

הדרכת נגישות לעובדים

דר' לירון נתן
יועץ להנגשת שירות בארגונים

מהי הדרכת עובדים?

- פרק ז' בתקנות קובע כי יש להדריך את עובדי הארגון נותן השירות
- פרק זה קובע אלו תכנים להדריך, כיצד להדריך, את מי להדריך, ומתי להדריך

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

מה להדריך?

- היכרות עם החוק ועם ההתאמות הנדרשות
- היכרות עם סוגי המוגבלות ומאפייניהן
- התנסות בקבלת שירות כאדם עם מוגבלות
- מיומנויות שירות נגיש
- התנסות בהפעלת אמצעי עזר
- הכשרת רכז הנגישות

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

איך ואת מי להדריך?

היכרות עם החוק ועם ההתאמות הנדרשות

קהל יעד: כל עובדי הארגון

איך להדריך: בכל אמצעי – דפוס, הרצאה,

לומדה

תאריך יעד: 25.10.14

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

איך ואת מי להדריך?

היכרות עם סוגי המוגבלויות ומאפייניהן
קהל יעד: עובדים הבאים במגע עם הציבור
ומנהליהם
איך להדריך: בכל אמצעי – דפוס, הרצאה,
לומדה

תאריך יעד: 25.10.16

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

איך ואת מי להדריך?

**סדנה חווייתית בקבלת שירות כאנשים עם
מוגבלות**

**קהל יעד: עובדים הבאים במגע עם הציבור
ומנהליהם**

**איך להדריך: התנסות בצריכת שירות עם מוגבלות
ועיבוד החוויה**

תאריך יעד: 25.10.16

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

סדנה חווייתית - הצעה

- הצגת המסגרת
- היכרות בין המשתתפים דרך הקשר למוגבלות
- התנסות במשימות שירות כאנשים עם מוגבלות
- עיבוד
- זיהוי דרכים לסיוע ולמתן שירות ללקוח עם מוגבלות

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

איך ואת מי להדריך?

הפעלת אמצעי עזר

קהל יעד: עובדים האחראים על הפעלת

האמצעים

איך להדריך: הדרכה פרטנית

תאריך יעד: עד 25.4.14 או בסמוך להתקנת

אמצעי העזר

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

מה, מי, איך, מתי?

קהל יעד	תכני הדרכה	אמצעי	מועד לביצוע
כל עובדי הארגון	יידוע על איסור אפליה, חובת מתן שירות נגיש, עיקרי החוק	דפוס, הרצאה, לומדה, סרט, מצגת	עד 25.10.14
נותני שירות ומנהליהם	התנסות חווייתית	סדנה חווייתית ועיבוד	עד 25.10.16
עובד אחראי	תפעול אמצעי עזר	הדרכה פרטנית	עד 25.4.14 ובסמוך להתקנה
עובד חדש	אחד מהנ"ל	אחד מהנ"ל	3-12 חודשים מכניסתו

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

תכנית ההדרכה

- תכני ההדרכה
- אמצעי ההדרכה (הרצאה, לומדה, התנסות)
- קהל היעד
- לו"ז
- תכנית הדרכה מאושרת על-ידי מורשה
- נגישות שירות
- רישום של כל המשתתפים בהדרכות

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

תהליך ההדרכה

שינוי עמדות כלפי אנשים עם מוגבלות

- עמדה – אמונה, הרגשה, התנהגות ביחס לאובייקט. יכולה להיות חיובית או שלילית
- סטריאוטיפ – עמדה נוקשה כלפי קבוצה מסוימת על-ידי קבוצה אחרת

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

שינוי עמדות

- מטרת התהליך היא לשנות עמדות וסטריאוטיפים אצל נותני השירות כך שיראו באדם עם מוגבלות – "אדם" ולא "מוגבל"
- זהו תנאי ליכולת לספק שירות נגיש לאורך זמן

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

שינוי עמדות

שינוי עמדות מורכב משינוי האמונה,
ההרגשה וההתנהגות:

- טיפול באמונות - מתן מידע על החוק ועל אנשים עם מוגבלות
- טיפול בהרגשה – התנסות חווייתית, עיבוד ההרגשה בהתנסות
- טיפול בהתנהגות – מתן מיומנויות לשירות ושימוש באמצעי עזר

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

מה עוד משרתת ההדרכה?

- התנעה של תהליך הנגשת השירות במשרד
- רתימת בעלי תפקידים
- הבנת צרכי השירות לצורך הסקר וביצוע התאמות
- הבנת מהות השירות הניתן במשרד לצורך הנגשתו

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון

תודה רבה

יש שאלות?

www.securebase.co.il • liron@securebase.co.il • 054-7779862 • ד"ר לירון נתן

ד"ר לירון נתן

פיתוח מנהלים
נגישות שירות
אימון