

הערכת מיזם השיחה הטובה לעובדים סוציאליים ברשויות המקומיות

מוגש על ידי 'מכלול'
יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם



חוקרת ראשית: ד"ר עדי לוי-ורד
עוזרת מחקר: אילה ליאור

שותפים לביצוע מחקר ההערכה:

- אדוה אהודה גמליאל, מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות, שרות רש"ט, אגף הערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- נעמה שביט, מנהלת תחום פיתוח ידע והכשרת כוח אדם, אגף הערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- אסתי אליאס, מנהלת תחום מעטפת ותמיכה במשפחות ועבודת המחלקות לש"ח, שירות משפחה, קהילה ואומנה, אגף קהילה, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- גטה וונדיה, מנהל תחום תכניות בקהילה, שירות משפחה וקהילה, אגף בכיר קהילה, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- תמנע גבאי מרקביץ, מנהלת תחום פיתוח מקצועי, חברה וקהילה, קרן שלם.
- שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם.

נובמבר 2025

קרן שלם/2025/890-718-2023

תוכן עניינים

3.....	תקציר מנהלים.....
6	פרק א' - הקדמה - מיזם "השיחה הטובה".....
8.....	פרק ב' – מתודולוגיה.....
8.....	1. מטרות ההערכה.....
8.....	2. אופן ביצוע ההערכה ואיסוף הנתונים.....
9.....	3. מדגם המשיבים.....
12	פרק ג' – ממצאי ההערכה.....
12	א. תרומת הסרטונים ללמידת עקרונות "השיחה הטובה".....
12	ב. יישום העקרונות וחווית השיח בפועל.....
14	ג. אימוץ עקרונות "השיחה הטובה" בעקבות הצפייה.....
16	ד. הערכת בהירות התכנים והצעות לשיפור.....
17	ה. הערכת תרומת הסרטונים ככלי מקצועי לעובדים סוציאליים.....
18	ו. לסיכום.....
19	פרק ד' - מצגת עיקרי הממצאים.....
29	פרק ה' - סיכום, תובנות והמלצות.....
31	נספחים.....
31	נספח 1: מסמך הנחיות לעו"ס.....
32	נספח 2: שאלון לעו"ס להערכת המיזם.....
34	נספח 3: כיצד באה לידי ביטוי העלייה במידת שיתוף הפעולה של מקבל השירות במהלך השיחה.....
36	נספח 4: כיצד באה לידי ביטוי התרומה של השימוש בעקרונות הללו בשיח.....
37	נספח 5: האם היו בסרטונים תכנים שנתפסו כלא ברורים, או כאלה שדורשים דיוק נוסף או הרחבה.....
38	נספח 6: במה הסרטונים לסייע לעובדים סוציאליים אחרים.....
39	נספח 7: האם יש דברים נוספים שתרצה/י לומר לנו לגבי סרטוני "השיחה הטובה".....

תקציר מנהלים

מיזם "השיחה הטובה" הוא יוזמה של קרן שלם ומינהל מוגבלויות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, ומטרתו לספק (לעו"סים, לצוותים, למעסיקים, לבני משפחה ולמי שמעוניין) ידע וכלים לתקשורת מיטבית עם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית או הנמכה קוגניטיבית. המיזם מבוסס על תפיסת "האדם במרכז", המכירה בכך שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני הלקות והן מהאינטראקציה עם הסביבה. המיזם מציע סרטוני סימולציה המדגימים שיחות מכבדות ומותאמות בין נותני שירותים למקבלי שירות עם מוגבלות שכלית, וכן ארגז כלים ועקרונות לניהול שיח מיטבי.

מטרות המיזם הן: א. לארגן ידע ראשוני לאנשים הנכנסים לעולם המוגבלות השכלית המעוניינים להכיר את מאפייני האוכלוסייה, ב. להציג ולארגן ידע בנוגע לתקשורת מיטבית עם אוכלוסייה זו, ו- ג. לספק כלים, עקרונות והדגמות לנותני שירותים שיסייעו להם בתקשורת מיטבית עם האדם עם מוגבלות שכלית.

מטרת ההערכה הייתה להעריך את איכות כלי הלמידה (הסרטונים) שפותחו ואת האפקטיביות של אסטרטגיות התקשורת המוצגות בסרטונים, עבור עובדים סוציאליים (עו"סים) הנותנים שירות לאנשים עם מוגבלות שכלית. באופן ממוקד, מטרות ההערכה כללו: בחינת תרומת הסרטונים ללמידת עקרונות "השיחה הטובה" בקרב עו"סים, הערכת מידת התרומה של העקרונות לקיום שיח מיטבי עם מקבלי השירות, הערכת מידת שיתוף הפעולה של מקבלי השירות (פתיחות, שיתוף, אמון, הפחתת התנגדויות) בעקבות שימוש העו"ס בעקרונות שנלמדו, זיהוי העקרונות המשמעותיים ביותר ליצירת שיח מיטבי, זיהוי נקודות לשיפור והצעת דרכים להטמעת הסרטונים.

מתודולוגיה:

מדגם ההערכה כלל 21 עו"סים שהסכימו להשתתף במיזם, מ- 13 רשויות בעלי אפיונים שונים. תהליך ההערכה כלל מספר שלבים, ביניהם: הסבר על המיזם, צפייה בסרטונים (הן סרטוני סימולציה והן סרטון המסביר בפירוט את העקרונות השונים), למידת העקרונות, תרגול העקרונות במהלך שיחות עם מקבלי שירות (במשך כחודש), ומענה על שאלון ההערכה.

ממצאי עיקריים:

מרבית המשתתפים (90%) דיווחו על **תרומה ניכרת ("במידה רבה" או "במידה רבה מאוד") של הסרטונים ללמידת עקרונות "השיחה הטובה"**. כלומר, הם ראו בסרטונים כלי טוב ללמידה והם אף סבורים כי הם ברורים ומובנים. כמו כן, 76% דיווחו על תרומה ניכרת של השימוש בעקרונות לשיח שהתפתח עם מקבלי השירות, ולאינטראקציה שנוצרה עימם.

כמעט מחצית (47%) דיווחו על **עלייה ניכרת במידת שיתוף הפעולה של מקבלי השירות בעקבות השימוש שלהם (בזמן השיחה) בעקרונות אלו**. הם הצביעו על כך שהתרומה נבעה בעיקר מכך שאימצו סגנון דיבור "בגובה העיניים", שימוש במילים פשוטות, הבעת אמפתיה, והכנה מוקדמת שעשו. על אף שהעו"סים התבקשו לתת דוגמאות לשינוי במידת שיתוף הפעולה של מקבלי השירות, הם השיבו על השינוי שהם הרגישו בעצמם ופחות

במקבלי השירות. כמו כן, כאשר נשאלו העו"סים כיצד לדעתם באה לידי ביטוי התרומה עבור מקבלי השירות, הם ציינו כי **התרומה התבטאה** בהעצמת האדם ותחושת הנראות שלו, בניית קשר ואמון, בשיפור איכות התקשורת וההבנה ההדדית, וכן בהגברת הסבלנות בשיח. לדבריהם, העקרונות הובילו לתוצאות טובות יותר של השיח ושיתוף פעולה פורה יותר מצד מקבלי השירות.

העקרונות הבולטים שאימצו העו"סים בעקבות הצפייה בסרטונים היו: "דברו ישירות אל האדם ולא אל מי שמלווה אותו" (67%) ו- "השתמשו במילים פשוטות ובמונחים מוחשיים" עם זאת, ניכר כי במידה רבה הם אימצו גם עקרונות נוספים של הצגה עצמית, שאילת שאלות על רצון האדם, בדיקת הבנה, התאמת קצב השיחה וסגנון התקשורת, וכיבוד יכולת האדם לקבל החלטות בעצמו. כאשר התבקשו העו"סים לבחור רק עקרון אחד שלדעתם הוא המשמעותי ביותר מבחינת יכולתו לפתח שיח מיטבי, ציינו 9 מתוך 21 המשיבים את העיקרון הבא: "שאלו את האדם לרצונו לדעותיו, ועודדו אותו לביטוי עצמי", ו- 5 מתוך 21 את העיקרון הבא: "דברו ישירות אל האדם ולא אל מי שמלווה אותו".

כל המשתתפים בהערכה זו (100%) ציינו כי הם **ימליצו על הסרטונים** לקולגות, וזאת מסיבות שונות כגון: "כלים מעולים ומאוד מלמדים", "מסייעים בשיפור מיומנויות תקשורת", "נותנים כיוון להתחלת שיחה", "מחדדים את דרכי התקשורת הרצויות", ו"מעניקים כלים להבנה טובה יותר של אנשים עם מוגבלויות גישה אישית אליהם". הסרטונים נתפסו בעיניהם כבעלי תועלת משמעותית לעו"סים חדשים, אך גם לעו"סים ותיקים (לטובת ריענון והפחתת השלכות השחיקה).

העו"סים שהשיבו הציעו מספר **דרכים להטמעת** הסרטונים: א. שילוב הסרטונים בתהליכי קליטה ראשוניים של עובדים חדשים בתחום, ב. שימוש בסרטונים במסגרת הדרכות, ישיבות צוות, ימי עיון והשתלמויות לנותני שירותים, ג. הכנסת כלי הלמידה הללו לתוכניות לימודים פורמליות, כולל בתי"ס לעבודה סוציאלית באוניברסיטאות ובמסגרות ההכשרה המעשית, ו- ד. הנגשה והפצה רחבה יותר, למשל באפליקציות או ביוטיוב, לזמינות מתמדת ורענון. בנוסף, הם סיכמו כי הסרטונים הם כלי מוצלח מאוד ללמידה, תורמים ובעלי ערך, כאשר חלק מהמשתתפים המליץ לפתח סרטוני סימולציה נוספים בנושאים נוספים, בהקשר של מוגבלויות אחרות (כגון שיתוק מוחין, עיוורון), ואף לספק דוגמאות נוספות וסיטואציות מגוונות להמחשה.

סיכום, תובנות והמלצות:

ממצאי ההערכה מצביעים על ערך פרקטי גבוה מאוד לסרטוני הסימולציה שהופקו. העובדים הסוציאליים ברשויות דיווחו על רכישת ידע מקצועי, העלאת תחושת המסוגלות, הפחתת חששות והעמקת ההבנה של עקרונות השיח המיטבי עם אנשים עם מוגבלות שכלית. באופן מיוחד, הסרטונים חיזקו את המודעות לחשיבות מקומו של האדם עם המוגבלות, האוטונומיה שלו והצורך לתת ביטוי משמעותי לדעותיו ורצונותיו - בהתאם לגישה המשרדית המדגישה זכויות, בחירה ושותפות. העובדים דיווחו על שיפור באיכות השיח ובשיתוף הפעולה של מקבלי השירות, אם כי המיקוד העיקרי היה בתרומה לביטחון המקצועי שלהם עצמם.

הומלץ להרחיב את השימוש בכלים לקהלי יעד נוספים: סטודנטים לעבודה סוציאלית במסגרת הכשרתם, תומכי עובדים סוציאליים, עובדים במסגרות עצמן וצוותים רפואיים. כמו כן, הועלתה המלצה ייחודית לפתח סדרת סרטונים ייעודית לעובדים סוציאליים לחוק, המתמודדים עם שיח בצל סמכות, התנגדות וקונפליקטים. להפצה והטמעה מוצע לשלב את הסרטונים בקליטת עובדים חדשים, בהדרכות מקצועיות שוטפות, במפגשי רכזי פרקטיקום באקדמיה ובהשתלמויות מחוזיות. לשם כך, מומלץ לפתח יחידת הדרכה בת שעה המשלבת הצגה מודרכת של האתר עם סיפור אישי של עובד סוציאלי שהשתתף בפיילוט, ככלי יעיל להצגת המיזם לקהלים שונים. התרשמותם הרבה של העובדים, יחד עם ההצעות להרחבת השימוש והטמעה רחבה יותר, מחזקות את ההבנה כי למיזם קיים פוטנציאל גבוה להצליח ולייצר שינוי ממשי בשטח.

פרק א' – הקדמה – מיזם "השיחה הטובה"

הרציונל העומד בבסיס מיזם "השיחה הטובה"

קרן שלם ומינהל מוגבלויות במשרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים שמו לעצמם למטרה להעניק לאנשים עם מוגבלויות את השירותים והמענים המיטביים, על מנת לאפשר את השתתפותם המלאה בכל היבטי החיים, לממש את יכולתם ולשפר את איכות חייהם, ובהתאם לחוק שירותי הרווחה לאנשים עם מוגבלויות – תשפ"ב 2022. בין המרכיבים המרכזיים של התפיסה המדגישה את היותו של "האדם במרכז", ניתן למנות את האמונה ביכולותיו וחזקותיו של האדם ללא קשר לרמת תפקודו. תפיסת "האדם במרכז" מכירה בכך שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני הלקות והן מהאינטראקציה בין מאפייני האדם למאפייני הסביבה בה הוא חי. מתוקף היותנו חברה מתוקנת ונוכח התהליכים החברתיים, לרבות מגמת ההכלה של אנשים בקהילתם בכל תחומי החיים, יש חשיבות להיכרות עם אנשים עם מוגבלויות קוגניטיבית ולדרכי התקשורת עימם.

מטרתו של המיזם להרחיב את קשת ההזדמנויות לתקשורת מאפשרת ומיטיבה. המיזם מאגד את הידע שנצבר ומיועד לסייע בתקשורת עם אנשים עם מוגבלויות זו תוך הבנת האתגרים. המידע מיועד לצוותים, מעסיקים, בני משפחה וכל אדם שמעוניין להכיר ולדעת.

תיאור מיזם "השיחה הטובה"

מיזם השיחה הטובה בא לתת מענה לצורך של נותני שירותים לאנשים עם מוגבלויות שכלית (בקהילה) לנהל שיחה מיטבית ומותאמת עם אנשים עם מוגבלויות שכלית. מטרת המיזם להדגים שיחות בנושאים שונים של נותני שירותים במגוון תחומים. השיחות לקוחות מעולם התוכן של השירות שניתן. במסגרת המיזם נכתבו תסריטי שיחות בין נותני שירותים שונים למקבלי שירות עם מוגבלויות שכלית, מתוך מטרה להדגים איך נכון לערוך שיח מכבד ומותאם. הסרטונים הינם סימולטיביים והמשתתפים בהם הינם שחקנים. נושאי השיחות והתסריטים נערכו בקפידה עם מומחים בכל אחד מהתחומים, והתקסטים עברו תהליכי פישוט לשוני על ידי גורם מומחה בתחום, בשיתוף קבוצות מבקרים.

[באתר מיזם השיחה הטובה](#) ישנו עמוד [ארגז כלים](#) ובו שני סרטונים, ומידע נוסף המיועד למי שעושה את צעדיו הראשונים בעולם המוגבלות השכלית ורוצה להכיר היכרות ראשונית את האוכלוסייה:

1. מהי מוגבלות שכלית התפתחותית – סרטון קצר המסביר אודות המוגבלות.
2. עקרונות השיחה הטובה – סרטון שמטרתו להציג ולהדגים איך מדברים עם אדם עם מוגבלויות שכלית בצורה מיטבית.

באתר ישנם עמודים המיועדים לנותני שירותים שונים. בשלב זה פותח העמוד של עובדים סוציאליים ובו ארבעה סרטונים המדגימים שיחות עם מקבלי שירותים סביב נושאים הקשורים לחייהם ועולמם של אנשים עם מוגבלויות שכלית, תוך הדגמת עקרונות השיחה הטובה. הסרטונים בעמוד זה פותחו בשיתוף המרכז לסימולציה במכללה האקדמית בית ברל.

מטרות מיזם "השיחה הטובה"

למיזם היו מספר מטרות:

- א. לארגן ידע לאדם שעושה את צעדיו הראשונים בעולם המוגבלות השכלית ורוצה להכיר באופן ראשוני אוכלוסייה זו.
- ב. לארגן ידע לתקשורת מיטבית עם אדם עם מוגבלות שכלית עבור נותני שירות במגוון תחומים (להציג ולהדגים איך מדברים עם אדם עם מוגבלות שכלית בצורה מיטבית).
- ג. לספק כלים, עקרונות ועזרים שיסייעו לנותני השירות בתקשורת מיטבית עם האדם עם מוגבלות שכלית.

פרק ב' – מתודולוגיה

1. מטרת ההערכה

מטרת ההערכה הכללית הייתה להעריך את האפקטיביות של אסטרטגיות תקשורת, המוצגות באמצעות סרטונים, עבור עו"סים הנותנים שירות לאנשים עם מש"ה. כלומר להעריך באיזו מידה הלמידה והשימוש בעקרונות "השיחה הטובה" מסייע לעו"סים לשלב באופן יסודי עקרונות תקשורת מותאמים כחלק מהפרקטיקה היומיומית שלהם. באופן ממוקד, מטרת ההערכה היו:

- א. לבחון את תרומת הסרטונים ללמידת עקרונות "השיחה הטובה" בקרב עו"סים ברשויות המקומיות.
- ב. להעריך את מידת התרומה של השימוש בעקרונות "השיחה הטובה" לשיח ולאיינטראקציה שמתפתחת בין העו"ס ברשות המקומית למקבל השירות.
- ג. להעריך את מידת שיתוף הפעולה של מקבל השירות בזמן השיחה בעקבות השימוש בעקרונות "השיחה הטובה", במונחים של פתיחות, שיתוף, אמון, והפחתת התנגדויות.
- ד. לזהות את העקרונות הנחשבים כמשמעותיים ביותר ליצירת שיחה מיטבית, ולהבין את התרומה של עקרונות אלו לשיחה.
- ה. לזהות תחומים בארגז הכלים הדורשים שיפור או התאמה וכן להציע דרכים להטמעת הסרטונים ככלי עזר בתחום.

2. אופן ביצוע ההערכה ואיסוף הנתונים

אופיו של מיזם "השיחה הטובה" מחייב הן תירגול, לכן התבצעו מספר שלבים כחלק מתהליך ההערכה:

1. **קבלת הסכמה** - פנייה לעו"סים ברשויות שנבחרו וקבלת הסכמתם להשתתף במיזם ובהערכתו.
2. **מפגש הדרכה** - העו"סים (שהביעו את נכונותם להשתתף) הוזמנו למפגש קצר בזום (כ- 30 דקות), בו הם קיבלו הסבר על המיזם עצמו (על האתר והסרטונים) ועל מה נדרש מהם במסגרת תהליך ההערכה. במקביל (וכן עבור עו"סים שלא יכלו להשתתף) נכתב מסמך הנחיות (ראה נספח 1) הנוגע למיזם ולתהליך ההערכה. העו"סים אף קיבלו פרטים ליצירת קשר עם יחידת 'מכלול', אליה יכלו לפנות בכל שאלה או בעיה שנתקלו.
3. **צפייה בסרטונים** – העו"סים תודרכו לצפות בסרטון סימולציה אחד מבין ארבעה סרטוני הסימולציה שהופקו לטובת המיזם (כל סרטון באורך של 8-10 דקות), ועוסקים כל אחד בשיח בנושא אחר: 1. מעבר ממסגרת חינוך לתעסוקה, 2. מעבר מבית המשפחה לדיוור, 3. אירוע של אלימות מילולית, 4. הכנה לקראת לוויה. הומלץ לעו"סים לבחור סרטון בנושא שמעניין אותם ורלוונטי לעבודתם. לאחר הצפייה בסרטון הסימולציה, התבקשו העו"סים לצפות בסרטון נוסף שהופק לטובת המיזם, אשר העוסק ב"עקרונות השיחה הטובה", וכולל בתוכו הדגמות מתוך סרטוני הסימולציה (כ- 10 דקות). העו"סים הונחו לצפות בסרטונים פעם אחת או מספר פעמים - לשיקולם (ניתן היה לחזור ולצפות שוב בסרטונים גם תוך כדי התרגול בשלב ד').

4. **שלב התרגול** – העו"סים תוזכרו לנסות ולתרגל בזמן המפגשים שלהם עם מקבלי השירות את עקרונות השיחה הטובה שהוצגו להם בסרטון, **במשך כחודש**. המטרה הייתה להתאמן ולנסות להטמיע את עקרונות השיחה הטובה בשיח מול מקבלי השירות. כאמור, ניתן בכל זמן שרצו לחזור ולצפות בסרטונים שוב.
5. **מילוי שאלון** – לאחר ביצוע כל השלבים הקודמים (שלבי הצפייה/הלמידה והתרגול), התבקשו העו"סים למלא את שאלון ההערכה המקוון שנבנה לטובת הערכת המיזם (ראה נספח 2), והנתונים נאספו באופן ממוחשב על ידי פלטפורמת Google Form.

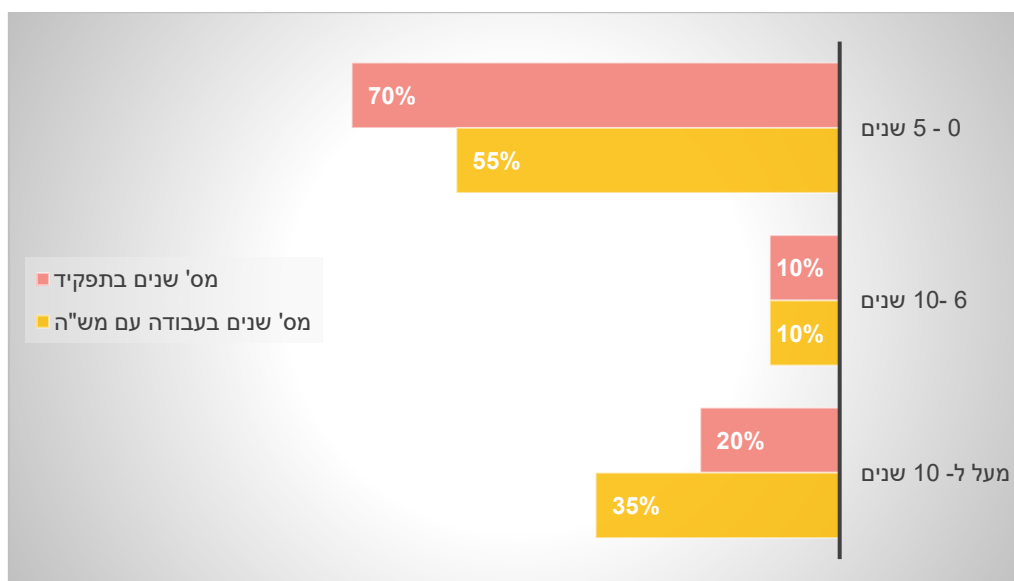
למשיבים על השאלון הוסברה מטרת ההערכה על גבי הטופס המקוון של השאלון, והובהר להם כי כל המידע שייאסף הינו אנונימי וישמש למטרות ההערכה בלבד, כלומר ישמש אך ורק את המעריכים לצורך ההערכה הנוכחית, וכי שמותיהם לא יחשפו ולא יועברו לאף גורם נוסף. כמו כן, במסגרת השאלון המשיבים לא נדרשו לציין את שמם או כל פריט זיהוי אחר שיכול לחשוף את זהותם. במסגרת משתני הרקע ביקשנו את שם הרשות בה הם עובדים רק לטובת בדיקת מידת הייצוגיות של מדגם המשיבים בהתאם לישובים, למחוזות ולמגזרים בארץ. לא הייתה חובה להשיב על השאלון, או על שאלות ספציפיות בשאלון, ולא הייתה לחוקרים אפשרות לדעת מי השיב ומי לא השיב. קובץ הנתונים שהתקבל (קובץ אקסל) אורגן על ידי יחידת מכלול באופן שאיפשר עיבוד וניתוח של הנתונים. תהליך ההערכה שילב בין נתונים כמותיים ואיכותניים על מנת לבחון מדדים שונים שהוגדרו בתחילה. הנתונים הכמותיים נותחו בעיקר באמצעות שיטות סטטיסטיות תיאוריות, ואילו הנתונים האיכותניים נותחו באמצעות שיטות לניתוח תוכן קטגוריאלי, במטרה להעניק הבנה מעמיקה ומקיפה יותר של ההיבטים הנבדקים.

3. מדגם המשיבים

על השאלון השיבו 21 עו"סים במחלקות לשירותים חברתיים ברשויות, שעובדים עם מקבלי שירות בגילאי +21, ועוסקים בנושאים של מעברים, דיור, תעסוקה וכד'. המשיבים שייכים ל- 13 רשויות שונות, מתוכם 9 עיריות, 3 מועצות מקומיות ומועצה אזורית אחת:

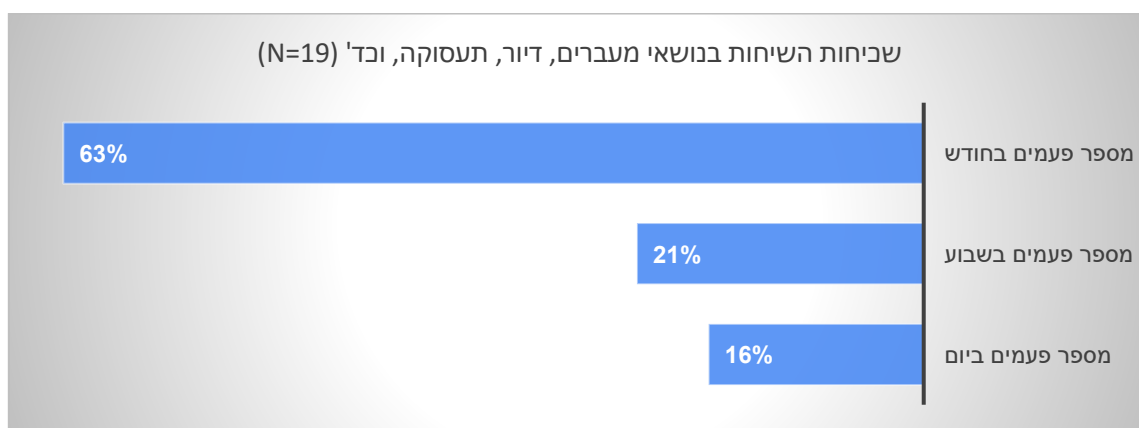
עיריות (15 משיבים, 9 רשויות)	מועצות אזוריות (3 משיבים, 1 רשות)	מועצות מקומיות (3 משיבים, 3 רשויות)
נתניה*6 טירה*2 ירושלים*1 בני ברק*1 אשדוד*1 אריאל*1 אילת*1 אור יהודה*1 אופקים*1	מ. א. גזר*3	מ. מ. שהם*1 מ. מ. אפרת*1 מ. מ. אזור*1

התרחשים הבא מציג את משתנה הרקע של המשיבים מבחינת ותק בעבודה וכן ותק בעבודה עם מש"ה:

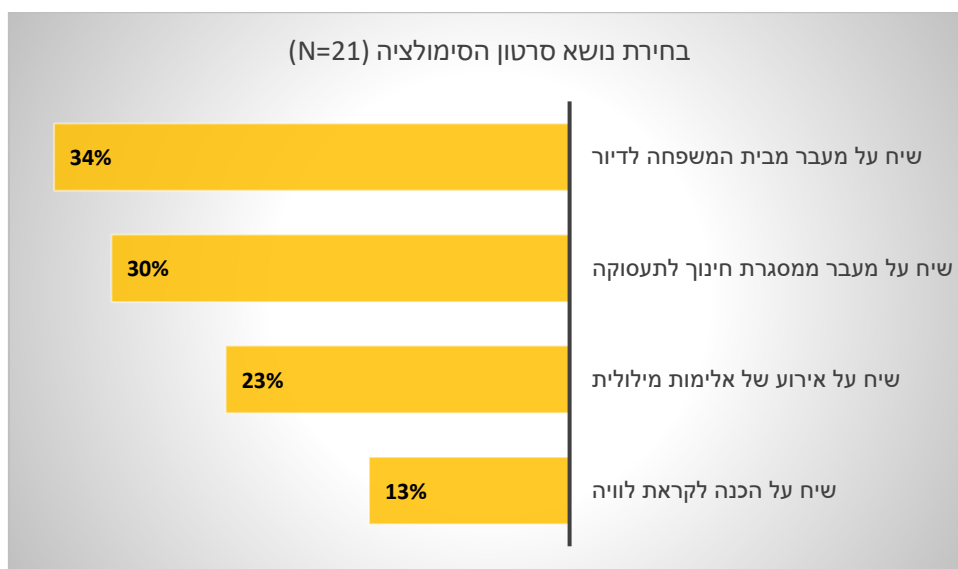


ניתן לראות כי כ- 70% הינם בעלי ותק מועט יחסית, ו- 20% בעלי ותק רב של יותר מ- 10 שנים. כמו כן, כמחצית מהמשיבים עובדים עם אוכלוסיית מש"ה תקופה מועטה יחסית של עד 5 שנים, בעוד 35% עובדים עם אוכלוסייה זו מעל 10 שנים.

בנוסף, המשיבים התבקשו לציין את שכיחות השיחות שהם מקיימים עם מקבלי שירות בנושאי מעברים, דיוור, תעסוקה וכדומה. מניתוח התשובות עולה כי מרבית המשיבים (12 מתוך 19, 63%) מקיימים שיחות אלו מספר פעמים בחודש, 4 משיבים (21%) דיווחו על שיחות המתקיימות מספר פעמים בשבוע, ו- 3 משיבים (16%) מקיימים שיחות מספר פעמים ביום. הנתונים מוצגים בתרשים שלהלן:



בחירת נושא סרטון הסימולציה: המשיבים התבקשו לציין באיזה סרטון סימולציה בחרו לצפות, נוסף לסרטון "עקרונות השיחה הטובה". הנתונים מוצגים בתרשים שלהלן:



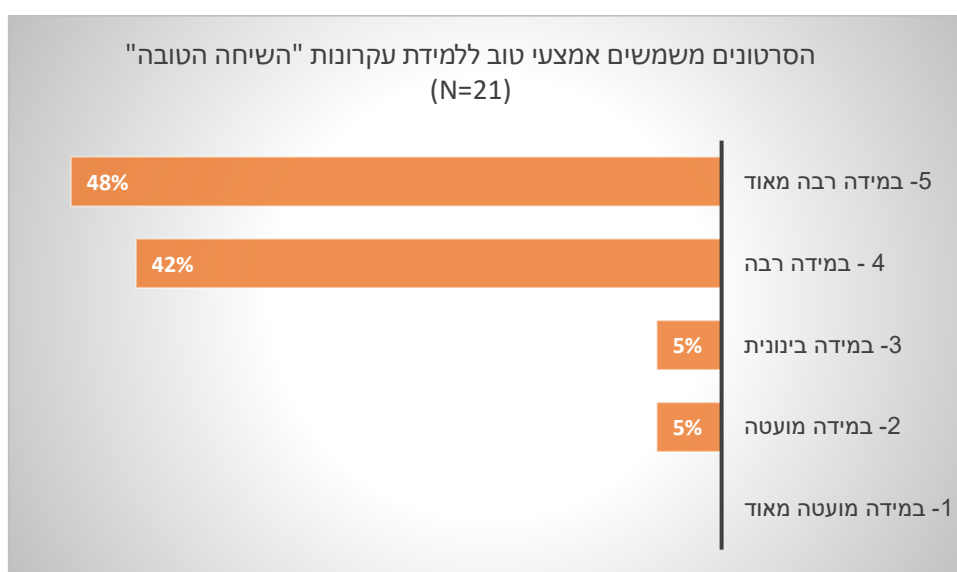
מהנתונים עולה כי מרבית המשיבים (7 מתוך 21, 34%) בחרו לצפות בסרטון בנושא "שיח על מעבר מבית המשפחה לדיור". שישה משיבים (6 מתוך 21, 30%) צפו בסרטון העוסק ב-"שיח על מעבר ממסגרת חינוך לתעסוקה", וחמישה משיבים (5 מתוך 21, 23%) צפו בסרטון בנושא "שיח על אירוע של אלימות מילולית". שלושה משיבים בלבד (3 מתוך 21, 13%) בחרו לצפות בסרטון העוסק ב"שיח על הכנה לקראת לוויה".

פרק ג' – ממצאי ההערכה

בחלק זה יוצגו ממצאי ההערכה שנאספו באמצעות השאלון המקוון אותו מילאו העו"סים לאחר שצפו בסרטוני הסימולציה של מיזם "השיחה הטובה" ותרגלו את עקרונותיו במסגרת עבודתם השוטפת עם אנשים עם מ"ה. הממצאים נועדו לשקף את תפיסותיהם של המשתתפים בנוגע לתרומת הסרטונים ללמידה, ליישום העקרונות בתקשורת עם מקבלי השירות, לחוויית השיח שהתפתחה בעקבות השימוש בעקרונות, וכן לעקרונות שנתפסו בעיניהם כמשמעותיים יותר. בנוסף, נשאלו לגבי אופני הטמעה של כלים אלו, ותובנות כלליות שעלו מהתהליך.

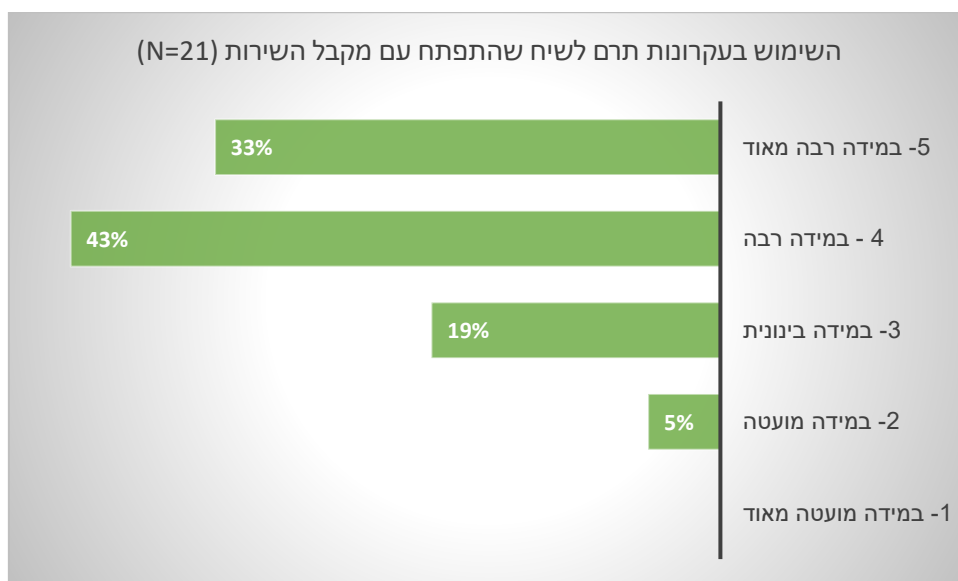
א. תרומת הסרטונים ללמידת עקרונות "השיחה הטובה"

המשיבים התבקשו לציין באיזו מידה הסרטונים שימשו עבורם כאמצעי טוב ללמידה של עקרונות "השיחה הטובה". מהנתונים עולה כי מרבית המשתתפים (19 מתוך 21, 90%) דיווחו על תרומה ניכרת (דרגו "במידה רבה" או "רבה מאוד"). שני משיבים בלבד (2 מתוך 21, 10%) ציינו כי התרומה בעיניהם הייתה בינונית או מועטה. הנתונים מוצגים בתרשים הבא:

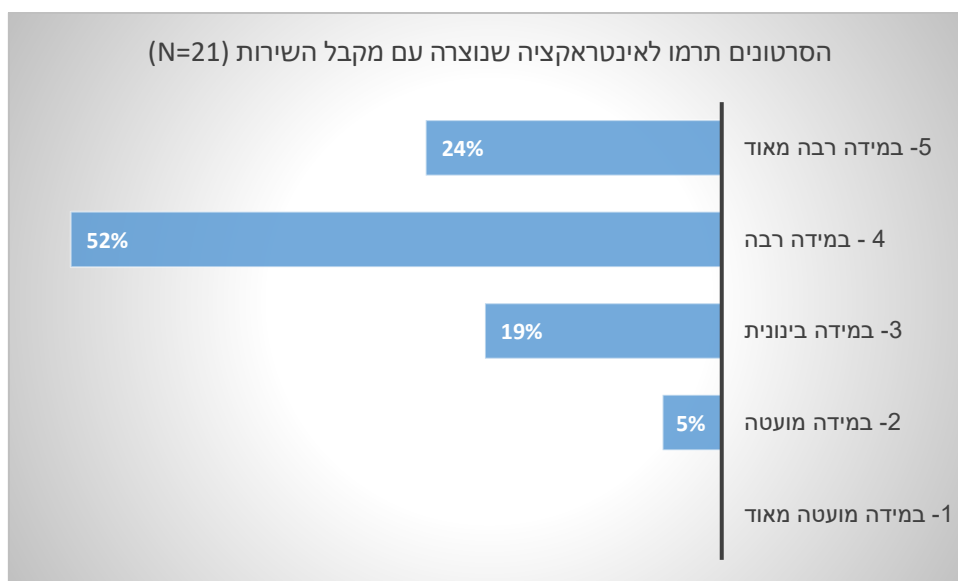


ב. יישום העקרונות וחווית השיח בפועל

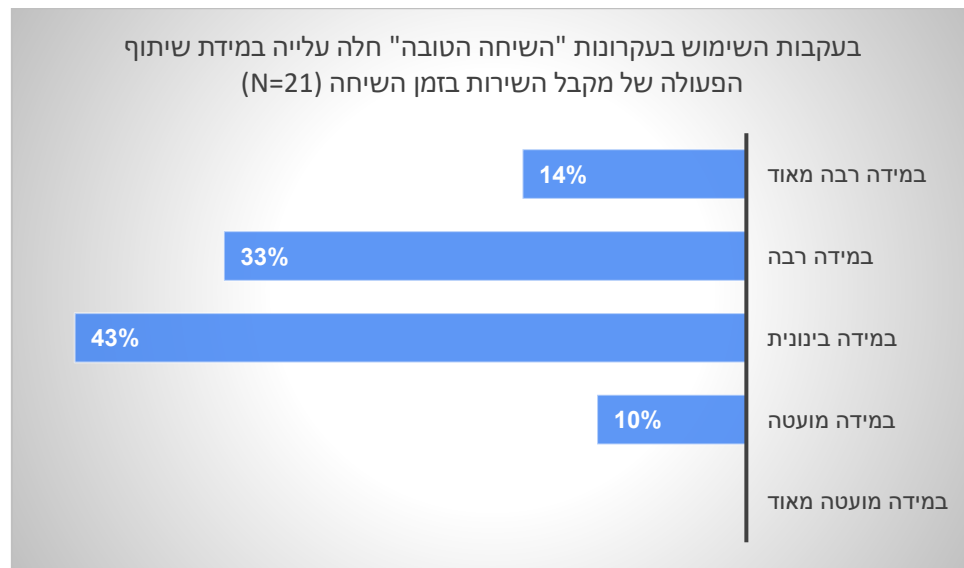
המשיבים התבקשו לציין באיזו מידה השימוש בעקרונות "השיחה הטובה" תרם לשיח שהתפתח בינם לבין מקבלי השירות. מהנתונים עולה כי מרבית המשתתפים (16 מתוך 21, 76%) דיווחו על תרומה ניכרת (דירגו "במידה רבה" או "רבה מאוד"). ארבעה משיבים (4 מתוך 21, 19%) ציינו כי התרומה הייתה בעיניהם במידה בינונית, ומשיב אחד בלבד (1 מתוך 21, 5%) דיווח על תרומה במידה מועטה. הנתונים מוצגים בתרשים הבא:



כמו כן, המשיבים התבקשו לציין באיזו מידה הסרטונים **תרמו לאינטראקציה** שנוצרה במהלך השיח, בינם לבין מקבל השירות. מהנתונים עולה כי מרבית המשתתפים (16 מתוך 21, 76%) דיווחו על תרומה ניכרת (דירגו "במידה רבה" או "רבה מאוד"). ארבעה משיבים (4 מתוך 21, 19%) ציינו כי התרומה הייתה בעיניהם במידה בינונית, ומשיב אחד בלבד (1 מתוך 21, 5%) דיווח על תרומה במידה מועטה. הנתונים מוצגים בתרשים הבא:



בהמשך, התבקשו המשיבים לציין באיזו מידה חלה לדעתם **עלייה במידת שיתוף הפעולה** של מקבל השירות בזמן השיח, בעקבות השימוש בעקרונות "השיחה הטובה". מהנתונים עולה כי כמעט מחצית מהמשתתפים (47%) דיווחו על עלייה ניכרת (דירגו "במידה רבה" או "רבה מאוד"), בעוד 43% דיווחו על מידה בינונית של עלייה, ו-10% (2 משיבים) ציינו כי חלה עלייה במידה מועטה בלבד. הנתונים מוצגים בתרשים הבא:



לטובת הבנת ממצאים אלו, התבקשו המשיבים להרחיב ולכתוב כיצד באה לידי ביטוי העלייה במידת שיתוף הפעולה של מקבל השירות במהלך השיחה. תשובותיהם של 9 המשתתפים שענו על שאלה זו נותחו באופן איכותני, וקובצו לקטגוריות בעלות משמעות (כלל התשובות מוצגות בנספח 3).

ניתוח התשובות העלה כי מרביתם התייחסו לפעולות שהם עשו אשר הובילו לדעתם לעלייה במידה שיתוף הפעולה, למשל: אימוץ סגנון הדיבור והבהירות המילולית ("השיח בגובה העיניים ומילים המובנות ומונגשות לרמת המטופל", "אמרתי את המילים הנכונות למטופל, כך שהוא הקשיב ושיתף פעולה כיוון שהמילים הביעו אמפתיה ויחד עם זאת כללים וגבולות"), הכנה מוקדמת שעשו והשפעת הסרטונים אשר תרמו לשיח מוצלח יותר ("עקב ההכנה והסרטונים הגעתי למפגש עם יותר כלים וידע", "הסרטונים עזרו לראות נקודת מבט נוספת וגישה נוספת"), שינוי בתפיסת התפקיד של נותן השירות ("שינוי החשיבה שלי לתת יותר מקום לפונה, ולפשט את התהליך כמה שיותר", "שיתוף הפעולה נוצר בעקבות השיחה המכבדת עם הכוונה שלנו והסבר על המתרחש"). בנוסף יש שציינו ספציפית דוגמאות לשינוי מצד מקבל השירות: "מקבל שירות שיתף אותי בקשיים", "שיתוף פעולה מצד הפונה, הבנת המסרים".

ג. אימוץ עקרונות "השיחה הטובה" בעקבות הצפייה

המשיבים התבקשו לציין אילו מבין העקרונות שהוצגו בסרטונים הם החלו ליישם או לבצע בשכיחות רבה יותר בעקבות הצפייה. בשאלה זו היה ניתן לסמן יותר מתשובה אחת כך שלמעשה כל עיקרון נבחן על ידי מידת ההשבה לגביו, מתוך 21 המשיבים. להלן הנתונים שהתקבלו (בסדר יורד מהעקרונות שנבחרו במידה הרבה ביותר):
לפניך רשימת העקרונות שהוזכרו בסרטונים. אנא סמני/ את העקרונות אשר בעקבות הצפייה בסרטונים התחלת לאמץ או לעשות בהם שימוש רב יותר (ניתן לסמן מספר עקרונות):

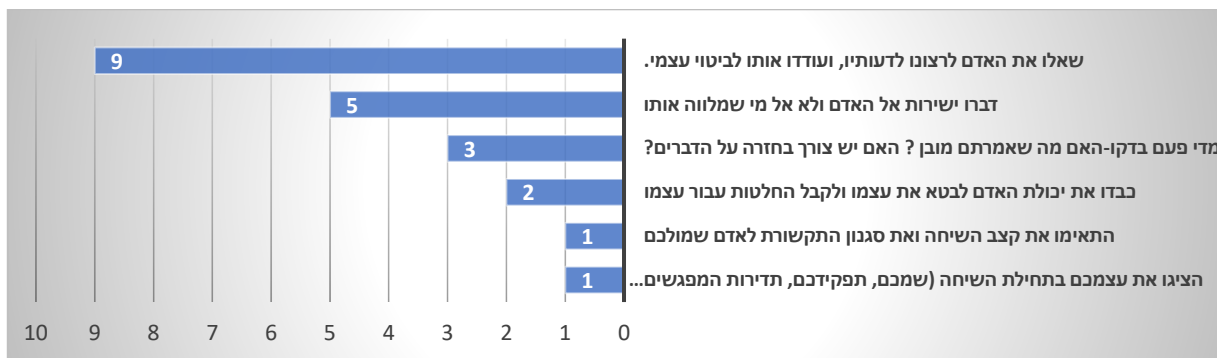
שכיחות	שכיחות באחוזים	העיקרון
14/21	67%	דברו ישירות אל האדם ולא אל מי שמלווה אותו.
14/21	67%	השתמשו במילים פשוטות ובמונחים מוחשיים.
12/21	57%	הציגו את עצמכם בתחילת השיחה (שמכם, תפקידכם, תדירות המפגשים ומה תעשו ביחד במפגשים).
12/21	57%	שאלו את האדם לרצונו לדעותיו, ועודדו אותו לביטוי עצמי.
12/21	57%	מדי פעם בדקו-האם מה שאמרתם מובן? האם יש צורך בחזרה על הדברים?
11/21	52%	התאימו את קצב השיחה ואת סגנון התקשורת לאדם שמולכם.
11/21	52%	כבדו את יכולת האדם לבטא את עצמו ולקבל החלטות עבור עצמו.
10/21	48%	שאלו שאלות, הקשיבו ושתפו את האדם במחשבותיכם.
6/21	29%	תשומת לב לכך שאנשים עם מוגבלות שכלית יכולים לעיתים להסיט מבט או לקיים שפת גוף שאינה מוכרת, אך זה לא מעיד בהכרח על חוסר הקשבה.
5/21	24%	אם דברי האדם המשווה עמכם אינם מובנים, אל תעמידו פנים כאילו הבנתם. אמרו לו שלא הבנתם ובקשו ממנו לחזור שוב על הדברים.
5/21	24%	שמרו על מרחק חברתי. כלומר, הימנעו ממגע פיזי כגון חיבוק או נישוק.

מהנתונים עולה כי העקרונות הבולטים שנבחרו היו דיבור ישיר אל האדם עצמו ושימוש במילים פשוטות - כל אחד מהם סומן על ידי 14 מתוך 21 המשיבים (67%). עם זאת, ניתן לראות שלמעשה יש עוד 6 עקרונות שנבחרו במידה דומה יחסית אליהם (נבחרו על ידי 10-12 מהמשיבים): להציג עצמם בתחילת השיחה, לשאול את האדם לרצונו ולדעותיו, לבדוק מידי פעם האם הדברים ברורים, להתאים את קצב וסגנון התקשורת עם האדם, לכבד את יכולת האדם לבטא ולקבל החלטות בעצמו, ולשאול שאלות ולשתף את האדם במחשבותיהם. מעט יותר עו"סים דיווחו על עלייה בשימוש בעקרונות של שמירה על מרחק חברתי, לא להעמיד פנים במידה ולא הבנתם את דבריו, והבנה כי הסטת מבט אינה מעידה בהכרח על חוסר הקשבה. יש לשים לב שיייתכן והעו"סים לא ציינו עלייה בשכיחות השימוש בעקרונות אלו ואחרים משום שהם משתמשים בהם במידה רבה מלכתחילה. לא ניתן לדעת זאת.

כשנשאלו המשיבים **במה, לתחושתם, באה לידי ביטוי התרומה של השימוש בעקרונות הללו בשיח**, תשובותיהם של 19 משתתפים נותחו באופן איכותני וקובצו לקטגוריות תוכן מרכזיות (כלל התשובות מוצגות בנספח 4). המשיבים ענו כי התרומה מתבטאת במספר מישורים עיקריים, החל **בהעצמת האדם ותחושת נראות** ("האדם מרגיש שהוא נראה ולקול שלו יש משמעות"), מסייע "לבניית קשר ואמון" ומחזיר את "האחריות לפונה עצמו". המשיבים הדגישו כי "האדם עצמו יודע טוב יותר מאיתנו מה טוב עבורו" ולכן "יש חשיבות לרצונות ולמחשבות שלו" ו"לכבד את היכולת של האדם לקבל החלטות עבור עצמו". תרומה מרכזית נוספת נצפתה **בשיפור איכות התקשורת והבנה הדדית**: במיוחד עם "אנשים עם מוגבלויות שכליות או צרכים מיוחדים", כאשר השיח הופך "למובן" ומאפשר "הבנת המסר" באמצעות "שמיעת המטופל וחזרה על הדברים כדי לדעת שבאמת הבין את הדברים" ו"לבחור מילים פשוטות על מנת להסביר דברים". כמו כן, צוין כי העקרונות מובילים ל"יותר סבלנות בשיח, והתייחסות לפונה עצמו ולא למלווה" וליצירת "הסכמות ברורות יותר", תוך חשיבות "לעשות התאמה לצרכים שלהם בכדי להשיג את המיטב" ודגש על "כבוד האדם". עוד הם ציינו כי, השימוש בעקרונות תורם **לעידוד שיתוף**

פעולה והשגת תוצאות טובות יותר, למשל כאשר הם "מאפשרים ומעודדים כנות, פתיחות ואמון" ומובילים "לשיתוף הפעולה של האדם" ול"פתיחות". משיבים העידו כי "מקבלי השירות מרגישים יותר בנוח לקבל את העזרה ולשתף פעולה", מה שמוביל ל"הגעה לתוצאות טובות יותר" ול"השגת המיטב", ואף מעניק "ביטחון עצמי" לאנשי המקצוע בגישה "יותר מדויקת ונכונה".

במטרה לבחון **אילו מבין העקרונות נראה לעו"סים כמשמעותי ביותר ליצירת שיחה מיטבית**, הוצגה בפניהם רשימת העקרונות והם התבקשו לבחור את האחד המשמעותי ביותר. להלן תוצאות בחירתם:



ד. הערכת הברירות התכנים והצעות לשיפור

על מנת להעריך את מידת הבהירות של הסרטונים עבור העו"סים, הם התבקשו לציין האם היו בסרטונים תכנים שנתפסו כלא ברורים, או כאלה שדורשים דיוק נוסף או הרחבה. 8 משיבים כלל לא השיבו, 11 נוספים השיבו בשלילה (או כתבו ש"הכל ברור") – קרי, לא היו דברים לא ברורים שדורשים שיפור. **שני המשיבים היחידים שצינו נקודות לשיפור התייחסו לצורך בדוגמאות נוספות להמחשה ובסרטונים נוספים:** "ייתכן שניתן היה להוסיף דוגמאות מוחשיות יותר בכדי להמחיש את העקרונות בצורה ברורה יותר", "הסרטונים היו מקסימים, הדוגמאות עזרו מאד להבנת המקרה. נשמח שיהיו עוד דוגמאות וסרטונים שממחישים עוד מגוון של סיטואציות. זה מאד מפרה את הלמידה והיישום".

ה. הערכת תרומת הסרטונים ככלי מקצועי לעובדים סוציאליים

ראשית, נצטט מדברי אחד העו"סים שכתב דברים משמעותיים בשאלה אחרת במסגרת סקר זה: **"הסרטונים היו ממש טובים, המחישו בדיוק את המציאות, ממש הזדהיתי עם סיטואציות שחוויתי בעצמי עם המטופלים, זה היה מאוד משמעותי וטוב לדעת שככה זה מתנהל עם כולם וזו לא רק חוויה פרטית שלי"**.

שנית, המשיבים התבקשו לציין האם היו ממליצים לקולגות ולעובדים סוציאליים נוספים לצפות בסרטוני מיזם "השיחה הטובה". כלל המשתתפים (21 מתוך 21, 100%) השיבו בחיוב, וצינו כי היו ממליצים על הסרטונים לעמיתיהם.

המשיבים התבקשו לציין **במה, לדעתם, יכולים הסרטונים לסייע לעובדים סוציאליים אחרים**. תשובותיהם של 21 משיבים נותחו באמצעות ניתוח תוכן איכותני וקובצו למספר קטגוריות מרכזיות (כלל התשובות מוצגות בנספח 6): המשיבים ענו כי הסרטונים יכולים לסייע בשיפור וחיזוק מיומנויות וכישורי תקשורת עם אנשים עם מוגבלויות. המשיבים ציינו כי הסרטונים יכולים "לתת כיוון להתחלה של שיחה, במיוחד אם מדובר במפגש ראשון", ו"מחדדים את דרך התקשורת הרצויה עימם". הם מסייעים גם "להבין את עקרונות השיחה שצריכים לבוא לידי ביטוי בשיח עם אדם עם מוגבלות", "לשפר את כישורי התקשורת שלהם, מלמדים כיצד להתאים את השיחה לצרכים האישיים של כל אדם", ו"נותנים כלים מעולים לעו"סים איך לגשת אל המטופלים בעלי מוגבלויות". עוד הודגש כי הסרטונים מאפשרים "לימוד מיומנויות", ומסייעים ב"ניהול נכון של שיחה, נותן דגשים מה לשים לב יותר", כמו גם "לדייק את ארגז הכלים האישי במפגשים מול פונים".

בנוסף, הסרטונים תורמים להבנה טובה יותר של אנשים עם מוגבלויות ודפוסי חשיבה ועיבוד. הם "מחדדים הבנה והדרכה טובה", ומעניקים "הבנה טובה יותר של אדם עם מגבלות ודפוסי חשיבה ועיבוד אחרים". המשיבים ציינו כי הסרטונים "מאפשרים לגשת לשיח עם כלים מתאימים" ומסייעים "לקבל מידע עבור דברים שלא בהכרח ידענו קודם לכן". הם גם מקנים את "ההבנה כי יש להתייחס ולראות את המטופל כפרט בעל אישיות ולא רק לראות את המגבלה, אלא להשתמש בכוחות שלו", וכן "להתאים את רמת השיח למקבל שירות".

הסרטונים נתפסים כבעלי תועלת משמעותית הן לעו"סים חדשים והן לוותיקים. עבור עו"סים חדשים, "חשוב שעו"סים חדשים, שאינם מכירים את אוכלוסיית האנשים עם מש"ה, יצפו בסרטונים", והם "יכולים להיתרם הרבה ולסייע להם", וזאת "בעיקר לעו"ס חדש/ה". לעו"סים ותיקים, "רצוי שעו"סים ותיקים יצפו בסרטונים על מנת לעזור להתגבר על השחיקה שנוצרת עם הזמן".

עוד צוין כי הסרטונים תומכים ביצירת אינטראקציה מכבדת ומעצימה עם מטופלים בעלי מוגבלויות. הם מסייעים "ביצירת קשר מקדם ומכבד עם אנשים עם מוגבלויות", "להקשיב בצורה אמפתית ולהעצים את המטופל כדי לקבל החלטות עבור עצמו". כמו כן, הם מאפשרים "לתת תשומת לב באופן ישיר לפונה להביע את עצמו ואת רצונותיו" וזאת "בשיח מכבד". הסרטונים תורמים ל"השגת המטרות הרצויות" ו"ממחישים באופן מציאותי כיצד הסיטואציות הללו מתרחשות ואיפה כדאי להשתפר בתקשורת שלנו מול המטופלים". באופן כללי, הוזכר כי "אני לא חושבת שהם יכולים להזיק רק לעזור", וכי הם "עוזרים לחדד את הדברים יותר מעבירים את המסר בצורה טובה ברורה ומובנת".

לאחר שתיארו את התרומה האפשרית של הסרטונים לעובדים סוציאליים נוספים, התבקשו המשיבים להציע **דרכים להטמעת הסרטונים ככלי עזר** בשדה העבודה. תשובותיהם של 18 משיבים נותחו באמצעות ניתוח תוכן איכותני, וקובצו למספר קטגוריות מרכזיות (כלל התשובות מוצגות בנספח 7):

משיבים ציינו את החשיבות של **שילוב הסרטונים בשלבי קליטה ראשוניים**. בין ההצעות שניתנו: "בתהליכי קליטה של עובדים חדשים בתחום, לפני שמתקיים מפגש. יכול להפחית את מידת החשש ממפגש עם אחר", וכן "אפשר לתת לאנשי מקצוע חדשים לראות אותם כחלק התהליך הקליטה בעבודה", ואף "להכניס אותם כחלק מקובץ החפיפה בכל רשות". הודגש כי "הסרטונים הללו חשובים מאד להצגה בהכשרות של עובדים סוציאליים שעובדים בתחום, כאלה בתחילת הדרך בתחום, זה מאד מלמד ומביא כלים".

המשיבים הציעו לעשות שימוש בסרטונים במסגרת הדרכות והשתלמויות: הוצע "להשתמש בהם בהדרכות והשתלמויות לעו"סים", ובמסגרת "ימי עיון לעו"סים" ו"ימי השתלמות". כמו כן, הוצע "מפגש הכשרתי אחת לתקופה לצוותים שעובדים עם האוכלסיה", ו"לחשוף אותם לאנשים/מטפלים שבאים במגע עם אוכלוסיות המנהל", וכן "לתת למדריכים במסגרות לראות את הסרטונים", וכן "להטמיע אותם בישיבות צוות". המשיבים ציינו כי הסרטונים יכולים להשתלב גם במסגרת לימודים פורמליים: "להכניס אותם לתוכניות הלימודים באוניברסטאות ובמיוחד בקורסים בלימודי ביה"ס לעבודה סוציאלית", ו"לשלב אותם במערכת החינוך ומעבר לכל שלבם בלימודי העבודה הסוציאלית בתואר באחד מהקורסים לדוגמה", ו"להטמיע אותם כחלק מההכשרה המעשית". מעבר למסגרות ההכשרה, הוזכרו גם דרכים כלליות יותר להפצה והנגשה, כגון: "להפיץ במקומות שירות", וכן "להנגיש אותם שיהיו זמינים גם באפליקציה או ביוטיוב, שניתן יהיה לראות ולחזור ללמוד מהם כל הזמן – אם רוצים לעשות ריענון".

ו. לסיכום

בסיום השאלון, הוזמנו המשיבים לציין אם יש ברשותם הערות או תובנות נוספות שברצונם לשתף בנוגע לסרטוני מיזם "השיחה הטובה". תשובותיהם של 13 משיבים שענו על חלק זה נותחו באמצעות ניתוח תוכן איכותני, וקובצו למספר קטגוריות מרכזיות (כלל התשובות מוצגות בנספח 8). הסרטונים נתפסים, באופן כללי, כמוצלחים ובעלי ערך, וכן עלו מספר המלצות להרחבה או שיפור. חלק מהמשיבים הביעו תמיכה וחיבור לסרטונים, באומרים שזה "מבורך" ו-"התחברתי ואהבתי את הסרטונים". משיב נוסף הודה על האפשרות להשתתף: "תודה רבה על הזדמנות להיות חלק". אחרים הדגישו את הערך הלימודי והמקצועי של הסרטונים, תוך ציון כי הם "מעולים ומאוד מלמדים, במיוחד עבור עו"ס בתחילת דרכו" וכי הם "סופר חשובים, עוזרים להבנה טובה יותר של הסיטואציות". בנוסף, צוין כי "סרטונים מוצלחים, עוד סרטונים יסיפו להבנה ולמקצועיות", וכי "אפשר להפיק מהם הרבה, במיוחד אם משאירים מקום לדיאלוג ולהתנסות מעשית". מנגד, עובדת ותיקה ציינה כי "הסרטונים היו נחמדים אך לא חידשו לי משהו מיוחד. נחמד לראות ומרענן, אבל לא מחדש יותר מדי". כמו כן, עלו המלצות ספציפיות להמשך פיתוח, כגון רצון "לראות סרטונים נוספים עם סימולציות של אנשים בעלי מוגבלויות נוספות- עיוורון, שיתוק מוחין, חירשות ועוד", והמלצה "ליצור צ'אט-בוט שעונה ומאפשר לבצע סימולציה ולתרגל את הקצב, רמת השפה ואופן ההתנסחות". משיב נוסף ציין צורך ב"תמיכה והכוונה מתמשכת".

פרק ד' - מצגת עם עיקרי הממצאים







ממצאי הערכת מיזם "השיחה הטובה"

ההערכה בוצעה על ידי 'מכלול'
יחידת הערכה ומחקר
קרן שלם

ד"ר עדי לוי-ורד, גב' אילה ליאור

אוגוסט, 2025

מק"ט 890-718-2023

| 1





תודות לשותפות למיזם ולהערכתו:

- אודה אהודה גמליאל, מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- נעמה שביט, מנהלת תחום פיתוח ידע והכשרת כוח אדם, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- אסתי אליאס, מנהלת תחום מעטפת ותמיכה במשפחות ועבודת המחלקות לש"ח, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- גטה וונדיה, מנהל תחום תכניות בקהילה, משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- תמנע גבאי מרקביץ, מנהלת תחום פיתוח מקצועי, חברה וקהילה, קרן שלם.
- שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם.

| 2

"הסרטונים היו ממש טובים,
המחישו בדיוק את המציאות,
ממש הזדהיתי עם סיטואציות שחווייתי בעצמי עם המטופלים,
זה היה מאוד משמעותי וטוב לדעת
שככה זה מתנהל עם כולם וזו לא רק חוויה פרטית שלי".




| 3

מתודולוגיה

מטרות ההערכה



- בחינת תרומת הסרטונים ללמידה**
האם הסרטונים מהווים כלי יעיל ללמידת עקרונות "השיחה הטובה?"
- בחינת השפעת יישום העקרונות על שיח**
כיצד השפיע יישום העקרונות על האינטראקציה עם מקבלי השיחות?
- זיהוי עקרונות משמעותיים**
אילו עקרונות נתפסו כמשמעותיים ביותר בעיני העו"סים?
- זיהוי נקודות לשיפור ואופנים להטמעת המיזם**

| 4

שלבי ביצוע ההערכה

קבלת הסכמה

פנייה לעו"סים ברשויות שנבחרו וקבלת הסכמתם להשתתף במיזם ובהערכה.

מפגש הדרכה בזום

העו"סים הוזמנו למפגש קצר בזום, בו הם קיבלו הסבר על המיזם (על האתר והסרטונים) ועל מה שנדרש מהם במסגרת תהליך ההערכה.

צפייה בסרטונים

העו"סים תודרכו לצפות בסרטון סימולציה אחד מבין ארבעה סרטוני הסימולציה, ולאחר מכן לצפות בסרטון "עקרונות השיחה הטובה".

תירגול

העו"סים תודרכו להתנסות ולתרגל בזמן המפגשים שלהם עם מקבלי השירות את עקרונות השיחה הטובה, במשך כחודש.

מילוי שאלון

לאחר ביצוע כל השלבים הקודמים, התבקשו העו"סים למלא את שאלון ההערכה המקוון שנבנה לטובת הערכת המיזם.



| 5

מדגם המשתתפים (N=21)

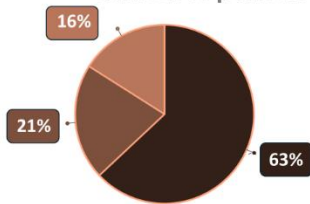
מועצה אזורית אחת:
מ.א. גזר

3 מועצות מקומיות:
שהם, אזור, אפרת.

9 עיריות:
אילת, אופקים, אשדוד, ירושלים, אריאל,
בני ברק, אור יהודה, נתניה, טירה.

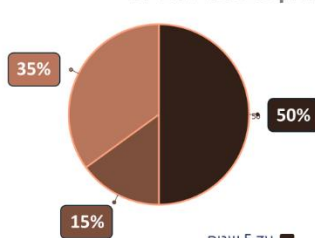
מאילו רשויות?

שכיחות קיום השיחות:



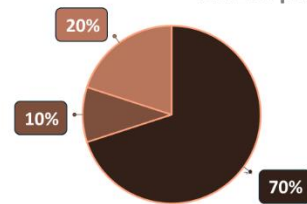
■ מספר פעמים בחודש
■ מספר פעמים בשבוע
■ מספר פעמים ביום

ותק עם אוכ' מש"ה:



■ עד 5 שנים
■ 5-10 שנים
■ מעל 10 שנים

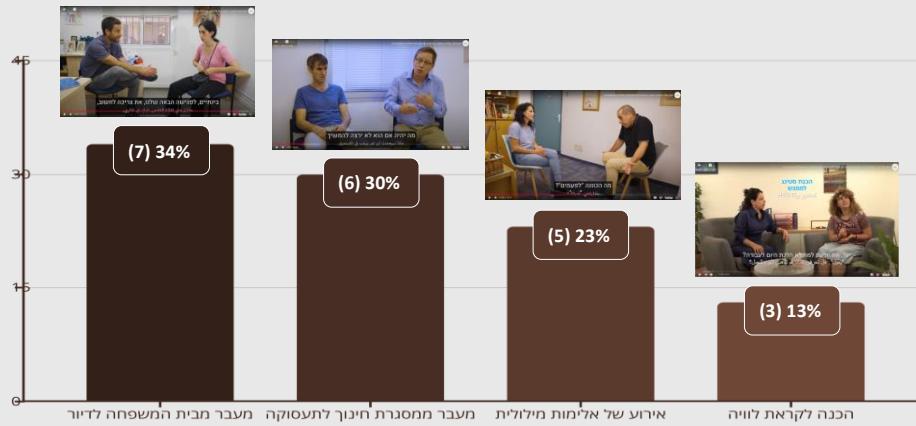
ותק בעבודה:



■ עד 5 שנים
■ 5-10 שנים
■ מעל 10 שנים

| 6

סרטון הסימולציה שהם בחרו לראות



7

ממצאים

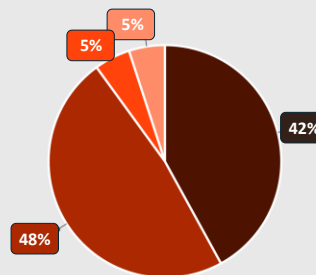
90%

יעילות הסרטונים ככלי למידה

דיווחו כי הסרטונים תרמו במידה רבה או רבה מאוד ללמידת עקרונות "השיחה הטובה"



- במידה רבה מאוד
- במידה רבה
- במידה בינונית
- במידה מועטה



8

תרומה בעקבות יישום העקרונות

47%

עלייה בשיתוף פעולה

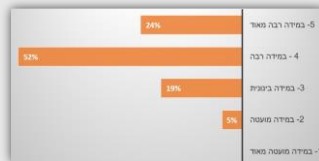
דיווחו על עלייה (במידה רבה עד רבה מאוד) בשיתוף הפעולה של מקבלי השירות בעקבות השימוש בעקרונות



76%

תרומה לאינטראקציה

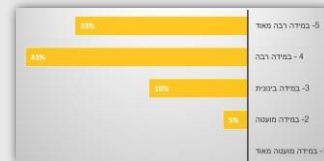
דיווחו כי השימוש בעקרונות תרם במידה רבה או רבה מאוד לאינטראקציה שנוצרה במהלך השיח



76%

תרומה לשיח

דיווחו כי השימוש בעקרונות תרם במידה רבה או רבה מאוד לשיח שהתפתח עם מקבלי השירות



| 9

כיצד בא שיתוף הפעולה לידי ביטוי?

"מקבל שיחות שיתף אותי בקשיים"

על אף שהשאלה עסקה בביטויי שיתוף הפעולה מצד מקבלי השירות – המשיבים התייחסו בעיקר לפעולות שהם עשו אשר הביעו לעלייה בשיתוף הפעולה

סגנון דיבור מותאם

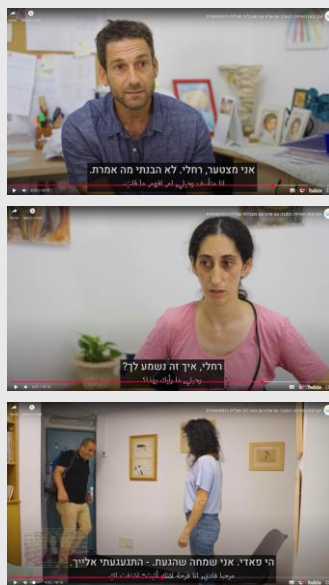
"השיח בגובה העיניים ובמילים מובנות ומונגשות לרמת המטופל"
"אמרת לי את המילים הנכונות למטופל, כך שהוא הקשיב ושיתף פעולה כיוון שהמילים הביעו אמפתיה ויחד עם זאת כללים וגבולות"

הכנה מוקדמת והסבר על המתרחש

"עקב ההכנה והסרטונים הגעתי למפגש עם יותר כלים וידע"
"שיתוף הפעולה נוצר בעקבות השיחה המכבדת עם הכוונה שלנו והסבר על המתרחש"

שינוי בתפיסה

"שינוי החשיבה שלי לתת יותר מקום לפונה ולפשט את התהליך כמה שיותר"
"הסרטונים עזרו לראות נקודת מבט נוספת וגישה נוספת"



| 10

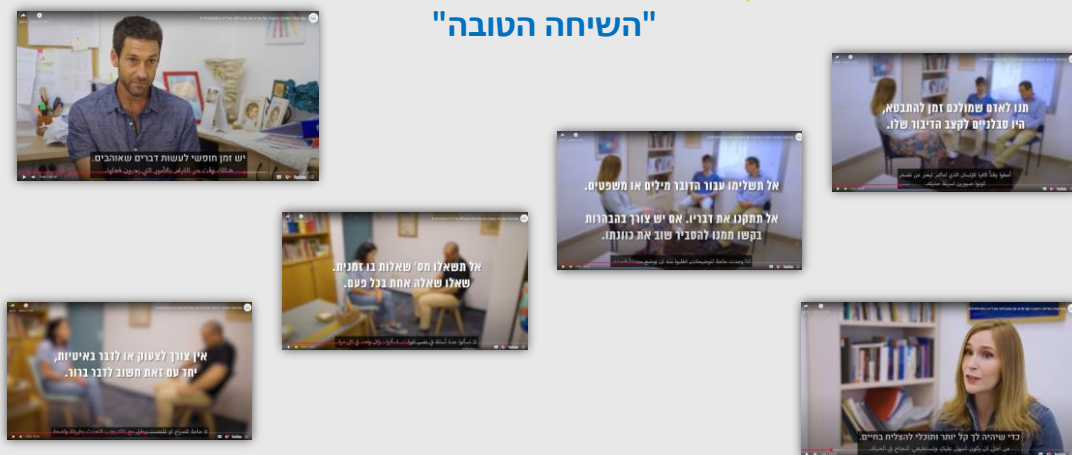
אימוץ עקרונות "השיחה הטובה"

אילו מבין העקרונות שהוצגו בסרטונים התחלת ליישם או לבצע בשכיחות רבה יותר בעקבות הצפייה בסרטונים?



| 11

תרומת השימוש בעקרונות "השיחה הטובה"



← **ממצאי השאלה הפתוחה:**

| 12



| 13



סיכום - השפעת העקרונות על חוויית השיח

מנקודת המבט של מקבלי השירות

- תחושת נראות וחשיבות
- הבנה טובה יותר של המסרים
- נכונות גבוהה יותר לשיתוף פעולה
- פתיחות ונכונות
- מעורבות גבוהה יותר בתהליך
- אוטונומיה בקבלת החלטות

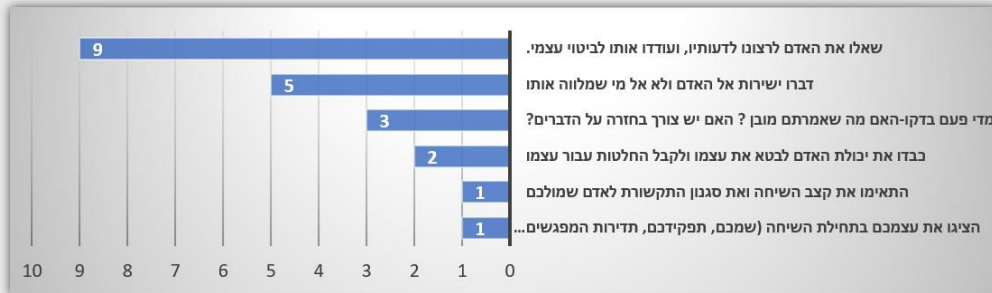
מנקודת המבט של העו"ס

- ביטחון רב יותר בניהול השיחה
- גישה מדויקת ונכונה יותר
- יותר סבלנות בשיח
- התייחסות ישירה לפונה ולא למלווה
- יכולת טובה יותר להתאים את השיח לצרכי הפונה

| 14

עקרונות מובילים

איזה מבין העקרונות נראה לך כמשמעותי ביותר ליצירת שיחה מיטבית?



**חתירה להבנת רצונותיו ודעותיו של מקבל השירות
ודיבור ישיר אליו**



| 15

תרומת הסרטונים לעבודתם של עו"סים

100%

המלצה לאחרים

היו ממליצים לקולגות ולעובדים סוציאליים
נוספים לצפות בסרטוני המיזם

הבנה טובה יותר של אנשים עם מוגבלויות וצרכיהם

רכישה ושיפור מיומנויות תקשורת

יצירת אינטראקציה מכבדת ומעצימה

הפחתת חששות ממפגש ראשוני

בניית ביטחון מקצועי

עו"סים חדשים

"חשוב שעו"סים חדשים, שאינם מכירים את
אוכלוסיית האנשים עם מש"ה, יצפו בסרטונים"

עו"סים ותיקים

"רצוי שעו"סים ותיקים יצפו בסרטונים על מנת
לעזור להתגבר על השחיקה שנוצרת עם הזמן"

| 16



בהירות התכנים ונקודות לשיפור

האם היו בסרטונים תכנים שנתפסו כלא ברורים, או כאלה שדורשים דיוק נוסף או הרחבה?

המלצות להמשך פיתוח

- יצירת סרטונים נוספים המדגימים מגוון רחב יותר של סיטואציות
- יצירת סרטונים עם סימולציות של אנשים עם מוגבלויות נוספות (עיוורון, שיתוק מוחין, חירשות ועוד)
- פיתוח כלים אינטראקטיביים כגון צ'אט-בוט לתרגול
- יצירת מערך תמיכה והכוונה מתמשכת

11 השיבו בשלילה (או כתבו ש"הכל ברור")

8 לא השיבו

שני המשיבים היחידים שצינו נקודות לשיפור:

"ייתכן שניתן היה להוסיף דוגמאות מוחשיות יותר בכדי להמחיש את העקרונות בצורה ברורה יותר"

"הסרטונים היו מקסימים, הדוגמאות עזרו מאד להבנת המקרה. נשמח שיהיו עוד דוגמאות וסרטונים שממחישים עוד מגוון של סיטואציות. זה מאד מפרה את הלמידה והיישום."

| 17



דרכים להטמעת הסרטונים בשטח

1 שילוב בשלבי קליטה ראשוניים

"בתהליכי קליטה של עובדים חדשים בתחום, לפני שמתקיים מפגש. יכול להפחית את מידת החשש ממפגש עם אחר"

2 שימוש במסגרת הדרכות והשתלמויות

"להשתמש בהם בהדרכות והשתלמויות לעו"סים"

"מפגש הכשרתי אחת לתקופה לצוותים שעובדים עם האוכלוסייה"

"להטמיע אותם בישיבות צוות"

3 שילוב במסגרת לימודים פורמליים

"להכניס אותם לתוכניות הלימודים באוניברסיטאות ובמיוחד בקורסים בלימודי ביה"ס לעבודה סוציאלית"

"להטמיע אותם כחלק מההכשרה המעשית"

4 הפצה והנגשה רחבה

"להפיץ במקומות שירות"

"להנגיש אותם שיהיו זמינים גם באפליקציה או ביוטיוב, שניתן יהיה לראות ולחזור ללמוד מהם כל הזמן"

2 שימוש במסגרת הדרכות והשתלמויות

"להשתמש בהם בהדרכות והשתלמויות לעו"סים"

"מפגש הכשרתי אחת לתקופה לצוותים שעובדים עם האוכלוסייה"

"להטמיע אותם בישיבות צוות"

3 שילוב במסגרת לימודים פורמליים

"להכניס אותם לתוכניות הלימודים באוניברסיטאות ובמיוחד בקורסים בלימודי ביה"ס לעבודה סוציאלית"

"להטמיע אותם כחלק מההכשרה המעשית"

4 הפצה והנגשה רחבה

"להפיץ במקומות שירות"

"להנגיש אותם שיהיו זמינים גם באפליקציה או ביוטיוב, שניתן יהיה לראות ולחזור ללמוד מהם כל הזמן"

| 18

מגבלות מתודולוגיות

הסתמכות על דיווח עצמי

הנתונים התבססו על דיווח עצמי של העו"סים, ללא תצפית חיצונית או מדידה אובייקטיבית של השינוי בתקשורת.

מדגם מצומצם

המדגם כלל 21 עו"סים בלבד, מה שעשוי להגביל את יכולת ההכללה של הממצאים.

פיזור גיאוגרפי

למרות שהמשיבים הגיעו מ-13 רשויות שונות, ישנה הטיה מסוימת בייצוג (למשל 6, משיבים מנתניה).

משך זמן תרגול מוגבל

תקופת התרגול של חודש אחד עשויה להיות קצרה מדי להטמעה מלאה של העקרונות בפרקטיקה היומיומית.

| 19

תודה על ההקשבה!



www.kshalem.org.il
03-9601122

'מכלול' יחידת הערכה ומחקר, קרן שלם
michlol.kshalem@gmail.com

| 20

פרק ה' - תובנות והמלצות

ממצאי ההערכה הוצגו בפני וועדת ההיגוי והשותפים למיזם, על מנת לגבש יחד תובנות, מסקנות והמלצות להמשך. להלן הנקודות המרכזיות שעלו במפגש:

1. ממצאי ההערכה מצביעים על ערך פרקטי גבוה מאוד לסרטונים שהופקו, בעיקר עבור העו"סים ברשויות – הן מבחינת המקצועיות והידע שהם חשו שרכשו, הן מבחינת תחושת מסוגלות גבוהה יותר, הן מבחינת הפחתת חששות (כולל תחושת הזדהות שהם חשו במהלך הצפייה בסרטונים) בשל ההיכרות המוקדמת שהסרטונים סיפקו להם בנוגע למאפייני האוכלוסייה ועקרונות השיח המיטבי, והן בעיצוב הגישה, התפיסה וחיזוק הערכים שבבסיס התקשורת עם אוכלוסייה זו.
2. העו"סים דיווחו על עלייה במידת שיתוף הפעולה של מקבלי השירות ובאיכות השיח שהתפתח (על אף שהיה להם קשה להמשיג את השינוי בשיתוף הפעולה), אך המיקוד מבחינתם היה בתרומה עבורם עצמם, בהעלאת המודעות שלהם להיבטים מאוד חשובים בשיח, בהתייחסות למקומו ודעותיו של מקבל השירות, באחריות שלהם לאינטראקציה המתרחשת, ובהתנסות ותרגול של העקרונות שנלמדו. דרך השינוי אצל העו"סים – סביר כי נוצרת התרומה למקבלי השירות (נראות, הבנה, שיתוף פעולה, מעורבות).
3. ניכר כי העקרונות הנתפסים בעיניהם כמשמעותיים ביותר הם אלה הנוגעים בחשיבות מקומו של האדם עם המוגבלות, והצורך לתת ביטוי משמעותי ואוטונומי לדעותיו/תפיסותיו ורצונותיו. הדבר מתחבר עם "רוח המשרד" כיום – המדגיש שיח של זכויות, בחירה ושותפות.
4. מתוך השיח על ממצאי ההערכה והרצון בהרחבת המיזם עלו רעיונות להרחבת השימוש בכלים שפותחו עבור אוכלוסיות נוספות לעו"סים ברשויות, כגון: * סטודנטים לעבודה סוציאלית – כחלק מובנה בקורסים ובהכשרה המעשית, * תומכי עו"ס ותומכים מקצועיים, * עו"סים במסגרות עצמן – העקרונות עדיין רלוונטיים גם אם סוג השיחה משתנה, * צוותים רפואיים (חווייה מהשטח שהפער שם גדול, והצורך משמעותי).
5. עלתה המלצה לחשוב גם על האוכלוסייה של עו"ס לחוק, ועל האופן שבו ניתן לשלב במיזם הזה סדרת סרטוני סימולציה ייעודיים עבורם, ככאלה המתמודדים עם סיטואציות מורכבות של שיח בצל סמכות, התנגדות, קונפליקט ומשברי אמון. מדובר בסוג שיחה בעל מאפיינים ייחודיים, שאינו דומה לשיח טיפוסי במחלקות הרווחה, ומחייב כלים מדויקים יותר: הצבת גבולות, ניהול התנגדויות, שמירה על כבוד האדם גם במצבי לחץ, ושילוב בין חובת ההגנה לבין עקרונות השיחה המיטבית. פיתוח סרטונים ייעודיים לקהל זה יאפשר הדגמה מעשית של "מה נכון לעשות" ו"מה לא", יחזק את הביטחון המקצועי של העו"סים לחוק, ויספק מענה להכשרה שחסרה כיום בשטח. זוהי הזדמנות להרחיב את המיזם לקהל יעד משמעותי נוסף ולהעמיק את השפעתו על איכות השיח עם אנשים עם מוגבלות ומשפחותיהם.
6. בנוסף להרחבת מעגל קהלי היעד, הוצעו רעיונות להפצה, חשיפה והטמעה של המיזם: * בעת קליטה וחפיפה של עובדים חדשים (שילוב הסרטונים בתדריך לעו"ס מתחיל), * בהדרכות מקצועיות שוטפות,

בהשתלמויות מחוזיות וארציות, * במפגשי וובינר לעובדי מוגבלויות (של המשרד), * באקדמיה ובהכשרות המעשיות - הצגת המיזם לרכזי פרקטיקום באוניברסיטאות כאשר המטרה היא שילוב הסרטונים בקורסים ובהדרכות לסטודנטים. עלה הרעיון לפנות לכל בתי הספר לעבודה סוציאלית ולהזמין למפגש מקוון קצר את כל רכזי הפרקטיקום בו יוצג להם המיזם, כולל תובנות מהפיילוט וחוויות של עו"ס מהשטח, * הצגת המיזם למפקחים המחוזיים, ככלי לקידום איכות שירות ברשויות (במסגרת המפגשים שדני כץ מקיים לפיקוח).

7. על מנת לסייע בהצגת המיזם באופן יעיל, עלה הרעיון לייצר יחידת הדרכה בת שעה שיהיה בה שילוב בין הצגת המיזם לסיפור אישי מהשטח. ביחידה הזו ניתן להיעזר בהצעות שהועלו עד כה, בהתאם לצרכים של קהלי היעד השונים. היחידה תכלול: א. הצגה מוזכרת של אתר "השיחה הטובה" – הדגמה חיה של מבנה האתר, הסרטונים, ועקרונות השיחה הטובה, תוך הסבר קצר על תהליך הפיילוט, ב. שיתוף אישי של עו"ס שהשתתף בפיילוט – עובד סוציאלי מהשטח שיספר בקצרה כיצד הכלי תרם לעבודה שלו בפועל: הפחתת חששות, ביטחון מקצועי, שיפור השיח, וזיהוי ערך מיידי בשיחות עם מקבלי שירות. הרעיון משלב היכרות מקצועית עם חוויית משתמש אותנטית, ונותן לעובדים תחושת רלוונטיות, חיבור גשי וכלי יישומי. זהו מודל בעל פוטנציאל השפעה גבוה במיוחד למפגשי וובינר, הדרכות במחוזות והצגת המיזם לרכזי הכשרה באקדמי.

לסיכום, ממצאי הפיילוט מצביעים על תרומתו של מיזם "השיחה הטובה" בכך שהוא מעניק מענה ישיר ומשמעותי לצרכים המקצועיים של עו"סים במפגש עם אנשים עם מוגבלות שכלית וקוגניטיבית. המשתתפים דיווחו על תרומה ניכרת לביטחון המקצועי, להפחתת חששות, ליכולת לנהל שיח מותאם ומכבד ולשיפור באינטראקציה עם מקבלי השירות. הסרטונים נתפסו ככלי למידה יעיל, מדויק ורלוונטי, והעקרונות שהוטמעו חיזקו את הערכים המרכזיים של שותפות, אוטונומיה ושיח בגובה העיניים. התרשמותם הרבה של העובדים, יחד עם ההצעות להרחבת השימוש והטמעה רחבה יותר, מחזקות את ההבנה כי למיזם קיים פוטנציאל גבוה להצליח ולייצר שינוי ממשי בשטח.

נספחים

נספח 1: מסמך הנחיות לעו"ס

יום ראשון 16 יוני 2024
י' סיון תשפ"ד

מסמך הנחיות להשתתפות במחקר הערכה מיזם השיחה הטובה

רקע על המיזם

בסקר שערכה קרן שלום בקרב עובדים סוציאליים ברשויות מקומיות עלה הצורך בהדרכה לשיחה מותאמת עם מקבלי השירות עם מוגבלות שכלית.

מינהל מוגבלויות בשיתוף עם קרן שלום הובילו מיזם הקרוי "מיזם השיחה הטובה" שמטרתו לתת מענה על צורך זה. בסקר נוסף שנערך בקרב אותו קהל יעד עלו שלושה נושאים מרכזיים אשר מעסיקים את העו"ס ברשות בעת קיום מפגשים ושיחות עם מקבלי השירות:

1. שיח על מעבר ממסגרת חינוך לתעסוקה
2. שיח על מעבר מבית המשפחה לדיור
3. שיח על אירוע של אלימות מילולית

צוות של עו"סים וותיקים, אנשי מקצוע במטה מינהל מוגבלויות וקרן שלום פיתח סדרה של שלושה סרטוני סימולציה שעסקו בנושאים אלה וכן סרטון נוסף שמציג את עקרונות השיחה הטובה.

כל אלה רוכזו באתר שנקרא "מיזם השיחה הטובה" שעלה לאתר כשבוע לפני פרוץ המלחמה.
לביקור באתר הרשמי של מיזם השיחה הטובה

הסרטונים הינם סימולציות והמשתתפים בהם הינם שחקנים. נושאי השיחות והתסריטים נערכו בקפידה, הטקסטים עברו תהליכי פישוט לשוני על ידי גורם מומחה בתחום בשיתוף קבוצות מבקרים. לכל הסרטונים תרגום לערבית.

תודה על הסכמתך לקחת חלק בהערכת הסרטונים.
אנו רואים חשיבות רבה בתיקוף התוצרים שפותחו, בהערכה וקבלת משוב חוזר מהשטח.

מה נדרש ממך לעשות?

- א. לבחור סרטון אחד מבין שלושת הסרטים שמעניינים אותך ורלבנטיים לעבודתם ולצפות בו.
להלן הסרטונים (אורך כל אחד מהם 10 דק'): שיח על מעבר ממסגרת חינוך לתעסוקה, שיח על מעבר מבית המשפחה לדיור, שיח על אירוע של אלימות מילולית
- ב. לאחר מכן לצפות בסרטון עקרונות השיחה הטובה (אורך הסרטון עד 10 דק')
- ג. לתרגל את עקרונות השיחה הטובה שהוצגו להם בסרטון במשך כחודש. ניתן במהלך החודש הזה לחזור ולצפות בסרטונים שוב ושוב.
- ד. במקרים בהם שכיחות השיח שלך עם מקבלי השירות הוא נמוך (פחות מ- 8 פעמים בחודש) – מומלץ להמשיך לתרגל את הטמעת עקרונות השיחה הטובה במשך כחודש נוסף.
- ה. לאחר ביצוע כל הנ"ל, מילוי שאלון הערכה מקוון בקישור

בכל שאלה ניתן לפנות לצוות יחידת מכלול :

ד"ר עדי לוי ורד - adilevy77@gmail.com 050-3317398
איילה ליאור - ayala.assessment@gmail.com 054-5441616

נספח 2: שאלון לעו"ס להערכת המיזם

שאלון להערכת מיזם "השיחה הטובה"

(קישור לשאלון בפורמט מקוון: <https://forms.gle/RHBXrxGPivyT68yE8>)

עו"ס יקר/ה,

לפניך שאלון קצר שמטרתו להעריך את מיזם "השיחה הטובה", במסגרתו נחשפת ותרגלת את העקרונות לתקשורת מיטבית עם אנשים עם מש"ה. נודה לך אם תשיב על השאלון שיסייע לנו ללמוד על תרומת המיזם ועל מנת שניתן יהיה להבטיח שהכלים המוצעים ימשיכו להיות רלוונטיים ויעילים עבור כל נותני השירות. השאלון הוא אנונימי, וההשתתפות בהערכה היא אינה חובה. הנתונים שיתקבלו ישמשו אך ורק למטרות למידה ושיפור.

תודה מראש על שיתוף הפעולה,
קרן שלם ומשרד הרווחה והביטחון החברתי.

משתני רקע:

1. באיזו רשות את/ה עובד/ת?
2. כמה שנים את/ה בתפקיד?
3. מהו הניסיון שלך (בשנים) בעבודה עם אוכלוסיית מש"ה או מוגבלות קוגניטיבית?
 - 0-5 שנים
 - 6-10 שנים
 - מעל 10 שנים
4. מהי שכיחות השיחות עם אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית/שכלית שאת/ה מקיימ/ת במסגרת התפקיד (כגון שיחות בנושאי מעברים, תעסוקה, דיור, ועוד)?
 - מספר פעמים ביום
 - מספר פעמים בשבוע
 - מספר פעמים בחודש

באיזה סרטון סימולציה צפית (בנוסף לסרטון עקרונות השיחה הטובה)? ניתן לסמן יותר מתשובה אחת:

- שיח על מעבר ממסגרת חינוך לתעסוקה
- שיח על מעבר מבית המשפחה לדיור
- שיח על אירוע של אלימות מילולית

שאלות בנוגע לתרומת הסרטונים:

1. באיזו מידה סרטוני האנימציה שימשו כאמצעי טוב ללמידת עקרונות "השיחה הטובה"?

	5	4	3	2	1	
במידה רבה מאוד	☐	☐	☐	☐	☐	במידה מועטה מאוד

2. באיזו מידה השימוש בעקרונות תרם לשיח שהתפתח בינך ובין מקבל השירות?

	5	4	3	2	1	
במידה רבה מאוד	☐	☐	☐	☐	☐	במידה מועטה מאוד

3. באיזו מידה הסרטונים תרמו לאינטראקציה שנוצרה בשיח בינך לבין מקבל השירות?

	5	4	3	2	1	
במידה רבה מאוד	☐	☐	☐	☐	☐	במידה מועטה מאוד

4. באיזו מידה חשת כי בעקבות השימוש בעקרונות "השיחה הטובה" חלה עלייה במידת שיתוף הפעולה

של מקבל השירות בזמן השיחה (מבחינת פתיחות, שיתוף, אמון, פחות התנגדויות, ועוד)?

	5	4	3	2	1	
במידה רבה מאוד	☐	☐	☐	☐	☐	במידה מועטה מאוד

במידה והמשיב דרג 4 או 5 תוצג לו השאלה: לתחושתיך, במה התבטאה העלייה במידת שיתוף הפעולה בשיחה?

5. לפניך רשימת העקרונות שהוזכרו בסרטונים. אנא סמני/ את העקרונות אשר בעקבות הצפייה בסרטונים

התחלת לאמץ או לעשות בהם שימוש רב יותר (ניתן לסמן מספר עקרונות):

☐ הציגו את עצמכם בתחילת השיחה (שמכם, תפקידכם, תדירות המפגשים ומה תעשו ביחד במפגשים)

☐ דברו ישירות אל האדם ולא אל מי שמלווה אותו

☐ השתמשו במילים פשוטות ובמונחים מוחשיים

☐ התאימו את קצב השיחה ואת סגנון התקשורת לאדם שמולכם

☐ אנשים עם מוגבלות שכלית יכולים לעיתים להסיט מבט או לקיים שפת גוף שאינה מוכרת.

תגובות אלו אינן מעידות בהכרח על חוסר הקשבה

☐ שמרו על מרחק חברתי. כלומר, הימנעו ממגע פיזי כגון חיבוק או נישוק.

☐ שאלו שאלות, הקשיבו ושתפו את האדם במחשבותיכם

☐ שאלו את האדם לרצונו לדעותיו, ועודדו אותו לביטוי עצמי.

☐ מדי פעם בדקו-האם מה שאמרתם מובן? האם יש צורך בחזרה על הדברים?

☐ אם דברי האדם המשוחרח עמכם אינם מובנים, אל תעמידו פנים כאילו הבנתם. אמרו לו

שלא הבנתם ובקשו ממנו לחזור שוב על הדברים

☐ כבדו את יכולת האדם לבטא את עצמו ולקבל החלטות עבור עצמו

6. אנא בחר/י את העקרון שנראה לך **כמשמעותי ביותר** ליצירת שיחה מיטבית? (**בחירה מרשימת העקרונות**)

7. לתחושתיך, במה באה לידי ביטוי התרומה של שימוש בעקרונות הללו בשיח?

8. האם היו בסרטונים תכנים לא ברורים או כאלה שצריך לדייק או להוסיף להם דוגמאות? אם כן – אילו?

9. האם היית ממליצה לקולגות ולעו"סים אחרים לצפות בסרטונים הללו?

• כן

• לא

במידה וענו "כן" – במה הסרטונים יכולים לסייע לעו"סים אחרים?

במידה וענו "לא" – מדוע לא היית ממליצה?

10. כיצד לדעתך ניתן להטמיע את הסרטונים הללו ככלי עזר בתחום?

11. לסיום, אם יש דברים נוספים שתרצי לומר לנו לגבי סרטוני "השיחה הטובה", נשמח שתשתפי:

נספח 3: כיצד באה לידי ביטוי העלייה במידת שיתוף הפעולה של מקבל השירות במהלך השיחה

תגובות המשיבים:

1. השיח בגובה העניים ומילים המובנות ומונגשות לרמת המטופל .
2. עקב ההכנה והסרטונים הגעתי למפגש עם יותר כלים וידע מה שאפשר לי לתת לפונה את המענה המתאים. ובהתאמה לגייס אותו לשיח מיטבי.
3. זה התבטא בכך שאמרתי את המילים הנכונות למטופל, כך שהוא הקשיב ושיתף פעולה כיוון שהמילים הביעו אמפתיה ויחד עם זאת כללים וגבולות בתוך השיח כך שהוא הרגיש יותר בנוח והבין שאני רוצה לטובתו ולעזור לו שיהיה לו טוב. לדעתי המטופל הרגיש שאני רואה אותו, שומעת אותו ומבינה אותו.
4. שינוי החשיבה שלי לתת יותר מקום לפונה, ולפשט את התהליך כמה שיותר.
5. העלייה בשיתוף הפעולה נבעה מהגישה שלי ומהיכרותי עם העולם של הצרכים המיוחדים. הסרטונים עזרו לראות נקודת מבט נוספת וגישה נוספת שדרכה אפשר להגיע
6. שיתוף פעולה מצד הפונה, הבנת המסרים
7. GOOD
8. לדעתי שיתוף הפעולה נוצר בעקבות השיחה המכבד עם הכוונה שלנו והסבר על המתרחש, התיווך מאש חשוב למטופלים
9. מקבל שירות שיתף אותי בקשיים

נספח 4: כיצד באה לידי ביטוי התרומה של השימוש בעקרונות הללו בשיח

תגובות המשיבים:

1. האדם מרגיש שהוא נראה ולקול שלו יש משמעות. הדבר מסייע לבניית קשר ואמון
2. לפעמים אנחנו חשובים, מתוך השקפת העולם הפרטית והמקצועית שלנו ך שאנחנו יודעים מה טוב לאדם, אך לא תמיד זה נכון. פעמים רבות האדם עצמו יודע טוב יותר מאיתנו מה טוב עבורו.
3. התרומה באה לידי ביטוי בשיתוף הפעולה של האדם, בהרגשתו כי אני רואה אותו
4. בכך שהם מאפשרים ומעודדים כנות, פתיחות ואמון
5. שמיעת המטופל וחזרה על הדברים כדי לדעת שבאמת הבין את הדברים
6. הסכמות ברורות יותר
7. זה מגייס ומחזיר את האחריות לפונה עצמו.
8. בשיפור איכות התקשורת, הגברת ההבנה והכבוד ההדדי, במיוחד כאשר מדובר באנשים עם מוגבלויות שכליות או צרכים מיוחדים
9. עקרונות השיחה עזרו מאד בביטחון העצמי שלי כאשר מקצוע לגשת אל המטופלים בסיטואציות המגוונות בצורה יותר מדויקת ונכונה.
10. יותר סבלנות בשיח, והתייחסות לפונה עצמו ולא למלווה.
11. אני נמצאת בקשר בעיקר עם בני משפחה של אנשים עם מוגבלות. כבוד האדם
12. לדעתי זה עיקרון חשוב כי בלעדיו השיח לא באמת יכול להיות מובן ואף להתקיים. כשאנחנו עובדים עם אוכלוסיות אלו צריך לעשות התאמה לצרכים שלהם בכדי להשיג את המיטב
13. הבנת המסר
14. באופן השיתוף שלהם, ברמת הפתיחות, שיתוף פעולה
15. האדם מרגיש שרואים אותו ושהוא אחראי על חייו. יש חשיבות לרצונות ולמחשבות שלו.
16. לכבד את היכולת של האדם לקבל החלטות עבור עצמו
17. الوصول الى نتائج افضل
18. התרומה באה לידי ביטוי בכך שאני רואה שיש יותר שיתוף פעולה של המטופל והמלווה, הם מרגישים יותר בנוח לקבל את העזרה ולשתף פעולה
19. איך לבחור מילים פשוטות על מנת להסביר דברים

נספח 5: האם היו בסרטונים תכנים שנתפסו כלא ברורים, או כאלה שדורשים דיוק נוסף או הרחבה

תגובות המשיבים:

1. לא
2. לא היו כאלה
3. לא
4. לא
5. ייתכן שניתן היה להוסיף דוגמאות מוחשיות יותר בכדי להמחיש את העקרונות בצורה ברורה יותר
6. הסרטונים היו ממש טובים, המחישו בדיוק את המציאות, ממש הזדהיתי עם סיטואציות שחווייתי בעצמי עם המטופלים, זה היה מאוד משמעותי וטוב לדעת שככה זה מתנהל עם כולם וזו לא רק חוויה פרטית שלי.
7. לא
8. לא
9. לא
10. לא
11. לא
12. جميعها واضحة
13. הסרטונים היו מקסימים, הדוגמאות עזרו מאד להבנת המקרה, נשמח שיהיו עוד דוגמאות וסרטונים שממחישים עוד מגוון של סיטואציות זה מאד מפרה את הלמידה והיישום
14. לא

נספח 6: במה הסרטונים לסייע לעובדים סוציאליים אחרים

תגובות המשיבים:

1. לתת כיוון להתחלה של שיחה, במיוחד אם מדובר במפגש ראשון.
2. אני חושבת שחשוב שעו"סים חדשים, שאינם מכירים את אוכלוסיית האנשים עם מש"ה, יצפו בסרטונים מאחר והם מחדדים את דרך התקשורת הרצויה עימם. כמו כן רצוי שעו"סים ותיקים יצפו בסרטונים על מנת לעזור להתגבר על השחיקה שנוצרת עם הזמן.
3. להבין את עקרונות השיחה שצריכים לבוא לידי ביטוי בשיח עם אדם עם מוגבלות.
4. בלחצד הבנה והדרכה טובה.
5. הבנה טובה יותר של אדם עם מגבלות ותפוסת חשיבה ואיבוד אחרים.
6. עוס חדשים יכולים להיתרם הרבה ולסייע להם.
7. לקבל מידע עבור דברים שלא בהכרח ידענו קודם לכן. וזה מאפשר לגשת לשיח עם כלים מתאימים.
8. לשפר את כישורי התקשורת שלהם, מלמדים כיצד להתאים את השיחה לצרכים האישיים של כל אדם, להקשיב בצורה אמפתית ולהעצים את המטופל כדי לקבל החלטות עבור עצמו.
9. הסרטונים נותנים כלים מעולים לעו"סים איך לגשת אל המטופלים בעלי מוגבלויות, ההדגשים בפגישות וההבנה כי יש להתייחס ולראות את המטופל כפרט בעל אישיות ולא רק לראות את המגבלה, אלא להשתמש בכוחות שלו. אלה סרטונים מאוד חשובים!
10. להתייחסות ישירה לפונה בעל המוגבלות.
11. ביצירת קשר מקדם ומכבד עם אנשים עם מוגבלויות.
12. אני לא חושבת שהם יכולים להזיק רק לעזור. גם אם אדם בא מהעולם הזה, אז הם עוזרים לחדד את הדברים יותר מעבירים את המסר בצורה טובה ברורה ומובנת. ואולי אפשר להראות אותם לא רק לעוסים אלא לאנשי חינוך.
13. לתת תשומת לב באופן ישיר לפונה להביע את עצמו ואת רצונותיו.
14. לימוד מיומנויות.
15. "ניהול נכון של שיחה, נותן דגשים מה להשים לב יותר.
16. בעיקר לעו"ס חדש/ה."
17. לדייק את ארגז הכלים האישי במפגשים מול פונים.
18. בשיח מכבד.
19. الوصول الى الاهداف المطلوبه
20. הסרטונים ממחישים באופן מציאותי כיצד הסיטואציות הללו מתרחשות ואיפה כדאי להשתפר בתקשורת שלנו מול המטופלים.
21. להתאים את רמת השיח למקבל שירות.

נספח 7: האם יש דברים נוספים שתמצאו/י לומר לנו לגבי סרטוני "השיחה הטובה"

תגובות המשיבים:

1. לא
2. כעובדת ותיקה בתחום הסרטונים היו נחמדים אך לא חידשו לי משהו מיוחד. נחמד לראות ומרענן, אבל לא מחדש יותר מדי
3. סרטונים מעולים ומאוד מלמדים, במיוחד עבור עו"ס בתחילת דרכו
4. "תודה רבה על הזדמנות להיות חלק
5. בהצלחה רבה"
6. לא
7. אפשר להפיק מהם הרבה, במיוחד אם משאירים מקום לדיאלוג ולהתנסות מעשית.
8. הסרטונים סופר חשובים, עוזרים להבנה טובה יותר של הסיטואציות. הייתי שמחה לראות סרטונים נוספים עם סימולציות של אנשים בעלי מוגבלויות נוספות- עיוורון, שיתוק מוחין, חירשות ועוד.
9. מבורך
10. התחברתי ואהבתי את הסרטונים
11. כן, אני ממליצה ליצור צ'אט-בוט שעונה ומאפשר לבצע סימולציה ולתרגל את הקצב, רמת השפה ואופן ההתנסחות
12. الاستمرار في الدعم والتوجيه
13. סרטונים מוצלחים, עוד סרטונים יוסיפו להבנה ולמקצועיות.
14. בסרטונים הודגש מאד שצריך להגיד למקבלי השירות דברים כמו שהם