השירות לעבודה קהילתית
משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
תכנית גישורים
מוזאיקה
המרכז ליישוב סכסוכים בהסכמה
المركز لتسوية الخلافات
The Center for Conflict Resolution by Agreement
התאחדות מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה

מעגלון במרכזי גישור ודיאלוג בקהילה

מרכז גישור ודיאלוג בקהילה-

כשיר תרבותית

אמתנו לא כוח היתוך אלא פסיפס יפיפה של אנשים שונים,
אמונות שונות, העדפות שונות, תקוות שונות, חלומות שונים

(מיימי קרטר)

תוכן עניינים

2 מבוא

3 מיפוי ונתונים

4 הכשרות המוצעות למגשרים

5 הנגשה שפתית

6 מרחב פיזי

7 קשר עם קהילות והיכרות מאפיינים תרבותיים

8 תכנון, מעקב ומדידה

חוברת זו נכתבה על ידי: מיכל אורובנו, סופי ג'בלי, נועה שלו.

כתיבת חוברת זו התאפשרה בזכות תהליך חשיבה לגבי כשירות תרבותית במרכזי גישור ודיאלוג בקהילה. את התהליך הובילה סופי ג'בלי. לתהליך היו שותפים המרכז הבין-תרבותי לירושלים, עמותת מוזאיקה, השירות לעבודה קהילתית במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, התאחדות מרכזי הגישור והדיאלוג בקהילה, מנהלים ומגשרים מתנדבים.

תודה מיוחדת לאורנה שני, ד"ר רחלי אשוואל, רות נחנסון, אבי סנדר, עליזה סילוורה, ירון לוין, אירה וולוך, רנה לנדשטיין, מזל חדד, שרית גאסט, ג'וני אורבך, יעל שקד, בריאן דונר, אקרם סאקאללה, תייסיר מחמיד ובת-יה שרון על חלקם בחשיבה ובביצוע.

מרכזי גישור ודיאלוג בקהילה בישראל פועלים לקדם דיאלוג קהילתי, ישוב סכסוכים בדרכי שלום והטמעת שפה גישורית. בתוך כך, המרכזים פועלים מתוך תפיסה של מגוון והכלה, נגישות לכלל האוכלוסייה ומחויבות עמוקה לנתינת שירות מקצועי ורגיש לכל אדם. המונח 'כשירות תרבותית' מתייחס ליכולת של ארגון לתת שירות מותאם לאוכלוסיות המגיעות מתרבויות ומרקעים שונים, מתוך רגישות, מודעות והיכרות. **נושא זה חשוב במיוחד בחברה הישראלית, המכילה בתוכה גוונים רבים ותרבויות שונות. בהמשך הדרך יהיה מקום להרחיב על היבטים נוספים הנובעים מתפיסה רחבה של מגוון והכלה, כגון שירות המותאם לרב גילאיות, לאנשים עם צרכים מיוחדים ועוד.**

בעבודת מרכזי גישור ודיאלוג בקהילה אשר פועלים תחת רשויות מקומיות ופועלים כגופים ציבוריים, ישנה משמעות רבה לכשירות התרבותית, אשר תבוא לידי ביטוי בכלל היבטי עבודת המרכז: בהיבטים טכניים ובהיבטים תודעתיים. דוגמאות לכך נוכל לראות בשילוט ופרסום מותאם, צוות מגשרים רב תרבותי, התאמת הליכי הגישור, חידוד המודעות למגוון וכן, הכלה ורב תרבותיות בקרב צוות המרכז.

להלן מספר קטגוריות להכוונה בהפיכת מרכז גישור ודיאלוג בקהילה לכשיר תרבותית. כל מרכז יוכל להעמיק ולהרחיב בסעיפים הרלוונטיים על פי צרכיו המשתנים. התאמת מרכז לעקרונות הכשירות התרבותית אינו מהלך חד-פעמי אלא תהליך מתמשך, דינאמי ומתפתח[1].

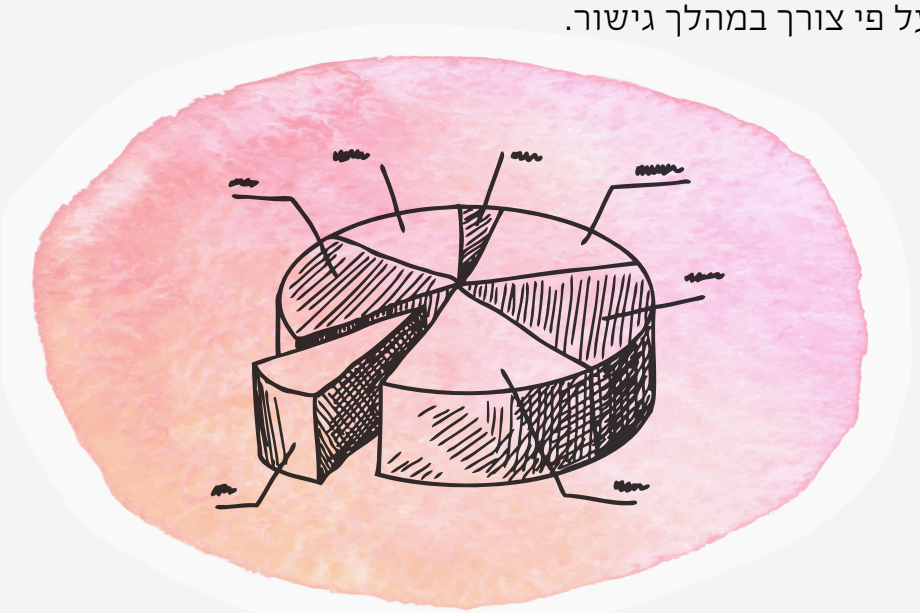
---

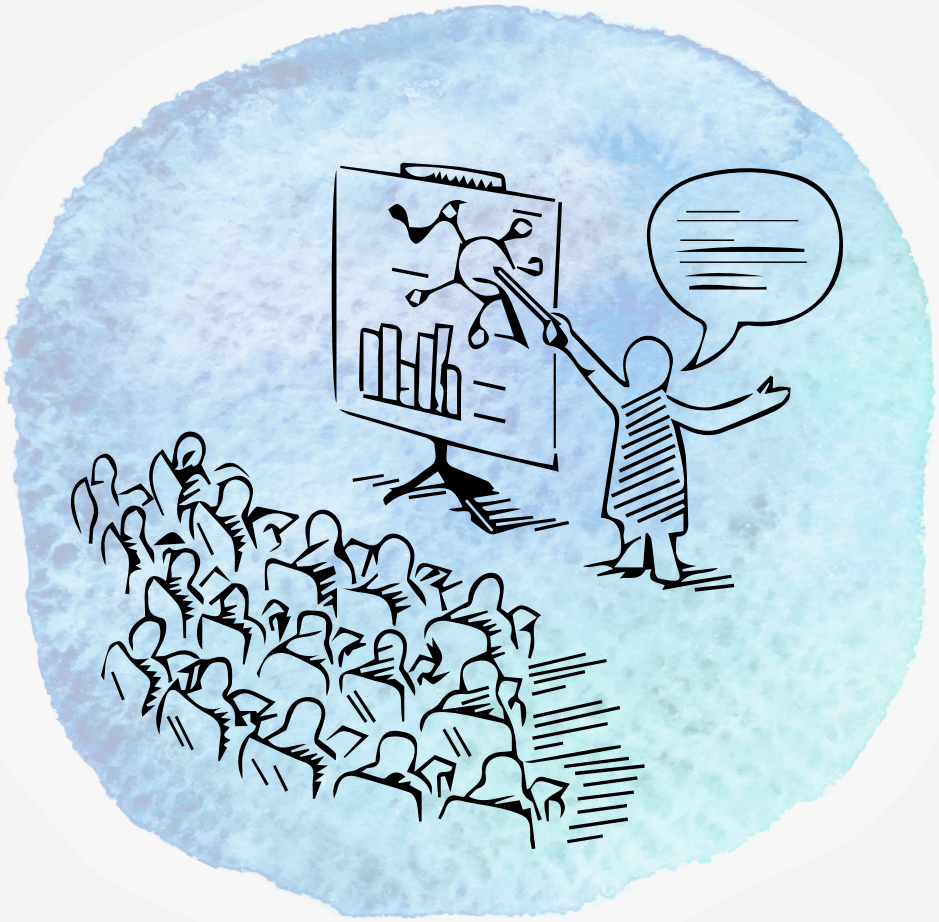
[2] להרחבה עיינו במאמר כשירות תרבותית בעבודה קהילתית, אגמון-שניר חגי ושמר ארנה, השירות לעבודה קהילתית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2016, תל-אביב.

מיפוי ונתונים

הכירו את האוכלוסייה ברשות ואת המענים הקיימים. בתוך כך,

- **גבשו סטטיסטיקה של התפלגות האוכלוסייה** ברשות המקומית, בדגש על חלוקה לקהילות, שפות ותרבויות.
- ערכו מיפוי של הצרכים המגוונים של האוכלוסיות השונות בהקשר של יישוב סכסוכים.
- מפו את הדרכים הקיימות ליישוב סכסוכים בקרב אוכלוסיות שונות.
- אספו נתונים סטטיסטיים אודות **צריכת שירותים** במרכז הגישור על פי התפלגות האוכלוסייה.
- **גבשו מאגר מגשרים דוברי שפות שונות** במרכז גישור ודיאלוג בקהילה.
- **גבשו מאגר פעילים או מנהיגי קהילות** שונות מהרשות המקומית לצורך סיוע במקרי קונפליקט שונים.
- גבשו מאגר פעילים או מתנדבים אשר עשויים להוות תומכים או מלווים על פי צורך במהלך גישור.



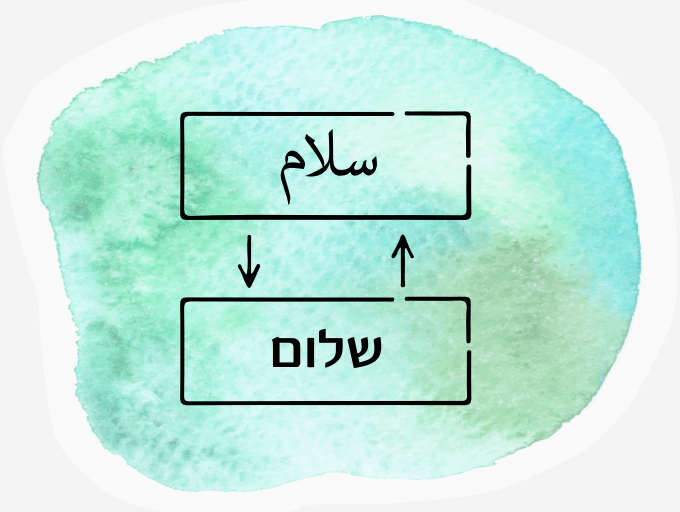


הכשרות המוצעות למגשרים

- השתתפות בהכשרות למנהלי מרכזים ולאנשי צוות.
- הכשרה אחת לשנה לפחות למגשרים המתנדבים בנושאים של מגוון, הכלה וכשירות תרבותית.
- קורס למגשרים **בנושא כשירות תרבותית: היבטים ארגוניים, פרקטיים ותודעתיים**.
- על פי הצורך, ניתן לקיים קורסי גישור ייעודיים בכדי להרחיב את מאגר המגשרים דוברי השפות.

הנגשה שפתית - אפשרו מענה בשפות שונות

- **גבשו רשימת מלווים מתרגמים** בעלי יכולת לתרגם בגישור על פי צורך. על המתרגם להיות מוסכם על שני הצדדים, ניטרלי, בעל היכרות עם מונחים בסיסיים בגישור ומודעות לסודיות ולחיסיון החלים עליו.
- **ערכו הכשרה מקצועית לתרגום בגישור עבור המלווים המתרגמים.**
- **הכירו את רשימת מגשרים דוברי שפות שונות** במרכזי גישור ודיאלוג בקהילה ברחבי הארץ.
- **עשו שימוש במילון המושגים** מעולם הגישור, המתורגם לשפות שונות, לשימוש מבצע האינטייק והמגשרים.
- **הציעו מידע אודות מרכז הגישור והדיאלוג בקהילה המופיע בשילוט, באתר, בעמוד פייסבוק, בפליירים ובדרכי פרסום נוספות,** מתורגם לשפות הרלוונטיות **ובעברית פשוטה**.
- פרסמו במדיה על פי חוק המוגבלויות.
- **הציעו טפסי הסכם כניסה לגישור** מתורגמים לשפות הרלוונטיות.
- **שלחו מידע מראש** במטרה לסייע למשתתפים להתכונן לפגישה. המידע ישלח לקראת פגישות עם שותפים ולקראת הליכי גישור.
- שימו לב: הנגשה לשונית מתייחסת גם לקצב דיבור, שפה ברורה וסבלנות למקרים בהם הצד השני אינו דובר עברית או מתקשה להבין.



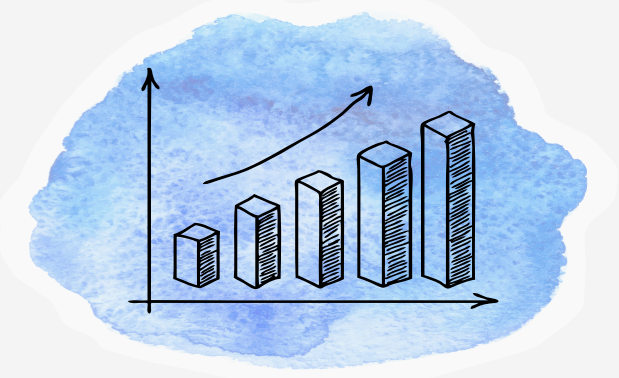
מרחב פיזי

- **הציגו לוח שנה עם החגים והמועדים של כלל האוכלוסיות בישראל.**
- **גישור מקוון:** בעת ביצוע גישורים באופן מקוון, וודאו מראש כי לפונים יש גישה מתאימה. דאגו במיוחד לאוכלוסיות אשר פחות נגישות לאינטרנט או מחוסרי מקום מתאים לשהות בו במהלך גישור. ראו הרחבה על נושא גישור מקוון ואינטייק לגישור מקוון בחוברת זו.
- **נגישות פיזית:** הנגישו את המרכז לאנשים עם מוגבלויות שונות, מבחינת יכולת הגעה למקום והתנהלות בתוכו. **פירוט בנפרד.**
- **מיקום הליך הגישור:** מתוך חשיבה על התאמה תרבותית, עשוי להיות צורך לשנות את מיקום הגישור. שיקולים אפשריים: קרבה פיזית לצדדים, מבנה אשר מקובל על הצדדים, שמירה על סודיות ועוד.
- **דאגו ליצור מרחב הוגן, צרו מרחב בו תרבויות שונות יוכלו לקבל את השירות בצורה הוגנת כמו קבוצת הרוב.** בחנו את האופן בו תרבויות שונות חוות מרחב כמקום חם ומסביר פנים. חשבו על נורמות תרבותיות הנוגעות לסידור המרחב, ממשק בין אישי (נגיעה, מבט בעיניים), עמידה או ישיבה בעת כניסה לחדר, קוד לבוש וכדומה.

צרו קשר עם קהילות ותרבויות והיכרות מאפיינים תרבותיים

- וודאו היכרות עם מנהיגים ופעילים בקהילות שונות ברשות המקומית, לצורך שיתוף פעולה וסיוע בהליכי דיאלוג וגישור.
- **וודאו היכרות עם לוח שנה הכולל את כל החגים הנחגגים בישראל** (חילוניים, לאומיים, יהודים, נוצרים, אתיופים, מוסלמים, דרוזים, צ'רקסים וכו'). לוח לדוגמא.
- **וודאו היכרות עם מנהגים שונים בקרב תרבויות שונות של מגשרים ומגושרים**. כדאי להכיר את אגרות מידע לארגונים מגוונים על חגים ומועדים של המרכז הבין-תרבותי בירושלים.
- לקראת החגים השונים, שלחו איחולים למגשרים מהקהילה הרלוונטית באמצעות מייל או הודעה בקבוצת הווטצאפ של המגשרים. ניתן להרחיב לימים בינלאומיים שונים נוספים, כגון ימים המוקדשים לאנשים עם מוגבלויות שונות, יום השכן וכיו"ב.
- במפגש מגשרים ניתן לציין חגים שמתקרבים. שימו לב לרגישויות תרבותיות אשר עשויות להיות סביב מפגשים אלו [2].
- במפגשי מגשרים ומפגשי תושבים ניתן להקדיש זמן להיכרות אישית ותרבותית של המשתתפים, על מנת לייצר סביבה שיתופית, נוחה ובטוחה.
- **וודאו היכרות** עם האופן בו אוכלוסיות שונות מעבירות מידע בתוכן והתאמת הפרסום לכך (דפי פייסבוק של קבוצות שונות, דפוס, דיגיטל, רדיו, חוברות, פשקווילים, אתרי אינטרנט רלוונטיים ועוד).
- במסגרת מעבר לפלטפורמת הפרסום, הכירו רגישויות הנוגעות לתוכן ולאיורים. אוכלוסיות שונות מתייחסות באופן שונה ללבוש, למבנה המשפחה, לשימוש במדיה, לאוכלוסייה מבוגרת וכדומה. הכירו רגישויות אלו והתייעצו עם פעילים בקהילות שונות לגבי הפרסום.

[2] דוגמא והעמקה ראו במאמר לומדים כשירות תרבותית: היערכות ודילמות בשירות כשיר תרבות בלוד

תכנון, מעקב ומדידה של הכשירות התרבותית במרכז

- נציג מטעם המרכז ייקח חלק ב**פורום ארצי** בנושא כשירות תרבותית במרכזי גישור ודיאלוג בקהילה. הפורום ייפגש אחת לרבעון לקדם את התחום ברמה הארצית והמקומית.
- נציג **יוביל את תחום הכשירות התרבותית במרכז** ויהיה אחראי על תכנון, ביצוע ומעקב.
- צוות מגשרים ופעילים יפגשו אחת לשנה לדון בנושא, לצורך תכנון ולמעקב אחר היבטים חשובים:
  - אלמנטים פיזיים נוספים אשר צריך להתאים,
  - הגדרת יעדים סביב גיוס מגשרים ומגושרים מקהילות שונות.
  - חשיבה כיצד להגיע לקהילות נוספות ולהתחבר אליהן.
  - הגדרת המשך למידה והעשרה עבור המגשרים בנושא מגוון, הכלה וכשירות תרבותית.
- בסיום הליכי גישור ודיאלוג, בסקר שביעות רצון לפונים ולמגושרים, הכניסו שאלות המתייחסות לתחושה במהלך הגישור, כגון: עד כמה חשו כי התקבלו בברכה? האם מסיבה כלשהי לא חשו בנוח במהלך הגישור? שאלות כגון אלו ישקפו את מידת התאמת הליך הגישור לקהילות שונות.
- שמרו נתונים ובדקו אותם אחת לתקופה על מנת להעריך את רמת הכשירות התרבותית של המרכז בכלל, ואת הסטטיסטיקה של צריכת השירותים במרכז הגישור והדיאלוג בקהילה על ידי קהילות שונות, בפרט.