

כשירות תרבותית

יוצאי סודן ואריתריאה בישראל



EUROPEAN UNION

פרויקט זה ממומן על ידי האיחוד האירופי

כשירות תרבותית

יוצאי סודן ואריתריאה בישראל

כתיבה:

המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI)
המכון להגירה ושילוב חברתי, המרכז האקדמי רופין
School for Oriental and African Studies (SOAS), University of London

סייעה בכתיבה: אורנה שני - המרכז הבין-תרבותי לירושלים

עריכה: אדר זהבי

עריכה לשונית: מאיה לזין

יצוב והכנה לדפוס: בשמת דולב

הוצאה לאור: המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI)

הודפס בירושלים, תשע"ו - 2015

התכנים המובאים בפרסום זה הם באחריות המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה בלבד.

תודה לגופים ולאנשי המקצוע אשר סייעו בהכנת חוברת זו (לפי סדר האותיות):
ארגון סיוע לפליטים ולמבקשי מקלט בישראל (א.ס.י), המוקד לפליטים ולמהגרים,
המרכז הבין-תרבותי לירושלים, המרכז לנשים אריתראיות המרכז לקידום פליטים
אפריקאים (ARDC), הקליניקה המשפטית באוניברסיטת תל אביב, יוניטף, מנהל
חינוך ירושלים, מרכז מידע וסיוע לקהילה הזרה (מסיל"ה), משרד המשפטים, משרד
הרווחה, מרפאת טרם, נציבות האו"ם לפליטים (UNHCR), סטודנטים בבן גוריון למען
פליטים ומבקשי מקלט, קו לעובד, רופאים לזכויות אדם ורשות האוכלוסין וההגירה.

תודה מיוחדת ליוצאי סודן ואריתריאה שנענו להתראיין ולהשתתף במפגשים
קבוצתיים ובתצפיות לטובת חוברת זו.

תוכן עניינים

5	פתיחה
7	פרק 1: הקדמה
7	הגירה בעידן הגלובלי
8	סוגיית ההגירה בישראל
12	פרק 2: כשירות תרבותית
12	כשירות תרבותית בקרב נותני שירות העובדים עם מהגרים
13	כשירות תרבותית: דגשים יישומיים
15	פרק 3: מבקשי מקלט אפריקאים בישראל
16	סודן
16	פרופיל מדינה מקוצר
17	הסכסוכים
17	הסכסוך בין סודן לדרום סודן
18	הסכסוך ב"שלושת האזורים"
19	המלחמה בדרפור
20	פליטים ומבקשי מקלט סודנים בעולם
21	מבקשי מקלט סודנים בישראל
23	אריתריאה
23	פרופיל מדינה מקוצר
24	המשטר והפרות זכויות האדם באריתריאה
24	פליטים ומבקשי מקלט אריתריאים בעולם
26	מבקשי מקלט אריתריאים בישראל
31	פרק 4: ידע ישומי והמלצות לנותני שירות
31	מבוא
32	מאפיינים יחודיים ליוצאי סודן
33	מאפיינים יחודיים ליוצאי אריתריאה
34	האתגרים במתן וקבלת שירותים ליוצאי סודן ואריתריאה בישראל
35	תיאום ציפיות ויצירת אמון
36	זמן והתייחסות לזמן
37	תפיסת בעלי תפקידים ועבודה מול בעלי סמכות
37	אופן השיח
38	תקשורת ושפה
39	מתורגמנות ותיווך תרבותי
41	חינוך ורווחה
43	בריאות
47	אכיפה
48	פרק 5: סיכום
50	נספח 1: טרמינולוגיה ונתונים בסיסיים

פתיחה

החברת שלפניכם נועדה לשמש אנשי מקצוע מתחומי החינוך, הבריאות, הרווחה, המשפטים והאכיפה, בבואם לקיים מפגש מקצועי בזירה בין-תרבותית עם יוצאי מדינות אריתריאה וסודן. חוברת זו מפנה את תשומת לבו של הקורא אל יחסי הגומלין המתקיימים בין המוצא התרבותי לתהליכי העבודה המשותפים.

ליבת החוברת מכוונת להצגת תחום **הכשירות התרבותית** בעבודה עם מהגרים, ככלי חשוב ליעול תהליכים ויצירת הבנה הדדית במפגש עם יוצאי אריתריאה וסודן. לשם כך תתמקד החוברת בהרחבת גוף הידע על ארצות המוצא ומאפייני התרבות והשיח באריתריאה וסודן. כמו כן יתוארו נתיבי ההגירה והמאפיינים הקהילתיים הייחודיים לכל אחת מהקהילות. בנוסף, תשמש החוברת כלי הדרכה ותספק כלים אופרטיביים למפגש המקצועי. כלים אלה יאפשרו לעובדים ולשירות להגדיר את האתגרים הניצבים לפניהם בתחום זה.

המידע שנאסף לשם הכנת חוברת זו לקוח מספרות מקצועית בתחום ומראיונות עומק עם אנשי מקצוע מתחומי החינוך, הבריאות, הרווחה, המשפטים והאכיפה הפועלים בגופים הציבוריים, ובארגוני הסיוע המקומיים והקהילתיים. חובה נעימה היא להודות לכל המרואיינים שהקדישו מזמנם ושיתפו בנדיבות בידע ובניסיון שצברו.



פרק 1. הקדמה

הגירה בעידן הגלובלי

בעשורים האחרונים מתרחשים בעולם תהליכים גלובליים רבי עוצמה, המאופיינים בפתיחות או בהסרת מחסומי הגבולות המדיניים ובמעבר מהיר וקל יחסית של מוצרים, הון, אנשים, מידע ורעיונות בין מדינות. לתהליכים אלה השפעה ניכרת על כלכלות, חברות, תרבויות וחיי היום-יום של אנשים ברחבי העולם. הגירה על פני גבולות בינלאומיים היא מהכוחות המעצבים של תהליכים גלובליים אלה.

כיום, כ-230 מיליון בני אדם¹, כלומר אחד מכל 32 איש, הם מהגרים חיים מחוץ לארץ הולדתם. העלייה בממדי ההגירה הבינלאומית מושפעת מגורמים כגון: עלייה בצפיפות האוכלוסין העולמית, הסכמי סחר בינלאומיים בין מדינות, שיפור באמצעי תחבורה ובזמינותם וגישה לאמצעי תקשורת המונים ותקשורת לוויינית ואינטרנטית.

הגירה בינלאומית מאופיינת בגלי הגירה מעורבת² (Mixed Migration Flows), המכילה זרמי הגירה פורמליים ובלתי פורמליים של מהגרים ובהם מהגרי עבודה, פליטים ומבקשי מקלט, קורבנות סחר בבני אדם ותיירים ללא אשרה. להגירה על פני גבולות בינלאומיים השלכות חברתיות, כלכליות ופוליטיות רבות משקל על ארצות המוצא, המעבר והיעד.

...המונח כשירות תרבותית מתאר את יכולתם של מערכות להעניק שירות ללקוחות השונים זה מזה בערכיהם, באמונותיהם ובהתנהגותם...

משמעות העלייה בממדי ההגירה הבינלאומית היא שבכל מדינות העולם (מלבד קוריאה הצפונית ואריתריאה) חיים מהגרים. מהגרים אלה נבדלים במידת

זיקתם למדינת היעד, במעמדם החוקי, במאפייניהם הסוציו-דמוגרפיים, בצרכי הביטחון שלהם וכמובן במאפייני התרבות והשפה. לכן, לצד ההזדמנויות הרבות להתפתחות, לחדשנות ולצמיחה כלכלית - להגירה בינלאומית השלכות נרחבות ואתגרים לא מבוטלים. מרבית הספרות הבינלאומית בנושא מתמקדת בשילובם של מהגרים במדינות היעד, ובאתגרים הכרוכים במתן שירות מקצועי בזירה הבין תרבותית.

בהקשר זה, ולנוכח גלי ההגירה, הפכה הכשירות התרבותית (Cultural Competency) למרכיב בסיסי בארגז הכלים של אנשי מקצוע ונותני שירותים מתחומי הרפואה, המשפטים החוק והאכיפה, החינוך, והרווחה, בעבודתם עם מהגרים. המונח כשירות תרבותית מתאר את יכולתם של מערכות להעניק שירות ללקוחות השונים זה מזה בערכיהם, באמונותיהם ובהתנהגותם, בכלל זה התאמת השירות

1. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. Trends in International Migrant Stock: The 2013 Revision (United Nations database, POP/DB/MIG/Stock/Rev.2013).

2. הגירה מעורבת מוגדרת כזרמי הגירה רשמיים ובלתי רשמיים של מהגרים המונעים מקשת רחבה של מניעים בטווח שבין הגירה "כלכלית" להגירת "מקלט". מהגרים אלה משתמשים בנתיבי הגירה דומים (דרך האוויר, הים או היבשה) בדרכם למדינות המעבר והיעד, ולרוב מתקבלים על ידי מדינות המעבר והיעד כקבוצה הומוגנית, למרות ההטרוגניות הגבוהה במאפייניהם, בעיקר בצרכי הביטחון שהובילו להגירתם (למשל, פליטים) ובצרכים ייחודיים בשל הגירה כפויה (למשל, קורבנות סחר בבני אדם).

הניתן לצרכיהם החברתיים, התרבותיים והלשוניים.

האמצעים ליצירת כשירות תרבותית מגוונים ומשתנים ממדינה למדינה בהתאם לצרכיהם של הארגונים. לדוגמה התמקדות בתיווך תרבותי מקצועי במטרה לגשר על פערים בין-תרבותיים, הנגשה לשונית בכתב ובעל-פה או סדנאות והכשרות להגברת הרגישות התרבותית, שמטרתן לשפר את התקשורת בין החברה המארחת למהגרים.

סוגיית ההגירה בישראל

ישראל נחשבת למדינה קולטת הגירה עוד מראשיתה. ישראל פעלה ופועלת לקידום "עלייתם" וקליטתם של יהודי התפוצות, מתוך תפיסתה כ"מקלט" לעם היהודי³. לאורך השנים, מתוך הכרה בצורך לסייע למהגרים בתהליך קליטתם ומכוח חוק השבות⁴, פתחו במדינת ישראל תוכניות חדשניות ומתקדמות, שתכליתן קידום הסוציאליזציה וההשתלבות של "עולים" יהודים ממדינות מוצא שונות, בחברה הישראלית. תוכניות אלו כללו מגורים מסובסדים, הכשרה או הסבה לרשיו מקצועי, קורסי שפה, הקלות מס והטבות קליטה סוציו-אקונומיות מותאמות-אוכלוסייה. סיוע זה היה לכלי מרכזי ביישוב מחדש והשתלבותם של העולים בארצם החדשה.

הכשירות התרבותית הפכה כלי מרכזי בעבודה עם עולים ובמאמצים לשילובם דרך עבודה עם מתורגמנים, הנגשה שפתית של שירותים, ידע על תרבויות המקור, סיוע בתיווך, ליווי ושילוב של העולים ועוד. תוכניות מסוג זה יושמו, בין השאר, במטרה לתרום לשילובם של מהגרים מאתיופיה וברית המועצות לשעבר בישראל (ארגון ג'וינט ישראל), לשפר את הכשירות התרבותית בארגוני הבריאות על ידי בניית

הכשרות בנושא (המרכז הבין-תרבותי לירושלים), לקידום שיח ארגוני על ידי עריכת ימי עיון בנושאי כשירות תרבותית בקרב עובדי רווחה (משרד הרווחה, ארגון ג'וינט ישראל והמרכז האקדמי רופין), ולהעלאת מודעות לנושא על ידי פרסום חומר עיוני העוסק בכשירות תרבותית בתחומי החינוך⁵ (אשלים) והממשל הציבורי⁶ (בית הספר למדיניות ציבורית ע"ש פדרמן באוניברסיטה העברית).

...ישראל פעלה ופועלת לקידום "עלייתם" וקליטתם של יהודי התפוצות, מתוך תפיסתה כ"מקלט" לעם היהודי.

מכאן עולה כי הכשירות התרבותית היא נושא רחב ודינמי. בשל כך ניכרת לעתים קרובות שונות ברמת הכשירות התרבותית של ארגונים ומול קהילות מסוימות. גם במאמצי קליטת העלייה למדינת ישראל, ניכרת שונות באמצעי הקליטה של

3. לדוגמה בשנת 1960 קלטה מדינת ישראל 969 אלף איש – כ-45% מאזרחי המדינה De Hass, H, Czaika, M., (2014). The Globalization of Migration: Has the World Become

4. "חוק השבות, תש"י-1950", החוק מאפשר ליהודים, ילדיהם, נכדיהם ובני זוגם לקבל אזרחות אוטומטית במדינת ישראל. כנסת. (2002). חוק השבות, תש"י - 1950 . אוחר מתוך הכנסת- חוקים: http://www.knesset.gov.il/laws/special/heb/chok_hashvut.htm

5. אשלים. (יולי 2009). עט השדה. אוחר מתוך אשלים: http://www.ashalim.org.il/files/et_hasade_3.pdf

6. בית הספר למדיניות ציבורית וממשל האוניברסיטה העברית. (מרץ 2013). מדיניות ציבורית עיתון לחידושי מדיניות בישראל. אוחר מתוך בית הספר למדיניות ציבורית וממשל: <http://public-policy.huji.ac.il/.upload/Journal/Hoveret-11-internet.pdf>

הקהילות השונות. בהיסטוריה של החברה הישראלית, הדבר בא לידי ביטוי בגלי מחאות על רקע קיפוח עדתי. לדוגמה, ההפגנות בוואדי סאליב⁷ (1959), מחאת הפנתרים השחורים⁸ (1971) ולאחרונה מחאתם של יוצאי אתיופיה (2015)⁹. מחאות אלו נחשבות לאבן בוחן של החברה הישראלית במאמצי לקלוט את יהודי התפוצות, ולרוב הן מובילות ליצירת מרחב הזדמנויות חדש, המאפשר פעולה יזומה ועקבית לשיפור ופיתוח מומחיות בעבודה עם קהילות המהגרים הטוענות לקיפוח. הדבר מתבטא במאמצי החקיקה בעניינם, בהפניית התקציבים לשיפור ההזדמנויות לשילובם בחברה ובחתימה לשיפור הכשירות התרבותית בעבודה עמן.

לצד הניסיון הרב בקליטת יהודי התפוצות, בשני העשורים האחרונים מתמודדת מדינת ישראל עם האתגרים הערכיים והאופרטיביים הכרוכים בהפיכתה למדינת יעד ומעבר למהגרים שאינם יהודים.

לצד הניסיון הרב בקליטת יהודי התפוצות, בשני העשורים האחרונים מתמודדת מדינת ישראל עם האתגרים הערכיים והאופרטיביים הכרוכים בהפיכתה למדינת יעד ומעבר למהגרים שאינם יהודים. עם מהגרים אלה נמנים מהגרי עבודה, קורבנות סחר בבני אדם, תיירים ללא אשרה בתוקף ונתינים אפריקאים יוצאי סודן ואריתריאה. המאפיין המרכזי של הגירה זו מתבטא בזיקה חלשה של המהגרים למדינת ישראל ולצביונה הלאומי. מאפיין זה מתווה את האתגרים המרכזיים בקושי בשילובם ובהסדרת מעמדם בחברה הישראלית. עם זאת, גם כאן מתקיימות שותפויות ונבנים מערכים לשיפור הכשירות התרבותית בעבודה עם "אוכלוסיית הזרים". לדוגמה תוכניות לפיתוח כשירות תרבותית של אנשי מקצוע העובדים עם מהגרי עבודה מאסיה¹⁰ (משרד המשפטים והמרכז להגירה בינלאומית וקליטה (CIMI)), הדרכות לצוותי המקלטים לקורבנות סחר בבני אדם לשיפור הכשירות התרבותית בעבודה עם קורבנות סחר יוצאי אריתריאה (משרד הרווחה, עמותת קש"ת ונציבות האו"ם לפליטים)¹¹.

על פי רוב, מהגרים ממדינות אפריקה נכנסו לישראל דרך מדבר סיני ב-2013-2006. נתוני רשות האוכלוסין וההגירה מעידים כי זרם ההגירה ממדבר סיני התגבר עם השנים; מספר הנכנסים לישראל עלה מ-2,727 בני אדם בשנת 2006 לשיא של 17,299 בני אדם ב-2011 (Nathan 2012; Yaron, Hashimshony-Yafee & Campbell 2013). נכון לרבעון השני של 2015, 73% מהמהגרים האפריקאים בישראל הם נתיני אריתריאה, וכ-19% מהם נתיני סודן (ראו טבלה 1 להלן).

7. יורמן, ע' (1997) התגובה החברתית לאירועי ואדי סאליב. דברי הקונגרס העולמי למדעי היהדות. 111-120.

8. ברנשטיין, ד' (1979) הפנתרים השחורים; קונפליקט ומחאה בחברה הישראלית. מגמות 80-65.

9. ניב, ש' (5 מאי 2015). מחאת יוצאי אתיופיה: המספרים שיגרמו לכם לחשוב. אוזר מתוך <http://www.globes.co.il/news/article.aspx?did=1001033350>

10. The Center for International Migration and Integration. (2012). Cultural Competence: A Guide for Service Providers Working with Migrant Communities in Israel, China, Thailand, the Philippines & Sri Lanka. Jerusalem, Israel. Retrieved from http://www.cimi.org.il/files/publications_toolkits/cultural_competence_15_03_2012.pdf

11. קובנר, ב', וזהבי, א' (2015). קורבנות העינויים במדבר סיני החיים בישראל. ירושלים: המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה.

טבלה 1. מספרי מהגרים אפריקאים בישראל (יוני 2015)¹²

73%	33,057	אריתריאים
19%	8,506	סודנים
7%	2,941	שאר מדינות אפריקה
1%	587	שאר מדינות העולם
100%	45,091	סה"כ

הגירת המקלט מהווה אתגר בתחום מתן השירות. בהיעדר ניסיון בעבודה עם נתיני אריתריאה וסודן, ומכיוון שרובם המכריע מוגדר "חסרי מעמד" - נותני שירות רבים ניצבים מול דילמות בעבודתם עמם.

כשאר המהגרים, נתיני סודן ואריתריאה מקיימים מארג חיים מגוון המבוסס על המבנים החברתיים, מאפייני התרבות והתשתית הקהילתית המוכרת להם מארץ מוצאם. במקביל, הם משתרגים אל החברה הישראלית, אם כי באופן צר ובעיקר סביב ממשקים כגון שירותי חינוך, רווחה, בריאות, שוק העבודה והמרחב הציבורי. מעמדם כזרים, ארעיים וחסרי מעמד, לצד בידודם היחסי מן החברה הישראלית, משמר את

המובחנות התרבותית שלהם אפילו יותר מאשר קהילות מהגרים אחרות.

הגירת המקלט של נתינים אפריקאים לשטחי ישראל מהווה אתגר בתחום מתן השירות. בהיעדר ניסיון בעבודה עם נתיני אריתריאה וסודן, ומכיוון שרובם המכריע מוגדר "חסרי מעמד" - נותני שירות רבים מתחומי הבריאות, החינוך, המשפט והרווחה ניצבים מול דילמות בעבודתם עמם. בנוסף, היעדר היכרות עם תרבויות המוצא מוביל לעתים לטיפול רשלני בתיקים משפטיים, לבנייה לקויה של תוכניות לטיפול ולשיקום, לגרימת סבל מיותר למהגרים מקבוצות סיכון (למשל, קורבנות סחר בבני אדם ועיוניים), לתסכול של אנשי המקצוע ומקבלי השירות, להתערבויות חינוכיות לא יעילות ועוד.

אי הבנות בין נותני השירות לבין יוצאי סודן ואריתריאה נובעות לעתים קרובות מהבדלים סוציו-תרבותיים בסיסיים, הבאים לידי ביטוי בפרשנויות שונות של

12. רשות האוכלוסין וההגירה. (יולי 2015). נתוני זרים בישראל. אוחר מתוך משרד הפנים רשות האוכלוסין וההגירה: <http://www.piba.gov.il/PublicationAndTender/ForeignWorkersStat/Documents/July2015.pdf>

אינטראקציות חברתיות. לדוגמה, פירושים מוטעים למחוות ולשפת הגוף של הפונים ונותני השירות¹³. פערים נוספים מתגלים בשוני במאפייני התרבות המרכזיים כגון היחס למעגלי חיים, יחס למערכות ולנותני שירותים, אינטראקציות בין אנשים, אירוח ועוד. אתגרים אחרים נובעים מחוסר היכרות עם נורמות חברתיות כגון יחסי מגדר (במרחב הציבורי, בעבודה, בין בני זוג), מושגי סמכות (למשל, משא ומתן במסורת דרום סודן¹⁴), או חשיבות מתן הכבוד לחברי הקבוצה ולסדר העדיפות הקולקטיבי (לעומת זכויות הפרט והקניין המרכזיות בחברה המערבית ובישראל).

מעבר לאתגר באינטראקציה עם מהגרים אפריקאים יוצאי סודן ואריתריאה, בשנים האחרונות חלה עלייה במספר הפניות של מהגרים אלה אל שירותי הסיוע. בחלק מן המקרים, הפניות נעשות על רקע דחוף, כרוני ומורכב. לבעל המקצוע אמצעים מוגבלים לסיוע והוא נתון לסכנות של שחיקה וטראומטיזציה משנית. הדבר מחדד את הצורך בהתמודדות אפקטיבית, הכוללת פיתוח כשירות תרבותית בעבודה עם יוצאי סודן ואריתריאה.

בהישען על הניסיון בתחום הכשירות התרבותית, ובהינתן הצורך להרחיב את מעני הכשירות בעבודה עם יוצאי סודן ואריתריאה, לחוברת שלפניכם **שלוש מטרות עיקריות:**

- **הצגת תחום הכשירות התרבותית** ככלי משמעותי בסל הכלים המקצועי של נותני השירות.
- **מתן רקע על אוכלוסיית היעד** - יוצאי סודן ואריתריאה בישראל.
- **מתן כלים אופרטיביים** ליישום כשירות תרבותית לנותני השירות.

לסיכום, על עורכי דין, שוטרים, חוקרים, עובדים סוציאליים, אנשי מקצועות הרפואה, פעילי זכויות אדם, פוליטיקאים, מחנכים ומעסיקים ללמוד על הפערים התרבותיים עם מהגרים אפריקאים יוצאי סודן ואריתריאה, במטרה לגשר עליהם. האתגר העיקרי בפני נותני השירות העובדים עם מהגרים יוצאי סודן ואריתריאה, הוא להבין את ההבדלים הסוציו-תרבותיים הניכרים ולפתח תגובות ראויות ויעילות. לשם כך, מדגישה חוברת זו את החיוניות שבטיפול כשירות תרבותית ככלי מרכזי לאנשי מקצוע במפגש בין-תרבותי עם אוכלוסיות אלו. הפרק הבא יעסוק בתחום הכשירות התרבותית ויפרט את יתרונותיו וחיוניותו לאנשי המקצוע הפועלים בזירה הבין-תרבותית.

13. דוגמאות לפירוש מוטעה של שפת הגוף ניתן למצוא במחוות כגון שיכול רגליים או זרועות, הנהון או הימנעות מקשר עין עם דמויות סמכות. מתוך: Foreign Affairs and International Trade Canada. (2009, 10 15). Cultural Information - Sudan. Retrieved from Centre for Intercultural Learning: <http://www.intercultures.ca/cil-cai/ci-ic-eng.aspx?iso=sd>

14. Markus V. Hoehne, "Chapter 4 - History of Traditional Societies in Southern Sudan", Traditional Societies and Local Government in Southern Sudan (Max Planck Institute for Social Anthropology, Halle/Saale, Germany, Nov. 2008).

פרק 2. כשירות תרבותית¹⁵

תקשורת בין אנשים מתרבויות שונות נתקלת לא פעם באי הבנות על רקע הבדלים בקודים התנהגותיים, תפיסות חברתיות, אמונות והיעדר שפה משותפת. ככל שהפער התרבותי גדול יותר, כך גדל החסם בקשר וגובר הצורך בשימוש בידע, תובנות וכלים להשגת מטרה משותפת.

כשירות תרבותית (Cultural Competency) הוא מונח המתאר מכלול של התנהגויות, ידע, גישות ומדיניות המשולבים במערכת, ארגון או בין אנשי מקצוע לצורך עבודה יעילה במצבים בין-תרבותיים¹⁶. הכשירות מתייחסת ליכולת לתפקד בצורה יעילה כפרט או כארגון בהקשר לצרכים, אמונות ופרקטיקות תרבותיות של מטופלים וקהילותיהם¹⁷.

מדובר בהתאמה של השירות המקצועי לתרבויותיהם של מקבלי השירות ולמרכיבי הזהות שלהם. זהו מרכיב מרכזי במתן שירות איכותי ויעיל. בהעדר כשירות תרבותית בסביבה רב-תרבותית, נוצר פער בין נותני השירות למקבליהם, פער הגורם לעתים קרובות לחוסר יעילות, לתסכול הדדי, לחוסר אמון ולבזבז משאבים.

לארגון הנותן שירות יש אינטרס מהותי לפתח וליישם מהלך של כשירות תרבותית בקרב עובדיו, שיעיקרו:

- ייעול השירות: יצירת אמון בין נותן השירות (הממסד) לבין מקבל השירות יכולה לסייע במעבר מטיפול אקוטי ומורכב לטיפול מונע ומקדם.
- חיסכון תקציבי: הכשרת עובדים בעלי כשירות תרבותית תורמת לייעול השירות וחוסכת בתקציב הארגון לטווח קצר ולטווח ארוך.
- ניהול סיכונים: כשירות תרבותית מקנה לנותני שירות כלים להתמודדות טובה יותר בסביבה רב-תרבותית ועשויה למנוע טעויות.
- שירות וטיפול איכותיים ושיעור רצון: הנגשה לשונית ותרבותית של השירות תורמת לאיכותו, מעלה את שביעות רצונם של נותני השירות ומקבליהם ומפחיתה תסכולים בקרב נותני השירות.

כשירות תרבותית בקרב נותני שירות העובדים עם מהגרים

התגברות תנועת ההגירה וריבוי הקבוצות ותתי-הקבוצות האתניות במדינות קולטות ההגירה, הביאה למודעות את הצורך להכשיר עובדים למפגש רב-תרבותי, ואת הקושי שבפיתוח והקניית ידע תרבותי ייחודי בעבור כל אחת מהקבוצות

15. פרק זה נכתב בידי ד"ר אושרת הוכמן, וניב דיין - המכון להגירה ושילוב חברתי, המרכז האקדמי רופין, ומבוסס על:

1. דיין, נ. ובידרמן, א. (2014). כשירות תרבותית בשירותי בריאות: חקיקה ומדיניות בארה"ב, אוסטרליה, אנגליה וישראל – מבט משווה. קידום בריאות בישראל. חוב' 5, יוני 2014. <http://healthpcenter.haifa.ac.il/images/files/journals/journal-5.pdf>

2. המרכז האקדמי רופין – המכון להגירה ושילוב חברתי, המרכז הבין תרבותי לירושלים וג'וינט ישראל (2014). כשירות תרבותית ברשויות מקומיות בדגש על שירותי רווחה - מערך הדרכה. http://jicc.org.il/heb/?page_id=116
אנו מודים לכותבים על הסכמתם להשתמש במקורות אלה.

16. OMH. U.S. Department of Health and Human Services. Retrieved from: <http://minorityhealth.hhs.gov/templates/browse.aspx?lvl=2&lvlID=546.9.2011>.
Cross T, Bazron B, Dennis K, Isaacs M. Towards a culturally competent system of care. 1989. volume I. (Washington, D.C.: Georgetown University Child Development Center, CASSP Technical Assistance Center).

המקבלות שירות.

בנוסף, ישנם מהגרים שעזבו את מדינות מוצאם לפני שנים רבות ונמצאים בתהליך ממושך של מעבר בין מדינות בחיפוש אחר מקלט.

יתרה מכך, ישנה שונות רבה במאפייני אישיות, יכולות שפתיות, רמת השכלה ומעמד בקרב המהגרים מאותה ארץ. מכאן שידע על תרבות ספציפית יכול לסייע לנותן השירות בעבודתו, אך חשוב וראוי להימנע מתיוג קטגוריאלי של מהגרים בשל מוצאם, ולהישמר מהנטייה לקבע סטריאוטיפים ודעות קדומות לגבי אותה תרבות¹⁷.

הגישה שננקטה בישראל בשנות ה-90 היתה למידה והכשרה של נותני שירותים לתקשורת וטיפול בקבוצות ספציפיות (יוצאי אתיופיה, קווקז), בעיקר בעטייה של העלייה הגדולה בשנים אלה.

נותני שירות רכשו פעמים רבות ידע על הרקע התרבותי של צרכני/ לקוחות השירות והשתמשו בו במטרה לשפר את התקשורת עם. בשנות ה-80 של המאה הקודמת לחלה תפיסה זו לשירותי הבריאות בארצות הברית ובמדינות אחרות במערב. שם הבינו כי כדי לצמצם את החשיפה של בתי החולים לתביעות נזיקין, עקב טיפולים שבהם כשירותו התרבותית של הצוות היתה לקויה, יש להתאים את הארגונים ולהכשיר את צוותיהם. תפיסה זו תואמת את האמונה כי כדי לתת מענה רפואי הולם, יש להכיר את התפיסות התרבותיות, הרחניות והדתיות של המטופלים.

כשירות תרבותית: דגשים יישומיים

כיום מקובל לנקוט בעולם המערבי גישה רחבה וכוללת של כשירות תרבותית בקרב נותני השירות, ומשמעותה פיתוח יכולת לעבודה עם שונות (diversity) וידע המתאים לשירות הניתן לאוכלוסיות השונות. הדגש בגישה זו הוא על מתן כלים כלליים שיכולים לשמש את נותן השירות במפגשיו עם מקבלי שירות מתרבויות שונות.

על פי גישה זו, הכשרות יסוד בכשירות תרבותית אינן מתמקדות בקבוצות ספציפיות באוכלוסייה, אלא במתן ידע, מודעות וכלים לטיפול באוכלוסיות מגוונות. נושאים עיקריים בהכשרות יסוד הינם: העמקת הדיאלוג הבין-תרבותי; זיהוי והתמודדות עם פערים בין-תרבותיים; שימוש במתורגמנות ובגישור תרבותי במתן שירות ובטיפול תרגום ותיווך לשוני; התמודדות עם מתחים חברתיים/פוליטיים; ניתוח דילמות מקצועיות וערכיות בעבודה כשירות-תרבות.

במשך עבודתם רוכשים נותני שירות ידע וניסיון מצטבר עם אירועים תלוי-תרבות, ובאמתחתם כלים ותובנות לגבי עבודה רגישה מבחינה תרבותית. הכשירות התרבותית עוסקת בתהליך תמידי של שיפור ועידון כשירות תרבותית, בדומה להיבטים אחרים של הכשרה מקצועית. במסגרת זו יש מקום לבדוק את ההטיות של נותני השירות

17. Association of American Medical Colleges. Cultural Competence Education. 2005; Retrieved from: <https://www.aamc.org/download/54338/data/culturalcomped.pdf>. Accessed date: 2013 January 31.
18. Betancourt JR, Green AR, Carrillo JE, Ananeh-Firempong O. Defining cultural competence: a practical framework for addressing racial/ethnic disparities in health and health care. Public Health Rep 2003 Jul-Aug;118(4):293-302.
Epner DE, Baile WF. Patient-centered care: the key to cultural competence. Ann Oncol 2012 Apr; 23 Suppl 3:33-42.
Kleinman A, Benson P. Anthropology in the clinic: the problem of cultural competency and how to fix it. PLoS Medicine 2006;3; Retrieved from: <http://www.ploscollections.org/article/browseIssue.action?issue=info:doi/10.1371/issue.pcol.v07.i03> Accessed date: 2013 September 13.

ואת הרקע התרבותי שלהם כמטפלים, אנשי חינוך או נותני שירות.

לסיכום, כשירות תרבותית היא תהליך מתמשך ודינמי המושפע הן מתפיסות והטיות של נותני השירות ומקבליו והן משינויים באופיים ובהרכבם הדמוגרפי של גלי הגירה. כדי לפתח ולשמר כשירות תרבותית בקרב נותני שירות, מומלץ לקיים מפגשי תחזוקה, עדכון ידע והמשך העמקת התהליך לאורך זמן. במפגשים אלה אפשר להרחיב את הידע לגבי אוכלוסיות ספציפיות, לקיים דיון במקרי בוחן שהתרחשו בארגון, לגבש ידע יישומי ולבצע הערכות לבדיקת הקשר בין ההכשרות לבין שיפור השירות.

הפרק הבא יתמקד בהגירת המקלט מאפריקה לישראל, בדגש על המדינות סודן ואריתריאה. הפרק יציג רקע קצר על תופעת הגירת המקלט בעולם, יתעמק בגורמים העיקריים להגירה מסודן ומאריתריאה, יציג את קשיי ההגירה ואת השינויים הגאוגרפיים במצרים אשר הובילו להגירה לישראל. לסיום נספק מבט אל מאפייני הקהילות וחייהם בישראל כמהגרים חסרי מעמד המבקשים מקלט.



19. UN Refugee Agency. (2014). Global Facts and Figures. Retrieved from United Nations Refugee Agency: http://www.unhcr.org.uk/fileadmin/user_upload/pdf/July_2015/PDF_Displacement_Facts_and_Figures_2014.pdf

20. מעמדם של מבקשי המקלט בעולם הינו מעמד זמני (עד שנה שנתיים). זהו מעמד הניתן עד לסיום הליך הבדיקה של בקשת המקלט, ובסופו האדם יכול לקבל מעמד פליט או הגנה משלימה ולצדם לקבל זכויות, או שבקשתו נענית בסירוב ועליו לצאת מהמדינה. ראו נספח לטרמינולוגיה ומושגים בסיסיים.

21. מתוך ראיונות עם מבקשי המקלט אשר נערכו בין 11/01/2015 ל-21/01/2015 בתל אביב, ירושלים, ערד ובאר שבע.

פרק 3: מבקשי מקלט אפריקאים בישראל

על פי נתוני נציבות האו"ם לפליטים¹⁹, בסוף שנת 2014, כ-59.5 מיליון בני אדם הוגדרו כמי שנאלצו לעזוב את ביתם בעל כורחם עקב סכסוך, אלימות או הפרת זכויות אדם. כ-1.66 מיליון מהם מבקשי מקלט אשר הגישו בקשה להסדר מעמדם כפליטים, אך טרם קיבלו תשובה²⁰.

הגירת המקלט כוללת לרוב היבטים משלימים של בחירה (Voluntary Migration) וכרח (Forced Migration). רבים ממבקשי המקלט פועלים בתגובה ללחצים כלכליים, חברתיים או פוליטיים הנמצאים מחוץ לשליטתם, מתוך בחינת דרכי הפעולה הזמינות בעבורם במידה מוגבלת מאוד של בחירה בנוגע ליעד ההגירה ולעיתויה.

מדוע נהפכה מדינת ישראל ליעד למבקשי מקלט בשנים האחרונות:

- ישראל נתפשה בעיני מהגרים מכורח **כמדינה דמוקרטית**, שבה מכבדים זכויות אדם וקיימות אפשרויות כלכליות²¹.
- **קרבה יחסית** למדינות מזרח אפריקה, ובהן אריתריאה וסודן.
- **שינוי ביחס הממשל המצרי** לנתיני סודן ואריתריאה אשר שהו במצרים, האביב הערבי ואי יציבות פוליטית במצרים.
- **מעבר קל יחסית ממצרים לישראל** (עד 2013), ויכולת להיעזר במבריחי גבול.

על פי נתוני רשות ההגירה, בישראל חיים כיום בישראל כ-45 אלף "מסתננים"²² הובם נתיני סודן ואריתריאה ומוענקת להם הגנה קבוצתית²³ מתוקף החוק הבינלאומי. הגנה זו מבטיחה כי לא יגורשו לארץ מוצאם בניגוד לרצונם, אך אינה מקנה להם זכויות כמו גישה לשירותי בריאות או אשרת עבודה²⁴. למעשה הם משתייכים לאוכלוסיית המהגרים חסרי המעמד בישראל. למעשה, הם נחשבים "מסתננים" מפני שעברו את הגבול לישראל באופן בלתי מוסדר.

פרק זה ינסה לשפוך אור על המתרחש במדינות המוצא, יתאר את המעבר לישראל וימנה את האתגרים המרכזיים שאתם מתמודדים מבקשי המקלט בישראל מתוקף היותם חסרי מעמד.

22. ראו נספח לטרמינולוגיה ונתונים בסיסיים

23. הגנה קבוצתית הינה הגנה משלימה הנועדה להבטיח אי-החזרה במקרים שבהם מדינה מתמודדת עם מספר רב של מבקשי מקלט המגיעים בפרק זמן קצר. השימוש בכלי ההגנה הקבוצתית הוא זמני, ובסיומה ניתן לבחון את בקשות המקלט באופן פרטני (מתוך אתר נציבות האו"ם לפליטים: <http://www.unhcr.org/pages/49c3646c137.html>).

24. עם זאת, ובאופן מוגבל קיימים מענים צרים לצרכי הבריאות של מבקשי המקלט. כמו כן, קיים הסדר לפיו מי שיעסיק מבקשי מקלט לא ייקנס בגין העסקה שלא כדין (החלטת בג"צ 6312/10: "אין בכוונת גורמי האכיפה לבצע אכיפה כלפי מעסיקי מסתננים, שהם נתיני מדינות, ומדינות אלו בלבד, שלעת הזאת לא מתבצעת הרחקה של נתינים ממדינות אלו בלבד, ממדינת ישראל, למדינת מוצאם בלבד, וזאת עד למועד תחילת הפעלתו של מרכז השהייה למסתננים...").



פרופיל מדינה מקוצר

גבולות: רפובליקת סודן בצפון-מזרח אפריקה גובלת במצרים ובלוב מצפון, בצ'אד ממערב, ברפובליקה המרכז-אפריקאית ודרום סודן מדרום, באתיופיה מדרום-מזרח ובאריתריאה וים סוף ממזרח²⁵.

דמוגרפיה: אוכלוסיית סודן מונה 35,652,000 איש; קצב גדילת האוכלוסייה: 2.42% בשנה; תוחלת החיים: 61-55 שנים; יחס תמותת תינוקות: 59.7 מקרי מוות (על 1,000 לידות). חלקה היחסי של אוכלוסיית הצעירים (15-24) באוכלוסיית סודן ירד מ-20.2% מהאוכלוסייה הכללית בשנת 1995 ל-19.6% בשנת 2010²⁶.

כלכלה: מרבית אזרחי המדינה עוסקים בחקלאות לייצוא (למשל כותנה) ובחקלאות מקיימת. מרבית התל"ג מתבסס על ייצוא נפט גולמי (אשר ירד משמעותית עם עצמאותה של דרום סודן). כמחצית מתושבי סודן נמצאים מתחת לקו העוני הלאומי ודרום סודן נחשבת לאחת המדינות העניות והנחשלות ביותר בעולם.

קבוצות אתניות: בסודן כ-70 מיעוטים אתניים ובדרום סודן כ-200 קבוצות אתניות (דינקה הינה הקבוצה הדומיננטית). השפה הערבית והזהות הערבית הונחלו לתושבי סודן מתוך ניסיון ליצור זהות לאומית ערבית אחידה, אך ניסיון זה הוביל להחרפת הקיטוב בין צפון סודן לדרומה (ראו: סכסוכים) וראיית המהלך כדרך נוספת של הצפון להשתלט ולבטל את חופש הביטוי של קבוצות אתניות, בעיקר בדרום סודן.

שפה: ערבית סודנית היא השפה המדוברת הנפוצה ביותר. היא שונה מדיאלקטים ערביים אחרים, משום שיש בה מלים השאלות משפות מדוברות נוספות בסודן. שפות חשובות אחרות הן בג'ה המדוברת לאורך ים סוף, שפות נוביות ושפות הנילוס המדוברות בצפון ולאורך הנילוס. האנגלית שגורה בפיהם של משכילים ונפוצה יותר בדרום סודן (שבה היא נחשבת לשפה רשמית).

דת: חוקי השריעה המוסלמיים מנחים את



25. סודן מחולקת מינהלית ל-18 מדינות: ח'רטום, צפון קורדופן, א-שימאליה, סכלה, מדינת הנילוס הכחול, צפון דרפור, דרום דרפור, דרום קורדופן, אל-ג'זירה, הנילוס הלבן, נהר א-ניל, אלבחר אלחאמר, אל-קדארף, סנה, מערב דרפור, מרכז דרפור, מזרח דרפור, מערב קורדופן.

26. United Nations Economic and Social Commission for Western Asia. (n.d.). The demographic Profile of Sudan. Retrieved from ESCWA: <http://www.escwa.un.org/popin/members/sudan.pdf>

עומאר חסן אל-באשיר

בשנת 1989 עלה לשלטון הגנרל עומאר חסן אל-באשיר בהפיכה צבאית, והוא עודנו שליטה של סודן. באשיר ביקש לכונן מדינה איסלאמית חזקה, ובשנת 1991 הנהיג בצפון סודן את חוק השריעה. הוא לא הצליח לכפות את התרבות והשפה הערבית על המדינה כולה. בשנת 1996, בעקבות ניסוח חוקה חדשה, באשיר הפך לנשיא. בשנת 2010 הותר למפלגות אופוזיציה להתמודד בבחירות.

באשיר הואשם בהתססה של טיהור אתני ובחימוש אנשי מיליציות ג'נג'אווידי, ששמה נקשר ברצח אלפי אזרחים בחבל דרפור. בית הדין הפלילי הבינלאומי (ICC) הוצאו נגדו שני צווי מעצר בגין פשעי מלחמה ופשעים נגד האנושות, ואולם באשיר מסרב להכיר בסמכותו של בית הדין.

החוק האזרחי במדינה. עם זאת, בעיקר בחלקה הדרומי של סודן ישנם בעלי אמונה נוצריים ואנימיסטיים, אשר נרדפו לא אחת בשל אמונתם. בנוסף לאמונה הדתית ישנן אמונות מסורתיות של השבטים השונים.

פוליטיקה: המפלגה הדומיננטית בסודן הינה מפלגת הקונגרס הלאומי (NCP). עומר אל-באשיר הינו ראש הממשלה והצבא מ-1989, והוא נבחר לאחרונה ב-2010. הפוליטיקה של סודן מבטאת את הקיטוב בין צפון לדרום סודן, אשר הושתת בזמן השלטון הקולוניאלי שקדם לעצמאות סודן.

הסכסוכים

בתגובה לפער כלכלי והתפתחותי אדיר בין חרטום לבין אזורי הספר, התפתחו שלושה סכסוכים פוליטיים עיקריים, שעניינם חלוקה אחרת של המשאבים:

- מתיחויות עם דרום סודן.
- עימותים בתוך "שלושת האזורים" שבגבול הדרומי.
- המלחמה בדרפור.

הסכסוך בין סודן לדרום סודן

מהות הסכסוך: דתי-פוליטי בין הצפון המוסלמי-ערבי השולט לדרום הלא-ערבי הנשלט.

צדדים מעורבים: צבא סודן, תנועת השחרור של העם הסודני (SPLM).

מלחמת האזרחים הראשונה בין צפון סודן לדרומה התרחשה בין 1956 ל-1972, בסיומה הושג הסכם שהעניק אוטונומיה לדרום. מלחמת אזרחים שנייה פרצה בשנת 1983 והסתיימה בשנת 2005, אז חתמו תנועת השחרור של העם הסודני (SPLM) וממשלת סודן על הסכם שלום כוללני. בעקבות משאל עם בשנת 2010, זכתה דרום סודן בעצמאות מסודן ביולי 2011.

מצב נוכחי: יחסיה של סודן עם דרום סודן נותרו מתוחים בשל אי הסכמה על גבול המשותף ועל נוסחה לחלוקת ההכנסות מייצוא נפט (שני שלישים ממשאבי הנפט ממוקמים בדרום, אך כל התשתית - צינורות, בתי זיקוק והנמל - ממוקמים בצפון).

הנובה

בני הנובה הם קבוצה מגוונת מאוד שחבריה דוברים שפות שונות ומתגוררים בהרי נובה בדרום קורדופאן שבדרום סודן. הם ידועים בסובלנותם כלפי קבוצות אחרות. לנובה תרבות ייחודית שניכרת בטקסי מעבר מסוימים. חלקם חוגגים לידה בגילוח ראשם של התינוק ואמו כסימן להיטהרות; לעתים שוחטים בעל חיים ומעלים אותו קורבן. המעבר לגיל הבגרות מסומן באומץ וביכולת לשאת את הכאב הכרוך בצילוק הגוף.

הסכסוך ב"שלושת האזורים"

מהות הסכסוך: אתני-כלכלי בין בעלי העניין באזורים עתירי הנפט סביב סוגיית השליטה במשאבים.

האזורים העשירים בנפט - אביאיי (Abyei), דרום קורדופאן והנילוס הכחול - הם מושא למאבק מר ולהתנגשויות מקומיות הפורצות לעתים קרובות בין מיליציות הנתמכות על ידי סודן, לבין תנועת השחרור של דרום סודן (SPLM).

אביאיי (Abyei)

צדדים מעורבים: מיעוטים אתניים המיישבים את האזור (דינקה נגוק ומסרייה), ממשלת סודן ותנועת השחרור של דרום סודן (SPLM).

למדינת אביאיי שבדרום סודן היסטוריה של סכסוכים אתניים פנימיים בין הדינקה נגוק לבין הקבוצה האתנית הנוודית מְסָרִייה. מאז גילוי הנפט, הסכסוך בין שתי הקבוצות הסלים. סודן ודרום סודן כאחת תובעות לעצמן בעלות על מדינת אביאיי ומאשימות זו את זו בניצול יריבויות אתניות על ידי תמיכה במיליציות מקומיות. בשנת 2005 הוסכם לקיים משאל עם לצורך קביעת גורלה של אביאיי, אך הדבר לא הגיע לכלל יישום.

מצב נוכחי: האזור ממשיך לסבול מהתנגשויות בלתי פוסקות, אשר הביאו לעקירת אוכלוסייה נרחבת.

דרום קורדופאן והנילוס הכחול

צדדים מעורבים: מיעוטים אתניים (הנובה וקבוצות לא ערביות בנילוס הכחול), וממשלת סודן.

דרום קורדופאן והנילוס הכחול שוכנות בסודן. תושבי הנילוס הכחול הם תערובת של ערבים וקבוצות לא-ערביות, ואילו דרום קורדופאן מאוכלסת בקבוצות אתניות אפריקאיות. לאחר הכרזת העצמאות של דרום סודן, הנובה בדרום קורדופאן וכמה קבוצות לא-ערביות בנילוס הכחול ביקשו להצטרף לדרום סודן. סודן הגיבה לכך במתקפה צבאית באזור.

מצב נוכחי: על פי דיווחים מהתקופה האחרונה, גורמים בצבא סודן (SAF) היו מעורבים בהתקפות על אזרחים בהרי נובה (דרום קורדופאן) ובנילוס הכחול - אזורים

הפור

הפור הם הקבוצה האתנית הגדולה ביותר במערב סודן. הם מתגוררים ביישובי קבע ומתפרנסים מרעיית צאן וחקלאות. מגוריהם ביישובי קבע הביאו לסכסוך על אדמה עם האוכלוסייה הנוודית באזור, וזוהו אחד הגורמים המחריפים את הסכסוך הכללי. שפתם הראשונה היא פור, אם כי יש גם כאלה הדוברים ערבית. הם מוסלמים המתגאים בזהותם ומסורתיהם האפריקאיות. שם החבל "דרפור" מקורו בשם הקבוצה ופירושו "בית הפור".

המצויים בשליטת תנועת SPLM-N (זרוע עצמאית של SPLM בדרום סודן). הפצצות מן האוויר של ה-SAF דווחו גם במדינת יוניטי שבדרום סודן, וגרמו לרבים להימלט. על פי משרד האו"ם לתיאום עניינים הומניטריים (UNOCHA), הסכסוך הביא לעקירת מספר אדיר של בני אדם אשר נמצאים בסכנת רעב (OCHA 2014b). דרום-סודנים רבים מבקשים מקלט בדרום קורדופאן. האו"ם מדווח שבאוקטובר 2014 העימותים בדרום סודן יצרו כ-100 אלף פליטים²⁷.

המלחמה בדרפור

מהות הסכסוך: אתני-פוליטי על רקע סכסוכי קרקעות וחוסר יציבות שלטונית.

צדדים מעורבים: מיעוטים אתניים (פור, זגאווא ומסאלית) וממשלת סודן.

בשנת 2003 פרץ סכסוך נוסף בחבל דרפור שבמערב המדינה. חרטום הואשמה ב"הזנחת החבל"²⁸, המפותח הרבה פחות מן הצפון²⁹. הממשלה הגיבה להתקוממות בפעולה שהביאה למות אלפי אזרחים ולעקירת רבבות מהם. המלחמה בדרפור הסלימה עקב סכסוכים קודמים בעניין השליטה בקרקע ופערים פוליטיים תוך-אתניים. יתר על כן, התערבות אזורית ובינלאומית החריפה את הסכסוך והפכה אותו לסכסוך צבאי, מה שגרם למותם של אלפים (Mamdani 2010). הסכסוך הגיע לשיאו באפריל 2003 והוביל לבריחתם של כ-2.7 מיליון בני אדם. על פי הערכות האו"ם, מאז תחילת הסכסוך מתו כ-300 אלף בני אדם מסיבות הקשורות בו. למרות חתימת הסכם שלום ב-2011 (הסכם דוחא), חבל דרפור סובל עדיין מחוסר יציבות קשה.

החלטת מועצת הביטחון של האו"ם 2063 משנת 2012 הרחיבה את המנדט של כוח השלום המשותף לאו"ם ולאיחוד האפריקאי בדרפור (UNAMID). אנשי הכוח וארגוני סיוע ניצבים בפני מגבלות רבות ואינם מצליחים להביא לדרפור תמיכה הומניטרית מספקת. רוב הנפגעים מן הסכסוך הם איכרים אפריקאים מן הקבוצות האתניות פור, זגאווא ומסאלייט. בראשית 2014 נרשמה התפרצות נוספת של אלימות, אשר הובילה לפגיעה בכ-355 אלף בני אדם (UNOCHA: 2014b). נכון לעכשיו, אין פתרון נראה באופק לסכסוכים אלה.

27. UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs. (2014, June 01). Proliferation of humanitarian needs in Sudan means greater funding required. Retrieved from Reliefweb: <http://reliefweb.int/report/sudan/proliferation-humanitarian-needs-sudan-means-greater-funding-required-enar>

28. Thomson Reuters Foundation. (2014, July 31). Darfur conflict. Retrieved from Trust: <http://www.trust.org/spotlight/Darfur-conflict/>

29. The Guardian. (2004, July 25). Darfur's deep grievances defy all hopes for an easy solution. Retrieved from The Guardian: <http://www.theguardian.com/society/2004/jul/25/internationalaidanddevelopment.voluntarysector>

פליטים ומבקשי מקלט סודנים בעולם

עשורים של סכסוך בסודן יצרו את אחת מאוכלוסיות העקורים הגדולות בעולם, אשר גודלה מוערך ב-2,192,830 איש, והיא נחשבת לאחת ממדינות המקור הגדולות ביותר לפליטים בעולם (UNHCR, 2015). על פי נציבות האו"ם לפליטים, נכון לינואר 2015, מספר הפליטים ממוצא סודני בעולם הוא 665,954 אלף איש, מהם כ-30,500 איש חיים במצרים³⁰. נכון לשנת 2012, אחוז ההכרה במעמד פליטות של מבקשי מקלט סודנים בעולם הוא 68.2%³¹ מכלל בקשות המקלט.

חוסר יציבות במצרים והשפעתה על הפליטים הסודנים בשטחה

מרבית הפליטים הסודנים מצאו מקלט במצרים במשך עשורי הסכסוך בארצם. עד שנת 1995 סודנים שנכנסו למצרים זכו באופן אוטומטי לגישה לשירותי חינוך, בריאות ותעסוקה. בעקבות ניסיון התנקשות של קצינים סודנים בנשיא מצרים ב-1995, שינתה מצרים את מדיניותה כלפי הנתינים הסודנים בשטחה. נקודת מפנה נוספת התרחשה בסוף 2005, במחאה לא אלימה של פליטים סודנים בקהיר, מחוץ למשרדי נציבות הפליטים של האו"ם. המוחים התקבצו כדי להפגין נגד "השהיה מתמשכת של ההליכים לקביעת מעמד פליט, ונגד התנאים לקביעת מעמד פליטות" (Azzam 2006:5).

במשך כשלושה חודשים הפגינו כ-2,000 בני אדם מול משרדי הנציבות, עד שכוחות הביטחון המצרים סילקו את המפגינים בכוח. 27 פליטים נהרגו ורבים נאסרו. אלפי בני אדם עזבו מיד את מצרים ויצאו אל יעדים אחרים, בכללם ישראל. כיום מבקשי מקלט ופליטים סודנים המתגוררים במצרים חיים בעוני, סובלים מהתנכלויות מצד כוחות הביטחון, וסיכוייהם להתיישב מחדש במקום אחר קלושים. בנוסף מציין Afeef (2009) כי "תנאי המקלט הקשים במצרים, בשילוב שינויים במדיניות נציבות הפליטים של האו"ם והצמיחה בעסקי הברחת בני אדם במדבר סיני, תרמו לגידול במספר הסודנים, ובמיוחד דרום-סודנים, העושים את דרכם לישראל" (עמ' 10).

מצב זכויות האדם בסודן

בסודן קיים איסור חופש הביטוי; איסור חופש העיתונות; הגבלת חופש ההתאגדות; עונשי מאסר ללא ייצוג הולם וזכות להגנה עונשי מאסר ללא ייצוג הולם; עונשי מוות בסקילה; או ערעור; עינויים; עונשי מוות בסקילה; התקפות של מיליציות על אוכלוסייה אזרחית בדרפור, אזור הנילוס הכחול וקורדופן, כולל מעשי אונס ועינויים. על פי נציבות האו"ם לפליטים, לנוכח המצב באזור דרפור, קורדופן והנילוס הכחול, יש להכיר באפשרות שמבקשי מקלט מאזורים אלו זכאים למעמד של פליטים ויש לערוך בחינה פרטנית לכל בקשה.

30. The UN Refugee Agency. (n.d.). 2015 UNHCR country operations profile- Egypt. Retrieved from The UN Refugee Agency: <http://www.unhcr.org/pages/49e486356.html>

31. United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2013). The 2012 Statistical Yearbook-Annex. Geneva : United Nations High Commissioner for Refugees. Retrieved from: <http://www.unhcr.org/52a723f89.html>

מבקשי מקלט סודנים בישראל

נתינים סודנים החלו להיכנס לישראל דרך הגבול עם מצרים ב-2006. תחילה הגיעו מדרום סודן ואליהם נוספו עם השנים נתינים מדרפור והרי נובה בדרום קורדופאן (Afeef 2009:9). עם הגעתם לישראל הוענקה להם הגנה קבוצתית. שיעור ההכרה בפליטות של מבקשי מקלט מסודן בישראל הוא 0.2%. בנוסף, לאחר הכרזת העצמאות של דרום סודן ב-2011, הנחה משרד הפנים לשלוח את מבקשי המקלט מדרום סודן אל ארץ מוצאם, מהלך אשר בעטיו הוחזרו כ-³²1,500 מבקשי מקלט בתוך כשנה³³.

הקהילה הסודנית בישראל

כיום מתגוררים בישראל כ-³⁴8,506 נתינים סודנים אשר הגיעו מאזורי הסכסוך. מרביתם נוצרים דוברי ערבית ושפות שבטיות. קהילה זו מאופיינת בהטרוגניות רבה בכל הנוגע למאפייני התרבות, פרקטיקות דתיות ושפה. רובם משתייכים לקהילת המהגרים חסרי המעמד המכונים "מסתננים". נראה כי בעבור מבקשי המקלט מסודן, המתגוררים בערים פריפריאליות כגון ערד ואילת, חיי היום-יום נינוחים יחסית: תנאי הדיור של המשפחות מרווחים (בהשוואה לצפיפות בדרום תל אביב), ומבקשי המקלט מצידים כי הם סובלים פחות מתופעות של גזענות כלפיהם. הרושם הוא שמשפחות



32. זיו, א'. (18 אוגוסט 2015). חשיפה: למרות הסכנה לחייהם, ישראל החזירה אלפי מבקשי מקלט לסודן. אוחד מתוך שיחה מקומית: <http://mekomit.co.il/%D7%97%D7%A9%D7%99%D7%A4%D7%94->

33. כיום מרבית מבקשי המקלט הדרום-סודנים אשר גורשו מישראל נמצאים שוב במצב של פליטות. המצב בדרום סודן נותר בעייתי והידרדר מאוד מאז עצמאותה. בדצמבר 2013 פרץ סכסוך חדש, שהוביל לחידוש הלחימה ולמותם של אלפי בני אדם; אלפים נאלצו לעזוב את בתיהם. לפי משרד האו"ם לתיאום עניינים הומניטריים (UNOCHA), כ-4 מיליון בני אדם זקוקים לסיוע (במדינה שאוכלוסייתה מונה כ-10 מיליון). (UNOCHA 2014a)

34. <http://www.piba.gov.il/PublicationAndTender/ForeignWorkersStat/Documents/july2015.pdf>

35. מתוך ראיונות שנערכו עם הקהילה הסודנית בינואר 2015.

מנהלות חיי שגרה לכאורה, וישנה תחושת יציבות יחסית מבחינת עבודה, מגורים וחיי משפחה³⁵. עם פתיחת מתקן הכליאה "חולות" נותרו בערים בעיקר משפחות צעירות.

קהילה, לכידות ומנהיגות

הקהילה הסודנית בישראל מאופיינת בלכידות חברתית וסולידריות רבה. ישנה ערבות הדדית ותחושה של שותפות גורל. הקהילות בערים דגימות יכולת התארגנות הבאה לידי ביטוי, בין היתר, בהקמת מרכזים קהילתיים ויוזמות סיוע לפליטים סודנים מחוץ לישראל. עם זאת, השפעותיו של החוק למניעת הסתננות³⁶ ניכרות ואתן הופיעו סימני התפוררות קהילתית, בעיקר בעקבות צווי שהייה למתקן חולות ועידוד "עזיבה מרצון" שמשמעותם הגירה חוזרת לסודן או למדינה שלישית (רואנדה או אוגנדה). עם זאת, חשוב לציין כי גם במתקן חולות התגלו הכוחות הקהילתיים של מבקשי המקלט הסודנים, בהם הנהגה עם חלוקת תפקידים ויכולת התארגנות פנימית.

משפחה במעבר

יוצאי סודן מייחסים חשיבות גבוהה לקשרי המשפחה במשפחה הגרעינית והמורחבת. עם ההגירה לישראל חל שינוי בחלוקת התפקידים בין נשים לגברים. בסודן האישה לא עבדה מחוץ לבית, ואילו בישראל הגברים והנשים עובדים במשרה מלאה ובמקומות עבודה קבועים.

השכלה

לחינוך והשכלה יש ערך רב בקרב מבקשי המקלט מסודן. רבים מהם משכילים וחלקם עסקו בתחומי החינוך והבריאות בארץ מוצאם. מרביתם רוכשים כבוד גדול למסגרת לימודית ובייחוד למסגרת אקדמית וישמחו להזדמנות ללמוד בה, אפילו באופן זמני. נראה כי חלק מהסודנים בישראל מורגלים בהוראה פרונטלית יותר מאשר בלמידה אינטראקטיבית.



אריתריאה

פרופיל מדינה מקוצר

גבולות: אריתריאה ממוקמת בקרן אפריקה וגובלת בסודן מצפון וממערב, ובאתיופיה מדרום ובגיבוטי וים סוף ממזרח.

דמוגרפיה: אוכלוסיית אריתריאה מונה כ-6 מיליון איש³⁷; קצב גדילת האוכלוסייה: 3.4% בשנה; תוחלת החיים: 60 שנה; יחס תמותת תינוקות: 72 מקרי מוות (ל-1,000 לידות). חלקם היחסי של אוכלוסיית הצעירים (15-24) מתוך כלל האוכלוסייה: 21% נכון לשנת 2010³⁸.

כלכלה: אריתריאה הינה מהמדינות העניות בעולם. כלכלתה מבוססת בעיקר על חקלאות מקיימת. שליש מאזרחי אריתריאה נמצאים במצב של רעב כרוני. אריתריאה נמצאת בתחתית מדד הפיתוח האנושי (HDI) של האו"ם (מקום 193 מתוך 198 מדינות נכון ל 2014)³⁹.

קבוצות אתניות: באריתריאה תשע קבוצות רשמיות מוכרות. כל קבוצה מתגוררת



37. Central Intelligence Agency. (n.d.). The World Factbook. Retrieved from <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/er.html>

38. United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2015, July 29). 2015 Revision of World Population Prospects. Retrieved from United Nations Department of Economic and Social Affairs: <http://esa.un.org/unpd/wpp/>

39. United Nations Development Programme. (2015). Human Development Reports. Retrieved from United Nations Development Programme: <http://hdr.undp.org/en/data>

באזור מסוים במדינה ודוברת שפה מובחנת. הקבוצה האתנית העיקרית היא של טיגרים (כ-50%).

שפה: השפות הרשמיות באריתריאה הן טיגרית, ערבית ואנגלית הנלמדת בביה"ס.

דת: רוב אזרחי אריתריאה הם נוצרים אורתודוקסים, אך המדינה מכירה גם באסלאם הסוני, בנצרות קופטית (אורתודוקסית), בנצרות הקתולית ובלותרנים אוונגליים (פרוטסטנטים). כל האמונות האחרות הן מחוץ לחוק; חבריהן סובלים מרדיפות וממאסרים.

מבנה חברתי: מסורתית-קהילתי. הסולידריות הקהילתית, הדתית והמשפחתית המורחבת (Enda) מושתתת על אינטראקציות חברתיות המשמרות נורמות תרבותיות, יוצרות מרקם קהילתי ומשפיעות על הרווחה החברתית וכלכלית של חבריה. מערכות בלתי פורמליות אלה מורכבות משותפות כלכלית של חבריה ומיועדות לסייע ליחיד בעת משבר. מערכות אלה הן משאב עיקרי במתן מענה לעוני, סיפוק צרכי ביטחון וצמצום פערים כלכליים בין חברי הקהילה. המערכות מושתתות על השתייכות ומספקות תמיכה נפשית לחברי הקהילה, מתוך נורמות מחייבות של ערבות הדדית.

פוליטיקה: במדינה מפלגה אחת - "החזית העממית לדמוקרטיה וצדק" (PFDJ), הנמצאת בשלטון מאז הכרזת עצמאות המדינה.

קהילת התפוצות: קהילת התפוצות מקיימת קשר עם מדינת המוצא בשני ממדים: שימור קשרים עם קהילת המוצא המבוססים על השתייכות משפחתית רחבה ומספקים תמיכה כלכלית, ושמירת קשר אזרחי-פוליטי שעיקרו תמיכה כלכלית במפלגת השלטון, ללא קשר לדעה פוליטית, על בסיס חודשי או בסכומים גדולים בתשלומים חד פעמיים בעתות לחימה, בין היתר כדי להגן על קרובי משפחה באריתריאה מרדיפות השלטון.

המשטר והפרות זכויות האדם באריתריאה⁴⁰

- מעצרים, מאסרים, והיעלמות שרירותית של אלפי בני אדם: עיתונאים, פוליטיקאים וכל מי שנחשד בהתנגדות פוליטית.
- שימוש נרחב בעינויים וביחס אכזרי, לא אנושי ומשפיל כלפי מי שמסרב להתגייס, עריקים ומשפחותיהם.
- תנאי מאסר בלתי אנושיים: האסירים מוחזקים במכולות מתכת מתחת לאדמה בכמאה מתקני כליאה ברחבי המדינה.
- הוצאות להורג ללא משפט.
- עבודה בכפייה.
- גיוס חובה ללא הגבלת זמן.
- הגבלות על חופש הפולחן, חופש המצפון וחופש התנועה.

40. Human Right Watch. (2009). World Report 2009. Retrieved from Human Right Watch: http://www.hrw.org/sites/default/files/reports/wr2009_web.pdf
Keetharuth, S. B. (2014, May 13). Report of the Special Rapporteur on the situation of human rights in Eritrea. Retrieved from United Nations General Assembly Human Rights Council: <http://www.ohchr.org/EN/countries/AfricaRegion/Pages/ERIndex.aspx>

פליטים ומבקשי מקלט אריתריאים בעולם

משנת 2001 כ-200 אלף אריתריאים נמלטו מארצם לסודן או לאתיופיה. עוד אלפים הפכו חסרי אזרחות (Campbell 2013). על פי הארגון Human Rights Watch:

”...זו אחת המדינות הסגורות ביותר בעולם; מצב זכויות האדם עודנו עגום. שירות צבאי ללא הגבלת זמן, עינויים, מאסר שרירותי והגבלות חמורות על חופש הביטוי, ההתאגדות והפולחן מביאים אלפי אריתריאים להימלט מן המדינה מדי חודש.” (HRW 2014).

הבריחה מאריתריאה

כ-1,500 אריתריאים בורחים מן המדינה מדי חודש, הם נמלטים מחיילי משמר הגבול שהונחו לירות בהם למוות ושוודים, סכנות אדירות לאורך נתיבי הבריחה. בין הבורחים קטינים ללא ליווי. לפי נציבות הפליטים של האו"ם, ב-2012 התגוררו במחנה פליטים באתיופיה כ-1,100 קטינים ללא ליווי. (Human Rights Watch, 2014)

על פי נציבות הפליטים של האו"ם, בסוף שנת 2014 כ-363 אלף נתינים אריתריאים הוכרו כפליטים וכ-54 אלף הגישו בקשה למקלט⁴¹. הפרופיל של מהגרים אריתריאים מכורח כולל בעיקר גברים נוצרים ונצרות ומשכילים המגיעים מן המרכזים העירוניים. רבים מהם נמלטים מאריתריאה ומגיעים למחנות פליטים בקרן אפריקה בטרם ינסו להגיע לאירופה או לצפון אמריקה (Humphris 2013). **89% ממבקשי המקלט האריתריאים בעולם מוכרים כפליטים**⁴². רבים מהאריתריאים מגיעים לתימן, סעודיה ומצרים אבל תנאי חיים ירודים והעדר הכרה בזכויותיהם מובילים אותם להמשיך לחפש מקלט.

הדרך לישראל

בדרכם לחירות, ועם התערעות היציבות הפוליטית במצרים ב-2005, חיפשו נתינים אריתריאים, סודנים ואתיופים חלופות לבקשת מקלט במצרים. אחת מהן היתה תשלום למבריחי גבול במטרה לחצות את מדבר סיני ולהיכנס לישראל. על פי דיווחי נציבות האו"ם לפליטים וארגוני זכויות אדם במצרים, ישראל ושוודיה, בין 2009 ל-2014 אלפי אריתריאים נפלו קורבן לכנופיות סחר בבני אדם אשר פעלו על נתיבי ההגירה בין מחנות הפליטים בסודן ואתיופיה לבין מדבר סיני. הם נכלאו במחנות שבי בסיני ועברו עינויים קשים. בני משפחתם נתבקשו לשלם כופר כדי שישוחררו. מוערך כי במדבר סיני קבורות כ-5,000 גופות של נתינים אריתריאים שנרצחו או מתו בשבי. עוד כמה אלפים הצליחו להינצל מתופת העינויים והגיעו לישראל כשגופם נפשם מצולקים⁴³ (Humphris, 2013; Jacobsen, Robinson, & Lijnders, 2013; Van Reisen, Estefanos, & Rijken, 2012).

41. United Nations High Commissioner for Refugees. (2015, June 18). World at War. Retrieved from UNHCR: <http://unhcr.org/556725e69.pdf>

42. United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2013). The 2012 Statistical Yearbook-Annex. Geneva: United Nations High Commissioner for Refugees.

43. לקריאה נוספת על קורבנות העינויים במדבר סיני החיים בישראל: קובנר, ב', וזהבי, א'. (2015). קורבנות העינויים במדבר סיני החיים בישראל. ירושלים: המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה.



מבקשי מקלט אריתריאים בישראל

ב-2006 החלו נתינים אריתריאים להיכנס לישראל דרך הגבול עם מצרים. רבים מהם הוחזקו למשך תקופות ארוכות במתקני מעצר, בעיקר לאחר כניסתו לתוקף של החוק למניעת הסתננות (תיקון מס' 3 והוראת שעה, 2012). עם הגעתם לישראל הוענקה לנתינים האריתריאים הגנה קבוצתית. שיעור ההכרה בבקשות המקלט שלהם הוא 0.2% ומרביתם נחשבים מהגרים חסרי מעמד.

קהילה האריתראית בישראל

בישראל מתגוררים כיום כ-33 אלף נתינים אריתריאים. מרביתם גברים, נוצרים, דוברי אנגלית וטיגריית. קהילה זו הומוגנית מאוד במאפייני הדת, התרבות והשפה, והטרוגנית מאוד במאפיינים סוציו-דמוגרפיים. ישנם הבדלים ניכרים בין אנשי העיר לכפריים, בין אנשים עם רמות השכלה שונות, בין דוברי אנגלית לכאלה שאינם, בין דתיים לחילונים, בין תושבי תל אביב לתושבי ערים אחרות, בין ותיקים יחסית בישראל לקבוצה הגדולה שהגיעה ב-2010-2012.

השפעת המשטר באריתראה

המשטר באריתראה משפיע על נתיניה החיים בישראל. כאנשים שהגיעו ממשטר צבאי דיקטטורי, שבו זכויות אדם בסיסיות מופרות כל העת, הם חוששים ממשטפי פעולה עם המשטר ואינם נותנים אמון בקלות בנותני שירות. הם חוששים למלא טפסים, להצטלם ואף לדבר ולהביע דעה. חלקים חשים רדופים (ראו פרק 4).

מתקן "חולות"

בדצמבר 2013 נפתח בנגב מתקן השהייה "חולות". נתינים אריתראים וסודנים מקבלים זימונים אליו בלשכות רשות האוכלוסין וההגירה, בהתאם לקריטריונים משתנים של מדיניות ולחקיקה.

המתקן מנוהל על ידי רשות האוכלוסין וההגירה ומתופעל על ידי שירות בתי הסוהר (שב"ס),

ממשלת ישראל מספקת שירותים בסיסיים לשוהים, וארגונים לא-ממשלתיים מספקים תמיכה נוספת ולא פורמלית. באוגוסט 2015, שוחררו מהמתקן כ-1,200 שוהים שהיו בו למעלה משנה, בעקבות פסיקת בג"ץ.

בקהילה קיים פיצול ומתח פנימי סביב הנאמנות השלטונית. היא כוללת ארגונים קהילתיים רבים המתחככים זה בזה: תומכי משטר וקבוצות אופוזיציה. לפי דיווחים אחדים, השלטון באריתריאה אינו מעוניין בקיומו של ארגון מהגרים חזק ולכן אנשיו מתערבים בכל התארגנות בישראל.

החזר חובות

מרבית חברי הקהילה כורעים תחת נטל כבד של החזר חובות, וחלקם אף נמצאים במצב של עבדות חוב⁴⁴ (Debt Bondage). כדי להגר על פני גבולות בינלאומיים, אריתראים חייבים לגייס משאבים חומריים למימון נסיעתם. בדרך כלל הם לווים באריתריאה סכום למסע, למזון ולמבריחי גבול. בתמורה עליהם להחזיר את ההלוואה עם הגעתם למדינת מעבר או ליעד. לכך מצטרפות לעתים הלוואות לפדיון שבויים ממחנות עינויים בסיני.

האריתראים רואים בהחזר החובות ערך מרכזי והדבר מגביר את התלות שלהם במעסיקים מצד אחד ובחשדנות שלהם כלפיהם מצד שני. החזר החובות בשווח הקצר חשוב להם יותר מאשר תכנון עתידם. המצב הכלכלי מעכיר את רוחם ומעיב על מצבם החברתי.

קהילה, לכידות ומנהיגות

באופן כללי ניתן לומר כי האריתראים אינם נוטים להתארגן יחד, או מפגינים לכידות קהילתית, על אף המחויבות ההדדית בין חברים, בני משפחה וקהילות קטנות, הבאה לידי ביטוי בסיוע בתשלומי כופר למשל (ראו "השפעת המשטר באריתריאה"). אנשים מסתייגים ממצורבות בוועדי הורים, למשל. עם זאת, הם קיימו במשך השנים חיי קהילה ענפים, אשר כללו מעגלי שיח, חנויות ומכולות, פאבים, בתי קפה ומסעדות. שיאה של הסולידריות הקהילתית בא לידי ביטוי באירועי המחאה ב-2013. במחאה נצפתה יכולת התארגנות מרשימה. תחת זאת באותה התקופה נוצר משבר קהילתי גדול ונבנה נרטיב של חוסר אונים. שלוש הסיבות העיקריות לשבר היו טראומה קהילתית סביב הידיעות על מחנות העינויים בסיני, תוצאות המחאה החברתית שלא סייעה למצבם וחמור מכך, זימונים של אנשי המנהיגות הוותיקה למתקן "חולות". גורמים אלה ערערו את המרחב הקהילתי ואת חוסנה של הקהילה.

⁴⁴ "משכון עצמי" כנגד הלוואה או כמתן מקדמות על עבודה עתידית. על החייב מוטל משטר עבודה כפוי לתקופה לא מוגבלת שאינו מוביל לחיסול החוב. לרוב החוב גדל, שכן החייב נאלץ לקנות את כל צרכיו אצל בעל החוב במחירים מופקעים. אף שלבעל החוב אין בעלות חוקית על החייב, עבדות חוב נוטה להמשך תקופות ארוכות כמו העבדות הישנה.

כיום נראה שהקהילה עסוקה בהישרדות יום-יומית. השיח בקהילה הוא של חוסר תקווה. אחת המראיינות דיווחה כי היא מתרשמת שהאנשים במצב של טראומה מתמשכת, הבאה לידי ביטוי בחרדה לגבי העתיד ("איך ידפקו אותנו עכשיו?"). עד כה הניסיונות לבנות מחדש את התשתית הקהילתית כשלו. עם זאת, המבנה הקהילתי הבסיסי נשמר. וכך נראה כי חרף נסיבות החיים, הקהילה מצויה בדרך כלל בתפקוד גבוה, כאשר בשוליים קיימות תופעות של אלימות ושל שימוש בסמים ובאלכוהול.

דת, מסורת ותפקיד הכנסייה

רובם המכריע של האריתראים בישראל הם נוצרים חילונים המקפידים בעיקר על הצד המסורתי-טקסי בכנסייה כמו טקסי נישואים, הטבלה וטקסי אבלות. הכנסיות של האריתראים נבדלות בעיקר על פי תמיכה או התנגדות למשטר, וקיימת בהן אווירה של חשדנות על רקע של שיתוף פעולה עם שלטונות אריתריאה והלשנות. על כן, ולמראית עין, בעבור מרבית האריתראים לכנסייה אין משמעות קהילתית. היא איננה מהווה מסגרת קהילתית תומכת, ואיננה רשת ביטחון לנזקקים לתמיכה.

משפחה במערב

באריתריאה המשפחה המורחבת, הכוללת הורים, אחים, דודים, בני דודים וסבים, הינה מוסד חשוב ביותר. האריתראים לרוב מתחתנים צעירים ומולידים 4-6 ילדים. מבוגרים במשפחה זוכים לכבוד רב. מעמדן ותחומי אחריותן של הנשים הורחב ב-1993 בשל תרומתן למאבק השחרור. עם זאת, מלבד אזורים עירוניים, שבהם מקובל לראות נשים עובדות מחוץ לבית, לרוב מתרכזות הנשים בטיפול בילדים ובמשק הבית. במשפחה טיפוסית באריתריאה הבעל מצופה לתמוך כלכלית באשתו ובילדיו, והאישה מצופה לטפל בילדים ובבית. ילדים מבוגרים יותר, ובמיוחד בנות, עוזרים לטפל באחים הקטנים.

עם ההגירה לישראל חלו שינויים נרחבים בחלוקת התפקידים בין נשים לגברים, בעיקר בעקבות יציאתן של נשים לעבודה מחוץ לבית והפיכתן למפרנסות ועצמאיות כלכלית. הנשים האריתראיות בישראל יוצאות לעבודה ותלויות פחות כלכלית בגברים - מה שמחליש את מעמדם. השינוי במבנה המסורתי והעובדה כי מספר הנשים נמוך באופן משמעותי מזה של הגברים, יוצר מצב של הפרת האיזון המוכר. הנשים החלו לדרוש יותר שוויון, לעמוד על דעתן ולהיות פחות סובלניות כלפי בני זוגן.

מתח נוסף נוצר לנוכח דרישות הכופר של הבדואים בסיני⁴⁵. כחלק מהניסיון הקהילתי להתמודד עם לחצי הכופר, השיאו בני משפחה שהיו בארץ את קרובותיהן לגברים מבוגרים מהן בשנים רבות, ללא היכרות מוקדמת, תמורת פדיון. נשים רבות לא היו מרוצות מהנישואים הכפויים ואלה לא עמדו במבחן המציאות לאורך זמן.

45 . למידע נוסף: קובנר, ב', וזהבי, א'. (2015). קורבנות העינויים במדבר סיני החיים בישראל. ירושלים: המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה.



נסיבות אלה הובילו לכך שבמקרים רבים, התאים המשפחתיים בארץ אינם יציבים, יש ריבוי פרידות ומשפחות חד-הוריות. חוסר היציבות בתא המשפחתי מביא לתסכול רב, חשדנות וחוסר אמון בקרב הגברים. בשנים קודמות הרשויות היו עדות למקרי אלימות מרובים בין בני זוג, ובמקרים קיצוניים אף לרצח נשים בידי בעליהן. כיום תופעות אלה פחתו. לצד הקשיים שתוארו, יש בקהילה זוגות רבים ומשפחות עם קשרים טובים ומכבדים.

שינוי מהותי נוסף שהתרחש במבנה המשפחתי נוגע לסמכות ההורית. הסמכות ההורית המובנית בתרבות של יוצאי אריתריאה מתערערת לחלוטין בישראל. חינוך הילדים במערכת המקומית, אימוץ דפוסי ההתנהגות של הילדים הישראלים והתפיסה שלילד יש זכויות-מבלבלים את ההורים. בנוסף, העובדה שהילדים רוכשים פעמים רבות את השפה העברית, שולטים בה טוב מהוריהם ומשמשים פה בעבורם, מותירה את ההורים במצב נחות אל מול הילדים ועם הזמן הם מאבדים ממעמדם.

בדומה להורים ישראלים, הורי הקהילה הזרה מתקשים לחנך את ילדיהם למשמעת. הילדים מרגישים את חולשתם ולעתים מנצלים קושי זה. למשל, כשההורים אינם נענים לילדיהם, המצב עלול להוביל להכאה והילדים פונים למשטרה, כי הם יודעים שבישראל החוק מגן על קטינים מפני אלימות. להורים, שהכאה היתה כלי לגיטימי להטמעת משמעת בארצות מוצאם, אין כלים אחרים להתמודד עם הילדים, שהטמיעו את מנהגי החברה המארכת באופן שמערער את סמכותם.

לסיכום

משטרים דיקטטוריים, סכסוכים מתמשכים והפרות זכויות אדם הם הרקע למסעות ההגירה של נתיני אריתריאה וסודן. מעבר לכך, שינויים גיאוגרפיים ומצבי אי-בטחון במדינות השכנות, הובילו רבים מן המהגרים להמשיך במסעותיהם בחיפוש אחר מקלט. ההגעה לישראל נובעת מאוסף של שיקולים, מתגובה לשינויים במדינות לאורך נתיב ההגירה, ולצתים ללא כל תכנון מראש, תוך עמידה בתנאים בלתי-אנושיים של חטיפות וצינויים.

חשוב לזכור בהקשר זה כי רבים מנתיני אריתריאה וסודן השוהים בישראל נמצאים בתהליך של הגירה ומעבר כבר שנים רבות. חלקם עזבו את מולדתם בניסיונות שונות לפני כעשר שנים והחלו במסע רב תחנות במתקני מעבר, נדודים, בריחות וצינויים. המציאות בישראל מזמנת למבקשי המקלט שינויים ואתגרים חדשות לבקרים.

ניתן לאפיין את מבקשי המקלט מסודן ואריתריאה כאוכלוסייה הנמצאת בהישרדות מתמדת, בחוסר יציבות מתמשכת ובאי ודאות מה יילד יום. גם בישראל, הוחזקו רבים מהם עם הגעתם (בין שבועיים לחודשים) במתקני המעצר. רובם מצאו מקום מגורים בדירות צפופות בדרום תל אביב או באזורי הכנסה נמוכה בירושלים, אילת, ערד ואשקלון⁴⁶. רובם מועסקים בתחומים אשר אינם מצריכים שליטה בשפה, ניסיון קודם או מיומנות. כמהגרים חסרי מעמד הם מתקשים למצוא עבודה, או להבטיח את זכויותיהם כעובדים. הדבר מוביל לתנאי מחיה ירודים ועוני ומצריך לרוב תמיכה נוספת מצד חברי קהילה ונותני שירות בישראל.

על פי רוב, בשיחות עם יוצאי סודן ואריתריאה, מתארים אלה את ישראל כמדינת מעבר ואינם מאמינים שישארו כאן. הם מקווים לחזור לארצות המוצא או לעבור לאירופה או אמריקה. בקרב אנשי הקהילה הסודנית מובעת לעתים קרובות התקווה לחזור לסודן ("כל אחד רוצה לחזור למקום שממנו הוא בא"). ואולם, נראה כי רובם לא מאמינים שכך יקרה, ולמעשה לא קיים תכנון עתידי. הפרק הבא מסכם את עבודת השדה ומציג ידע יישומי והמלצות לנותני השירות הבאים במגע עם אוכלוסיית יוצאי סודן ואריתריאה.

46. Hotline for migrants and refugees. (n.d.). Israel is home to 45,000 asylum-seekers. Retrieved from <http://hotline.org.il/en/refugees-and-asylum-seekers-en/>

פרק 4: ידע יישומי והמלצות לנותני שירות*

מבוא

בפרק הקודם הצגנו מעט מן המאפיינים הייחודיים של קהילות סודן ואריתריאה בישראל. פירטנו על הנעשה במדינות המוצא, מסע ההגירה והשתלבותם בישראל. בנוסף ציינו את ההטרורגניות של יוצאי סודן בכל הנוגע למאפייני תרבות, זיקה דתית ושפה, ואת הסולידריות בין חלקי הקהילה.

לעומתם, בולטת הקהילה האריתראית במאפיינים הומוגניים בכל הנוגע למגדר, תרבות ושפה ובהטרורגניות גבוהה בכל הנוגע למאפיינים סוציו-דמוגרפיים כגון השכלה ורמת האנגלית. עוד בולט המבנה הקהילתי המפוצל סביב נושאים כגון נאמנות לשלטון וטראומת העינויים בסיני.

פרק זה יחבר את הרקע התיאורטי מהפרקים הקודמים עם ידע והמלצות מעשיות לנותני שירות. מטרת הפרק לסייע לנותני השירות במפגש הבין-תרבותי עם מהגרים מאריתריאה וסודן השוהים בישראל. לשם כך נתמקד בהפניית תשומת הלב לזיהוי פערים שבמפגש הבין תרבותי בין מבקשי מקלט לנותני שירות, כדי לשפר את תפקודם של האחרונים. הנחת היסוד היא כי טיפוח כשירות תרבותית ישפר את היחסים בין נותני השירות לאוכלוסיות אלה.

הפרק מבוסס על עבודת שדה שכללה כעשרים מפגשים קבוצתיים, ראיונות חצי-מובנים ותצפיות על מבקשי מקלט ונותני שירות מדצמבר 2014 עד מארס 2015. בראיונות השתתפו מבקשי מקלט בערים גדולות ובפריפריה, ואנשי מקצוע ומתנדבים בתחומי חינוך, רווחה, בריאות, מיצוי זכויות, הגירה ואכיפה. הפרק מסכם את התובנות שלוקטו בעבודת השדה, ומציע ידע וכלים שיצמצמו את הפערים העולים במפגש הבין-תרבותי.

שימוש בידע ובהמלצות

לאור תפיסת הכשירות התרבותית שהוצגה בפרק 2, מוצע להשתמש בכתוב, ובעיקר בהמלצות, כהשערה ולא כהנחת עבודה. בכל קבוצה תרבותית, קל וחומר בקבוצה הנמצאת במעבר והגירה מתמשכים, ישנה שונות פנימית רבה. במפגשים נמצאו הבדלים רבים בין מבקשי מקלט במרכז ובפריפריה, ובין הוותיקים יחסית בארץ לוותיקים פחות.

מבקשי המקלט מאריתריאה וסודן, כפרטים וכקבוצות, מצויים במציאות משתנה ובהתנסות משתנה עם נותני השירותים, כך שהיחסים דינמיים. יש להיזהר מהכללת הנאמר על כל מקבלי השירות מקבוצה זו או אחרת.

* פרק זה נכתב בידי ד"ר אושרת הוכמן, וניב דיין - המכון להגירה ושילוב חברתי, המרכז האקדמי רופין ונערך ע"י המרכז להגירה בינלאומית ולקליטה (CIMI)

באופן כללי, יוצאי סודן ואריתריאה מגיעים ממבנה קהילתי קולקטיבי ולכן:

- תלות הדדית מוערכת יותר מאשר עצמאות.
- ערך גבוה מוקנה לזיקה או לחברות במשפחה, בקהילה או בקבוצה האתנית.
- שיתוף פעולה מוערך יותר מאשר תחרות או נכונות להתעמת.

מאפיינים יחודיים ליוצאי סודן

- דגש על כבוד עצמי וקהילתי. חשיבות גבוהה לזיקה לקהילה, תלות הדדית ושיתוף פעולה.
- לגינוני כבוד, ללבוש חגיגי, לנאומים ולתודות רשמיות יש חשיבות בהתנהלות היום-יומית ובאירועים מיוחדים.
- צורת הדיבור של הסודנים לרוב סובלנית ומנומסת. חוסר הסכמה יכול לבוא לידי ביטוי בשפה בלתי מילולית. למשל, יוצא סודן שנענה באופן שאינו לרוחו, עשוי להמשיך לשבת בלי תנועה למשך זמן מה.
- תרבות השיח בסודן מאופיינת בשיח ברור, ישיר וללא שימוש בביטויים עקיפים, אך היא אינה בוטה כמו הישירות הישראלית. הסודנים מעוניינים לשתף פעולה עם נותני שירות ולרוב אינם חשדנים כלפיהם.
- מקום הדת מסורתי ותרבותי יותר מאשר הלכתי. בעבור סודנים נוצרים הכנסייה משמשת רשת ביטחון חברתית וקהילתית, עם פעילות שמספקת מעבר לצרכים הדתיים. סודנים מוסלמים מתפללים בבית ולא בהכרח

טבלה 3.1: ברכות שלום בסיסיות בערבית סודנית

ערבית	ערבית סודנית
שלום, ברוך הבא	מר חבאן
שלום עליכם	אס-סלאמו עליכום
ושלום עליכם (בתשובה לנ"ל)	עליכום סלאם
מה שלומך?	כיף חאלוק? /תמאם?
בסדר	קוואיס/תמאם

במסגד. לרוב, הם אינם מקיימים התארגנויות דתיות קהילתיות, למצט נסיעה משותפת למקומות קדושים בחגים מוסלמיים.

מאפיינים יחודיים ליוצאי אריתריאה

- דגש על כבוד למבוגר. הצעיר תמיד יאפשר למבוגר להיות זה שמסיים את השיחה, גם אם הוא ממהר. כבוד למבוגר חשוב יותר מאשר עמידה בזמנים.
- אורח בבית אריתראי, כולל נותן שירות, יקבל כבוד רב ויוזמן לארוחה.
- דגש על טקסים. ילדים מגיעים בחליפות או שמלות מהודרות לימי הולדת בגנים, לחתונות ולאיורעי חגים. כשאריתראים עוזבים את ישראל מגיעים לשדה התעופה חברים רבים בבגדים חגיגיים ללוות אותם בפרידה טקסית.
- לא מקובל כי אריתראי יתלונן על יחס לא הולם או על קיפוח מצד נותני שירותים. תלונה נחשבת לחולשה. כאשר הם אינם מתלוננים זו דרכם לשמור על כבודם העצמי, ולא דווקא עדות לשביעות רצון מהשירות.
- ברוב המקרים אין מביעים חוסר הסכמה עם בעלי סמכות, מטעמי כבוד. כאשר אריתראי ממשיך לשבת במקומו זמן רב לאחר סיום השיחה או אינו מגיע לפגישה שנקבעה מראש - סימן שאינו מרוצה.

הכנסת אורחים אריתראית

האריתראים נראים לעתים שקטים ומסויגים, אך למעשה הם מכניסי אורחים. הביקורים הם חלק חשוב מחיי החברה שלהם. טקס הקפה הוא מרכיב תרבותי מרכזי בקשרים החברתיים. נשים מבקרות באופן קבוע אצל בני משפחה, שכנים ומכרים. בביקורים האלה מציעים קפה והמשתתפים מפטפטים ומבלים זמן יחד. "טקס הקפה" מתחיל בקליית פולי הקפה, ולאחר מכן כולם שואפים את ריח פולי הקפה הקלויים. לאחר מכן טוחנים את הפולים בסיר מיוחד המכונה *ק'ֶבְנָה*. האורחים והמארחים יושבים יחד בשעה שמכינים ומגישים את הקפה. סירוב למשקה או מאכל המוצעים לאורח נחשב חוסר נימוס.

- פעמים רבות אריתראים אינם לוקחים בגדים וחפצים מיד שנייה באופן ישיר, אלא רק בעקיפין. אם רוצים לתרום חפצים יש לעשות זאת בדרך דיסקרטית (דרך כנסיות לדוגמה).
- כאשר יש אורחים בבית, הילדים יאכלו בקבוצה נפרדת. אם האורחים אינם חברים קרובים של המארחים, גם הם יאכלו בנפרד. אריתראים יאכלו רק את המנה שהוגשה להם ולא יבקשו תוספת⁴⁷.
- הכרת תודה חשובה בתרבות האריתראית. היא באה לביטוי בדרכים שונות: אמירת תודה, דיווח שטיפול בעניין כלשהו נושא פרי, קליעת צמות, אירוח לסעודה וכדומה. מכיוון שהבאת מתנה נחשבת כמחייבת את נותן השירות, לא נהוג להביא מתנות.
- לחינוך והשכלה חשיבות בחברה האריתראית, ולתעודה (השתתפות בקורס, גמר וכדומה) ערך גבוה. האריתראים מקפידים לשמור כל תעודה בקפידה.

47. Culture Grams World Edition, "State of Eritrea".

- גברים אריתראים נוהגים לא אחת לאחוז ידיים תוך כדי הליכה. זוהי דרך התנהלות ואינה מרמזת על נטייה מינית.

קיים שוני בין הנורמות של יוצאי אפריקה לאלה הרווחות בישראל. עם זאת, חשוב להדגיש כי חלק מהאתגרים במתן שירותים לאוכלוסייה זו נובע מקשיי הגירה אובייקטיבים שאתם מתמודדים מבקשי המקלט מעצם היותם מהגרים. נותני שירות במדינת ישראל אמורים להיות מודעים לכך מעצם היותם חלק מחברה קולטת הגירה.

ברכות שלום בסיסיות בטיגריניה וטיגרה

טיגרה	טיגריניה	עברית
סלאם עליכום	סלאם	שלום
דהאאן כון/דהאאן וואל	סלמאת או דהאאן וואל	להתראות
כיפו מילכה	כמאילה-הא	מה שלומך (לגבר)
כיפו מילכי	כמאילה-הי	מה שלומך (לאישה)
גָרום	צָבוק	אני בסדר

האתגרים במתן וקבלת שירותים ליוצאי סודן ואריתריאה בישראל

רוב יוצאי סודן ואריתריאה שוהים בישראל כמה שנים, אך מחזיקים באשרות זמניות שיש לחדש מדי כמה חודשים - מצב המאתגר אותם ואת נותני השירות כאחד. מעמדם הארצי והאי ודאות בנוגע לעתיד, מקשים על מתן שירות כולל. לרוב השירות הוא נקודתי והדבר מגביר את הפגיעות שלהם ושל הקהילה כולה, וגורם לתסכול וחוסר יעילות של אנשי מקצוע.

תהליכים ביוקרטיים פשוטים (כמו רישום ילדים לגנים, תשלומי חשבונות וביצוע בדיקות רפואיות) דורשים ידע רב על נהלים ודרכי פעולה. בהיעדר תיווך של ידע זה, יחידים מתקשים למצות את זכויותיהם באופן עצמאי והדבר יוצר לעיתים נטל נוסף על נותני השירות והסביבה הקולטת.

ברכות שלום

באריתריאה שמים דגש על ברכות שלום נאותות. כשפוגשים אדם, יש להפגין כלפיו כבוד: תמיד לשאול לשלום ולשלום משפחתו לפני שעוברים לעסוק בנושאים אחרים. אריתריאים מברכים זה את זה לשלום בלחיצת יד, או אם מדובר בחברים קרובים או בני משפחה, בחיבוק או בטפיחה על הכתף. שלוש נשיקות בלחי גם הן נהוגות בקרב חברים ובני משפחה.

בתרבות האריתריאית, כשמברכים מישהו לשלום, פירוש הדבר שמגלים יחס רגשי חיובי כלפיו. אריתריאים מאמינים שברכות שלום הן "זכות אנושית המוקנית מן האל". זוהי דרך שבה אנשים לומדים לנהוג בחביבות זה כלפי זה ו"להפיץ את רוח השלום וההרמוניה".

בשעת דיבור, אריתריאים מאותו המגדר עשויים להחזיק ידיים או לגעת זה בזה בזרוע או בכתף. ואולם, היחסים החברתיים בין גברים לנשים פורמליים יותר וישנה שמירה על מרחק פיזי.

מלבד אתגרים אלה, פערים תרבותיים והבדלים סוציו-תרבותיים בסיסיים בין נותני השירות למקבליו משליכים על היכולת לתת שירות מלא, מקיף ויעיל, ולצורך שירותים באופן אפקטיבי ומקדם. פערים אלה באים לידי ביטוי בפרשנויות שונות של אינטראקציות חברתיות, אי-הבנות, תפיסות שונות של מושגי סמכות והיעדר היכרות של נותני השירות עם תרבויות המוצא של מבקשי השירות. בחלק זה נציג היבטים כללים שבהם מתבטאים פערים אלה. כיוון שמספרם של יוצאי אריתריאה בארץ גדול באופן משמעותי מזה של יוצאי סודן, מרב התכנים בפרק עוסקים ביוצאי אריתריאה, ומיעוטם עוסקים ביוצאי סודן.

תיאום ציפיות ויצירת אמון

השירותים הניתנים מטעם המדינה בזרועות השונות וריבוי ארגוני המגזר השלישי מבלבלים את מבקשי המקלט, שאינם מורגלים למערכת המקומית. גישתם למידע (בשפתם, באמצעות כלי תקשורת או באמצעות פרסומים לציבור הרחב) מוגבלת עוד יותר מזו של מהגרים אחרים. ברוב המקרים הם פונים לשירותים עם צורך קונקרטי, אך לעתים מתקשים להגדיר אותו במדויק.

המלצות:

1. פתחו חומרי הסברה על שירותים וזכויות בשפות הרלוונטיות.
2. בכל מפגש עם מבקש מקלט הסבירו על הגוף שבו אתם פועלים, הבהירו מטעם מי הוא פועל, מה אפשר לקבל ממנו ומהם גבולותיו. תיאום זה ייעל את המפגש ויסייע להפחית אי הבנות, בזבוז זמן ותסכול (משני הצדדים). באותה מידה יעזור שלא ליצור תקוות שווא, אכזבות וכעסים בקרב מבקשי המקלט.
3. דברו בכבוד, היו ברורים וקונקרטיים ככל האפשר לגבי מסמכים שעל מבקש המקלט להציג, פעולות שעליו לבצע, המהלכים הבאים ותוצאות אפשריות של התהליך.
4. אם יש צורך בהעתק של מסמך או תעודה, בקשו מראש או הסבירו את היציאה מהמשרד עם מסמכים לשם צילומם והחזרתם. חשוב לזכור כי

מבקשי המקלט מיחסים למסמכים ותעודות חשיבות רבה. נתן שירות הלוקח או מאבד מסמך פוגע במבקש המקלט ועלול לגרום לו סבל מיותר. במצבים של קשר מתמשך, חשוב לפתח אמון לאורך זמן על ידי שמירה על קשר טלפוני ועדכון בהתפתחויות בטיפול בתיק ו/או פגישות עם מקבלי השירות. 5. בפעילות של ארגוני המגזר השלישי או גופים אחרים תאמו ציפיות, בייחוד עם מבקשי המקלט מסודך. מומלץ לשאול לרצונם לנוכח מצבם, להתייעץ לגבי צרכיהם והפתרונות שהם מעדיפים ולא למהר ולהציע פתרונות. בדרך זו תישמר הגישה המעצימה והריאלית אשר אינה מבטיחה דברים שלא אפשר לקיים.



זמן והתייחסות לזמן

בארצות המקור הגישה המסורתית כלפי זמן מניחה שמדובר במצרך גמיש ומעגלי, כלומר הציפייה היא שהזדמנויות שחלפו ישובו. הזמן נמדד על סמך אירועים טבעיים או אישיים כמו לידות, עונות השנה, או אירועים הקלאיים⁴⁸.

בישראל, לא מתקיימת הגישה הזו ובכל זאת, אי עמידה בלוחות זמנים מהווה לעיתים קרובות מקור למתח וכעס בקשר עם נותני שירות. פעמים רבות הסיבה לאי עמידה בזמנים נוצה בקשיי התארגנות הנובעים מאי נגישות למפות, קושי בביטוי או קריאת כתובות ולוחות זמני נסיעה של תחבורה ציבורית, ואי היכרות עם המערכת.

48. Gebremedhin, Tesfa G., and Gebre Hiwet. *Tesfagiorgis. Traditions of Eritrea: Linking the past to the Future*. Trenton, NJ: Red Sea, 2008, 74-75.

חשש מאובדן מקום עבודה בשל קושי לשאת ולתת עם מנהלים על שעות חופשה, הוא אתגר נוסף. איחור של שעה נחשב כהגעה בזמן ואינו מבטא זלזול בזמנו של האחר.

המלצות:

1. הסבירו בפירוט בפגישה הראשונה (או בטלפון) את מסגרת התהליך וכללי העמידה בזמנים. כך אפשר לתאם ציפיות ולהפיג חששות הנובעות מאי ידיעה.
2. ודאו כי תאריך המפגש אינו מתנגש עם יום חג או מועד של מקבלי השירות. הבהירו ופרטו את מסגרת הפגישה ("מתחילים בתשע ומסיימים בעשר"), הסברו מהן השלכות של איחור ("אם תאחר תקבל קנס", "אם תאחר, נותן השירות יהיה פחות נכון לסייע").
3. תנו זימון כתוב (רצוי בשפה הרלוונטית) ותזכורות טלפוניות.

תפיסת בעלי תפקידים ועבודה מול בעלי סמכות

לעתים האינטראקציה מול נותני שירות מלווה בחשש ומתח מצדו של הפונה. הדבר בא לידי ביטוי בחשש למלא טפסים או להצטלם, חשש לדבר ולהביע דעה, ואף מעין תחושת רדיפה. הדבר בולט בעיקר בקרב הקהילה האריתראית.

אנשי המקצוע נתפסים כסמכות ולא נהוג לערער על דבריהם. הורה יניח את קבלת ההחלטות החינוכיות למורה, מתוך כבוד אליו כמומחה, מטופל יניח את קבלת ההחלטות לרופא וכו'. מה שנראה פעמים רבות כחוסר שיתוף פעולה או חוסר מעורבות, נובע משוני תפיסתי בנוגע לתפקידים של בעלי סמכות. לפיכך מומלץ לנותן שירות:

1. להבהיר ציפיות בכל הנוגע למעורבות בתהליכי שירות, חינוך וטיפול, בהתאם לזירת השירות המקצועית.
2. לאפשר ולעודד את מקבלי השירות לשאול שאלות כדי לחדד את הבנתו בנוגע לתהליך השירות ולמצופה ממנו.
3. לשמור ככל הניתן על עקביות באופן האינטראקציה הפורמלית או הבלתי פורמלית.

אופן השיח

על נותן השירות להיות מודע למטרת השיחה עם מבקש המקלט ולדרכים האפקטיביות להשגתה.

המלצות:

1. אם מטרת השיחה היא לקבל מידע (מצב רפואי, משפחתי, ביקור בית, פנייה),

- יש לתת זמן להיכרות ראשונית, לשיחת חולין ולהפגת חששות. כאשר פונה מציג בעיה באופן מעורפל ("כל הגוף כואב לי"), מומלץ לשאול שאלות מנחות (מת? איפה הכי כואב?) כדי להבין טוב יותר כיצד לסייע.
2. אם מטרת הפנייה היא לספק מידע (על זכויות, הליך בירוקרטי), בררו מה הפונה יודע על התהליך, ובמידת הצורך השלימו פרטים (מה הבנת שעליך לעשות). חשוב להימנע מהנחות כי לפונים כבר יש מידע (בתחום הדיוור, מדיניות עירונית, שירותים עירוניים וכו').
 3. אם הפונה נדרש למלא טופס או לקרוא אותו, ודאו שהוא בקיא בשפה הכתובה. אם לא, יש לעבור אתו על הכתוב.
 4. אם נותן השירות צריך לבצע פעולה במפגש (לצלם מסמכים, להתייעץ, לבצע בדיקה גופנית), הסבירו זאת מראש.
 5. אם הפונה נראה עצבני וטרוד, חשבו על דרכים נוספות להעברת מידע (חומר כתוב לקריאה בבית, מספר טלפון לשאלות).

תקשורת ושפה

לימוד השפה העברית נעשה על פי רוב באופן אוטוידקטי ולא ממסדי. כך, מי שיודע עברית למד זאת בכוחות עצמו, ומי שאינו יודע עברית או אנגלית נסמך על מתורגמנים או מגיע אל נותן השירות בלי כלים להסביר את רצונו או להבין מה נדרש ממנו. חלק ממבקשי המקלט שוהים תקופה ממושכת בישראל ודוברים עברית או אנגלית טובות יחסית. עם זאת, מומלץ להנגיש מידע ככל האפשר ולא להניח שהם מודעים לכל זכויותיהם:

1. שתפו את הפונים במידע בכתב, ודאו שהם בקיאים בשפה ואם לא, הציעו סיוע.
 2. בררו בתחילת המפגש מה שפת התקשורת המועדפת על מבקש המקלט.
 3. בררו היטב את סביבת הפנייה, גם אם נדמה שהפונה תכליתי.
 4. העריכו את השליטה של הפונה בשפה. השתמשו במשפטים פשוטים ואל תרבו בנושאים במקביל⁴⁹.
 5. אל תסמכו על שפת הגוף של הפונה. ייתכן שהוא נראה כאילו הבין את דבריכם או הסכים אתם ולא כך הוא.
 6. למדו כמה מלים בטיגרית או בערבית כאמצעי נוח ליצירת קשר במפגש. הדבר מסייע בשבירת מתח במפגש הראשוני, בתחושה נוחה ומקרבת וביצירת אמון. שימוש במילון מונחים ו"משפטי מפתח" מתורגמים בשפת הפונים עוזרים אף הם לקידום התקשורת.
- עם זאת, חלק ממבקשי המקלט יחשדו בדוברי ערבית בגלל עיניים שחוו בסיני וזאו הסכסוך האלים עם העמים הערבים בסודן. אין להניח שדיבור

49. מתוך "טיפים למגשרות בגישור בין תרבותי בדגש על מבקשי מקלט". הוצאת המרכז להגירה בינלאומית וקליטה.

- בערבית ישרה בהכרח נינוחות.
7. אפשרו ככל יכולתכם שיחה בשפת אם בליווי מתורגמן.
8. צהביאו בחשבון שתקשורת במצבי לחץ, מצוקה ומשבר מאתגרת - לשפת השיחה יש השפעה על טיבה.
9. התקשורת בקהילות ועם גורמים חיצוניים פועלת בדרך כלל ביעילות רבה בערצים כמו פייסבוק, ארגונים של הקהילה ומפה לאוזן. מידע על זכויות, שירותים וטיפים מופץ על ידי ארגונים רבים באמצעות עלונים, מודעות מודפסות בגני ילדים, גנים ציבוריים ובתי קפה. כן מופצים ברשת סרטוני הסברה בשפות האם.

מתורגמנות ותיווך תרבותי⁵⁰

מתורגמן הוא אדם דו-לשוני, בעל הכשרה מתאימה, המתווך בין נותני שירותים לבין פונים שאינם דוברים את אותה השפה. מטרתו לצמצם את פערי השפה, ובכך לאפשר מתן שירותים בצורה שוויונית ואיכותית.

מגשר הוא אדם שבנוסף על תפקידו כמתורגמן, מסייע לתווך באופן פעיל בין תרבויות. מגשר יכול לעבוד עם שני הצדדים יחד או בנפרד, ולסייע ביצירת אמון ופתרון קונפליקטים.

השימוש במתורגמן הכרחי במצבים מסוימים ומומלץ באחרים. בישראל גופים שבהם פועלים מתורגמנים/מגשרים בשכר או בהתנדבות. מתורגמנים אלה הם לרוב מבקשי מקלט יוצאי אריתריאה או אזרחי ישראל דוברי ערבית או טיגרית ולא בהכרח בעלי הכשרה מקצועית.

המלצות לשיחה בתיווך מתורגמן:

1. התייחסו בכבוד ראש לסוגיית שמירת הסודיות בנוגע לזהות הפונה ולכל המידע שעולה במפגש. סוגיה זו מרכזית בשימוש במתורגמנים/מגשרים. בכל מפגש עם מבקש מקלט יש לוודא שהוא מסכים להיעזר במתורגמן או מגשר.
2. במקרים שבהם נעזרים במתורגמן, יש להביא בחשבון את הרגישות של מבקשי המקלט כלפי דוברי ערבית לנוכח החוויות מסיני ומסודן, ואת החשדנות כלפי דוברי טיגרית אריתריאים או יוצאי אתיופיה נוכח נושא הנאמנות למשטר. ניתן לפתוח בשיחת חולין, לבחון אם נוצר אמון בין הפונה למתורגמן ולשאול את הפונה אם להמשיך בראיון בתיווך המתורגמן. במקרים מסוימים, כדי לשים לב לסוגיית המגדר - גבר ירגיש נוח לדבר על נושאים מסוימים עם מתורגמן, וכנ"ל לגבי אישה.
3. בתחילת השיחה יש להציג את המתורגמן ואת תפקידו, לקבל את הסכמת הפונה לשימוש במתורגמן ולהבהיר את כללי השיחה. המתורגמן יכול לומר

- שהוא יסייע לצדדים להבין זה את זה. תפקידו לתרגם את כל מה שנאמר ורק את מה שנאמר, והוא ישמור על כל המידע חסוי. המתורגמן יכול לציין שייתכן שיבקש מהצדדים לעצור, כדי לאפשר לו לתרגם באופן מדויק ומלא.
4. השתדלו לקיים את השיחה במקום שקט. ברור שבחלק מהמקומות הדבר אינו אפשרי מבחינה פיזית, אך יש לדעת כי רעש פוגע באיכות התרגום.
 5. דברו ישירות לפונה (גם אם עומד לצדו מתווך מתורגמן או מגשר) ואל תתייחסו אליו כ"שקוף". הנחו את המתורגמן לתרגם בפנייה ישירה ("האם הבנת מה כתוב בטופס", ולא "שאל אותו אם הוא הבין מה כתוב בטופס").
 6. כדי לסייע למתורגמן לתרגם במדויק, דברו במשפטים קצרים וברורים, עצרו כדי לאפשר לו לתרגם. השתדלו שלא להשתמש במונחים מקצועיים; אם בכל זאת יש צורך לעשות זאת, הסבירו את המונח בשפה פשוטה, ואפשרו למתורגמן לתרגם את ההסבר. ניתן לכתוב את המונח לפונה, באיות בשפתו.
 7. אל תבקשו מהמתורגמן לסכם את המידע מהפונה או לקצר את התשובות. אם אתם רוצים שהפונה יתמקד, בקשו זאת ישירות ממנו.
 8. המתורגמן נמצא במפגש כדי לסייע לכם לתקשר עם הפונה. אל תבקשו ממנו לייצג לכם (או לפונה), או לומר לכם אם הפונה דובר אמת. ניתן להיעזר במתורגמן להבנת סוגיות בין-תרבותיות, אם כי מומלץ לבדוק אותן לעומק מאוחר יותר.
 9. אם מתפתחות שיחות ארוכות בין הפונה לבין המתורגמן, בקש מהמתורגמן שיתרגם מה נאמר. כדאי להימנע ממצבים שבהם הפונה מספר למתורגמן מידע לאוזניו בלבד, ומבקש שלא לשתף אתכם בו.
 10. הביאו בחשבון ששיחה באמצעות מתורגמן (גם מקצועי), לוקחת יותר זמן משיחה באותה השפה. היו סבלנים והקצו לכך את הזמן הדרוש. מתורגמנים מנוסים יסייעו לנהל מפגש יעיל ושוטף.
 11. במשך השיחה ובסופה ודאו שהמידע שנמסר והתקבל הובן לכם ולפונה.
 12. כדי לעבוד עם מתורגמנים באופן יעיל, התקרבו לעולמם והתיידדו עמם. כך תצרו יחסי עבודה טובים. בנוסף, כדאי לזכור שחלק מהמתורגמנים עברו בעצמם חוויות קשות, דומות לאלה שהפונים מתארים. כחלק מיחסי העבודה הטובים, ודאו שהמתורגמן עצמו מרגיש בנוח עם תוכן השיחה, ושאינו חווה קשיים רגשיים מהותיים במשך התרגום או אחרי.

החלק הבא יעסוק בהמלצות לאנשי המקצוע הנתקלים באתגרים הייחודיים לתחום מומחיותם. רוב המידע רלוונטי ליוצאי אריתריאה.

חינוך ורווחה

ילדים עד גיל 3 אינם מטופלים במסגרות לא פורמליות. מגיל 3 הם לומדים בגני ילדים מוסדרים בשעות הבוקר. אחר הצהריים חלקם נמצאים במועדוניות שהנן מסגרות המשך של המערכת הפורמלית וחלקם במסגרות של הקהילה הזרה, ורובם ללא מסגרת. גידול וחינוך הילדים מאתגרים את ההורים ונותני השירותים בכמה תחומים:

תפיסת האחריות הקהילתית על ילדים

במידה רבה עדיין נפוצה תפיסה של אחריות קהילתית כלפי הילדים, בעיקר בקרב אריתריאים. תפיסה זו גורסת כי המבוגרים בקהילה אחראים על כל ילדי הקהילה. כך קורה לא פעם שהורים אינם נוכחים בהזדמנויות שבהם מצופה שיהיו (כמו ליווי לבית הספר, נוכחות בגן משחקים או במסיבת כיתה), מתוך תפיסה שילדיהם נמצאים תחת עינם הפקוחה של המבוגרים שבסביבה.

המלצות:

1. הסבירו את חשיבות האחריות האישית של ההורה על ילדיו (קיים ממד חברתי נהוג וגם החוק).
2. בררו מקרים פרטניים, כדי להימנע משיפוט מהיר של הורים בהתנהלותם.

צרכים מיוחדים

כשמאותרות תופעות של קשיי למידה או צרכים מיוחדים, ישנם הורים החוששים ממפני התערבות או טיפול ייחודי (למשל השתתפות בקבוצת למידה קטנה, או סיוע במגבלה פיזית) שמא תידבק בילדם סטיגמה, בעיקר אם ייטול תרופות (ראו הרחבה בסעיף בריאות).

המלצות:

1. הסבירו את הבעיה בביטויים מוחשיים (למשל: "המחשבה של הילד רצה מהר" או הדגימו היכן הוא יושב בכיתה ביחס ללוח).
2. הבליטו את יתרונות הטיפול בבעיה על פני הבעיה עצמה.

אחריות קהילתית - מקרה שקרה

ילדה בת שש נמצאה משוטטת בחניון, לאחר שאיחרה את ההסעה לבית הספר. אנשים שראו את הילדה, אספו אותה וביררו עם האם. התברר שהאם נוהגת להשאיר את ביתה בקרבת מכולת של יוצא אריתריאה השכם בבוקר, ומשם היא הולכת לעבודה, מבחינתה של האם, בתה תחת השגחתו של בעל המכולת עד שהסעה לבית הספר תגיע. כשהודיעו לאם על מציאת הילדה בחניון, היא לא עזבה את העבודה – מכיוון שבעבורה לא התקיים פער והעניין לא דרש טיפול מיידי.

גילויי אלימות כלפי ילדים

ענישה גופנית קיצונית של ילדים איננה מקובלת, ובמקרים מסוימים הקהילה אף מוצאת דרך לדווח על מקרים כאלו באופן עקיף, לגורמי חינוך כמו גננות ומטפלות.

יחד עם זאת, הורים יכולים להכות את ילדיהם ב"מכות חינוכיות" אם הם אינם מתנהגים כראוי, וכך גם מבוגרים אחרים, גם אם הילדים אינם שלהם (ראו פרק אחריות קהילתית).

הגורמים האפשריים לאלימות מגוונים. ביניהם: ערעור הסמכות ההורית במשפחה (ראו פרק 3, אריתריאה, משפחה במעבר), חוויות עבר אלימות של ההורים עצמם, והיעדר חלופות חינוכיות מוכרות.

להורים קשה במקרים רבים להגדיר ולהציב גבולות כפועל יוצא ממעמד המתחזק של הילדים במערכת המשפחתית (ראו משפחה במעבר), וגם אם הם יודעים שהחוק אוסר על אלימות כלפי ילדים, לעיתים קרובות אין בידיהם כלים חלופיים להתמודד עם הקשיים שמוצבים בפניהם. פעילים מקרב הקהילה מנסים לסייע להורים במתן כלים, בהצלחה חלקית בלבד.

המלצות:

1. העבירו מסר להורים בגני הילדים שאלימות כלפי ילדים איננה מקובלת בישראל. דווחו לרשויות במקרה הצורך.
2. הציעו להורים חלופות להתמודדות עם בעיות התנהגות של ילדיהם, לצד המסר האסור.
3. הציעו הדרכת הורים קבוצתית. מתן תעודה בסיום קורס הדרכה יגביר את המחויבות והמוטיבציה של ההורים.
4. הימנעו משימוש בילדים כמתורגמנים בעבור ההורים.

אמהות צעירות ללא עורף משפחתי

הורים צעירים יוצאי סודן ואריתריאה הם חסרי עורף משפחתי שילמד, לווה ויתמוך בהם בצעדיהם הראשונים כהורים. אמהות צעירות, המגדלות תינוקות ללא משפחה מורחבת סביבן חסרות במיוחד את דמות האם שתסייע להן בצעדיהן הראשונים כאמהות ועל כן, מתמודדות בגפן או נעזרות בחברות בעלות רקע דומה.

עד גיל 3 הילדים נמצאים בעיקר במסגרות דמוי משפחתונים, מסגרות לא מפוקחות ("ביביסיטרים" או "מחסי ילדים") ובמנזרים שאת חלקם הגדול מפעילות נשים מהקהילה.

גומלץ לסייע לאמהות אלו הן באופן פרטני והן עם אמהות אחרות במצבן, המשמשות כקבוצת תמיכה.

יחס לחלש ורשתות ביטחון

על חלשים ופגועים מוטבעת סטיגמה קשה. הדבר נכון לילדים עם צרכים מיוחדים, לבני משפחה של אנשים עם מחלה מידיבקת ועוד. הורים מתרחקים מהם ומרחיקים את ילדיהם מהם מחשש לפגיעה בשמם.

לדוגמה, התקבל דיווח שאמו של ילד מוגבל סגרה אותו בבית ולא דאגה לטיפולו במשך תקופה ממושכת מתוך פחד לחשוף את ה"קלון" ולאבד חברים.

בנוסף, מתוך הזיקה המשפחתית-קהילתית החזקה בתרבויות המקור, ובהעדר רשת תמיכה ממוסדת, האנשים החלשים בקהילה מקבלים ליווי וסיוע מבני משפחה מורחבת או מבני הכפר. לדוגמה, במצבי משבר משפחתיים, כשהתא המשפחתי מתפרק והאישה נשארת לבד, מתגייסים חברים ובני משפחה לעזור לה. גם במצבים של סכסוכים בין בני זוג, נכנסים לתמונה בני המשפחה המורחבת. ניתן להניח כי נתונים אריתראים וסודנים נעדרי רשת חברתית יתקשו במציאת תמיכה וליווי מקרב הקהילה, וייעזרו בשירותים של ארגונים מקומיים.

בריאות

ההתייחסות של יוצאי אריתריאה לרפואה בישראל משתנה בהתאם לסוג הטיפול. נושא ביטוחי הבריאות לאוכלוסיית חסרי המעמד מורכב מבחינה מינהלתית ותרבותית (חסרי מעמד המשולבים באופן חוקי ורציף בשוק העבודה לרוב מבוטחים, אך ביטוח קטינים ואנשים שאינם מועסקים תלוי בנגישות למידע, מודעות לחשיבות הנושא אצל היחיד ומשאבים זמינים).

יוצאי אריתריאה מכירים בחשיבותם של חיסונים, אך לא בגלולות, ועוד פחות מכך בתרופות לטווח ארוך⁵¹. הם יענו לשאלות הנוגעות לריפוי חולה מסוים, אך הסבירות היא שלא יענו לשאלות לצרכי מחקר. לבני משפחה וביקורי חולים חשיבות מרכזית בריפוי.



בתמונה: הדרכת אחיות טיפת חלב.

51. Holt, "End of Life Customs among Immigrants from Eritrea", p. 149.

המלצות:

1. הבהירו לנשאלים כי אתם מעלים שאלות כי אתם מעוניינים בטובתם.
2. אריתריאים מעדיפים לשמוע על מצבם הרפואי מקרוב משפחה ולא ישירות מרופא⁵².
3. עקב חשיבותם של קשרי המשפחה באריתריאה, לרוב מבקרים רבים מגיעים לבתי החולים⁵³. ידעו את עובדי בתי החולים וכבדו זאת.
4. אריתריאים אינם מכבדים השערות של רופאים לגבי הזמן הנוטר לחולה לחיות. הבטיחו למטופל כי הרופא עושה כל שביכולתו לעזור לחולה וכי כולם מתפללים להחלמתו⁵⁴.
5. מצאו ביטויים מתאימים לתפיסה התרבותית להסבר על חולי כרוני.

בירור מהות הפנייה:

מכיוון שהמטופלים מגיעים ממדינות עם מערכות בריאות בסיסיות ולחלקם תפיסת בריאות מסורתית, נוצר פער במפגש עם השירותים הרפואיים בארץ. כמו כן, רבים אינם מצויים במונחים המקובלים ברפואה המערבית באופן הצגת התלונות. פעמים רבות הם מגיעים למרפאה עם תלונות מינוריות לכאורה, מציגים את הבעיה באופן חלקי או מצהירים בכלליות⁵⁵ "הכל כואב לי".

המלצות:

1. בתחילת המפגש הסבירו על חיסיון רפואי ועל חובתו של הרופא לשמור על פרטיותו של המטופל. לאחר מכן פרטו את מטרת המפגש, התהליך ושלביו. כך תתאמו ציפיות לגבי מהות, אופן ומשך הטיפול.
2. במקרים שבהם אין צורך בתרופה, הסבירו כיצד המפגש תרם לקידום בריאותו של המטופל.
3. השיח על מיניות אינו מקובל באריתריאה ונתפס כלא מכובד⁵⁶. לכן בפניות הקשורות לחשש מהידבקות במחלות המועברות במגע מיני, הפונים יסתפקו ברמז. העלו שאלות מכוונות שהתשובה עליהן היא "כן" או "לא" כדי לברר אם הם חוששים מהידבקות במחלה לאחר יחסי מין ללא הגנה.

מחלות ממושכות ומחלות סופניות:

מומלץ לא להשתמש במונח "מחלה כרונית" או "מחלה ממושכת". אריתריאים מאמינים כי רק אלוהים יודע מתי אדם ימות, גם אם מדובר במחלה סופנית. לרוב יקבלו את המוות כתהליך טבעי, כזמנו הקצוב של אדם לעזוב את העולם⁵⁷.

52. Holt, "End of Life Customs among Immigrants from Eritrea", p. 152.

53. Holt, "End of Life Customs among Immigrants from Eritrea", p. 149.

54. Holt, "End of Life Customs among Immigrants from Eritrea", p. 150.

55. למשל, חולה התלונן על כאב אוזניים. רק אחרי בירור עלה כי הפגיעה מקורה במכות שקיבל בסיני.

56. World Trade Press, "Eritrea Society and Culture".

57. Holt, "End of Life Customs among Immigrants from Eritrea", p. 150.

חינוך לבריאות:

ישנם צורך ומוכנות רבים לקבל הדרכה הקשורה לקידום בריאות. דרך יעילה לחנך לבריאות היא הסבר בחדר ההמתנה, בדקות הראשונות לפתיחת המרפאה, לפני שהרופאים מתחילים לקבל קהל. זוהי דרך מוכרת באריתריאה, הפועלת היטב גם בארץ.

קורבנות סיני וטיפול בהפרעות דחק פוסט-טראומטיות (PTSD)

העינויים בסיני השפיעו על כל מבקשי המקלט מאריתריאה, והפכו לנרטיב של הקהילה כולה. אצל חלק מהקורבנות נסיבות החיים בישראל, ובמיוחד המגע עם הרשויות, יוצרים טראומה מצטברת המתפרצת פעמים רבות בביטויים שונים.

עם זאת, באריתריאה לבריאות נפש יש סטיגמה קשה. גם אנשים שחווים פסיכוזות אינם מוכנים לקבל טיפול תרופתי ומפחדים מסטיגמה של "משוגע". בנוסף, המונח "פוסט-טראומה" איננו מוכר למבקשי המקלט, ולכן קיים קושי ליחיד ולקהילה לקשור בין האירועים הטראומטיים שהם או קרוביהם עברו, לבין הסימפטומים הפיזיים והנפשיים הנוכחיים המשפיעים על חייהם.

הסטיגמה החברתית כלפי בריאות הנפש והחיבור החזק בין גוף לנפש מביאים למצב שבו אין פניות ישירות לטיפול נפשי. עם זאת, קיימים סימנים היכולים להציד על קושי נפשי:

- אנשים המגיעים לשירותי הבריאות עם תלונות גופניות כמו כאבי ראש, כאבי בטן, חוסר שינה, קושי לפתוח את העיניים, בלי לדעת מה מקורם וללא ממצא פיזי.
- אנשים מכונסים בעצמם, שאינם יוצרים קשר עין ובמקרים קיצוניים מיזדררים למגורים ברחוב.
- אנשים שמציפים כל העת את הנושא, מתלוננים, כועסים ודורשים טיפול.

קשיים נוספים בנגישות לטיפול נפשי:

יוצאי אריתריאה חוו תקופה ארוכה של דיכוי שלטוני מתמשך שמשפיע על תפיסת המציאות, ועל היכולת להיעזר בשירות טיפולי נפשי. הם מתקשים לפתח אמון כי "הם לא יודעים מי מקשיב", הם פוחדים שסודיותם תופר, לא בוטחים בגורמי היררכיה, מתקשים להפריד בין מרחב פרטי לציבורי, לא רוצים לשתף אחרים בבעיותיהם, לא מאמינים שבדיבור אפשר לרפא, מתקשים להעביר ביקורת או לסרב לטיפול, מדברים בצורה עקיפה, נרתעים משיח על פגיעות מיניות^{58,59}, ומתקשים להעלות תחושות שליליות⁶⁰, מכיוון שדיבור על רגשות שליליים אינו מקובל.

58. באופן כללי, קיימת מבוכה רבה לדבר על שהתרחש במחנות העינויים בסיני, ובייחוד על מקרי האונס. לגברים קשה יותר להתמודד עם מקרי האונס שחוו, הם מתביישים במצב ובפגיעה החברתית ונמצאים במצב נפשי גרוע יותר מהנשים כי יחסי אישות בין גברים אינם קיימים בתרבותם.

59. World Organization Against Torture, "Violence against Girls in Eritrea", 212.

60. ככלל, הבעת רגשות שליליים פחות מקובלת בתרבות האריתראית. אנשים נוטים להביע רגשות לא חיוביים כגון אי נוחות, עצב וכעס באמצעות צחוק וחיכוכים. אם רוצים לפענח את ההתנהגות הזו, יש צורך להבין את ההקשר (Tesfagiorgis, Eritrea, 227).

המלצות:

1. הקשיבו לכל פרטי הסיפור, גם אם הוא ארוך. מבקשי מקלט שמגיעים לשירות טיפולי לפעמים מציפים את תיאור העיניים בפרץ גדול. לפעמים הסיפורים הקשים יוצאים אגב סיפורים אחרים ולאחר זמן.
2. היעזרו במגשרים קהילתיים לתיווך מונחים של בריאות הנפש למונחים הקרובים לעולמם של המטופלים.
3. הסבירו שיותר לסרב לטיפול, למטפל זה או אחר, למגשר או למתורגמן.



אכיפה

חסו הנוקשה של השלטון, והפרת זכויות האדם באריתריאה יצרו בקרב יוצאייה חוסר אמון כלפי רשויות אכיפת החוק. על כן, ייתכן שאלה יטו להתנהג בחשדנות ובפחד כלפי רשויות אכיפת החוק בארץ.

החשש ממרגלים של הממשל האריתראי הנמצאים בישראל, מוביל לנטייה להיזהר, להסתייג ולשמור על לשונם בייחוד בכל הקשור למתיחת ביקורת נגד הממשלה⁶¹. הדבר בא לידי ביטוי בחשש לחלוק סיפור בנוכחותם של אנשים אחרים מהקהילה, ובקושי לדווח על מקרים הקשורים להפרת החוק האריתראי (לדוגמה, קיום יחסים הומוסקסואליים, גם אם נעשו באונס).

דגשים ייחודיים לשירותים אלה:

1. ערכו ראינות תוך שמירה על פרטיות ודיסקרטיות מרביות.
2. תקשורת ראשונית פתוחה המכוונת ליצירת אמון עשויה לסייע בשיתוף פעולה: פנייה מכבדת בשמו של מבקש המקלט, ושאלות מקדימות לא פורמליות יתרמו ליציבות המפגש.
3. פעמים רבות מבקשי מקלט מתקשים לשחזר באופן כרונולוגי את ההיסטוריה שלהם. קיים בלבול במקומות, בתאריכים ובשנים, מה אירע לפי סדר וכד'. ייתכנו לכך הסברים אפשריים:
 - טראומה. ניתן להסתייג בשחזור האירועים תוך שימוש במונחים מוכרים כגון עונות השנה, לדוגמה, האם היה אז גשם, האם היה חם, מה סוג הנוף שהיה וכו'.
 - באריתריאה נעשה שימוש בשני לוחות שנה⁶² לכן, כאשר נמצאת סתירה בתאריכים המדווחים על ידי נתיני מדינה זו, יש לברר באיזה לוח שנה השתמש המראיין בעת הראיון, לפני הסקת מסקנות בדבר מהימנותו.
 - התייחסות מסורתית לזמן אף היא יכולה להשפיע על קושי בדיוק במונחים של תאריכים ושעות. גם במקרים אלה דרשו מידע על הרקע של המראיין (האם הוא מגיע מהעיר או מהכפר).
4. אם אתם מבצעים ביקור בית, פעלו ברגישות והביאו בחשבון קוד לבוש הולם, את חשיבות האירוח במסורת האריתראית ואת הדרכים הנהוגות להבעת מורת רוח או אי-שביעות רצון.
5. בעת תלונה על אלימות במשפחה (של ילדים על הוריהם, או של אישה על בעלה), חשוב לפעול ברגישות רבה, תוך בירור הנסיבות לאשורן.
6. אריתראים יטו שלא להביע רגשות שליליים (בכיון אפילו בעת סיפור קשה ומצמרר, כי אין זה מקובל מבחינה תרבותית להביע רגשות שליליים. יש לבחון דיסונאנסים (סיפור קשה, שפת גוף עליזה) בהקשרם התרבותי ולנוכח הנסיבות.

61. Jopson, "Inside the Insular and Secretive Eritrea".

62. כאשר אריתריאה זכתה בעצמאותה, לוח השנה שלה שונה באופן רשמי מהלוח היוליאני ללוח הגרגוריאני. ואולם, הלכה למעשה הזמן עדיין נמדד על ידי הלוח היוליאני, הידוע בכינויו לוח השנה הגעז. לוח זה כולל 13 חודשים, דבר היוצר פערים יחסית משמעותיים בינו לבין הלוח הגרגוריאני (Tronvoll, "Countries and Their Cultures").

פרק 5: סיכום

אל האיזון העדין של המארג החברתי בישראל הצטרפו בשנים האחרונות נתינים אריתראים וסודנים. השתלבותם בהקשר הישראלי כמבקשי מקלט, כיוצאי אפריקה וכחסרי מעמד, מתווה את המסגרת שבתוכה מתקיימים חיי היום-יום של חברי קהילות אלה, ואשר באמצעותה הם חוברים אל החברה הישראלית, דרך ממשקי החיים המשותפים.

כשירות תרבותית בזירה המקצועית היא היכולת להתאים את השירות המקצועי לתרבויות וזהויות של הלקוחות, ומהווה מרכיב מרכזי במתן שירות איכותי ויעיל. בהעדר כשירות תרבותית נוצר פער בין נותני השירות למקבליהם, הגורם פעמים רבות לאי יעילות בזירה המקצועית, לתסכול הדדי, לחוסר אמון ולבזבוז משאבים.

חברת זו נועדה לתת כלים שימושיים במפגש המקצועי בזירה הבין-תרבותית, ולהסב את תשומת הלב של גורמי המקצוע למאפיינים התרבותיים, לנורמות החברתיות, למערך הציפיות, להקשר ההיסטורי ולניסיון החיים של העומדים מולם. זאת מתוך הבנה כי דקויות אלו טומנות בחובן הזדמנויות ל:

- שיפור איכות השירות והטיפול לשביעות רצון הדדית
- בניית אמון – אבן יסוד לעצם קיומו של השירות.
- חיסכון תקציבי – לטווח קצר ולטווח ארוך
- ניהול סיכונים

אנו תקווה כי חברת זו תייצר שיח בין-אישי מקצועי וכלל ארגוני בנוגע לאתגרים הייחודיים לארגון ולעובדיו במפגש עם יוצאי סודן ואריתראה. שאיפתנו היא כי השיח יאפשר שיתוף של דעות, ניסיונות ותובנות של המשתתפים מתוך עבודתם עם אוכלוסיות אלו. לבסוף, אנו מקווים כי השיח המשותף יוביל לבניית מענים ייחודיים אשר ירתמו את כלי הכשירות התרבותית לגישור על הפערים, תוך בניית מסוגלות בין-אישית וארגונית בעבודה הדינמית עם מבקשי המקלט.



נספח 1: טרמינולוגיה ונתונים בסיסיים⁶³

מבקשי מקלט (Asylum Seekers): מי שמבקש הגנה ומקלט במדינה שאליה הגיע. כל מי שנכנס למדינה וביקש בה מקלט, יש לבחון את בקשתו, בין שנכנס כדין ובין שחצה את גבולותיה שלא כדין; בעת בחינה של בקשת המקלט המבקשים מקבלים הגנה מפני מעצר או גירוש.

פליט (Refugee): פליט הוא מבקש מקלט שעניינו נבחן באופן פרטני ונמצא כי הוא עונה על אחד מחמשת הטעמים לנרדפות על פי אמנת האו"ם לפליטים: זעזע, דת, לאום, השתייכות לקבוצה חברתית מסוימת או דעה פוליטית. הליך הבחינה נעשה על ידי רשויות ההגירה של המדינה ובמדינות מסוימות בסיוע חלקי או מלא של נציבות האו"ם לפליטים. ההליך עצמו, שלביו, משכו ומעמדו המשפטי שונים בכל מדינה ומדינה על פי סעיף ל"ד לאמנה מי שהוכר כפליט אסור להחזירו למדינות שבהן נשקפת סכנה לחייו או לחירותו.

מצב דמוי פליטות: אנשים במצב דמוי פליטות שוהים מחוץ למדינת המוצא שלהם ועומדים בפני סכנות הדומות לאלה שפליטים עומדים בפניהן, ואולם, מעמדם עדיין לא הוסדר. נציבות האו"ם לפליטים החלה להשתמש במונח זה בדו"חותיה השנתיים בשנת 2007 והיא שמכריעה אילו קבוצות במצב זה. על פי רוב, המדינות אינן מסדירות את הזכויות הניתנות לאנשים במצב דמוי פליטות.

מסתנן: מונח ישראלי שאינו נכלל באמנת הפליטים של האו"ם, המוגדר בחוק למניעת הסתננות. בעבר המונח תיאר את מי שבאו ממדינות אויב ומפגעים שחדרו לישראל. כיום הוא חל על כל מי שחצה את הגבול ללא היתר. המונח מתאר אך ורק את דרך כניסתו של אדם לישראל ואינו מעיד על מעמדו האזרחי או על ההליכים שנקט, למשל אם הגיש בקשה למקלט שטרם הוכרעה. חשוב להדגיש כי כל מבקש מקלט/פליט הוא בהכרח מסתנן, שכן לרוב אין אפשרות לפליטים או מבקשי מקלט להיכנס למדינה שבה הם מבקשים מקלט באופן חוקי.

אוכלוסייה זרה בישראל⁶⁴:

נכון ליוני 2015 שוהים בישראל 45,091 מבקשי מקלט. מתוכם: 33,057 מאריתריאה (73%), 8,506 מסודן (19%) ו-3,528 ממדינות אחרות (8%). נכון לאותה תקופה, שוהים בישראל בנוסף עוד 106,526 "מהגרים ללא מעמד": 15,526 עובדים זרים לא חוקיים ו-91,000 תיירים ללא אשרה בתוקף.

63. מתוך סקירת מרכז המידע והמחקר של הכנסת (נובמבר 2013): <http://www.knesset.gov.il/mmm/data/pdf/m03308.pdf>

64. מתוך דו"ח רשות ההגירה (יולי 2015): <http://www.piba.gov.il/PublicationAndTender/ForeignWorkersStat/Documents/july2015.pdf>

נתונים גלובליים⁶⁵:

• **מדינות המוצא העיקריות של פליטים/מבקשי מקלט/ אנשים במצב דמוי פליטות:**
סוריה (3.88 מיליון איש), אפגניסטן (2.59 מיליון איש), סומליה (1.11 מיליון איש),
סודן (648,900 איש), דרום סודן (616,200) קונגו (516,800 איש), מיאנמר (479,000
איש), עיראק (369,900 איש), הרפובליקה המרכז אפריקאית (412,000 איש),
אריתריאה (363,100 איש).

• **היחס בין אוכלוסיית הפליטים/מבקשי מקלט לבין אוכלוסיית המדינה
המארחת, במדינות המארחות המובילות בעולם:**
(על כל 1,000 איש באוכלוסייה המקומית): לבנון - 232, ירדן - 87, נארו - 39, צ'אד
- 34, דג'בוטי - 23, דרום סודן - 21, טורקיה - 21, מאוריטניה - 19, שוודיה - 15,
מלטה - 14

• **בישראל היחס הוא 5.36 לכל 1,000 איש⁶⁶.**

• **שיעור ההכרה בפליטים יוצאי אריתריאה בעולם:** בשנת 2013 התקבלו החלטות
בדבר כ-27,357 אריתריאים שהגישו בקשות מקלט בעולם. מתוכם: כ-16,284
קיבלו מעמד פליטות על פי אמנת האו"ם לפליטים, כ-3,827 קיבלו הגנה
משלימה והשאר נדחו או שבקשתם נסגרה מסיבות אחרות.

• **שיעור ההכרה בפליטים יוצאי סודן בעולם:** בשנת 2013 התקבלו החלטות
בדבר כ-10,491 סודנים שהגישו בקשות מקלט בעולם. מתוכם: כ-4,582 קיבלו
מעמד פליטות על פי אמנת האו"ם לפליטים, כ-318 קיבלו הגנה משלימה
והיתר נדחו או שבקשתם נסגרה מסיבות אחרות.

⁶⁵. הנתונים מתייחסים לסוף שנת 2014 מתוך: United Nations High Commissioner for Refugees). UNHCR Global Trends 2014. Retrieved from <http://unhcr.org/556725e69.html>

⁶⁶. החישוב מבוסס על נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (לפי באוגוסט 2015 אוכלוסיית ישראל מנתה 8,405.2 אלף תושבים) ונתוני רשות ההגירה (לפיהם ביוני 2015 אוכלוסיית ה"מסתננים" מנתה 45,091 איש)

The views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the European Commission.

העמדות המובאות בפרסום זה אינן משקפות בהכרח את עמדת האיחוד האירופי.

www.cimi.org.il