איציק עובי

עובד סוציאלי ובוגר פסיכולוגיה | ליווי, הדרכה וניהול לקוחות

תל אביב–יפו | 054-919-3326 | linkedin.com/in/itzikovi | itzikovi@gmail.com

תקציר

עובד סוציאלי, בוגר תואר ראשון בעבודה סוציאלית ובבלשנות ותואר ראשון נוסף בפסיכולוגיה, עם ניסיון של למעלה מעשור בליווי, ייעוץ, טיפול והדרכה של אנשים במצבי חיים מגוונים ומורכבים. הניסיון כולל הערכות פסיכו־סוציאליות והערכות תעסוקתיות, בניית תוכניות התערבות ושיקום, ניהול מקרה ועבודה רב־מערכתית, הנחיית קבוצות וסדנאות, הדרכת צוותים וקליטת עובדים, וניהול לקוחות ותהליכים מורכבים בסביבות טכנולוגיות ובינלאומיות.

משלב יכולת גבוהה ליצירת קשר ולבניית אמון עם חשיבה אנליטית ושיטתית: הנגשת מידע מורכב להנחיות ברורות, עבודה מבוססת נתונים ומשוב, ושיקול דעת עצמאי במצבי לחץ, משבר ואי־ודאות. כותב ומנסח ברמה גבוהה בעברית ובאנגלית (C2), דובר ספרדית ברמה גבוהה ולומד במהירות מערכות ומוצרים טכנולוגיים. מאז 2024 משלב כלי AI בעבודה ובפרויקטים עצמאיים של מחקר, ניתוח טקסט, תיוג נתונים ופיתוח תוצרי למידה.

אוהב אדם, סקרן ויסודי, עם עניין עמוק בשפות, בתרבויות ובטכנולוגיה.

ניסיון תעסוקתי

Client Manager (מנהל לקוחות)

תמוז פונדקאות (Tammuz Family Surrogacy), תל אביב–יפו | מאי 2024 – פברואר 2025

- **ניהול תהליכים:** ניהול וליווי מקצה לקצה של 80+ תהליכי פונדקאות בינלאומיים, משלב קליטת ההורים המיועדים ועד הלידה, תוך ניהול קשר שוטף עם כל זוג וטיפול בהיבטים רפואיים, משפטיים, מנהליים ורגשיים מורכבים; ניהול תיק פעיל גדול במקביל, תוך תעדוף ושיקול דעת עצמאי.
- **תיאום וסינגור:** תפקוד כנקודת הקשר העיקרית של ההורים המיועדים: תיאום רב־מערכתי מול מרפאות וגורמים רפואיים, משפטיים ומנהליים בארץ ובחו״ל (כולל התנהלות שוטפת בספרדית מול מרפאות בארגנטינה ובקולומביה), תיווך עדכונים ובקשות, מעקב אחר נושאים פתוחים, וסינגור וקידום הזוגות בתהליך בעת הצורך.
- **ליווי ותמיכה רגשית:** ליווי והדרכה מקצועיים, פרטניים וקבוצתיים, ותמיכה רגשית במצבי אי־ודאות ומשבר, לצד זמינות מלאה (24/7) למענה על שאלות ולמצבי חירום.
- **סדנאות והנגשת מידע:** הנחיית סדנאות, הדרכות ומפגשי הסבר פרטניים וקבוצתיים להורים המיועדים, פרונטלית וב־Zoom, והנגשת מידע רפואי, משפטי ונוהלי מורכב להנחיה ברורה ומותאמת אישית.
- **מערכות ותיעוד:** תיעוד, הטמעה וטיוב תהליכי עבודה (Workflows) במערכת Salesforce לייעול הממשק מול הלקוחות ולניהול הידע בארגון, תוך תיעוד מדויק של תיקים ושמירה על מידע אישי ורגיש.

Performance Lead / Onboarding Trainer

Wolt, תל אביב–יפו | ספטמבר 2022 – אוגוסט 2023 | קידום פנימי מתפקיד Customer Support

- **ליווי והכוונת צוות:** ליווי והכוונה מקצועית של 20–40 נציגים במשמרת בסביבת תפעול טכנולוגית עתירת פניות: ניהול תפוקות, מענה לבקשות הנציגים, פתרון בעיות בזמן אמת ועמידה ביעדי KPI כגון CSAT ו־TPH.
- **ביצועים ומשוב:** מעקב אחר מדדי איכות ותפוקה, זיהוי פערי ידע וביצוע באמצעות נתונים, בחינת שיחות ותצפיות ישירות, ומתן משוב, אימון (Coaching) והדרכה ממוקדת לשיפור העבודה.
- **קליטת עובדים:** חניכה וליווי של נציגי שירות חדשים מסיום קורס ההכשרה ועד להשתלבות מלאה בתפקיד, כולל הדרכות Onboarding פרטניות וקבוצתיות בנושאי מערכות, נהלים, תהליכי עבודה והסלמות, ותרגום שינויים תכופים בנהלים להנחיות ברורות.
- **הערכה וחוות דעת:** ביצוע הערכות מקצועיות ובדיקת התאמה לתפקיד, כתיבת משובים יומיים וחוות דעת מובנות על העובדים החדשים לצורך החלטות על המשך העסקתם, ומשוב לשיפור תהליך הקליטה מול ראשי הצוותים.

Customer Support Specialist

Wolt, תל אביב–יפו | מרץ 2022 – ספטמבר 2022

- **מענה ושירות:** מתן מענה מהיר ומדויק ל־300+ פניות ביום של לקוחות, עסקים ושליחים (B2C ו־B2B) בנושאי תשלומים, תמיכה טכנית ונהלי עבודה, כולל טיפול בתלונות ובבקשות, תוך עמידה ביעד שביעות רצון (CSAT) של 95%.
- **פתרון תקלות:** אבחון ופתרון תקלות טכניות, לוגיסטיות ומנהליות בכמה מערכות במקביל (Salesforce, Intercom) תחת לחץ זמן, והסלמת מקרים מורכבים.

ראש צוות ועובד סוציאלי – תוכנית ״יתד״ לקידום צעירים במצבי סיכון

עיריית רמת גן | מרץ 2020 – מרץ 2022

- **הערכה וליווי טיפולי:** ניהול תיקים של כ־50 צעירים וצעירות בגילאי 18–26 וליווי בעצימות משתנה בהתאם לצורכי כל אחד ואחת: ביצוע הערכות פסיכו־סוציאליות מעמיקות, ליווי רגשי וטיפול פסיכו־סוציאלי במגוון מצבים קליניים ותפקודיים, לרבות פוסט־טראומה מורכבת (CPTSD), הפרעות אישיות, חרדה ודיכאון.
- **תוכניות התערבות:** בניית תוכניות התערבות אישיות לפיתוח כישורי חיים, התנהלות פיננסית והכוונה תעסוקתית, הכוללות מיצוי זכויות, סיוע כלכלי והפניה לגורמי טיפול ולשירותים בקהילה.
- **דוחות ועבודה רב־מערכתית:** כתיבת דוחות וחוות דעת מקצועיות לוועדות סל שיקום ולמוסד לביטוח לאומי, ותיאום מענים שוטף מול שירותי טיפול, עמותות, רשויות וגורמי קהילה.

- **ניהול והדרכת צוות:** ניהול והדרכה מקצועית של שלוש עובדות סוציאליות: התייעצות במקרים, משוב שוטף על איכות הטיפול והתיעוד וליווי מקצועי.
- **הובלת התחום:** הובלת פרויקטים, ניהול תקציב התוכנית והצגת הערכות והמלצות לגורמי מקצוע ולמקבלי החלטות ברשות, תוך סינגור על צורכי הצעירים.
- **סדנאות:** פיתוח והנחיה של סדנאות קבוצתיות לרכישת מיומנויות חיים ולהתנהלות פיננסית.

עובד סוציאלי תעסוקתי – מרכז הזדמנות תל אביב
עיריית תל אביב–יפו | דצמבר 2017 – דצמבר 2019

- **אינטייק והערכה:** ביצוע אינטייקים, ראיונות קבלה והערכות תעסוקתיות והנחיית מרכזי הערכה לפונים בגילאי 18–60 עם חסמים תעסוקתיים, רגשיים וחברתיים, לבחינת התאמתם לתוכניות תעסוקה, שיקום ופיתוח קריירה.
- **תוכניות התערבות וליווי:** ליווי רגשי פרטני ובניית תוכניות התערבות תעסוקתיות אישיות לאורך תהליך השינוי כולו: כתיבת קורות חיים, חיפוש עבודה, נטוורקינג והכנה לראיונות, ועד השתלבות, התמדה והתקדמות במקום העבודה; מעקב אחר התקדמות המשתתפים ותיעוד שוטף.
- **סדנאות ואימון קבוצתי:** הנחיית סדנאות קבוצתיות ותהליכי אימון, בין היתר בגישת CBT, להקניית מיומנויות רכות (Soft Skills) וכלים להתמודדות עם מצבים בין־אישיים ורגשיים מורכבים בעבודה, כולל ארבעה מחזורי סדנאות הכנה לעולם העבודה (כל מחזור כחצי שנה).

מנהל בקרת איכות והדרכה
New School, תל אביב–יפו | פברואר 2019 – ספטמבר 2019 | חוזה, במקביל לעבודה במרכז הזדמנות

- **בקרת איכות:** אחריות על איכות ההוראה של 16 מדריכים ועל יישום שיטות ההוראה של הארגון.
- **פיתוח והדרכה:** זיהוי בעיות חוזרות, פיתוח חומרי הדרכה והעברת סדנאות מקצועיות לשיפור איכות ההוראה.
- **משוב וגיוס:** הערכת ביצועי המדריכים ומתן משוב וליווי פרטני, וגיוס וקליטה של אנשי הוראה חדשים.
- **הוראה:** הוראת אנגלית וספרדית במתכונת פרטנית וקבוצתית.

רכז גיוס
MGS, אגף משאבי אנוש | ינואר 2017 – אוקטובר 2017

- **גיוס ומיון:** ניהול תהליכי גיוס מקצה לקצה למשרות בתחום משאבי האנוש בחברות מובילות במשק: קבלת המשרה ופרסומה, סינון ומיון קורות חיים, ראיונות טלפוניים ופרונטליים, כתיבת חוות דעת על המועמדים ואיוש המשרה.

עבודה עצמאית ופרויקטים

מורה פרטי לאנגלית ולספרדית
עצמאי | 2018 – היום

- **הוראה:** הוראה פרטנית וקבוצתית של אנגלית וספרדית, פרונטלית וב־Zoom, ובניית תוכניות לימוד ושיעורים מותאמים לצורכי הלומד, לרמתו ולמטרותיו.

פרויקטים עצמאיים בתחומי שפה, תוכן, מחקר ו־AI
פרויקטים אישיים | 2024 – היום

- **תוכן ונתונים:** ביצוע פרויקטים של תיוג וסיווג נתונים טקסטואליים, תרגום ובקרת איכות תוכן בעזרת כלי AI, תוך הקפדה על דיוק, עקביות ועמידה בהנחיות.
- **למידה אינטראקטיבית (2026):** המרת קורס מלא לחוויית למידה אינטראקטיבית מבוססת־רשת ופיתוח שני תוצרי הסבר אינטראקטיביים נוספים בנושאי פיזיקה קוונטית וחלקיקים: ארגון חומר מורכב ליחידות קצרות, ברורות וניתנות לניווט, ושימוש בכלי AI וכלי Web למחקר, לארגון מידע ולבניית תהליך למידה ברור.
- **מחקר טקסט (2026):** תכנון והובלה של ניתוח רב־שלבי של קורפוס טקסט אישי רב־שנתי בעזרת Claude Code, Claude ו־ChatGPT: בניית טקסונומיה אינדוקטיבית ומסגרת קידוד שיטתית, כתיבת הנחיות לכלים ובדיקת תוצריהם מול טקסט המקור, מבחני עמידות (Robustness) לבדיקת יציבות הממצאים והפקת מאגרי נתונים, תצוגות חזותיות ודוחות.

ניסיון מוקדם בשיקום ובריאות הנפש

- **מדריך שיקומי, מקלט החירום "בית הלל" | 2013–2016:** ליווי צעירים יוצאי החברה החרדית במצבי משבר ובתהליכי שיקום, במקביל ללימודים.
- **מדריך שיקומי, הוסטל לתחלואה כפולה | 2011–2013:** ליווי שיקומי יומיומי של דיירים במסגרת חוץ־ביתית.

השכלה

לימודי תואר שני (M.A) בפסיכולוגיה שיקומית
אוניברסיטת אריאל | 2025–2026 | השלמה שנת לימודים אחת

- קורסים: שיטות מחקר, סטטיסטיקה מתקדמת, פסיכופתולוגיה, נוירופסיכולוגיה, פסיכודיאגנוסטיקה (כלים קוגניטיביים ואישיותיים) ומבחנים נוירופסיכולוגיים.

תואר ראשון בפסיכולוגיה (B.A)
אוניברסיטת תל אביב | 2019–2021 | ציון סופי 93

- הושלם במקביל לעבודה במשרה מלאה.

תואר ראשון בעבודה סוציאלית ובבלשנות (B.S.W)
האוניברסיטה העברית בירושלים | 2013–2016 | ציון סופי 91

- הכשרה מעשית: שנה ג׳ – התחנה לבריאות הנפש, מעלה אדומים, עבודה עם מטופלים מגיל 18 ומעלה; שנה ב׳ – המוסד לביטוח לאומי, תחום הגיל השלישי, כולל ביקורי בית.
- קורסים בבלשנות: סמנטיקה, תחביר, פונולוגיה וסוציולינגוויסטיקה.

קורסים, תעודות ורישום

- ליווי ואימון אישי להשתלבות בתעסוקה ופיתוח קריירה | ג׳וינט ישראל־תבת | 2018 | 40 שעות אקדמיות
- שינוי תעסוקתי בגישה מוטיבציונית | ג׳וינט ישראל־תבת | 2018 | 24 שעות אקדמיות
- EF SET English Certificate | 2025 | C2 Proficient (80/100)
- מבחן כניסה פסיכומטרי | ציון 704
- עובד סוציאלי רשום בפנקס העובדים הסוציאליים | מס׳ רישום 34613

שפות

עברית: שפת אם.

אנגלית: רמת C2, הגבוהה בסולם האירופי (EF SET 80/100); כתיבה, עריכה והגהה ברמה מקצועית.

ספרדית: רמה גבוהה; התנהלות שוטפת מול מרפאות בארגנטינה ובקולומביה והוראת ספרדית.

מיומנויות

טיפול, הערכה וליווי: הערכה פסיכו־סוציאלית, אינטייק וריאיון אבחוני, בניית תוכניות התערבות ושיקום, ניהול מקרה (Case Management), ליווי רגשי והתערבות במצבי משבר, מיצוי זכויות וסינגור, כתיבת דוחות וחוות דעת, גישה מוטיבציונית ו־CBT.

תעסוקה ופיתוח קריירה: הערכה תעסוקתית, זיהוי חוזקות וחסמים, ייעוץ וליווי תעסוקתיים, הכנה לעולם העבודה, ליווי השתלבות והתמדה.

הדרכה ולמידה: הכשרת עובדים וקליטה (Onboarding), הנחיית קבוצות וסדנאות, פיתוח חומרי הדרכה ולמידה, אבחון צורכי למידה, משוב ואימון, בקרת איכות הוראה, הוראה פרטנית וקבוצתית.

ניהול ותפעול: הדרכת צוותים, ניהול תהליכים מקצה לקצה, מעקב אחר מדדי ביצוע (CSAT, TPH), תיאום רב־מערכתי, ניהול תקציב תוכנית, גיוס ומיון, ניהול זמן עצמאי.

מחקר וניתוח: שיטות מחקר וסטטיסטיקה, ניתוח איכותני, קידוד שיטתי ובניית טקסונומיה, סינתזה של מידע ממקורות שונים, כתיבה אנליטית, עבודה עם כלי AI ובקרת תוצריהם.

שפה ותקשורת: ניסוח ועריכה בעברית ובאנגלית, הנגשת מידע מורכב, תקשורת בין־אישית, עבודה מול בעלי עניין רבים.

כלים דיגיטליים: Salesforce, Intercom, Slack, Microsoft Office, Google Workspace, Zoom, ChatGPT, Claude, Claude Code; שימוש מתקדם בכלי AI למחקר, לניתוח טקסט, ללמידה ולארגון ידע.

תחומי עניין

שפות ותרבויות, בלשנות, טכנולוגיה ובינה מלאכותית, למידה דיגיטלית ומדע (פיזיקה).