

המדריך לועדות קְלִיטָה וְאֶקְלוּם



לאנשי הישובים העוסקים בקליטה,

הגולן היפה שלנו, חבל הארץ המיוחד הזה, מושך אליו בעשור האחרון נקלטים חדשים המצויינים להצטרף לקהילות שלנו. הקליטה הבלתי פוסקת מהווה מנוע צמיחה אדיר, בזכותה הגולן מתחדש ומתפתח, מפיו רוח חיה המביאה איתה הזדמנויות חדשות לכולנו - ותיקים וחדשים כאחד.

הקולטים והנקלטים רוקמים יחד את הקהילה היישובית ואת הקהילה הגולנית-אזורית. אולם לצד ההתחדשות והצמיחה עשויים להתהוות גם אתגרי קליטה, הן עבור המצטרפים החדשים והן עבור הקהילה הקולטת. מכאן אפוא נגזרת חשיבותה הגדולה של ועדת קליטה ואקלום יישובית. עבודת הוועדה להצלחת מהלך הקליטה היא אחת המשימות המשמעותיות ביותר לשמירה על לכידות הקהילה. הצלחת המשימה משמעותה קליטה בריאה לכדי קהילה חסונה אחת ומגובשת.

חיברנו יחד מידע וכלים במחשבה על האתגרים עמם אתם מתמודדים בתפקידכם. במדריך זה מקובצים רעיונות שונים, רובם לוקטו מתוך הידע הרב והנסיון העשיר שהצטבר ביישובים.

צוות המחלקה לפיתוח קהילתי והמערכת האזורית בכללותה, עומדים לרשותכם בכדי לסייע בידכם לשמש בתפקיד במקצועיות הראויה לתחום כה משמעותי.

גונה לך בן־עלמא ורעלמה ירה 2019

עידית אוחיון

רכזת קליטה ואקלום,
המחלקה לפיתוח קהילתי

רותם קבלו

מנהלת המחלקה לפיתוח קהילתי

עיבוד וכתובה: עידית אוחיון, רכזת קליטה ואקלום, המחלקה לפיתוח קהילתי.
דוא"ל: r-m-k@megolan.org.il

עיצוב והדפסה: דפוס קיבוץ ברעם

המדריך יצא לאור בסיוע
רותם קבלו | מנהלת המחלקה לפיתוח קהילתי.
סיגל גלבוץ | מנהלת אגף קהילה.
אורי הייטנר | רכז היכרות ושיווק של קיבוץ אורטל וחוקר במכון שמיר.
חברי ועדות קליטה ואקלום מיישובי הגולן שתרמו מניסיונם והעשירו ברעיונותיהם.

* מדריך זה מבוסס בחלקו על עיבוד ופיתוח חומרים ממחברת עבודה לועדות קליטה ואקלום, תשע"ד, מועצה אזורית גולן

תשע"ט 2019



הגדרת תפקיד - ועדת קליטה ואקלום

רקע -

מדי שנה מצטרפות כ-200 משפחות חדשות ליישובי הגולן. לצד ההתחדשות והצמיחה מתהווים גם אתגרי קליטה, הן עבור המשפחות החדשות והן עבור קהילה הקולטת. עבודת הועדה להצלחת מהלך הקליטה היא אחת המשימות החשובות ביותר לשמירה על לכידות הקהילה. הצלחת המשימה משמעותה קליטה בריאה לכדי קהילה חסונה אחת ומלוכדת.

מטרות הועדה -

- הסדרה, טיפול והובלת תהליך הקליטה ביישוב.
 - קידום וסיוע בתהליך הקליטה - חיבור הנקלטים החדשים לתוך הקהילה בצורה מיטבית.
 - בניית קשרים וחיבורים בין הקהילה לבין המצטרפים החדשים.
- הצרת הבהרה: שיווק, היכרות וקבלה אינם בתחומי אחריותה וסמכותה של ועדת קליטה ואקלום.

תפקידי הועדה -

ברמה הפרטנית:

- קיום קשר שוטף עם הנקלטים לאורך תהליך ההשתלבות בקהילה - מיד עם הקבלה לישוב (טרם הגעתם ליישוב), בעת הגעתם ליישוב ולאורך זמן ההתאקלמות (כפי שמקובל ביישוב).
- ליווי הנקלטים בתהליך - באופן ישיר על ידי הועדה ואו באמצעות פעילים מהקהילה.
- בניית תכנית קליטה פרטנית לנקלטים.
- הכוננת הנקלטים לשירותים היישוביים והאזוריים.
- הפקת חוברת מידע יישובית לנקלט.

ברמה הקהילתית:

- גיוס פעילים ובעלי תפקידים מקרב הקהילה לטובת תהליך הקליטה.
- קידום פלטפורמות למפגש והכרות בין הנקלטים החדשים לבין הקהילה הוותיקה ביישוב.

ברמה הארגונית - ניהולית:

- הצפת סוגיות קהילתיות ויישוביות הנוגעות לקליטה בפני הנהלת הישוב והקהילה.
- בניית שיתוף פעולה עם הועדות, בעלי התפקידים והגופים השונים ביישוב ובאזור בכל הנוגע לתהליך הקליטה. בדגש על שיתוף פעולה מלא עם ועדת היכרות, קבלה, צוות צמיחה דמוגרפית, שיווק ומנהלת הקהילה.
- בניית תכנית עבודה שנתית לפעילות הועדה.
- השתתפות בהכשרות אזוריות.

מה מכיל המדריך?

תפיסת עבודה - להבין את הבסיס

- הגדרת תפקיד ועדת קליטה ואקלום
- היבטים רגשיים במעבר

תכניות עבודה - לעבוד מקצועי

- פעולות הועדה לפי שלושה שלבי קליטה
- תכנית עבודה מעגלית - גאנט שנתית
- 'צ'ק ליסט' קליטת משפחות

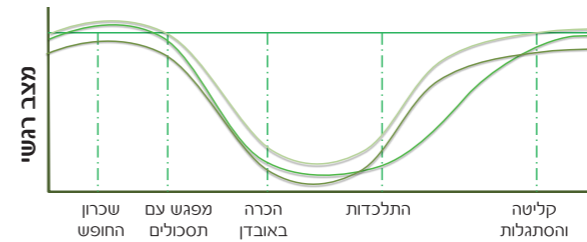
עזרים וכלים - להעשיר את הסל

- ממשק ועדת קליטה ואקלום עם גורמים נוספים
- שיחת 'מה נשמע'
- אוגדן מידע יישובי
- בנק רעיונות לפעולה



היבטים רגשיים בתהליך הקליטה

מבוסס על עבודתה של עו"ס הגר קוניאל



מעבר ממקום מגורים אחד לאחר עלול להיות כרוך בחוויה משברית, בפרט כאשר מדובר במעבר דרמטי כמו מעבר לגולן. בהמשך מוצגים חמישה שלבים אותם עשויות לעבור המשפחות החדשות והקהילה הקולטת בדרך אל ההסתגלות.

חשוב לציין כי כל אדם (נקלט או קולט) יחווה את תהליך הקליטה באופן שונה - יהיו שיעברו כל שלב ושלב, יהיו שידלגו על שלבים מסוימים ויהיו מי שלא יחוו כלל שלבים אלו. יש לציין כי האופן בו תצליח המשפחה הנקלטת להתמודד עם 'המעבר' תלוי הן במשאבים הרגשיים שלה והן ברמת התמיכה לה תזכה. מטרתו של פרק זה לעורר מודעות לשלבי הקליטה ולפוטנציאל המשברי שעלול להיות כרוך במעבר.

שלב ראשון - שכרון החופש

נקלטים

אחרי לא מעט התלבטויות, ולאחר שהמשפחה מקבלת את ההחלטה הסופית לעבור לגולן, ישנה הקלה גדולה. בשלב זה, המשפחה נוטה להדחיק כל דבר שיכול לערער על ההחלטה ולהצדיק את הסיבות למעבר.

קהילה קולטת

הקהילה הקולטת שרויה בהתרגשות לקראת הגעת המשפחות החדשות. ישנה ציפייה שהמשפחות החדשות יביאו איתן משהו טוב. מורגשת תחושת התחדשות. לצד תחושות אלו, עשויות להופיע גם תחושות חרדה, חשש, איום ופחד משינוי.

שלב שני - המפגש עם התסכולים

נקלטים

כאשר נכנסים לשגרת החיים פוגשים גם את הקשיים. בשלב זה, הנקלטים חשים געגוע למה שנשאר מאחור - חברים, משפחה, עבודה, הסביבה הפיזית וכו'.

בקרב חלק מן המשפחות אין עדיין פרנסה קבועה ויציבה, מה שמייצר תחושת חוסר ביטחון גדולה מאוד, ובפועל קושי לעמוד בתשלומים. במקביל, המשפחה חווה אובדן מעמד חברתי - הם הופכים להיות "החדשים", אלו שלא מכירים את הנורמות המקובלות ואת רזי המקום.

מתוך כך המשפחה עלולה לחוות קשיי הסתגלות, הן ההורים והן הילדים.

קהילה קולטת

חוסר האונים, הקשיים והבלבול שבאים לידי ביטוי בקרב הנקלטים מחלחל לקהילה עצמה, שמתחילה להרגיש חוסר איזון.

הקהילה מבינה שיש שונות בנורמות, בהרגלים ובערכים בינה לבין הנקלטים החדשים וזה מעורר אצלה סימני שאלה באשר לסיבת הגעתם של הנקלטים החדשים. כפועל יוצא, גם הקהילה נפגשת עם תסכולים.

שלב 3 ההכרה ב"אובדן" - פרידה מהחלום

נקלטים

בכל מעבר, גם אם הוא נעשה תוך השלמה מוחלטת, המשפחה משאירה הרבה מאחור, וכחלק מתהליך הפרידה, חשוב שהנקלטים יוכלו "להתאבל" על כך. ייתכן בשלב זה כי הנקלטים החדשים יחוו חרטה, עצב, רצון להסתגר, כעס, חוסר שקט וצורך להאשים.

קהילה קולטת

הקהילה הקולטת נמצאת בחוסר אונים אל מול התחושות האלו. לעיתים רואה בנקלטים כ"כפויי טובה". במקביל, הקהילה מרגישה שהמציאות השתנתה, וגם הקהילה הקולטת מתאבלת על הפנטזיה שהייתה לה ומגיבה בכעס בחזרה. בחלק מהמקרים הקהילה מבינה שהציפיות שהיו לה מהקליטה היו מוגזמות או לא ריאליות.

שני הצדדים בשלב זה עלולים לחוות הרהורי חרטה.

שלב 4 שלב ההתלכדות

נקלטים

בשלב זה המשפחה זקוקה לאמפטיה, הזדהות ותמיכה. הנקלטים מבוהלים מתגובת האובדן ומחפשים "גלגל הצלה". את התמיכה הם מוצאים בקרב האנשים שעוברים תהליך דומה - הנקלטים האחרים. הנושאים המשותפים עוטפים ומנחמים את הנקלטים והם מתלכדים בינם לבין עצמם.

קהילה קולטת

הקהילה חוששת מהתלכדות ה"חדשים" ועלולה לפרש זאת כהתלכדות נגדה, וכריאקציה, גם הקהילה הקולטת מתלכדת בינה לבין עצמה. בשלב זה, עשויה להיווצר תחושה של מחנות - אנחנו מול הם, הותיקים אל מול החדשים. האווירה מתוחה ומתסכלת.

שלב חמישי קליטה והסתגלות

נקלטים

כעבור תקופה ודווקא דרך הקשיים, מגייסת המשפחה משאבי התמודדות ויוצרת לעצמה רשתות תמיכה חדשות. המשפחה מצליחה לבנות לעצמה מעמד חברתי שריר וקיים, ומכירה בנורמות ובכללים המקומיים. בשלב זה, רוב המשפחות השתלבו מבחינה תעסוקתית. נוצרת תחושת השלמה והסתגלות.

קהילה קולטת

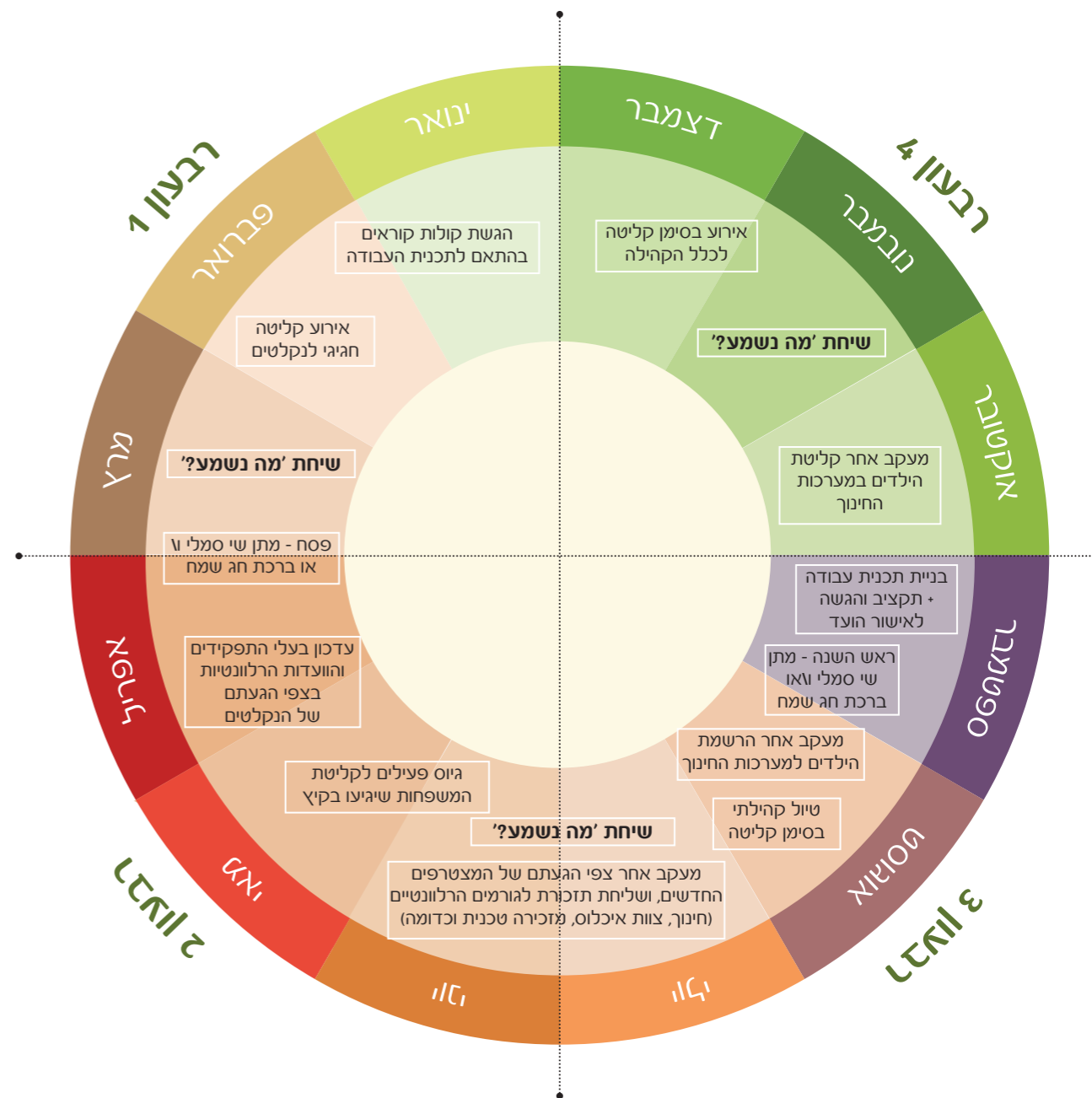
בשלב זה גם הקהילה הקולטת הסתגלה למצב החדש, והיא מבינה את הרווחים מהקליטה - גיוון של אנשים, דעות, עמדות, רעיונות חדשים, התחדשות של הקהילה וכוחות רעננים ומחודשים.

פעולות ועדת קליטה ואקלום לפי שלושה שלבי קליטה

מול הועדות	מול הקהילה	מול המשפחה	
קבלת עדכון מהועדות השונות לגבי קליטת המשפחות החדשות (למשל, מועדת חינוך - עדכון הנוגע להשתלבות הילדים במסגרות החינוך).	משפחה מלווה - בירור תדירות וטיב הקשר.	מעקב אחר תהליך הקליטה ומצבם של הנקלטים - צרכים, מחשבות ורגשות.	לאחר התמקמות ראשונית בישוב
	עידוד המשפחות המלוות - פידבק ומתן כלים.	שילוב אקטיבי במערך הפעילים בישוב - על פי חוזקות וכישוריהם של הנקלטים בגיוסם לועדות. * על פי שיקול דעת, מוכנות הנקלטים והנהלים התרבות הארגונית בישוב.	
	הרחבת הקשרים - עידוד היכרות עם משפחות נוספות.		
	בירור תחביבים וחיבור לאנשים המתעניינים באותם תחומים.		
	אירוע קליטה חגיגי לכלל הקהילה לכבוד הצטרפות המשפחות החדשות.		

מול הועדות	מול הקהילה	מול המשפחה		
עדכון הועדות השונות ביישוב בצפי הגעתם של הנקלטים החדשים וההערכות הנדרשת:	מתן מידע לקהילה על המשפחות הנקלטות.	לאחר הקבלה לישוב - יצירת קשר טלפוני ואו שליחת מכתב-ברכות, איחולים ומתן מידע. הצגת כתובת אחת לקשר - תמיכה והכוון בתהליך המעבר.	לפני ההגעה לישוב	
	העברת צפי הגעת הילדים למערכות החינוך. * העברת צפי מועד ההגעה לצוות אכלוס. * העברת צפי מועד ההגעה למזכירות.	גיוס משפחות מלוות מארחות.		הזמנה לאירועים קהילתיים. יצירת קשר טלפוני שוטף (כולל תיעוד) להבעת עניין והכוונה. מעקב אחר התקדמות בניית הבית. אירוח אצל משפחות בישוב לצורך הכרות מקדימה.
עדכון הועדות על הגעתם של הנקלטים וחיבורם לבעלי תפקידים.	עדכון הקהילה על הגעת המשפחות החדשות, מקום המגורים בישוב ופרטי ההתקשרות איתן.	קבלת פנים בסמוך ליום ההגעה של הנקלטים עם שלט ברוכים הבאים ושי סמלי.		בשבוע ההגעה לישוב
איתור וקיום שיתופי פעולה עם ועדות נוספות, לצורך בניית אירועים ומפגשים קהילתיים תומכי קליטה.	הכנת השכנים הקרובים לקראת הגעת המשפחות.	סיוור בישוב והיכרות עם בעלי תפקידים בישוב (מנהלת קהילה, מזכירות, מרפאה, רבש"צ וכו').		
חיבור בעלי התפקידים הרלוונטיים להיכרות עם המשפחות החדשות.	עידוד הקהילה לבקר בשבועות הראשונים.	מתן אוגדן מידע מעודכן וסודר.		
		הוספה לקבוצות התפוצה היישוביות (דוא"ל, פייסבוק, sms וכו'). "ארוחה על ארגזים" ואו הזמנה לארוחת ערב/צהריים בשבוע המעבר.		

תכנית עבודה מעגלית - גאנט שנתית



'צ'ק ליסט' קליטת משפחות

משפחת:

שם	תאריך לידה	עיסוק / מסגרת	תחביבים	הערות
נקלטות				
נקלטות				
ילדה				
ילדה				
ילדה				

התקבלו ליישוב בתאריך:

הגעה ליישוב:

(1) טרם הגיעו - צפי הגעה:

(2) הגיעו ליישוב בתאריך:

שם המלווהים מטעם ועדת קליטה:

פרוטוקול קליטת המצטרפים החדשים - TO DO LIST

יש לסמן ✓ לאחר ביצוע המשימה.

לפני ההגעה ליישוב

- יצירת קשר ראשוני עם המצטרפים החדשים לאחר אישור קבלתם ליישוב על ידי ועדת הקבלה האזורית - ברכת הצטרפות, הבעת עניין, הכוון ומתן מידע על תהליך הקליטה.
- תיאום אירוח אצל "משפחה מארחת" (משפחת
- גיוס "משפחה מלווה" (משפחת
- מסגרות חינוך - הכוון, מתן מידע, מעקב וסיוע.
- תעסוקה - חיבור למרכז יזמות ותעסוקה גולן ואו חיבור לחברים מתוך הקהילה בעלי עיסוק דומה.



ממשק ועדת קליטה ואקלום עם גורמים נוספים

אחת הפרקטיקות החשובות בעבודתה של ועדת קליטה ואקלום הינה יצירת שיתופי פעולה עם ועדות נוספות, בעלי תפקידים וגורמים רלוונטיים. באמצעות שיתופי פעולה ניתן - לאגם משאבים, להרחיב את תחושת המחויבות הקהילתית, לבסס תפיסה של 'קהילה קולטת' ולראות בצורה הוליסטית את מערך הקליטה.



אופי הממשק ועקרונות פעולה

- עיקר הממשק צריך להתבסס על -
- יצירת שיתופי פעולה לטובת חיזוק תהליך ההשתלבות של הנקלטים בקהילה.
- איסוף ומתן מידע תוך שיקול דעת, דיסקרטיות ושמירה על כבודם של הנקלטים.
- 'העברת מקל' - יישור קו, העברת משימות וחלוקת אחריות.

בשבוע- שבועיים להגעת המשפחה

- דכון הקהילה בנוגע להגעת המשפחה ליישוב.
- "ארוחה על ארגזים" - גיוס הקהילה לטובת ביטול ארוחה חמה, במהלך הימים הסמוכים למועד המעבר.
- קבלת פנים בסמוך ליום ההגעה - מתן שי סמלי וברכת הצטרפות.
- מתן אוגדן מידע יישובי מעודכן וסדור.
- חיבור למשפחה המלווה.
- הוספה לקבוצות התפוצה היישוביות (לאחר הסכמת המשפחה).
- פגישה עם בעלי תפקיד ביישוב (לדוגמה - מנהלות הקהילה, מנהלות חינוך, רבש"צ).
- סיור ביישוב.

לאחר התמקמות ראשונית

- קיום שיחת 'מה נשמע' ראשונה - בקרה על תהליך הקליטה ומצבם של הנקלטים - צרכים, מחשבות ורגשות.
- בירור תדירות וטיב הקשר עם המשפחה המלווה.
- הרחבת הקשרים - עידוד היכרות של הנקלטים עם חברי קהילה נוספים.
- עידוד השתלבות במערך הפעילים ביישוב על פי חוזקות וכישורי הנקלטים (על פי שיקול דעת, מוכנותם של הנקלטים והנהלים הארגוניים ביישוב).

בשוטף

- הזמנת הנקלטים לאירועים וחגים קהילתיים.
- קיום שיחות 'מה נשמע' עם הנקלטים בהתאם לפרק הזמן אשר הוגדר מראש.
- חיזוק הממשק של ועדת קליטה ואקלום עם ועדות נוספות ועם פונקציות רלוונטיות נוספות ביישוב (משפחות מלוות, מנהלות הקהילה וכו'). כמו גם, קשר עם גורמים אזוריים רלוונטיים (המחלקה לפיתוח קהילתי, המרכז הקהילתי, מרכז יזמות ותעסוקה, מרכז צעירים וכו').
- עידוד ופרגון לכלל המעורבים במלאכת הקליטה (משפחה מארחת, משפחה מלווה, מבשלים וכו').
- תיעוד תהליך הקליטה של כל נקלט ונקלט - שיחות 'מה נשמע', ביקורים וכדומה.
- המלצה:** בניית תהליך קבוצתי של כל הנקלטים הנמצאים ביישוב, שמטרתו היכרות עם היישוב, אורחות החיים, ההיסטוריה, המבנה הארגוני, הוועדות הקיימות ביישוב וכדומה.

קבלת מידע	מתן מידע	שיתוף פעולה הנוגע ל-	
	מתן פרטים על צעירים נקלטים.	בניית מפגשים קהילתיים בסימן קליטה המחברים ותיקים עם נקלטים.	ועדת צעירים
	מתן פרטים על ותיקים נקלטים.		ועדת ותיקים
	מתן פרטים על חיילים נקלטים.		ועדת חיילים
מעקב אחר הנושאים שהועברו לטיפול מנהלות הקהילה ואו ועד ההנהלה.	במידת הצורך - עדכון מנהלות הקהילה ואו הועד בנושאים הדורשים טיפול והיערכות.	עדכון הדדי שוטף באשר לסוגיות הנוגעות לנושא הקליטה ואקלום.	מנהלת קהילה-מזכיר היישוב
			ועד הנהלה יו"ר הועד
	עדכון צפי הגעת הנקלטים, לצורך הכנת האמצעים עזרים הנדרשים - מפתח לתא הדואר, הדפסת אוגדן המידע, אישורים, טפסים, הוספה לרשימות התפוצה (דוא"ל, וואטסאפ, פייסבוק, קהילה-נט וכדומה).		מנהלת משרד-מזכירה טכנית

קבלת מידע	מתן מידע	שיתוף פעולה הנוגע ל-	
	מתן מידע על כישורים רלוונטיים בקרב הנקלטים לטובת פעילויות ואירועי תרבות יישוביים.	בניית מפגשים קהילתיים בסימן קליטה.	ועדת תרבות
<ul style="list-style-type: none"> עדכון ועדת קליטה ואקלום באשר למשפחות אשר עברו את ועדת הקבלה האזורית, ובמידת האפשר עדכון בצפי הגעת המשפחות ליישוב. העברת פרטיהם של הנקלטים בצורה סדורה ומאורגנת. סיוע בציוותים \ הצמדות בין משפחות נקלטות לבין משפחות מלוות. 	במידה ומתקיימים במקביל תהליכי אקלום וקבלה - העברת חוות דעת לוועדת היכרות וקבלה באשר לאופן קליטתם והיכרותם של הנקלטים עם היישוב.	העברת מקל.	ועדת היכרות וקבלה
<p>✓ המלצה - בחירת חברות צוות אחדות לפחות שיישבו תשב הן בוועדת קליטה ואקלום והן בוועדת היכרות (מסייע בסנכרון, תיאום ויישור קו בכל סוגיות הצמיחה הדמוגרפית).</p>			
לאחר התמקמות ראשונית, קבלת פידבק מועדת חינוך בנוגע לקליטת והסתגלות הילדים במערכות החינוך.	עדכון ועדת חינוך בנוגע לצפי הגעתם של הילדים אשר אמורים להצטרף למערכות החינוך.	חיבור והסתגלות הילדים הנקלטים במסגרות החינוך והשתלבותם בחברה.	ועדת חינוך
	עדכון ועדת פרטו עזרה הדדית באשר לקושי שהמשפחה חווה.	סיוע למשפחות נקלטות החוות קושי או משבר (חברתי כלכלי רגשי).	ועדת פרטו עזרה הדדית
	עדכון פרטי המשפחה- מקום מגורים, מספר נפשות, צרכים מיוחדים בחירום, מקום עבודה, מוסדות לימוד הילדים, יכולת השתלבות במערך החירום.	<ul style="list-style-type: none"> עדכון פרטי הנקלטים. בניית מפגש משותף להיכרות עם מושגים וההתנהלות היישובית והאזורית במצבי חירום. 	צח"י



שיחת 'מה נשמע' כפרקטיקת עבודה

שיחת 'מה נשמע' הינה כלי פורמאלי המוצע לועדת קליטה ואקלום, אשר מטרתה להתבונן על תהליך הקליטה של המצטרפים החדשים ולהעריך את מידת הסתגלותם. באמצעותה ניתן לאמוד את צרכיהם של הנקלטים ולדייק עבורם את ההכוון, התמיכה ואו הסיוע הזקוקים להם. שיחת 'מה נשמע' מתקיימת בין נציג או שניים של ועדת קליטה ואקלום עם כל משפחה נקלט בנפרד, כאשר את השיחה מובילים נציגי הועדה, אשר מעודדים את הנקלטים לשתף בצרכים, ברשמים ובחוויות המעבר ליישוב.

מספר הנחיות לשיחת 'מה נשמע'

א. גיבוש מתווה השיחה על ידי ועדת קליטה ואקלום היישובית

עוד בטרם היציאה לדרך, מומלץ לקבוע מראש את הדברים הבאים -

תדירות - רצוי כי שיחות ה'מה נשמע' יתקיימו בפרק זמן מוגדר מראש. הגדרה מפורשת של תדירות שיחות ה'מה נשמע' מאפשרת לוועדה לבצע את עבודתה בצורה סדורה ומערכתית, ומבחינת הנקלטים מסייעת בהפחתת חששותיהם, שכן ידוע מראש מתי לערך אמורים להיפגש עמם נציגי הועדה.

דוגמאות מהיישובים לתדירות השיחות -

- פעם ברבעון במהלך השנה הראשונה ופעם בחצי שנה במהלך השנה השנייה.
- כחודש מיום ההגעה, שלושה חודשים לאחר מכן, ושיחה נוספת לאחר כתשעה חודשים.

קריטריונים מדדים - על מנת שהשיחה תניב כמה שיותר מידע רלוונטי הנוגע לקליטת והסתגלות המשפחה, רצוי כי הוועדה תגדיר מבעוד מועד קריטריונים מדדים להצלחה בתהליך הקליטה, מהם ייגזרו השאלות המנחות בשיחת ה'מה נשמע'.

דוגמאות מהיישובים לקריטריונים מדדים -

- השתתפות באירועי היישוב.
- שביעות רצון מבחינה תעסוקתית.
- השתלבות הילדים במערכות החינוך.
- קשרי חברות עם משפחות נוספות ביישוב.
- אקטיביות ומוטיבציה לפעול בקהילה.

דיסקרטיות - מתוקף תפקידה, ועדת קליטה ואקלום מחויבת לשמור על דיסקרטיות, על פרטיותם ועל כבודם של הנקלטים. מתוך כך, יש לקבוע מראש מה ייעשה עם החומרים, המידע והתוצרים שיעלו משיחות ה'מה נשמע' (כיצד יתועדו, היכן יישמרו, האם ולמי יועברו וכדומה).

ב. במהלך השיחה עם המצטרפים החדשים

אווירה נינוחה - אמנם שיחות ה'מה נשמע' הן כלי פורמאלי עבור הועדה, אך אין הכוונה כי הפגישה עם הנקלטים תיערך ברשמיות טקסית כזו או אחרת, להיפך, רצוי כי האווירה תהיה משוחררת ותאפשר שיח פתוח, נעים וכנה.

שקיפות והבהרה - רצוי כי נציגי הועדה יציגו בפני הנקלטים, עוד בתחילת הפגישה, את רציונאל ומטרת השיחה, כמה זמן תיערך, כמה שיחות נוספות עתידות להיות, מתי יתקיימו ובאיזה אופן תתקיים השיחה - שאלות סגורות ואו פתוחות ואו מבנה של שיחה הדדית.

בנוסף, יש לציין בפני הנקלטים כי אינם מחויבים לענות על שאלות מסוימות שאינם מרגישים איתן בנוח. עם זאת, להדגיש את החשיבות שיש בשיח פתוח וכנה.

תיאום ציפיות - כדאי לקיים תיאום ציפיות עם הנקלטים באשר לאופן השיחה והשפעותיה, על מנת למנוע מצב בו יתפתחו בקרב הנקלטים ציפיות לא מותאמות שסופם אכזבה. לכן רצוי -

- לקיים שיח ממוקד ורלוונטי, אשר לא יעסוק בפידבק על פעילות היישוב והועדה, אלא יתמקד בחוויות הקליטה של המצטרפים החדשים.
- לייצר הבנה בקרב המצטרפים החדשים כי קליטתם והשתלבותם לא תלויה רק במאמצי היישוב, אלא גם באקטיביות ומוטיבציה שלהם לטובת העניין.
- להבהיר ולחדד את תפקידה של ועדת קליטה ואקלום.

דיסקרטיות - חשוב להדגיש בפני הנקלטים כי הועדה מחויבת לשמור על דיסקרטיות, ואף ליידע אותם בשימושים שיעשו בתוצרי השיחה.

ג. לאחר השיחה עם המשפחה

- תיעוד - תמצות וסיכום הדברים שעלו בפגישה.
- הדגשת נקודות חשובות הדורשות המשך טיפול, התייחסות או יתר תשומת לב.
- חלוקת "שיעורי בית" בין נציגי הועדה והמשפחה.
- במידת הצורך והרלוונטיות - עדכון בעלי תפקידים נוספים בתוצרי השיחה.

ד. לקראת השיחה הבאה עם המשפחה

- מעבר על סיכום הפגישה פגישות האחרונות.
- בחינת הטיפול בסוגיות שעלו בפגישה הקודמת ומה השתנה מאז.

* הצעה למהלך שיחת מה נשמע? בעמוד הבא.



אוגדן מידע יישובי

מטרת אוגדן המידע

ריכוז כלל האינפורמציה הנדרשת עבור המצטרפים החדשים להתנהלות במרחב הגולני, היישובי והקהילתי.

רוב הנקלטים מגיעים לישוב ללא היכרות וידע מקדים, מה שמביא לכדי תחושת חוסר ודאות גדולה, פוגם בתחושת השייכות ומקשה על ההתנהלות היומיומית. ביכולתו של מידע סדור ומאורגן להרחיב את תחושת הביטחון והודאות בקרב הנקלטים.

מה מומלץ להציג באוגדן המידע היישובי:

- עבר רחוק וקרוב - מסיפור ההקמה ועד היום.
- הווה - מספר משפחות, אפיונים, עיסוקים.
- עתיד - חזון הישוב ותכניות אסטרטגיות להמשך.
- מפת הישוב עם מקרא מבני ציבור ובתי המשפחות.
- מידע על בעלי התפקידים בישוב - רשימה מרוכזת הכוללת - שם, תפקיד והגדרתו, מספרי טלפון ודוא"ל.
- מבנה ארגוני עם פירוט החברים בועדות השונות. כדאי להוסיף הסבר קצר כיצד נבחרות הועדות.
- שירותי משרד בישוב - דואר, טלפונים, צילום, פקס, הנה"ח וכדומה.
- תקשורת פנים יישובית - מייל, SMS, פייסבוק, עלון, אתר אינטרנט, רשימת טלפונים וכדומה.
- מערך חירום וסיוע - רבש"צ, צח"י, מוקד גולן, אגף ייעוץ וטיפול.
- מחויבויות - מיסים, אגרת שמירה, תורנויות.
- איכות הסביבה - הפרדת פסולת ומיחזור, אופן השימוש בפחים השונים, גינה קהילתית, קומפוסטרים וכדומה.
- הכרות עם השירותים בישוב - כולל שעות פתיחה.
- תחבורה - לוח טרמפים, תחבורה ציבורית, לוחות זמנים ותחנות.
- מוסדות חינוך יישוביים ואזוריים.
- בריאות - מד"א, מרפאה יישובית ואזורית, שעות אחות ורופא.
- חינוך בלתי פורמלי - בתי ילדים, מועדונים, תנועות נוער. פרטי קשר למד"ב, מדל"ק ומדריכים.
- פנאי - משחקיה, ספריה, פעילויות המרכז הקהילתי, חוגים, בריכה, מרכזי בילוי, אתרי תיירות.
- שירותי דת - בית כנסת, מקווה, מערך שיעורים.
- קרן לעזרה הדדית, גמ"חים.
- קניות - צרכנייה, סניפים סמוכים של רשתות מזון, מרכזי קניות ופרטים אודות משלוחים המגיעים לישוב.
- פרנסה - מרכז יזמות ותעסוקה גולן, מעו"ף, עסקים, חקלאות, מפעלים ואזורי תעשייה.
- רשימת בעלי מקצוע ועסקים בישוב.

הצגה עצמית

מי אנחנו, כמה זמן בישוב, כמה זמן בוועדה וכל פרט רלוונטי נוסף.



הקדמה

מטרה, רציונאל, תדירות, תיאום ציפיות, דיסקרטיות.



שאלת פתיחה = שאלה פתוחה

איך אתם מרגישים בישוב?
באיזה אופן בני המשפחה הגיבו למעבר ואיך הם מרגישים היום?
כיצד היית מתארות את תהליך הקליטה שלך ביישוב?
איך אתה מרגישה ביחס לאנשים בקהילה?



שאלות מנחות על פי קריטריונים מדדים שהוגדרו מראש | בנק שאלות לדוגמה -

האם לתחושתך אתה מכירה את הקהילה? את היישוב? את האזור?
האם אתם שבעי רצון מבחינה תעסוקתית?
האם אתה חש שיש לך למי לפנות כאשר אתה זקוקה לעזרה?
באילו אירועים קהילתיים הייתם השנה? מה היו תחושותיכם?
האם אתם מרגישים שאתם מקבלים מענה מהיישוב בנושאים שונים (פעילות, שירותים, מעורבות וכו')?
איך מרגישים הילדים במסגרות החינוכיות - הפורמאליות והבלתי פורמאליות?
איך הילדים השתלבו מבחינה חברתית?
האם אתה שותפה פעילה בפעילות כלשהי בקהילה?
האם אתם שמחים שהגעתם לישוב?
האם אתה לוקח חלק באחת מועדות הישוב?
האם הצלחתם ליצור קשרים אישיים עם אנשים בקהילה?
האם בנת הזוג וואו הילדים שבעי רצון מהמעבר לישוב?
האם אתם מרוצים מהשירותים הקיימים בסביבה?



שאלת סיכום

האם יש משהו שלא שאלנו וחשוב לכם ליידע אותנו?
האם יש משהו שאתם מעוניינים לשאול אותנו?



אסיף מועדות הקליטה בישובים הניב עבורכם לקט רעיונות לפעולה להעשרת הסל המקצועי שלכם.

מפגשים לפני ההגעה לישוב ואו לפני המעבר למבנה קבע

קיום מפגשים טרם המעבר ליישוב מאפשרים "נחיתה רכה" יותר אל תוך החיים החדשים. הערך המוסף - היכרות של הנקלטים בינם לבין עצמם, שיח משותף באשר לדילמות סביב תהליך הקליטה, העלאת נושאים משותפים, היכרות מעמיקה יותר עם היישוב ואף הפחתת החששות הנוגעות למעבר. המלצה - יש לתכנן מפגשים אלו כך שתוכלנה כל משפחה להציג את עצמה ולהכיר את המשפחות הנוספות.

מספר דוגמאות למפגשים -

- מפגשים משותפים המתמקדים בנושא מסוים אשר רלוונטי למשפחות הנקלטות:
 - בנייה - הרצאות של בעלי מקצוע.
 - ייעוץ משכנתא.
 - סדנא הרצאה על התהליכים הרגשיים שעוברות המשפחות הנקלטות, כחלק מהמעבר לגולן, לצד שיחה פתוחה עם נקלטים ותיקים יותר.
 - הזמנה לאירועים וחגים קהילתיים שמתקיימים ביישוב. חשוב לארגן מראש ביקור שכזה ולדאוג שנציגים מהועדה ילוו את המשפחות הנקלטות לאורך האירוע.
 - שבת אירוח - אירוח הנקלטים החדשים אצל משפחות ותיקות.

קבלת פנים + השבוע הראשון למעבר

- ביום ההגעה לישוב - ברכה לרגל הצטרפות המשפחה, שלט על דלת הבית החדש, שלט על לוח המודעות המרכזי, פרסום באתר האינטרנט היישובי וכדומה.
- סיוע בפריקת הארגזים על ידי חברי הקהילה.
- קבלת פנים על ידי נציג הועדה ואו המשפחה המלווה ואו שכנים, והענקת מתנה סמלית.
- דוגמאות מהיישובים: פרחים, עוגה, סל מפירות המגדלים בישוב, ספל עם סמל הישוב, שלט כניסה לבית עם שם המשפחה, שתיל עץ, חמסה, ברכת הבית בנוסח הקהילה וכדומה.
- ליווי במזכירות הישוב - פתיחת תא דואר, הנה"ח, הכנסה לרשימות התפוצה היישוביות, מילוי טופס פרטים לחירום, מדבקה לרכב וכו'.
- סיוע ביישוב וסבב הכרות עם בעלי התפקידים וענפי השירות בישוב לרבות: מנהלת הקהילה, מזכירות, מרפאה, מערכת החינוך וכד'.
- מפגש חברתי שמועד לחיבור הילדים הנקלטים עם חברת הילדים היישובית - סיוע טיול פיקניק הקרנת סרט ערב פיצה וכדומה.
- "ארוחה על ארגזים" - גיוס הקהילה לטובת בישול ארוחה חמה, במהלך הימים הסמוכים למועד המעבר.
- 'נעים להכיר' - מתן מידע לקהילה אודות הנקלטים (באמצעות העלון האתר הפייסבוק הדוא"ל היישובי) - עיסוקים, גילאי ילדים, תחביבים וכו'.

"בשוטף" - רעיונות למפגשים קהילתיים לחיברות וגיבוש

- ערב שירה בציבור - בערב משותף לכלל הקהילה, כל משפחה נקלטת בוחרת שיר עמו תציג את עצמה.
- "תאטרון פלייבק" - המחזה הומוריסטית של אירועים או "תופעות מקומיות" עם ארוחת ערב משותפת.
- "שישי מתוק" - המועדון הופך לבית קפה מקומי עם קפה ועוגה והרמת כוסית לכבוד המשפחות החדשות.
- ערב מאכלי עדות - הזמנת ההורים ואו סבים וסבתות של הנקלטים למפגש קהילתי, בו כל עדה מתארגנת להכנת מאכל מאפיין. אוכלים ומספרים.
- ערב משחקי חשיבה תחרותיים בקבוצות מעורבות נקלטים ותיקים.
- ארגון מפגש חוויתי ומגבש של כל המשפחות הנקלטות עם המשפחות המלוות.
- יום ספורט תחרותי - נוער ומבוגרים בקבוצות מעורבות של נקלטים ותיקים, למידת שירי העידוד המקומיים וחולצות/ כובעים עם סמל הישוב.
- סיוע טיול משפחות משותף באחד ממסלולי הגולן או בסמוך ליישוב.
- מפגש של כלל הנקלטים בארכיון הגולן לטובת היכרות עם האזור בכלל ועם היישוב בפרט.
- במקום ניתן לקיים פעילות חווייתית אשר תפגיש את הנקלטים עם ההיסטוריה והתרבות המקומית של היישוב. (יש לתאם מראש מפגש זה עם ארכיון הגולן).
- מועדון חברתי להורי וילדי הגיל הרך - מועדון בלתי פורמאלי הנשען על כישוריהם של ההורים ודואג למפגש נעים, הן להורים והן לילדים. המועדון מאפשר מעורבות בקהילה, חיבור לזהות הקהילתית, העשרה לילדים והזדמנות למפגש בין הורים ותיקים להורים נקלטים.
- ערב מספרי סיפורים - הקהילה נפגשת לערב מרגש של "סיפורי קליטה" מתקופות שונות של הישוב, הן מתקופת הקמת היישוב והן סיפורי קליטה טריים מהתקופה האחרונה.
- הסיפור המקומי - מפגש קהילתי שבמרכזו ותיקי היישוב מספרים על ימי הקמת היישוב ואיך הכל התחיל.
- ערב חידות על הישוב - בסגנון תכניות טלוויזיה (החוליה החלשה, המרוץ למיליון, לעוף על המיליון) ואו חידון בעזרת אפליקציה (לדוגמה - Kahoot, Treasure Hit).
- סדנת בישול וסעודה משותפת.
- פעילות ODT משותפת לכלל הנקלטים בשנתיים- חמש שנים האחרונות.
- מפגש קהילתי אשר נבנה על ידי הנקלטים החדשים וחלק ממנו מוקדש להיכרות עצמם.
- "היכרות בהזדמנות" - יום שכולו היכרות - משפחות ותיקות מארחות לקפה ועוגה משפחות נקלטות.



מסורות ורעיונות ביישוב שלנו

- מפגש לכלל הנקלטים עם כל ראשי הועדות להיכרות עם פעילות הועדות ועידוד הנקלטים להצטרף למערך העשייה. לאחר תקופה, ובהתייחס לכל נקלט בנפרד, יש מקום להתקדם על הרצף, כך שיהיו יותר ויותר שותפים, לחברם לועדות השונות ולעשייה משותפת לטובת הקהילה. בועדות ובצוותי הפעולה, מתרחשת האצה בהתאקלמות- נוצרים קשרים חברתיים חדשים, תחושת הנתינה ממלאת ומתקיימת למידה רבה על הישוב ואורחותיו.
- חגים הם הזדמנות נהדרת למפגשי היכרות. כמה דוגמאות -
- סוכות - "סוכה מארחת" - משפחות ותיקות מארחות בסוכתן משפחות נקלטות.
- חנוכה - אירוח משפחות נקלטות אצל משפחות ותיקות להדלקת נרות, וביום השמיני אירוע הדלקת נרות משותף לכלל הקהילה וציון הנקלטים שהצטרפו והוסיפו אור לקהילה.
- פורים - "גימודים" בין משפחות נקלטות למשפחות ותיקות.



**תודה לכל חברי הועדות ביישובים השונים ששיתפו,
הדגימו וחלקו את רעיונותיהם.
מוזמנים לשלוח אלינו רעיונות מנצחים נוספים.**



המחלקה לפיתוח קהילתי

המחלקה פועלת ביישובי הגולן כגוף המקצועי בתחום הקהילה, ייעודה הוא לסייע לקהילות להיות במיטבן, זאת באמצעות תחומי הפעילות העיקריים:

- ייעוץ קהילתי - בנייה וליווי של תהליכים אסטרטגיים, תהליכי מיתוג ובינוי קהילה.
- חיזוק מקצועיות - בקרב הנהגות הישובים ובעלי תפקידים, באמצעות הדרכה, פורומים וכנסים במתכונת אישית, יישובית, אשכול ישובים ואזורית. הכשרת עתודה מנהיגותית בקורס מובילי קהילות.
- התאמה ארגונית - המחלקה מסייעת לקהילות בתהליכי השינוי הכרוכים בצמיחתם, תהליכים ארגוניים - קהילתיים לטובת שיפור שירותים והתאמתם לאתגרים הקהילתיים.
- עידוד שותפויות - עידוד השותפות בין הישובים והמערכת האזורית.
- קליטה ואקלום - תהליך הצמיחה מצריך עבודה קהילתית משמעותית של חיבור בין ותיק וחדש ועיבוד מתמשך של הזהות הקהילתית הייחודית של כל קהילה.
- כלכלה - המחלקה מעודדת תהליך של הסדרת יחסים בין אגודות וחשיבה יצירתית מבוססת אמון לטובת מציאת הכנסות נוספות לקהילה.

