitz, S. (Eds.). *Handbook of stress* (2nd ed.) (pp. 641 – 658). New - York: The Free Press.