

תכנית צרכנים נותני שירות - עלון מעסיקים

נובמבר - 2011

בימים אלה, לקראת סיומה של שנת העשור לחוק שיקום נכי נפש בקהילה, הולכת ומשתרשת ההכרה בערך החיוני של שילוב לקוחות שירותי השיקום (צרכנים) כחלק אינטגרלי מהשירות כספקי השירותים ואף כקובעי מדיניות.

בתוכנית צרכנים נותני שירות מטרתנו היא לקדם שילוב זה תוך מתן מענים לכל הצדדים המעורבים בתהליך, אם מעני ידע, למידה מתמשכת, ליווי, תמיכה ומחקר.

כחלק ממטרות אלו אנו שמחים לחדש את עלון המעסיקים של התוכנית. מטרת עלון זה היא להציע למעסיקים אשר שותפים לחזון שילוב צרכנים נותני שירות במסגרותיהם, ידע עדכני, חשיפה לסוגיות, בחינת עמדות, תמיכה וסיוע בתהליך ההעסקה. בעבודתנו זו אנו מקווים ליצור קהילה פעילה של מעסיקים המבקשים לפתח את התחום להשמיע להתייעץ ולחלוק חוויות. מגמה זו מקבילה למהלכים של שיתופי פעולה בין משרד הבריאות ומשרד התמ"ת לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, ולמתן שירותי סיוע בתהליך ההעסקה.

למותר לציין שאני לרשותכם. אשמח ליצירת שיתופי פעולה פורים.

נטע אזרי - רכזת איווי מעסיקים וצוותי שיקום

עלון זה כולל

- ◀ פירוט השירותים הניתנים למעסיקים צרכנים נותני שירות.
- ◀ סיכום הפעילות בחצי השנה האחרונה.
- ◀ תקציר ספרות מקצועית רלוונטית.
- א. מאמר מקצועי בנושא העסקת צרכנים נותני שירות.
- ב. דיון בנושא גיוון בתעסוקה (Diversity) - מודל כללי להעסקת שונים - יתרונות ודרכי פעולה.

שירותים למעסיקים בתוכנית

יעוץ וליווי פרטני למעסיקים פעילים - מסגרת הייעוץ הפרטני היא הזדמנות לעבד דילמות וסוגיות ולחקור ולברר נושאים עמם אתם מתמודדים כמעסיקים של צרכנים נותני שירות. כמו כן מספק הייעוץ מקום לחשיבה מוקדמת לפני שילוב צרכנים נותני שירות במסגרת. הליווי ניתן בבפגישות אישיות או טלפוניות.

סדנאות לצוותים מקצועיים המעוניינים להעסיק/ מעסיקים מתמודדים כצרכנים נותני שירות. קליטת צרכן כעובד שיקומי בשירות דורשת גם פעמים רבות ליווי הצוות. בסדנאות נערכים דיונים על הסוגיות המעסיקות את הצוותים בהקשר להעסקת צרכנים נותני שירות, נעשית הערכת מוכנות של הצוות וכן ניתנות המלצות וכלים להתמודדות הצוות.

פורום מעסיקים פעילים - מסגרת למידת עמיתים בה ניתן יהיה להעלות דילמות וסוגיות המשותפות למעסיקים, לשתף ולהשתתף בידע המצטבר בתחום.

עלון מידע למעסיקים

מידע לגבי העסקת מתמודדים - זכויות וחובות המעסיק, יחסי עובד מעביד, התפתחויות וחיידושים בנושא.

פעילויות ליווי מעסיקים

ברצוני לחלוק עמכם חלק מהעשייה שנעשתה בחצי שנה האחרונה בתחום ליווי המעסיקים:

- ▶ בפברואר השנה נערך יום עיון למנהלי עמותת "רעות" לקידום העסקה של צרכנים נותני שירות.
- ▶ צוות הליווי וההסברה הגיע למסגרות רבות במטרה להעלות דיון בנושא העסקת צרכנים נותני שירות, ולחשוף לשירותים השונים הקיימים בתוכנית עבור מעסיקים פעילים ובכלל ועבור מתעניינים בשירות.
- ▶ אנו לקראת פרסומה של חוברת למעסיקים בנושא קליטת צרכנים נותני שירות למסגרת. החוברת נכתבה בשיתוף משרד הבריאות וארגון ח.צ. שיקום בקהילה.
- ▶ אנו ממשיכים בבניית בסיס מידע של חומר רלוונטי לנושא ההעסקה של צרכנים נותני שירות והעסקה בכלל מהארץ ומהעולם.
- ▶ נוצר קשר עם כמה מוסדות טיפוליים לפיתוח תפקידים ייעודיים לצרכנים נותני שירות.
- ▶ קשר החל עם נציגות התמ"ת לשיתופי פעולה ולמידה הדדית.

סוגיות מקצועיות לעדכון, למידה ודיון

א. תקציר מאמר -

Chinman, M., Shoai, R. & Cohen, A. (2010).
Using organizational change strategies to guide peer support
technician implementation in the veteran administration.
Psychiatric Rehabilitation Journal, 33 (4). 269-277

שימוש באסטרטגיות שינוי ארגוני למען קידום שילובם של צרכנים נותני שירות במוסדות שיקום ב (Veterans Administration) VA. המחקר מבקש לבחון את תהליך הקליטה לעבודה של צרכנים נותני שירות כצוות מקצועי במוסדות שיקום של ה VA בארה"ב. נחקר מודל, שנמצא אופטימלי לשילוב של צרכנים נותני שירות במסגרות אלו. להלן עקרונות מרכזיים העולים במאמר -

- ▶ חשובה הרתמותם לתהליך של חברי הנהלת הארגון. בין היתר דרך קביעת חזון שיתמוך בשילוב של צרכנים נותני שירות.
- ▶ על הצוות המקצועי להוות שותף פעיל בתהליך מקדים להעסקה.

לפי החוקרים לפני הקבלה לעבודה של צרכן נותן שירות יש להגדיר את - מטרת ההעסקה, תכונותיו של צרכן נותן שירות, אחריות בתפקיד, הדרכה, גבולות, האופן שבו ישתמשו צרכנים בסיפור האישי ככלי שיקומי- מקצועי וקביעת מדיניות פעולה לזמני משבר.

ניתן לקבל במייל עותק מהמאמר המלא לבקשתכם.

ב. דיון בנושא גיוון בתעסוקה (diversity) - יתרונות ודרכי פעולה

הגדרה:

מחקרים מראים שאנשים העוסקים בגיוס עובדים נוטים להעדיף מועמדים שעמם הם מוצאים קווי דמיון או קווים משותפים (רקע, סביבה חברתית, קבוצת גיל דומה וכו'). קבלת עובד שונה דורשת מהמגייס פתיחות לחידושים ואף מידה של העזה. בארגונים רבים אנשי הגיוס פועלים תחת ציפיה ל"אפס טעויות" בגיוס עובדים. באווירה כזו קשה לצפות ממנהל להסתכן בקבלת עובד שונה.

עקב ממצאים אלו פותח בשנים האחרונות תחום שבוחן את היתרונות/הקשיים בהעסקה של אוכלוסיה מגוונת (Diversity). הכוונה כאן היא לאוכלוסיה שיוצאת מגדר מה שדומה לנו, אוכלוסיה ששונה במהותה מהסטנדרט לגיוס עובדים בארגון. ובמקרה שלנו נתייחס לגיוס של צרכנים כנותני שירות במסגרות שיקום. חשוב לציין כי במחקרים נמצאה תועלת להעסקה של אוכלוסיה מגוונת לא רק למען קידום אג'נדה חברתית אלא מתוך תועלת עסקית נטו. נמצא כי ארגון שיפתח את דלתו לעובדים מגוונים ירוויח עובדים מסורים וכן תרבות ארגונית המעודדת ייחודיות, זווית ראייה אחרת, רעננות מחשבתית, חריצות ונאמנות. בנוסף בגיוס אוכלוסיה מגוונת אנו נגדיל את מקורות גיוס העובדים לארגון ונפעל למען שיפור תדמיתו.

איך עושים זאת? טיפים למנהלים..

- ▶ נתחו בארגונכם את העיסוקים אליהם אתם מגייסים: מה המשימות, ההתנהגויות והמיומנויות הקריטיות לתפקיד.
- ▶ נסחו שאלות לראיון לפי המיומנויות הקריטיות.
- ▶ פתחו את הדלת וזמנו לראיון מועמדים שהם צרכנים נותני שירות.
- ▶ הגיעו לראיון עם דף השאלות ונסו להיצמד לשאלות שהגדרתם.
- ▶ בקשו מהמועמד שייתן דוגמאות מעולם התעסוקה ומנסיון החיים שלו. זכרו נסיון החיים של צרכן נותן שירות הוא אחד היתרונות שלו בעבודתו.
- ▶ התרשמו מהאדם שעומד בפניכם כצרכן נותן שירות. ולא מהכותרת שמסווגת אותו כצרכן נותן שירות.
- ▶ במידה ותמצאו שהוא יכול להתאים לתפקיד תנו לו הזדמנות.
- ▶ השתמשו בידע המקצועי הייחודי שלנו בתוכנית לליווי התהליך וקידום אסטרטגיות של שילוב מוצלח.

מקורות ומידע נוסף

הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה - www.forumgivun.org.il
מעלה - עסקים מנהיגים אחריות חברתית - www.maala.org.il
איילת אוריאל-ריימונד - "גיוון בתעסוקה" בתוך אתר כלכליסט - www.calcalist.co.il

מאחלים לכם שנה מלאה ביוזמות, חידושים ועשייה פורה ומקדמת.

נשמח לעמוד לשירותכם,

נטע אדרי, רכזת ליווי מעסיקים
תוכנית "צרכנים נותני שירות"
סלולרי - 050-3772127
דוא"ל - netaedri@gmail.com

