

וידאו מודלינג לשיפור מיומנויות חברתיות
הנדרשות בתעסוקה לאנשים עם מוגבלות:
מפגשים קבוצתיים בהנחיית מטפלים ומדריכים בטיפול ישיר

כתבה: יפעת בן רפאל, MS.c בריפוי בעיסוק, בעלת נסיון מתמשך עם אנשים עם מוגבלויות במרכז ההכנה לתעסוקה ע"ש ברסין, אלווין ישראל.

שותפות:

יעל שדלובסקי-פרס, מנהלת תחום ריפוי בעיסוק ופעילות יום, השירות לדיור תומך, אגף הדיור, מינהל מוגבלויות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

נעמה שביט, מנהלת תחום פיתוח ידע והכשרת, כח אדם, השרות להערכה והכרה, אגף להערכה, הכרה ותכנויות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והשירותים החברתיים

רחל סרי, מנהלת תחום שילוב בתעסוקה בקהילה, שירות בוגרים ומזדקנים, אגף קהילה, מינהל מוגבלויות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

עיצוב החוברת: מוטי עמית

מבוסס על מחקר של:

יפעת בן רפאל, ד"ר שרון זלוטניק, פרופ' תמר וייס, פרופ' עינת גל. המחקר בוצע בחוג לריפוי בעיסוק, הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות, אוניברסיטת חיפה. עמוד המחקר: <http://www.kshalem.org.il/pages/item/1908> המחקר נערך בשיתוף עם יעל שדלובסקי-פרס, מנהלת תחום ריפוי בעיסוק ופעילות יום, השירות לדיור תומך, אגף הדיור, מינהל מוגבלויות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים

פתח דבר

מדריכים ומטפלים ישירים יקרים,

תדריך זה נוצר בכדי להיות לכם לעזר על מנת שתוכלו להעביר תהליך של שיפור ושימור במיומנויות חברתיות הנדרשות בתעסוקה, אנשים עם מוגבלויות העובדים תחתכם במסגרות היום השונות, וגם במפעלים מוגנים. התדריך הוא רכיב בתוך מיזם V-Job שכולל גם אתר אינטרנט עם ספריית סרטונים מותאמים, סרטון הדרכה ובו הדגמה של מפגש קבוצתי טיפולי ועוד. כאן תמצאו מידע מתומצת ומעשי וביחד עם המידע שנמצא באתר, ובתמיכתם של רכזי המסגרת וצוות מקצועות הבריאות, יהיה תדריך זה יד-ימינכם בהנחיית קבוצה בנושא חשוב זה. המיזם הותאם לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, אך עשוי להתאים לאנשים עם מוגבלויות שונות כגון אוטיזם, הנמכה קוגניטיבית וכדומה.

קישור ישיר לאתר V-Job:

קישור ישיר לסרטון ההדרכה לעבודה עם התדריך:

אנו סמוכות ובטוחות כי התדריך יספק לכם כלים מעשיים, יחד עם נגיעה מעניינת בעולם הפסיכולוגי-חינוכי, ויהווה עבורכם מקפצה לעשייה מרתקת.

יפעת בן רפאל, שרון גנות, יעל פרס-שילובסקי, רחל סרי ונעמה

תוכן עניינים

2	פתח דבר
4	1. מהו וידאו מודלינג?
6	1.1 אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) - אתגרים בתעסוקה
5	2 טרום מפגש - סביבה, ציוד ותכנון הקבוצה
6	3. מידע על הסרטונים
6	מפעל מוגן -
6	1.3 יציאה להפסקה
6	2.3 התמודדות עם טעויות ובקורת עמיתים
6	3.3 התנהגות מינית חברתית לא מותאמת
6	4.3 התנהגות נאותה בחדר האוכל
7	תעסוקה נתמכת -
7	5.3 יציאה להפסקה
7	6.3 פתרון קונפליקט מול מנהל
7	7.3 התמודדות עם טעויות מול מנהל
7	8.3 אי ידיעה מול לקוח
8	4. מהלך המפגש
10	5. תיווך להבנת הקונפליקט ושאלת שאלות
11	1.5 דיון תוך שאילת שאלות יעשה באופן הבא:
11	2.5 משחק תפקידים
12	3.5 שיקוף והעצמה
13	6. אתגרים במהלך המפגש
13	1.6 דיבור שאינו קשור לסיטואציה
13	2.6 חוסר קשב, ניתוק, התעייפות
13	3.6 תפישת הסיטואציה באופן מוטעה
12	4.6 קושי להבין רווח והפסד בסיטואציה חברתית
14	7. טופס תיעוד וסרגל חייכנים

1. מהו וידאו מודלינג?



זהו כלי טיפולי שדרכו לומדים התנהגויות רצויות באמצעות תרחישי וידאו שונים. למידה מתוך צפייה באמצעים טכנולוגיים מאפשרת סביבה בטוחה ולא מלחיצה, להתנסות במיומנויות חדשות.

בזמן המפגש האדם צופה בסרטון המכיל מיומנות אותה מעוניין ללמוד.



יש סרטונים בהם לומדים התנהגות חברתית רצויה.



יש סרטונים בהם לומדים לבצע מטלה, המכילה רצף של

אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) - אתגרים בתעסוקה אנשים עם מש"ה קלה עד בינונית וכן אנשים עם מוגבלויות נוספות, רוצים וזכאים להשתלבות שיוויונית במעגל העבודה. עם זאת, קשה להם להתנהג באופן מותאם במגוון סביבות, לרבות סביבת העבודה.



הם עשויים להתקשות ב:

- דחיית סיפוקים והתנהגות אימפולסיבית
 - פתרון בעיות ככלל ופתרון בעיות חברתיות בפרט
 - תקשורת בין-אישית עם המעסיק ועם שותפים
 - התנהגות תלותית ופאסיבית ובפרט פגיעות מינית ועוד.
- קשיים אלו מדגישים את הצורך במענה יעיל במשאבים הקיימים.

2. טרום מפגש - סביבה, ציוד ותכנון הקבוצה



תכנון הקבוצה

ניתן להעביר את המפגש בקבוצות של עד 8 משתתפים, אך באופן מיטבי, ישנה עדיפות לקבוצות של 3-5 משתתפים. פגישה "אחד על אחד" או זוגית אפשרית גם כן, אם כי המשאבים לכך מוגבלים ביותר. משך זמן מפגש בודד הוא כ-40 דקות.



בספריית התרחישים, קיימים 8 נושאים שחלקם מותאמים לאנשים בתעסוקה נתמכת, וחלקם לאנשים במפעל מוגן. עם זאת, תיתכן התאמה של הסרטונים המיועדים לנתמכת-לאנשים במפעל ולהיפך. הסרטונים עשויים להתאים לאנשים עם מוגבלויות שונות, כגון הנמכה קוגניטיבית, אוטיזם וכדומה. יש לצפות בסרטונים בטרם המפגש הראשון. רצף הנושאים המומלץ הינו: מפעל מוגן: יציאה להפסקה, התמודדות עם טעויות ובקורת עמיתים, התנהגות מינית חברתית לא מותאמת, התנהגות נאותה בחדר האוכל. תעסוקה נתמכת: יציאה להפסקה, פתרון קונפליקט מול מנהל, התמודדות עם טעויות מול מנהל, אי ידיעה מול לקוח.



בזמן המפגש, ניתן לצפות בסרטונים אונליין דרך המרשתת, אך בחיבורים לא יציבים, ניתן להוריד את מצגות הסרטונים מראש באתר, ולצפות בהן ללא חיבור ישיר, לאחר הורדה של אפליקציית PowerPoint בטאבלטים, או בתוכנת ה PowerPoint במחשבים רגילים.



ומעל 3 משתתפים יש לוודא שבחדר קיים מסך גדול לצפייה (טלויזיה/מקרן) מחובר למחשב ותקין.



בקבוצות קטנות של עד 3 משתתפים ניתן לצפות בסרטונים דרך טאבלטים או מסך מחשב רגיל



קבוצה עבודה זו תהיה אפקטיבית עם כמה שפחות הפרעות. על כן, יש לקיימה בחדר שקט, עם כמה שפחות גירויים ויזואליים (חדר מוכר לכולם, וללא עומס של פריטים, צבעים וטקסטורות).



3. מידע על הסרטונים



מפעל מוגן



יציאה להפסקה

נושא התרחיש הוא דחיית סיפוקים בהקשר של יציאה להפסקה שלא בזמן הקבוע. הדמות הראשית משקרת למדריך ואומרת לו שכואב לה הראש כדי לזכות בכמה דקות מחוץ לחדר העבודה.



התמודדות עם טעויות ובקורת עמיתים

בתרחיש זה הדמות הראשית סופגת ביקורת מחברה לשולחן שנמאס לה מריבוי טעויות. האם העובדים האחרים אשמים בטעויות? או שאולי צריך להתנצל?



התנהגות מינית חברתית לא מותאמת

בתרחיש זה שני אנשים מפגינים חיבה ומתגפפים לעיני כל בחדר האוכל, כשהמדריך רואה זאת ומבקש מהם להפסיק. הפתרון המתאים ביותר עשוי להפתיע את הצופים.



התנהגות נאותה בחדר האוכל

אדם עם מש"ה ניגש למדריך ומבקש מנה נוספת. בין הפתרונות הלא מתאימים תוכלו למצוא אכילה מצלחת של אחרים, ואילו בפתרון המתאים תוכלו לראות שאילת שאלות מצד הדמות הראשית ותשובה סבלנית של המדריך.



תעסוקה נתמכת



יציאה להפסקה

בתרחיש זה הדמות המרכזית רוצה לצאת להפסקה שלא בזמן הקבוע. העובדים שסביבו מציעים לו הצעות לגיטימיות יותר או פחות שיוציאו אותו לחופשי. במה



פתרון קונפליקט מול מנהל

בתרחיש זה העובד שלנו מתמודד עם ריבוי משימות שהמנהל נותן לו מבלי לשים לב. האם וכיצד להעיר את תשומת לב המנהל לבעיה זו?



התמודדות עם טעויות מול מנהל

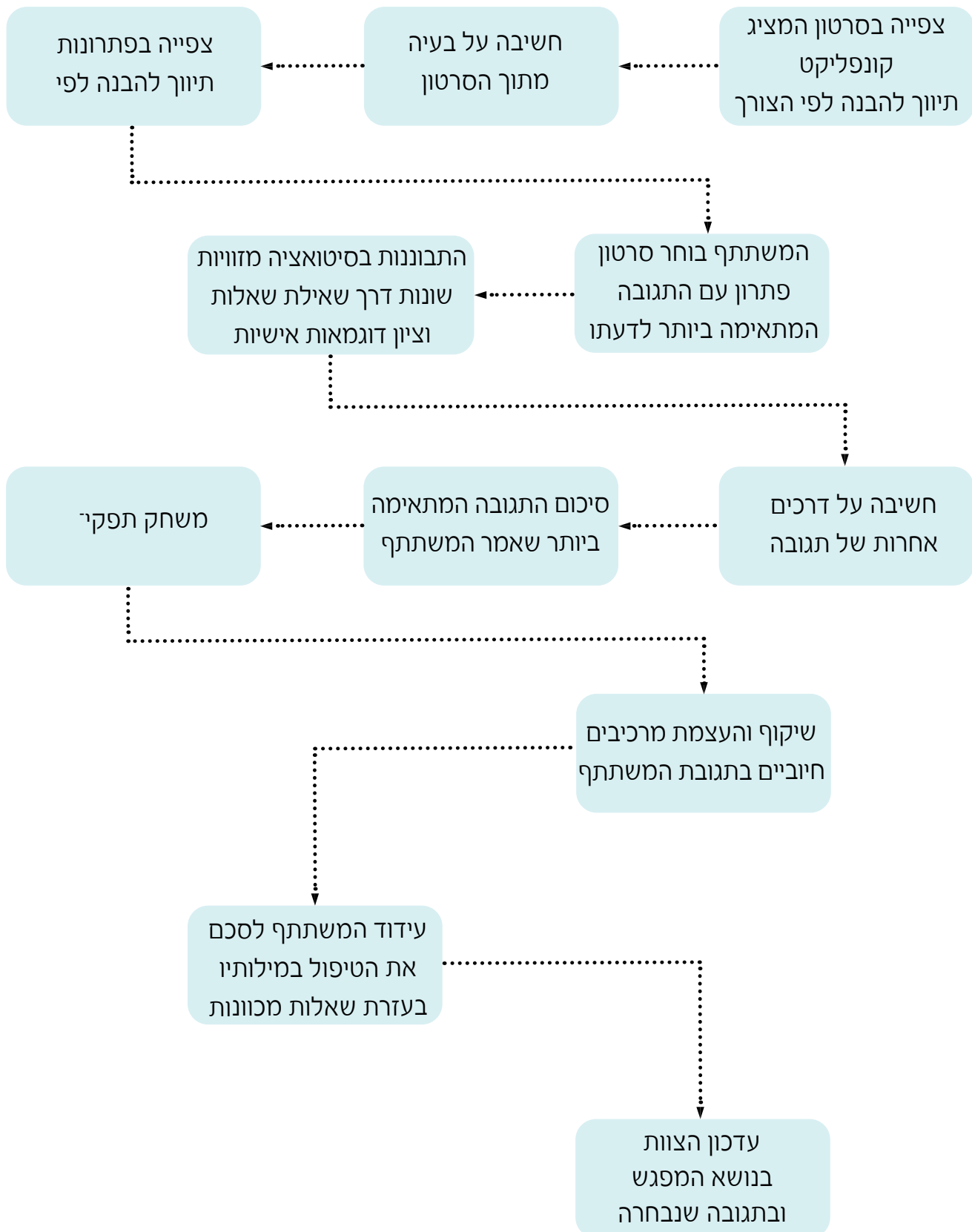
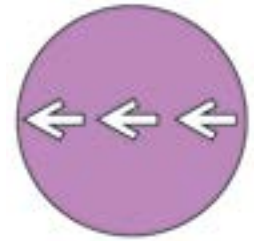
העובד המסור שלנו טעה ושם מדבקת מחיר לא נכונה על עשרות מוצרים. עירנות של לקוח גילתה והמנהל מעמת אותו עם הטעות. כיצד לקבל טעויות בעבודה? האם זו סיבה להתבייש? מה נכון לעשות?



אי ידיעה מול לקוח

לקוח נחמד שואל את העובד שלנו היכן מוצר מסוים נמצא. העובד לא יודע. מה עליו לעשות?

4. מהלך המפגש



5. תיווך להבנת הקונפליקט ושאלת שאלות

צפייה בסרטונים ותיווך להבנה לפי התרשים הבא:



במידה והמשתתף קיבל את התיווך אך לא הבין את הסיטואציה והקונפליקט, אין להמשיך במפגש קבוצתי אלא בפגישה פרטנית.

דיון תוך שאילת שאלות יעשה באופן הבא:

כששואלים אדם עם מש"ה שאלה, יש לשמור על משפט קצר וברור ככל הניתן. אם מתקשה לענות, או ענה בקצרה ויש מקום להרחיב, ניתן לפרוט את השאלה לכמה שאלות קטנות. אם עדיין קשה למשתתף לענות, אז ניתן לתת כמה אפשרויות למענה, ובעצם לעזור למשתתף להביע את עצמו באופן בו הוא בוחר.



יש לדבר על רווח והפסד בצורה מותאמת: "אילו דברים טובים קרו אחרי מה שאמרה הדמות?" "אילו דברים לא טובים קרו?". ניתן לשאול באופן יותר ספציפי: "איך המדריך שלו מצפה ממנו להתנהג?", "אז מה הוא חושב על איך שהוא הגיב?", "שזה טוב או לא טוב?"



כדי "לחבר" את המשתתף לשיחה, מומלץ לשאול שאלות של התנסות אישית, כמו: "קרה לך פעם ש...?", "מה אמרת?", "מה היית עושה אם זה היה קורה לך?". אם לא חווה בעצמו, ניתן לשאול אם קרה לחבר ואיך החבר הגיב.



יש לשאול שאלות שמכוונות להבנת מניעים ורגשות, כמו: "למה היא ענתה כך?", "מה אתה חושב שהוא הרגיש?"



משחק תפקידים

המשתתף בחר להגיב בצורה מסוימת שנראית לו הטובה ביותר, אך הוא טרם יודע איזו תגובה הוא יקבל מהסביבה בעקבות התגובה שלו. יש להשאיר זאת כהפתעה לזמן שבו מבצעים את משחק התפקידים, ולדון בזה אח"כ. בזמן של משחק התפקידים המשתתף יאמר את המשפט שהוא חשב עליו, ומנחה הקבוצה ישיב לו תשובה כנה וגם מעצימה. למשל:



משתתף: "אני רוצה לצאת להפסקה כי קשה לי להתרכז ואני עושה טעויות."
מטפל/מדריך: "טוב שאתה אומר לי, עכשיו אני יודע מה אתה צריך. קח לך 5 דקות, שטוף פנים, שתה מים ותחזור".

שיקוף והעצמה

חשוב מאוד לתת למשתתף להבין מה היה מותאם בתגובה החדשה שהוא סיגל לעצמו, ולכן בדיוק כפי שבחרנו איתו את התגובה המתאימה ביותר, כך נסייע לו להבין מה היה כה מותאם בה. למשל משתתף שבחר לומר שהוא טועה המון בעבודה "כי קשה לי להתרכז ואני עושה טעויות" - ניתן לחזק ולומר לו "אהבתי איך שהסברת לי מה קשה לך ולמה זה גורם. לכן במקרה הזה הרגשתי שהפסקה תעזור לך".



מענה באמצעות סרגל חייכנים - בשלב זה של המפגש המשתתפים נשאלים שאלות שמחזקות אצלם את התחושות לגבי מה שחוו באמצעות סרגל חייכנים. השאלות יכולות להיות: האם אתה מרוצה או לא מרוצה מאיך שהגבת במשחק התפקידים?, האם אתה חושב שהמפגש יעזור לך בעבודה, או שלא יעזור?



לתדריך זה מצורף סרגל חייכנים לגזירה וקיפול בעמוד האחרון. המענה על השאלות מתבצע בשני שלבים: למשל עבור השאלה - "האם אתה מרוצה או לא מרוצה ממה שאמרתי לך במשחק התפקידים?" בשלב הראשון המשתתף בוחר חייכן אחד מבין 3 החייכנים האמצעיים - מעט מרוצה, מעט לא מרוצה או באמצע, כאשר שתי אפשרויות הקיצון ("מרוצה מאוד" ו"מאוד לא מרוצה") מקופלות לאחור. בשלב השני, אם המשתתף יבחר באחת מהאפשרויות המתונות (למשל "מעט לא מרוצה") יוסתרו החייכן האמצעי והחייכן השמח ותיפתח האפשרות של "מאוד לא מרוצה". כעת יישאל המשתתף אם הוא מרגיש "מעט לא מרוצה" או "מאוד לא מרוצה".

כששואלים על תחושה פנימית, חשוב לשאול שאלה המכילה את שני הכיוונים, כדי לא ליצור ריצוי או מתן מענה אימפולסיבי. למשל: האם הרגשת נוח היום במפגש, או שהרגשת לא בנוח?



6. אתגרים במהלך המפגש

דיבור שאינו קשור לסיטואציה

לעיתים אנשים עם מש"ה חושבים בצורה אסוציאטיבית ולא שמים לב שהם כבר אינם מדברים על הנושא שהמנחה בחר/ה. יש להתייחס למה שנאמר בקצרה ולהחזיר את המשתתף לנושא המדובר.

חוסר קשב, ניתוק, התעייפות

ניתן להרגיש בקלות התעייפות וניתוק כשעיניי המשתתפים מרחפות להן בחדר. במצב כזה אפשר לבצע פעילות גופנית קצרה באמצעות משחק (דוגמה לכך בסרטון ההדרכה) ואז לחזור לשיבה. חשוב לבחור שעה מתאימה להעברת הפעילות (למשל, עדיף שלא בצהריים).

תפישת הסיטואציה באופן מוטעה

ככל אדם, גם אנשים עם מש"ה מתעניינים בדברים שונים, ורואים סיטואציות מהזווית הייחודית שלהם. במידה ותפשו מצב חברתי בצורה לא מתאימה, יש לחבר אותם לנורמות ההתנהגות המקובלות, וזוויות המבט של הדמויות האחרות. למשל אם אחד המשתתפים חושב שזה בסדר לקחת אוכל מצלחות של אחרים שסיימו לאכול "כי זו לא גניבה", אפשר לשאול: "למה אתה חושב שהמדריך לא מסכים?" ולכוון לתשובות של שמירה על היגינה והתנהגות מתאימה ומקובלת.

קושי להבין רווח והפסד בסיטואציה חברתית

רווח והפסד במושגים של סיטואציה חברתית לא מוכרים בד"כ לאנשים עם מש"ה, אך ניתן ללמד על מנת לשפר חשיבה לפני מעשה. כדי לעשות זאת, צריך להדגיש שרווח הוא "מה שיצא טוב מהתגובה שלי" והפסד הוא "מה שיצא פחות טוב מהתגובה שלי". חשוב להדגיש שהטוב שאנחנו מדברים עליו הוא גם לסובבים ולא רק לעצמי.



7. טופס תיעוד וסרגל חייכנים

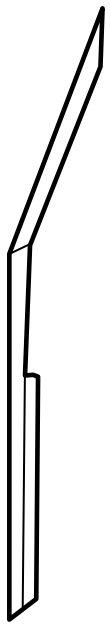


תאריך _____

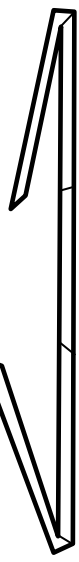
נושא המפגש: _____

התייחסות המשתתף, תשובות לשאלות	סרטון הפתרון שנבחר	שם המשתתף
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	
	.1 ▲ .2 ● .3 ■	

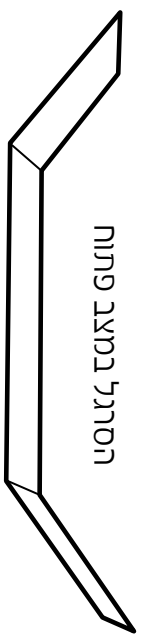
התרשים מסה מתאר את הסרגל מתאד



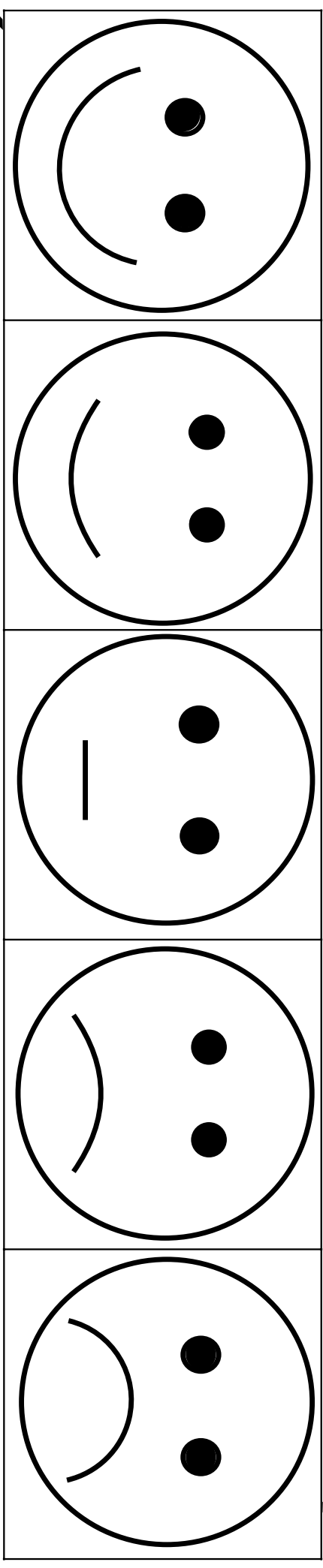
שלב ג' - אם נבחרו אפשרויות הקיצוץ, נפתח עוד חייכן באותו צד וניתנת בחירה שלב ב' ולא נבחרו מוסחרים



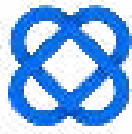
שלב א' - בחירה מתוך 3 האמצע.



הסרגל במצב פתוח



מינהל המוגבלויות
משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



המיזם נעשה ביזמה ובמימון של קרן שלם - הקרן לפיתוח שירותים לאנשים
עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות
בשיתוף עם מינהל המוגבלויות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים