

יצד להשיג הדרכה

הדרכות בטיחות אינן באות כדי לצאת ידי חובה ולמלא אחר הוראות הרשויות. ההדרכות הן צורך חיוני לריענון הידע של העובדים בנושאי בטיחות, לתיקון הרגלים שליליים שנרכשו עם העבודה, ולהגביר את המודעות לעבודה בטיחותית



מאת ד"ר איתן ישראלי

■ הדגמות:
ניתן להדגים תהליכים מקובלים במקום העבודה, תוך שימוש בעובדים כמדגימים או "שחקנים" באפיזודה השאולה מנוהלי העבודה. לדוגמה, הצעה שרכשה לה אוהדים רבים היא ביום תסריט של עבודה במעבדה, כולל רקע עם גזירי קרטון של מיכשור מעבדתי, וגיוס מספר עובדים להדגים פרוטוקולים שונים המתבצעים במעבדה. הקהל אמור לעקוב אחר הביצוע, לרשום הערות ובתום התהליך לחוות דעה על הביצוע הבטיחותי. ניתן לביים עבודה רוטינית או התנהגות וטיפול בתקלות מבוימות, הכל כמובן ללא חומר חי.

תקנות הבטיחות בעבודה (גיהות תעסוקתית בעבודה עם גורמים מסוכנים במעבדות רפואיות, כימיות וביולוגיות), התשס"א-2001 וכל נוהלי הבטיחות הנלווים, דורשים להעביר לעובדים הדרכת בטיחות לפחות פעם בשנה. הדרכות בנושאי בטיחות נתפשות לרוב כחובה לא נעימה, שהעובדים לא מעוניינים לשמוע אותן וגם הממונים לא ששים לעתים להעבירן.

שיטות לשיפור יעילות ההדרכה

■ סרטי הדרכה:
טוב מראה עיניים ממשמע אוזניים. ולכן, תמיכה בחומר ההדרכה בעזרת סרטונים המציגים עבודה נכונה, או לחילופין - טעויות או תקלות, עוזרת להטמיע את החומר הנלמד. מטעויות לומדים היטב, ועדיף מטעויות של אחרים. כמו כן, התסריט המוצג נחרט טוב יותר בזיכרון מאשר הרצאה בעל פה בלבד. ניתן להשיג סרטי הדרכה במרשתת (internet), או אצל חברות המפיצות אותם תמורת תשלום. גם מוסדות שלא לכוונת רווח מפיקים סרטוני הדרכה וניתן לקבלם חינם, כולל מהמוסד לבטיחות ולגיהות.

לעתים העובדים מגיעים עייפים להדרכות, ומנצלים את זמן ההדרכה לעיסוקים אחרים, כמו נמנום, קריאה או החלפת דעות עם חברים, שליחת הודעות וגלישה בטלפון הנייד ועוד. תפקיד המדריך ללכוד את תשומת הלב של העובדים ולעורר עניין. מוצגות כאן מספר שיטות העשויות לשפר את אפקטיביות ההדרכה.

■ שימוש בעזרים חזותיים:

■ שאלונים ומשובים:
העובד לומד וזוכר טוב יותר, כאשר הוא משתתף אקטיבי בזמן ההדרכה. משום כך, כדאי לשלב שאלות בתהליך ההדרכה ולהפוך הרצאה לדיון. ניתן להגדיל ולבסס פגישת

כבודה של הרצאה פרונטלית במקומה מונח, והיא יכולה להיות יעילה אם למודרכים יש עניין בנושא. כדי להגביר את העניין ולמשוך את הקהל, רצוי להשתמש בעזרים חזותיים, כגון מכשירים או מיתקנים הנמצאים בשימוש במקום העבודה ולהסביר איך להפעיל אותם בצורה נכונה.

.....
הכותב הוא מומחה לבטיחות ביולוגית ומנכ"ל חברת 'ישראלי ביוהארד בע"מ"

יעילה במעבדות ביולוגית

בבטיחות. עם זאת, לשם רענונים תקופתיים, ניתן להשתמש בערכות הדרכה ממוחשבות. ערכות ותוכנות מסוג זה ניתן להכין באופן עצמאי או לרכוש ממוסדות וחברות שפיתחו אותן.

■ רב שיח:

חשוב לשתף את העובדים בדיון, בנושאי ההדרכה. כל אדם אוהב להשמיע את דעתו, וכדאי לשמוע דעות שונות ולעורר ויכוח. לעתים עובד ששומע שדעתו היא במיעוט, משתכנע טוב יותר מאשר בוויכוח דו צדדי עם המדריך.

■ שימוש בהומור:

לרוב הדרכות הבטיחות נתפשות כמשעממות, והכנסת היבט הומוריסטי מעוררת את הקהל ועוזרת לזכור את הנלמד. לכן, אל תהססו לתבל את המצגות באיורים מבדחים, אך שימרו על הרלבנטיות לחומר הנלמד.

■ כיבוד:

אמנם, בדרך כלל במקומות עבודה מסודרים המקפידים על מתן הדרכות, יש גם סידורי הסעדה סדירים. אחוז ההופעה להדרכות גדל אם מבטיחים לקהל כיבוד מסוים. אפשר לכוון את ההדרכה לשעת הפסקת הקפה, ולספק בתוספת תקרובת צנועה, או לשעת ארוחת הצהריים, ולהגיש את הארוחה יחד עם ההדרכה. כל מקום עבודה והתסריט המתאים לו.

■ מצא את ה"גימיק":

בכל הדרכה כדאי למצוא "גימיק" שימשוך את העובדים ויחדש משח. אין גרוע מלדקלם את אותן הנחיות שוב ושוב, כפי שנעשה בצבא בטקס עליית משמר. אל תחששו להישמע נדושים בהדרכות בטיחות, דבר אינו נדוש כאן, אם נמצא פן קצת שונה. לדוגמה: תליית שלטים סביב חדר ההתכנסות המציגים נוהלי בטיחות, ביניהם מצוות עשה ואל תעשה. ניתן לאחד סידרה של הנחיות ולכנות אותן בשם "עשרת הדיברות ל...". אנשים מוזיקליים יכולים להלחין את ההנחיות וללמד את הקהל בצורת שיר (זוהי דרך מצוינת לזכור טקסט). ניתן להתלבש בציוד מגן, לביים תקלה, ועוד ועוד, כיד הדמיון הטובה עליכם.

■ חלוקת חומר כתוב:

חלוקת חומר כתוב המסכם את הנקודות העיקריות. כאשר העובד יודע שיש לו חומר כתוב שאותו הוא יוכל לקחת לקרוא ולחזור ולעיין בכל עת במהלך העבודה יאפשר לו להתרכז טוב יותר במהלך ההרצאה.

התייחסות לקהל המודרכים

■ מקצועיות וידע:

אחת הדרכים היעילות בהדרכה, היא לשבות את קהל היעד בקסמו של המדריך. הכושר להדריך בצורה שובה הוא אמנם מתנת טבע, אך ניתן גם לשפר את ביצועיהם של מדריכים פחות כריזמטיים, אם מקפידים על מספר כללים. בראש ובראשונה - יש לבטא מקצועיות וידע. המדריך חייב לשלוט בחומר טוב יותר מכל אדם בקהל, ועומק הידע הנובע ממנו, ישליך על יחס כבוד אליו מצד המודרכים.

■ לדבר "בגובה העיניים" ולא להתנשא:

יש להתאים את תוכן ההדרכה וצורת ההדרכה לקהל היעד. אם נוקטים במילים גבוהות, הקהל עלול לאבד קשר עם המדריך ולפתח אנטגוניזם. מאידך, יש לשמור על שפה תקנית ולהמנע מעברית קלוקלת. ניתן לתבל מעת לעת את השפה במילות עגה (סלנג), אך לא לעשות זאת לכלל. אין להתנשא

הדרכה שלמה על שאלון המחולק לעובדים, לתת להם זמן לענות עליו אישית, ואחר כך לפתור אותו יחדיו. השאלונים יכולים להיות בצורת משפטים שהעובדים יענו עליהם בשיטת "נכון"/ "לא נכון", שזו דרך מהירה וקלה יחסית לקהל גדול, כשניתן לקבוע את אלה העונים נכונה על ידי הרמת ידיים. חשוב גם לתת לעובדים לבטא את התרשמותם מההדרכה בצורת שאלוני משב, שיכללו את דעתם על המדריך, המצגת שהכין, על רמת החומר הנלמד, על העמידה בציפיות וכיו"ב. על פי משובים אלה ניתן לשפר בעתיד את יעילות ההדרכה של אותו מדריך לאותו קהל.

■ שימוש בראשי תיבות:

ההדרכה כוללת לעתים הקניית ביצוע פעולות עוקבות לפי סדר ידוע מראש. סדר הפעולות אינו תמיד אינטואיטיבי, והשינון והחזרה אין ספור פעמים על הדבר משעממת ולא מתקבלת באהדה. קל יותר לזכור ראשי תיבות שמחברים על פי סדר הפעולות, כך שעם קצת דמיון יהיה להן גם קשר הגיוני עם הפעולות עצמן. לדוגמה: ראשי התיבות המוצעים לסדר הפעולות לטיפול בשפך ביולוגי הוא "כח-פח", עבור ארבע הפעולות - כיסוי-חיטוי-פינוי-חיטוי. כלומר כיסוי השפך בחומרים סופגים, הספגת החומרים הנ"ל בחומר החיטוי, פינוי השאריות וחיטוי נוסף. דוגמה נוספת מתחסת לסדר הפעולות לאחר פציעה בדקירה במחט או בעצם חד אחר המזהמים בחומר ביולוגי - "לש-חד", כלומר, לחיצה-שטיפה-חיטוי-דיווח. הפעולה הראשונה המומלצת היא לחיצה על מקום הפציעה לשם הקזת דם (בשאיפה להוצאת חלק מהחומר שחדר למקום), שטיפה בזרם מים, חיטוי בחומר חיטוי המתאים לסוג הזיהום ולבסוף - דיווח לאחראי.

■ בדיקת יעילות ההדרכה:

שאלון משב אינו בודק את יעילות ההדרכה, אלא מתאר את היחס של העובד להדרכה עצמה. השאלה איך לבדוק עד כמה העובד אכן למד והפנים את חומר הלימוד אינה פשוטה. אחת ההצעות היא לחלק לעובדים שאלון ידע בתחילת הפגישה ולאחר מילוי התשובות, לאסוף את השאלונים. להעביר את ההדרכה המתוכננת, הקשורה לתוכן השאלון, ובסופה לתת לעובדים הזדמנות נוספת לענות על אותו שאלון. ההפרש בין רמת הציפויים בין שני השאלונים תעיד חד משמעית על יעילות ההדרכה.

■ דוגמה אישית:

נאה דורש נאה מקיים. על המדריך להדגים גם בעבודה השגרתית התנהגות הולמת ותואמת לדרישות שהוא מציג לעובדים האחרים. מדריך שידרוש מהעובדים לא לצאת מחדרי מעבדה בחלוקים, בעוד הוא מרצה בחדר ההרצאות, כשהוא לבוש בחלוק, פוגע מראש ביעילות ההדרכה.

■ הצגת בעיה ופתרונה:

הפעלת מחשבה וניסיון לפתרון בעיה, תמיד יהיו יעילים יותר מהעברת חומר בצורה "לעוסה". שיטה זו היא מעין "תרגיל" בעזרתו אמורים העובדים להתמודד עם מצב קיצון - לדוגמה תאונה או תקלה - ולתת פיתרון מתאים.

■ תרגול עצמי בעזרת מחשב:

בארגונים גדולים קשה לעתים להעביר מפגשי הדרכה פרונטליים לצורך רענון נוהלי הבטיחות. העובדים עסוקים במשימות, נמצאים בחופשות, או פשוט לא מגיעים להדרכות. אמנם אין תחליף להדרכה אישית הנותנת הזדמנות לשאלות ותשובות. כל עובד אמור לקבל בצורה זו לפחות את ההדרכה הראשונה

קורסים וימי עיון במחוז חיפה והצפון לחודשים יולי, אוגוסט, ספט' 2012 הקורסים וימי העיון יתקיימו במלון הר הכרמל בחיפה

יולי

קורס ממונים על הבטיחות בעבודה. 36 ימי לימוד במתכונת יום בשבוע.	פתיחה 24.7	למהנדסים, בעלי תארים במדעי החיים, הנדסאים וטכנאים
קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	18.7-16.7	לעובדי תעשייה
קורס הובלת חומ"ם (בסיסי) השתלמות הובלת חומ"ם (רענון) יום עיון: חומרי נפץ	25.7-24.7 26.7; 12.7 27.7	לנהגים המעוניינים להוביל חומ"ם למובילי חומ"ם בעלי רישיון תקף לאחראים על פיצוץ

אוגוסט

קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	15.8-13.8	לעובדי תעשייה
קורס הובלת חומ"ם (בסיסי) השתלמות הובלת חומ"ם (רענון) יום עיון: חומרי נפץ	23.8-22.8 23.8; 9.8 31.8	לנהגים המעוניינים להוביל חומ"ם למובילי חומ"ם בעלי רישיון תקף לאחראים על פיצוץ

ספטמבר

קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	12.9-10.9	לעובדי תעשייה
קורס הובלת חומ"ם (בסיסי) השתלמות הובלת חומ"ם (רענון) יום עיון: חומרי נפץ	20.9-19.9 20.9; 9.9 28.9	לנהגים המעוניינים להוביל חומ"ם למובילי חומ"ם בעלי רישיון תקף לאחראים על פיצוץ

הרצאות בודדות (בהיקף 4-2 שעות הדרכה, בתאום עם המזמין ולפי צרכיו)
 בטיחות כללית ■ ציוד מגן אישי ■ הגנת מכוונות ■ סיכונים השמל ■ סיכונים עם חומרים כימיים
 ■ בטיחות בעבודה עם כלי עבודה ידניים ■ ארגונומיה ומניעת כאבי גב תחתון ■ הגורם
 האנושי בתאונות עבודה ■ ניהול תעסוקתית ■ עזרה ראשונה ■ תנאים סביבתיים (רעש,
 אבק, תאורה) ■ תקירת תאונות עבודה ■ בטיחות בהפעלת מלגה ■ בטיחות בעבודות
 בנייה ■ חוקים ותקנות (חוק ארגון הפיקוח ופקודת הבטיחות בעבודה) ■ אחריות משפטית
 ■ בטיחות בעבודות ריתוך ■ בטיחות אש ■ ניהול בטיחות ■ החלוקות, מעידות ופסילות ■
 בטיחות בהפעלת עגורן ■ בטיחות בעבודות תחזוקה.

לפרטים נוספים: מחוז חיפה והצפון

טל': 04-8218890-4, פקס: 04-8218895

דוא"ל: Haifa@osh.org.il

קורסים וימי עיון במחוז תל אביב והמרכז לחודשים יולי, אוגוסט, ספט' 2012 הקורסים וימי העיון יתקיימו במגדלי הים התיכון בבת-ים

יולי

קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	19.7-17.7	לסגל המקצועי ומנהלים
יום עיון: בטיחות במוסכים	25.7	לעובדי מוסכים
יום עיון: אחריות הדרג הניהול לבטיחות	30.7	לחברי הנהלה ומנהלים

אוגוסט

קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	16.8-14.8	לסגל המקצועי ומנהלים
יום עיון: בטיחות בעבודות תחזוקה	7.8	לעובדי תחזוקה

ספטמבר

קורס גאומי בטיחות (בסיסי): 3 מפגשים רצופים	6.9-4.9	לסגל המקצועי ומנהלים
יום עיון: בטיחות וניהול בעידן המחשב	5.9	לעובדים במפעלים

קורסים וימי עיון שאין לגביהם מועד מדויק
 בטיחות אש - מניעה וכיבוי ■ רענון בטיחות למנהלי עבודה בכנייה ■ מעבדה להתנסות
 ברעש ומניעתו ■ בטיחות בתעשיית המתכת ■ בטיחות בצביעה ■ בטיחות בתעשיית המזון ■
 בטיחות בבתי דפוס ■ בטיחות כנף האלקטרוניקה ■ בטיחות במוסכים ■ בטיחות בעבודות
 גינון ■ בטיחות בעבודות כיוו ומכני שאיבה ■ בטיחות ברתוך ■ מנהלי עבודה בתעשייה ■
 ניהול תעסוקתית ■ הגורם האנושי לתאונות עבודה ■ תפקיד גאון הבטיחות ■ איתור סיכונים
 במקומות העבודה ■ בטיחות לעובדי מעבדות ■ תקירת תאונות עבודה ■ הרמה נכונה, כאבי
 גב וארגונומיה ■ רענון למפעילי כלי הרמה מוסמכים.

לפרטים נוספים: מחוז ת"א והמרכז

טל': 03-5266465, 03-5266471, פקס: 03-6208596

דוא"ל: tel-aviv@osh.org.il

על המודרכים, יש לתת להם הרגשה, שאתם באותו צד של המתרגם. גישה זו שובה את הקהל והיפוכה גורר מרירות ודחייה.

■ בקשת משוב:

תמיד כדאי לבקש משוב מהקהל, ולהודיע על כך בתחילת המפגש. המודרכים ינסו לעקוב טוב יותר, כדי שיוכלו להגיב בתום ההדרכה. לעתים נקבל משוב לא מחמיא, אך כל ביקורת תשפר את רמת ההדרכה ויעילותה בעתיד.

■ הודאה בטעות או בחוסר ידע:

למרות שהמרצה אמור לשלוט בחומר בצורה מושלמת, אין מנוס לעתים מטעויות או אי ידיעת פרט מסוים. במקרים אלה, יש להודות מיד בטעות או בחוסר ידיעה, ולא לנסות להדחיק את הבעיה, או להתחמק ממנה. הקהל יהיה לצד המרצה המודה בטעות וכבד אותו על כך. כל ניסיון "למרוח" את המקרה, רק יחריף את הרושם השלילי.

■ **ליצור קשר עין עם הקהל:** מומלץ לא להזדקק לדפים כתובים בהדרכה ולא לקרוא מן הכתב. חשוב להסתכל על האנשים וליצור קשר עין. כדאי להגדיר מתי אפשר לשאול שאלות במהלך ההרצאה או בסופה.

■ שונות:

רצוי שמשך ההרצאה יהיה 45 דקות עד שעה אחת. אם החומר דורש זמן ארוך יותר יש לאפשר הפסקות, שבמהלכן הקהל יכול להתרענן בכיבוד קל. שעות הפעילות המומלצות הן שעות הבוקר, אך לא מוקדם מדי. שעות לאחר ארוחה אינן מומלצות באשר הקהל נוטה לנמנם.

חשוב להחליט על מספר האנשים הרצוי בכיתה ולהתאים ביניהם. חדר דרוס מדי פוגע בהדרכה ואולם גדול עם מספר קטן של אנשים פוגע באינטימיות של ההדרכה.

חשוב להקפיד על תנאי הסביבה של הקהל לנוחיותו ובעיקר על הטמפרטורה באולם. טמפרטורה קיצונית עלולה להסיט את תשומת הלב של הקהל מהמדריך לעבר חוסר הנוחות הגופנית.

חשוב להכין אביזרים מראש ולבדוק שהם פועלים.

ניתן לשקול לערוך חידון פרסים בנושא בטיחות בתום יום העיון, בהתאם לסוג הקהל ומקום העבודה. הדבר עשוי לעורר את העניין בקהל ולסיים את ההדרכה בנימה מבודחת ואופטימית.

הדגמת יעילות חיטוי

בתמונה שבפתח המאמר מוצגות מספר נקודות בהן דנו. התמונה לקוחה מקורס מתקדם לבטיחות ביולוגית, המיועד לקשת רחבה של עובדים ביניהם ממונים על הבטיחות ונאמני בטיחות, עובדי מעבדות ומפעלים וכן מנהלים ומובילי פרויקטים. נושא השיעור היה יעילות חומרי חיטוי על חיידקים. למשתתפי הקורס חולקו צלחות פטרי עם קרקע מזון עשיר, מטוש צמר גפן, תמיסת בופר ושני חומרי חיטוי - כהל בריכוז 70% ותמיסת היפוכלורית (אקונומיקה) בריכוז 0.05%. המשתתפים התבקשו לדגום מישטח כלשהו בכיתה בעזרת המטוש ולזרוע אותו על הצלחות. פעולה דומה נעשתה לאחר חיטוי המישטח בחומרי החיטוי. הצלחות נבדקו לאחר ההדגרה, והמשתתפים נוכחו ברמת הזיהום האקראי בכיתה, וביעילות החיטוי השונה של שני החומרים. פרט לנושא הברור של הדגמה מעשית של פעולת חיטוי, ושימוש באביזרים מתאימים לדגימה ולהערכת זיהומים, ניתן להבחין בנקודות נוספות: המדריך נתן דוגמה אישית בשימוש בציוד מגן אישי; ננקטו צעדים לבידוד הצלחות משולחן הכיתה; עצם צילום התמונה עורר עניין בקרב המשתתפים; ברקע על המסך מוצגת תכנית ההדרכה, המתובלת בצילום הומוריסטי של פעולה בלתי אחראית הנוגדת את כל כללי הבטיחות...

סיכום

שיפור יעילות ההדרכה היא משימה אפשרית, מעט השקעה ורצון, יש בהם לתרום רבות למדריך ולקהל כאחד. ■