

## איך להמשיך את התמיכה במי שנזקק באמצעות התנדבות וירטואלית? שאלות ותשובות עם ענת סיגמן, מנהלת אחריות חברתית, בנק דיסקונט

ארגונים רבים מתמודדים כעת עם מצב בו מרבית העובדים בבית, כאשר המלצות משרד הבריאות הן להימנע ככל הניתן מיציאה החוצה. לצד זאת, מוחרף מצבם של אנשים המרותקים לביתם על רקע מחלות, גיל וסיבות נוספות אשר, אם בימים שבשגרה זוכים לביקורי בית, הרי שכעת הדבר מורכב עד לא אפשרי.

ארגונים חברתיים ועסקיים מחפשים כעת דרכים לתת מענה לסיטואציה הזו. מקרה מבחן שעובד כעת בצורה מוצלחת הוא פרויקט שמפעיל **בנק דיסקונט** יחד עם **האגודה לקידום החינוך בת"א יפו** במסגרת פרויקט **"מזדקנים בכבוד"**.

**המהלך הוא של התנדבות וירטואלית, או מדויק יותר טלפונית - מהו הפרויקט, בכמה מתנדבים מדובר, מה הם עושים?**

מדובר בהתנדבות טלפונית. עשרות עובדי הבנק יוצרים קשר טלפוני עם קשישים, אחת למספר ימים לדרוש בשלומם, להפיג במעט את הבדידות והפחד ולבדוק צרכיהם בתקופה זו. בתום השיחה העובדים ממלאים שאלון קצר המועבר לעמותה.

**איך נוצר המהלך הזה? האם קיים שיתוף פעולה מתמשך עם מהאגודה לקידום החינוך ופרויקט מזדקנים בכבוד?**

לבנק דיסקונט קשר ארוך שנים עם העמותה לקידום החינוך בת"א יפו. עובדי הבנק מתנדבים במגוון פעילויות בעמותה: במועדוניות לילדים בסיכון, בקרב ניצולי שואה, באריות מזון ועוד. מיד עם התפרצות הקורונה וההגבלות המחמירות, פנינו לעמותה והצענו לחבור טלפונית לפרויקט "מזדקנים בכבוד" ולסייע בשמירה על קשר עם הקשישים. תוך פחות משעה קיבלנו רשימה של כ-300 קשישים, חלקם דוברי רוסית, ויצאנו לדרך.

**כיצד מגיבים לכך הקשישים אליהם מתקשרים? כיצד עובדי הבנק שפניתם אליהם הגיבו? מה התגובות של המתנדבים בפועל?**

תגובות הקשישים אליהם מתקשרים מתנדבי הבנק מרגשות ומחממות לב, במיוחד בתקופה הנוכחית. כולם מגיבים בשמחה על כך שמישהו יוצר קשר עימם, מעלים שאלות מטרידות בזמן זה וחלקם פשוט נהנים לקיים שיחה על עצמם ועל המצב. תגובות כגון: "אני כ"כ שמח שהתקשרת..."; "תבורך על מה שאתה עושה..."; "או" "תתקשרי שוב?..."; מרגשות וממלאות את ליבם של עובדי הבנק המתנדבים.

**האם עלו סוגיות לוגיסטיות כלשהן שצריך להתייחס אליהן בהפעלת המהלך?**

מראש הוגדרו מול העמותה הסוגיות שעשויות לעלות בהפעלת המהלך, ובהתאם ניתנו הנחיות ברורות לעובדים המתנדבים בתיאום מלא עם העמותה. לדוגמא: הוכן שאלון מובנה אותו ממלא המתנדב במהלך השיחה הטלפונית והובהר כי חשוב מאוד להסביר לקשיש/ה כי המסרים יועברו לצוות העמותה אשר ינסו לתת את המענה הנדרש.

**האם ניתן להמשיך את המהלך או שמדובר בטלפון חד פעמי?**

מדובר בשיחת טלפון אחת למס' ימים, בהתאם לקשר שנוצר ורצון הקשישים.

**האם יש תובנות שניתן להציע לארגונים אחרים שרוצים לפתח התנדבויות דומות?**

ככל שחולפים הימים, משבר הקורונה הולך ומעמיק. כולנו חווים את הקושי הכללי ואת ההשלכות ומבינים שישנן אוכלוסיות שחייבים לסייע להן בזמן הזה. התובנה העיקרית היא ששיחה אחת עם עמותה רלבנטית פתחה צוהר מידי למהלך כל כך נחוץ, מהלך פשוט לביצוע ויחד עם זאת כל כך ממלא גם את הקשישים ולא פחות גם את המתנדבים.

**תודה לענת סיגמן. מוזמנים לשתף אותנו בסיפורי מקרה אשר יסייעו להגיב בצורה האפקטיבית ביותר בימים אלה.**

צוות מעלה.

