

**הנחיות לבניית הדרכה
בנושא התנהגות מאתגרת מסכנות
מבוססת על הסביבה המקוונת
מעבר לאתגר**

כתיבה : ענת פרנק, חגית בוכריס ושרון גנות

ינואר 2026

וועדה מלווה שותפים לפיתוח ולכתיבה :

- חגית בוכריס, מנהלת תחום תכניות ייחודיות, שירות השתתפויות ושותפויות, אגף בכיר להערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- יעל כהן פרנקו, מנהלת תחום מרכזי יום, שירות בוגרים ומזדקנים, אגף בכיר קהילה, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- מיראל חוראני, מנהלת תחום עו"ס, שירות תמיכה וסטנדרטים, אגף בכיר דיור
- יעל שדלובסקי-פרס, מרפאה בעיסוק ראשית, מערך שירותי הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- חני רזנברג, מנהלת מקצועית, מפעל מקדם תעסוקה - עיריית אשדוד
- תמנע גבאי מרקביץ, מנהלת פיתוח מקצועי, קרן שלם
- שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

לכניסה לסביבה המקוונת לחצו כאן <<

תוכן עניינים

מס' עמוד	ראש פרק	תת ראש פרק
4	פרק ראשון – למה זה חשוב?	
5	צ'ק ליסט למנהל	
6	פרק שני - רקע מקצועי ומדיניות	
6	א. עקרונות מקצועיים מנחים -שירות מכוון אדם	
6	ב. עקרונות מדיניות מחייבים של מינהל מוגבלויות	
7	ג. מסמכי מדיניות : מה חייבים להכיר?	
8	ד. הטמעת הלמידה כחלק מהעבודה השוטפת	
9	פרק שלישי - סביבת למידה המקוונת : מעבר לאתגר	
9	א. מטרת סביבת הלמידה המקוונת	
9	ב. קהל היעד ללמידה באמצעות הסביבה המקוונת	
9	ג. מבנה סביבת הלמידה המקוונת	
10	ד. שלושת יחידות הלמידה בסביבה המקוונת	
11	פרק רביעי - הנחיות לבניית והפעלת ההדרכה באמצעות הסביבה המקוונת	
11	א. היערכות להדרכה	
11	ב. עקרונות לבניית הדרכה באמצעות הסביבה המקוונת	
13	ג. למידה אישית/פרטנית – מתי ואיך	
13	ד. למידה קבוצתית – מתי ואיך	
14	ה. תנאי סביבה מומלצים ללמידה (Setting)	

פרק ראשון – למה זה חשוב?

מינהל מוגבלויות במשרד הרווחה והביטחון החברתי, פועל לקידום ושיפור איכות חייהם ורווחתם של אנשים עם מוגבלות. במסגרת המענים הנסמכים על תפיסת עולם ממוקדת אדם, ניתן מענה הולם גם לאנשים להם קשיים בתחום ההתנהגותי המוגדרים כאנשים להם "התנהגות מאתגרת". עבודה עם מקבלי שירות המתמודדים עם התנהגות מאתגרת – ובפרט התנהגות מאתגרת מסכנת – היא חלק בלתי נפרד מהעשייה המקצועית במסגרות מינהל מוגבלויות. מצבים אלה מציבים אתגרים מורכבים בפני הצוותים, ודורשים תגובה מקצועית, מתוכננת ומתואמת, השומרת על ביטחונם של מקבלי השירות, של הצוות ושל הסביבה. לניהול ולהובלה המקצועית במסגרת יש תפקיד מרכזי באופן שבו הצוות מתמודד עם מצבים אלה. מדיניות ברורה, שפה מקצועית משותפת, והדרכה מתמשכת – משפיעים באופן ישיר על יכולת הצוות לזהות מצבי סיכון, לפעול בצורה בטוחה ולהפחית הסלמה. מתוך הבנה זו, פותחה סביבה מקוונת ללמידה בנושא התנהגות מאתגרת מסכנת, ביוזמת משרד הרווחה והביטחון החברתי בשיתוף קרן שלם. הסביבה נועדה לשמש כלי עבודה יישומי עבור הצוותים, ולהוות חלק ממערך ההטמעה וההדרכה במסגרת.

מסמך זה נועד לסייע לך, כמנהל/ת המסגרת, בתכנון ובהובלה של תהליכי הדרכה המבוססים על הסביבה המקוונת: כיצד לשלב אותה בעבודת המסגרת, כיצד להנחות למידה אישית וקבוצתית, וכיצד לתמוך בצוות בתהליך הלמידה והיישום בשטח. ההנחיות המובאות במסמך זה נועדו לאפשר הטמעה מדורגת, מקצועית ורגישה של הידע, כחלק משגרת העבודה ומתוך מחויבות לשמירה על כבוד האדם, ביטחונו ואיכות חייו, לצד שמירה על הצוות והמערכת.

קהל היעד למסמך זה:

- מנהלי המסגרות שבאחריותם לוודא הטמעה וביצוע המדיניות בנושא התמודדות עם ההתנהגות המאתגרת של מקבלי השירות בהתאם למתווה שנקבע.
- הצוותים המקצועיים המובילים במסגרת כמו: עובדים סוציאליים, פסיכולוגים, רכזי תכניות אישיות, מנתחי ההתנהגות ואנשי מקצועות הבריאות העוסקים במלאכת התכנון, כתיבת התוכניות, הדרכת והנחיית המדריכים והמטפלים, בדבר יישום התכניות.

צ'ק-ליסט למנהל – תכנון והפעלת הדרכה

בנושא התנהגות מאתגרת מסכנת באמצעות הסביבה המקוונת

לפני ההדרכה

- קראתי והכרתי את מסמכי המדיניות הרלוונטיים (חוזר מנכ"לית ותדריך מקצועי).
- עברתי בעצמי על סביבת הלמידה המקוונת והכרתי את יחידות הלמידה.
- הגדרתי את מטרות ההדרכה (הכשרה, ריענון, הטמעה, מענה לאתגר קיים).
- בחרתי מיהו הצוות שיעבור את ההדרכה תוך התחשבות בקדימויות וסדרי עדיפויות.
- בחרתי עבור הצוות את אופן הלמידה המתאים: אישית, קבוצתית או שילוב של שתיהן.
- תכננתי זמן ייעודי להדרכה במסגרת שעות העבודה ופיניתי את הצוות ללמידה.

במהלך ההדרכה

- הקפדתי על למידה לפי סדר היחידות: רכיב למידה → שאלות מסכמות.
- אפשרתי שיח, שאלות ועיבוד רגשי בהתאם לצורך.
- חיברתי את התכנים למצבים מוכרים מהמסגרת ולתכניות האישיות.
- שמרתי על אווירה מקצועית, מכילה ולא שיפוטית.

לאחר ההדרכה

- קיימתי עיבוד קצר או דיון מסכם עם הצוות.
- בחנתי יחד עם הצוות נקודות ליישום ולשיפור בעבודה השוטפת.
- תיעדתי תובנות מרכזיות והגדרתי צעדי המשך.
- קבעתי מועד להמשך למידה, ריענון או בקרה.

* הצ'ק-ליסט נועד לשמש כלי עזר, ואינו מחליף את ההנחיות המפורטות במסמך

לכניסה לסביבה המקוונת לחצו כאן <<

פרק שני - רקע מקצועי ומדיניות

א. עקרונות מקצועיים מנחים – שירות מכון אדם

ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת ומסכנת במסגרות מינהל מוגבלויות מבוססת על תפיסה מקצועית של שירותים מוכווני-אדם. תפיסה זו מציבה את האדם במרכז, כנקודת המוצא לכל תהליך של תכנון, טיפול והדרכה, ומחייבת פיתוח מענה מותאם לצרכיו, ליכולותיו, להעדפותיו ולהקשר הסביבתי שבו הוא חי ופועל.

בהתאם לכך, התמודדות מקצועית עם התנהגות מאתגרת מבוססת על עקרונות מנחים אלו:

- מניעה והתאמה אישית – זיהוי מוקדם של מצבי סיכון והתאמת המענה לאדם, כחלק מתכנון כולל ולא כתגובה נקודתית בלבד.
- שמירה על זכויות וחירויות – שימוש באמצעים טיפוליים שאינם פוגעים בזכויות האדם, תוך צמצום ככל הניתן של אמצעים מגבילים.
- מידתיות והבחנה בין מצבים – הבחנה בין התנהגות מאתגרת המוכרת כחלק מדפוס התנהגות, לבין מצבי קצה מסכנים הדורשים תגובה מיידי וחריגה.
- ראייה מערכתית – התייחסות לאדם, לצוות, למשפחה ולסביבה כמעגלי השפעה משלימים בהתמודדות עם ההתנהגות.

עקרונות אלו מהווים תשתית מקצועית לכל תהליך הדרכה והטמעה, והם עומדים בבסיס השימוש בסביבה המקוונת ככלי ללמידה, לתכנון ולהובלת התמודדות בטוחה ומקצועית עם מצבי התנהגות מאתגרת מסכנת.

ב. עקרונות מדיניות מחייבים של מינהל מוגבלויות

ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת מסכנת במסגרות מינהל מוגבלויות מעוגנת בחוזר מנכ"לית משרד הרווחה והביטחון החברתי בנושא זיהוי, מניעה ומענה למצבי התנהגות מאתגרת מסכנת. מדיניות זו נשענת על עקרונות של כיבוד זכויות האדם, שמירה על כבודו, חירותו ובטיחותו של מקבל השירות, וקובעת אמות מידה מקצועיות מחייבות לתכנון, יישום ובקרה של המענה מדיניות זו קובעת את העקרונות והחובות הבאים:

- **עקרון המניעה** – מענה להתנהגות מאתגרת מסכנת יינתן, ככל הניתן, באמצעות תכנון מוקדם, זיהוי גורמי סיכון והפחתתם, ולא כתגובה נקודתית בלבד לאירוע מסכן.
- **תכנית אישית** – ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת תיעשה כחלק מתכנית אישית מותאמת למקבל השירות, תוך התייחסות לצרכיו, יכולותיו ומאפייני סביבתו.
- **תכנית לניהול סיכונים** – לכל אדם המצוי בסיכון תיבנה תכנית לניהול סיכונים, כחלק בלתי נפרד מהתכנית האישית, הכוללת היבטים פרטניים ומערכתיים גם יחד.

- **מידתיות ושימוש באמצעים מגבילים** – שימוש באמצעים מגבילים יתבצע רק במצבים חריגים של סכנה ממשית ומיידית, בהתאם להנחיות, ובאופן מידתי ומצומצם ככל האפשר.
- **תיעוד, בקרה ושיתוף** – כל תהליך תכנון, יישום והתמודדות יתועד, ייבחן באופן שוטף וייעשה בשיתוף הגורמים הרלוונטיים, לרבות הצוות והמעגלים התומכים.

על מנהל המסגרת והצוות המקצועי המוביל לוודא כי עקרונות מדיניות אלו מיושמים הלכה למעשה, ומהווים חלק משגרת העבודה, ההדרכה והבקרה במסגרת.

ג. **מסמכי מדיניות – מה חייבים להכיר?**

לצורך יישום מקצועי, אחיד ומבוסס מדיניות של ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת מסכנת, נדרשים מנהלי המסגרות והצוותים המקצועיים המובילים להכיר את מסמכי המדיניות הבאים:

- **מסמך מחייב**

חוזר מנכ"לית משרד הרווחה והביטחון החברתי

"כלים ותהליכים לזיהוי, מניעה ומענה למצבי התנהגות מאתגרת מסכנת במסגרות מינהל

מוגבלויות" (מאי 2022) – מסמך מחייב הקובע את העקרונות, המנגנונים וההנחיות

להתמודדות עם מצבי התנהגות מאתגרת מסכנת.

[קישור למסמך באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי](#)<<

- **מסמך מלווה ומרחיב (נספח לחוזר)**

תדריך מקצועי – נספח לחוזר המנכ"לית

"כלים ותהליכים לזיהוי, מניעה ומענה במצבי התנהגות מאתגרת מסכנת" (אוקטובר

2022) – מסמך מקצועי המרחיב ומפרט את העקרונות והכלים ליישום המדיניות בשטח.

[קישור למסמך באתר קרן שלם](#)<<

*נציין כי המסמך טרם עלה לאתר משרד הרווחה והביטחון החברתי.

שני המסמכים יחד מהווים תשתית מקצועית להפעלה והטמעה של התהליך במסגרת, כאשר

החוזר הוא המסמך המחייב, והתדריך הוא מסמך מקצועי המסייע ביישום ובהעמקה.

ד. הטמעת הלמידה כחלק מהעבודה השוטפת

הטמעה אפקטיבית של ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת מסכנת מחייבת שילוב של הלמידה כחלק בלתי נפרד משגרת העבודה במסגרת, ולא כפעולה חד-פעמית או נקודתית. באחריות מנהל/ת המסגרת והצוות המקצועי המוביל לוודא כי הלמידה והיישום מתקיימים באופן שיטתי ומתמשך, בין היתר באמצעות:

- הטמעת המדיניות והעקרונות להתמודדות עם התנהגות מאתגרת מסכנת בקרב עובדים חדשים, כחלק מתהליך ההכשרה.
- ריענון והעמקה של המדיניות והעקרונות בקרב עובדים ותיקים, כחלק מהלמידה המתמשכת במסגרת.
- קיום ישיבות צוות והדרכות ייעודיות לעיסוק בזיהוי, מניעה ומענה למצבי התנהגות מאתגרת מסכנת.
- חיבור הלמידה לתכניות האישיות ולתכניות לניהול סיכונים של מקבלי השירות, לרבות עדכון שוטף בהתאם לשינויים בהתנהגות וברמת הסיכון.
- קביעת מנגנוני מעקב ובקרה אחר יישום התכניות והפקת לקחים מאירועים חריגים.
- עידוד שיח פתוח ודיווח לצורך התייעצות, למידה ותמיכה מקצועית.
- לצד זאת, נדרשת רגישות מתמדת לשחיקת הצוותים המתמודדים עם מצבים מורכבים ומתמשכים. מתן מקום לעיבוד רגשות, קשיים ותחושות העולים במהלך ההתמודדות עם התנהגות מאתגרת מסכנת, וכן לליווי ולהדרכה, תורם לא רק לרווחת הצוות אלא גם לאיכות המענה הניתן למקבלי השירות.
- הטמעה עקבית של הלמידה יוצרת שפה מקצועית משותפת, מחזקת את תחושת המסוגלות של הצוות, ותורמת להפחתת מצבי סיכון ולניהול בטוח ומקצועי של התנהגות מאתגרת מסכנת במסגרת.

פרק שלישי - סביבת למידה מקוונת : מעבר לאתגר

א. מטרת סביבת הלמידה המקוונת

סביבת הלמידה המקוונת פותחה על ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי בשיתוף קרן שלם ככלי יישומי ללמידה, הטמעה וחיזוק היכולת המקצועית של צוותים המתמודדים עם התנהגות מאתגרת מסכנת.

הסביבה נועדה לתמוך בזיהוי מוקדם, במניעת הסלמה ובתגובה מקצועית ובטוחה למצבים מסכנים, והיא משתלבת במערך ההדרכה וההטמעה הנדרש במסגרות, בהתאם למדיניות המחייבת.

מדובר בכלי עבודה תומך הדרכה, ולא בתחליף לליווי מקצועי, שיח צוותי או תכנון פרטני.

ב. קהל היעד ללמידה באמצעות הסביבה המקוונת

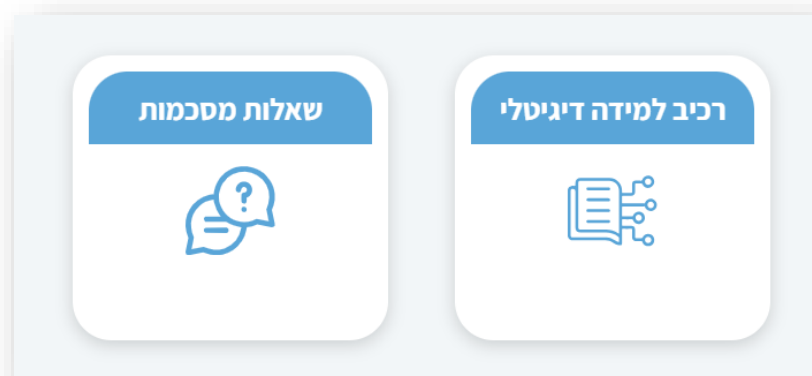
סביבת הלמידה מיועדת למדריכים, מטפלים וכלל אנשי הצוות העוסקים בטיפול ישיר במסגרות מינהל מוגבלויות, וכן לאנשי צוות מקצועיים המלווים, מדריכים ומנחים את עבודת הצוותים. מנהלי המסגרות והצוותים המקצועיים המובילים נדרשים להכיר את הסביבה לעומק, לצורך תכנון והובלה של תהליכי הדרכה והטמעה במסגרת.

ג. מבנה סביבת למידה מקוונת

סביבת הלמידה בנויה משלוש יחידות לימוד מודולריות, הניתנות ללמידה ברצף או בנפרד, בהתאם לצורכי המסגרת ולרמת הידע והניסיון של הלומדים. כל יחידה כוללת:

- רכיב למידה דיגיטלי
- רכיב שאלות מסכמות

לצורך למידה מיטבית והדרכה אפקטיבית, מומלץ ללמוד את יחידות הסביבה לפי סדר הופעתן, להתחיל בכל יחידה ברכיב הלמידה הדיגיטלי, ורק לאחר מכן לעבור לשאלות המסכמות. סדר זה מאפשר בניית הבנה הדרגתית ומונע למידה מקוטעת או שטחית.



ד. שלושת יחידות סביבת הלמידה המקוונת

1. מהי התנהגות מאתגרת? רקע, סיבות והגדרות.
2. מודל התמודדות עם התנהגות מאתגרת- מסכנת במצבים צפויים.
3. מודל התמודדות עם התנהגות מאתגרת- מסכנת במצבים בלתי צפויים.

לכניסה לסביבה המקוונת לחצו כאן <<



פרק רביעי - הנחיות לבניית והפעלת ההדרכה באמצעות הסביבה

המקוונת

א. היערכות להדרכה

לפני הובלת תהליך הדרכה באמצעות הסביבה המקוונת, נדרשת היערכות מוקדמת של מנהל/ת המסגרת והצוות המקצועי המוביל. היערכות זו חיונית להבטחת למידה משמעותית, בטוחה ויישומית עבור אנשי הצוות. במסגרת היערכות מומלץ:

- להכיר לעומק את מסמכי המדיניות המחייבים והמלווים בתחום ההתנהגות המאתגרת מסכנת, ואת עקרונות העבודה הנגזרים מהם.
- להתנסות באופן עצמאי בסביבת הלמידה המקוונת, לעבור על יחידות הלמידה, רכיבי הידע והשאלות המסכמות, ולהבין את מבנה הסביבה וההיגיון הפדגוגי שלה.
- להגדיר מראש את מטרות ההדרכה במסגרת: חיזוק ידע, ריענון, הטמעה לצוות חדש, או התמודדות עם אתגר קיים.
- להתאים את אופן ההדרכה להרכב הצוות, לרמת הניסיון שלו ולמאפייני המסגרת.
- חשוב להביא בחשבון כי רכיבי הלמידה כוללים גם סרטונים המדמים סיטואציות של התנהגות מאתגרת מסכנת. סרטונים אלה, המבוססים על עדויות מהשטח ומוצגים על ידי שחקנים מקצועיים, מהווים כלי הדרכה משמעותי, אך עשויים לעורר תגובות רגשיות או להציף חוויות קודמות אצל חלק מאנשי הצוות.
- על כן, מומלץ להיערך לכך מראש, לתת הסבר מקדים לצוות, ולאפשר מרחב בטוח לשיח, לשאלות ולעיבוד רגשי כחלק מתהליך ההדרכה. רגישות זו תורמת לאמון, לשיתוף פעולה וללמידה משמעותית.

ב. עקרונות לבניית הדרכה באמצעות הסביבה המקוונת

סביבת הלמידה המקוונת בנויה מרכיבי למידה קצרים, ממוקדים ואינטראקטיביים, המאפשרים העברת ידע באופן הדרגתי ובהיר. על מנת למצות את פוטנציאל הלמידה, מומלץ לבנות את ההדרכה בהתאם לעקרונות הבאים:

- **למידה הדרגתית ומובנית** – כל יחידת לימוד כוללת רכיב ידע ולאחריו רכיב שאלות מסכמות. מומלץ להקפיד על סדר זה, כדי לאפשר הבנה לפני בדיקה והעמקה.

- **התמקדות במסרים מרכזיים** – רכיבי הלמידה עוסקים בנקודות מפתח ואינם מיועדים לכיסוי כל היבטי הנושא. תפקיד ההדרכה הוא לחזק את המסרים המרכזיים ולתרגם אותם לשטח.
- **למידה פעילה** – השאלות המסכמות אינן מבחן פורמלי, אלא כלי ללמידה, לחשיבה ולבירור הבנה. מומלץ להשתמש בהן כבסיס לשיח, לשאלות ולהעמקה.
- **חיבור ליישום** – במהלך ההדרכה חשוב לחבר את התכנים למצבים מוכרים מהמסגרת, לתכניות האישיות ולתכניות ניהול הסיכונים של מקבלי השירות.
- **גמישות והתאמה למסגרת** – ניתן לבחור ללמוד יחידות בודדות או את כלל הסביבה, בהתאם לצורכי המסגרת, להרכב הצוות ולמטרות ההדרכה. שימוש מושכל בעקרונות אלה מאפשר להפוך את הסביבה המקוונת לכלי עבודה תומך הדרכה, ולא למקור ידע מנותק מהעשייה היומיומית.

מהו רכיב למידה דיגיטלי ומה תפקידו בהדרכה?

רכיב למידה דיגיטלי הוא יחידת תוכן קצרה, אינטראקטיבית ומובנית, המציגה ידע מרכזי בצורה ממוקדת ובהירה. הרכיב כולל המחשות, דוגמאות ולעיתים סרטונים המדמים מצבים מהשטח, ומטרתו ליצור הבנה בסיסית משותפת של הנושא.

בהדרכה מומלץ להשתמש ברכיב הלמידה כבסיס משותף ללמידה, ולאחר הצפייה בו לעצור, לשאול שאלות ולחבר את התוכן למציאות המסגרת.

מהן השאלות המסכמות?

השאלות המסכמות מלוות כל רכיב למידה ונועדו לסייע ללומד לבדוק את הבנתו ולהעמיק בנקודות המפתח של היחידה. השאלות אינן מבחן פורמלי, אלא כלי פדגוגי המעודד חשיבה, חידוד הבחנות ויישום הידע.

מומלץ להשתמש בשאלות המסכמות כחלק מתהליך הלמידה – באופן אישי או כבסיס לדיון קבוצתי – ולא כמדד הערכה בלבד.

ג. למידה אישית/פרטנית – מתי ואיך

למידה אישית באמצעות הסביבה המקוונת מתאימה כהכשרה בסיסית, כריענון מקצועי וכשלב מקדים ללמידה קבוצתית. למידה זו מאפשרת לכל איש צוות להתקדם בקצב האישי שלו, לעבד את התכנים באופן עצמאי ולהתכונן לשיח וליישום בהמשך.

במסגרת הלמידה האישית מומלץ:

- לצפות ברכיבי הלמידה הדיגיטליים במלואם, בהתאם לסדר היחידות.
 - לענות באופן אישי על השאלות המסכמות, ככלי לחידוד הבנה ולזיהוי נקודות המחייבות הבהרה נוספת.
 - לרשום שאלות, מחשבות או דילמות העולות במהלך הלמידה, כהכנה לשיח עם איש צוות בכיר או ללמידה קבוצתית.
- תפקיד מנהל המסגרת והצוות המקצועי המוביל הוא להגדיר את הלמידה האישית כחלק מתהליך ההדרכה, להקצות לכך זמן במסגרת שעות העבודה, ולהבטיח זמינות לליווי, להבהרות ולעיבוד במידת הצורך.
- למידה אישית מהווה שלב חשוב בתהליך ההדרכה, ומשמשת בסיס ללמידה מונחית, לשיח ולהעמקה בהמשך.

ד. למידה קבוצתית – מתי ואיך

למידה קבוצתית מהווה שלב מרכזי בתהליך ההדרכה, ומאפשרת העמקה, עיבוד ויישום של הידע שנרכש בלמידה האישית. הלמידה הקבוצתית מתאימה במיוחד לצוותים המתמודדים עם מצבים מורכבים, ומאפשרת בניית שפה מקצועית משותפת, חיזוק תחושת המסוגלות, וכן שיתוף רגשות, למידה הדדית ועיבוד חוויות מקצועיות מהשטח.

הלמידה הקבוצתית תתקיים בהנחיית איש מקצוע מהמסגרת או גורם מקצועי חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום ובהנחיית קבוצות.

במסגרת הלמידה הקבוצתית מומלץ לשלב:

- צפייה משותפת ברכיבי למידה נבחרים מתוך הסביבה המקוונת.
- דיון מונחה בשאלות העולות מהתכנים ומהשאלות המסכמות.
- שיתוף מניסיונם של אנשי הצוות בהתמודדות עם מצבים דומים במסגרת.
- תרגול דרכי התמודדות במצבים צפויים ובלתי צפויים, לרבות משחקי תפקידים או ניתוח מקרי בוחן.

במהלך ההנחיה חשוב לאפשר ביטוי גם לקשיים, לחששות ולעומסים רגשיים העולים בעבודה עם התנהגות מאתגרת מסכנת, ולשמור על אווירה מקצועית, מכילה ולא שיפוטית.

מומלץ לחבר את הדיון לעבודה השוטפת עם מקבלי השירות, ולחדד את תפקידו של כל גורם בצוות בהתמודדות עם מצבים אלו.

ה. תנאי סביבה מומלצים (Setting)

יצירת תנאים מתאימים ללמידה היא מרכיב חיוני בהצלחת תהליך ההדרכה. על מנהל/ת המסגרת והצוות המקצועי המוביל לוודא כי מתקיימים התנאים הבאים:

- **זמן** – הקצאת זמן ייעודי ללמידה במסגרת שעות העבודה, ללא משימות מקבילות. מומלץ להגדיר מראש את משך הלמידה לכל יחידה ולתהליך ההדרכה כולו.
- **מיקום** – בחירת חלל שקט, נוח וללא הפרעות, המאפשר ריכוז, שיח ותרגול. בלמידה קבוצתית מומלץ סידור ישיבה המאפשר קשר עין בין המשתתפים.
- **פרטיות ואווירה** – יצירת סביבה מכילה ולא שיפוטית, המעודדת שאלות, שיתוף וביטוי של קשיים מקצועיים ורגשיים.
- **אמצעים טכנולוגיים** – זמינות של מחשב עם חיבור אינטרנט יציב, ציוד הקרנה במידת הצורך ואוזניות לצפייה אישית בסרטונים.
- **הנחיה** – בלמידה קבוצתית נדרש מנחה בעל ידע מקצועי וניסיון בהובלת קבוצות, המסוגל לנהל שיח, לעצור להבהרות ולהתייחס לדינמיקה הקבוצתית.
- **גודל הקבוצה** – מומלץ לקיים למידה קבוצתית בקבוצות קטנות יחסית, המאפשרות השתתפות פעילה ושיח משמעותי.
- **תיעוד ומעקב** – מומלץ לתעד תובנות מרכזיות העולות בהדרכה, לצורך למידה ארגונית, בקרה והמשך התאמה של המענים במסגרת.

לכניסה לסביבה המקוונת לחצו כאן <<