

יוזמה – דרך הלב
פרויקטים קהילתיים

מודל ליווי תעסוקתי מומחה לצרכנים נותני שירות 2013

ג'וינט ישראל תבת | יחד בעשייה חברתית בתעסוקה



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות





תוכן עניינים

עמוד	
3	מבוא
4	תמצית
5	1. פרופיל התכנית
5	1.1 התכנית ומטרותיה
5	1.2 השירותים העיקריים בתכנית
6	1.3 הפנייה לתכנית
6	1.4 אוכלוסיית היעד – מאפייני המשתתפים
6	1.5 צוות התכנית
7	2. סוגיות ייחודיות בבניית זהות מקצועית של צרכן נותן שירות
11	3. מערך הליווי התעסוקתי לצרכן נותן שירות
11	3.1 שלבי הליבה של מערך הליווי התעסוקתי
15	3.2 תפקיד הרכזת המלווה
16	3.3 תדירות המפגשים
16	3.4 ערוצי ליווי נוספים
17	3.5 משך התוכנית
17	3.6 גישות ומודלים בבסיס עבודת הליווי
22	4. סיכום
22	5. תודות
23	6. נספחים
24	6.1 מבנה ארגוני
	6.2 דוגמאות לכלים, מושגים וגישות בליווי ההתמקצעות
25	כצרכן נותן שירות
26	6.3 טפסים לשימוש הרכזת המלווה



מבוא

"You can have everything in life you want, if you will just help other people get what they want"

Zig Ziglar

התפיסה של שימוש בידע ייחודי מומחה מתוקף ניסיון בסיוע לאנשים אחרים, הינה תפיסה שהוכיחה עצמה בתחומי סיוע וליווי רבים ומגוונים ובהם תחום השיקום בבריאות הנפש. בישראל היו מאז ומתמיד "צרכנים נותני שרות" אשר עבדו במערך שירותי השיקום ואף בטיפול.

אותם עובדים בנוסף להיותם צרכנים פעילים של שירותי שיקום וטיפול, סיפקו שירותים למתמודדים אחרים בין אם באופן חשוף ובין אם לא.

מאז שנת 2006, בעקבות יוזמה של קבוצת מתמודדים אשר פנו למשרד הבריאות, ישנה הכרה בידע הייחודי של אותם מתמודדים ובחשיבות שילובו בעשייה השיקומית. הכרה זו מגובה בחתירה למסד ולהבנות במערכת השיקום, העסקה ושירותי צרכנים נותני שירות(צנ"ש). כחלק מאותו מאמץ נפתחה לפני ב-2006 תכנית "צרכנים נותני שרות" במטרה להכשיר וללוות מתמודדים להשתלבות כעובדים במערך השיקום ולקדם את השימוש בידע שלהם בעשייה השיקומית.

התכנית אשר מופעלת מתוקף סל שיקום, עומלת בשנים האחרונות על מיקוד והגדרת תהליך הליווי של המתמודדים כשהיא מספקת ללקוחותיה הן שירות של שיקום תעסוקתי והן תהליך של אימון וגיבוש בתהליכי הגדרה עצמית מקצועית.

מטרתה של חוברת זו היא לפרוס ולהציג את העקרונות והקווים המנחים את תהליך זה, הגישות העומדות בבסיסו והמתווה שבו הוא מתנהל.

החוברת מציגה את התכנית על שירותיה השונים, מפרטת ודנה בסוגיות הליווי הייחודיות שעומדות בלב התהליך, פורסת את מערך הליווי וכן מציגה את גישות ההתייחסות והמודלים שעל בסיסם ומתוכם הוא פועל. היא מיועדת לעוסקים בתהליך הליווי הלא הם רכזי הליווי האזוריים וכן לכל מי שמתעניין בתהליך זה וייחודו.

המודל שבחוברת זו הינו למעשה ה- "Manual" של העוסקים בליווי כאשר נספחיו מציגים כלי ליווי.

יש לציין שהחוברת נסמכת, מתייחסת ולוקחת ממודלים שקיימים בעולם לליווי צנ"ש תוך התאמה של התהליך למציאות מערך השיקום הישראלי כיום.

לאור התקדמות התחום בישראל, על בסיס מודל זה, ממשיכה ומתפתחת כל העת הלמידה של עשיית הליווי, צרכי הלקוחות ופיתוח מענים מותאמים וייעודיים בתהליך מורכב זה.

אנו סמוכים ובטוחים שהחוברת מתעדת למעשה שלב בהתפתחות יישום הידע הייחודי של המתמודדים בעשייה השיקומית, כשאנו חשופים להתקדמות ולהתפתחות התחום בעולם ובישראל ומחויבים לעדכון העשייה שלנו בתוכנית על בסיס שינויים אלו והאמונה בחזון.

קריאה מהנה ופורה.

ורד מרזר – ספיר

מנהלת, תוכנית "צרכנים נותני שירות"

2008-2013

תמצית

תוכנית "צרכנים נותני שירות" מופעלת על ידי חברת "יוזמה דרך הלב" במימונם של יחידת השיקום, אגף בריאות הנפש במשרד הבריאות ותב"ת (תנופה בתעסוקה) מיסודה של ג'וינט ישראל.

התוכנית שמה לעצמה כמטרה לספק מערך ליווי שיוביל לשילובו של אדם עם מגבלה/ תיוג נפשי כעובד מן המניין במסגרות השיקום (צרכן נותן שירות) ולקדם את הכרת מסגרות השיקום בערכו של הידע הייחודי של הצרכן נותן השירות (צנ"ש) עבורן.

התוכנית מעודדת העסקת צרכנים נותני שירות שלא מתוך חסד אלא בזכות ומתוקף ניסיונם האישי אשר נותן להם את הכושר להפרות את השיח המקצועי, להציג נקודת מבט נוספת ולעיתים שונה ולהוות מודל לשיקום, להחלמה ולעשייה בעלת ערך.

בתכנית שירותים עבור שני קהלי יעד: צרכנים נותני שירות ומעסיקים. לצרכנים נותני השירות מציעה התוכנית ליווי בתהליך גיבוש זהות מקצועית של צרכן נותן שירות ואילו למעסיקים מוצע ליווי סביב ובמהלך תהליך ההעסקה של צרכנים נותני שירות במסגרתם.

ליווי בתהליכי גיבוש זהות מקצועית - שירות זה כולל ליווי של האדם בתהליכי הבחירה במקצוע וההגדרה העצמית שלו כצרכן נותן שירות. מערך הליווי פועל בשני ערוצים בו זמנית – בערוץ בניית הזהות המקצועית ובערוץ השיקום התעסוקתי. מתוך הניסיון הנצבר, פעילות בשני הערוצים מאפשרת מימוש מרבי של היכולות והידע האישי של הצרכן נותן השירות. במסגרת התכנית כל משתתף יכול לבחור במסלולי ליווי שונים המתאימים לו ולצרכיו, פגישות אישיות עם הרכזת המלווה במהלך חיפוש עבודה בתחום השיקום ובתהליכי ההתמקצעות, ליווי פרטני המכוון ליזמות בעולם השיקום, פגישות במסגרת קבוצת עמיתים וכן השתתפות במערך ימי השתלמות.

ליווי מעסיקים וצוותים - התכנית משקיעה בפיתוח שירותים עבור מסגרות השיקום המעסיקות את הצרכן נותן השירות בעבודה. התוכנית מציעה הנחיית צוותים מקצועיים, מסייעת בהכשרה של כלל הצוות ליצירת שיח בינאישי ומערכת, עוסקת בשינוי עמדות ומציעה ליווי פרטני למנהלי מסגרות ובעלי תפקידים אחרים.

עם החלטתו של המתמודד להתמקצע ולעבוד כצרכן נותן שירות, מתחיל תהליך גיבוש הזהות המקצועית, תהליך שבו עולות סוגיות לא פשוטות המצריכות ממנו שינוי תודעתי ניכר, הוא הופך להיות נותן שירותי שיקום בנוסף להיותו מקבל שירותי שיקום ולומד שחלק מתפקידו להיות גם מקור לתמיכה וידע עבור מתמודדים אחרים.

מתפקידה של הרכזת המלווה ליצור לכל צרכן נותן שירות בסיס של ידע והיכרות עם עולם השיקום, להבהיר מושגים בסיסיים ליצירת שפה משותפת בתחום השיקום, לתמוך, לייעץ, להראות נקודות מבט נוספות ולהרחיב תפיסות קיימות. ההשקעה המרבית של הרכזת המלווה מתרכזת בסיוע בגיבוש ההגדרה המקצועית, בטיפוח תחושת המסוגלות והשייכות ובחיזוק האמונה בתהליך ההחלמה.

* מודל הפעולה כתוב בלשון זכר אך מתייחס לנשים וגברים כאחד (רכזת בנקבה ורכז בזכר)

1. פרופיל התוכנית

1.1 התכנית ומטרותיה

תוכנית "צרכנים נותני שירות" מספקת שירות ייחודי אשר מציע דרך לכל אדם המתמודד עם מחלת נפש והמעוניין להתמקצע ולהפוך לצרכן נותן שירות (צנ"ש). תוכנית "צרכנים נותני שירות" רואה באדם הבוחר לעבוד כ"צרכן נותן שירות", אדם הבוחר לאמץ זהות מקצועית כנותן שירות בצוותים רב מקצועיים במסגרות שיקום ועל כן בנתה מכלול שירותים שיכולים לסייע לו בבנייה וגיבוש של זהות מקצועית זו. מטרת התוכנית הינה לאפשר מרחב התבוננות ודיון לאדם המעוניין לבחון את מסלול הצנ"ש, את התאמתו למסלול ויכולתו להשתלב, לעבוד לפרנסתו ולהגשים את הפוטנציאל המקצועי המרבי הטמון בו. תפקידם של צרכנים נותני שירות ועבודתם במסגרות השיקום השונות עשויה להעלות סוגיות, דילמות ולעיתים אף קונפליקטים מעצם המפגש עם מקבלי השירות והצוות הטיפולי-שיקומי. התוכנית מכירה במורכבות התהליך ועל כן פועלת בכמה מישורים על מנת לאפשר לצנ"ש, ללקוחות ולאנשי המקצוע להשתחרר מדפוס חשיבה והתנהגות קודמים. הרעיון העיקרי הוא שהמשתתפים בתכנית יעברו תהליך ויהיו בעלי מומחיות מקצועית ייחודית, במטרה להשתלב כעובדי שיקום ולתרום באופן משמעותי לתהליכי השיקום וההחלמה של מתמודדים. התוכנית רואה, מעבר להכנתו של האדם למקצוע, את התהליך כמסע ייחודי, אישי ומעמיק של גיבוש גישות, ערכים, רגשות, מטרות, כישורים ותפקידים. ניהול המחלה והליכה במסע ההחלמה הינם מרכיבים חשובים ומשמעותיים בתהליך ההתמקצעות של מי שבוחר להיות צרכן נותן שירות, בנוסף לרכישת הידע הנדרש לתפקיד.

1.2 השירותים העיקריים בתכנית

שירות הליבה שמספקת התוכנית הינו ליווי מקצועי שמטרתו ללוות את האדם בתהליך ההחלמה וההתמקצעות שלו, בקצב שלו ועל פי צרכיו, רצונותיו ויכולותיו. הליווי בא להושיט יד, לתמוך ולאפשר לאדם לעבור את התהליך המשמעותי עבורו באופן המתאים לו ביותר. הליווי מטרתו לא לעשות עבור האדם אלא להיות עבורו על פי צרכיו בעשייתו הוא בתחום המקצועי תעסוקתי.

1.2.1 למתמודדים - ליווי מתמודדים בתהליכי הבחירה המקצועית וגיבוש זהות מקצועית
שירות זה כולל ליווי האדם בתהליכי הבחירה במקצוע וההגדרה העצמית שלו כצרכן נותן שירות. במסגרת התכנית כל משתתף יכול לבחור במסלולי ליווי שונים המתאימים לו ולצרכיו, פגישות אישיות עם הרכזת המלווה במהלך חיפוש עבודה בתחום השיקום ובתהליכי ההתמקצעות, ליווי פרטני המכוון ליזמות בעולם השיקום, פגישות במסגרת קבוצת עמיתים וכן השתתפות במערך ימי השתלמות. תוכנית הליווי שמה את הצרכן נותן השירות במרכז ועל כן מותאמת אישית לכל משתתף.

הליווי הניתן בתוכנית לצרכן נותן שירות, פועל בשני ערוצים בו זמנית – בערוץ בניית הזהות המקצועית ובערוץ השיקום התעסוקתי. הפעילות בשני הערוצים מאפשרת מימוש מירבי של היכולות והידע האישי של הצרכן נותן השירות:

• בניית זהות מקצועית של צרכן נותן שירות (זהות "צנ"שית") – ליווי בתהליך של רכישת מיומנויות מקצועיות של איש שיקום, לימוד והטמעת כלים ליישום הידע הייחודי ה'צנ"שי', מתן מרחב חשיבה והתייחסות לדילמות וקונפליקטים ייחודיים, התמודדות עם סוגיות חשיפה, הזדהות, גבולות ועוד (יפורט בהמשך).

• ליווי תעסוקתי – תהליך זה כולל אבחון וזיהוי נטיות תעסוקתיות, הכרה מעמיקה של תפקידים אפשריים מתאימים במערך השיקום, היכרות עם מסגרות ומרחבי עבודה הקיימים בשוק העבודה בתחום השיקום בבריאות הנפש בפרט ועם אוכלוסיות המתמודדות עם מוגבלויות בכלל, חיזוק מיומנויות עבודה ופיתוח זהות של אדם עובד כגון שייכות למסגרת, מחויבות ואחריות, התמדה, קבלת סמכות, עבודה בצוות וכד'.

1.2.2 למעסיקים - ליווי מעסיקים וצוותים

(המעסיקים הינם מעסיקים המנהלים מסגרות שיקומיות בתחום בריאות הנפש ומסגרות שיקומיות עבור אוכלוסיות אחרות המתמודדות עם מגבלה משמעותית).

על מנת לקדם את הטמעתו וקידומו של המקצוע "צרכן נותן שירות", מבינים בתכנית כי נדרשת פעולה משולבת במישורים שונים. התכנית רואה את השתלבות הצרכן נותן השירות בעבודה כמושפעת ואף תלויה מאוד במכלול שבו הוא פועל, מקפידה על פיתוח שירותים מקבילים - הן לצרכן נותן השירות והן למעסיקים, מסגרות השיקום המעסיקות אותו בעבודה. התוכנית משקיעה בהנחיית צוותים מקצועיים, מסייעת בהכשרה של כלל הצוות ליצירת שיח בינאישי ומערכתי, עוסקת בשינוי העמדות הקיימות לגבי מתמודדים עם פגיעה נפשית וכן מציעה ליווי פרטני למנהלי מסגרות ובעלי תפקידים שונים בהן.

1.3 הפנייה לתוכנית

המשתתפים יכולים להגיע לתוכנית במגוון דרכים: ניתן להגיע דרך וועדת סל שיקום, דרך הפניה של מתאם טיפול בקהילה, במערך הדיור, במרפאות או דרך מסגרות שיקום אחרות. כמו כן ניתן לפנות לתוכנית לקבלת ליווי באופן עצמאי.

1.4 אוכלוסיית היעד - מאפייני המשתתפים בתוכנית

אנשים המתמודדים עם מגבלה פסיכיאטרית ומוכרים כזכאים לשירותי "סל שיקום", כלומר מוכרים ע"י ועדות ביטוח לאומי או ע"י פסיכיאטר מורשה כסובלים מ- 40% נכות לפחות. מתמודדים המוכרים במשרד הבטחון ומתמודדים הפונים בשירותים פרטיים. מתמודדים המעוניינים לבדוק את הרעיון של עבודה כנותני שירותי במסגרות שיקום.

1.5 צוות התכנית

צוות התוכנית כולל את מנהלת התוכנית, מנהלת אדמיניסטרטיבית, רכזות ליווי אזוריות, רכזת ליווי מעסיקים וצוותים ורכז הסברה ארצי.

בפרק הבא נדון בהרחבה בסוגיות הייחודיות אשר עולות פעמים רבות במהלך הליווי של צרכנים נותני שירות, כאשר הן אלו אשר הופכות אותו לליווי תעסוקתי מומחה ומדגישות את היותו דיאלוג מכון להגדרה עצמית מקצועית.

2. סוגיות ייחודיות בבניית זהות מקצועית של צרכן נותן שירות

עם החלטתו של המתמודד להתמקצע ולעבוד כצרכן נותן שירות, הוא מתחיל תהליך אישי של הרחבת ההגדרה העצמית שלו, מאדם שמקבל / קיבל שירותי שיקום לאדם שבנוסף גם נותן שירותי שיקום בעבודתו. תהליך זה הינו למעשה תהליך של בניית זהות תעסוקתית ואף מקצועית. הגדרות שונות לזהות שכזו הינן:

The way in which individuals define themselves in terms of the work they do.- Kitay and Wright, 2007

A repertoire of meanings that are used to make sense of who one is in relation to one's occupation. - Fine, 1996

The set of central, distinctive, and enduring characteristics that typify the line of work. - Ashforth and Kreiner, 1999

מתוך הגדרות אלו ניתן להבין שלמעשה עם קבלת ההחלטה להפוך להיות צנ"ש נדרש אדם להתבונן בעצמו בהקשר של עבודתו, לעסוק במשמעויות השונות שיש לעבודה ולעשייה שלו במסגרתה, לאפיין את עבודתו ואת עצמו בתוכה ולאמץ את כל אלו כחלק ממנו. גיבושה של זהות תעסוקתית המוגדרת מכוחותיו, בחירותיו והעדפותיו של אדם מאפשרת לו מעבר מהגדרה סטריאוטיפית להגדרה ייחודית ואישית, מממשת בחירה חופשית ומאפשרת יצירת אופק לגדילה והתפתחות. יחד עם זאת תהליך זה, בהיותו ממוקד למתן שירותים על בסיס הידע מניסיון ההתמודדות ובהכוונתו ליישום ועבודה במסגרות שיקום דומות לאלו שבהן מקבל האדם שירותים. בתהליך שכזה נדרש אדם לא פעם לסוגיות ייחודיות של גיבוש הזהות המקצועית כגון:

- הגדרה עצמית חדשה – קבלה, הבנה והמשגת החוויה האישית וייחודה, הבנת הערך הייחודי של הידע והניסיון שלו ותרומתו האפשרית לצרכנים אותם הוא מלווה ופוטנציאל השימוש בניסיון האישי ככלי מקצועי בשיקום.

- היכרות עם המשאבים האישיים – צרכן נותן שירות נדרש להכיר בכישוריו, בחזקות, בחולשות ובערכים שלו. אלו מסייעים לפיתוח אמונה ביכולתו כבסיס להגדרה אישית, הגשמה ומימוש תחושת מסוגלות שלו כאיש שיקום.

- משמעות אישית – תפיסת הבחירה המקצועית כמתאימה לזהותו האישית ומאפשרת הגשמה עצמית. בחירה מקצועית הנותנת משמעות, מגשימה מטרות ומניעה צרכן נותן שירות להתפתחות אישית ומקצועית ורצון להיות חלק מהחברה ולהשפיע על הסביבה הטיפולית והשיקומית.

- תחושת מסוגלות - מתפתחת תפיסה עצמית של אדם עצמאי ואחראי לחייו. הצרכן נותן שירות חש בהעצמה אישית באמצעות העבודה ורואה את עצמו כמי שיכול לסנגר על עצמו, ליצור שותפויות, לקבל החלטות ולהנחות צרכנים אחרים.

- חשיפה - צרכן נותן שירות מתמודד במהלך עבודתו כאיש שיקום עם השאלה וחוסר הוודאות עד כמה לגלות ולשתף, מחד גיסא עולה הקושי בחשיפה ומאידך גיסא קיימת בו ההשתוקקות לגלות. הוא לומד להכיר את תפיסתו לגבי חשיפתו כמתמודד בעבודה, בוחן את התועלת בחשיפה ולהיפך, הוא מתבונן ברווח ובהפסד שעשויים להיות כרוכים בבחירה להיחשף ולומד להתמודד עם בחירתו בנושא. הוא בוחן את האפשרויות השונות תוך ידיעה כי גישתו הנוכחית יכולה להשתנות עם התפתחותו המקצועית וההחלטה למי להיחשף, מתי, איך ובאיזו מידה תושפע מן הסתם במידת הביטחון המקצועי והידע שיצבור בהמשך.

- "שיוט" בין היותי צרכן שירותי שיקום לנותן שירותי שיקום - ההתמודדות עם כפל הכובעים אותם הצנ"ש חובש. יכולת לראות עצמו ולהתייחס לעצמו כצרכן וכעובד במסגרות הדומות לאלו מהם מקבל שירות.

- התמקצעות - במישור המקצועי, צרכן נותן שירות לומד על עולם העבודה בכלל ועולם השיקום וההחלמה בפרט, הוא רוכש כלים ומיומנויות מקצועיים כגון אסטרטגיות התמודדות, זיהוי בעיות, יכולת ליצירת קשר אישי והבנה של התפקיד וגבולותיו. כל צרכן נותן שירות לומד להכיר את השפה השיקומית המקצועית, מרחיב את הידע שלו בתחום ולומד להכיר מודלים שונים של התערבות. במסע ההתמקצעות הוא רוכש הן מיומנויות של איש מקצוע בתחום השיקום והן מיומנויות ייחודיות כמו שימוש בעבודה נרטיבית, יישום עקרונות למידה חברתית שימוש בעצמי כמודלינג ועוד.

- גבולות - התמודדות עם נושא הגבולות בינו לבין לקוחותיו. צרכן נותן שירות תוהה פעמים רבות "מי אני שמקבל כסף עבור עבודתי?", "מי אני המקבל שירות ומלמד אחרים לתפקד?". במהלך עבודתו כאיש שיקום הוא לומד לתפוס את מקומו בסגל כאיש צוות ולאמץ דפוסי התנהלות חדשים ומותאמים עם לקוחותיו, לעומת דפוסים שקיימים עם מתמודדים אחרים שלא במסגרת תפקידו.

- הבחנה בין הזדהות ואמפטיה - במהלך בניית הזהות המקצועית לומד צרכן נותן שירות לעשות את ההבחנה בין הזדהות עם לקוחותיו לבין אמפטיה של איש מקצוע. כאיש שיקום הוא לומד לזהות מתי ובאלו מצבים הוא מזדהה יתר על המידה וכיצד הוא יכול לעשות שימוש בסיפור ההתמודדות שלו ולתעל את ההזדהות למקומות שמקדמים את התהליך, כמו להוות מודל לחיקוי, לתרום עצה מניסיונו האישי או להציג מידע לצוות לא כמתמודד אלא כצרכן נותן שירות.

- **אחריות** – הצרכן נותן שירות מתעמק באחריות החדשה שלוקח על עצמו והניתנת לו עקב תפקידיו החדשים בחייו המקצועיים, אחריות על הקשר עם המעסיק, עם הרכזת המלווה ועם הלקוח ומתוקף כך אחריות גם על מצבו האישי. הוא מגיע להבין את מהות האחריות וההיבטים בהתנהלותו שנרכשו במהלך השנים והדורשים שינוי(כגון הרגלים, תפיסות וגישות ישנות). הצרכן נותן השירות מפתח יכולת לשלב בין תחומי אחריות חדשים לקודמים (עבודה, משפחה, מסגרת מגורים ועוד) - מה / למי אני אומר ואיך אני משתף את חברי הצוות במקום עבודתי. התמודדות נכונה ומועילה מול סמכות.

- **ניהול המחלה והחלמה** – במהלך עבודתו כצרכן נותן שירות, מתפתחת יכולת התמודדות עם אתגרים משמעותיים בתהליך ההחלמה ותחושת משמעות ומטרה בחיים. בניית הזהות המקצועית החדשה מהווה נתיב לצמיחה אישית בתהליך ההחלמה הפרטי שלו וניהול מחלתו.

- **סטיגמות וסטיגמה עצמית** – היכרות עם המושגים, הסתכלות על עצמי, תפיסתי את המחלה, את החברה ואת הסטיגמות השונות סביבי ובתוכי. רכישת כלים להפחתת סטיגמה אצלי ואצל הלקוחות שלי.

- **אני כאיש צוות** - צרכן נותן שירות מתמודד עם הנטייה הנלמדת לאורך שנים להביא עצמו כ"מטופל" מול אנשי הטיפול והשיקום. במסגרת תהליך גיבוש הזהות המקצועית יידרש הצנ"ש להבנה ולמידת התפקידים השונים בשיקום, הבנה של מבנה הארגון בו אני עובד, קבלה עצמית שלי כעמית של אנשי צוות אחרים, מיקוד על היכולת לעבוד בצוות, שימוש נכון בהדרכה שניתנת במקום העבודה, מיומנויות תקשורת מול אנשי צוות שונים בעבודה - מה אני או אומר, למי אני אומר ואיך אני משתף את חברי הצוות במקום עבודתי. התמודדות נכונה ומועילה מול סמכות.

- **משמעות העבודה** - בירור מעמיק של משמעות העבודה עבורי, מה זה להיות עובד ומה זה להיות צרכן נותן שירות, מתן לגיטימציה עצמית ולמענים המגוונים של צרכן נותן שירות מתוקף זהותו המקצועית.

- **מודעות לקשיים ודרכי התמודדות עימם** - תהליך זה הינו חלק משימוש נכון בהדרכה. בתהליך הליווי נתנת פעמים רבות התייחסות לחשיבות הליווי עצמו ואופן השימוש הנכון בו. התייחסות זו מכוונת את הצרכן נותן השירות להתבוננות מעמיקה ולמידה הן מהשירות שהוא מספק והן מתהליכים שהוא עובר בעצמו כגון תהליכי הדרכה. הוא לומד לזהות ולהגדיר קשיים בעבודה, לבחור את הדרך הנכונה עבורו לפתרון בעיות תוך התייחסות לסביבת העבודה והחיים שלו.

- **אני כמודל לחיקוי** – היכולת לראות עצמי כמודל וכדמות מעוררת תקווה, אמונה בעצמי כבעל יכולות והיכולת שלי להגדיר את התהליכים אותם אני עובר כחלק מניהול מחלתי והחלמתי והניהול העצמי שלי כעובד.

- פערים בין התפיסה שלי את השיקום לתפיסה של סביבת העבודה שלי – פעמים רבות יגיע הצרכן נותן השירות לעבודה לאחר שלמד בקורס, התמקצע מעצם השתתפותו בתוכנית ואף אימץ לעצמו אג'נדה המאמינה בחזון ההחלמה הלכה למעשה. עם הגעתו לעבודה ואף לראיונות עבודה הוא עשוי להיתקל בגישות אחרות, גישות בעלות תפיסה סטיגמטית, דבר המעורר תסכול וכעס, מעלה תחושת אי צדק וחוסר סובלנות ואף יכול לעורר קושי להיות חלק מאותה מערכת.

במהלך גיבוש הזהות המקצועית, מתעצמת בצרכן נותן השירות שאלת המסוגלות האישית וסוגיית השליטה בחייו, מהלך שאינו פשוט ומצריך ממנו לרוב שינוי תודעתי ניכר, הוא לומד לראות את עצמו כמי שיכול לסגור על עצמו וכמי שחלק מתפקידו להיות למקור לתמיכה וידע עבור צרכנים אחרים. צרכן נותן שירות רוכש כלים מקצועיים, נחשף לנקודות מבט שונות, מתנסה בהכלה של ניגודים ומרחיב את הגדרתו העצמית. בניית הזהות המקצועית משפיעה ותורמת רבות גם לתהליך ההחלמה - תהליך של קבלת תחושת "אני" חדשה, העלאת התקווה ולקיחת אחריות על ניהול חייו וניהול מחלתו.

הסוגיות המפורטות לעיל ואשר נדונות בהרחבה בתהליך הליווי של הצנ"ש מהוות למעשה את אבני הדרך ומרכיבי הזהות המקצועית של הצנ"ש כאשר אלו הולכות ומתייצבות, הולכות ומתעבות ומתעצבות לכדי זהות כחלק מהגדרתו העצמית של האדם בכלל.

מרכיבי הזהות המקצועית



בפרק הבא נדון באופן שבו מתנהל מערך הליווי של אדם אשר פונה לתוכנית. מהם ערוצי השירות המוצעים לו וכיצד עולות הסוגיות הנ"ל במהלך העבודה עם לקוחות התוכנית.

3. מערך הליווי התעסוקתי לצרכן נותן שירות

3.1 שלבי הליבה של מערך הליווי

בתוכנית הליווי הוגדרו שלבים ומוקדים הכרחיים על מנת לאפשר לרכזת המלווה לסייע באופן מיטבי לצרכן נותן השירות הן בהתפתחות הזהות המקצועית האישית והן בהתמקצעות והעשרת הידע הנדרשים לתפקיד:

מפגש אוריינטציה חד פעמי: מפגש היכרות בין המועמד לבין התוכנית בו הרכזת/ת המלווה מציגה את התוכנית למועמד ומאפשרת לו להציג את עצמו. במעמד זה המועמד מקבל את האפשרות לבחור בשירות הליווי המוצע לו למימוש הכיוון התעסוקתי של צרכן נותן שירות ולהתחבר לרעיון. במפגש ראשוני זה, משתתף מתאם הטיפול של המועמד בקהילה (במידה ויש לו). המוקדים במפגש זה הם:

- הצגת מטרות ועקרונות התוכנית, ייחודה, משמעות התפקיד ופריסת תפקידים פוטנציאליים בשיקום.
- הסבר אודות תהליך הליווי, תפקיד הרכזת המלווה, שרותי התוכנית הניתנים למשתתפים בה (ליווי פרטני, ליווי קבוצתי וימי השתלמות). מתן הסבר לגבי נהלי התוכנית והצעדים שיש לעשות על מנת להצטרף לתכנית (אישור סל שיקום, הגדרת התוכנית בסל שיקום ועוד).

בפגישת האוריינטציה, במקביל לבדיקת המועמד את התאמת התוכנית עבורו, הרכזת המלווה בוחנת התאמה ראשונית בסיסית של המועמד לתוכנית (ראה טפסים לפגישת אוריינטציה בנספחים).

שלב א': היכרות וקבלה

1. **היכרות:** זהו השלב בו שני הצדדים – הצרכן נותן השירות והרכזת המלווה, עורכים היכרות ובוחנים את מידת המוכנות והמוטיבציה לתפקיד תוך התמקדות ב:
 - ליווי הצנ"ש בהיכרות עם התכנית.
 - היכרות עם הצנ"ש בהקשר התעסוקתי - ידע ראשוני על עצמו, מקורות הכח שלו, המוטיבציה לתפקיד, הציפיות מהתוכנית ומשוק העבודה.
 - בירור נטיות מקצועיות ומידת ההתאמה למקצוע, איתור יכולות, כוחות וצרכים, כיווני עניין, ציפיות, מטרות ומניעים.
 - בניית אמון הדדי.
 - הגדרת מטרות למפגשים הקרובים ואופי הליווי.
 - מילוי ערכת טפסי קבלה: טופס הצטרפות וויתור סודיות (ראה נספח).

2. ידע ראשוני: היכרות עם המאפיינים והדרישות של עולם העבודה בכלל ועולם השיקום בפרט:

- הגדרת התפקידים השונים במערך השיקום.
- התחברות לתפקיד השיקומי והבנת התפקיד.
- היכרות עם כללי מקום עבודה, חוקים, נהלים, דרישות וכו' (נושא זה יחזור בשלב העבודה בפועל בהתאם למקום העבודה המסוים בו החל הצנ"ש לעבוד).

3. בניית תוכנית ליווי: מפגשים ליצירת שותפות ובניית תוכנית עבודה אישית וייחודית כולל זיהוי פערים, צרכים ייחודיים, כוחות וחולשות. המוקדים הם:

- בניית חזון אישי.
- בניית תוכנית מכוונת החלמה והגדרת כיווני תעסוקה. (ראה טופס בניית תוכנית עבודה בנספחים).

שלב ב': הכנה לקראת עבודה

1. בדיקת התאמות: פגישות לשם הגדרת התאמות כגון היקף משרה, משמרות, מספר לקוחות, נפח הדרכה ועוד, להשתלבות מיטבית של הצרכן נותן השירות כעובד בעולם השיקום. במהלך המפגשים יגדיר הצרכן נותן השירות, עוד בטרם יחל לעבוד, את ההתאמות להן זקוק וזאת על מנת לאפשר העסקה מוצלחת. המוקדים במפגשים אלה הם:

- בחינת צורך בהתאמות והדרך לבקש אותן.
- פריסת האפשרויות, הדרכה והעשרה בנוגע למהות התפקידים השונים.
- הסבר והדרכה בתחום עולם השיקום.
- חניכה והדרכה במיומנויות וחשיפה לידע.
- הפנייה למסלולי למידה והתמקצעות הנדרשים לתפקיד ולצרכן נותן השירות עצמו.
- חזרה והדגשת מיומנויות של עובד כמו התמדה, עבודה בצוות, קבלת סמכות, לקיחת אחריות, יוזמה ועוד.

2. תמיכה וליוי בתהליך חיפוש עבודה: ליווי המשתתף בתהליך חיפוש מקום עבודה הולם את הכישורים, היכולות והצרכים. המוקדים הם:

- היכרות עם מערך השיקום במקום מגוריו של הצרכן נותן השירות.
- הפניה לתצפיות במקומות עבודה בשיקום (הוסטלים, מרכזי תעסוקה ועוד).
- כתיבת קורות חיים וכתיבת מכתב מלווה.
- היכרות עם דרכים שונות לחיפוש עבודה.
- הכנה לראיון עבודה ועריכת סימולציות של ראיון.
- הפנייה למשרות שמגיעות לידיעת הרכזת המלווה.
- עידוד לעצמאות וחיפוש יזום לחיפוש עבודה תוך שימוש ב - networking.

שלב ג': עבודה

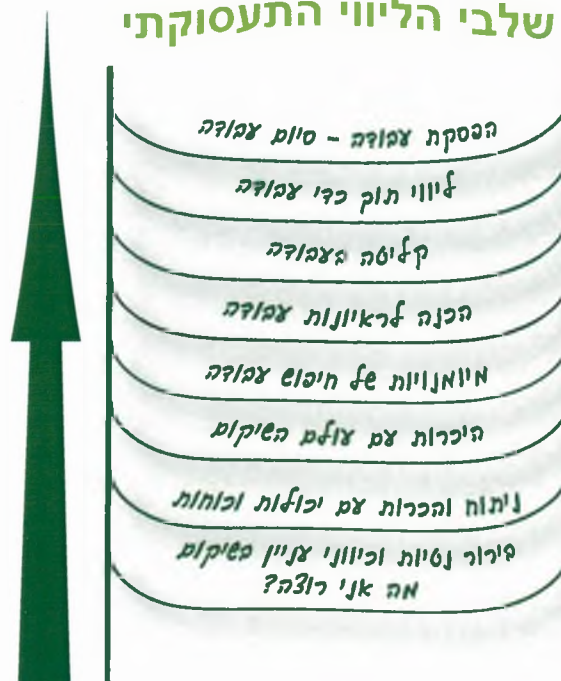
1. **ליווי ותמיכה במהלך העבודה:** הרכזת המלווה והצרכן נותן שירות בוחנים יחד סוגיות אישיות כפי שעולות במפגש שלו עם עצמו כאיש שיקום, ההסתגלות למקום העבודה וליווי במהלך העבודה. המוקדים במפגשים אלה הם:
- הגדרת התפקיד, אחריות וגבולות תוך התייחסות לייחודיות הידע הצנ"שי.
 - התייחסות לקשיים האישיים.
 - בירור הדרך לבקש התאמות נדרשות בהתאם למקום העבודה המסוים אליו התקבל.
 - דיון בדילמות, הצפת מצבים מורכבים והבנייה של דרכים מתאימות למציאת פתרונות.
 - זיהוי צורך בתמיכות ו/או עירוב גורמים חיצוניים.
 - הפנייה להמשך התפתחות וקידום כאיש מקצוע בתחום השיקום.
 - התמודדות עם סיום עבודה.

סיום ליווי

הליווי יכול להגיע לסיום מכמה סיבות, בהן:

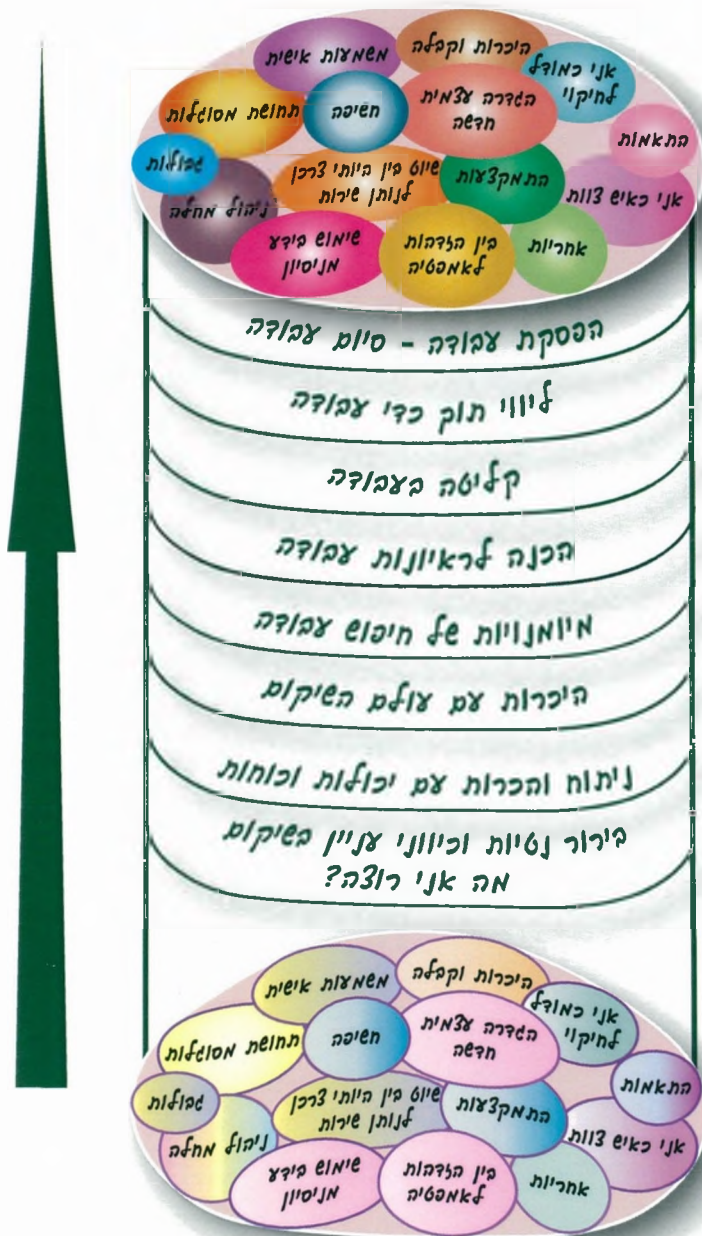
- תחושה שהצנ"ש השיג את יעדיו, מרגיש שלם עם היותו צרכן נותן שירות ומסוגל להמשיך בעבודתו ללא הליווי.
 - הבנה של האדם כי אינו מעוניין להמשיך ולעבוד בתחום השיקום.
 - הבנה כי תפקיד זה של איש שיקום אינו עונה על צרכיו או אינו מתאים לו.
 - הצנ"ש אינו מוצא עבודה לאורך תקופת הליווי המאושרת ע"י משרד הבריאות.
- במידה והצנ"ש בשיתוף הרכזת מחליטים על הפסקת הליווי, נעשית סקירה של התהליך שעבר מתחילת הליווי, נעשה בירור של ההישגים שהשיג במהלך הליווי, היעדים שטרם השיג, נבדקים המרכיבים בתהליך בהם חש כי הצליח מול המרכיבים בהם התקשה, נעשית חשיבה להמשך, מה הכיוון המועדף לו, האם זקוק לליווי תעסוקתי אחר או ליווי שיקומי נוסף, מה לקח מהתהליך שעבר בתקופת הליווי ומה היה לו חסר.
- כחלק מהסיום ניתן להשתמש בטופס משוב סיכום תקופת ליווי (ראה נספח).

שלבי הליווי התעסוקתי



במהלך כל מערך הליווי שבועות, עולות ונדונות הסוגיות השונות שמהוות את אבני הדרך בתהליך גיבוש הזהות המקצועית. הדיון בסוגיות אם במפורש או מתוך העשייה בתהליך חיפוש העבודה, בשלבי הקליטה ואף הפרידה מעבודה ובייחוד במהלך העבודה עצמה, מייצר פעמים רבות תובנות ולעיתים אף פותח שאלות חדשות. כך למעשה הולכת מתגבשת ומתהווה לה זהות מקצועית אינדיבידואלית וייחודית לצרכן נותן השירות המלווה.

תהליך בניית הזהות המקצועית כצרכן נותן שירות



3.2 תפקיד של הרכזת המלווה

הרכזת המלווה שותפה פעילה באופן שבו מתרחשים ומתעצבים הגיבוש המקצועי ותהליך ההחלמה של צרכן נותן שירות, כבר במפגשים הראשונים, הרכזת המלווה פועלת ובוחנת את סוגיית המוטיבציה של הצרכן נותן השירות לעבוד כאיש שיקום.

הרכזת תבחן יחד עימו את משמעות התפקיד, הציפיות והמוטיבציה שלו להשתלב בעולם השיקום תוך שימוש בשאלונים, כלים להערכה עצמית, שאלון החלמה, שאלון נטיות מקצועיות ועוד (ראהנספח).

הרכזת המלווה מתמקדת במאפייניו האישיים על מנת להאיר את יכולותיו, לאתר מכשולים ולהבליט את הייחוד שלו.

במהלך המפגשים היא מעודדת את הצרכן נותן השירות ללמידה והתפתחות מקצועית מתמדת, מנגישה לו מאמרים מקצועיים ומפנה אותו לכנסים מקצועיים והשתלמויות. מתפקידה של הרכזת לברר איזה ידע יש לו ואילו נושאים עליו להשלים, על הרכזת לברר את דרכי הלמידה היעילים עבור הצנ"ש, מה אופי הניסיון שלו ואיך יכול לתרום מניסיונו האישי ולהשתמש בו ככלי שיקומי מול הלקוחות שלו.

הרכזת המלווה מכינה את הצרכן נותן השירות לקראת חיפוש עבודה עצמאי, מקנה לו כלים ושיטות לחיפוש עבודה ועוזרת לו באיתור מקום עבודה ההולם את צרכיו וכישוריו. בשלב של חיפוש עבודה, תבחן יחד עם המשתתף את אופי העבודה המתאים לו ביותר, היקף המשרה וסוג ההתאמות הנדרשות. בנוסף תעלה סוגיות שונות המתייחסות לחיפוש עבודה ותחילתה, כמו: סוגית החשיפה, גבולות, הזדהות ועוד.

נושא החשיפה עולה כבר בשלב כתיבת קורות החיים (ראה סעיף 3.1).

עם תחילת ההעסקה במסגרת התעסוקתית, הרכזת המלווה מעודדת את הצרכן נותן השירות לברר את משמעות העבודה עבורו, ההדרכה וההתאמות להן נזקק, חובותיו וזכויותיו במקום העבודה ומידת השתלבותו בצוות. מתפקידה של הרכזת המלווה לזהות מצבים בהם מתעוררות סוגיות הקשורות להזדהות עם לקוחות, חשיפה, סטיגמה עצמית וחברתית, גבולות ועוד (ראה פירוט בסעיף 2).

היא בוחנת איתו את מידת המוכנות שלו להיפתח ולשתף, כיצד ישפיע הגילוי ומה התועלת שהחשיפה תביא ללקוחותיו ולצוות השיקומי. במפגשים עם הצרכן נותן השירות, באחריותה לסייע לו להתבונן בחוויה האישית שלו ולבחון היכן ובאילו אופנים הוא משתמש בידע הייחודי שלו ומביא אותו למקום עבודתו.

כמו כן מתפקידה לאפשר התייחסות לתחושות, למשמעות, לעניין, לתסכול, לקשיים ולרגשות ולהציף את "כפל התפקידים" עימם מתמודד בחייו ובעבודתו עם הלקוחות והצוות. על הרכזת המלווה לאפשר לצרכן נותן שירות להבין טוב יותר את התהליכים שהוא עובר ולאתר יחד איתו דרכי התמודדות מתאימים לסוגיות העולות במהלך עבודתו.

הרכזת המלווה יכולה לשקף לצנ"ש את תפקודו בעולם השיקום, להדגיש את כוחותיו ויכולותיו להוות עבורו רשת תמיכה במידת הצורך.

מתפקידה של הרכזת המלווה ליצור לכל צרכן נותן שירות בסיס של ידע והיכרות עם עולם השיקום, להבהיר מושגים בסיסיים ליצירת שפה משותפת בתחום השיקום, לתמוך, לייעץ, להראות נקודות מבט נוספות ולהרחיב תפיסות קיימות. היא עוזרת לצרכן נותן השירות להגדיר את תפקידו במסגרת התעסוקתית ואת היחסים בינו לבין המעסיק תוך עידוד בחינת הערך המוסף שלו וייחודו בין אנשי הצוות מעצם היותו צרכן נותן שירות. ההשקעה המרבית של הרכזת המלווה אינה בטיפול ושיקום אלא בסיוע בהגדרה המקצועית, בטיפוח תחושת המסוגלות והשייכות, ביצירת תשתית תומכת להעלות דילמות וקשיים ובחיזוק האמונה בתהליך ההחלמה.

3.3 תדירות המפגשים

תדירות הפגישות משתנה בהתאם לצרכי הצרכן נותן השירות. הרכזת המלווה נפגשת עם הצרכן נותן השירות, בממוצע, אחת לשבועיים ומשך הפגישה כשעה. בתחילת הקשר, ביחוד כאשר צרכן נותן שירות נמצא בכפל שירותים, תדירות המפגשים אינטנסיבית יותר ומתרחשת אחת לשבוע. בשלבים בהם הצרכן נותן השירות מרגיש בטוח יותר, חש כי קיימת רמת שיגרה יציבה בעבודתו והוא מעוניין להפחית באינטנסיביות המפגשים, התדירות של המפגשים תרד קביעת תדירות המפגשים תעשה מתוך רגישות לשלב בו נמצא הצרכן נותן השירות ומתוך אמירה כי ניתן לשנות ולהתאים את הקביעה בהתאם לצרכיו. המגמה היא לעודד תחושת עצמאות ולחתור להזדקקות הולכת ופוחתת של הצרכן נותן השירות לליווי. יחד עם זאת, כל צרכן נותן שירות מוזמן לפנות לתוכנית בכל שלב / תקופה בהם הוא חש צורך בכך.

3.4 ערוצי ליווי נוספים

בנוסף לליווי הפרטני שאותו מקבל אדם הפונה לשירות הוא זכאי כאמור גם לליווי בערוצים נוספים בהם קבוצת עמיתים של צרכנים נותני שירות וכן ימי עיון והשתלמויות להתמקצעות.

3.4.1 קבוצת צרכנים נותני שירות לליווי ולמידת עמיתים כחלק מהליווי, יכול אדם לבחור להגיע למפגשי קבוצת עמיתים אזורית של צרכנים נותני שירות הנערכים אחת לחודש. במסגרת הקבוצה ניתנת לאדם האפשרות לעבד עם עמיתיו נושאים שונים הקשורים להיותו צרכן נותן שירות, להתדיין בדילמות בהן הוא פוגש, להרחיב את מאגר דרכי ההתמודדות והידע שלו, לפתח יחד איתם את תפקיד צרכן הנותן שירות במערך השיקום ולקבל תמיכה והעצמה נוספת לתהליך החלמתו. לאורך כל הליווי מתבצעת ומקודמת הלמידה של האדם, כחלק מתהליך ההחלמה שלו, בניית זהותו המקצועית וחתירתו להגשמה עצמית.

3.4.2 ימי עיון והשתלמויות להתמקצעות התוכנית מציעה למשתתפיה המשך התמקצעות כצרכנים נותני שירות במסגרת ימי עיון והשתלמות תקופתיים שהיא עורכת במגוון נושאים.

3.5 משך התוכנית

התוכנית הינה חלק מסל שיקום. לאור כך משך הליווי תלוי באישור של רכזת השיקום האזורית של משרד הבריאות.

עם תחילת הליווי מוקצים שלושה חודשים לתהליך ההיכרות הראשונית, חיפוש העבודה ומציאת עבודה. אם במהלך חודשי הליווי הראשונים, הצרכן נותן השירות מתחיל לעבוד, ניתן יהיה להמשיך בליווי למשך שנה ובסיום השנה, במידת הצורך, קיימת אפשרות לבקש הארכה לשנה נוספת. כך שכל עוד הצרכן נותן השירות עובד, אין הגבלה על משך הליווי. במידה והאדם מפסיק את עבודתו, יינתנו לו שלושה חודשים נוספים על מנת לחזור למעגל העבודה בתחום השיקום.

אם לאחר שלושת החודשים הראשונים הצרכן נותן השירות לא יצליח למצוא עבודה ובתנאי שניכרת מוטיבציה ומכוונות לעבוד, התוכנית מאפשרת לו עד שלושה חודשי ליווי נוספים על מנת למצוא עבודה (תקופה זו ממומנת ע"י יוזמה דרך הלב ללא תגמול של משרד הבריאות). אם קיים כפל שירותים ותהליך הליווי מתחיל במקביל לקבלת שירות שיקום תעסוקתי אחר (דרך סל שיקום), התוכנית מציעה ליווי למשך כחודשיים במהלכם יתבצע הליך "מזורז" ואינטנסיבי של היכרות, הקניית כלים לחיפוש עבודה ומציאת עבודה. לאחר תקופת כפל השירותים הצרכן נותן השירות מתבקש לבחור בליווי המתאים לו יותר (ליווי של התוכנית צרכנים נותני שירות או ליווי של המסגרת השיקומית ממנה מקבל ליווי תעסוקתי נוסף).

3.6 גישות ומודלים בבסיס עבודת הליווי בתהליך גיבוש זהות מקצועית של צרכן נותן שירות

עבודת הליווי בתוכנית "צרכנים נותני שירות" שואבת ומשתמשת במקורות, תיאוריות וגופי ידע שונים. חלק מבסיס הידע בא מעולם השיקום ואף הטיפול בבריאות הנפש. חלקו מבוסס על תהליכי שינוי ותהליכי ניהול מחלה והחלמה. חלק נוסף בא דווקא מתחומי הייעוץ התעסוקתי וניהול הקריירה וישנם גם מקורות עשייה המבוססים על תהליכי ניהול וקידום עצמיים כלליים.

גופי ידע וגישות אלו מעצבים את החשיבה הנעשית עם הלקוח בתהליך הליווי, מציעים כלים וטכניקות תשאול, תרגול ודיון לקידום הלקוח, מספקים נקודות התבוננות רחבות ללקוח ולמלוויו על הסוגיות הנדונות ואף מכוונים פיתוח והרחבה של שירותים נוספים בתוכנית. צוות התוכנית נחשף לגופי ידע אלו באופן הדרגתי הן בהכשרתו, בתהליכי החפיפה לעבודה בתוכנית, בחומרי קריאה שהוא נדרש להם, בישיבות הצוות וקבוצות ההדרכה השונות שבהן הוא לוקח חלק ובדיאלוג המתמשך של למידה ופיתוח שהוא מבצע.

כל איש צוות אף מקבל עידוד להוסיף ולהעשיר את עמיתיו בידע שהוא מביא מניסיונו ומלימודיו והתוכנית ממשיכה וצוברת לה מגוון של גישות וכלים אשר מקדמים ויעלים את עבודתה כל העת.

להלן כמה גישות ומודלים עיקריים שעליהן מתבססת כיום עבודת הליווי תוך שמירה על פתיחות, גמישות, גיוון והתאמה מתמידים שלהם לצרכי הלקוחות:

שינוי – מוכנות לשינוי/ קורט לוין, פרוצ'סקה וקלמנטה - תיאוריה זו מסבירה מדוע אנשים מצליחים בהשגת מטרות יותר מאחרים. התיאוריה דנה בשישה שלבים של מוכנות לשינוי. שלבים אלו מייצגים את התפיסה האישית של המשתתף לגבי יתרונות וחסרונות של שינוי עבורו. קיים דגש על אבחון השלב שבו כל משתתף נמצא לפני התאמת והתחלת התערבות כלשהי. לכל שלב קיימת התערבות מיוחדת המתאימה לו. התיאוריה מספקת מודל יישומי להתערבות וטיפול התואם לכל אחד מששת שלבי המוכנות לשינוי (DiClemente & Prochaska, 1998).

גישת ההחלמה - "החלמה היא תהליך של הסתגלות מחדש של הגישות, האמונות, התפיסות והאמונות שלנו לגבי עצמנו, לגבי אחרים ולגבי החיים באופן כללי. זהו תהליך של גילוי עצמי, התחדשות עצמית ושינוי." (Anthony 1993)

"... הצורך הוא לבסס מחדש תחושות של ערך – עצמי, יושרה והתכוונות, שהן בתוך ומעבר לגבולות הנכות, השאיפה היא לחיות, לעבוד ולאהוב בקהילה שבה יש לאדם אפשרות לתרום תרומה בעלת ערך..." (Deegan, 1993).

תהליך ההחלמה נעשה במעורבות של 10 מרכיבי מפתח: כבוד, תקווה, מבוסס כוחות, הוליסטי, אינדיבידואלי וממוקד באדם, הכוונה עצמית, אחריות, נתמך בעמיתים, מעצים ולא ליניארי. (Davidson & Tondora, 2011).

החלמה על פי סלייד - שירותים מכווני החלמה תומכים בארבע משימות מרכזיות:

1. פיתוח זהות אישית חיובית.
 2. הגדרה ומתן משמעות למחלה.
 3. ניהול עצמי של המחלה.
 4. פיתוח תפקידים חברתיים בעלי ערך.
- עמוד התווך במשימות אלה הן מערכות יחסים. את המשימות הללו לא ניתן לבצע לבד, אלא דרך קשרים עם אנשים אחרים: מתמודדים "עמיתים", מטפלים, חונכים, מדריכים, בני משפחה ואחרים. כיוון שתהליך ההחלמה דורש לא רק את הטיפול במחלה, אלא גם את הטיפול בהשלכות הקשות שלה: השלכות רגשיות, גופניות, אינטלקטואליות, חברתיות ואף השלכות רוחניות, מערכות יחסים אלה הם משאב מרכזי של תמיכה במשימות ההחלמה האישיות. (Slade, 2009).

מודל החניכה Coaching / מיכה פופר – חניכה מתייחסת לתהליך הדדי התפתחותי עקבי של עובד / עמית ע"י מאמן / מדריך / חונך. התהליך כולל שני מרכיבים עיקריים:

1. לימוד ושיפור מיומנויות, שיפור כישורים, הצבת יעדים מקצועיים ובחינתם.
2. מרכיב פסיכולוגי שעיקרו חיזוק תחושת המסוגלות העצמית - self efficacy ובניית תהליך העצמה של הנחנך.

המושג תפיסת מסוגלות עצמית (self efficacy) נגזר מתחום הפסיכולוגיה החברתית ומשמעותו עד כמה אדם מאמין ביכולתו לבצע ולהצליח במשימה. תפיסת המסוגלות העצמית נגזרת דרך למידת הצלחות (שלי או של אחרים דומים לי) והיא זו שבונה את הביטחון העצמי המאפשר להעיז ולנסות דברים חדשים ולעמוד במשימות מורכבות.

הגישה המוטיבציונית / וויליאם ר' מילר, סטיבן רולניק - הגישה המוטיבציונית מתמקדת בשינוי התנהגותי בתחומים רבים. הגישה מסייעת בחקירה ובפתרון של האמביוולנטיות כלפי השינוי מתוך עמדה מכבדת ומקבלת, המסייעת "להשתחרר מתקיעות" ולגייס את המשאבים הפנימיים של הלקוח לקראת שינוי. יסודותיה של הגישה המוטיבציונית נעוצים בשיתוף הפעולה עם הלקוח מתוך מקום מכבד ולא מתעמת, בהפעלת המוטיבציה הפנימית של הלקוח וכן במתן אוטונומיה להכוונה עצמית של הלקוח.

כדי לייצר את השינוי דוגלת הגישה המוטיבציונית בכמה עקרונות מנחים:

- הבעת אמפתיה – קבלה, הקשבה, ללא שיפוט וביקורת.
- עידוד אי התאמה – שיקוף והעצמת הפער בין המטרות והשאיפות הרצויות לבין דפוסי ההתנהגות בפועל.
- זרימה עם התנגדות – תוך הימנעות מווכחנות ישירה והצעת נקודות השקפה אלטרנטיביות.
- תמיכה במסוגלות העצמית – העצמה ופיתוח של תחושת המסוגלות העצמית (Self-efficacy) (i. מילר ו.י. רולניק 2009).

הראיון המוטיבציוני - הראיון המוטיבציוני הוא שיטת התערבות שמטרתה להעביר משתתפים משלבים נמוכים של מוכנות לשינוי לשלבים גבוהים יותר זו טכניקה לשינוי התנהגותי על ידי זיהוי ופתרון אמביוולנטיות וסתירות בתפיסה של המשתתף וכן בין דיבור למעשים. נמצא כי שיטה זו יעילה בשינוי התנהגות לפתרון סוגים שונים בקרב אוכלוסיות שונות של בעיות. (Miller & Rollnick, 2002)

גישת הכוחות - גישת הכוחות מכירה ביכולות הייחודיות והפוטנציאל האישי של כל אדם המספקים את הבסיס להשגת מטרות אישיות.

תפיסת העולם המיוצגת בגישת הכוחות מניחה את אחד היסודות של מאפייני הקשר בין מטפלים ללקוחותיהם בשיקום פסיכיאטרי, כאשר היא מתבססת על הבנה שהמגבלה הפסיכיאטרית אינה מבטלת או שוללת את העושר הפנימי הגלום בכל אדם ולכן מבטאת את מרכזיות האדם בתהליכי השיקום וההחלמה, את השותפות וההדדיות במסגרת יחסי העזרה.

קשר המבוסס על גישת הכוחות מתמקד בביטוי עולמו הפנימי של האדם דרך מימוש יכולותיו האישיות, מימדים של חוזק ומסוגלות. גישת הכוחות מניחה כי התמקדות במימדים אלה על פני התמקדות בהיבטים של חולי ומוגבלות, היא המפתח להוצאת הכוחות אל הפועל, גילויים והגשמתם לטובת השגת מטרות אישיות, שיפור מיומנויות ושיפור איכות החיים. (כהן, 2000; Rapp, 1998; Slade, 2009).

עוגני קריירה / אדגר שיין - מודל עוגני הקריירה שפותח על ידי אדגר שיין (Edgar Schein), מציע דרך להתמודדות עם השאלה "מה חשוב לי בקריירה?", באמצעות ניתוח שיטתי של עברו המקצועי של האדם ושאיפותיו לעתיד. כאשר אדם מגלה מהו "עוגן הקריירה" שלו, הוא מסוגל להתמודד עם בחירות והחלטות בקריירה בדרך התואמת את ערכיו ואת האופן בו הוא רואה את עצמו.

עוגן קריירה הוא צירוף של היכולות, המניעים והערכים של האדם, כפי שהם נתפסים על ידו, שאליהם הוא ייצמד בכל צומת החלטה. זהו בעצם דימוי- עצמי שהאדם מפתח סביב הקריירה שלו, אשר מנחה אותו ואף מאלץ אותו לבחור באפשרות מסוימת לגבי דרכו המקצועית. על פי שיין, לכל אדם יש עוגן קריירה אחד מרכזי שמתפתח במהלך הקריירה שלו ונשאר יציב לאורך זמן.

יחסים שיקומיים - מחקרים העוסקים ביחסי עזרה מקדמי החלמה, מנסים לאפיין את היכולות הנדרשות מנותני שירותים מכווני החלמה.

פינארט (2002) מצאה 8 מאפיינים מרכזיים של יחסים שיקומיים מקדמי החלמה:

1. שילוב בין עיסוק במציאות האדם ("עשייה") לבין עיסוק בפנימיות האדם ("הנפש").
2. גבולות לא שגרתיים.
3. חשיפה.
4. שותפות.
5. תקשורת טבעית.
6. קרבה ייחודית.
7. מעורבות רגשית.
8. תקווה.

רוסינובה ועמיתיה (Russinova, Rogers, Ellison, Lyass, 2011) פיתחו כלי להערכת נותני שירותים בהתבסס על מחקר אינטרנטי מקיף ובו מודגשים עקרונות של תקווה, העצמה וקבלה עצמית כמרכיבי יסוד במערכת יחסים מקדמת החלמה. למרות שמרבית המחקרים התמקדו באנשי מקצוע, הרי שעקרונות היסוד ביחסים שיקומיים עשויים לבוא לביטוי בקשרים של מתמודדים עם נותני שירותים בכל הדרגים והמקצועות.

פיתוח קריירה וניהול כשרונות / פרופ. אסיה פזי – קריירה מוגדרת כסדרה של פעילויות והתנסויות שהאדם עובר במהלך חייו.

שני פנים למושג קריירה:

1. קריירה סובייקטיבית - סדרת ההתנסויות והחוויות, הצד הפנימי של תולדות הקריירה (כולל שביעות רצון, תחושות הצלחה וכשלון, תסכול והתלהבות, חוללות עצמית, שאיפות, השקפת / עוגן קריירה וכו').

2. קריירה אובייקטיבית – סדרת הג'ובים והפעילויות, ניסיון עבודה והכשרה, הצד הגלוי לכל של תולדות הקריירה (כולל הצלחה וכשלון במונחים אובייקטיביים כמו דרגה, יוקרה ורמת שכר, כשרונות וכו').

הקריירה האובייקטיבית מתוארת בקורות החיים, לא תמיד קיימת הלימה בין האספקט הסובייקטיבי לאובייקטיבי.

המושג "תובנת קריירה" מתייחס לשלושה אלמנטים בבנית קריירה מספקת:

1. לדעת למה (מניעים, ערכים, העדפות, זהות אישית, סגנון חיים, מודעות לנטיות ולעוגני קריירה).
2. לדעת איך (ההון האנושי של העובד: ידע, כישורים, מיומנויות, חוזקות וחולשות).
3. לדעת (להכיר) את מי (קשרים, יחסים, רשתות חברתיות).

מודל פיתוח קריירה: גישת ההון האנושי, גישת עבודה תחילה - גישת ההון האנושי: הכשרה מקצועית לשם יצירת הון אנושי שישמש את העובדים לעבודה לטווח ארוך. גישה מסורתית הדוגלת בהכשרה תחילה שלאחריה מתחיל העובד בחיפושי עבודה. גישת עבודה תחילה – גישה הדוגלת בהשמה מהירה של עובדים ובמידת הצורך בהכשרה תוך כדי עבודה. גישה זו רואה במושג מסוגלות תעסוקתית נכס משמעותי ביותר בתהליך חיפוש העבודה ובניית קריירה. (מסוגלות תעסוקתית מתייחסת לכישורים רכים כמו רמה מוכחת של ידע, מיומנויות, יכולות, התנהגות במקום העבודה ועמדות).

קבלת החלטות משותפת: (Shared Decision Making (SDM) – מודל קבלת החלטות משותפת של המתמודד ונותן השירות. תהליך קוגניטיבי משותף בו חייבים להיות לפחות שני אנשים המעלים, אפשרויות בחירה וכיווני החלטה תוך חשיפה ושיתוף ברווחים ובהפסדים של כל החלטה. מודל זה הינו בפיתוח והוא כולל טפסים בהם ניתן להעזר בתהליך קבלת ההחלטה.

סיכום

הליווי של צרכן נותן שירות הינו דינמי וגמיש מתוך אמונה כי תהליך התפתחות הזהות המקצועית הוא תהליך אישי וייחודי. תוכנית הליווי הינה שותפה מלאה במסע ההתפתחות של הצנ"ש ובהצלחתו בעבודה ופותרת לפניו אפשרויות לבחירה הן בעוצמה והתכיפות של המפגשים והסיוע והן באופי ההכשרה והלמידה. כיוונו של התהליך יושפע במידה רבה על ידי הצנ"ש וצרכיו. הרכזת המלווה פועלת ליצור סביבה בטוחה, מתאימה, נגישה ועל פי הצורך, חוזרת על שלבים או מדלגת עליהם וזאת בהתאם לצרכיו ומידת ההתגבשות המקצועית של הצנ"ש.

מודל הליווי אותו בחרנו להציג בחוברת זו הינו פרי עמל למידה ועבודה מתמשכת במשך שבע השנים הראשונות של פעילות התוכנית. הלמידה הייתה ועודנה למידה מקצועית, הכשרתית ובעיקר למידה מניסיון לקוחותינו והפידבקים שלהם לליווי שקיבלו. תוכנית צרכנים נותני שירות ממשיכה להתפתח ולפתח כל העת שירותים נוספים למען קידום השימוש בידע הצרכני בשירותי השיקום והגשמת החזון של "לא עלי בלעדי" בעשייה בתחום בריאות הנפש בישראל כיום. אנו סמוכים ובטוחים כי הלמידה וההתקדמות ימשיכו לעצב את פעילות הליווי ופעילות התוכנית בכלל ומבקשים לאחל לכל העוסקים בדבר עמנו ולצדנו המשך עשייה פורה.

תודות:

הגברת רונית דודאי – ממונת שיקום ארצית, האגף לבריאות הנפש, משרד הבריאות.
דר' ורד בלוש קליינמן – מנהלת תחום בכיר הכשרה, הדרכה והטמעת מודלים, האגף לבריאות הנפש, משרד הבריאות.
מר אלי בנטאטה – ראש תחום נכויות, צעירים ויזמות, תבת, ג'וינט ישראל.
הגברת עינת מסטרמן – מנהלת תכניות, תבת, ג'וינט ישראל.
מר רובי שמעי - יזם, חברת "יזמה דרך הלב".
הגברת בלה גולן – מנכ"ל, חברת "יזמה דרך הלב".

תודה מיוחדת:
הגברת בטי סבו
הגברת יעל שביט – שוטלנד



נספחים



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

6.3 טפסים לשימוש הרכזת המלווה:

טופס לקבלה ראשונית לשרות (פגישת אוריינטציה)

טופס לקבלה ראשונית לשרות (פגישת אוריינטציה)

תאריך פגישה ראשונה: _____

שם: _____

ת.ז.: _____

טלפון: _____

כתובת מגורים: _____

תאריך לידה: _____

אישור החלטה סל שיקום (איזה שירותים מקבל): _____

כתובת EMAIL _____

נוכחות גורם מלווה אחר או מתאם טיפול - כן/ לא, שם: _____

תפקיד: _____ טלפון: _____

מה אני יודע על השרות? איך שמעתי על השרות? _____

מהי סיבת הפנייה הראשונית? מדוע עכשיו? _____

מה הייתי רוצה לקבל מהשרות? _____

איפה עובד כרגע? _____

האם יש ניסיון רלוונטי? אם לא למה חושב/ת שהוא מתאים? _____

קשר עם מטפלים נוספים בקהילה/מתאם טיפול: _____

מה הוא השלב הבא מבחינת הלקוח: _____



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

פגישת אוריינטציה

פגישה המתקיימת לפני תחילת הליווי כאשר המתמודד נמצא בשלב בדיקת שירותי שיקום רלוונטיים – ומעוניין לשמוע על התוכנית. במידה ויש מתאם טיפול כדאי לשתפו בפגישה.

שם המתעניין: _____ תאריך: _____
שם מתאם הטיפול (במידה וקיים): _____
פרטי התקשרות (מס' טלפון): _____
שם המלווה: _____

נקודות להתייחסות:

1. תיאור התוכנית, מטרת, מהו צנ"ש, מגוון השירותים הניתנים (ליווי פרטני, קבוצתי, מערך ימי השתלמות), מיקוד לגבי תפקיד המלווה.
2. שאלות לבירור מול המתעניין: (מומלץ להשתמש בטופס פרטים לפגישת אוריינטציה)
 - בירור זכאות לסל שיקום.
 - סיבת הפניה לתוכנית, מה הניע אותו לפנות? מדוע עכשיו? מה יודע על התוכנית?
 - בירור ציפיות ראשוני.
 - בירור קבלת שירותי תעסוקה נוספים.
 - היסטוריה עיסוקית כללית.
 - מתן מקום לספר כל מה שהמתעניין רוצה לספר ולשתף.
3. במידה והמתעניין מראה רצון להמשך הקשר יש לתת הוראות מנהליות מול משרד הבריאות: מה עליו לבקש, אפשרויות כפל שירותים במקרה הצורך.



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

שאלון הצטרפות לתוכנית "צרכנים נותני שרות"

	שנת עליה
	מצב משפחתי
כן / לא	בוגר קורס "צרכנים נותני שרות"

	שם פרטי
	שם משפחה
	מס' תעודת זהות
	תאריך לידה
	ארץ לידה

	טלפון:
	נייד:

כתובת	עיר	מיקוד
דוא"ל:		

ילדים מתחת לגיל 18:

שנת לידה	נתמך כלכלית	גר בבית
	כן / לא	כן / לא
	כן / לא	כן / לא
	כן / לא	כן / לא
	כן / לא	כן / לא

פרטים כלליים:

קרוב משפחה או מכר דרכו ניתן ליצור איתך קשר: שם _____ קרבה _____ טלפון _____

בן זוג: _____ לא / לא עובד: _____ כן / לא

בן משפחה תלוי במשתתף בטיפול יומי: _____ כן / לא

רישיון נהיגה: _____ לא / לא פרטי / מסחרי

רכב: _____ כן / לא

מספר שנות לימוד: _____ תעודת בגרות: _____ כן / לא

מסגרת לימוד אחרונה _____ סמן X

	בי"ס יסודי/ חטיבת ביניים
	תיכון עיוני/ מקצועי
	על תיכוני לא אקדמאי מקצועי
	מוסד אקדמי
	כיתה מיוחדת משולבת בבי"ס רגיל
	בי"ס חינוך מיוחד

שפות: _____ שפת אם/ ברמה טובה מאוד/ בינוני/ חלש

שפות: _____ שפת אם/ ברמה טובה מאוד/ בינוני/ חלש

מתאם/ת טיפול או רפרנט מקצועי (עו"ס/ פסיכיאטר) :

1. שם _____ טלפון: _____

2. שם: _____ טלפון: _____

האם אתה מקבל שרות תעסוקה: כן/לא נותן השרות: _____

האם אתה מקבל שרותי דיור: כן/לא נותן השרות: _____

האם מקבל/ת כיום קצבה כל שהיא ? כן / לא

גובה קצבה:	
סוג קצבה:	אבטלה / נכות / אבטחת הכנסה / אחרת

אחוז נכות: _____

היסטוריה הכשרתית:

סוג המוסד:	מבוגרים יום / השתלמויות ערב / הכשרת נוער / טכנאים הנדסאים קורס הסבה / מסגרת אקדמית / מרכז שיקום / אחר
שם מוסד הלימוד	
שנת התחלה	
תקופת לימוד בחודשים	
ענף הכשרה	
קורסים והערות	

ניסיון עבודה קודם:

האם עבד בשלושה חדשים אחרונים: כן / לא	מס' חדשי עבודה בשנתיים האחרונות: _____ היקף משרה: _____
ענף תעסוקה	חשמל מים/ בינוי/ מסחר סיטונאי וקמעוני תיקונים/ שירותי אירוח ואוכל/ תחבורה, אחזקה ותקשורת/גדל"ן והשכרה/ מנהל ציבורי/בנקאות, ביטוח ומוסדות פיננסיים/ חינוך/ שירותי בריאות ורווחה/ שירותים קהילתיים, אישיים או אחר
משלח יד: קבוצה	מקצוע חפשי וטכני / אקדמי / אזרחי / מנהלים / פקידות / תעשייה ובינוי / בלתי מקצועיים / סוכנים, מכירות, עובדי שירותים / חקלאות / אחר
עמדה בעבודה	מקצועי / לא מקצועי / ניהול / לוגיסטיקה / בעלי עסק / יזם
שנה	
מסגרת תעסוקה כאשר הגיע לתכנית	מפעל עסק פרטי / עסק משפחתי / ארגון-מפעל ציבורי/ עבודה מוגנת/ עבודה נתמכת/ אשפוז/ ללא מסגרת/ אחרת
מסגרת תעסוקה נוכחית:	מפעל עסק פרטי / עסק משפחתי/ ארגון-מפעל ציבורי/ עבודה מוגנת/ עבודה נתמכת/ אשפוז/ ללא מסגרת/ אחרת
דיוור	דור מוגן-דירה מוגנת/ הוסטל/ בבית הורים/ באופן עצמאי בדירה
הגעה למקום עבודה	הליכה/ רכב פרטי/ מונית/ הסעה/ הסעה מיוחדת/ אוטובוס ציבורי

עדכון מקום עבודה נוכחי:

תאריך סטאטוס:	
מקום עבודה / שם החברה:	
תפקיד:	
משלח יד -קטגוריה	
עמדה בעבודה	מקצועי / לא מקצועי
מס' שעות עבודה בשבוע:	
שכר לשעה:	
מספר משרות:	
אחוז משרה:	
תחילת עבודה:	
הטבות סוציאליות:	הבראה / פנסיה / קרן השתלמות / אחר
יזמות:	יזם / שכיר / בעל עסק

*האם קיבלת הסבר על מהות התכנית, שותפיה ומטרותיה? כן / לא

שם המשתתף: _____
תאריך: _____

שם המשתתף: _____
חתימת המשתתף: _____

תודה רבה ובהצלחה!!!



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

צרכנים נותני שירות

טופס ויתור סודיות והתחייבות לשימוש הוגן במידע

הריני נותן/את הסכמתי ל"דרך הלב – צרכנים נותני שירות" לקבל או לתת מידע אודותי לצורך התוכנית השיקומית-תעסוקתית.

צוות דרך הלב מתחייב שלא לעשות כל שימוש לרעה במידע שיימסר לה וכן מתחייב ליידע את הלקוח על מסירת מידע אודותיו.

שם הלקוח:	_____	שם העובד/ת:	_____
ת.ז.	_____	ת.ז.	_____
חתימה:	_____	חתימה:	_____
תאריך:	_____	תאריך:	_____

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

טופס סיכום תקשורת ליווי

תאריך: _____

סמך/י בעיגול / הדגש/י:
פגישה אישית / שיחה טלפונית / שיחה עם מתאם שיקום (טלפון/ פגישה)
שיחה עם מעסיק (פגישה/ טלפון).

שם הלקוח: _____ שם הרכזת: _____

מהלך: _____

סיכום: _____

צעדים, המלצות ותוכניות המשך: _____

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

טופס מטרות תהליך ליווי תעסוקתי - צרכן נותן שרות

שם: _____ תאריך: _____

להלן המטרות שברצוננו לקדם ב- _____ חודשי הליווי הקרובים:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

לצורך השגת מטרות אלו:
נקפיד להיפגש בתדירות של _____
לשמור על תקשורת פתוחה (טלפונים, מיילים וכד').
ולשוב ולבחון מטרות אלו בתום התקופה המצוינת לעיל.

על החתום

רכז/ת ליווי

לקוח/ה



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

תוכנית עבודה תקופתית

שם הלקוח/ה: _____ תאריך: _____

שם המלווה: _____

מטרות	דרכים / משימות / אמצעים	זמן הערכה ובדיקת השגת המטרות.
.1		
.2		
.3		
.4		
.5		



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

טבלה לניתוח עיסוקים

שם: _____ תאריך: _____

מקום עבודה	תקופת עבודה	תיאור העבודה/ תפקיד בפרטים	החלקים שאהבתי	החלקים שהייתי בהם טובה	החלקים שלא אהבתי	החלקים שלא הצלחתי בהם

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

עובד שיקום – פרופיל בסיסי

תכונה/כישור/יכולת	דירוג אישי (1-5)
גמישות	
ראיה את האחר וצרכיו – הזזה של ה"אני" מהמרכז	
רצון לחברת בני אדם	
איכפתיות	
יכולת התמדה ועקביות	
יכולת למידה – את עצמי, את האחר, את הסביבה	
יכולת שיתוף ועבודה בצוות	
יכולת להוות מודלינג – אסטטיקה, כנות, אמינות.	
מתן עידוד ותקווה	
יכולת אמפטית ונתינה	
יכולת לקיחת אחריות	
סקרנות כלפי אנשים	
סובלנות, הכלה וקבלה	
יוזמה, יכולת הנעת והובלת תהליך, אקטיביות ועצמאות	
יכולת קבלת ביקורת והוראות	
יכולת להיעזר	
תפיסה של הסביבה – כיצד תופסים אותי, משאבים בסביבה / בקהילה	

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

צרכן נותן שרות – פרופיל תכונות וכישורים אישיים

שם: _____ תאריך: _____

צרכן נותן שרות הינו תפקיד ייחודי במערך תפקידי השיקום במסגרת בריאות הנפש. צרכן נותן שרות משתלב בתחומי תעסוקה ותפקידים שיקומיים קיימים אך מביא עימו ערך מוסף.

- א. מהן התכונות והכישורים האישיים החשובים עבורי על מנת להשתלב כאיש שיקום וכצרכן נותן שרות?
ב. מה אני מכיר ומזהה בעצמי?
ג. מה אני חושב שצריך לפתח?

1. תכונות ייחודיות שלי כאדם

2. רצון לעזור לאחר

3. מודעות עצמית

4. מתן וקבלת פידבק ובקורת

5. רצון ויכולת ללמידה

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

6. סקרנות

7. יכולת התמדה

8. יכולת לעבודה בצוות רב מקצועי

9. יכולת לבקשת תמיכה ועזרה מהאחר

10. עצמאות ויוזמה

11. גמישות והסתגלות

12. רצון / יכולת חשיפה

13. רגישות לאחר

14. זיהוי הדומה והשונה

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

15. יכולת להוות דוגמא אישית

16. סבלנות

17. סובלנות

18. ניהול עצמי

19. מיומנויות תקשורת בינאישית והקשבה

20. זיהוי ויישום גבולות

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

דוגמאות לתפקידים בשיקום:

1. חונכות:

- ✓ משהו שנפגשים איתו פעמיים בשבוע, שעה וחצי כל פעם.
- ✓ מחויבות לשלושה חניכים, האדם מותאם לך.
- ✓ רכז חונכות נותן הדרכה קבוצתית ופרטנית. בנהלים של משרד הבריאות צנ"ש זכאי לזמן כפול של הדרכה פרטנית.
- ✓ מיקוד בתחום תקשורת חברתית, תקשורת בית אישית, פנאי ובילויים.

דרישות התפקיד:

1. עצמאות- החונך לבד מול החניך והמשפחה שלו.
2. יוזמה
3. גמישות
4. תקשורת בינאישית
5. סבלנות והכלה
6. אמינות
7. סודיות
8. הקשבה
9. להיות מודל לחניך
10. לשים את עצמי בצד ואת החניך במרכז
11. לשתף בהדרכה.

סומכות: כמו חונך, למי שאין לו עו"ס או מדריך, אין דיור מוגן, הדגש הוא תפקודי ופחות חברתי

2. מדריך במועדון חברתי:

- ✓ יצירתי
- ✓ יוזם
- ✓ יכולת להעביר חומר
- ✓ גובה העיניים
- ✓ עבודה אחה"צ 3 פעמים בשבוע.

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

3. מדריך בהוסטל:

- ✓ עזרה בניהול הבית ובתפקוד היומיומי בבית (שזה ההוסטל).
- ✓ ליווי המשתקמים למוסדות בקהילה.
- ✓ למלא אחרי הוראות שהוחלטו ע"י מנהל ההוסטל והצוות..
- ✓ עבודת צוות.
- ✓ עבודה במשמרות.

דרישות התפקיד:

1. יכולת עבודה בצוות.
2. חופשיות והתנהלות טובה עם אנשים- דינאמיות.
3. אנרגיות טובות.
4. קבלת סמכות.
5. בעל יכולת סמכותיות ואסרטיביות.
6. עצמאות ויוזמה.
7. עבודה מול קבוצה, מס' אנשים במקביל.
8. לבוא ממקום של רצון לקשר טוב וישיר עם הדיירים והצוות.

4. מדריך בדיור מוגן:

- ✓ תדירות משתנה לפי רמת המוגנות של הדייר.
- ✓ אחד על אחד.
- ✓ עבודה על כל תחומי התפקוד היומיומי של האדם, ליווי אישי למוסדות.
- ✓ התנהלות הבית.
- ✓ סדר יום.
- ✓ הרבה הסתובבות בעיר.
- ✓ עובדים תחת הדרכה והנחיה של עו"ס. דורש מצד אחד עבודה בצוות- חושבים עם העו"ס וגם באופן עצמאי- מוצאים לפועל לבד.

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il





צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

דרישות התפקיד:

1. יכולת להתאים עצמי לאדם עצמו.
2. סמכותיות והובלה.
3. מאורגן ודייקן.
4. עצמאות.
5. מודל למשתקם.
6. יכולת לקבל הוראות ולשתף.
7. לדעת לתת יחס מתאים לדייר, לראות בו אדם בוגר, עם רצונות ודעות ומצד שני לשים גבולות שיאפשרו לדייר ל"גדול".

5. מדריך בתעסוקה: (מועדון, מפעל מוגן)

- ✓ אחראי על קב' של אנשים
- ✓ אחראי על התנהלות של סדנא
- ✓ איש קשר בליווי תוכניות שיקום
- ✓ עבודת צוות, הדרכה ממנהל
- ✓ עבודה בשעות הבוקר
- ✓ לצפות ולהעריך את התפקוד של האנשים שעובדים אצלו. ללמד את העבודה.

דרישות התפקיד:

1. להעמיק ולהתמקצע בתחום מסוים
2. להוביל אנשים בתהליך
3. יכולת ללמוד ולהעביר הוראות
4. הרבה סבלנות
5. אינטריגות בין אנשים- פתרון בעיות.
6. עבודה בצוות, שיתוף .
7. תקשורת בינאישית
8. גמישות, יוזמה
9. קבלת מרות



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

צרכן נותן שרות – שאלון להערכה עצמית תקופתית: פתוח זהות מקצועית

שם: _____ תאריך: _____

פתוח זהות מקצועית כצרכן נותן שרות משתנה וייחודית מאדם לאדם ובהתאם לתפקידים המקצועיים הנבחרים על ידו.

יחד עם זאת, חשוב לנסות להתייחס לארבעה מרכיבים משמעותיים בפתוח וגיבוש זהות מקצועית אישית כצרכן נותן שרות.

1. ידע: ידע אישי, ידע מתוך ניסיון אישי, ידע מקצועי, ידע חסר

ידע אישי וידע מתוך ניסיון אישי _____

ידע מקצועי

ידע חסר

כיצד מרכיב הידע תרם, תורם ויכול לתרום עוד לפתוח זהותך המקצועית?

2. תפיסות וערכים: תפיסה ומשמעות אישית של התפקיד, תפיסה ערכית של

התפקיד, תפיסת הערכים המקצועיים והשיקומיים

תפיסה ומשמעות אישית של התפקיד

תפיסה ערכית של התפקיד _____

תפיסת הערכים המקצועיים והשיקומיים

כיצד מרכיב הערכים והתפיסות תרם, תורם ויכול לתרום בעתיד לפתוח זהותך המקצועית?

3. מיומנויות: מיומנויות אישיות, מיומנויות מקצועיות, מיומנויות חסרות

מיומנויות אישיות

מיומנויות מקצועיות

מיומנויות חסרות

כיצד מרכיב המיומנות תרם, תורם ויכול לתרום עוד בעתיד לפתוח זהותך המקצועית?

4. ניסיון אישי ומקצועי: ניסיון אישי, ניסיון מקצועי והתנסויות מקצועיות

ניסיון אישי

ניסיון מקצועי והתנסות מקצועית

כיצד מרכיב הניסיון תרם, תורם ויכול לתרום עוד בעתיד לפתוח זהותך המקצועית?



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

מפת ליווי לפיתוח זהות מקצועית – צרכן נותן שרות

תאריך: _____

שם ושם משפחה: _____

תאריך פנייה לשירות: _____ תאריך הצטרפות לשרות: _____

שירותים נוספים מטעם סל שיקום: _____

מהו הידע שקיים ברשותך וכיצד אתה תופס את התפקיד של צרכן נותן שרות? _____

מהי הסיבה / המניע / המוטיבציה לבחירה בשרות: _____

למה בחרת להצטרף לשירות דווקא עכשיו? _____

כיצד את/ה רואה את עתידך התעסוקתי כצרכן נותן שרות? מה אתה תופס כבעל ערך וחשיבות עבורך בעבודה / תעסוקה בתפקיד זה? _____

מהם הכוחות והמיומנויות העכשוויים שלי היכולים לסייע לי כצרכן נותן שרות? (מתוך הערכה / שיחה) _____

באלו כוחות ומיומנויות השתמשתי בעבר? (מתוך הערכה / שיחה) _____



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

הערכת תהליך ההחלמה

Recovery Assessment Scale

שם: _____ תאריך: _____

אני אקריא לך רשימה של משפטים שמתארת כיצד אנשים לפעמים מרגישים לגבי עצמם ולגבי החיים שלהם. אנה נסה לזהות באיזה עוצמה אתה מסכים או לא מסכים לגבי האמירה. עבור כל אמירה נסה לזהות האם אתה (1) כלל לא מסכים, (2) לא מסכים, (3) לא בטוח, (4) מסכים, (5) מסכים בהחלט.

מסכים בהחלט	מסכים	לא יודע	לא מסכים	כלל לא מסכים	
5	4	3	2	1	יש לי דחף להצליח.
5	4	3	2	1	יש לי תוכנית כיצד להיות או להישאר בריא.
5	4	3	2	1	יש לי מטרות בחיים שאני רוצה להשיג.
5	4	3	2	1	אני מאמין שאני יכול לעמוד במטרות הנוכחיות שלי.
5	4	3	2	1	יש לי משמעות בחיים
5	4	3	2	1	גם כשאני לא דואג לעצמי, יש אחרים שדואגים לי.
5	4	3	2	1	אני מבין איך לשלוט על הסימפטומים של מחלת הנפש שלי
5	4	3	2	1	אני יודע כיצד להתמודד עם התפרצות מחודשת של המחלה.
5	4	3	2	1	אני יכול לזהות את הטריגרים לסימפטומים עימם אני מתמודד
5	4	3	2	1	הפחד לא עוצר אותי מלחיות איך שהייתי רוצה.
5	4	3	2	1	אני יודע שיש שירותים בבריאות הנפש שעוזרים לי.



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

5	4	3	2	1	אני יכול להתמודד עם מה שקרה לי בחיים.
5	4	3	2	1	טוב לי עם עצמי
5	4	3	2	1	אם אנשים היו באמת מכירים אותי, הם היו אוהבים אותי.
5	4	3	2	1	אני אדם טוב יותר לאחר ההתנסות האישית שלי במחלה הנפשית
5	4	3	2	1	גם אם תהיה החמרה בסימפטומים שלי, אני אדע איך להתמודד
5	4	3	2	1	אם אני אמשיך לנסות, אני ארגיש טוב יותר.
5	4	3	2	1	יש לי רעיון של מה אני רוצה להיות
5	4	3	2	1	דברים לא סתם קורים
5	4	3	2	1	בסופו של דבר משהו טוב יקרה
5	4	3	2	1	לי יש את האחריות הרבה ביותר להתקדמות שלי.
5	4	3	2	1	אני מלא בתקווה כלפי העתיד שלי.
5	4	3	2	1	יש לי תחומי עניין חדשים
5	4	3	2	1	זה חשוב ליהנות
5	4	3	2	1	ההתמודדות עם מחלת הנפש אינה המוקד העיקרי של חיי
5	4	3	2	1	הסימפטומים שלי מפריעים לי פחות ופחות בחיי

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

5	4	3	2	1	התקופות בהם הסימפטומים מפריעים לי לנהל את חיי הולכות ומתקצרות
5	4	3	2	1	אני יודע מתי לבקש עזרה
5	4	3	2	1	אני מוכן לבקש עזרה
5	4	3	2	1	אני מבקש עזרה כשאני צריך אותה
5	4	3	2	1	חשוב לי להיות מסוגל לעבוד
5	4	3	2	1	אני יודע מה עוזר לי להרגיש טוב יותר
5	4	3	2	1	אני יכול ללמוד מהטעויות שלי
5	4	3	2	1	אני יכול להתמודד עם לחץ.
5	4	3	2	1	יש לי אנשים שאני יכול לסמוך עליהם
5	4	3	2	1	אני יכול לזהות את סימני ההזהרה לפני שמתפרצת אצלי המחלה.
5	4	3	2	1	גם כשאני לא מאמין בעצמי, אני יודע שיש אחרים שמאמינים בי.
5	4	3	2	1	חשוב מאוד שיהיה מגוון של חברים
5	4	3	2	1	חשוב שיהיו לאדם הרגלים בריאים.

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

פורמט אפשרי לבקשת הארכה אישית של לקוחות

מידי שנה עלינו לפנות לרכזי השיקום האזוריים של משרד הבריאות באגף השיקום בבקשה להארכת האישור לקבלת הליווי של התוכנית. במידה ואת/ה מעוניין/נת להמשיך להיות חלק מהתוכנית, אנו מזמינים אותך לפנות באופן עצמאי וישיר למשרד הבריאות ולבקש מהם המשך השתתפות בתוכנית. מצ"ב נקודות לציון ולהתייחסות אשר חשוב שיופיעו בעת כתיבת הבקשה.

א. מעט רקע אישי (בחירה אישית מה בוחר/ת לציון על עצמו/ה)

ב. תאור של השנה האחרונה מבחינה תעסוקתית - תפקיד, מקום, שינויים וכו'.

ג. מה אני מקבל מהליווי :

בתחום התעסוקה - (לדוגמא - עזרה בימים קשים, תמיכה, בירור שאיפות תעסוקתיות, קבלת החלטות וכו')

בתחום האישי - (לדוגמא - עליה בערך עצמי, בתחושת מסוגלות עצמית, בתקשורת בינאישית וכו')

ד. מטרות לשנה הקרובה בהקשר לעבודה עצמה, להתמקצעות, להתפתחות אישית, יכולות כלשהן, שכר וכו

לאור כל זאת אבקש ...

יוזמה דרך הלב, צרכנים נותני שרות, רח' התע"ש 24 ת.ד. 2240 כפר סבא 44641
טל': 09-7656475, פקס: 09-7663108, email: yozma-07@015.net.il

דוגמא לשאלות בראיון עבודה

1. ספרי על עצמך?
2. מדוע לדעתך את/ה מתאים/ה לתפקיד?
3. מדוע אתה מעוניין בתפקיד?
4. מה את/ה יודע/ת על החברה שלנו? מדוע את/ה רוצה להשתלב בה?
5. מהם לדעתך היתרונות שלך לעומת מועמדים אחרים?
6. מהם החסרונות שלך?
7. כיצד את/ה מתמודד/ת במצבי לחץ? תנאי דוגמה למצב מלחץ שנתקלת בו בעבודה וכיצד התמודדת איתו.
8. האם יש לך איזשהו קושי שיכול להפריע לך? כיצד את/ה מתגבר/ת עליו?
9. האם היית מגדירה עצמך כמאורגן/ת ויעיל/ה?
10. אם אשאל את הבוס הקודם שלך מה דעתו עליך, מה הוא יגיד?
11. מה חשוב לך במקום העבודה?
12. כיצד את/ה מסתדר/ת בצוות?
13. ספר על קונפליקט שהיה לך בעבודה.
14. איפה אתה רואה את עצמך בעוד 5 שנים? ובעוד 10 שנים?
15. כיצד את/ה רואה את האופק התעסוקתי שלך?
16. האם יש שאלה שהיית רוצה לשאול את המעסיק?
17. מהן תוכניותיך לעתיד?
18. איך את/ה מבלה את זמנך הפנוי?
19. האם תהיה מוכן/ה לעבוד שעות נוספות?
20. מהן דרישות השכר שלך?

שאלות מכוונות להעשרת תפקיד

1. במה אני טוב?
2. מה אני צריך ללמוד?
3. מה חסר לי היום?
4. במה אני צריך להשתפר?
5. ממה ניתן לקבל עזרה?
6. איך אני יכול לבטא את היתרונות שלי?
7. אילו מיומנויות אני לא מבטא היום?
8. אילו מיומנויות שאני לא מבטא היום היתי רוצה לבטא בעבודה?
9. אילו מיומנויות היתי רוצה לפתח?
10. מה יגרום לי לסיפוק?
11. מה השלב הבא בקריירה שלי?
12. למה אני מתגעגע?
13. מה הצרכים שלי בעולם העבודה?
14. איך הצרכים שלי משתלבים עם הצרכים של הארגון?
15. עם מי עליי לדבר כדי לבחון קידום או העשרת תפקיד?
16. מה העיתוי המועדף לשוחח איתו על כך?
17. כיצד לקיים את הפגישה העוסקת באפשרויות ההתפתחות שלי?
18. מה הערכים החשובים לממונה?



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

משוב סכום – תהליך הליווי – תכנית צרכנים נותני שרות

תכנית צרכנים נותני שרות מציעה ליווי תעסוקתי מקצועי עבור צרכנים המעוניינים להתמקצע ולהשתלב כאנשי שיקום בתחום בריאות הנפש.

כלקוח של השרות, היינו שמחים ללמוד מניסיוןך האישי על מנת לקדם ולפתח כלים, צרכים ומטרות קיימות ונוספות בתכנית זו. לצורך כך ולהמשך הלמידה המשותפת נודה על מילוי שאלון משוב זה.

חלק א': פרטים אישיים

שם (לא חובה)

וותק בעבודה כצרכן נותן שרות

תפקידים ומקומות תעסוקה

מועד הצטרפות לתכנית צל"ש

סיבת הצטרפות לתכנית צל"ש

האם השתתף/ת בקבוצת עמיתים כן/לא

לימודים קודמים כן/לא

תחומי לימוד קודמים

מטרות מקצועיות עתידיות

סיבת עזיבה של תכנית הצל"ש



צרכנים נותני שרות
מהתמודדות למומחיות

חלק ב': לפניך מספר תחומי ידע, מטרות ואמצעים בתהליך ליווי צרכנים נותני שרות. נשמח אם תוכל לציין בטבלא עד כמה קיבלת/השתמשת בתהליך הליווי ללמידה וסיוע בקידומך האישי בתחומים אלו.

מס'	פרוט תכני הליווי	במידה רבה	במידה חלקית	כלל לא
1	הבנה של מטרות תוכנית ליווי צרכנים נותני שרות			
2	הבנה ולמידת מומחיות וייחודיות מקצוע צרכן נותן שרות			
3	הכרות עם סוגי מסגרות שיקום ומודלים שיקומיים בארץ			
4	כתיבת קורות חיים			
5	מיומנויות ראיון עבודה			
6	אמצעים ודרכים לחיפוש עבודה			
7	זיהוי ובניית רשת תמיכה			
8	אני כעובד – כוחות אישיים, ייחודיות כאדם וניתוח ניסיון אישי ומקצועי			
9	אני כעובד – הערכת קשיים אישיים וסביבתיים			
10	בחירה אישית מותאמת של תפקיד ומסגרת עבודה			
11	שאלת החשיפה האישית במסגרת תפקיד צרכן נותן שרות			
12	ניתוח התאמות אישיות ומקצועיות במסגרת התפקיד			
13	זכויות עובדים וזכויות אנשים עם מוגבלויות			
14	הכנה ליצירת חוזה עבודה מותאם בין עובד למעסיק			
15	תהליכי שיקום: תוכניות שיקומיות			
16	חוק סל שיקום			
17	מצבי משבר ונסיגה במהלך העבודה – כיצד להיערך?			
18	ניתוח סיטואציות, דילמות ושאלות במהלך העבודה השוטף			
19	דיון אישי ומקצועי בנושא הסטיגמה – שינוי עמדות			
20	פיתוח קריירה – העשרת הידע מקצועי וקודם התפתחות מקצועית			

0503517473 ישראלי יפית לוי ישראל
עמית גרפי יפית לוי ישראלי