

בס"ד

תרגיל מספר 1 : הכרת השירות וסביבתו

האגודה הישראלית למען

יהודי אתיופיה



אגודה ישראלית למען יהודי אתיופיה
ISRAEL ASSOCIATION FOR ETHIOPIAN JEWS
ትግል ስርዓተ-הא.א. א.י.י. (30.12.08)

מרצה: גב' עדי אזוב-אמון

מגישה: יסמין ויינגרטן (קורט) 037986601

תאריך הגשה: ג' טבת (30.12.08)

האוניברסיטה העברית בירושלים

בית הספר לעבודה סוציאלית ורווחה חברתית ע"ש פאול ברוואלד

כתובת המשרד ומיקומו

האגודה הישראלית למען יהודי אתיופיה	
רח' פייר קניג 28, קומה 5, אזור תעשייה תלפיות, ירושלים, 93469	
טל: 02 6789673	פקס: 02 6790412
דוא"ל: info@iaej.co.il	
אתר האגודה: http://www.iaej.co.il	
שעות פתיחה: ימים א-ה 8:30-17:30	
מנהל השירות: דני אדמסו	

אנשי צוות:

שם	יחידה	תפקיד	שלוחה	מייל
דני אדמסו	מנכ"ל האגודה			dani@iaej.co.il
קרן אלאוף	מנהלת אדמיניסטרטיבית		101	keren@iaej.co.il
טל האס	יחידת מחקר ואסטרטגיה	מנהל היחידה	102	tal@iaej.co.il
משה שטה	יחידת קהילתית	רכז תכנית "מיזם כריזמה"	104	mosheshette@iaej.co.il
לילך גביש	מגזין קו האופק אתר האינטרנט	עורכת ומנהלת תוכן	110	lilach@iaej.co.il
אבי מספין	יחידת לובי ודוברות	דובר האגודה ולוביסט	103	avi@iaej.co.il
זיוה מקונן-דגו	יחידת קהילתית	מנהלת	105	ziva@iaej.co.il
דבורה נטוביץ'	יחידת פיתוח משאבים וקשרי חוץ	מנהלת היחידה	109	dvora@iaej.co.il
חגית חובב	תוכנית תעסוקת אקדמאים	מנהלת התוכנית	111	hagit@iaej.co.il
יוהנס טללה	תוכנית תעסוקת אקדמאים	מתאם תעסוקה ארצי	112	yohans@iaej.co.il

חברי הנהלה:

שם	תפקיד
גדעון אמביה	חבר עמותה
שולה מולא	יו"ר הנהלה חברת עמותה
יוסי קליין-הלוי	חבר ועד מנהל
דבורה גרייזמן	חברת ועד מנהל
איטה פרינץ	חברת ועד מנהל
מיכה אודנהיימר	חבר ועד מנהל
יעקב חזקיהו	ועדת ביקורת
ציונה ישעיהו	ועדת ביקורת
גדי מלקו	חבר עמותה

מיקום ונגישות

הארגון ממוקם בבנין משרדים באזור התעשייה תלפיות. באזור נמצאים שירותי מסחר שונים, ישנן מספר עמותות בודדות באזור, כמו שתי"ל וידיד, אך אין הן נותנות מענה לאוכלוסייה האתיופית בסניפים אלה. מבחינת שילוט, שלט המכוון למשרד האגודה קיים רק בתוך הבניין בסמוך למעלית בעברית, באנגלית ובאמהרית. בקומה עצמה אין שילוט המכוון למשרד, בנוסף הכתובות באזור אינן מסודרות ומכוון שהכניסה היא צדדית, יש צורך בשילוט במיקום מרכזי יותר שמכוון מהרחוב.

המקום נגיש לנכים, ישנה מעלית ובדרך לבניין אין מדרגות. אין בעיה באזור מבחינת חנייה. התחבורה הציבורית לאזור טובה, ישנם קווים מכל רחבי העיר כמעט (הקווים 21 ו-49), שמגיעים בתדירות סבירה. כמו כן ניתן למצוא את אתר האינטרנט של האגודה בקלות דרך מנועי חיפוש שונים ברשת האינטרנט, באתר מופיעים מספר טלפון, כתובת, וכן כתובת מייל להתקשרות עם האגודה.

מבנה ותנאים פיסיים

המשרד נמצא בבנין במיקום מרכזי, בסמוך לקניון הדר. הארגון ממוקם בקומה החמישית, שהיא שתי קומות מעל קומת הכניסה. בכניסה למשרד קיימת מבואה המשמשת כמשרד המנהלת האדמיניסטרטיבית. השירות אינו מתוכנן במטרה לקלוט פונים מזדמנים ולכן אין חדר המתנה. מן המבואה יוצא מסדרון ארוך אשר משני צידיו פרושים שישה חדרים ובסופו חדר ישיבות. ישנם מטבחון ושירותים. רמת הבניה סבירה והחדרים מרווחים, ממוזגים, מוארים וחדשים למדי. מבחינת סביבת העבודה, לכל עובד ישנה פינת עבודה ממוחשבת, הכוללת חיבור לרשת מקומית. אין שילוט על כל משרד וממבט ראשון לא ניתן להבחין כי כל משרד הוא בעצם יחידה

ארגונית. כל 2-3 חברי הארגון חולקים משרד משותף, זהו אינו מצב אופטימאלי אולם מבחינת אופי העבודה של הארגון (עבודת שטח וחלקי משרות) אלו תנאים מספקים בהחלט. הארגון שוכר את המבנה בכספו ועבר למיקומו הנוכחי לפני כתשע שנים. בעבר ישבה האגודה במרכז העיר, משיקולי מרחב הוחלט למצוא מיקום אחר והמשרד הנוכחי ענה הן על צרכי המרחב והן על צרכי העלות.

מאפיינים ארגוניים של השירות

סיפור תולדות הארגון (Albrecht, 1994)

בשנת 1969 החלו פעילים ציונים מצפון אמריקה לפעול למען העלאת יהודי אתיופיה לארץ. כך נוסדה האגודה האמריקאית למען יהודי אתיופיה (AAEJ) שפעלה בין השנים 1970–1993. פעילי האגודה פעלו ליצירת מודעות בארץ ובחו"ל בנוגע לגורלה של יהדות אתיופיה. עיקר פעילותם הייתה סגור למען הקהילה על ידי לחץ ציבורי ותקשורתי על מקבלי החלטות בישראל ובקרב יהדות התפוצות. כשהסתמן שרוב יהודי אתיופיה כבר עלו לישראל, החליט הוועד המנהל של ה-AAEJ על פיזורו. בשנת 1994 הקימו אחדים מהחברים הפורשים את האגודה הישראלית למען יהודי אתיופיה (IAEJ), כאגודת המשך ל-AAEJ.

עליית יהודי אתיופיה בשני מבצעי העלייה הגדולים לוותה בקשיים רבים, העומדים מאחורי הנושאים עמם מתמודד הארגון עד היום. התנאים הזמניים, קשיי השפה ופערי התרבות הקשו על קליטת העולים. המעבר מחברה כפרית ומסורתית למדינה בעלת תרבות מערבית-מודרנית יצר בעיות של תעסוקה, מעמד משפחתי, ערכים וכדומה, והקשתה על ההשתלבות בחברה הישראלית. המגורים בריכוזים גבוהים באזורי ספר ובשכונות עניות השפיעו על מרחב ההזדמנויות האפשרי הפתוח בפני העולים מבחינות חינוך, תעסוקה ונגישות לשירותים איכותיים. זאת ועוד, כבר מראשית עלייתם נאלצו יהודי אתיופיה להתמודד עם גילויים של עוינות, ולעיתים אף ביטויי גזענות מצד החברה הישראלית. הדבר התבטא בין ביתר גם בהטלת ספק בזהותם הדתית של יהודי אתיופיה על ידי הממסד הרבני.

לאור מציאות החיים של העולים, התעורר צורך להיאבק למען זכותם של יוצאי אתיופיה להיות חלק מהחברה הישראלית, באמצעות פעילות של שדולה וסגור. עם השנים, בחרה האגודה להתמקד בתחומי החינוך והתעסוקה, מתוך תפיסה שהם עוגנים הכרחיים למימוש ההשתלבות בחברה הישראלית, שאינם מקבלים מענה מספק במסגרת פעילותם של ארגונים אחרים.

השירותים המוגשים

קידום שילובם של יוצאי אתיופיה, על ידי פעילות סגורית בתחומי החינוך והתעסוקה, נועדה לתת מענה לבעיות הנובעות מחיי היומיום. לצורך מימוש חזונה, פועלות במסגרת האגודה מספר מחלקות המציעות שירותים שונים, אציג את שירותי הארגון באמצעות תיאור עבודתן של כלל מחלקות הארגון בסעיף זה. המחלקה האחרונה אינה נותנת שירותים חיצוניים, ההתייחסות אליה במסגרת זו נועדה להביא סקירה מלאה המעידה על מבנה הארגון.

א. יחידת מחקר ואסטרטגיה

היחידה אחראית על איסוף מידע וארגון שיטתי של כל חומר רלוונטי לאגודה וניתוחו לשימוש יעיל בפעילויות האגודה. עבודתה כוללת בעיקרה איסוף נתונים, הכנת ניירות עמדה, הפקת דו"חות וחברות, כמו גם הפצת נתונים לקהילה ולבעלי עניין באמצעות כנסים ואתר האינטרנט. הנתונים העולים לגבי המצב בשטח בעבודת האיסוף של היחידה משמשים אותה בבניית תוכניות עבודה והצעת כיווני פעולה ליחידות האחרות. בנוסף, הם מספקים בסיס לגיבוש מדיניות האגודה בסוגיות שונות, ואף מהווים מאגר מידע לכל דורש.

ב. יחידת דוברות ולובי

היחידה פועלת להעלאת ענייני הקהילה האתיופית לסדר היום הציבורי ולקידום ההיכרות של הציבור הרחב עם הסוגיות הטורדות את הקהילה, מתוך מטרה לחזק את חיבור הקהילה עם כלל החברה הישראלית ולתרום לשיח החברתי-תרבותי. היחידה מקיימת קשר רציף ועקבי עם ערוצי התקשורת הכתובה והאלקטרונית, תוך שהיא מקדמת נושאים נקודתיים ובמקביל מגיבה לסוגיות העולות לכותרות בנושא הקהילה. מעבר לכך, משתתפת היחידה בוועדות הכנסת הרלוונטיות ובדיוני הכנסת הנוגעים לחקיקה הקשורה לקהילה.

במסגרת תפקידיה, אחראית גם על אתר האגודה ומגזין "קו האופק". האתר עוסק בפעילות האגודה, מביא מידע לגבי זכויות ונתונים סטטיסטיים, ומשמש כפורטל חדשות, פורומים ומודעות "דרושים" הרלוונטיות לקהילה. מגזין "קו האופק", הינו כתב עת בעברית שיוצא אחת לשלושה חודשים, וכולל כתבה אחת בתחום החינוך המתורגמת לאמהרית. מטרת המגזין להוות במה לכתיבה של הקהילה ועל הקהילה. המגזין מופץ בחינם ל-20% מבתי האב של יוצאי אתיופיה.

ג. יחידת העצמה קהילתית

מרכזת את הפניות הפרטניות של הציבור לאגודה, כאשר לרוב משמשת כגורם מתווך לגופים המתאימים, ונותנת מענה נקודתי מוגבל (בעיקר בנושאי חינוך מיוחד ותעסוקת עובדים בלתי מקצועיים). תחום נוסף הוא ריכוז וחלוקת מלגות לסטודנטים אתיופים, הפקה והפצה של חומרים הקשורים לזכויות ומידע, סיוע ראשוני ומעקב אחר שכונות וקהילות עם קושי מיוחד. כמו כן, היחידה מקיימת אירועים הקשורים לתרבות האתיופית, כגון: ערבי תרבות, חג הסיגד וכדומה.

ד. היחידה לפיתוח משאבים

יחידה זו דואגת לתחזק ולפתח את קשרי האגודה עם תורמיה, על ידי העברת דיווחים שוטפים על פעילות היחידות השונות של האגודה. כמו כן, דואגת לגיוס תרומות מקרנות נוספות בכדי להעשיר את מגוון מקורות התמיכה של האגודה.

ה. פרויקט "אקדמאים בתנופה"

התכנית נועדה להבטיח השתלבות תעסוקתית איכותית של אקדמאים יוצאי אתיופיה המחפשים, באופן אקטיבי, תעסוקה ההולמת את כישוריהם. העלאת רמת מודעותם של מעסיקים, במגזר הציבורי והפרטי, לתועלת הכלכלית הגלומה בקליטתם התעסוקתית של אקדמאים יוצאי אתיופיה. העלאת רמת המחויבות החברתית של מעסיקים לקליטת אקדמאים יוצאי אתיופיה, בתעסוקה ההולמת את כישורים (אפליה מתקנת). ניצול מיטבי של ההון האנושי הקיים בישראל, להאצת הצמיחה הכלכלית במשק.

היקף הנושאים והבעיות שבהם מטפל השירות

האגודה, כאמור, מנסה להתמודד עם קשיי אוכלוסיית היוצאים מאתיופיה במציאות הישראלית. התמודדות זו נעשית על ידי ניסיון לקדם מענה לכמה בעיות המאפיינות את הקהילה, במסגרת תחומי החינוך והתעסוקה, המהותיים ביותר בעיניה לצורך קידום השתלבות בחברה:

חינוך

1. כשרים אורייניים – שיעורם של תלמידים יוצאי אתיופיה שאינם בעלי כושר כתיבה וקריאה מספקים גבוה במידה ניכרת בהשוואה לבני גילם בחברה היהודית.
2. חינוך מיוחד- שיטת האבחון הנוכחית אינה מביאה בחשבון את השונות התרבותית והשפעתה על היכולת להעריך את יכולות הילד. במקביל, הורים יוצאי אתיופיה מתקשים להיות שותפים לתהליך קבלת ההחלטות הכרוך במעבר לחינוך המיוחד, בשל קשיים בשפה ובהבנת מערכת החינוך בישראל. כתוצאה מכך, ילדים יוצאי העדה מועברים לעיתים לחינוך המיוחד ללא סיבה מוצדקת וללא הליך הוגן.
3. בחינות בגרות – שיעור הזכאים לתעודת בגרות מקרב יוצאי אתיופיה נמוך מזה של כלל התלמידים, הדבר משפיע על היכולת לעמוד בסף הקבלה לאוניברסיטה.
4. נוער בסיכון – כתוצאה מקשיי הקליטה בארץ החלו להופיע בקרב נוער יוצאי אתיופיה מספר תופעות, ביניהן: פליטה ממערכת החינוך, נשירה סמויה, התנהגות עבריינית ושימוש באלכוהול וסמים. רוב המענה הקיים לנוער בסיכון היום אינו מתייחס לקשיים הייחודיים של נוער יוצא אתיופיה.

תעסוקה:

רוב יוצאי אתיופיה חסרים את הידע וההשכלה הדרושים להשתלבות בשוק התעסוקה הישראלי, הדבר מונע אפשרות לחיים בכבוד והשתלבות תרבותית-חברתית. מכאן חשיבות הקידום של נושא זה בעיני האגודה על ידי מענה לבעיות בשני מישורים מרכזיים:

1. שילוב בתעסוקה וקידום מקצועי – רבים מקרב יוצאי אתיופיה חסרי עבודה, ואחרים עובדים בשכר נמוך ולא מספק. כמו כן, אין מספיק מידע בקרב העובדים מהקהילה לגבי זכויותיהם במקומות תעסוקה וביטוח לאומי.
 2. קידום אקדמאים יוצאי אתיופיה – בשנים האחרונות חל גידול משמעותי בשיעור האקדמאים יוצאי אתיופיה, אולם, רובם מתקשים למצוא תעסוקה, במיוחד בתחום השכלתם. בנוסף, רבים מהם מועסקים בארגונים העובדים עם הקהילה, דבר המעכב את השתלבותם בחברה הישראלית הכללית, על אף התואר שברשותם.
- עיקר כוחה והתמחותה של האגודה בפעילותה הסנגורית, לכן מירב התמקדות העבודה הוא במישור של שינוי מדיניות וסגור. מתוך הסתכלות מפוכחת על המציאות, היחידות השונות מפנות את משאביהן לפעילות ברמת המדיניות ומפתחות את יכולותיהן בכדי להצליח בכיוון זה. דגש מועט יותר ניתן לפעילות קהילתית בשטח ולאספקת שירותים המתבצעים גם על ידי ארגונים אחרים.

האוכלוסייה הזכאית לקבלת שירות וגודלה

הקבוצה הזכאית לקבלת שירות מהאגודה היא כל אוכלוסיית יוצאי אתיופיה בארץ, שכן מכיוון שהאגודה מהווה גוף סנגורי היא פועלת בראש ובראשונה למען הקהילה ככלל. יחד עם זאת, ניתן להגדיר קבוצות אוכלוסייה הזכאיות לשירות ספציפי בהתאם לפעילות בה עוסק הארגון. קבוצות

אלה מאופיינות על פי חתכי אוכלוסיה שונים בתוך קהילת יוצאי אתיופיה: תלמידי חינוך המיוחד והוריהם (התערבות בוועדות השמה וקידום הסברה); נוער בסיכון, תלמידים בחינוך היסודי והעל-יסודי (דו"חות מטעם האגודה ממליצים לרשויות על מדיניות בתחום החינוך והנוער); סטודנטים, אקדמאים ועובדים לא מקצועיים (הפעלת תוכניות לשילוב תעסוקתי).

משרדי האגודה ממוקמים בירושלים, למרות שמטרתה לשרת את אוכלוסיית יוצאי אתיופיה בכל הארץ. המיקום בירושלים מאפשר קירבה לקובעי המדיניות בכנסת ובמשרדי הממשלה, ואינו מגביל את אוכלוסיית היעד. עם זאת, ישנה חשיבה ראשונית בארגון על פתיחת מען סניפים בערים בהן יש ריכוז של יוצאי אתיופיה, שיקדמו את פעילות הסגור ברמה המקומית.

נתונים סטטיסטיים לגבי האוכלוסייה (השנתון הסטטיסטי לישראל, 2006, בתוך: קהילת יוצאי אתיופיה בישראל- תמונת מצב): אוכלוסיית יוצאי אתיופיה מוגדרת כמי שעלו מאתיופיה או כמי שאחד מהוריו יליד אתיופיה. על סמך הגדרה זו קהילת יוצאי אתיופיה בישראל מונה 105,500 נפשות, שמהווים 1.9% מתוך האוכלוסייה היהודית במדינת ישראל. מתוכם 52,900 זכרים ו 52,800 נקבות. 31% נולדו בישראל.

- הגיל החציוני בקרב כלל האוכלוסייה הוא 20.5 (זכרים-20.2, נקבות-20.9), הגיל החציוני בקרב העולים החדשים שעלו בין השנים 2002-2005 הוא 17.3 (זכרים-17.1, נקבות-17.6).
- העיר בה מהווה אוכלוסיות יוצאי אתיופיה את האחוז הגבוה ביותר מתוך כלל האוכלוסייה היא קריית מלאכי בה 17% מתושבי העיר הינם יוצאי אתיופיה.
- הריכוז הגדול ביותר של יוצאי אתיופיה הוא בנתניה, בה 9,977 תושבים יוצאי אתיופיה. אחריה נמצאות הערים באר שבע, אשדוד, רחובות וחדרה עם ריכוזי אוכלוסיה משמעותיים. (הערה: נתונים לגבי קבוצות האוכלוסייה הממוקדות יותר מופעים ב"תיאור הלקוחות").

האם הארגון הוא ארגון לומד? (Albrecht, 1994)

לתהליך הלמידה של האגודה ניתן למצוא כמה ביטויים. ראשית, ביטוי מרכזי נראה בתהליך חשיבה אסטרטגית שערכה האגודה לפני כשלוש שנים, במלאות עשר שנים לפעילותה. במסגרת תהליך זה נבחנה פעילות הארגון בצורה רחבה תוך התייחסות לסוגיות כגון: מידת השגת המטרות ומיקוד בסגור לעומת עבודה קהילתית. בעקבות תהליך ממושך זה, הוחלט למקד את תחומי הפעולה ולשנות את המבנה הארגוני, כך שהחלוקה תהיה על פי נושאים ולא על פי יחידות.

שנית, מנגנוני הערכה ולמידה מטעויות קיימים גם במסגרת ישיבות הצוות, בהן יש מקום להתבטאותם של כל העובדים, ובכינוסי ההנהלה והאסיפה הכללית. בנוסף, בתחילת כל שנה נערך סיעור מוחות שמטרתו לקבוע, יחד עם כל חברי הצוות, את היעדים לשנה הקרובה. בתוך תוכנית העבודה השנתית נכללים גם מדדים כלליים להערכה שמסייעים למעקב אחר יישומה.

מבחינת ההשפעה בפועל של מנגנונים אלה, ניתן לראות לדוגמה, כי כתוצאה מתהליך החשיבה האסטרטגית העבודה היום אכן ממוקדות בתוכניות ספציפיות. אך עם זאת, נשארה החלוקה הישנה ליחידות, והחלוקה על פי תחומי עיסוק מתבטאת רק בעבודתה של חגית חובב, בנושא תעסוקת אקדמאים.

המטרות והיעדים של השירות

המטרות והיעדים של הארגון באים לידי ביטוי בתוכנית העבודה השנתית, המתחלקת לכמה נושאים התואמים את תחומי העיסוק של האגודה. בתחום החינוך, מתמקדת האגודה באוריינות,

חינוך מיוחד, בגרויות ונוער בסיכון, ואילו בתחום התעסוקה – חוק ייצוג הולם והכנת סטודנטים ואקדמאים להשתלבות בשוק העבודה.

היעדים בתוכנית מפורטים וקונקרטיים, וישנה התייחסות לדרכי הפעולה באמצעותם ימומשו היעדים. עם זאת, יש לציין כי למרות הפירוט הרב של התוכנית, הכוללת חלוקה לצורך, מטרה, יעד, דרכי פעולה והערכה לגבי כל נושא, נמצא כי בחלק מהנושאים היה טשטוש ובלבול מסוים בחלוקה. כך למשל, לא פעם יעדים נכתבו בלשון כללית המתאימה לניסוח של מטרות. לחוסר דיוקים אלה עלולות להיות השלכות על ביצוע הדברים בפועל, כמו גם על מידת היכולת לבחון את השגתם ללא מדדים ברורים.

היעדים נקבעו, כאמור, על ידי צוות הארגון, במסגרת יומיים מרוכזים של בחינת פעילות הארגון המתקיימת מדי שנה. התהליך כולל סיעור מוחות שמאפשר לחדד את התוכנית ולבחון איפה עומדת הפעילות השוטפת. משיחות עם עובדי האגודה נראה כי בעוד שבמידה מסוימת ישנם יעדים שנקבעים על ידי יו"ר ההנהלה והמנכ"ל, עדין ישנה נכונות רבה לשתף ולשמע את עמדותיהם של כלל חברי הצוות.

הארגון הינו עצמאי, ומתוך עקרון בוחר שלא להיות מחויב למוסד ממלכתי כלשהו. בהתאם, ביכולתו לקבוע את מטרותיו ויעדיו, ללא תלות ברשויות כלשהן. למרות זאת, מובן שתוכנם של יעדים ומטרות אלה מושפע מהמציאות הפוליטית והחברתית בארץ. פירוט מטרות הארגון על פי נושאים (מתוך תוכנית העבודה השנתית):

בתחום חינוך

אוריינות: העלאת הישגים לימודיים של תלמידים יוצאי אתיופיה במיומנויות יסוד. חינוך מיוחד: צמצום ההפניה המוטעית של תלמידים יוצאי אתיופיה למסגרות החינוך המיוחד. בגרויות: הגדלת אחוז התלמידים הלומדים במסלול העיוני להשגת תעודת בגרות, הקבילה לאוניברסיטה.

נוער: העצמת בני נוער כאזרחים בעלי תודעה חברתית גבוהה, והפחתה של מספר בני נוער הנמצאים בסיכון.

בתחום התעסוקה

תעסוקת מבוגרים: הגברת המודעות של עובדים אתיופים לא מקצועיים לגבי הזכויות והחובות שלהם בתחום התעסוקה והאבטלה.

חוק ייצוג הולם: הגדלת מספר יוצאי אתיופיה המועסקים בשירות המדינה ביחס הולם לשיעורם באוכלוסייה הכללית, כעת חוק זה בתהליכי חקיקה להרחבת הסכות לייצוג הולם גם לרשויות המקומיות, חברות ממשלתיות ותאגידים ציבוריים.

סטודנטים: הגדלת מספר הסטודנטים הפעילים/מעורבים בעשייה חברתית.

תוכנית העבודה של הארגון מפרטת יעדים ספציפיים לכל מטרה, ולעיתים אף ישנן מטרות משנה ויעדים נוספים לכל אחת מהן. מפאת קוצר היריעה לא נפרט את כל היעדים, נסתפק בדוגמא ליעדים שהציבה לעצמה האגודה בתחום החינוך המיוחד:

- לימוד מעמיק של האגודה בנושא חינוך מיוחד.
- צמצום הפניה לחינוך מיוחד ב – 30% למשך שנתיים לפחות ב-3 ערים.
- שינוי גישת העבודה של ועדות השמה.
- מעורבות פעילה של הורים בוועדות השמה, הגשת ערר.

- עידוד יצירת מנגנון לשילוב ילדים במסגרות רגילות.
- הגברת שיתוף פעולה עם גורמים שעוסקים בנושא.
- מיפוי של מכוני שיעושים אבחון.

הישגי הארגון

האגודה היא הארגון הוותיק ביותר בקרב הארגונים למען יוצאי אתיופיה. ההישג העקרוני והמשמעותי ביותר אליו הגיעה האגודה במהלך השנים, הוא יכולת להעלות נושאים לסדר היום הציבורי, בממשלה ובתקשורת. האגודה הצליחה, לטענת אנשי הצוות, למקם את עצמה כארגון המרכזי ביותר שמייצג את הקהילה האתיופית בארץ, בעיני החברה הישראלית. במקביל, נראה שלאגודה מקום ברור ומוכר בקרב הקהילה, זאת למרות העיסוק הרב ברמת המאקרו, הרחוקה לעיתים מהאנשים עצמם.

לאגודה מספר הישגים ספציפיים יותר. הישג מרכזי הינו שינוי בתחום המשפטי, השגת תיקון לחוק ייצוג הולם בשירות המדינה לפיו תעסיק המדינה 15 יוצאי אתיופיה במשרות בכירות בשירות הציבורי. הישג אחר הינו בתחום המחקר ואיסוף המידע. הנתונים אותם מפיצה האגודה הינם בעלי שם מהימן, וגורמים ציבוריים מרבים להתבסס עליהם. האגודה היא למעשה הגוף היחידי למען יוצאי אתיופיה שעוסק במחקר.

ניתן לזהות הישגים גם בפעילות להעלאת מודעות בנושאי תעסוקה וחינוך. בשנים האחרונות הצליחה האגודה להעלות לסדר היום הציבורי סוגיות הקשורות בחינוך מיוחד ובעיות בתעסוקת אקדמאים יוצאי העדה. לטענת דובר האגודה, מושגים העולים היום בתקשורת ודיונים פוליטיים מבוססים על "השפה של האגודה", כאשר נתונים ועמדות שהציגה האגודה משמשים באופן שגור. בתחום הנוער בסיכון הצליח הארגון להביא במשרד לביטחון פנים ומשטרת ישראל, להפנמה בנוגע לחשיבותה של מודעותם לפערי התרבות בעת מפגש עם נוער יוצא אתיופיה. לבסוף, האגודה הצליחה לקדם נושאים הקשורים בהעצמת הקהילה ושיפור תדמיתה בחברה הישראלית. זאת בין היתר באמצעות ייצוג של יוצרים יוצאי אתיופיה בפסטיבל הסרטים היהודי בסינמטק ירושלים, והעלאת מודעות לחג הסיגד של יהודי אתיופיה, תוך קידום רעיון הפיכתו לחג לאומי. ניתן להסביר את הצלחות הארגון, כשילוב בין יצירת תשתית של פעילות הסברה ולובי, המבוססת על נתונים מקיפים ומהימנים, ושימוש נכון בעיתוי הפוליטי והקהילתי לאור הצרכים העולים מן השטח.

לצד ההישגים וההצלחות הארגון מתמודד גם עם סוגיות המקשות על פעילותו. סוגיה משמעותית קשורה לאופי המענה לפניית פרטניות. משיחה עם מנהלת יחידת העצמה קהילתית עלה כי הארגון נוטה לקחת את הטיפול בבעיות של פונים על עצמו, ופחות עובד יחד עם הלקוחות, על מנת שיוכלו להתמודד בעצמם. כך, נוצרת תלות של הקהילה באגודה ולא מתרחש תהליך העצמה. עלה צורך לנסות להעביר את המענה לסוכנים בשטח, בכדי שיוכלו לעודד העצמת הקהילה מחד והפחתת העומס בו נתון צוות האגודה מאידך.

סוגיה נוספת, קשורה ביחסים עם ארגונים יוצאי אתיופיה אחרים. נראה כי האגודה מתקשה ליצור שותפויות שפועלות באופן תקין ופורח. עולה כי פעמים רבות הארגונים האחרים אינם עומדים בציפיות האגודה והיא מבקרת אותם על כך. עם זאת, כיוון שמדובר בארגוני הקהילה, מתקשה האגודה לנהוג באסרטיביות מולן. כך נוצרו מצבים בהם האגודה ממשיכה להשתתף

בקואליציות ושותפויות שאינה מעריכה את פעילותן, אך נשארת בשל הפוליטיקה הפנימית בקהילה.

כיצד הארגון חושב (Albrecht, 1994)

העמדות הבסיסיות של הארגון נובעות מגישה ביקורתית, ולכן השפה המאפיינת את הארגון, בהתאם למטרותיו, סנגורית באופייה. כמו כן, המחויבות לקהילה יוצרת מודעות לחשיבות השירות והמענה לכל פונה (גם אם המענה יהיה הפנייה לגורם אחר), וזאת על מנת לשמור על אמינות. בנוסף, הארגון מאמין בחשיבותה של המקצועיות וההתבססות על נתונים מהימנים, כתשתית לכל פעילות שמבצע.

בארגון קיים מקום *להתבטאות ולחשיבה עצמאית* של עובדי הארגון, הבאות לידי ביטוי בישיבות הצוות ובנורמות של שיתוף פעולה. עובדי הארגון אמנם בעלי התמחויות שונות ובהתאם גם סגנונות חשיבה ותפיסות מקצועיות שונות, אך הדבר אינו מונע מהם להתבטא בחופשיות ולהשפיע מנקודת ראותם. שיתוף הפעולה קיים לא רק בדיונים, אלא גם בהתגייסות מעשית של כלל העובדים לקידום פרויקט אותו מקדם אחד מחברי הצוות, בעת הצורך.

היחסים הבין ארגוניים של השירות

סביבת הארגון

הנהנים מהארגון

הנהנים באופן ישיר משירותי האגודה, כפי שצוין למעלה, הן קבוצות האוכלוסייה הנכללות בתוכניות שמפעילה האגודה שהן בעיקרן: ילדים בחינוך המיוחד והוריהם, בני נוער, סטודנטים ואקדמאים.

באופן עקיף, ניתן לומר שכלל אוכלוסיית יוצאי אתיופיה בארץ נהנית משירותי האגודה. כך למשל, מחוק ייצוג הולם לא ייהנו רק מקבלי המשרות, אלא כלל קהילת יוצאי אתיופיה עשויה ליהנות מהשיפור בתדמית הקהילה.

מממנים

הגורמים המממנים את הארגון הם תורמים שונים, רובם קרנות ופדרציות ומיעוטם תורמים פרטיים. רוב הפדרציות בעלות רקע יהודי, ושמות דגש על תרומה למהגרים, חינוך, מניעת אפליה וסנגור. דוגמאות לקרנות: פדרציית ניו-יורק, קרן מוריה, פדרציית פיטסבורג (פירוט מלא בסעיף המתייחס לתקציב). האגודה אינה מקבלת תמיכה מגורמים ממשלתיים על מנת לאפשר לה לשמור על עצמאות ולמלא את תפקידה הסנגורי נאמנה.

ספקי משאבים

האוניברסיטה העברית – סטודנטים לעבודה קהילתית מבצעים את הכשרתם המעשית בארגון. היחידה למעורבות חברתית של האוניברסיטה העברית, שולחת שלוש מתנדבים תמורת מלגה, המתנדבים ארבע שעות שבועיות. כמו כן, מתנדב באגודה סטודנט נוסף מטעם תכנית לנדא, וכן שני סטודנטים מטעם תכנית פאנה, מנהיגות לסטודנטים יוצאי אתיופיה (עדיין לא החלו את תפקידם). שיתוף פעולה נוסף מתקיים עם שתי"ל והאוניברסיטה העברית אשר שולחים שתי מתנדבים מטעם התכנית "מעצבים מדיניות חברתית" אשר מבצעים את עבודת הפרקטיקום

שלהם באגודה. וכן שיתוף פעולה עם יחידת שירות מבחן למבוגרים ברשות בתי הסוהר, אשר שולחים כשני עובדי שירות להגיש עזרה קונקרטיה במשרדי האגודה.

שירותים משלימים

לאגודה ארגונים משלימים רבים, אותם ניתן לחלק לכמה קבוצות. קבוצת ארגונים משלימים מרכזית היא של ארגונים הפועלים למען יוצאי אתיופיה. ארגונים אלה, לטענת דובר האגודה, הם בעיקר נותני שירותים, ולכן מובחנים מפעילות האגודה המתמקדת בסנגור. בהתאם, לתפיסת האגודה, כמעט כל הארגונים בסט הארגוני שלה הם משלימים. האגודה מפנה אל ארגונים אלה פניות פרטניות שמגיעות אליה לפי תחום התמחותם.

דוגמאות לארגונים אלה (כמות הארגונים היא רבה ועל כן לא ניתן לפרט על כולם):

טבקה – ארגון לסיוע משפטי ליוצאי אתיופיה.

נאקוג' – ארגון צפון אמריקה למען יוצאי אתיופיה – העברת מידע בנושאים שונים, מתן שיעורי עזר וארוחות לילדים יוצאי אתיופיה, מתן מלגות ליוצאי אתיופיה ועוד.

פידל – עוסקים בחינוך ובשילוב חברתי של ילדים ומבוגרים יוצאי אתיופיה. פועלים בין היתר לשיפור הקשר בין מוסדות החינוך לתלמידים ולהורים, על ידי הפעלת מגשרים בבתי הספר.

עמותת עלמי"א - העמותה לקידום המשפחה והילד בקהילה האתיופית בישראל. הפצת תכניות חינוכיות-קהילתיות שפותחו על-ידי העמותה ונועדו עבור קהילת יוצאי אתיופיה.

קבוצת ארגונים משלימים נוספת, היא ארגוני זכויות כלל ארציים שונים. דוגמאות לארגונים מסוג זה איתם עובדת האגודה הם: האגודה למען זכויות האזרח ועמותת הל"ה – הפועלת לקידום רמת הלימודים וההישגים בשכונות ובעיירות הפיתוח.

לבסוף, משרדי ממשלה ורשויות עירוניות מהווים אף הם ארגונים משלימים במידה מסוימת, שכן ישנם מספר תחומים בהם מרבה האגודה להפנות את הפונים לגורמים אלה. דוגמאות לכך הן: משרד הבריאות, משרד השיכון, ו"מוקדי קליטה" - מרכזי יעוץ מקומיים מטעם משרד הקליטה.

שירותים מתחרים

לטענת דובר האגודה, כאמור, האגודה ייחודית ומטרתה שונה משאר הארגונים למען יוצאי אתיופיה, מכיוון שהיא עובדת במישור הסנגורי ומבצעת פעילות ברמה המדינית מול הרשויות. לדבריו, אין עוד ארגון למען יוצאי אתיופיה שפועל ברמת התקשורת והלובי, ואף יחידת המחקר של הארגון מהווה גוף ייחודי. עם זאת, קיימים מספר ארגונים/פרויקטים אשר פעילותם חופפת במידה מסוימת לחלקים בפעילות האגודה.

ארגון טבקה – קיימת חפיפה בין הארגונים במישור הייעוץ המשפטי, כיוון שהאגודה נותנת במקרים מסוימים ייעוץ משפטי על ידי העו"ד משה סמו, שעובד עימה. מעבר לכך, בתקופה האחרונה החלו "טבקה" לפעול גם בתחומי החינוך והתעסוקה, אם כי, לטענת אנשי האגודה פעילותם נקודתית, בעוד פעילות האגודה רחבה יותר (על כן ניתן לראות בהם גם ארגון משלים).

פרויקט "עולים ביחד" – מכשיר אקדמאים יוצאי אתיופיה להשתלב בשוק העבודה. שלושים אקדמאים משובצים למקום עבודה ההולם את הכשרתם, תוך ליווי של סדנאות והכשרות. מאחורי הפרויקט עומדים בין היתר הסוכנות היהודית והמרכז הבינתחומי. בנוסף, בפרויקט תעסוקת אקדמאים של האגודה אין תהליך השמה מלא, אלא רק הכוונה למקומות התעסוקה האופציונאליים.

נותני לגיטימציה

פעילות האגודה זוכה ללגיטימציה מכמה כיוונים עיקריים. ראשית, הקהילה מודעת לפעילות האגודה ונוהגת לפנות ולהציף אליה בעיות בכל נושא (לא רק בתחומי החינוך והתעסוקה). אף מעבר לכך, האגודה מוזמנת להרצות בפני הקהילה בנושאי התמחותה. שנית, נראה כי הרשויות, גורמים ממשלתיים ואמצעי התקשורת רואים באגודה גוף המייצג את הקהילה. האגודה מוזמנת לדיונים ולועדות בכנסת הדנות בנושאים הקשורים ליוצאי אתיופיה, ונדרשת להגיב בתקשורת לאירועים הקשורים לקהילה. בנוסף, האגודה מקבלת בקשות להרצאות בנוגע לקהילה מגורמים כמו: שירות בתי הסוהר, מכללות ואוניברסיטאות, בתי ספר ומשרד הקליטה. לבסוף, גורם מהותי הנותן לגיטימציה, הן קהילות יהודי צפון-אמריקה, אשר תומכות באגודה הן במישור הפיננסי, והן במישור הפוליטי בהפעלת לחצים על מקבלי החלטות הישראליים.

היחסים החשובים לארגון

היחסים החשובים לצורך פעילות שוטפת של הארגון הם עם בעלי תפקידים במשרדי ממשלה: ח"כים, שרים, מנכ"לים ופקידים, כמו גם שמירת קשר רציף עם אנשי תקשורת, עיתונאים וכד'. כך לדוגמה האגודה מקיימת קשרים הדוקים עם חברי כנסת שונים כגון: ח"כ מיכאל איתן, ח"כ ישראל חסון, ח"כ אורי אריאל, ח"כ אברהם מיכאלי, ח"כ שלמה מולא, ח"כ הרב מזור בינא, ח"כ זאב אלקין, ח"כ רובי ריבלין, ח"כ מרינה סולידקין ועוד. יחסים אלו חשובים בכדי ליצור תשתית לפעולות שינוי מדיניות וסגור, ולהעלאת מודעות בתקשורת לנושאים הקשורים בקהילה.

לאגודה חשוב לשמור על קשר עם כלל ארגוני יוצאי אתיופיה וארגוני הזכויות השונים, בכדי להפנות אליהם אנשים ולשתף איתם פעולה לצורך קידום עניינים בצורה יעילה. כמו כן, האגודה מפתחת קשרים גם עם מוסדות החינויים לצורך תוכנית עבודה מסוימת, למשל, פותח קשר עם אוניברסיטאות לצורך קידום תוכנית תעסוקה לאקדמאים.

מערכת יחסים חשובה ביותר לקיום הארגון היא מערכת היחסים עם התורמים ומספקי המשאבים, אשר באמצעותם יכולה להתקיים פעילות הארגון. לא פחות חשוב מכך הוא הקשר והלגיטימציה של הקהילה אשר הארגון משמש כבא כוחם.

האגודה מעוניינת לפתח ולחזק קשרים עם ארגוני זכויות שעובדים עם כלל האוכלוסייה בישראל ובעיקר עם אגודות המספקות סיוע משפטי כגון שי"ל, ידיד, סגור קהילתי, האגודה לזכויות האזרח וכד', מכיוון שיש להם יותר כלים ומשאבים מאשר לאגודה לטיפול בנושאים ממוקדים. קשרים נוספים שאותם הייתה רוצה האגודה לשפר הם עם הקהילה עצמה. מהצוות עלה כי על אף שפרוייקט מיזם כריזמה הרחיב את הקשר עם הקהילה בשטח עדיין אין מספיק קשר ישיר למתרחש בשטח, ואולי יש מקום להקמת שלוחות מקומיות.

קואליציות

האגודה מעורבת בפעילותן של מספר קואליציות ומשתפת פעולה עם כמה ארגונים. קואליציה מרכזית בה חברה, היא נציגות הארגונים של קהילת יוצאי אתיופיה, ארגון גג של 14 ארגונים ארציים ומקומיים הפועלים למען הקהילה. נציגות זו הוקמה בשנת 2002 על מנת להוות פורום המרכז את נציגי הקהילה ב"פרוייקט הלאומי של עולי אתיופיה", הפועל לקידום הקהילה ברמה הארצית. האגודה משתפת בקואליציה זו מתוך חשיבות ההימצאות בפורום מרכזי שכזה, ושמירה על יחסים עם ארגונים העוסקים באותה אוכלוסיית היעד. עם זאת, קיימת מחלוקת

בארגון לגבי מידת היעילות של השתתפות בקואליציה, מכיוון שנוטה להרבות את העיסוק בפוליטיקה כך שבפועל קשה לראות תוצאות לעבודתה.

האגודה משתתפת בכינוס השנתי של איחוד הקהילות היהודיות בצפון אמריקה (UJC). במסגרת כינוס זה נדון יישום התוכניות המתקיימות במימונן. הארגון שולח את מנכ"ל הארגון את מנהל מחלקת פיתוח משאבים, ואנשי צוות נוספים כמייצגי האגודה. זהו הכינוס החשוב ביותר של קהילות צפון אמריקה והשתתפות בו מהותית לצורך קיום האגודה ועמידותה הכלכלית.

דני אדמסו, מנכ"ל האגודה, הוא לרוב הנציג שנשלח מטעם האגודה להשתתף בקואליציות השונות. כאשר נבצר ממנו להגיע מחליפים אותו זיוה מקונן-דגו, מנהלת היחידה להעצמה קהילתית או אבי מספין, דובר האגודה.

לטענת דובר האגודה, באופן עקרוני האגודה תהיה מוכנה להצטרף ולשתף פעולה עם כל ארגון או קואליציה שפועלים למען יוצאי אתיופיה. הדבר מתבטא, מלבד בחברות בקואליציות שהוזכרו, בשיתופי פעולה ממוקדים עם ארגונים שונים במסגרת הפעלת פרויקטים משותפים:

- פרויקט "תהודה ותעודה", לאיסוף ותייעוד כל חומר ומידע הקשור לקהילת יוצאי אתיופיה, מופעל בשיתוף עם בהלצ'ין - ארגון לשימור המסורת של יוצאי אתיופיה.

- ערב יוצרי קולנוע יוצאי אתיופיה מתקיים יחד עם קרן גשר לקולנוע אחת לשנה, במסגרת פסטיבל הסרטים היהודי בסינמטק ירושלים.

- שיתוף פעולה עם התאחדות התעשיינים נעשה בניסיון למצוא תעסוקה לאקדמאים ולעובדים בלתי מקצועיים.

- סיוע לאיגוד הסטודנטים למען יוצאי אתיופיה בשלבי הקמתו הראשונים, על ידי מתן תמיכה בייעוץ ארגוני, הרצאות ומתן חומר רקע.

האגודה מקיימת שיתופי פעולה זמניים, אד-הוק, לצרכים ממוקדים. כך לדוגמה הייתה בקשר עם כנס שדרות לחברה (מכללת ספיר), ועם מטה המאבק למען יוצאי אתיופיה – ארגון של סטודנטים ואקדמאים שהוקם בעת היחשפות "פרשת הדם" השנייה.

קונפליקט בין ארגוני

קונפליקט בין ארגוני אחד מתבטא בעבודת האגודה מול מוסדות ומשרדי ממשלה. הללו תופסים את תפקיד האגודה כמספקת שירותים לקהילה, ולא רק כמייצגת ומסנגרת. בעקבות כך, לוחצים המשרדים על האגודה לפעול גם ברמה המעשית ולספק שירותי תרגום, גישור וכד'. לדברי מנהלת היחידה להעצמה קהילתית, יש להעמיד גופים אלו במקומם; להבהיר את תפקיד האגודה, ולעודדם למלא את תפקידם ולא להטיל את האחריות על האגודה. בעוד הרשויות דוחקות את האגודה למשימות מסוימות שאינן בסמכותה, פעמים רבות הן אינן משתפות פעולה במסירת מידע אותו היא מבקשת. זאת מתוך חשש שאותו מידע ישמש כנגדם בפעילות הסגור של האגודה.

עובדי הארגון מעידים על מקרים בהם ארגונים לא רצו לשתף פעולה עם האגודה, מתוך רצון לשמור על ייחודיות שירותם ולהחזיק את הטיפול בידיהם. האגודה משתדלת להימנע ממתן שירות שכבר קיים במסגרת אחרת, אך יכול להיווצר קונפליקט בנושא זה כאשר ארגונים אחרים אינם מגדירים את תפקידם בצורה ברורה, ונוצר מצב של כפילות בשירות, דוגמת ארגון טבקה שהוזכר לעיל כארגון מתחרה.

כוחו של השירות בקהילה

מהראיונות עולה כי לאגודה מקום מרכזי בעיני קהילת יוצאי אתיופיה. הקהילה מרבה לפנות לאגודה בכל נושא שמעסיק אותה, למרות שמרבית פעילותה נעשית במישור של מ"אחורי הקלעים" הפוליטיים, וכך לא תמיד ידועה לכול. האגודה עושה מאמץ שלפעילות תהיה נראות בקרב הקהילה. אומדן נוסף למקום האגודה בקרב הקהילה קיבלתי משיחה עם בת העדה האתיופית, חיצונית לאגודה. בשיחה עימה כינתה את האגודה "האגודה" או "האגודה הישראלית", מונח המעיד על בלעדיות מסוימת של האגודה.

בנוסף, ישנם סממנים המצביעים על עמדה מבוססת של הארגון כמייצג הקהילה בחברה הישראלית. מעידות על כך מעורבותה ומרכזיותה של האגודה בכנסת ובחקיקה, והיותה הגורם היחיד בתוך הקהילה שמפיק דוחות על מצב הקהילה וחומרי עזר (כגון חוברת זכויות, חוברת למניעת שימוש לרעה באלכוהול).

למרות מקומה המרכזי של האגודה במסגרת סט הארגונים למען יוצאי אתיופיה, מקומה שונה בקרב הסט הארגוני הרחב יותר של כלל ארגוני העולים. דובר האגודה ציין כי בסט ארגוני זה, האגודה נמצאת במקום צדדי יחסית לארגוני העולים, וכי לארגונים למען יוצאי בריה"מ יש יותר השפעה וכספים. הוא ייחס זאת להיותם של עולי בריה"מ משכילים יותר ועל כן מקצועיים יותר בעשייתם.

לקוחות השירות וחברי הארגון

תיאור הלקוחות

לקוחות השירות הינם חופפים לאוכלוסייה הזכאית לקבלת השירות, כפי שהוזכר לעיל. בהתאם, חברי הארגון יוצאי אתיופיה נמנים באופן עקרוני על לקוחות הארגון. בתוך אוכלוסיית יוצאי אתיופיה, התערבות האגודה נעשית על פי נושאים עקרוניים כלליים ולכן מעגל המשתמשים בשירותי האגודה הינו דינאמי ואינו סגור. עם זאת, ניתן להצביע על מספר מעגלי משתמשים על פי מוקדי פעולה במסגרת אותם נושאים.

בידי האגודה נתונים המעידים על היקפן של הבעיות הקשורות בקהילת יוצאי אתיופיה (קהילת יוצאי אתיופיה בישראל- תמונת מצב). מתוך הנתונים עולה כי רמת החיים של הקהילה הינה נמוכה ביותר ועומדת על הכנסה חודשית פנויה של 1,994 ₪ לנפש ועל שכר ממוצע ברוטו למשק בית של 4,747 ₪ (הכנסה המהווה מחצית מהכנסת האוכלוסייה הוותיקה בארץ והנמוכה אף מהכנסתם של יוצאי ברה"מ). כ-52% ממשקי הבית האתיופיים הם עניים וכ-65% מכלל יוצאי אתיופיה מוכרים במחלקות לשירותים חברתיים.

קיים פער משמעותי בין שיעור המועסקים שמקרב יוצאי אתיופיה לבין שיעור המועסקים בקרב כלל האוכלוסייה היהודית, בעיקר בקרב הלא-מקצועיים (48.3% בממוצע בקרב יוצאי אתיופיה לעומת 73.3% בממוצע בקרב כלל האוכלוסייה היהודית ב-2004/5). בנוסף לכך, אחוז האבטלה גבוה במיוחד ועומד על 22.5% (לעומת 9.4% בכלל הציבור). האגודה מתמודדת עם נושא זה באמצעות סיוע במיצוי זכויות לעובדים בלתי מקצועיים במקרים נקודתיים.

עוד בתחום התעסוקה, כיום ישנם כ-3,000 אקדמאים מתוך קהילת יוצאי אתיופיה. למעלה מ-90% מהם אינם מועסקים בעבודות ההולמות את כישוריהם. בכדי לשרת אוכלוסייה זו פועלת

האגודה להפעלת חוק ייצוג הולם המשריין 15 משרות בשירות המדינה ליוצאי אתיופיה, וכן מסייעת לאקדמאים במציאת תעסוקה ההולמת את השכלתם.

בעיה נוספת עמה מתמודדים לקוחות הארגון היא בתחום החינוך. פיזור הילדים יוצאי אתיופיה בבתי ספר אינו אחיד, כך שברבים מהמקרים הם מהווים את רוב אוכלוסיית ביה"ס ונוצר מצב של רמה לימודית נמוכה. בקרב תלמידים יוצאי אתיופיה מתבטאים פערים לימודיים ביחס לכלל אוכלוסיית התלמידים המצביעים על קשיים באוריינות. בניסיון להתמודד עם בעיה זו פועלת האגודה להגברת המודעות למצב המתואר בקרב 20% מההורים וגורמי החינוך בערים בהן היא פועלת.

בקרב ילדים יוצאי אתיופיה עומד שיעור התלמידים בחינוך המיוחד על 4.9%, לעומת 3.1% בכלל האוכלוסייה. האגודה שואפת לצמצם ב – 30% הפניית תלמידים שאינם מתאימים לחינוך המיוחד בשלוש ערים. מעבר לכך, כל שנה מלווה האגודה 5 מקרים של חינוך מיוחד לוועדות השמה וערר, על מנת לעקוב אחר הנושא מקרוב.

בעיה אחרת בתחום החינוך מתבטאת באחוז נשירה גבוה של תלמידים בכיתות ז'-י"ב יוצאי אתיופיה ממסגרות הלימוד בהשוואה לכלל התלמידים (4.4% לעומת 2.6%). בנוסף, קיימת נשירה סמויה ששיעורה מוערך בכשליש מתלמידי החינוך העל-יסודי שהם יוצאי אתיופיה. האגודה קיבלה על עצמה לשרת את אוכלוסיית הנוער יוצא אתיופיה בדרכים שונות, ביניהן שיתוף פעולה עם מרכזי נוער בערים, הפעלת תכנית פיילוט סיוע לנוער בסיכון בבית שמש, וכן העברת הרצאות לשוטרים בנושא נוער יוצאי אתיופיה.

קריטריונים לקבלת שירות וסלקטיביות במתן שירות

פעילות האגודה מתמקדת בסנגור מול משרדי הממשלה ורשויות שונות, על כלל אוכלוסייה יוצאי אתיופיה. בהתאם, למעשה ניתן לומר כי האגודה אינה נותנת באופן רשמי מענה ישיר ללקוחות, ולכן אף אינה מתיימרת להגדיר קהל לקוחות מסוים לו מיועדים שירותיה.

יחד עם זאת, בשני תחומים מרכזיים בהם פעילה האגודה ברמה המדינית היא החליטה לתת גם מענה פרטני. בתחום החינוך המיוחד, כאמור, ניתן מענה מתוך רצון להכיר את הנעשה בשטח כבסיס לעבודה ברמת המאקרו, על ידי לוי משפחות והתערבות מול בתי הספר והרשויות. בתחום העובדים הבלתי מקצועיים, מפעילה האגודה לחץ על מעסיקים לתת לעובד את זכויותיו. ניתן לראות בהתמקדות במענה לשני סוגי לקוחות אלה, סוג של העדפת הארגון ללקוחות מסוימים.

מלבד התחומים הללו נראה כי המענה של האגודה לפניות פרטניות הוא במידה רבה "שירותי". לדברי מנהלת היחידה להעצמה קהילתית, כל פניה שמגיעה אליה, תופנה לארגון המתאים, במידה ואין ארגון שיכול לתת מענה או שהלקוח חוזר אליהם שנית ללא מענה, תנסה האגודה להתערב ולסייע. במקרים בהם יש מקום לייעוץ משפטי מנכ"ל האגודה מקבל החלטה האם להפנות את הלקוח לעו"ד עימו האגודה עובדת (במימון האגודה).

באופן כללי ניתן לומר כי כל הפונה לאגודה מקבל מענה כלשהו, שהוא יחס נרחב בהתחשב בעובדה שהאגודה אינה מתיימרת לעסוק בפניות פרטניות. היא עושה זאת בפועל במידה רבה כדי למלא אחר צורך שקיים בשטח. דובר האגודה טען כי אף פניה שמגיעה לאגודה לא תיוותר ללא מענה, כאשר המענה, כאמור, יכול לנוע מהפניה לארגון אחר ועד להתערבות סגורית מלאה ברמה הפרטנית.

איכות השירות ללקוחות

האגודה שומרת על איכות השירות, על מוניטין ומקצועיות, על ידי תפיסה השואפת לתת מענה לכל פונה, כפי שתואר לעיל. מבחינת האלטרנטיבות העומדות בפני הלקוחות, לדברי דובר האגודה, האגודה היא היחידה שפועלת ברמה של שינוי מדיניות ולכן כאשר אנשים מחפשים פתרון ברמה מערכתית לא יקל עליהם למצוא מענה במקום אחר. מעבר לכך, כמו שהוזכר קודם, ישנם מעט ארגונים המעניקים שירותים דומים לכמה מהתוכניות שמפעילה האגודה (תעסוקת אקדמאים וייעוץ משפטי).

היבט אחר של איכות השירות, שהוזכר בבעיות בפעילות הארגון, הוא נטיית האגודה שלא לפעול בדרך פעולה מעצימה במענה שנותנת לפניות הפרטניות. מנהלת היחידה להעצמה קהילתית מעידה כי האגודה מרבה לקחת על עצמה את הטיפול בפנייה, מבלי להשאיר די מקום למעורבות הלקוחות וצוותי הקהילה המקומיים בתהליך. במקביל הדבר יוצר עומס על צוות האגודה, דבר שעלול להיות בעל השלכות אף הוא על טיב השירות.

מעורבות לקוחות בשירות

האגודה מהווה ארגון סגורי המשרת אוכלוסייה רחבה, ומתוך כך משמשת כלי לביטוי רצונות וצרכי הלקוחות. עובדי האגודה קשובים לארגוני הקהילה המקומיים ולפניות אזרחים, וסוללים יד ביד את הדרך למיצוי והשגת זכויותיהם. כמו כן השתתפותם של הורים ב"סיירת הורים" מטעם פרויקט מיזם כריזמה מהווה גם היא מעורבות לקוחות באגודה. אך מלבד פרויקט זה, בארגון לא קיימת נציגות לקוחות פורמאלית המאפשרת את מעורבותם הישירה בפעילות ותוכניות. עם זאת, חלק מעובדי הארגון נכללים תחת הגדרת לקוחות הארגון בהיותם יוצאי אתיופיה וכך למעשה משמשים גם כנציגי לקוחות. כמו כן, נציגות לקוחות מסוימת מתבטאת בצורה מינורית בפורומים המתקיימים באתר האינטרנט של האגודה.

המשאבים של השירות

תקציב

תקציב האגודה נשען על קרנות גדולות ותורמים פרטיים, כפי שמפורט בטבלה למטה (המספרים בדולרים). ניתן לראות כי במהלך השנה האחרונה חלה ירידה בהיקף התרומות אותם מקבלת האגודה, כך שתקציב האגודה צומצם. משיחה עם מנהל יחידת גיוס הכספים עלה, כי חל שינוי ארגוני בניהול הכספים בשנתיים האחרונות בעקבות משבר במצבה הכלכלי של האגודה ובעיות בהתנהלותה מול התורמים. התרומות שמתקבלות ברובן מיועדות לפרויקטים מסוימים, וחלקן ניתנות כתמיכה כללית.

שם התורם	2004	2005	2006	2007	2008
קרן מוריה	115,000	100,000	100,000	100,000	110,000
פדרציית ניו-יורק	50,000	100,000	50,000	280,000	37,000
קרן נעמי ונחמיה כהן	35,000	50,000	50,000	50,000	50,000
קרן גייקוב והילדה	15,000	20,000	20,000	25,000	25,000

					בלושטיין
0	0	0	25,000	30,000	קרן רוחלין
0	0	23,000	18,000	0	קרן פרת
0	14,000	43,000	30,000	30,000	HIAS
15,000	8,000	8,000	10,000	8,000	קרן פיטסבורג
80,000	220,000	0	75,000	75,000	קרן ריצ'ארד ורודה גולדמן
			25,000	25,000	ארגון ידידי האגודה הישראלית למען יהודי אתיופיה (התפרק ב- 2005)
100,000	43,000				ידידי יהודי אתיופיה
10,000	10,000	10,000			קרן אוריין
3,000	9,500				ידידי ימין אורד
10,000	10,000	10,000			הילארד פאן
50,000	60,000				תורמים פרטיים וקרנות קטנות
\$490,000	\$829,500	\$314,000	\$453,000	\$383,000	סה"כ

הנתונים בטבלה זו משקפים בצורה הטובה ביותר את התקציב השנתי, למרות שהאגודה פעולת לפי מחזורי תקציב שונים בהתאם ללוחות הזמנים של התורמים. מבחינת חלוקת התקציב, כ- 80% מתקציב האגודה מתמקד בסינגור, חינוך, תעסוקה, נוער בסיכון והעצמה קהילתית. תיקצוב התחומים כולל משכורות למנהלי הפרויקטים וכן מימון תקורות הפעילות. שאר הכסף משולם למנהלת המשרד, מגייסת הכספים, מנכ"ל האגודה ולהוצאות נלוות.

ציוד

באופן כללי ניתן לומר כי רמת האבזור של משרדי הארגון מתאימה. לכל עובד ישנו שולחן, מחשב וטלפון.

כוח אדם

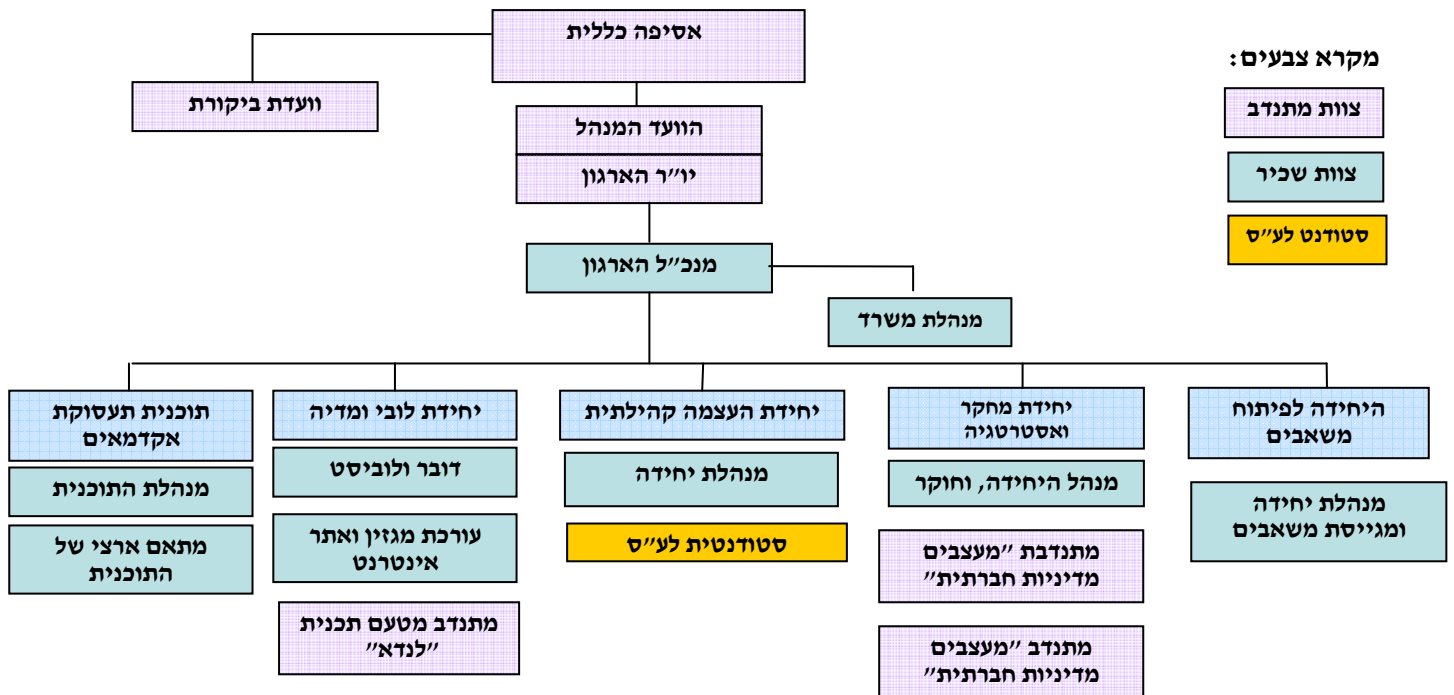
היקף כוח האדם ומאפייניו:

- דני אדמסו, מנכ"ל האגודה - בעל תואר ראשון ביחסים בינלאומיים באוניברסיטה הפתוחה. בין השנים 1998 ל- 2006 מילא תפקידים שונים בחינוך הבלתי פורמלי, ביניהם הקים וניהל את מחלקת צופי שב"א (שילוב נוער יוצאי אתיופיה) בתנועת הצופים, עסק באיתור והדרכת בני נוער שנשר ממסגרות חינוכיות ועוד. שימש כשליח הסוכנות היהודית בקנדה, בתפקיד מדריך חברתי לבני נוער אמריקנים. בנוסף, הינו בעל הכשרה ככתב טלוויזיה ועיתונות בחסות חברת החדשות ערוץ 2 ומנחה קבוצות במסגרת לני"י (ליגת נשים לישראל).
- זיוה מקונן-דגו, מנהל יחידת העצמה קהילתית- בעלת תואר ראשון בעבודה סוציאלית קהילתית, באוניברסיטת בר אילן. בוגרת "תהודה", בית המדרש למנהיגות יהודית של קולות,

ומדרשת אורנים בבן שמן. בתפקידה הקודם עבדה כמפתחת פרויקטים לקהילה האתיופית, בג'וינט.

- טל האס, מנהל יחידת מחקר ואסטרטגיה - בוגר לימודי תואר שני בחוג לתקשורת ועיתונאות, האוניברסיטה העברית בירושלים. עסק בהוראה במוסדות אקדמיים ושימש כעוזר מחקר. קודם לתפקידו באגודה עבד בג'וינט ונטל חלק בהסברת עמדתו ופעילותו של הארגון, לצד עריכת מחקרים שעניינם בתחום חברתי.
- אבי מספין, דובר האגודה והלוביסט של הארגון בכנסת - למד תקשורת ומדעי המדינה באוניברסיטת בר-אילן, בוגר קורס כתבי טלוויזיה של חדשות ערוץ 2. בין תפקידיו העיתונאיים שימש אבי כתחקירן מתלמד בתוכנית הטלוויזיה 'עובדה' וכתחקירן בתוכנית הבוקר של קשת 'יום חדש'. קודם לתפקידו הנוכחי באגודה שימש כעורך מגזין קו-האופק של הארגון.
- קרן אללוף, מנהלת אדמיניסטרטיבית של הארגון.
- דבורה נטוביץ', מנהלת היחידה לפיתוח משאבים וקישרי חוץ- בעלת תואר ראשון בפסיכולוגיה וסוציולוגיה, באוניברסיטת מלבורן, אוסטרליה. בתפקידה הקודם בדה כמזכירה בבית חולים במלבורן. בעבר התנדבה באגודה בגיוס ופיתוח משאבים, שדרוג אתר האינטרנט, וכן העבירה שיעורי אנגלית לצוות.
- לילך-שירה גביש, עורכת מגזין "קו האופק" ואתר האינטרנט - אשת תקשורת וקולנוע בנושאי תרבות וחברה. כתבת פעילה בעיתונות הישראלית הכתובה וקולנוענית עצמאית הפועלת כבמאית וכמפיקה. עבדה בתפקידי ניהול והפקה בסרטי קולנוע וטלוויזיה. בוגרת לימודי תואר ראשון בתוכנית הרב-תחומית לאמנויות באוניברסיטת תל אביב, שתי שנות לימוד קולנוע בקמרה אובסקורה חיפה ותוכנית לימודי המשך בצילום ווידאו במוסררה בירושלים. כעת לומדת במרכז הבין תחומי בהרצליה בתוכנית לניהול עמותות ומלכ"רים.
- משה שטה, יחידת המחקר והאסטרטגיה - בוגר החוג למדיניות מינהל החינוך והחוג לתולדות עם ישראל באוניברסיטת בר-אילן. שימש כיו"ר וועד הסטודנטים של יוצאי אתיופיה באוניברסיטת בר-אילן וחבר וועד הסטודנטים הארצי של יוצאי אתיופיה. ניהל את עמותת "ינגאו תספצ'ין" (תקוות המחר), שהעניקה סיוע לימודי לתלמידים יוצאי אתיופיה ועבד כרכז גרעין רעים בתנועת הצופים (צופי שב"א), ביישובים בהם ריכוז גבוה של נוער אתיופי.
- חגית חובב, מנהלת תוכנית תעסוקת אקדמאים - בעלת תואר שני בסוציולוגיה אורבנית מאוניברסיטת TUFTS בארה"ב. שימשה כחוקרת ומרצה בלימודי העיר והאזור באוניברסיטה העברית. ניהלה את פרויקט שיקום שכונות למעלה מעשרים שנה. כיום משמשת כיו"ר המרכז הישראלי לקידום צדק חברתי.
- יוהאנס טללה, מתאם ארצי של תוכנית תעסוקת אקדמאים – בעל תואר ראשון במנהל עסקים מהמכללה האקדמית קרית אונו. עבד בעבר כמנחה בברנקו-וויס.

העץ הארגוני:



עובדי הארגון מגיעים כפי שתואר לעיל, מרקעים מקצועיים מגוונים, כגון: תקשורת, עבודה סוציאלית קהילתית ומנהל עסקים, כמו גם מרקעים אישיים שונים. התרשמותי, מתוך ההכרות הקצרה עם הארגון, כי ההבדלים המקצועיים אינם משפיעים על עבודת הצוות ואינם גורמים לקונפליקטים בולטים כלשהם. עובדי הארגון ציינו כי השוני המקצועי דווקא מעשיר את הצוות ומאפשר מגוון של השקפות שתורמות לפוריות ולעניין בעבודה, כאשר לגבי הגישה הבסיסית של האגודה קיימת תמימות דעים.

בארגון בולטות שתי תפיסות, אחת מרכזית יותר ואחת משנית. התפיסה המרכזית היא גישה סנגורית וביקורתית. הארגון, בהתאם למטרותיו המרכזיות, מסתכל על סביבתו החיצונית מנקודת מבט ביקורתית, כך למשל שם דגש על עצמאות כלכלית – גיוס הכספים מתורמים בלבד ולא מגופים ממשלתיים. הגישה באה לידי ביטוי גם כאשר נותן הארגון מענה פרטני, אז יתערב סנגורית ברמה המקומית. תפיסה זו, כאמור, גורמת לארגון לעיתים לקחת את תפקיד מייצג הלקוח, וקצת "לשכוח" את חשיבות תהליכי ההעצמה.

התפיסה הנוספת שבלטה בשיחות עם אנשי הצוות שמה דגש על אמינות ומקצועיות שמתבטאת בשאיפה לעשייה ולא רק לדיבורים בעלמא. נראה כי לאגודה חשוב להיתפס כרצינית ומהימנה – מול הקהילה ומול הרשויות, ועל כן להקפיד על גיבוי הטענות אותן מנסה לקדם בנתונים בדוקים. תפיסה זו פועלת לטובת לקוחות האגודה, שכן נראה שהיא זו שהביאה למעמדה המרכזי של האגודה מול מקבלי החלטות בנושאים הקשורים לקהילה, כאשר עמדותיה נחשבות מבוססות ומכאן כוחן להשפיע.

עד כה פעילות ההתנדבות באגודה איננה ממוסדת, בשל אופי פעילות האגודה ומתוך בחירה שלא להתעסק בצדדים הפורמאליים הכרוכים במערך מתנדבים (ביטוח וכדומה). אך עם כניסתי לאגודה ובחינת התחומים האפשריים להתערבות, תפקידי הוגדר כרכזת מתנדבים. תפקיד זה

כולל הקמת מערך מתנדבים, הקמת וועדת על ארצית של המתנדבים, ליווי והדרכת אישית של המתנדבים, הכשרת מתנדבים בתחום ההתנדבות, ובתחום העדה האתיופית, וכן גיוס והשמת מצנדבים במקומות ההתנדבות. פעילות התנדבות שכבר קיימת באגודה היא במסגרת כותבים בעיתון, מתורגמנית ואירועים נקודתיים (כמו למשל במלחמה), וכן סיירת ההורים של פרויקט מיזם כריזמה. בעבר התנדבו באגודה שתי בנות שירות לאומי, אולם לדברי מנהלת היחידה להעצמה קהילתית, הניסיון לא עלה יפה מחוסר יעילות בפועל וחוסר מחויבות, ולכן הופסק.

ידע

לאגודה קיים גוף פנימי ליצירת ידע באופן עצמאי והוא מחלקת המחקר והאסטרטגיה. המחלקה אחראית על ריכוז ועיבוד מידע ונתונים שמקורם מגורמים שונים כגון: משרדי ממשלה ורשויות ציבוריות נוספות, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, ראיונות עם גורמים רלוונטיים ועוד. המחלקה מתמקדת בנושאים בהם האגודה מטפלת באופן שוטף, וממשיכה לעדכן באופן מתמיד את אותם נושאים לגביהם הוצאו דוחות בעבר. בנוסף, מרכזת המחלקה נתונים לגבי בעיות אקטואליות שדורשות מידע מיידי בנוגע לסוגיה שעלתה אד-הוק. דוגמאות לדוחות שהוציאה המחלקה: דוח בנושא קשיי השתלבותם של אקדמאים יוצאי אתיופיה בשוק העבודה דוח בנושא פעילות רשויות אכיפת החוק עבור נוער בסיכון שמקרב קהילת יוצאי אתיופיה, דו"ח בנושא תכנית החומש, דו"ח בנושא פלשמורה, ועוד.

סיכום

האגודה הישראלית למען יהודי אתיופיה ממקדת את פעילותה בסגור על הקהילה האתיופית בתחומי החינוך והתעסוקה, אותם מצאה כהכרחיים להשתלבות בחברה הישראלית. בניסיון לבחון את פעילותה לאור המודל של ג'פריס (Jeffries, 1969), ניתן במידה רבה להגדירה כ"רפורמה חברתית". האגודה עוסקת בשינוי חברתי, ונוהגת בביקורתיות רבה מול הרשויות והכוחות השמרניים, תוך שימוש באיסוף מידע ובמומחים. למרות הריחוק המסוים מהקהילה, כתוצאה מהפעילות המתמקדת במקבלי ההחלטות, האגודה שואפת לשלב גם כיוון משמעותי יותר במישור של "פעולה חברתית", ולהתחיל לבסס פעילות סגור גם ברמה המקומית.

כוחותיה של האגודה טמונים ביכולותיה המקצועיות. השימוש במחקר ונתונים, כמו גם בכוח אדם מומחה, אפשרו לה לבסס תדמית אמינה. כך הצליחה לתפוס מקום מרכזי בקרב הקהילה האתיופית ומקבלי ההחלטות, כאשר היא מהווה ארגון סגור כמעט יחיד הפועל למען קהילה זו. האגודה שומרת על קו עקבי בפעילותה, תוך ראייה ברורה של תפקידה הייחודי בזירה הארגונית. נטיית האגודה לפעול על פי מודל ה"רפורמה החברתית" מובילה לאחת מחולשותיה המרכזיות והיא הנטייה להתמקד בעבודה ברמת האליטה ופחות ברמת הקהילה. הקשר הישיר של האגודה עם הקהילה מוגבל, ולרוב גם כאשר קיים האגודה נוטה לרכז את הכוח בידה, בעוד שניתן היה לפעול בצורה מעצימה יותר. חולשה נוספת קשורה אף היא בתפיסה הסנגורית השלטת באגודה, המובילה לביקורתיות רבה כלפי סביבתה. ביקורתיות זו מופנית גם כלפי ארגונים אחרים של הקהילה, דבר המקשה על שיתוף פעולה תקין עמם, שיכל לתרום ולקדם את פעילותה. העובדה שהאגודה מסתמכת על תרומות וקרנות בלבד, למימון פעילותה מהווה נקודת חוזק, בכך שאינה כפופה לממשלה וביכולתה לפעול ללא הגבלה. אך עובדה זו הינה גם נקודת תורפה משמעותית. ראיתי כי האגודה נתונה לטלטלות רבות עקב המשבר הכלכלי העולמי, שבעקבותיו

ירד תקציב האגודה באופן משמעותי. חלק מההשלכות של הצטמצמות התקציב הינן סגירה וצמצום של פרויקטים קיימים.

אם כן, בעוד שלאגודה ישנם הישגים רבים, נראה כי יישום כיווני החשיבה העולים כיום, השואפים לפיתוח הקשר עם הקהילה, יוכלו להביא להישגים רחבים עוד יותר. העבודה עם הקהילה תוכל לגבות את הפעילות הסנגורית ולחזקה, במיוחד אם תיעשה באותה מקצועיות בה פועלת האגודה ברמת המאקרו.

רשימת מקורות

האס, ט. (2007). קהילת יוצאי אתיופיה בישראל – תמונת מצב. ירושלים: אגודה ישראלית למען יהודי אתיופיה.

האס, ט. ושטה, מ. (2007). פעילות רשויות אכיפת החוק עבור נוער בסיכון שמקרב קהילת יוצאי אתיופיה. ירושלים: אגודה ישראלית למען יהודי אתיופיה.

סדן, א. (1987). תדריך להכרת שירות. קובץ תדריכים בעבודה קהילתית. ירושלים: משרד הרווחה, השירות לעבודה קהילתית.

פישביין, י. (2004). הציון: נקלטים בקושי. דו"ח מעקב בנושא השתלבות בני נוער יוצאי אתיופיה בחינוך העל יסודי. ירושלים: אגודה ישראלית למען יהודי אתיופיה.

ראיונות עם עובדי האגודה, ואנשי הקהילה האתיופית

Albrecht, K. (1994). The northbound train. NY: Amacom. Ch 6. The organizational scan; Who are we? Pp. 80-103.

Jeffries, A. (1969). Modeling community work: An analytic framework for practice, Journal of Community Practice, 3(3/4), 107-111.

www.iaej.co.il