



עבודת הקב"סים בעת חירום

רות ברוך-קוברסקי ענת גלעד

עריכת לשון: רויטל אביב מתוק
תרגום לאנגלית (תקציר): עמי אשר
עיצוב גרפי: אפרת ספיקר

כתיבת המסמך מומנה על ידי מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל

מכון מאירס ג'וינט ברוקדייל
ת"ד 3886 ירושלים 9103702
טלפון: 02-6557400
brook@jdc.org | brookdale.jdc.org.il

ירושלים | טבת תשפ"ד | דצמבר 2023

תוכן עניינים

2	1. רקע
3	2. מטרה ומקורות המידע
3	2.1 מטרת המסמך
3	2.2 מקורות המידע
4	3. ממצאים
4	3.1 אתגרים בעבודת הקב"סים בעת חירום
7	3.2 דרכי העבודה ומאפייני הפעולות שנקטו הקב"סים בעת חירום
12	4. סיכום ותובנות: עבודת הקב"סים בעת חירום
14	מקורות

רשימת תרשימים

5	תרשים 1: דיווח הקב"סים על יצירת קשר עם תלמידים שלא היו בטיפולם בעבר
7	תרשים 2: דיווח הקב"סים על ביצוע שיחות עם התלמידים שהיו בטיפולם ועל שמירה על קשר עימם
8	תרשים 3: דיווח הקב"סים על ביצוע שיחות עם הורי התלמידים המטופלים
9	תרשים 4: דיווח הקב"סים על יוזמות ליצירת קשר בינם ובין צוותי החינוך בבית הספר
11	תרשים 5: דיווח הקב"סים על ביצוע פעולות שחורגות מתפקידם

במסמך¹ זה מוצגות תובנות שנאספו במחקר שכלל ראיונות עם קציני וקצינות ביקור סדיר (להלן: קב"ס, קב"סים) וסקר שנערך בקרב קב"סים על אודות עבודתם בתקופת מגפת הקורונה. מטרת המחקר הייתה לסייע בעיצוב עבודתם של הקב"סים בעיתות חירום לאומי, כדוגמת העת הנוכחית – תקופת מלחמת 'חרבות ברזל'. בעת חירום מתרחב מעגל התלמידים הנמצאים בסיכון לנשירה כמו גם הצורך להעניק לתלמידים מערך מוסדר של תמיכה רגשית וחברתית הניתן על ידי אנשי מקצוע בתוך מסגרות החינוך הפורמליות. הקב"סים הם מקור לידע בכל הנוגע לעבודה עם ילדים בסכנת נשירה; הם מקבלים הכשרה ייעודית לפרקטיקות עבודה של הכלה וכלים להקשבה אמפתית ולא שיפוטית בעבודה עם תלמידים, הוריהם וצוות בית הספר, שמקבלים משנה תוקף בעיתות חירום. כמו כן באפשרותם לנהל ולרכז את המקרים השונים המגיעים לטיפולם, למפות את התלמידים, לעקוב אחריהם ולספק להם, למשפחותיהם ולצוותי בתי הספר סיוע מותאם, כדי לתמוך בחזרתם למסגרות החינוך תוך מתן מענה ייחודי לכל תלמיד בהתאם למצבו ולצרכיו.

¹ המידע שנערך במסמך זה הוא חלק מהמחקר על מיזם "כלילה" שהוזמן ומומן על ידי ג'וינט-אשלים. לקריאת דוח המחקר ר' [ברוך-קוברסקי וגלעד, 2023](#).

1. רקע

מלחמת 'חרבות ברזל' פרצה בחג שמחת תורה, 7 באוקטובר 2023, בעקבות מתקפת הטרור של ארגון חמאס על יישובי הנגב המערבי. מתקפה זו הייתה חסרת תקדים בהיקפה ובאכזריותה ובעקבותיה גם החלו תקיפות חוזרות ונשנות בגבול הצפון. בעקבות המלחמה נאלצו כ-125,000 מתושבי ישראל לעזוב את בתיהם ולהפוך לפליטים בארצם (תלמי-כהן וצ'אצ'אשווילי-בולוטין, 2023). תלמידים רבים אשר פונו מיישוביהם, בדרום הארץ ובצפונה, נקלטו במסגרות חינוך קיימות או במסגרות ייעודיות שנבנו עבורם במרכזי הפינוי.

בשל איום הטילים שנורו לאזורים נרחבים במדינת ישראל, הוטלו בשבועות הראשונים למלחמה מגבלות על פעילות מערכת החינוך: תלמידים רבים עברו ללמידה מרחוק וצומצם השימוש במרחב הציבורי באזורים שאינם מוגנים (וייסבלאי, 2023). עם התבהרות מצב הלחימה והעורף, נפתחו בתי הספר בהדרגה ומענים הנמצאים במרחב הציבורי חזרו לפעילות בדרגות שונות של תפקוד, לצד המשך התנהלותה של המלחמה בחזיתות השונות. השאיפה לחזור ללמידה מוסדרת ככל האפשר גם בעיתות חירום העלתה מחדש על סדר היום את עבודת הקב"סים בעת חירום כמי שפועלים לצמצום או למניעה של תופעות של ניתוק או נשירה של תלמידים ממסגרות חינוך פורמליות.

אחד האתגרים המרכזיים של מערכת החינוך הוא ההתמודדות עם קשיי הסתגלות של תלמידים במסגרות חינוך פורמליות – גני ילדים ובתי ספר – קשיים העלולים להוביל לנשירה (גלויה או סמויה) של תלמידים. הקב"סים הם דמויות מפתח במערך סיוע שמטרתו למנוע מתלמידים אלו לנשור. מוקד חשוב בעבודתו של הקב"ס הוא תלמידים הנמצאים בנשירה סמויה; עליו לאתר תלמידים בסכנת נשירה מבית הספר ולדאוג ליישום מערך תמיכה המטפל בתהליכי ההתנתקות שלהם ובעיות המונעות מהם להפיק את המרב מתהליך הלמידה. עבודת הקב"ס נעשית הן בזירה הבית ספרית הן בזירה החוץ בית ספרית והיא מחייבת מיומנויות גבוהות במגוון תחומים והיכרות רחבה עם המענים הטיפוליים והחינוכיים הקיימים והתאמתם לכל ילד וילד.

תפקידו של הקב"ס מורכב ומאתגר, והוא כולל עבודה עם תלמידים מקבוצות אוכלוסייה בעלות רקע חברתי, כלכלי ותרבותי שונה; עבודה עם תלמידים עם קשיי למידה והסתגלות בתוך בתי הספר, בצד עבודה עם תלמידים שכבר נשרו²; עבודה עם מגוון גורמים – תלמידים, בתי ספר, הורים ושירותים בקהילה; הבניית מערך עבודה יעיל עם בתי ספר שונים ורבים; דגש על עבודה מערכתית ועל יצירת חיבורים וקשרים בין מנגנונים או מערכות שונות בבתי הספר וברשות המקומית המסייעים לתלמידים, תוך מתן תמיכה וליווי בעבודתם לקידום התלמידים. במחקר על עבודת הקב"סים (ברוך קוברסקי ואח', 2018) נמצא כי בכל שנה מטפלים הקב"סים בכ-3%-4% מן התלמידים המופיעים בקובץ התלמידים של משרד החינוך, ובבחינת שנתון גיל שלם נמצא שהקב"סים יצרו קשר במשך השנים עם כחמישית מתלמידי השנתון. האחוז הניכר של התלמידים שהקב"סים נמצאים בקשר עימם במשך שנות לימודיהם, ומשך הזמן הממושך שבו הם נמצאים בקשר עם חלק ניכר מן התלמידים – ממקמים את הקב"סים בתור דמויות מרכזיות במערך הסיוע לתלמידים במצבי סיכון.

² הילדים ובני הנוער המטופלים על ידי הקב"סים ייקראו במסמך זה "תלמידים" גם אם הם אינם נמצאים במסגרת כלשהי.

בעת חירום לאומי תופעות של נשירה וניתוק מן הלמידה או ממסגרות חינוך פורמליות המספקות מסגרת תמיכה חברתית ומקצועית מתעצמות, והצורך בפיתוח ובמתן מענים מיטביים עבור תלמידים אלו עולה. הקב"סים, שלהם ניסיון וידע בעבודה עם תלמידים בסכנת נשירה והיכרות עם הרשויות המקומיות והקהילה שבה הם פועלים, יכולים לתרום רבות למאמץ הכולל של מערך החינוך היישובי להעניק מענה מותאם לתלמידים אלו, ולסייע לצוותי החינוך בבתי הספר ולמערך החינוך ברשות המקומית ובקהילות השונות להחזיר תלמידים ללמידה גם בעת החירום וגם עם סיומה. אופי העבודה של הקב"סים גם מציב אותם בקו הראשון ויכול להועיל בזיהוי צרכים של ילדים ומשפחות ובתיווך צרכים אלו לשירותים אחרים האמונים על מתן מענה למשפחות.

2. מטרה ומקורות המידע

2.1 מטרת המסמך

במסמך מוצגות תובנות שנאספו על אודות עבודת הקב"סים בתקופת מגפת הקורונה. מטרת איסוף המידע הייתה לסייע בעיצוב עבודתם של הקב"סים בעיתות חירום לאומי, כדוגמת העת הנוכחית.

2.2 מקורות המידע

המידע נאסף ביולי 2020 באמצעות ראיונות עומק שנערכו עם 25 קב"סים ובאמצעות סקר למילוי עצמי שעליו השיבו 104 קב"סים. השאלות על אודות עבודה בעת חירום התייחסו לתקופת מגפת הקורונה, עם זאת חמישה מהקב"סים שהשתתפו במחקר עבדו עם תלמידים בדרום הארץ והתייחסו בדבריהם גם לעבודתם במצבי חירום לאומיים, בסבבי הלחימה וירי הטילים מרצועת עזה, שהפרו את שגרת הלימודים ואילצו את בתי הספר לעבור ללמידה מרחוק.

3. ממצאים

הממצאים נוגעים לשני תחומים. האחד מציג את האתגרים שניצבו בפני הקב"סים במעבר בין שגרה לחירום ואת הדילמות המרכזיות שאפיינו את עבודתם בתקופת מגפת הקורונה שרלוונטיות לעיתות חירום בכלל. השני מציג את דרכי העבודה של הקב"סים בתקופת מגפת הקורונה ואת הפעולות שנקטו בעבודתם עם התלמידים, עם ההורים ועם צוות בית הספר, פעולות שעשויות לתרום ללמידה על דרכי עבודה בעת חירום.

3.1 אתגרים בעבודת הקב"סים בעת חירום

בעת חירום מתעצמים קשיים שקיימים גם בעת שגרה, לדוגמה עומס בעבודה או הבהרת תחומי אחריות וגבולות תפקיד. לצד אלו גם מתגלים קשיים ייחודיים שנובעים ממצב החירום, בהם צמצום של מענים שהיו קיימים בשגרה והתמודדות עם גורמי ניתוק חדשים.

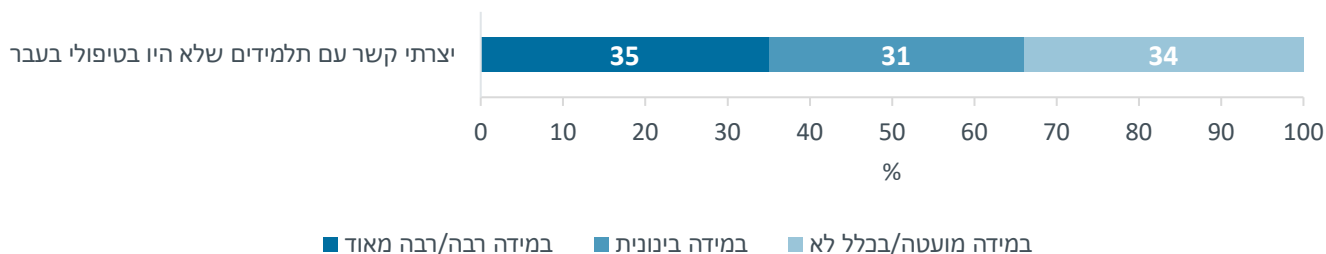
עומס עבודה חריג

אחד הקב"סים הגדיר את עבודתו בתקופת מגפת הקורונה כ"אתגר חדש שלא היה לנו לפני כן". תיאורי הקב"סים בראיונות התייחסו לעומס שנבע הן מהעצמת קשיים שהיו קיימים בקרב התלמידים שבטיפולם גם בעיתות שגרה, הן מהעלייה במספר התלמידים הנדרשים להתערבותם בשל הרחבת השוליים של אלו הזקוקים לסיוע.

1. **העצמת קשיים קיימים.** התלמידים שביקורם בבית הספר לא היה סדיר בעיתות שגרה הזדקקו בעת חירום לטיפול אינטנסיבי יותר של הקב"סים, וליותר מענים שיסייעו להם להתמיד בלמידה. קב"סים ממחוז דרום שחוו כמה סבבי לחימה במהלך עבודתם סיפרו על התגברות של חרדות בקרב התלמידים שהיו בטיפולם, על חששות ליציאה מן הבית שהובילו לנשירה מבתי הספר ועל צורך במתן טיפול אינטנסיבי יותר. מצב החירום הנוכחי מקצין מצבי חירום קודמים שנחוו במחוז דרום ואינו דומה להם בחומרתו. צפוי כי הקשיים שנראו בעת המגפה או בסבבי לחימה קודמים יתעצמו בתקופה של מלחמה וחירום לאומי.

1. **הרחבת השוליים.** משפחות ותלמידים שבשגרה ביקורם בבית הספר היה סדיר, הצטרפו בתקופת מגפת הקורונה לתלמידים שהיו בטיפול הקב"סים. שני שלישים מן הקב"סים שענו על הסקר ציינו כי בתקופת המגפה הם יצרו קשר עם תלמידים שלא היו בטיפולם בעבר: 35% ציינו זאת במידה רבה או רבה מאוד, ו-31% נוספים ציינו זאת במידה בינונית (**תרשים 1**). הקב"סים סיפרו כי מצב החירום שנוצר בעת המגפה עורר קשיים אישיים או משפחתיים, הגדיל מצבים של ניתוק בגלל המעבר ללמידה מרחוק, כמו גם נשירה שנוצרה כאשר על אף החזרה ההדרגתית לשגרה תלמידים לא חזרו ללמוד בבתי הספר.

תרשים 1: דיווח הקב"סים על יצירת קשר עם תלמידים שלא היו בטיפולם בעבר (באחוזים)



צמצום מענים

בתקופת מגפת הקורונה חל צמצום ניכר במענים שניתנו במערך התומך בתלמיד, כמו מסגרות אחר הצוהריים, תוכניות טיפול או תוכניות לתגבור או לסיוע לימודי. חלק מן התוכניות נסגרו והיקפן של אחרות צומצם כדי להתאים למתווי הבריאות שנדרשו. מערך תמיכה זה חשוב במיוחד לשמירה על תפקוד תקין של התלמידים במסגרות הפורמליות, והיעדרו, סיפרו הקב"סים, פגע בתפקודם של התלמידים שהיו בטיפולם ובאפשרות של הקב"סים להציע לתלמידים טיפול מיטבי בקהילה. גם בעת הנוכחית של חירום לאומי יש מענים שחדלו לפעול, אחרים צומצמו לנוכח דרישה לפעולה במרחבים מוגנים או בשל צמצום בכוח אדם, כמו גם עקב תנועת האוכלוסייה בין יישובים שחייבה התארגנות והקמה של מענים בריכוזי אוכלוסייה חדשים.

עבודה בסביבה רוויית דילמות ואי-ודאות

סביבת העבודה של הקב"סים הפכה להיות בתקופת מגפת הקורונה רוויה בדילמות ולוותה בתחושה חזקה של אי-ודאות, כפי שתיארה אחת הקב"סיות: "כל הדפוסים שהורגלתי בהם נעלמו". מן הראיונות עם הקב"סים עלו שישה תחומים שבהם עלו דילמות או סוגיות של אי-ודאות לנוכח השינויים שחלו במאפייני עבודתם בתקופת המגפה, שרלוונטיים לעיתות חירום בכלל. אלה מוצגים להלן:

1. **משאבים מוגבלים בעת חירום וצורך בתעדוף.** העומס הרב של המקרים שהגיעו לטיפולם של הקב"סים, בלי תוספת כוח אדם הנותן מענה, חייב את הקב"סים לבצע תעדוף. הקושי להחליט למי לעזור קודם והיעדר הגדרות ברורות הביאו לתחושת חוסר אונים מול העומס שבו עבדו הקב"סים. כפי שציין אחד מן המשתתפים במחקר:

”היינו ככה מבולבלים איך לעזור, במה לעזור... הרגשתי שאנחנו לא מספיקים לעזור לכולם.”

2. **ערעור ההגדרות הקיימות והתאמת מענים במציאות משתנה.** המעבר ללמידה מקוונת העלה שאלות חדשות הנוגעות למה היא משמעותו של ביקור סדיר של תלמיד וכיצד לאפיין בעיה בביקור סדיר בלמידה מרחוק. הלמידה מרחוק שאפיינה את בתי הספר בתקופת מגפת הקורונה היא מתכונת המשמשת את מדינת ישראל גם בתקופה של חירום לאומי כאשר יש חשש

לשהייה במרחב ציבורי. ככל שהתארך משך זמן הלמידה מרחוק או התרבו מקרי הלמידה מרחוק (לנוכח ריבוי מצבי חירום), כך גם ציינו הקב"סים צורך להגדיר מתי נדרש קב"ס לפעול עם תלמיד ולהבנות דרכי פעולה שיהיו מותאמות ללמידה מרחוק.

3. **התמודדות עם סיבות ניתוק לא מוכרות.** עם החזרה ההדרגתית ללמידה במבנה בית הספר, קב"סים רבים סיפרו על התמודדות עם גורם נשירה שמקורו בחרדה שהתפתחה בתקופת המגפה. תלמידים רבים נמנעו מלחזור לבתי הספר גם כאשר הדבר התאפשר במתווים כאלו או אחרים וזאת בגלל חרדה שלהם ו/או של הוריהם מתחלואה, בעיקר במצב של מקדמי סיכון בריאותיים. כפי שסיפר אחד הקב"סים:

” אם הורה אומר לך אני לא שולח את הילד כי אני מפחד מהקורונה... אז מה עושים? ”

חרדה זו, הנוגעת לתחושת הקיום ונובעת ממצב החירום, הקשתה על הסדרת הביקור של התלמידים במסגרות הפורמליות גם כאשר אפשר היה לחזור ללמוד בהן, והקב"סים לא תמיד ידעו איך לתת לכך מענה.

4. **דרכי עבודה בעת ריחוק חברתי.** בתקופת המגפה נדרשו הקב"סים לשאלה אם כדי לשמר את הקשר עם התלמידים אפשר לערוך ביקורי בית, ואם כן כיצד לבצע זאת בהינתן החשש מתחלואה. עקב החשיבות הגדולה שרואים הקב"סים בביקורי הבית ככלי להיכרות עם התלמיד ולבניית קשר תומך ומכיל, יש לתת את הדעת על כך גם בעיתות חירום אחרות המצמצמות דרך פעולה זו. בתקופת החירום הנוכחית לא כל הקב"סים יכולים להגיע לבתי התלמידים, הן כי אלו פונו לאזורים גאוגרפיים אחרים, הן כי מצב החירום צמצם את אפשרויות התנועה במרחב הציבורי, ודילמות אלו נותרו רלוונטיות.

5. **הגדרת גבולות תפקיד הקב"ס ושיתופי פעולה עם גורמים אחרים.** מצבי חירום מזמנים ריבוי אירועים שבהם בעלי תפקיד שונים נדרשים לפעול יחד כדי לתת מענה. הקב"סים תיארו בראיונות מצבים שבהם התלמידים או המשפחות פנו אליהם למענה שאינו באחריותם כמו צורך בתלושי מזון או הנגשת מכשירי קצה ללמידה מרחוק. במקרים אלו ככל ששיתופי הפעולה היו מבוססים יותר בזמן שגרה והשותפים לעבודת הקב"סים ברשות המקומית מילאו את תפקידם, כך בזמן חירום הצליחו הקב"סים להניע את המערכות לקידום מענים שאינם נוגעים ישירות לטיפול בביקור סדיר, לרווחתם של התלמידים או משפחותיהם. במקרים אחרים עלו דילמות בנוגע לאופן הפעולה והאם על קב"ס למלא את התפקוד החסר ברשות ואם כן – כיצד?

6. **הקב"ס כפרט המצוי בעצמו באי-ודאות.** קב"סים סיפרו על הקושי שהיה להם לפעול בתקופת המגפה כאשר הם עצמם היו אוכלוסייה בסיכון וכאשר אי-הוודאות שבה פעלו הייתה רבה. בתקופת המגפה דובר רבות על אי-הוודאות האישית, המקצועית (יציאה לחל"ת שאפיינה את הקב"סים בחלק מן הרשויות) והציבורית שבה היו נתונים הקב"סים. אי-ודאות זו רלוונטית לכל מצב חירום, ובוודאי לעת הנוכחית. חלק מן הקב"סים חיים בעצמם באזורי מלחמה, חלקם פונו עם כלל היישוב שבו הם מתגוררים, ואחרים חווים מצוקות הנוגעות למצב הנוכחי.

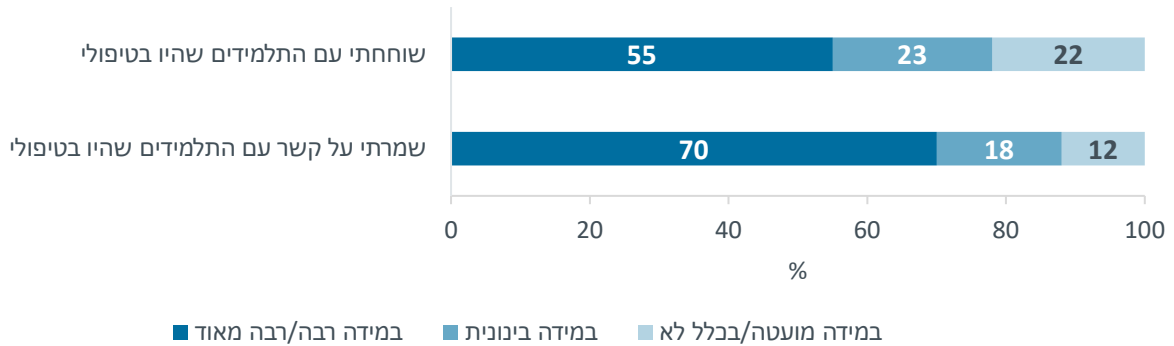
3.2 דרכי העבודה ומאפייני הפעולות שנקטו הקב"סים בעת חירום

פעולות הקב"סים מתייחסות לעבודתם עם התלמידים, עם הורי התלמידים ועם צוות בית הספר. יש לציין כי למעט כמה תחומים שנמצאו ייחודיים לתקופת החירום, יתר הפעולות היוו חידוד, הגמשה או הרחבה של פעולות שהקב"סים ציינו כי הם מקיימים גם בעת שגרה.

עבודה עם התלמידים

מתשובות הקב"סים לסקר עלה כי 70% מהם שמרו גם בעת החירום על קשר עם התלמידים שהיו בטיפולם (במידה רבה/רבה מאוד), ו-55% שוחחו עם התלמידים (תרשים 2). המאפיינים המרכזיים של עבודת הקב"סים עם התלמידים בתקופת החירום היו: דאגה לביקור הסדיר שלהם בלמידה מרחוק או בבית הספר; קשר אישי והכלה; זיהוי צרכים ודאגה למענים.

תרשים 2: דיווח הקב"סים על ביצוע שיחות עם התלמידים שהיו בטיפולם ועל שמירה על קשר עימם (באחוזים)



- 1. דאגה לביקור סדיר.** הדאגה לביקור סדיר של תלמידים במסגרות חינוך פורמליות, שמאפיינת את המטרה המרכזית של עבודת הקב"סים, המשיכה להיות מרכזית גם בעת החירום. בעת חירום מעבר ללמידה מרחוק הוא אחד השינויים המיידיים המתבצעים במערכת החינוך. באופן זה גם כאשר ישנו קושי להגיע לבתי הספר ממשיכה להתקיים שגרת למידה מסוימת. מהנתונים עולה כי בתקופה שבה עיקר הלמידה התבצע מרחוק הרחיבו הקב"סים את הטיפול גם לתלמידים שאינם משתתפים באופן רציף או שאינם משתתפים כלל בשיעורים מקוונים, וזאת בשיתוף פעולה עם צוות החינוך. לאחר מכן, כאשר הוחלט על חזרה למסגרות החינוך, דאגו הקב"סים "לבדוק שכולם חוזרים לספסל הלימודים", כפי שציין אחד הקב"סים. מדובר בעיקר בעבודה פורמלית של בדיקה ומיפוי של התלמידים שבטיפולם, הן עם התלמידים עצמם והוריהם, הן באמצעות קבלת מידע ממסגרות החינוך. באופן זה סייעו הקב"סים לרשויות המקומיות למפות את כלל תלמידי הרשות ולזהות מקרים שבהם נדרשה התערבותם.
- 2. קשר אישי והכלה.** היכולת של הקב"סים לעבוד עם התלמידים תוך בניית קשר אישי, הכלה, הקשבה לא שיפוטית הם חלק בלתי נפרד מן המיומנויות שלהן הם נדרשים בתפקיד ושאותן הם מפתחים בהכשרות ייעודיות (ברוך-קוברסקי וגלעד, 2023).

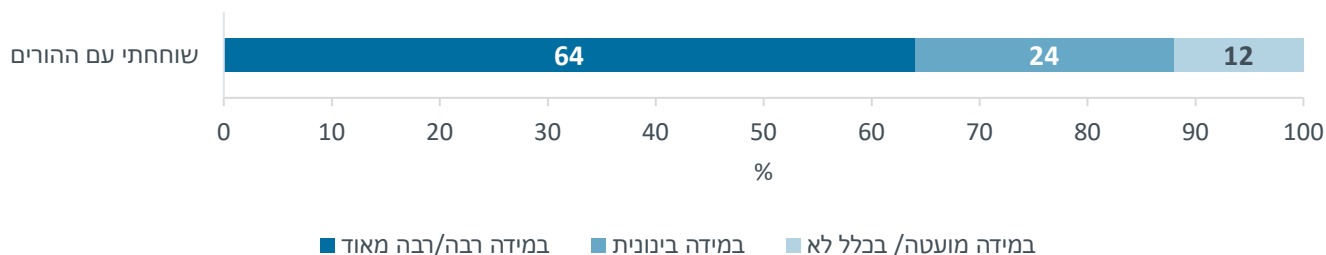
בעת חירום חשיבותן של מיומנויות אלו מתעצמת והופכת להיות מרכזית במיוחד בעבודתם של הקב"סים. אחד הקב"סים ציין את האמירה "אני פה איתך" כמסר שהיה מעביר לתלמידים. הקב"ס ממצב עצמו כבן ברית לתלמיד וכמי שעומד לצידו ופועל איתו ולמענו בעת החירום.

3. **זיהוי צרכים ודאגה למענים.** אחד האתגרים של הקב"סים הוא זיהוי הצרכים הייחודיים לכל תלמיד ומציאת המענה המתאים לו. הקב"סים במקרים אלו פועלים כמנהלי מקרה של התלמיד ומתווכים בין התלמיד ובין בעלי תפקיד אחרים או תוכניות טיפול או לימוד. כדי לבצע היטב את החיבורים הללו על הקב"ס להכיר גם את צורכי התלמיד וגם את המענים הקיימים ברשות המקומית שהוא יכול לגייס לטובתו. בעת חירום עולה ביתר שאת הצורך בבעל תפקיד שידע מהם המענים הקיימים ויוכל לחבר בין גורמים. בתקופת המגפה סיפרו הקב"סים על יוזמות רבות שהם קידמו מתוך היכרותם את התלמידים ואת משאבי הרשות המקומית – חסרים שיש למלא כמו גם חוזקות שבהן אפשר להיעזר.

עבודה עם ההורים

64% מן הקב"סים שענו על הסקר ציינו כי גם בעת החירום הם שוחחו עם הורי התלמידים שהיו בטיפולם (במידה רבה או רבה מאוד) (תרשים 3). העבודה עם ההורים מרכזית בעבודת הקב"סים בשגרה הן כדי לרתום את ההורים לקידום ילדיהם, הן כדי ללמוד על הקשיים והגורמים העומדים בבסיס בעיית הביקור הסדיר של התלמיד. בעת חירום העבודה עם ההורים מקבלת משנה תוקף, שכן מרכז הפעילות של התלמיד עובר פעמים רבות מבית הספר למרחב הביתי. המאפיינים המרכזיים של עבודת הקב"סים עם ההורים בתקופת החירום היו: הרגעה, הכלה והקשבה; זיהוי צרכים ומתן עזרה; שכנוע, הסברה והעלאת מודעות.

תרשים 3: דיווח הקב"סים על ביצוע שיחות עם הורי התלמידים המטופלים (באחוזים)



1. **הרגעה, הכלה והקשבה.** לדברי הקב"סים, התפקיד שלהם הוא "להיות שם בשביל ההורים". ההכלה שאליה נדרשים הקב"סים אינה רק כלפי התלמידים והם נדרשים גם להקשבה אמפתית להורי התלמידים, שנמצאים פעמים רבות במצוקות וחרדות כאלה או אחרות עקב מצב החירום. אחת הקב"סיות סיפרה כי עבודתה בתקופת המגפה עם הורי התלמידים שבטיפולם כללה בעיקר הקשבה והושטת יד לעזרה:

”התקשרתי כדי לשאול מה נשמע, האם אני יכולה לעזור במשהו.”

בעת חירום הקב"סים מהווים משענת רגשית עבור ההורים ובני ברית שעימם יכולים ההורים לחלוק תחושות וקשיים. כמו כן ההורים יכולים להיעזר בקשריו של הקב"ס כדי להשיג מענים מותאמים.

2. **זיהוי צרכים ומתן עזרה.** חלק בלתי נפרד מן השיח המתקיים עם הורי התלמידים מאפשר לקב"סים לזהות וללמוד על מצבה של המשפחה ועל צרכים וקשיים שאיתם היא מתמודדת. במצב חירום יש למידע זה חשיבות רבה במתן סיוע מהיר ומדויק. הקב"סים לעיתים רבות שימשו מתווכים בין המשפחות ובין בעלי התפקידים הרלוונטיים כדי למלא אחר צרכיהם של ההורים. לדוגמה, קב"סית שסיפרה:

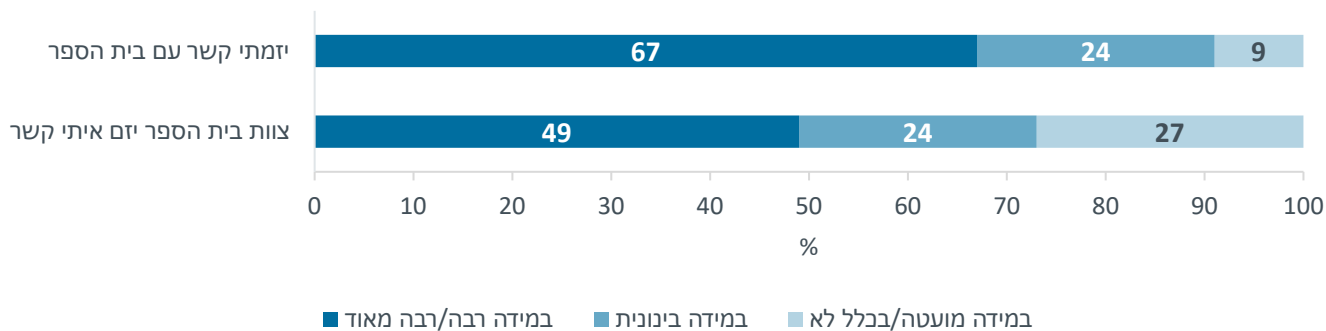
” יצרתי קשר עם מי שאחראי לסלי מזון ודאגנו להביא לה (לאימא)“.

3. **שכנוע, הסברה והעלאת מודעות.** בתקופת החירום בעקבות המגפה נדרשו הקב"סים להעלות את מודעות ההורים לכך שלמידה מרחוק חשובה באותה מידה כמו למידה בבית הספר ושעל ילדיהם להשתתף במפגשים המקוונים. כאשר אפשר היה לחזור למסגרות החינוך, נדרשו הקב"סים גם לפעולות הסברה בקרב ההורים על החשיבות שבחזרת התלמיד לשגרה מהר ככל האפשר, לפעולות שכנוע של ההורים לשלוח את ילדיהם חזרה למסגרות החינוך, ולתיווך המתווים שפורסמו.

עבודה עם צוות בית הספר

הצלע השלישית בעבודתם של הקב"סים נוגעת לעבודתם עם צוות בית הספר שבו לומדים התלמידים שבטיפולם. 67% מן הקב"סים שהשיבו לסקר ציינו כי גם בעת החירום הם יזמו במידה רבה או רבה מאוד קשר עם צוות בית הספר, ו-49% ציינו כי צוות בית הספר יזם במידה רבה או רבה מאוד קשר איתם (**תרשים 4**). העבודה של הקב"סים עם צוות בית הספר היא מרכזית ביצירת רצף טיפולי ובניית שיתופי פעולה. בזמן חירום, שבו צוותי החינוך עמוסים במיוחד ופנויים פחות ליזום קשר עם הקב"סים, ישנה חשיבות רבה ליוזמה שנוקטים הקב"סים ביצירת קשר עם בתי הספר. המאפיינים המרכזיים של עבודת הקב"סים עם צוות בית הספר בתקופת החירום היו: הנחיה והנעה של צוות בית הספר לפעולה; חשיבה משותפת ובניית תוכניות טיפול; ותמיכה בצוות בית הספר.

תרשים 4: דיווח הקב"סים על יוזמות ליצירת קשר בינם ובין צוותי החינוך בבית הספר (באחוזים)



1. **הנחיה והנעה של צוותי בתי הספר לפעולה.** הקב"סים סיפרו כי בעבודה עם צוותי בית הספר הם גייסו את הידע והניסיון שרכשו כקב"סים (ורובם גם כמורים בתפקידים הקודם) בעבודה עם תלמידים בסיכון ואת ההיכרות שלהם עם הנושא. לא פעם צוותי בית הספר היו בעצמם חסרי אונים וללא כלים לסייע לבעיות הביקור הסדיר של התלמידים בלמידה מקוונת, ואחר כך גם בחזרה לבית הספר. הקב"סים נדרשו לייצר יוזמות מקומיות ולהגדיר נהלים שיסייעו להם ולצוותי בית הספר לפעול במצב של אי-ודאות. לדוגמה, אחת הקב"סיות סיפרה:

”שלחתי לגננות דף עם הנחיות שבו היה כתוב מה מצופה מהן לעשות כשילד לא מגיע בתקופת הקורונה.”

במקרה זה הקב"סית השתמשה בידע ובניסיון שברשותה כדי ליצור עבור הגננת מסגרת הנחיות סדורה לפעולה כאשר הביקור הסדיר של התלמידים נכגע. במקרים אחרים תיארו הקב"סיות כיצד הן מנחות את המורות בבניית קשר תומך עם התלמידים ועם הוריהם:

”אני מלמדת אותן (את המורות) איך לבנות שפה מגייסת.”

2. **חשיבה משותפת ובניית תוכנית טיפול.** חשיבותם של שיתופי הפעולה בין הקב"סים לצוותי בית הספר גבוהה בשגרה ואחת כמה וכמה בזמן חירום. ההתמודדות עם מצב חדש שטרם נקבעו לו דרכי פעולה סדורות וטרם התגבשה הבנה מוסדרת של עבודה מיטבית מתבצעת טוב יותר כאשר היא נעשית בשיתוף פעולה, והחשיבה המשותפת בין הקב"סים ליועצות החינוכיות סייעה לבנות תוכנית טיפול מדויקת לכל תלמיד. אחת הקב"סיות סיפרה:

”אנחנו (הקב"סית והיועצת) היינו חושבות על כל ילד, איך מגיעים, מה עושים, איך בעצם גורמים לילד הזה ללמוד, איך לייצר להם (לתלמידים) מקום של למידה, לייצר להם מקום כזה שלא ייעלמו מהרדאר.”

3. **תמיכה בצוות בית הספר.** הצורך בהכלה שעלה בעבודת הקב"סים עם התלמיד ועם הוריו עלה גם בעבודתם עם צוותי החינוך בבית הספר. בעת חירום עלה מספר התלמידים שהיו להם בעיות בביקור סדיר והקב"סים התגייסו לתמוך בצוותי ההוראה ולתת מענה ככל הנדרש. אחת הקב"סיות תיארה:

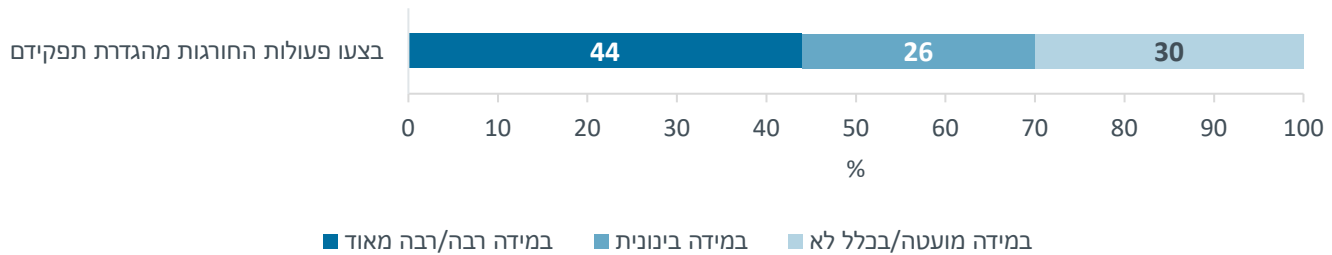
”פתאום בתקופה של הקורונה הרבה מאוד מנהלים והרבה מאוד מורים פנו אליי יותר מאשר שהם פונים אליי במצב הרגיל, כי הם בעצמם היו במצוקה, הם בעצמם היו בחוסר אונים גדול, הם בעצמם היו בסטרס.”

הקב"סים הופכים במקרה זה כוח תומך עבור צוות החינוך המאפשר למורים להמשיך ולעשות את תפקידם גם בזמן חירום.

מוקדי עבודה נוספים בעת חירום

הקב"סים הם חלק מכוח האדם המשויך למחלקות החינוך ברשויות המקומיות. 44% מהקב"סים שהשיבו לסקר ציינו כי הם התגייסו במידה רבה או רבה מאוד לסיוע לרשות בהתאם לצרכים מקומיים וביצעו פעולות החורגות מהגדרת תפקידם (תרשים 5). בתקופת המגפה בלט סיוע הקב"סים במערך המעקב האפידמיולוגי ברשות, במסגרות חינוך לילדים שהוריהם היו כוח עבודה חיוני ובחלוקת סלי מזון. שימוש מושכל ומוסדר בקב"סים יכול לסייע לרשויות מקומיות לפעול במצב החירום מתוך שימוש בידע ובקשרים שיש לקב"סים בקהילה.

תרשים 5: דיווח הקב"סים על ביצוע פעולות שחורגות מתפקידם (באחוזים)



4. סיכום ותובנות: עבודת הקב"סים בעת חירום

בעת שגרה מהווים הקב"סים דמויות מפתח במערך סיוע שמטרתו למנוע מתלמידים לנשור, ועליהם לאתר תלמידים בסכנת נשירה מבית הספר ולדאוג ליישום מערך תמיכה המטפל בתהליכי ההתנתקות שלהם ובבעיות המונעות מהם להפיק את המרב מתהליך הלמידה. בעת חירום מתרחב מעגל התלמידים הנמצאים בסיכון לנשירה כמו גם הצורך להעניק לתלמידים מערך מוסדר של תמיכה רגשית וחברתית הניתן על ידי אנשי מקצוע בתוך מסגרות החינוך הפורמליות. תלמידים אלו עשויים להפיק תועלת רבה מן הסיוע שיוענק להם ולמשפחותיהם כדי לתמוך בחזרתם למסגרות החינוך תוך מתן מענה ייחודי לכל תלמיד בהתאם למצבו ולצרכיו.

הקב"ס כמקור ידע וסמכות לעבודה עם ילדים ונוער במצבי נשירה. בתקופת מגפת הקורונה שימשו הקב"סים פעמים רבות עבור צוותי החינוך כבני סמך לדרכי פעולה מיטביות עם תלמידים שלהם בעיות בביקור סדיר. באופן זה תמכו הקב"סים לא רק בתלמידים ובהוריהם אלא גם בצוותי החינוך של בתי הספר כאשר אלו היו זקוקים לסיוע והכוונה. ככל שהקב"ס ראה עצמו בעל משמעות רבה יותר עבור צוות בית הספר בימים של שגרה כך יכולתו לסייע ולהשפיע בעת חירום גדולה יותר לנוכח האמון שנבנה לאורך זמן, הוכחת המקצועיות ומיסוד מערך של שיתופי פעולה.

דגש ביוזמות חדשות והבניית נהלים גמישים. שעת חירום היא נקודת זמן שבה מתקיים מרחב פעולה המזמן פיתוח וקידום של יוזמות חדשות. הקב"סים מתוקף היותם בעלי תפקיד הפועלים בשטח ונמצאים בקו הראשון עם אוכלוסיית הקצה, יודעים להציף כלפי מעלה צרכים כמו גם פתרונות. בראיונות שיתפו הקב"סים ביוזמות שיצרו שינוי בשטח, בנהלים שהם בנו בהתאם לצרכים ונתונים מן השטח שהועברו לדרגי הניהול והוטמעו בעבודתם, ובהגמשה של נהלים קיימים כדי להתאימם התאמה מיטבית למקרה הייחודי של כל תלמיד.

הקב"ס כמנהל המקרה של תלמידים בסיכון. הקב"סים ידעו להפעיל בעת חירום חיבורים וקשרים רלוונטיים בתוך הרשות המקומית כדי לסייע ולמצוא פתרונות עבור התלמידים או הוריהם. היכרותם של הקב"סים עם מגוון מענים ובעלי תפקידים בבתי הספר וברשויות המקומיות מאפשר להם לקשר ולחבר היטב בין הצרכים ובין המענים. גם במקרה זה יכולתו של הקב"ס לנהל ביעילות את המקרה טמונה פעמים רבות באיכות ובטיב של הקשרים שהוא רקם בעיתות שגרה. ככל שלקב"ס מערכת קשרים ענפה ואיכותית יותר כך בעת חירום עלה בידו למצוא פתרונות מתאימים למקרים ייחודיים המאפיינים מצב חירום לא שגרתי.

שימוש בפרקטיקות עבודה של הכלה והקשבה אמפתית. הקב"סים מימשו בעת חירום פרקטיקות עבודה של הכלה והקשבה אמפתית עם התלמידים, עם הוריהם ועם צוות בית הספר. מצב חירום משקף מצב קיצון ייחודי שבו כלל השותפים חווים כאב, אי-ודאות וחוסר אונים. הקב"סים נמצאים במקום המאפשר להם להקשיב ולתת מענה לתלמידים בהתאם לתפיסות תאורטיות של 'פדגוגיה טיפולית' המשלבת בין תהליכים קוגניטיביים ותהליכי למידה ובין הרווחה הנפשית של התלמידים (מויאל, 2018), ושל הגישה המגדלת PSEA (Psycho-Social Educational Approach) (מור, 2022) המשולבת בעשייה של השירות הפסיכולוגי הייעוצי. גישה זו עומדת גם בבסיס מיזם 'כלילה' (ברוך-קוברסקי וגלעד, 2023; מור, 2021) המקדם פרקטיקה המתמקדת בהשפעה המיטיבה של איש המקצוע כמבוגר משמעותי על התלמידים ובתרומה של יחסים אלו לניעות ברווחתם ובתפקודם הלימודי,

הרגשי-חברתי והמשפחתי של מי שנמצאים בסכנת נשירה. מטרת הפרקטיקה שבבסיס המיזם היא לפתח את יכולותיהם של הקב"סים בניהול יחסים בין-אישיים מגדלים עם התלמידים ועם דמויות משמעותיות בחייהם: הורים, מורים, מדריכים ומטפלים בבית הספר ובקהילה. פרקטיקות אלו חשובות בעת שגרה, וחשיבותן מתעצמת בעיתות חירום.

לסיכום, בעת חירום שבה כל איש מקצוע ובעל תפקיד חיוני לקידום מאמצי השיקום, הסיוע וההחלמה, כישוריהם של הקב"סים והמיקום שלהם בקו הראשון שפוגש תלמידים במצבי סיכון מעת כניסתם למערכת החינוך ועד סיום 12 שנות לימוד ואת משפחותיהם מהווים משאב יקר ערך. מתן תשומת לב וסיוע להתמודדות עם הדילמות שהעלו הקב"סים הנוגעות לעבודתם בעת חירום כמו גם לסוגיות שבנוגע להן חשו הקב"סים אי-ודאות ידייקו את עבודת הקב"סים ואת אפשרותם לתת מענה מיטבי לתלמידים בנשירה או בסכנת נשירה גם בעת הזו של חירום לאומי. מיקומם של הקב"סים בשדה החינוך שבו הם פועלים מאפשר להם ליצור קשרים עם בעלי תפקידים שונים ברשות המקומית ולהתוודע למשאבים ולמענים הקיימים בכל רשות, שאותם אפשר לגייס לטובת תלמידים במצבי סיכון. כמו כן עבודתם של הקב"סים עם אוכלוסיות בסיכון כוללת באופייה גם בנייה של קשר אמפתי ומכיל עם התלמידים הנמצאים בטיפולם. חשיבותו של קשר זה מרכזית בעיתות חירום המעצימות מצבי נשירה קיימים וכן מגדילות את מספר התלמידים שבסכנת נשירה. הקב"סים יכולים במקרים אלו לשמש בעלי תפקיד חשובים במיוחד בסיוע ותמיכה בתלמידים, בהוריהם ובצוות החינוך. כדי שהקב"סים יוכלו לתת מענה מיטבי בעיתות חירום יש להמשיך ולפתח את מקצועיותם בעיתות שגרה ולהסדיר את תחומי האחריות ואת שיתופי הפעולה בין גורמי המקצוע השונים בכל רשות מקומית. על קובעי המדיניות והממונים ברשויות המקומיות לבחון מהי הדרך הטובה ביותר להשתמש בתפקיד הקב"ס ובכוח עבודה זה ולהפיק את המרב מניסיונו ומדרכי עבודתו.

מקורות

- ברוך-קוברסקי, ר., קונסטנטינוב, ו. ו. ובן רבי, ד. (2018). קציני הביקור הסדיר (קב"סים) בישראל – ניתוח מידע מעשר שנות עבודה עם תלמידים נושרים ונושרים סמויים (קובץ קב"ס-נט 2005-2015). דמ-766-18. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.
<https://brookdale.jdc.org.il/publication/attendance-officers-israel-analyss-data/>
- ברוך-קוברסקי, ר. וגלעד, ע. (2023). מיזם "כלילה": תוכנית לפיתוח מקצועי לקציני ביקור סדיר מחקר הערכה מעצבת. דמ--23-953. מכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל.
<https://brookdale.jdc.org.il/publication/klila-project-professional-development-programs-for-attendance-officers/>
- וייסבלאי, א. (2023). פעילות מערכת החינוך במלחמת 'חרבות ברזל' – תמונת מצב. מרכז המחקר והמידע של הכנסת.
https://fs.knesset.gov.il/globaldocs/MMM/4efcca59-e373-ee11-8162-005056aa4246/2_4efcca59-e373-ee11-8162-005056aa4246_11_20266.pdf
- מויאל, ח. (2018). פדגוגיה טיפולית – השכלה מעוררת תקווה לבני נוער במצבי סיכון. משרד החינוך, המינהל הפדגוגי, אגף א' חינוך ילדים ונוער בסיכון.
<https://meyda.education.gov.il/files/YeledNoarBesikun/treatmendped.pdf>
- מור, פ. (2022). מדריכים מובילי שינוי - פסיכולוגיה חינוכית מערכתית. הגישה המגדלת PSEA סילבוס תוכנית התערבות ליצירת בית הספר כמרחב ללמידה והתפתחות רגשית חברתית וקוגניטיבית SEL. ג'וינט-אשלים.
<https://sites.google.com/view/psea-mor-sylabus2022/%D7%91%D7%99%D7%AA>
- מור, פ. (2021). מפגש אחר על הקצה: הפרקטיקה של קצין הביקור הסדיר למניעת נשירה במערכת החינוך בישראל. עמותת אשלים מיסודה של ג'וינט ישראל ומשרד החינוך, המינהל הפדגוגי, אגף א' לחינוך ילדים ונוער בסיכון.
<https://meyda.education.gov.il/files/PortalBaaluyot/POB/kabas/mifgash-book.pdf>
- תלמי-כהן, ר. וצ'אצ'אשווילי-בולוטין, ס. (2023). ממלחמה למלחמה – עולים חדשים במלחמת "חרבות ברזל". הקריה האקדמית אונו, המכון להגירה ושילוב חברתי. [ממלחמה למלחמה עולים חדשים במלחמת חרבות הברזל סופי סבטלנה \(ruppin.ac.il\) .pdf](https://ruppin.ac.il)