



כל מה שצריך לדעת  
על התנדבות בהלל



דבר יו"ר הוועד המנהל	3
פתיחה ורקע	4
הלל מבנה ארגוני	6
זכויות וחובות המתנדבים	8
כרופיל המתנדבים בהלל	9
תהליך קבלת המתנדבים להלל	10
התמקצעות ושימור מתנדבים	12
פרידה ממתנדבים	12
מסלולי ההתנדבות	13
פירוט המסלולים	13
תפקידי הוועדות	15
תפקידי ההתנדבות	17

# דבר יו"ר הוועד המנהל

מתנדבים ומתנדבות יקרים ויקרות,

חוברת זו שנכתבה יחד אתכם, מוצגת לפניכם בהתרגשות ובשמחה. כמי שמכיר אתגרי הפעלת מתנדבים, אני סבור ובטוח שביסוס תורת הפעלת מתנדבים בהלל ושימוש בכלים מקצועיים הינם הכרחיים ומשמעותיים להמשך דרכה של העמותה.

נפלה בחלקי הזכות לעמוד בראש הוועד המנהל. ובמסגרת האחריות אותה אני חש כלפי הארגון, אני חשוף לא פעם לשעות הרבות אותן אתם משקיעים בארגון. בין אם זה בתפקידי ריכוז ובין אם בתפקידי שטח. אני ער לאתגרים ולרגעי הסיפוק אותם אתם חשים. מודע לצורך בדרכי פעולה מקצועיים, ברורים ונגישים יותר.

החיבור בין כל חברות וחברי הצוות, בהתנדבות ובשכר, חשוב ביותר להגשמת החזון של הלל- מתן השירות הטוב ביותר ליוצאות וליוצאים בשאלה. נדרשה מאיתנו עבודה מאומצת על מנת להגיע למקום בו אנו נמצאים היום.

אני משוכנע כי העבודה הרבה שהשקעתם ביחד עם הצוות למען היוצאים, על מנת לכתוב את "תורת הלל" תסייע לנו להמשיך ולשגשג ותאפשר לאלפי יוצאים בשאלה נוספים אשר יצטרפו להלל בשנים הקרובות, להיעזר בשירותי העמותה וביחד לצאת לעתיד טוב ויציב יותר.

מאחל לנו המשך הצלחה ושגשוג,

**אריה רוגל**

יו"ר הוועד המנהל

## פתיחה ורקע



עמותת הלל נוסדה בשנת 1991 ונוהלה במשך שנים ארוכות ע"י מתנדבים. בשנת 2011 החל תהליך של כניסת עובדים בשכר לעמותה. שינוי זה דרש מאיתנו חשיבה מחודשת על אופן הפעלת המתנדבים, מיסוד וביסוס הקשר בין הצוות השכיר למתנדב כמו גם פיתוח מתודות מקצועיות בכל הקשור לניהול והפעלת מתנדבים. תהליך זה התקיים במקביל לשינוי מגמות עולמיות בכל הקשור לניהול מתנדבים וההבנה כי תחום זה נמדד בכלים מקצועיים בכל הקשור למדידה והערכה, כתיבת תכניות עבודה והוצאתם אל הפועל ויצירת מערך תגמול והערכה למתנדבים.

בשנת 2019, הובלנו תהליך עומק בעמותה, תוך התמקדות בשלושה ערוצים מרכזיים:

- שירותי העמותה ליוצאים בשאלה - הנגשת המענים והתאמתם לצרכים ולארגונים איתם מתמודדים היוצאים תוך הבנת השינויים המתחוללים בחברה הישראלית בכלל ומאפייני דור ה Z בפרט.
- הפעלת מתנדבים - הגדרות תפקידי ההתנדבות, מטרותיה והיקף הפעילות הנדרשת, כמו גם שמירה על ה well being של המתנדב ויצירת קרקע פורייה לעבודה משמעותית ומיטיבה.
- מדידה והערכה - כארגון אשר שואף למצוינות ושיפור מתמיד, יש הכרח בהפעלת מערכת אשר תאפשר מדידה והערכה של טיב השירות ומידת האפקטיביות. כלי זה הוא קריטי להמשך דרכנו המקצועית ולמימוש חזון העמותה.

חוברת זו מציגה באופן תמציתי את התחומים בהם עסקנו ומתארת בנקודות מרכזיות את המסקנות והפעולות שראינו לנכון לבצע. כמו כן, חשיפת התוצרים משקפת תהליך עומק אשר בוצע ביחד עם למעלה ממאה מתנדבים, אנשי צוות ויוצאים במשך כשנה שלמה.

במקביל לחוברת זו, נכתבו נהלי עבודה, תפקיד ועדות והגדרות תפקידים, אשר מופיעים במערכת הנהלים של העמותה והם פתוחים לקריאה.

אי אפשר להתעלם ממשבר הקורונה שפקד אותנו ב-2020. העבודה מרחוק שנכפתה עלינו אמנם הביאה לשינויים מסויימים בדרכי הפעולה של העמותה ובמבנה הארגוני. העקרונות במסמך זה ויישומן במהלך משבר הקורונה היו מן הגורמים המרכזיים לתפקוד המוצלח והמרשים של כולנו בתקופה זו.

אנחנו מאחלים לכולנו המשך עבודה משמעותית ופוריה.

**אירית צביאלי אפרת**

סמנכ"ל

**יאיר הס**

מנכ"ל

# זכויות וחובות המתנדבים

\*זכויות וחובות המתנדב מבוסס על אמנת ההתנדבות, המועצה הלאומית להתנדבות

## זכויות

- להשפיע, להיות שותפים ובעלי דעה. המתנדבים והמתנדבות אינם רק "עובדים בחינם".
- להצטרף כחבר/ת עמותה, בהתאם לתקנון העמותה.
- לקבל תפקיד אשר תואם את הכישורים והרצון האישי, בהתאם לצורכי העמותה.
- לקבל מידע ורקע על עמותת ה.ל.ל כדי להבין לעומק את ההתנדבות.
- לקבל הכשרה, ליווי והדרכה בנוגע לביצוע התפקיד.
- לשנות תפקיד ולקבל מגוון אופציות והתנסויות.
- להביע את עצמם, להעלות דעה או ביקורת ולהציע הצעות שנראות רלוונטיות.
- לקבל הכרת תודה וביטויי הערכה מהעמותה.

## חובות

- להיות נאמנים ונאמנות למהות העמותה ולקדם אותה בעבודת ההתנדבות.
- לשמור על כבוד העמותה ולא להיות בניגוד אינטרסים.
- לשמור על קניין העמותה (רוחני וגם פיזי).
- לבצע את התפקיד שמוטל עליו/ה במצוינות, תוך דבקות ואמונה במטרה, לתעד את ולדווח על פעילות ההתנדבות לממונים, בהתאם לנהלי העמותה.
- להתמקצע וללמוד יותר אודות התפקיד שיש לבצע.
- לכבד את היוצאים בשאלה, לנהוג כלפיהם במסירות, סבלנות, סובלנות וללא אפליה על אף רקע.
- לשתף פעולה עם מתנדבים אחרים ואנשי הצוות ולייצר מרחב עבודה נעים לכולם.
- לשתף את העמותה בדברים חריגים שמתרחשים במהלך ההתנדבות, להיות עם יד על הדופק ולהבין את מורכבות האוכלוסייה שאיתה עובדים בעמותה.
- לשאול שאלות ולא לפעול על דעת עצמו או עצמה, במידה שדרך הפעולה אינה ברורה.

# פרופיל המתנדבים בהלל



התנדבות בהלל טומנת בחובה סיפוק והנאה לצד אתגרים לא פשוטים וחשיפה לעולמם העמוק והמורכב של היוצאים בשאלה, הנמצאים בשלבים שונים של השתלבות בחברה הישראלית.

תפקידם של המתנדבים נחלק לתפקידי ריכוז וסיוע אישי באמצעותם מאפשרים ליוצאים בשאלה לצמצם פערים בשלושה תחומים מרכזיים:

- חברה ותרבות
  - פרט
  - השכלה ותעסוקה
- בחירת המתנדבים נעשית תוך הבנה כי על מנת לסייע ליוצאים בשאלה בצורה המיטבית, אנו שמים דגש על שני תחומים מרכזיים:
- יכולת הכלה, הקשבה, היעדר שיפוטיות, התמדה וסובלנות וסבלנות.
  - חיבור למטרות העמותה ולערכיה, יכולת לספק תמיכה ולסייע מתוך מקום של פתיחות וסובלנות בכל הנוגע לעולם החרדי תוך כיבוד השונות בין אנשים.

## מאפייני ההתנדבות

- יצירת קשר אישי עם היוצאים על מנת לעזור להם במסעם האישי, דרך מפגש עצמו או דרך הפנייה למענה המתאים בהלל. כמו כן, להיות ערים למצוקות וקשיים העולים מהיוצאים במהלך הקשר עימם.
- יצירת הזדמנות עבור היוצא להיכרות עם העולם החילוני דרך מפגש אישי
- מתן תמיכה וכלים עבור היוצאים וצורכיהם לשילוב מיטבי בעולם החילוני.
- מחויבות לביצוע התפקיד ההתנדבותי בצורה המיטבית הנדרשת לפי ההגדרה של התפקיד בו בחר, תוך התחייבות להשתתף בתוכניות ההכשרה וההדרכה של הארגון, ברמה האישית והצוותית.

# תהליך קבלת המתנדבים להלל

## תהליך הקבלה

- 1 שלב מילוי טפסי התנדבות / ראיון טלפוני / ראיון אישי
- 2 שלב קורס הכשרה בסיסי / התנסות בפעילויות העמותה.
- 3 שלב שיבוץ לתחומי ההתנדבות השונים בעמותה / הכשרת המשך
- 4 שלב יציאה לדרך

## הרציונל

תהליך קבלת המתנדבים להלל הינו תחת אחריות ראש תחום התנדבות בסניף.

אחת לתקופה מקיים ראש התחום מיפוי צרכים העולים מהשטח ומתוך כך מגייס וממין את המועמדים הפוטנציאליים. תהליך זה נעשה בתיאום עם ראשי התחומים השונים ומנהל הסניף.

על מנת לקיים תהליך מיטבי, הוגדרו מראש לוחות זמנים בין שלב קבלת טופסי המועמדים ועד לשיבוצם בתפקיד. בנוסף לכך, הוגדרו נהלים באשר למתן תשובות שליליות למועמדים כמו גם מצבים בהם נוצרים עיכובים מסיבות כאלו ואחרות.

## מיון וגיוס

שלב זה נועד לאפשר לעמותה ולמתנדב להכיר אחד את השני ולבדוק את מידת ההתאמה לעמותה ולצרכיה. על מנת להתנדב בעמותה, על המועמד למלא טופס התנדבות אשר מופנה לראש תחום ההתנדבות. בסמוך לפתיחת הכשרת הבסיסי, ובהתאם לצורך, מתקיימת שיחת טלפון למועמד. לאחריה יוזמן המועמד לראיון אישי עם ראש תחום התנדבות ו/או אחד ממנחי הקורס.

## הכשרות בסיסי

הכשרת הבסיסי נועדה לאפשר למתנדבים החדשים היכרות עם עולם היציאה בשאלה ועמותת הלל תוך שימת דגש





על האתגרים והמענים העומדים לרשותם. במהלך הכשרה זו נחשפים המתנדבים לסיפורים אישיים, ידע תיאורטי וסימולציות. בנוסף לכך, פוגשים המתנדבים את הדמויות המרכזיות בסניף - עובדים ומתנדבים. במהלך הכשרת הבסיס, מתבקשים המתנדבים להגיע לפעילויות העמותה על מנת להכיר מקרוב את הנעשה בשטח ולחוש את האווירה.

#### משך ההכשרה:

3-4 מפגשים, משך כל מפגש כשלוש שעות.

#### הכשרות המשך

בשלב המיון הראשוני, מוגדר יחד עם המתנדב התחום בו ירצה להשתלב. בהתאם לכך, ממשיך המתנדב להכשרת ההמשך אשר תקנה לו כלים מותאמים לפעילות אותה יתבקש לבצע.

מתנדב אשר ירצה לעבור לתחום התנדבות נוסף, יידרש לעבור הכשרה מתאימה.

בסיום כל הכשרה, יקבל המתנדב "חוברת יציאה לדרך" שתכלול הסבר על התפקיד ומטרותיו, טיפים, "עשה ואל תעשה" ורשימת אנשי קשר רלוונטיים.

#### משך הכשרות ההמשך

3-4 מפגשים, משך כל מפגש כשלוש שעות.

#### הכשרות המשך הקיימות היום:

- "קו פתוח"-מענה טלפוני
- קבלת פנים
- ליווי מרחוק וליווי מקרוב

(העמותה תפתח הכשרות המשך נוספות בהתאם לצורך)

## הרציונל

שמירת הקשר השוטף עם המתנדבים, ע"י הכשרות מקצועיות (on the job training) ואירועים מיוחדים נועדו לאפשר למתנדבים להעשיר את ארגז הכלים המקצועי שלהם, לקיים שיח עמיתים שוטף, לעבד דילמות ולמצוא פתרונות רלוונטים לאתגרים העולים מהשטח. כמו כן, אנו מאמינים כי נוכחות במפגשי העשרה ומפגשים חברתיים, יסייעו להעמקת תחושת השייכות והמחויבות לעמותה.

בתחילת כל שנה קלנדרית, תפרסם העמותה לוח הכשרות ופעילויות שנתיות. לוח זה יאפשר למתנדבים לבחור את הפעילויות אשר רלוונטיות עבורם.

כל מתנדב מחוייב לקחת חלק בלפחות 4 מפגשים במהלך השנה, מתוכם לפחות 2 מפגשי סוכרויז'ן.

## התמקצעות ושימור מתנדבים



## הרציונל

מקצועיות הארגון נמדדת לא רק באופן בו הוא משמר ומכשיר את המתנדבים, אלא גם באופן בו הוא נפרד מהם. ישנן מספר אפשרויות לפרידה:

- פרידה שגרתית - פרידה עקב תחושת מיצוי של המתנדב או על רקע שינוי בנסיבות החיים שלו.
- פרידה עקב מחלוקת עם העמותה - כאשר מתנדב מחליט לעזוב מתוך תחושת כעס או כאשר ראש התחום הרלוונטי מעוניין להיפרד ממתנדב.
- פרידה מסניף עקב מעבר לסניף אחר.
- פרידה ממתנדב שהפסיק להתנדב בפועל והדבר התגלה באיחור.



עבור כל אחד מהתרחישים נכתבו נהלים מתאימים אותם ניתן לקרוא במערכת הנהלים של העמותה.

# מסלולי ההתנדבות



## הרציונל

הפעילות בהלל נוגעת כמעט בכל תחומי החיים. מפעילויות חברתיות רבות משתתפים ועד מפגשים "אחד על אחד" במגוון תחומים. היצע זה מאפשר להתנדב לנוע בין תפקידים שונים בתוך העמותה ובכך להאריך את משך הפעילות שלו כמו גם להעשיר אותה בתחומי עניין רבים. מתנדב יכול לבחור בין תפקידי שטח, תפקידי ניהול ועד יזמויות בתחומים שונים. לשם כך, בנינו להתנדבים מסלולי התנדבות אשר יאפשרו את התנועה בין תפקידים בצורה מקצועית וטובה.

# פירוט המסלולים



## ראש תחום

- תפקיד ראש התחום מתחלק לארבע משימות מרכזיות:
- חברות בפורום ראשי תחומים בסניף.
  - ניהול\* 4-5 רכזים.
  - ניתוח משובי הערכה, כתיבת מסקנות ועדכון הצוותים הרלוונטים.
  - ייזום השתלמויות והעשרות לרכזים בשיתוף מנהל הסניף ו/או ראש תחום התנדבות.

## רכז

- תפקיד הרכז מתחלק לחמש משימות מרכזיות:
- חברות בפורום רכזים בסניף.
  - ניהול\* ועדה בה חברים 4-5 מתנדבים
  - עדכון וכתיבה של נהלי עבודה רלוונטים לתחום.
  - ייזום השתלמויות והעשרות להתנדבים וחברי הוועדה בשיתוף ראש התחום ו/או ראש תחום התנדבות.
  - מעקב אחרי מילוי שאלוני מדידה והערכה.

\*ניהול - הכוונה לניהול מקצועי וחיבור חברי הוועדה/רכזים למטרות הארגון והחזון כמו גם לאנשי הקשר הרלוונטים ופתרון בעיות העולות מהשטח. כל זאת בשיתוף הממונה הישיר.

## חבר ועדה

תפקיד חבר הוועדה מתחלק לארבע משימות מרכזיות:

- הפניית יוצאים למתנדבים רלוונטים.
- שמירה על קשר רצוף עם 10-15 מתנדבי התחום ומענה לצרכים העולים מהשטח.
- מעקב אחר מילוי משובי מדידה והערכה (מתנדבים ויוצאים)
- איתור ומיפוי צרכים וייזום השתלמויות רלוונטיות ביחד עם שאר חברי הוועדה והרכז.

## מתנדב שטח

מתנדב שטח הוא איש הקשר אל מול היוצא בין אם בתפקיד של "אחד על אחד" ובין אם בתפקיד כללי (מועדון, טיולים וכדו')  
אופי ההתנדבות מותאם לתפקיד ההתנדבות העולה מן השטח.

## ייזום פרויקטים

עמותת הלל מעודדת מתנדבים ויוצאים להעלות יוזמות התנדבות חדשות, בין אם בתוך העמותה ובין אם מחוצה לה. מנהל הסניף/ראש תחום הינם אנשי הקשר אליהם ניתן לפנות על מנת להציע מיזמים.

**מתנדב בהלל מצופה להתנדב בין 6-8 שעות חודשיות.**

# תפקידי הוועדות



## הרציונל

כחלק מההבנה כי עמותת הלל עתידה לגדול בשנים הקרובות, והצפי כי היקף העבודה יעלה בצורה משמעותית, הגענו למסקנה כי על מנת לייעל את העבודה מחד ולהקל על העומס הצפוי להיות על המתנדבים מאידך, נכון יהיה לעבור מעבודת ריכוז של מתנדב יחיד לעבודה בשיטה של ועדות. בשלב הראשון יפעלו הוועדות הבאות:

- ועדת טיפול
- ועדת ליווי
- ועדת חיילים בודדים

\*ועדות נוספות יוקמו בהתאם לצרכים העולים מהשטח

## מבנה ועדה

- רכז
- 2-4 חברי ועדה (בהתאם לצורך ולתוכן)

## מטרות הוועדות

- מתן מענה מהיר ומדויק ככל הניתן לפניית היוצאים.
- היכרות מעמיקה עם המתנדבים הפועלים בשטח בתחום הרלוונטי.
- מעקב ובקרה אחרי פעילויות המתנדבים

# תפקידי ההתנדבות

בין הממונה הראשי ל"מתנדב השטח" קיים תפקיד ריכוז/  
ועדה אותו ממלא מתנדב. בכל בעיה או שאלה שיש  
למתנדב/ת, איש/ת הקשר הראשון/ה הוא הרכז/חבר ועדה

קבלת יוצאים

ממונה ראשי - ראש תחום קבלת יוצאים (תפקיד התנדבות)

תפקידים:

קו פתוח

אינטייק

וועדת קבלה

WELCOME

פירוט על כל אחד  
מהתפקידים ניתן לקרוא  
במערכת הנהלים  
של העמותה



חברה ותרבות

ממונה ראשי - ראש תחום חברה ותרבות

תפקידים:

מועדון חברתי

ארוחות שישי

טיולים

אירועי תרבות ומסיבות

יוזמות חברתיות

פרט

ממונה ראשי - ראש תחום פרט - עו"ס סניף

תפקידים:

טיפול רגשי

משפחות

פרט

ממונה ראשי - ראש תחום דיור וחיילים

תפקידים:

דירות

חיילים בודדים

השכלה וקריירה

ממונה ראשי - ראש תחום השכלה וקריירה

תפקידים:

מורים פרטיים

מלווי תעסוקה

כללי

ממונה ראשי - ראש תחום התנדבות

תפקידים:

ליווי מרחוק ומקרוב

ארזים

שימור וגיוס מתנדבים

יזמות מיוחדות

כללי

ממונה ראשי - סמנכ"ל

תפקידים:

ייעוץ כלכלי

ייעוץ משפטי

מלגות



האגודה ליוצאים לשאלה - ה.ל.ל (ע"ר)

## להתנדבות

**דברו איתנו**

[info@hillel.org.il](mailto:info@hillel.org.il) | 03-5101401

**ראו פרטים באתר הלל**

[www.hillel.org.il](http://www.hillel.org.il)