

- **שם המחקר :** הערכת מיזם השיחה הטובה לעובדים סוציאליים ברשויות המקומיות.
- **שנה :** 2025
- **סוג מחקר :** מחקר
- **מס' קטלוגי :** 890-718-2023
- **שמות החוקרים:** ד"ר עדי לוי ורד, איילה ליאור
- **רשות המחקר:** מכלול – יחידת מחקר והערכה, קרן שלם

תקציר מנהלים

מחקר זה נערך בסיוע מענק מקרן שלם.

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, מטרת ההערכה כללה: 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 מקבל 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, וכ-718 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, שאלת 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 וגישה 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 בפילוט, 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.

- [לפריט המלא](#)
- [למאגר המחקרים של קרן שלם](#)
- [למאגר כלי המחקר של קרן שלם](#)