



משרד הרווחה
והביטחון
החברתי



ממצאי הערכת מיזם "השיחה הטובה" לעובדים סוציאליים ברשויות המקומיות

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

ד"ר עדי לוי-ורד, גב' אילה ליאור

נובמבר, 2025

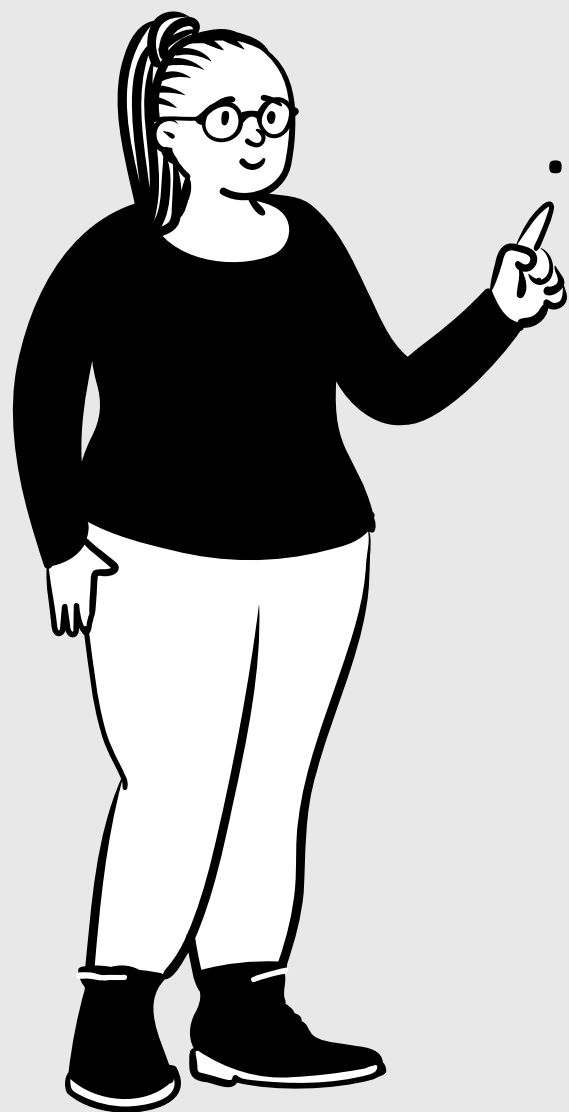
מק"ט 890-718-2023



תודות לשותפות למיזם ולהערכתו:

- **אדזה 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.

**"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".**



מיזם
השיחה הטובה

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 השירות?

זיהוי עקרונות משמעותיים

אילו עקרונות נתפסו כמשמעותיים ביותר בעיני העו"סים?

זיהוי נקודות לשיפור ואופנים להטמעת המיזם

שילבי ביצוע ההערכה

קבלת הסכמה

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

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

תירגול

העו"סים תוזרכו 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.



מדגם המשתתפים (N=21)

מאילו רשויות?

9 עיריות:

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

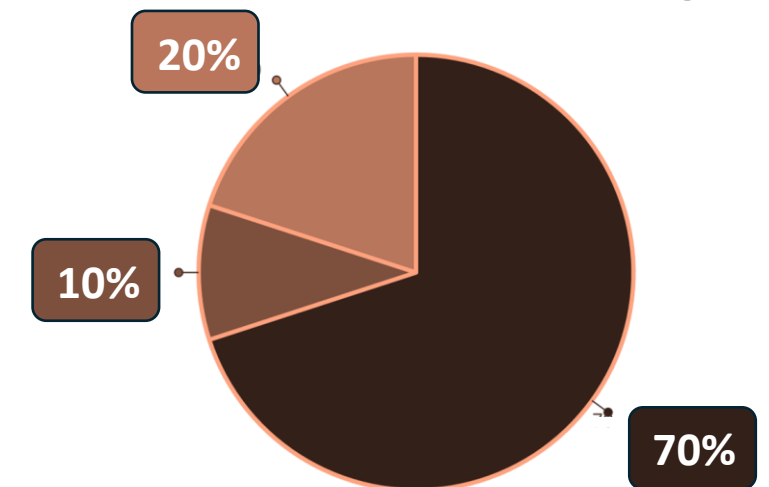
3 מועצות מקומיות:

שהם, אזור, אפרת.

מועצה אזורית אחת:

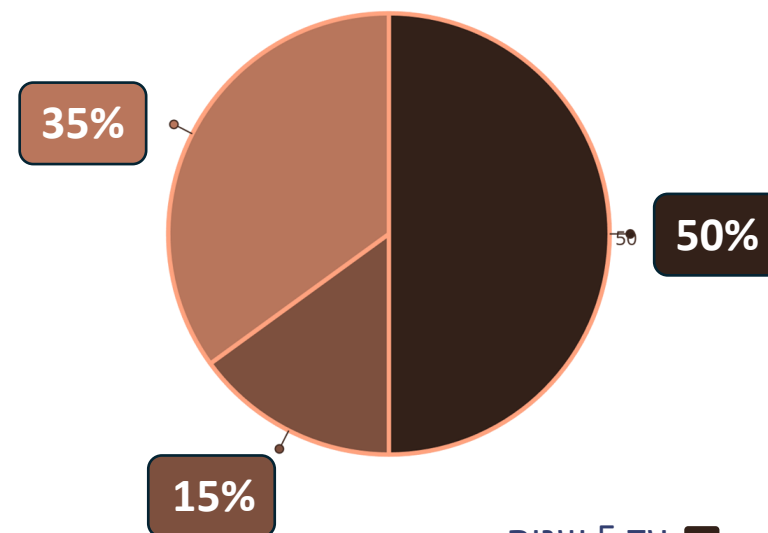
מ.א. גזר

ותק בעבודה:



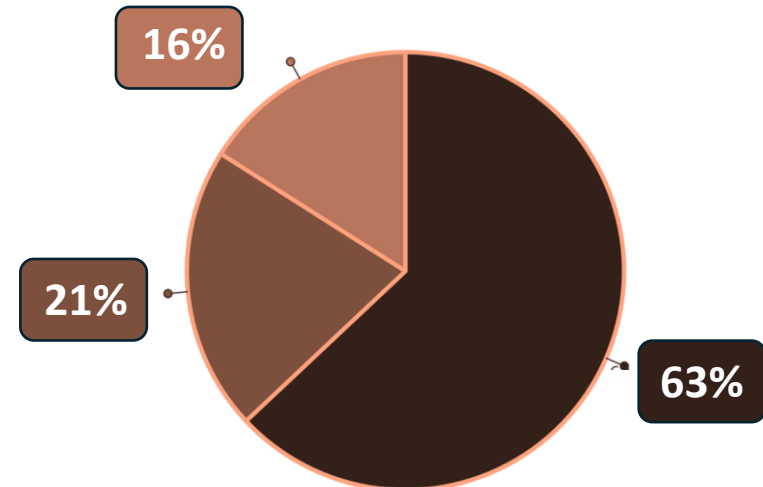
עד 5 שנים
5-10 שנים
מעל 10 שנים

ותק עם אוכ' מש"ה:



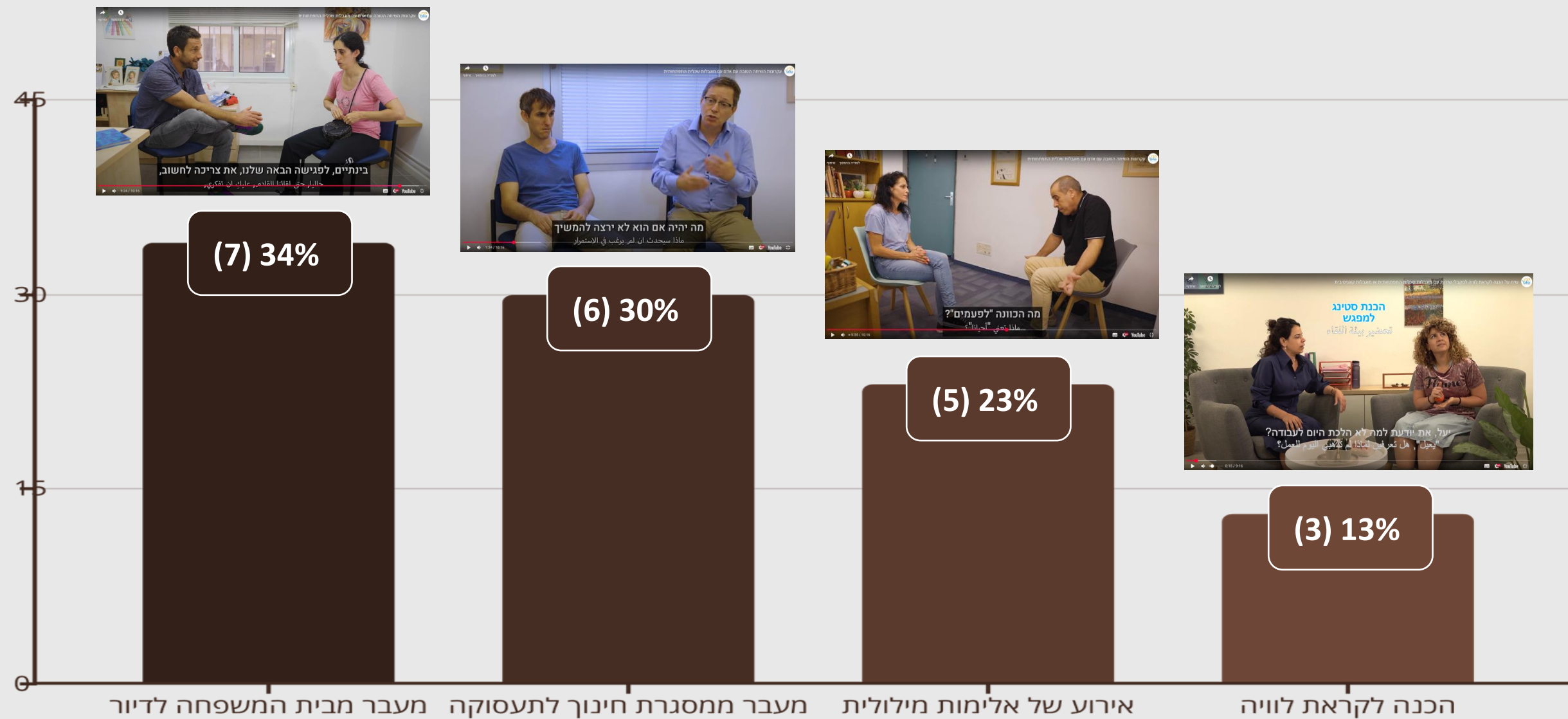
עד 5 שנים
5-10 שנים
מעל 10 שנים

שכיחות קיום השיחות:



מספר פעמים בחודש
מספר פעמים בשבוע
מספר פעמים ביום

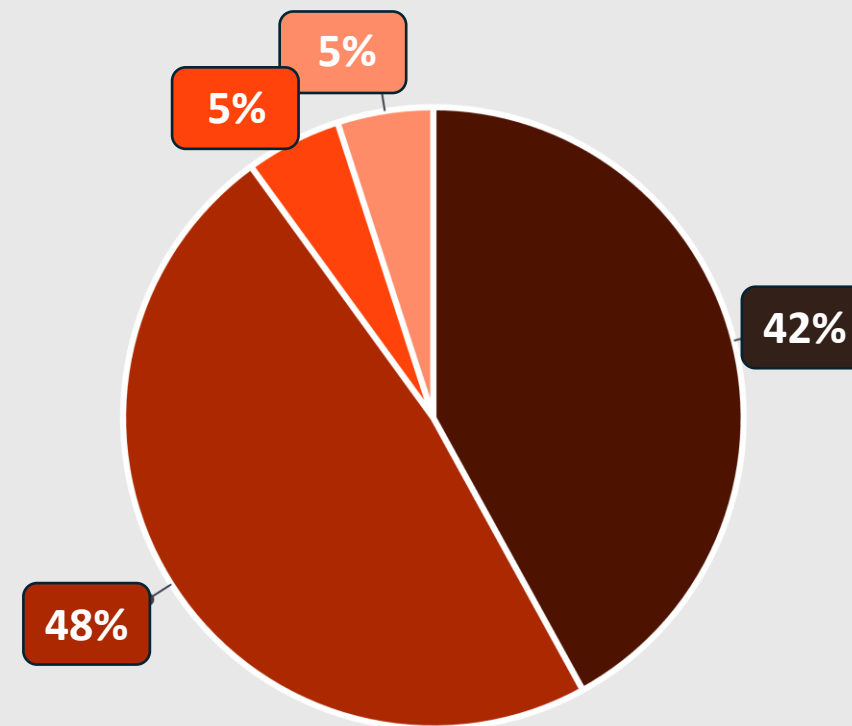
סרטון הסימולציה שהם בחרו לראות



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

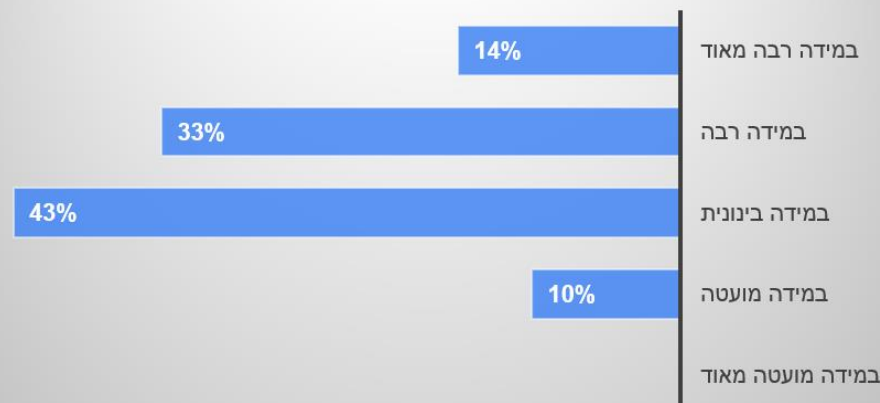


תרומה בעקבות יישום העקרונות

47%

עלייה בשיתוף פעולה

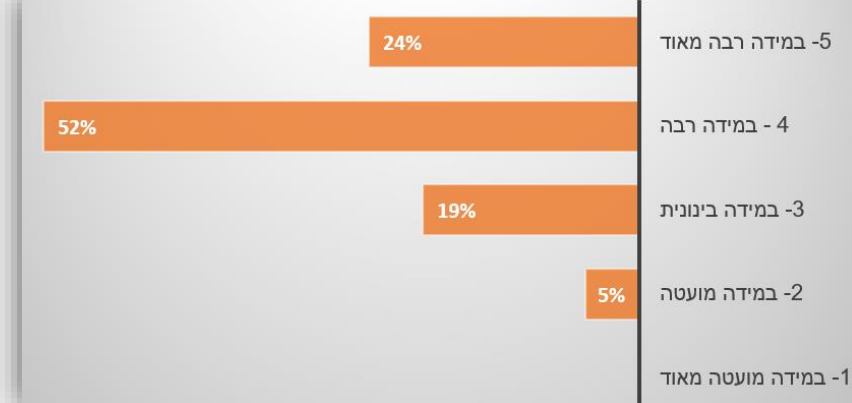
דיווחו על עלייה (במידה רבה עד רבה מאוד)
בשיתוף הפעולה של מקבלי השירות
בעקבות השימוש בעקרונות



76%

תרומה לאינטראקציה

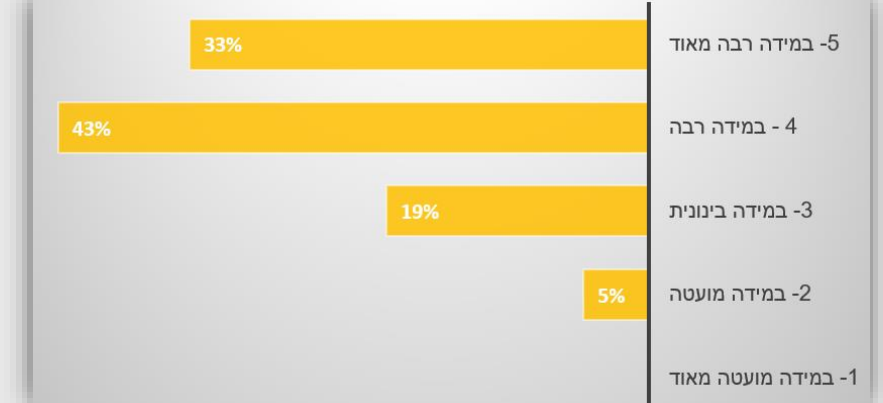
דיווחו כי השימוש בעקרונות תרם במידה
רבה או רבה מאוד לאינטראקציה שנוצרה
במהלך השיח



76%

תרומה לשיח

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





כיצד בא שיתוף הפעולה לידי ביטוי?

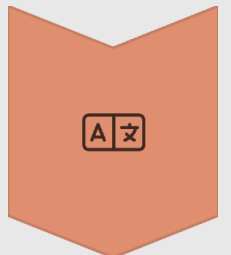
"מקבל שירות שיתף אותי בקשיים"

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"

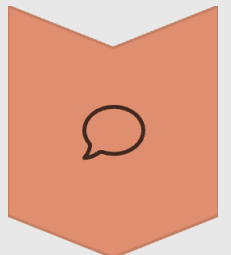
"אמרתי את המילים הנכונות למטופל, כך שהוא הקשיב ושיתף פעולה כיוון שהמילים הביעו אמפתיה ויחד עם זאת כללים וגבולות"



הכנה מוקדמת והסבר על המתרחש

"עקב ההכנה והסרטונים הגעתי למפגש עם יותר כלים וידע"

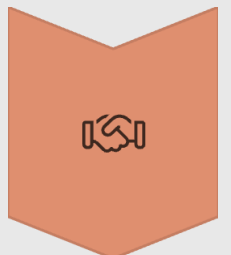
"שיתוף הפעולה נוצר בעקבות השיחה המכבדת עם הכוונה שלנו והסבר על המתרחש"



שינוי בתפיסה

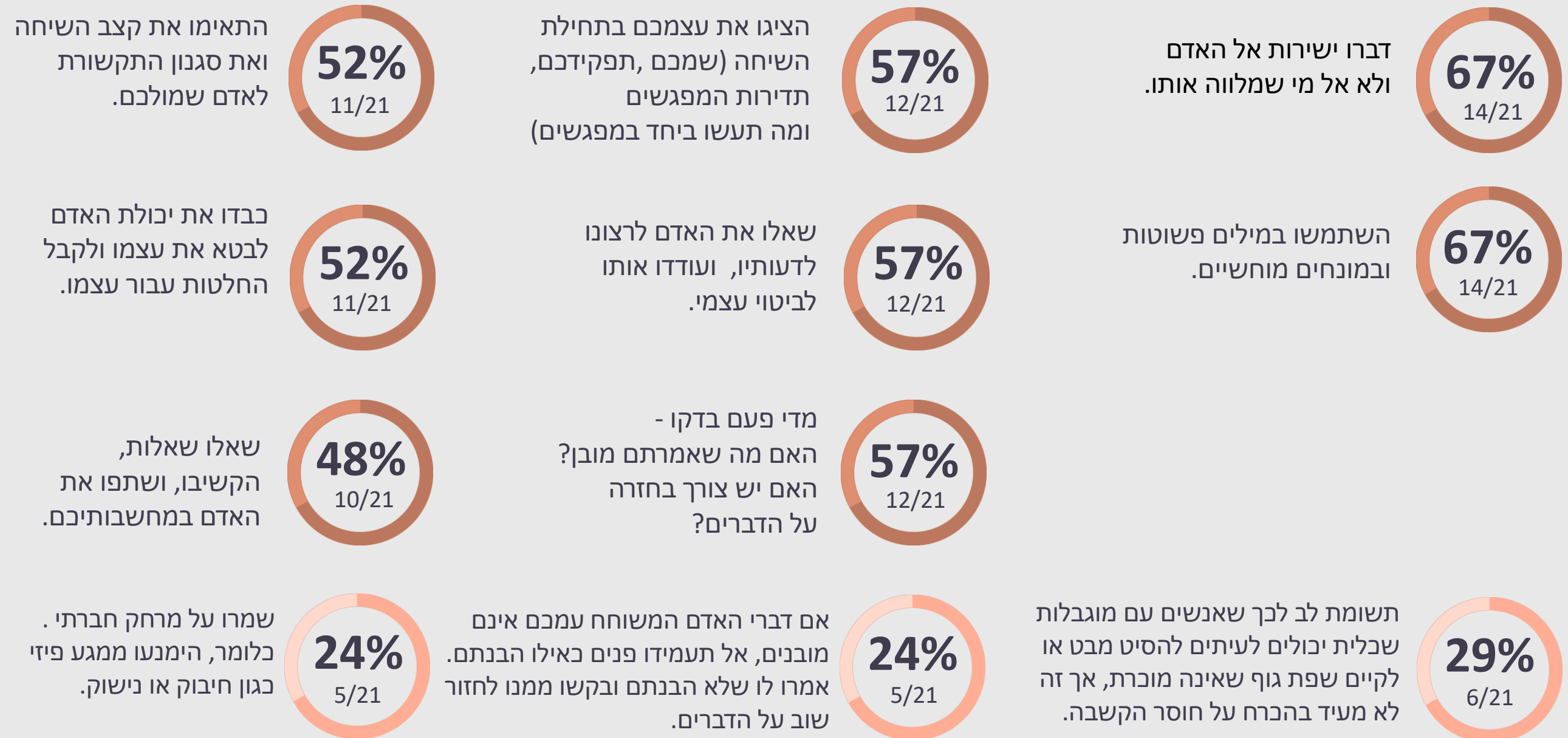
"שינוי החשיבה שלי לתת יותר מקום לפונה ולפשט את התהליך כמה שיותר"

"הסרטונים עזרו לראות נקודת מבט נוספת וגישה נוספת"



אימוץ עקרונות "השיחה הטובה"

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



♥ תרומת השימוש בעקרונות "השיחה הטובה"



ממצאי השאלה הפתוחה:



העצמת האדם, תחושת נראות ואחריות

"[האדם] מרגיש שהוא נראה ולקול שלו יש משמעות"
"האדם עצמו יודע טוב יותר מאיתנו מה טוב עבורו ולכן יש חשיבות לרצונות ולמחשבות שלו"
"לכבד את היכולת של האדם לקבל החלטות עבור עצמו"
"מחזיר את האחריות לפונה עצמו"

עידוד שיתוף פעולה

"מקבלי השירות מרגישים יותר בנוח לקבל את העזרה ולשתף פעולה"
"מובילים לשיתוף פעולה"

השגת תוצאות טובות יותר

"הגעה לתוצאות טובות יותר" "ליצירת הסכמות ברורות יותר"
"מעניק לי ביטחון עצמי בגישה יותר מדויקת ונכונה" "...להשיג את המיטב"

בניית קשר ואמון

"מאפשרים ומעודדים כנות, פתיחות ואמון"
"מסייע לבניית קשר ואמון"
"דגש על כבוד האדם"
"יותר סבלנות בשיח"

שיפור איכות התקשורת וההבנה ההדדית

"השיח הופך למובן ומאפשר את הבנת המסר"
"לבחור מילים פשוטות על מנת להסביר דברים"
"שמיעת המטופל וחזרה על הדברים כדי לדעת שבאמת הבין"



סיכום - השפעת העקרונות על חוויית השיח

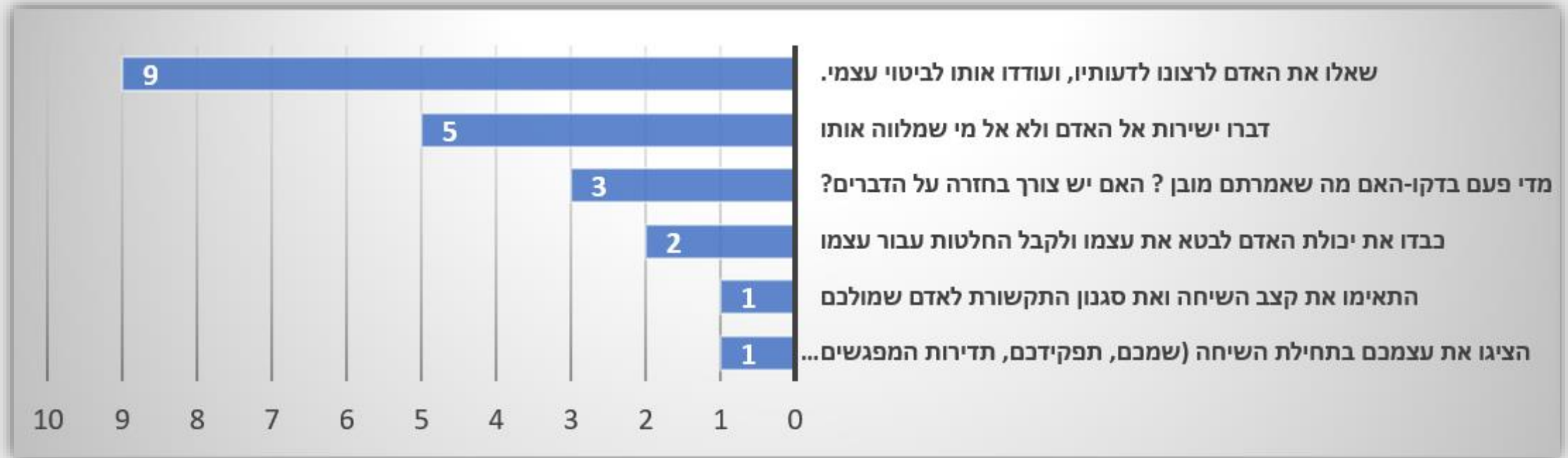
מנקודת המבט של מקבל השירות

- תחושת נראות וחשיבות
- הבנה טובה יותר של המסרים
- נכונות גבוהה יותר לשיתוף פעולה
- פתיחות וכנות
- 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

איזה מבין העקרונות נראה לך כמשמעותי ביותר ליצירת שיחה מיטבית?



חתירה להבנת רצונותיו ודעותיו של מקבל השירות
ודיבור ישיר אליו



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"

בהירות התכנים ונקודות לשיפור



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

11 השיבו בשלילה (או כתבו ש"הכל ברור")

8 לא השיבו

שני המשיבים היחידים שציינו 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".

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



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 האוכלסיה"

"להטמיע אותם בישיבות צוות"

3

שילוב במסגרת לימודים פורמליים

"להכניס אותם לתוכניות הלימודים באוניברסטאות ובמיוחד בקורסים בלימודי

ביה"ס לעבודה סוציאלית"

4

הפצה והנגשה רחבה

"להפיץ במקומות שירות"

"להנגיש אותם שיהיו זמינים גם באפליקציה או ביוטיוב, שניתן יהיה לראות

ולחזור ללמוד מהם כל הזמן"

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.

תודה על ההקשבה!



www.kshalem.org.il
03-9601122

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