



ערכת הדרכה למנטורים

פרויקט ליווי מתמודד חדש
פברואר 2024



תוכן העניינים

- על תהליך ליווי מתמודד חדש _____ עמוד 3
- תפקיד המנטור _____ עמוד 4
- מפגש היכרות עם המתמודד החדש (בהשתלמות) - דגשים והמלצות _____ עמוד 5
- מפגש מנטורינג ראשון לקראת המפגש הראשון עם המתמודד החדש -
דגשים והמלצות _____ עמוד 6
- מפגשי מנטורינג מס. 2 ואילך - דגשים והמלצות _____ עמוד 7
- מפגשי מנטורינג אחרון - סיכום התהליך - דגשים והמלצות _____ עמוד 8
- כלים בעבודת המנטור _____ עמוד 8
- טופס סיכום מפגש מנטורינג _____ עמוד 10

על תהליך ליווי מתמודד חדש

עמותת פרקינסון בישראל מציעה תמיכה וליווי אישי למתמודדים חדשים (לרוב עד שנתיים מגילוי המחלה). הליווי מאפשר למתמודדים החדשים לפגוש מתמודדים ותיקים פעילים, שמנהלים אורח חיים מלא ועשיר, לצד המחלה.

מה מטרת הליווי?

מטרת הליווי היא לתמוך במתמודד החדש, להוות כתובת לשאלות, להרחיב מידע וידע רלוונטי ולהקנות סל כלים לניהול עצמי של המחלה. אלה יצמצמו את אי הודאות ויאפשרו למתמודד החדש לגבש שיגרת חיים מתאימה. נדגיש כי התהליך אינו מחליף טיפול פסיכולוגי או ליווי של עו"ס.

איך זה נעשה?

למתמודדים החדשים תוצע סידרת מפגשים אישיים שיערכו באמצעות הזום/הטלפון בשילוב מפגשים פרונטליים במידת האפשר והצורך. מספר המפגשים, אורכם ותדירותם יקבעו ע"י המתמודד החדש והעמית המלווה לפי צורך. הליווי יעמוד לרשות המתמודדים החדשים במשך שלושה חודשים ותתאפשר הארכה לפי צורך.

למה כדאי למתמודדים חדשים לקחת חלק בתהליך?

מתמודדים שלקחו חלק בתהליך, מעידים כי:
"הליווי עוזד אותי מאוד וסייע לי רבות במידע וידע רלוונטי"
"קיבלתי כלים משמעותיים שסייעו לי ביצירת שיגרת חיים פעילה ומגוונת"
"המלווה סייע לי לקבל את המחלה וללמוד לחיות איתה"
"היתה לי כתובת לכל שאלה, הרגשתי שמבינים אותי ורוצים לסייע לי"
"למדתי לבקש ולקבל עזרה"
"הבנתי שיש חיים לצד הפרקינסון"

העמיתים המלווים ("מתמודדי פרקינסון ותיקים") מקבלים מהעמותה הכשרה ראשונית והכשרה שוטפת:

ההכשרה הראשונית הינה השתלמות מרוכזת בת 7 חצאי ימים - במתכונת היברידיית (פרונטלי וזום). בהכשרה זו ישתתפו המנטורים במספר שנים (פתיחה, ליווי בסימולציות, פגישת הכרות ועיבוד עם המלווה, סיום ההכשרה)
ההכשרה השוטפת בנויה מ:

- תהליך קבוצתי - קבוצת עמיתים מלווים, שתתכנס בזום אחת לחודש ותונחה על ידי המנטורים ומנהלת הפרוייקט במטרה לשתף בחוויות ובדילמות, להתייעץ ולרכוש יכולות נוספות.
- תהליך אישי - שיחות מנטורינג אישיות, עמית מלווה-מנטור.

לכל עמית מלווה ימונה מנטור אישי, שילווה אותו לאורך כל התהליכים. המפגש עם המנטור האישי יעשה במספר פעימות:

1. במסגרת ההכשרה הראשונית - תעשה פגישת הכרות בין המנטור לעמית המלווה במסגרתה תעשה היכרות הדדית ויעובדו חוויות המתמודד בהכשרה אל מול תפקידו העתידי. כמו כן יעשה תהליך תאום ציפיות לקראת תהליך המנטורינג.
2. עם ציוות מתמודד חדש לעמית מלווה, יחל תהליך ליווי ייעודי של המנטור את העמית המלווה. התהליך יסתיים לאחר סיום תהליך הליווי של המתמודד החדש.

באיזו תדירות יעשה המנטורינג?

אנו מציעים כי בשבועיים הראשונים לתהליך יערכו (טלפוני/זום/פרונטלי) שתי פגישות ליווי שבועיות בין העמית המלווה למנטור במטרה לסייע למלווה להגדיר את מטרות הליווי, את מסגרת תהליך הליווי ולסייע בתמיכה ובקבלת ההחלטות בנוגע לתהליך. לאחר השבועיים הראשונים יש להתאים את תהליך המנטורינג לתהליך המקביל של ליווי המתמודד החדש. משך כל מפגש כשעה.

תפקיד המנטור בליווי העמית המלווה (המתמודד הוותיק)

- יצירת סביבה תומכת, מכילה, לא שיפוטית ומאפשרת להתייעצות ולחניכה במסגרתה יינתן: סופרוויז'ן על תהליך ליווי המתמודד החדש, מעקב ושמירה על מסגרת התהליך ומטרותיה, סיוע בחשיבה על פתרונות רלוונטיים לאתגרים שעולים ועוד.
- ליווי, חניכה, תמיכה והעצמת העמית המלווה, עיבוד החוויה שלו כמלווה בתהליך - השפעת התהליך עליו וסוגיות אישיות העולות ממנו, הקנייה של כלים ומיומנויות לפי צורך.

מפגש ההיכרות עם המתמודד החדש (בהשתלמות) – דגשים והמלצות

מטרת המפגש:

הכרות (הן ברמה האישית והן ביחס לתפקיד העמית המלווה כמלווה מתמודדים חדשים) ותאום ציפיות.

תכני המפגש:

- הכרות בינאישית
- עולמו הריגשי של העמית המלווה (המתמודד הוותיק) בהתמודדות עם הפרקינסון ועם תפקידו כמלווה מתמודדים חדשים
- האופן בו חווה את ההשתלמות, דברים שההשתלמות מעלה אצל העמית המלווה
- שיתוף בתכני יומן המסע – איך רואה את תפקיד המלווה, מה רוצה שיקרה במפגשי הליווי?
- העוצמות עימן מגיע העמית המלווה לתהליך הליווי ואילו אתגרים צופים שיעלו
- מקומות בהם העמית המלווה מרגיש שיצטרך סיוע
- ציפיות הדדיות, מה צריך כל אחד בתהליך ומהם הדברים החשובים כדי להצליח בתהליך המנטורינג

דוגמא לשאלות:

הכרות: ספר על עצמך – מי אתה? משפחה, קריירה, תחביבים, המפגש עם הפרקינסון, מה למדת חדש על עצמך בעקבות הפרקינסון? מה השתנה בך/בחיך?
ביחס לקורס: איך היה לך הקורס? מה למדת? מה הכי קשה לך בקורס? במה תרצה שנעמיק? מה חסר לך בקורס? מה היה החלק האהוב עלייך בקורס?
ביחס לתהליך הליווי: מה הביא אותך להתנדב ללוות מתמודדים חדשים? מה אתה מקווה להשיג? איך תדע שהשגת את זה?

את המפגש יש לסכם בטופס סיכום מפגש מנטורינג (מצורף בסוף הערכה)

מפגש מנטורינג ראשון לקראת המפגש הראשון עם המתמודד החדש - דגשים והמלצות

מטרת המפגש:

הכנת העמית המלווה לקראת המפגש הראשון עם המתמודד החדש

תכני המפגש:

- חזרה על מטרת המפגש הראשון (הכרות, תיאום ציפיות, הגדרת המטרות והמסגרת לתהליך)
- תכנון המפגש הראשון - פתיחה, אמצע וסיכום
- חיבור לשיחה מהמפגש הקודם ובעקבות זאת ובכלל - מתן דגשים וטיפים להצלחה
- סיכום על מועד למפגש המנטורינג הבא (לאחר המפגש עם המתמודד החדש)

דוגמא - דגשים להכרות (הדדית) - עבור המלווים:

- מי אני, משפחה, קריירה, תחביבים, אני והפרקינסון

דוגמא - דגשים לשאלות לתאום הציפיות של המלווה-עם המתמודד החדש:

- למה אתה מצפה מהתהליך? מה זה ליווי מוצלח מבחינתך?
- מה חשוב לך/תרצה לקבל ממני?
- מה יסייע לך להרגיש בטוח יותר? מה יאפשר לך להרגיש נוח ופתוח איתי?
- איזו מסגרת פגישות מתאימה לך (כל כמה זמן, באיזה ערוץ/מיקום, משך פגישה)?
- מה קורה בין המפגשים אם צריך להתייעץ?
- במה תרצה שנעסוק בפגישות? מה חשוב לך לדעת/להכיר? ל-מה חשוב לך להיחשף/להכיר/לדעת?
- אילו שאלות מטרידות אותך כעת?

חשוב לשוחח עם העמית המלווה ולהכין אותו לשיחה גם בהיבטים ה"רכים":

- ממה אתה חושש במפגש עם המתמודד החדש?
 - מה עשוי לאתגר אותך? מה עשוי להשתבש וכיצד תתמודד עם זה?
 - מה בעיניך יאפשר את הצלחת המפגש?
- לקראת סיום:** חשוב לבקש מהעמית המלווה לסכם את המפגש במילותיו שלו - עם מה אתה יוצא מהמפגש שלנו? מומלץ להמליץ לו לסיים את השיחה עם המתמודד החדש באותו אופן.

את המפגש יש לסכם בטופס סיכום מפגש מנטורינג (מצורף בסוף הערכה)

מטרת המפגש:

1. עיבוד המפגש שהיה לעמית המלווה עם המתמודד החדש
2. הכנת העמית המלווה לקראת המפגש הבא

תכני המפגש:

- מה נשמע? בכלל ובהקשר של התהליך?
- איך היה לך? איך יצאת מהמפגש? איך יצא המתמודד החדש? מה הצלחת ליישם ממה שדיברנו? שתף בתאום הציפיות שעשיתם. מה חשוב לו לקבל? מה מטרת הפגישות? תדירות וכו'?
- מה למדת על המתמודד החדש? באיזה מצב פגשת אותו? איפה אתה חושב שאתה יכול לסייע לו ואיפה לא? עד כמה המתמודד החדש בשל ופתוח לתהליך? חזרה על מטרות המפגש, מה עבד? מה לא עבד? למה לדעתך זה לא עבד? אילו פתרונות ניסית? אילו אפשרויות אתה רואה? מה לדעתך אפשר לעשות אם זה לא יעבוד שוב? איך אני יכול לתמוך בך טוב יותר?
- מה קבעתם למפגש הבא? איפה ואיך יתקיים? מה מאתגר אותך לקראתו? איך תטפל בזה? מה עוד אתה צריך ממני?
- מתן דגשים וטיפים להצלחה
- סיכום על מועד למפגש המנטורינג הבא (לאחר המפגש עם המתמודד החדש)
- מה אתה לוקח מהפגישה היום/עם מה אתה יוצא מהפגישה? מה למדת (על עצמך, על עצמך בתהליך, על התהליך?)
- במה לא נגענו/על מה לא דיברנו?
- מה לפעם הבאה? שיעורי הבית שאתה לוקח על עצמך?

את המפגש יש לסכם בטופס סיכום מפגש מנטורינג (מצורף בסוף הערכה)

מטרת המפגש:

1. סיכום תהליך הליווי וסיכום תהליך המנטורינג
2. למידה והפקת לקחים

תכני המפגש:

1. שאלות לסיכום והפקת לקחים על תהליך הליווי:
 - איך היה בעיניך תהליך הליווי?
 - מה היה טוב?
 - מה היה פחות טוב?
 - מה חשב המתמודד החדש?
 - אם היית מתחיל תהליך חדש היום, מה היית עושה אחרת?
 - בנושאים שהצליחו – מה היה בך שסייע להצלחת התהליך?
 - מה היה במתמודד החדש?
 - מה אתה צריך כדי לשחזר את ההצלחה?
 - מהם ארבעת הדברים המרכזיים שאתה לוקח מהתהליך איתך לתהליך הליווי הבא?
2. שאלות לסיכום והפקת לקחים על תהליך המנטורינג:
 - באיזו מידה התהליך ענה על הציפיות ועל המטרות?
 - מה היה טוב? מה היה פחות טוב?
 - מה היית צריך ולא קיבלת?
 - מה היית משפר בתהליך ומה היית משמר?

את המפגש יש לסכם בטופס סיכום מפגש מנטורינג (מצורף בסוף הערכה)

- **הקשבה פעילה ואמפטית** - מהווה תנאי הכרחי להבנה הדדית וזרימת מידע. זוהי מיומנות המאפשרת לגשר על פערים בין אישיים ולאחר תהליכים משמעותיים בזמן אמת. קשבה פעילה ואמפטית היא ניסיון כן ואמיתי להבין מה הצד השני מנסה לומר, מה הוא מרגיש ומהם האינטרסים שלו (הגלויים והסמויים).
- **תקשורת מקרבת** - שימוש בשפת גוף, שפה מילולית מקרבת.
- **מעגל חניכה** - הסבר, הדגמה, תרגול משוב.
- **גילוי מודרך** - למידה וגילוי ישיר. המנטור/העמית המלווה באמצעות שאלות שאלות מכוונות מסייע לחניך לגלות דברים בעצמו, ובדרך הזו ללמוד.
- **דרכים לחיזוק תחושת מסוגלות אצל המלווה** - מתן משימות המותאמות ליכולתו וכישוריו של הנועץ, שימוש במודלים לחיקוי: צפייה באחרים מתמודדים ומצליחים, אמפתיה, חיזוקים חיוביים, התמקדות בהצלחות בביצועים.
- **מתן משוב**: לפתוח בחוזקות, לדבר על עובדות ולא על תחושות, להתייחס להתנהגויות ספציפיות ולהימנע מהכללות, להיות תיאורי ולא שיפוטי. שיטת סנדוויץ' - חיובי, לשיפור, חיובי לשימור. לתת לעמית המלווה לחזור ולסכם את המשוב בשפתו.
- **שאלות שאלות**: יצירת דיאלוג המייצר תחושת התעניינות ורצון לשמוע, לעומת מונולוג. שימוש בשאלות פתוחות עדיף על שאלות סגורות כיוון שהן מאפשרות הרחבה והעמקה. כגון: 'מה', 'איך', 'ספר', 'הסבר' וכו'.
- **שליטה בדיון**: שאלות שאלות מאפשרת לכוון את השיחה לכיוונים הרצויים.
- שפה המשתמשת בסימני שאלה ולא בסימני קריאה. שימוש בשאלות להבעת חוסר הסכמה היא פעמים רבות דרך עדינה ומתקבלת יותר מאשר הבעת חוסר הסכמה בקביעה.
- **ניסוח מחדש** - (Reframing) ארגון וניסוח הדברים שנאמרו תוך שימת דגש על הצדדים החיוביים ועל הנקודות שמהן ניתן לבנות הבנות משותפות ממקום ענייני, מכבד ומכוון למציאת פתרון והתקדמות.
- **אמפטיה** - היכולת לראות את העולם מנקודת מבטו של הזולת והעברת המסר לגבי יכולתך זו. טכניקות להעברת אמפטיה: הזהוד - חזרה במדויק על דברי הצד השני, שיקוף - היכולת להתייחס לתהליך שקורה ולא רק לתכנים שעולים. יש לזכור כי אמפטיה אינה שווה הסכמה.

טופס סיכום מפגש מנטורינג

תאריך: _____

שם המלווה: _____

שם המנטור: _____

מפגש מס: _____

מטרות הפגישה: _____

מהלך הפגישה ותכנים שעלו: _____

Action items: _____

שאלות שנותרו אצלי כתוחות ביחס לתהליך ולעמית המלווה: _____

תכנים, נושאים ודגשים למפגש הבא: _____

