

# ליווי תעסוקתי קצר מועד

עבור צוותי מוקדי  
תעסוקה בחירום

משרד הרווחה  
והביטחון החברתי



משרד העבודה  
מינהל תעסוקת אוכלוסיות



הג'וינט

## תוכן עניינים

|    |   |
|----|---|
| 3  | הקדמה.....  |
| 4  | הנחת יסוד.....  |
| 4  | תפיסות תהליך הליווי התעסוקתי.....                             |
| 5  | עקרונות לשיח עם הפונים/ות.....                                |
| 6  | תהליך הליווי התעסוקתי.....                                    |
| 7  | מענים ותשתיות.....  |
| 11 | דגשים לליווי תעסוקתי עם מתמודדי טראומה.....                   |
| 13 | תמרורי אזהרה המעידים על צורך בטיפול רגשי ע"י גורם מקצועי..... |
| 14 | שיחת היכרות.....  |
| 19 | תרשים מרכז – תהליך ליווי תעסוקתי למוקדי תעסוקה בחירום.....    |
| 20 | משאבים ומקורות.....   |

**פיתוח הפרקטיקה:** משרד העבודה | משרד הרווחה והביטחון החברתי | ג'וינט תבת

**כתיבת המדריך:** ליטל אזשי ושני כוכבא, ג'וינט תבת | מירב להמן, משרד הרווחה והביטחון החברתי | נינה הרשטיין שטרית, משרד העבודה

**מקורות ידע לכתיבת המדריך:** הזדמנות ירושלים והרשות העירונית לתעסוקה | מנהלת תקומה | מודל החוסן התעסוקתי, ארגון 'בעצמי' | שקד אריאלי, מנהלת תחום פיתוח אישי וקריירה, נט"ל | פרופ' גדי זרח, המחלקה לפסיכולוגיה, אוניברסיטת אריאל | משה טלמון, טיפול קצר מועד | מיכל זמורה, מטיב – המרכז הישראלי לטיפול בפסיכותראומה | תוכנית כישורים, מבוססת מודל I-PRO – כישורים לעולם עבודה משתנה, ג'וינט תבת

**עיצוב:** סטודיו דנה ציביאק

**לשאלות ניתן לפנות במייל:** [skills.tevet@jdc.org](mailto:skills.tevet@jdc.org)

**כסלו תשפ"ד, דצמבר 2023**

# הקדמה

## הרקע לכתיבת המדריך

אנו נמצאים בימים מורכבים של מלחמה וטראומה המובילים למשבר לאומי חסר תקדים. מאמצי הייצוב והשיקום, תוך כדי שמצב החירום והקשיים הנובעים ממנו נמשכים, מאתגרים ודורשים היערכות מחודשת, גמישות ואורך רוח. תקופה זו מזמנת אתגרים בכל תחומי החיים, ובפרט בתחום של קידום ופיתוח מענים תעסוקתיים לפרט. האתגר מורכב אף יותר, כאשר נדרש מענה לאנשים וקהילות אשר חוו טראומה חריפה ומתמודדים עם אבל ואובדן ועם חוסר וודאות ביחס למקום מגוריהם, מסגרות החינוך של ילדיהם ומקום עבודתם, בעתיד הקרוב והרחוק. המענה התעסוקתי הנדרש עבור אוכלוסייה זו חייב לכלול מרכיבים חדשים, רגישי טראומה, מותאמים לתנאים הייחודיים בהם הם חיים וגמישים ביחס לשינויים התכופים בצרכיהם.

עקב המצב, מרכזי הזדמנות נכנסו במיידית לתת מענה תעסוקתי למפונים במלונות ברחבי הארץ. כמדיניות, המשרדים נותנים מענה לכלל תושבי הצפון והדרום המפונים והמעוניינים במענה תעסוקתי בתקופת השהות במקום שאליו פונו. במקביל, עקב מתקפת הפתע על ישראל, הוקמה עלידי ממשלת ישראל מנהלת תקומה, במטרה לחזק את החוסן הלאומי והביטחון של תושבי קו העימות בדרום ולאפשר לתושביה לחזור ולחיות בחברה משגשגת וכלכלה איתנה. המנהלת הוקמה למשך 5 שנים ומופעלת באמצעות משרדי הממשלה והרשויות המקומיות. המנהלת אחראית על 45 יישובים במועצה האזורית אשכול, שדות נגב, שער הנגב, חוף אשקלון והעיר שדרות. מנהלת תקומה הינה גורם ממשלתי המסייע בשיקום הפעילות בחבל זה.

משרד הרווחה והביטחון החברתי ומשרד העבודה, מקיימים פעילות ענפה לסיוע למפונים ברמה הארצית. מטרת התדריך שלהלן היא מתן כלים וידע יישומי ממוקד לאנשי המקצוע מטעם משרד העבודה ומשרד הרווחה והביטחון החברתי, בשותפות עם ג'וינט-תבת, אשר נותנים מענה תעסוקתי, קצר מועד או ארוך טווח, **לאוכלוסיית המפונים בישראל**. תכני המדריך מבוססים על התאמות ודיוקים שנעשו למודלים קיימים בנושאים כגון כישורים, חוסן, התמודדות עם טראומה ועוד.

תקוותנו היא כי תוכן המדריך וההדרכות הנלוות יסייעו בידי אנשי המקצוע בעבודתם החשובה בשדה, לפגוש את האנשים הזקוקים לליווי, במקום הפיזי, הנפשי והתעסוקתי בו הם נמצאים, ולסייע להם לקבל מענה לצרכיהם ולהשתלב בהתאם לרצונם ויכולתם בחזרה בשוק העבודה.

**תדריך זה מיועד לסייע, לתמוך, לתת כלים ולהוות עוגן עבור מלוותים בתחום התעסוקה. במידה ואתן/ם מזהות/ים כי האדם העומד מולכן/ם צריך מענה רגשי או אחר, הפנו אותו למענה הנדרש באופן רגיש ואמפתי (ראו התייחסות בהמשך המסמך). הזמינו אותו לחזור לתהליך אם וכאשר יהיה בשל לכך, על מנת להעביר תחושה של לקיחת אחריות, מענה לצורך ואכפתיות.**



## הנחת יסוד

תעסוקה הינה גורם המקדם ומאפשר רווחה בכל היבטי חייו של האדם. התעסוקה מאפשרת לאדם להיות מועיל ויצרני, מייצרת משמעות, מפתחת חוסן ומהווה כלי שיקומי המסייע להתאוששות וחזרה לתפקוד. לכן, ברצוננו לעודד אנשים להשתלב בעבודה, או בתהליך לקידום התעסוקה, ולסייע להם להגיע לכך על ידי בניית מעטפת תומכת ומאפשרת אשר מותאמת לצרכיהם, תפיסותיהם ורצונותיהם.

## תפיסות תהליך הליווי התעסוקתי

### חיזוק החוסן התעסוקתי

חוסן תעסוקתי הוא תוצר של כלל המרכיבים והכישורים להם האדם זקוק כדי להשתלב, להתמיד ולהתקדם בעולם העבודה המשתנה. חוסן חזק מנבא התאוששות מהירה בתהליך החזרה לעבודה. פיתוח החוסן התעסוקתי מעלה תחושת ערך, ביטחון עצמי ורמת מסוגלות, מפתח יכולת להסתגל לשינויים ויכולת לייצר שגרה בתקופת החירום ומעניק תקווה. מודל החוסן התעסוקתי, שפותח על ידי ארגון 'בעצמי', בנוי מרכיבים נפשיים ופיזיים ומושתת על התפיסה כי באמצעות תרגול ועבודה החוסן ניתן לחיזוק. המודל כולל 7 מדדי חוסן תעסוקתי. מומלץ להשתמש באתר החוסן התעסוקתי המנגיש כלים ומתודות לפיתוח המדדים השונים.

### תעסוקה מודעת טראומה

אזרחי ישראל בכלל, ותושבי/ות קו העימות בפרט, נמצאים/ות בעיצומו של משבר אקוטי אשר יכול להציף רגשות של כעס, כאב, פחד, אשמה ועוד; לעורר חרדה ודכאון; ולהפוך אצל חלקנו לטראומה המעוררת תחושות קשות של ערעור המצב הקיים וחוסר וודאות. המצב הרגיש והשבירי בו נמצאים הפונים/ות מצריך רגישות רבה. במטרה להקל על ההתמודדות עם הנסיבות הקשות של מציאות חייהם העכשווית, אנו נדרשות/ים להתערבות מתחשבת, נטולת שיפוטיות, תוך חיבור לתחושותיהם/ן ונקודת מבטם/ן ומיקוד בהקשבה ואמפתיה.

### קצר ממוקד וקונקרטי

נקודת המוצא היא שקיימת שונות גדולה מאוד, כפי שכבר ניתן לראות בשטח, במידת הפניות של הפונים לשיח או לתהליך וכן שונות גדולה בצרכים. לכן, בשלב הראשון השיח צריך להיות ממוקד בבחינת הצרכים ובהמשך לכך ייבנה תהליך קצר מועד וממוקד בצורך הספציפי המספק תוצאות ברורות וקונקרטיות. התדריך בנוי בהתאם, במטרה לייצר בהירות ומיקוד עבור/ם ועבור הפונים/ות תוך ניצול אפקטיבי של הזמן העומד לרשות/ם.

## תהליכים התנסותיים

במטרה לגייס את הפונים/ות לתהליך, לייצר חיבור אישי וחוויה נעימה, מכילה ותומכת, מומלץ ליישם את תהליך הליווי באופן התנסותי, חווייתי ובלתי אמצעי תוך צמצום השימוש בשאלונים ובמתודות דידקטיות.

## שילוב בין פרטני לקבוצתי

ישנם יתרונות לשני סוגי התהליכים, הפרטני והקבוצתי, לכן מומלץ לשלב בין שניהם תוך איזון ביניהם, בהתאם לצורך הספציפי ולתוכן הרלוונטי. ברובד הפרטני, יש לקחת אחריות אישית מול הפונים/ות, לליווי לאורך הדרך מול מגוון המענים, לשמירה על קשר רציף ולסגירת התהליך כאשר המטרות הושגו. ברובד הקבוצתי, כדאי לעודד השתלבות בסדנאות בהתאם לצורך על מנת לחזק את השתייכות החברתית, את יצירת הקשרים האישיים והחיבור הרגשי לטובת חיזוק החוסן האישי והצלחת תהליך השיקום.

## יישום עקרונות טיפול קצר מועד

בבסיס גישת הטיפול קצר המועד עומדת ההנחה כי המשכיות התהליך אינה ידועה וכל מפגש יכול להיות האחרון, תפיסה זו רלוונטית במיוחד בימים אלו. לכן, בדומה לטיפול קצר מועד, גם כאן נדרשת אדפטציה לתפיסה אופרטיבית, יישומית, עם נקיטת יוזמה ויציאה לפעולה באופן פרואקטיבי. כבר בשלב האבחון (שיחת ההיכרות) יש לנסח מטרות ולהגדיר משימות קונקרטיות, תוך הבנת הפעולות שייצרו את האימפקט הטוב והמדויק ביותר כמענה לצורך. עם זאת, יש להפנות תשומת לב ולתת מקום לסוגיות רגשיות וקוגניטיביות הקשורות לתחום התעסוקה.

# עקרונות לשיח עם הפונים/ות:

## תקווה ואופטימיות

חלק משמעותי מהצלחת התהליך הוא בבניית הערך העצמי, גילוי הכוחות הפנימיים ומינופם להתאוששות מהמשבר וחיזוק האופטימיות בהסתכלות לעתיד. ניתן לעשות זאת על ידי שיקוף והפניית תשומת הלב לנקודות אור קטנות, רגעים ורגשות טובים וחיוביים בעבר בהווה ובעתיד ובאמצעות מיקוד בחוזקות ובכוחות ותרומם למעשים תוך למידה מהצלחות.

## פרואקטיביות

עשייה, יוזמה ובחירה, יוצרות ערך ומשמעות ומסייעות בתהליך השיקום. בכדי לא להעמיס ולהציף, אך לעודד גישה פרואקטיבית, יש לצעוד בצעדים מדידים ולהציב מטרות צנועות וברות הישג. יש לסיים כל מפגש בהגדרת משימה קונקרטית לביצוע לקראת השלב הבא בתהליך. חשוב לחזק אצל הפונה את תחושת האחריות האישית, השליטה בסיטואציה והיכולת לבנות סדר יום ושגרה תוך שמירה על גמישות בצל חוסר הוודאות.

אמפתיה מאפשרת "להרגיש עם אנשים" היא מייצרת קשר. בעמדה אמפתית נאמץ את נקודת המבט של האחר, נכיר ברגשותיו תוך היעדר שיפוטיות. הימנעו מהשימוש במילה "לפחות", זה לא מנחם, להפך, זה מקטין את המצוקה. צרו סטינג המאפשר פרטיות, אינטימיות ונינוחות עבור המשתתף, אפשר תוך הליכה משותפת במרחב חיצוני או בגינה, או בחדר סגור או פינה צדדית.

## תהליך הליווי התעסוקתי

לאחר מילוי שאלון מיפוי צרכים במערכת המידע, פונים/ות אשר מעוניינים/ות במסלול תעסוקתי יופנו לתהליך הליווי. יש ליצור עבורם/ן מענה מותאם צורך תוך ניצול כלל המענים הניתנים במרכז.

בשלב הראשון, יש לקיים שיחת היכרות (ראי/ה **תסריט שיחה בהמשך**) שמטרתה הבנת הרצון והצורך התעסוקתי של הפונה ובניית תוכנית התערבות מותאמת אישית. תוכנית ההתערבות בנויה מארבעה מסלולים פרטניים אפשריים הנתמכים על ידי מגוון מענים נוספים (מיצוי זכויות, סדנאות והכשרות, סל גמיש, פסיכולוגים תעסוקתיים ועוד).

### מסלולי הליווי התעסוקתי (ראי/ה תרשים מרכז)

**1 השמה מיידית** – רצון/צורך בתעסוקה באופן מיידי. חיבור למשרות רלוונטיות בכלטפורמות השונות באמצעות יחידת קשרי המעסיקים במרכז. אפשרות להשתתפות בסדנאות לטובת קידום ההשמה (קו"ח, הכנה לריאיון עבודה וכו').

**2 כיוון תעסוקתי חדש** – ניצול ההזדמנות לטובת שינוי. רצון לבחינה מחודשת של הכיוון התעסוקתי (מסגור מחדש). בניית תהליך ליווי להתאמת מסלול תעסוקתי. אפשרות להשתתפות בסדנאות והכשרות לטובת קידום המטרה התעסוקתית.

**3 התפתחות אישית תעסוקתית** – ניצול ההזדמנות לטובת חיזוק המסוגלות התעסוקתית ו-RESKILLING. אין פניות לתעסוקה, אך יש רצון לנצל את הזמן לטובת למידה, הרחבת ארגזי הכלים המקצועיים ופיתוח יכולות וכישורים. אפשרות להשתתפות בסדנאות והכשרות לטובת קידום המטרה התעסוקתית.

**4 יזמות ועסקים קטנים** – מגוון מענים עבור יזמים ובעלי עסקים קטנים, חיבור למענים קיימים במרכזי התעסוקה ומענים חדשים שהוקמו בעקבות המצב.

# מענים ותשתיות

## סדנאות

סדנאות קבוצתיות כוללות אפשרות לסדנא פרונטלית או מקוונת לרכישת מיומנות וידע או להתפתחות אישית-תעסוקתית. הסדנאות נועדו לקידום המטרה התעסוקתית או להעשרה כחלק מפיתוח העתיד התעסוקתי של הפונים. בנוסף, דרך פרסום הסדנאות ניתן להגדיל את היצע המענים ולהגיע לפונים חדשים שירצו לקחת חלק בסדנא כזו או אחרת בהתאם לצורכיהם כרגע.














**סדנאות פרונטליות –** יתקיימו במלון או במרכזי התעסוקה על ידי המרכזים או על ידי מנחים מן החוץ. סדנאות אלה מעבר לתוכן המועבר בהן, מחזקות את תחושת השייכות והשותפות בקרב המשתתפים.


















































**סדנאות מקוונות –** יתקיימו ברמה הארצית וניתן יהיה להציע לפונים להשתלב בהן. סדנאות אלו יכללו וובינרים בנושאים שונים ו/או קורסים לשיפור מיומנויות.

מומלץ לעבור יחד עם הפונה על האפשרויות השונות לסדנאות באזורך ולהציע לו/לה את הסדנאות המתאימות ביותר עבורו/ה ולמטרותיו/ה.

## רשימת נושאים אפשריים לסדנא

מקוונת  מקוונת  פרונטלית  חד-יומית  מתמשכת

| המענה                             | סדנאות מוצעות       | משך + מקוון / פרונטלי   |
|-----------------------------------|---------------------|---|
| טרום תעסוקה והכנה להשתלבות בעבודה | כתיבת קורות חיים    |    |
|                                   | הכנה לראיונות עבודה |    |
|                                   | שיטות למציאת עבודה  |    |
|                                   | הצגה עצמית          |    |
|                                   | הכוון תעסוקתי       |    |

| המענה  | סדנאות מוצעות  | משך + מקוון / פרונטלי   |   |
|--|--|---|---|
| תמיכה בתעסוקה<br>התפתחות אישית ומקצועית<br>– חיזוק מיומנויות וכישורי<br>תעסוקה                             | חיפושית – חיפוש עבודה                                    |          |   |
|  | חוסן אישי בהקשר תעסוקתי                                  |          |   |
|  | שיקולים ומוטיבציות ביציאה לעבודה –<br>למה לי עבודה עכשיו |          |   |
|  | בחירה תעסוקתית בזמן משבר                                 |          |   |
|  | עתיד תעסוקתי – בנייה מחודשת                              |          |   |
|  | הנעה לעשייה – מעגל הדאגה ומעגל ההשפעה<br>בהיבט תעסוקתי   |          |   |
|  | איזון בית עבודה – התארגנות מחדש                          |          |   |
|  | זכויות עובדים  |     |   |
|  | התנהלות כלכלית   |          |   |
|  | מיינדפולנס תעסוקתי – מוטיבציה ומשמעות                    |       |   |
|  | אנגלית תעסוקתית  |    |   |
|  | מחשבים למתקדמים  |    |   |
|  | תמיכה בתעסוקה  | CANVA   |    |
|  |  | AI  |     |
| פיתוח כישורים – ניהול זמן ומשימה / GTD,<br>תקשורת בינאישית ועבודת צוות, למידה לאורך<br>החיים, מיתוג ורישות |  |    |   |
| הכנה ליזמות  |  |     |   |
| יזמות ועסקים קטנים   | קידום עסקים בחירום                                       |     |   |
|  | שיווק עסקים קטנים  |     |   |
|  | שיווק דיגיטלי  |     |   |



## הכשרות מקצועיות ותעסוקתיות

במסגרת תהליך ההכוון התעסוקתי נציע לפונים גם את האפשרות להשתלב בהכשרה מקצועית או תעסוקתית במידה ורלוונטי למטרה התעסוקתית שלהם. ניתן להיעזר בפלטפורמות שונות על מנת לחברם להיצע ההכשרות המקצועיות המתקיים בימים אלה. במידת הצורך ניתן לסייע בתהליך ההרשמה והגשת המועמדות. לפי הצורך מומלץ לבדוק אפשרויות להכשרה מקצועית במימון המדינה המיועדות לדורשי עבודה או למועסקים בעבודה בלתי מקצועית. ההכשרות מתקיימות במגוון ענפי לימוד מקצועיים וחלקן כוללות מכינות קדם הכשרה ואף השמה בתום ההכשרה. **למידע נוסף**

באתר [skill.il](http://skill.il) תוכלו לקבל מידע על היצע ההכשרות הקיים בתחומים השונים וכן להבין את אפשרויות הסבסוד ואת השכר הממוצע בתחום. אתר זה יכול לשמש לכם ככלי עזר עם הפונה במיפוי ותעדוף ההכשרה הרצויה. בנוסף לצורות הסבסוד השונות המתקיימות לגבי חלק מההכשרות, ניתן להפנות את המעוניינים להגשת בקשה למלגת **Boost**, המיועדת ללומדים בהכשרות מקצועיות ותעסוקתיות.

## מיצוי זכויות

המנהל להסדרה ואכיפת חוקי עבודה במשרד העבודה הכשיר צוות שיוצא בימים אלה אל המלונות במטרה להנגיש מידע באמצעות מענה אנושי פרונטלי. הנוכחות במלונות בימים אלה נעשית בתיאום בין צוותי הזדמנות לצוות המשרד במטרה לאפשר מענה הוליסטי למפונים.

ככלל, במידה וקיים צורך בסיוע בניצול זכויות ההמלצה היא להפנות את הפונה לקבל מידע באופן ישיר מהגורמים המוסמכים לכך בכדי להימנע ממתן מידע שגוי ולעודד את הפוראקטיביות. אנשי צוות המעוניינים לשאול שאלות בנושא זכויות עובדים ולקבל עדכונים, יכולים להצטרף לקבוצת הוואטס-אפ "**זכויות עובדים – הזדמנות ומשרד העבודה**".

בנוסף, שירות יעוץ לאזרח (שי"ל) מטעם משרד הרווחה והביטחון החברתי, הקים מוקדים במלונות ובהם ניתן יעוץ בנושאים שונים. המוקדים הם בשיתוף הביטוח הלאומי. המידע שניתן שם מבוסס גם על מידע בנושא התעסוקה.

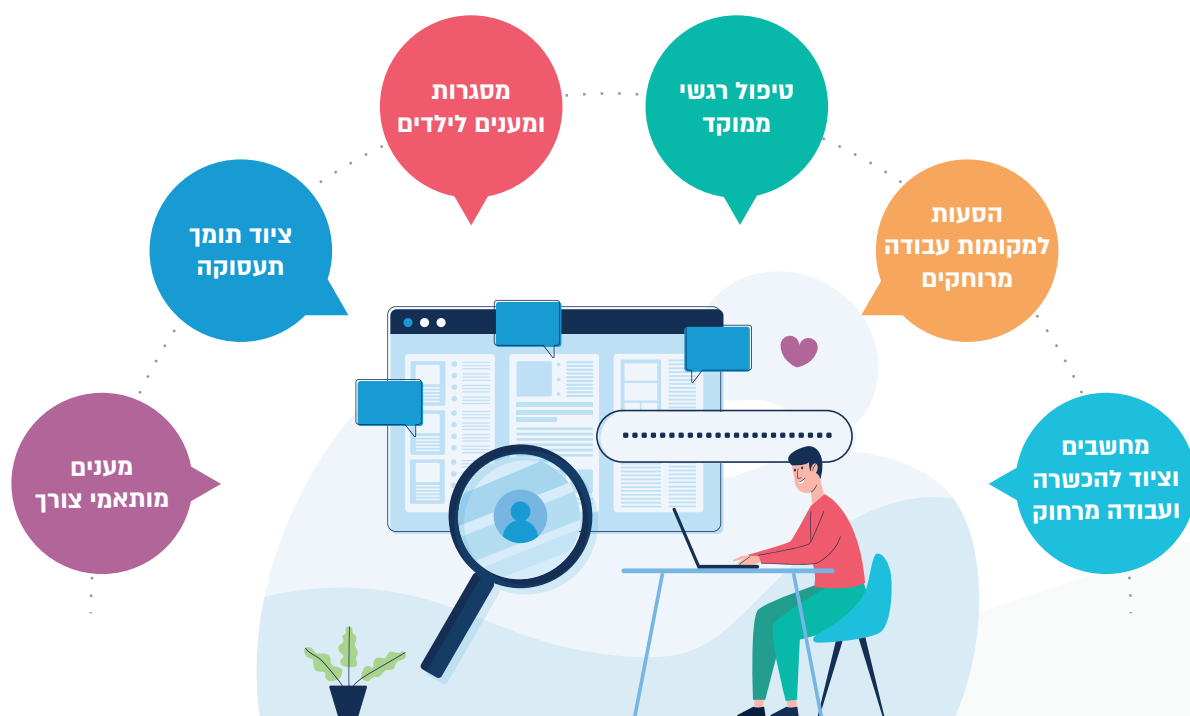
לתדריך מיצוי זכויות של משרד הרווחה לחצו כאן



## פסיכולוגים תעסוקתיים

תהליכי ייעוץ וטיפול על ידי פסיכולוגים תעסוקתיים הינו מענה הניתן במרכזי הזדמנות על ידי משרד הרווחה. שירות זה יורחב לשימוש המפונים ויעמוד לרשות המערך התעסוקתי במוקדי התעסוקה. הפסיכולוגים התעסוקתיים יתנו מענה לפונים אשר ניכר כי זקוקים לתהליך של בירור תעסוקתי מעמיק יותר. תהליכי הייעוץ והטיפול הפסיכולוגי-תעסוקתי יעסקו בהתאם לצורך בקבלת החלטות תעסוקתיות, אבחון תעסוקתי והתמודדות עם חסמים רגשיים המשפיעים על תחום התעסוקה של האדם, תוך התייחסות לשעת המשבר והשפעותיו.

## סל גמיש למפונים עבור שירותים תומכי תעסוקה בחירום



לנוהל סל גמיש והצהרת כוונה לקבלת מלגה להכשרה

לטופס בקשה לסל גמיש למפונים

# דגשים לליווי תעסוקתי עם מתמודדי טראומה

(ע"פ נט"ל, העמותה לסיוע נפשי לנפגעי טראומה על רקע לאומי)

במהלך מלחמת 'חרבות ברזל' ומעשי הזוועות של ה-7.10 חוו חלק מתושבי המדינה אירועי טראומה. אירוע טראומתי לפי הגדרת ה-DSM הוא אירוע המערב מוות או איום במוות, פגיעה ממשית או חשש לפגיעה ממשית או איום לפגיעה מינית. את האירוע ניתן לחוות בכמה אופנים:

1. חשיפה ישירה לאיום.
2. עדות לאירוע ללא איום ישיר.
3. קרבה לאדם שנחשף לאירוע מסכן חיים (גם ללא נוכחות באירוע עצמו).
4. חשיפה חוזרת ונשנית לתוצאות האלימות של אירועים טראומטיים (מד"א, זק"א, כוחות הבטחון וכד').

מתוך כך, ניתן להסיק כי רבים מהאזרחים באוכלוסיות אשר נפגוש במוקדי החירום, חוו מצבי טראומה. חשובה ההכרה כי גם אדם שאינו נחשף באופן ישיר לאיום, יתכן וחווה אירוע טראומתי דרך אופני החווייה האחרים. כבסיס לעבודה חשובה בראש ובראשונה ההבנה כי הטרומה מייצרת שינוי קיצוני ביכולת להסתגל. היא פוגעת באיזון בין משאביו הפנימיים והחיצוניים של האדם לבין דרישות הסביבה. הסימפטומים אותם אנו צפויים לפגוש בקרב אנשים שחוו טראומה כוללים את המרכיבים הבאים:

1. **מחשבות חודרניות** – האדם 'נרדף' על ידי הזיכרון שהופעתו מובילה למצוקה פסיכולוגית ועוררות פיזיולוגית העשויים לכלול סיוטי לילה, פלשבקים ותגובות פסיכולוגיות ופיזיולוגיות שונות.
2. **הימנעות** – האדם מנסה להימנע מגירויים הקשורים באירוע הטרומטי. ההימנעות יכולה להיות מזיכרונות מטרידים או מחשבות אך גם מאזכורים חיצוניים כמו אנשים, מקומות, שיחות, פעילויות ומצבים.
3. **קוגניציות שליליות ומצבי רוח** – האדם חווה שינויים לרעה בתודעה ובמצבי הרוח ובניהם עשוי לחוות חוסר יכולת לזכור חלקים של האירוע הטרומטי, אמונות שליליות מוגזמות לגבי העצמי והעולם, תפיסות מעוותות לגבי הסיבה לטרומה, אובדן עניין וחוסר יכולת להנות ממה שפעם הסב הנאה, הסתגרות חברתית ותחושה של ניתוק וזרות מאחרים, חוסר יכולת מתמשך לחוות רגשות חיוביים כמו שמחה, שביעות רצון ואהבה או מצב נפשי שלילי מתמשך כמו פחד, אשמה או בושה.

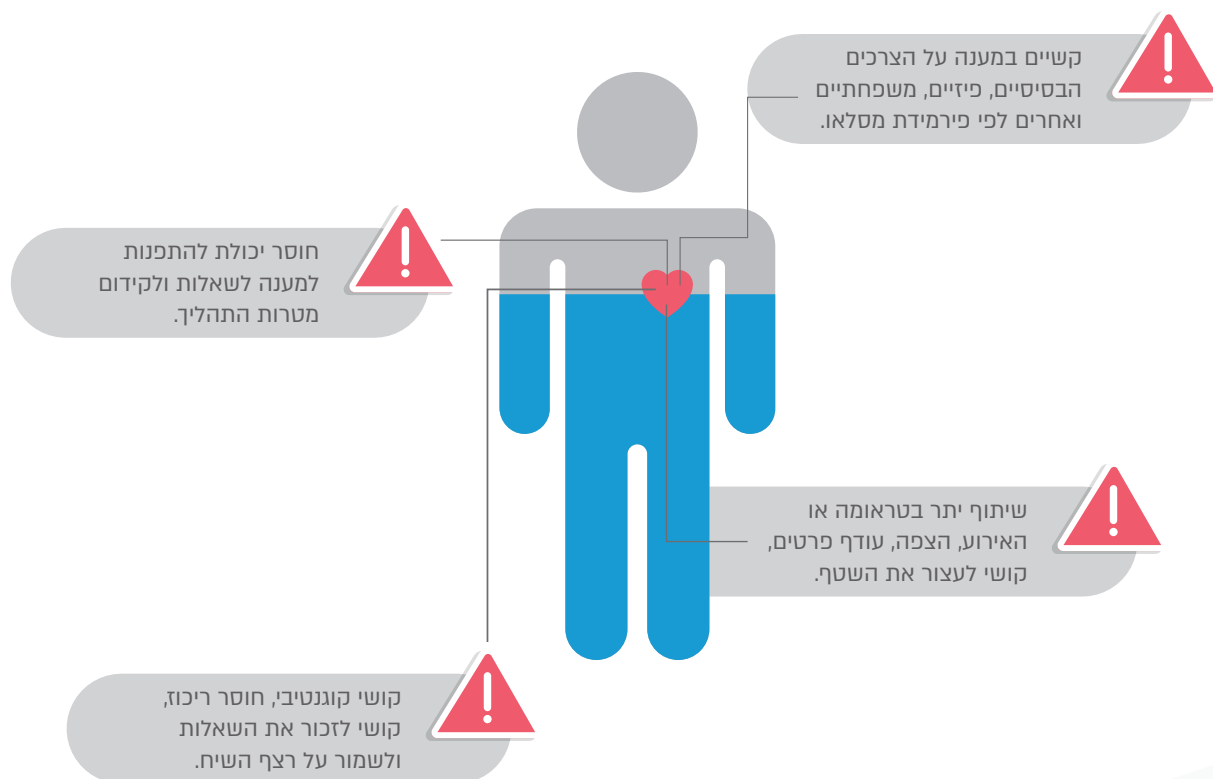
בליווי התעסוקתי עם אנשים שחוו טראומה סימפטומים אלה עלולים להיות מתורגמים גם לתחושה של חוסר פניות לשינוי, על אף הבעת רצון האישי. בנוסף, עלולה להיווצר תחושה כי המוטיבציה לתהליך הליווי התעסוקתי חזקה יותר אצל מקדם/ת התעסוקה מאשר אצל הפונה.

חשוב לשים לב כי יתכן ונכגוש פונים/ות שאולי לא חוו טראומות אך נמצאים במצבי חרדה, פחד, עמימות והעדר יציבות המשפיעים על מצבם הנפשי או הרגשי.

להלן דוגמאות לאתגרים רגשיים שעלולים להתעורר במהלך תהליך הליווי והצעות למענים מיטביים לאתגרים אלו:



# תמרורי אזהרה המעידים על צורך בטיפול רגשי ע"י גורם מקצועי



## שיחת היכרות

”האדם מומחה בחייו והמטפל (המלווה) מומחה בשינוי” – מטרת שיחת ההיכרות הינה הבנת המצב האישי והמשפחתי, מיכיו הצרכים, הכישורים והיכולות ובירור הפניות, הזמינות ורמת המסוגלות בהתחשב בנסיבות ובתנאי חייהם של הפונים/ות. תפקיד המלווה הינו להנגיש ולהציע אפשרויות ומענים מותאמי צורך תוך מתן בחירה ואחריות לפונה בהתווית הדרך.

שיחת ההיכרות מורכבת משלושה שלבים:



לשימוש/ןם תסריט שיחה גנרי מוצע אותו ניתן להתאים אישית.

### תסריט שיחה

#### הקדמה

הי, אני... ממרכז הזדמנות, מרכז שעוסק בתעסוקה. אני כאן כדי לסייע לך לממש מטרה תעסוקתית שתבחר/י, בין אם זה מציאת עבודה או מיצוי זכויות באופן מיידי ובין אם לטובת הכשרה מקצועית/למידה, בחינת כיוון תעסוקתי מחודש או חיזוק יכולות תעסוקתיות בטווח הארוך יותר.

ראשית, אתן לך למלא **שאלון קצר** (מוטמע ב-SF) להבנת הצרכים שלך, לאחר מכן נמשיך לשיחת היכרות. נתחיל בשיחה קצרה בה נערוך היכרות בדגש תעסוקתי. ההיכרות תעזור לנו להבין מה הצורך שלך כרגע מבחינה תעסוקתית ובהתאם לזה נחליט יחד מה המסלול הנכון עבורך, האם השמה מיידיית בתעסוקה, האם הכוון תעסוקתי, מיצוי זכויות ועוד.

בהתאם לתובנות שנגיע אליהן במהלך השיחה נחליט האם אנו ממשיכים יחד את התהליך או שאכנה אותך לגורם מקצועי אחר.

## שאלות

- מה שלומך? מה מצבך התעסוקתי בימים אלה? מה מביא אותך לכאן (מציאת עבודה מיידית / סקרנות לגבי אפשרויות תעסוקה / ניצול הזמן להתפתחות אישית)?
- ספרי/ על עצמך? (רקע אישי, תעסוקה, השכלה, תחביבים ותחומי עניין, כוחות / נטיות / כישורים).
- מה מחזק אותך בימים אלו? מה עוזר לך בד"כ בהתמודדות עם אתגרים? במה את/ה גאה בעצמך בחודש האחרון?
- מה מאפשר לך להתפנות לנושא התעסוקה כעת?
- מה תעסוקה יכולה לאפשר לך כעת? במה יכולה לתרום לך? (משמעות, עניין, הסחת דעת, תחושת שליטה, פרנסה, תחושה 'נורמלית', כניסה לשגרה).
- מה את/ה צריך/ה כרגע? במה אני יכול/ה לעזור? (סביב תעסוקה) במידת הצורך הפנייה לגורמים אחרים.
- מהו תחום עיסוקך?
- האם את/ה מעוניין/ת להישאר באותו תחום או לשנות כיוון תעסוקתי? האם יש מחשבות לכיוון אחר?
- מה עשוי להפריע ליכולת שלך להיות פנוי זמין לתעסוקה / הכנה לתעסוקה? (ילדים, מסגרות, נייודות, מחשב ואמצעים אחרים).
- עם מה היית רוצה לצאת מהפגישה שלנו היום?

**במהלך השיחה יש להיות ערים לאמירות משמעותיות מצד הפונה, לשקף, לשאול, להבהיר, לחזור ולהפוך אמירות לתובנות ולפעולות (לדוגמה: אמרת ש... זה נשמע לי משמעותי. מה היית רוצה לעשות עם הידיעה/התובנה/המחשבה הזאת?)**

### שאלות ואמירות להרחבה

\* **שאלות מיקוד להשמה מידית** – במה היית רוצה לעבוד כרגע? אילו משימות באות לך בדרך כלל בקלות? איזה סוג משרה/ תחום? באיזה היקף? איזה טווח גאוגרפי רלוונטי? האם יש רצון לעבודה מרחוק?

\*\* **תיאום ציפיות** – רוב המשרות שיש כרגע הן משרות חיוניות, חשוב להבין שגם אם זו לא עבודה מושלמת או מתאימה לניסיון שלך, זו הזדמנות להתפרנס, להיות בעשייה ובשגרה ולהתנסות במשהו חדש. חלק גדול מהמשרות דורשות עשייה "טכנית" שדווקא בימים כאלו יכולה להיות מרגיעה ולתת הפוגה ממחשבות קשות.

\*\*\* **שאלות מיקוד להתפתחות אישית תעסוקתית** – איך היית רוצה לנצל את הזמן לטובת התפתחות ושדרוג יכולות? מה היית רוצה לפתח אל מול הכוחות שלך? מתוך רשימת הסדנאות וההכשרות, מה מושך, מעניין אותך?

### שאלות מנחות להרחבה בנושא חסמים:

- האם אתה מרגיש שאתה פנוי לתעסוקה ברמה הרגשית? אנה פרט/י.
- האם אתה מרגיש שאתה פנוי לתעסוקה ברמה המשפחתית?
- האם יש קשיים כלשהם איתם אתה מתמודד בימים אלה וחשוב שאדע עליהם כדי שנקח אותם בחשבון בליווי התעסוקתי או כדי שאוכל לסייע לך למצוא את המענה המתאים עבורך?





## סיכום ויציאה לפעולה

### מתוך השיחה שלנו אני מבינה ש...

כאן נבחר/נמקד עם המשתתף/ת את השירותים והמענים המתאימים מתוך מה שעלה בשיחה.

#### להלן רשימת המענים האפשריים:

1. מיצוי זכויות
2. שירותים תומכי תעסוקה
3. רצון/פניות לתעסוקה

- **השמה מיידית** – להמשיך ברצף שאלות של מיקוד לסוג המשרה (**ראו הרחבה**), תיאום ציפיות (**ראו הרחבה**) וקביעת פגישה נוספת לחיפוש משותף.
- **כיוון תעסוקתי חדש** – הפנייה לליווי מעמיק על ידי איש מקצוע והכרות עם אפשרויות הסדנאות וההכשרות.
- **מינוף ההזדמנות להתפתחות אישית תעסוקתית (ללא חיפוש עבודה)** – להמשיך ברצף שאלות של מיקוד להתאמת סדנאות והכשרות (**ראו הרחבה**). הפנייה לסדנאות והכשרות.
- **יזמות ועסקים קטנים** – הפנייה למענים רלוונטיים במרכזי התעסוקה או מענים חדשים שהוקמו בעקבות המצב.

**הגדרת מטרה תעסוקתית** – בסוף התהליך אני רוצה להשיג...

**הגדרת משימה להמשך** – לפגישה הבאה או בכלל (הרשמה לסדנה, קידום כתיבת קו"ח, החלטות לגבי המשימה וכו').

**שיח רפלקטיבי** – האם הפגישה הועילה לך? במה? מה את/ה מתכוונת לעשות בעקבות הפגישה היום? מי יוכל לסייע לך בקידום המשימות והמטרות? אם יתעורר קושי, מה/מי יכול לעזור לך להתגבר עליו? במה את/ה זקוקה/לסיוע ממני?

**יצירת נתיב תקשורת מול המלווה (מייל, טלפון, וואטסאפ)** – בהתאם לסיכום להגדיר את רמת התקשורת בהמשך והאם הטיפול ממשיך על ידכם או עובר לאיש מקצוע אחר.

**מדיניות הדלת הפתוחה** – אנחנו כאן! במידה והתהליך לא ימשיך עד תום, מכל סיבה שהיא, את/ה מוזמן/ת לחזור לכאן בכל עת, מתי שמתאים ונכון לך. במידה ותחליט/י לשנות מטרה תעסוקתית או מסלול ליווי, אנחנו כאן בשבילך להתאים את המסלול המדויק ביותר עבורך.



## שימו לב!!!

יש להיות בקשב לנקודות שעולות במהלך השיחה העלולות לשקף מצוקה של האדם מעבר לרגיל כגון חרדה, חוסר תפקוד, הצפה, חוסר היענות, מצוקה רגשית או סימפטומים של טראומה לפי נט"ל כפי שפורטו לעיל. במקרים בהם תזהו כי עולות מצוקות מסוג זה או שעולים חסמים מרובים להשתלבות בתעסוקה הדורשים התערבות מעמיקה ומערכתית יותר, יש להפנות את האדם לעו"ס תעסוקתי או לטיפול רגשי מותאם.

**חשוב מאוד לבסס את ההפנייה ואת קבלת המענה ללא נפילה בין הכסאות.**



## תיעוד ומעקב נתונים במערכת הסיילספורס (SF)

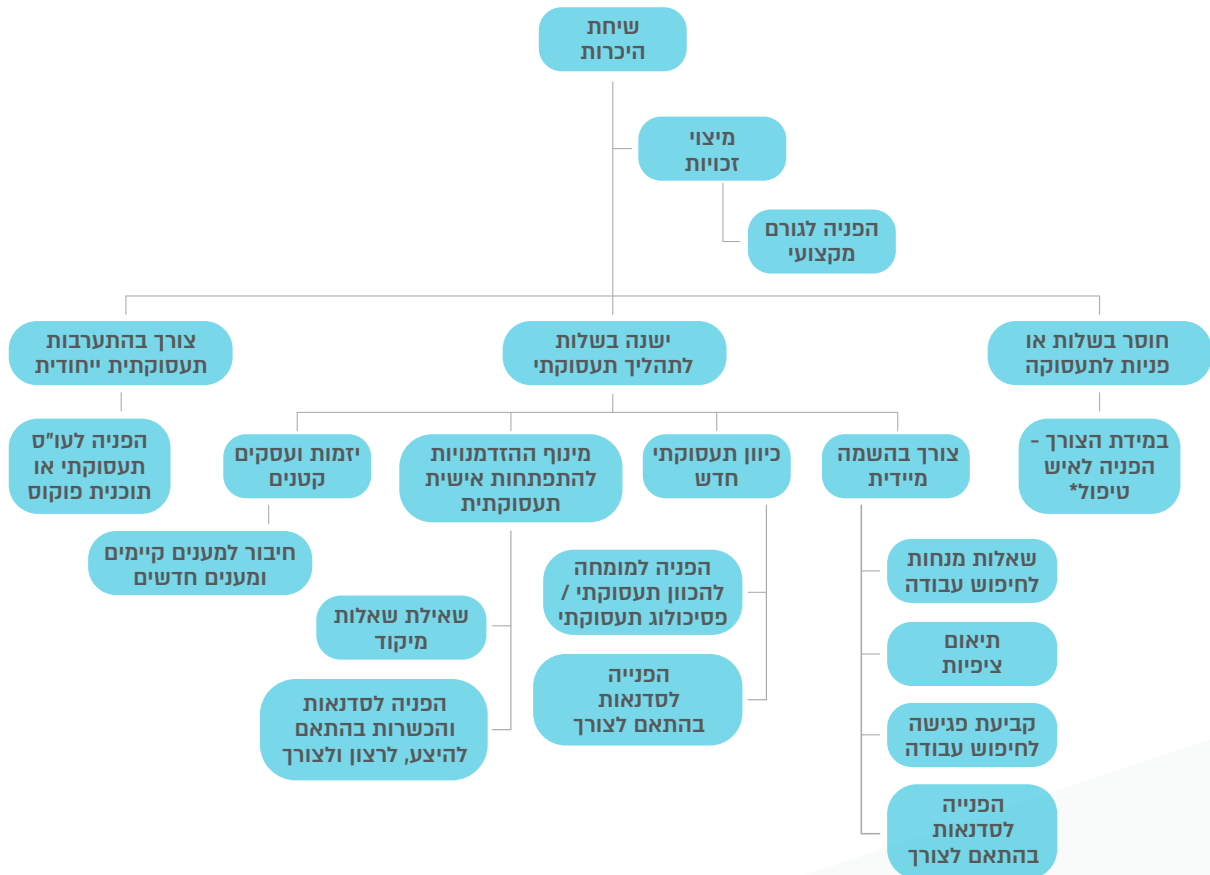
- שאלון מיכוי צרכים למפונים מחליף את האינטייק ולא את המיני אינטייק ונובעת מעקרון העבודה קצרת המועד.
  - חשוב להכיר – כתובת המגורים הקבועה של האדם (לפני המלחמה) מנתבת כל פונה לטופס אחר. יישובים הנכללים ברשימת היישובים המפונים ע"פ חוק – מעבר לשאלון מיכוי צרכים מלא. כל יישוב אחר – יעביר את האדם לטופס לידים מקוצר (רגיל)
- משך המעקב אחר פונים במערכת
  - אוכלוסייה אוניברסלית (משרד העבודה) עד שנה
  - אוכלוסיות רווחה עד שנתיים
- עבודת התיעוד במערכת לא השתנתה.

**שאלון מיכוי צרכים למפונים:**

**למדריך עבור הצוות לחצו כאן**

**למילוי שאלון עבור המשתתפים לחצו כאן**

# תרשים מרכז – תהליך ליווי תעסוקתי למוקדי תעסוקה בחירום



\* הפניה תתבצע גם לאורך התהליך בהתאם לצורך.

## משאבים ומקורות

על כוחה של אמפתיה – ידע וכלים ליצירת שיח אמפתי, ד"ר אלינער פרדס, פסיכולוגית קלינית

דרכים לניהול שיחה אפקטיבית – 10 אסטרטגיות לקיים שיחות טובות יותר, סרטון TED

אתר חוסן תעסוקתי – הנגשת מודל החוסן התעסוקתי של ארגון 'בעצמי', כלים יישומיים לחיזוק מדדי החוסן התעסוקתי בתהליכי ליווי והנחייה

נ"טל – אל תיתן לטראומה לקחת ממך את מי שאתה, תמיכה וסיוע נפשי בנפגעי טראומה על רקע לאומי

עבודאטה – כל המידע לבחירת לימודים ועבודה, מיזם לאומי המרכז מידע על מאות עיסוקים ומסלולי לימוד

Skill.il – הכשרה בהתאמה אישית, המלצות למסלולי לימוד קצרים שמובילים לעבודה טובה יותר, במהירות.

סקאלה – כישורים לעולם עבודה משתנה, מתודולוגיה יישומית לאבחון ופיתוח כישורים על בסיס מודל 2 PRO |

כיוונים לעתיד – סיוע בבחירת לימודים | מקצוע | קריירה

כל זכות – זכויות במצב חירום, מידע לעובדים בנוגע לתקופת מלחמת "חרבות ברזל"

מידע ושירות למפונים – אתר מרכז למידע והשירותים הממשלתיים למפונים