



רשות השירות
הלאומי-אזרחי
سلطة الخدمة الوطنية المدنية
Authority for National Civic Service

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



משרד
הבריאות
מזים בריאות

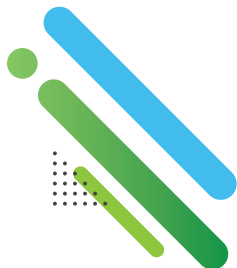


קרן הזדמנות לקידום השירות האזרחי
THE OPPORTUNITY FUND FOR CIVIC SERVICE



מפגש שני

תקשורת אפקטיבית ואסרטיבית



אורך מפגש כולל – יום עבודה שלם או בהתאם לפרופיל הקבוצה.

מערכים מוצעים אלו הינם בהתאמה לספר השירות, ומומלץ להתאים אופן ההנחיה לכלים המותאמים עבורכם בספר השירות.

התאמות לפרופיל הקבוצה וכן אוכלוסיית היעד מגבלה\סיכון תעשה ע"י המנחה ובליווי גופי המעטפת בהתאם לנדרש.

ניתן להשתמש בחלק מתכני המפגש או לחלקם למספר מפגשים שונים בהתאמה לפרופיל הקבוצה.

רקע: תקשורת בין-אישית

תקשורת בין-אישית היא תהליך שבמהלכו אנשים מחליפים מסר (מידע, רגשות, משמעות, ועוד) בצורה מילולית ובצורה בלתי מילולית.

תקשורת בין-אישית היא לא רק מה נאמר במהלך השיחה, אלא גם איך הדברים נאמרו, מה המסרים הלא מילוליים שהועברו דרך הקול, הבעות הפנים, תנועות הידיים, התנוחה ושפת הגוף.

כאשר שני אנשים או יותר נמצאים באותו המקום ובאותו הזמן והם מודעים לנוכחות של האחר – מתרחשת תקשורת.

ניתן לקיים את המפגש כסדנה אחת ארוכה, אך חשוב לאפשר הפסקות בהתאם לפרופיל המשתתפים ולצרכיהם. מומלצת חלוקה לארבעה מערכים, כמצוין בגוף התדריך או בהתאם לפרופיל הקבוצה.

ניתן ללוות את המפגש במצגת מרכזת אינטראקטיבית.

דגשי מיומנויות במהלך הסדנה כחלק מכישורים ועבודה עם אנשים – I MIX

- ניהול הקבוצה כמרחב משמעותי שבו הצעירים יוכלו להתנסות, ללמוד ולהתפתח.
- שיפור מיומנויות של ניהול עצמי, ויסות עצמי ותקשורת בין-אישית של הצעירים.
- פיתוח נכונות לעבוד ולשתף פעולה עם אחרים באותה עמדה/משימה.
- פיתוח ותרגול אישי: יכולת העברת מסר ברור ובטון מכבד.
- ביטוי אישי של צרכים ורצונות בתקשורת עם אחרים, כגון בקשה לעזרה או סיוע במידת הצורך.
- נכונות לסייע או למלא תפקיד של אחר כשנדרש.
- חשיפה לדרכי התמודדות אפקטיביות עם קונפליקטים.
- השתתפות בפעילות בלתי פורמלית (הפסקות, מסיבות).

דגשים למנחה – מיומנויות להעצמה במהלך המפגש

- הקשבה.
- שיח מכבד.
- סיעור מוחות. קבלת החלטות.
- שיתוף במחשבות, ברגשות וברצונות אישיים.
- כבוד לאחר.
- מחויבות לקבוצה.
- היכרות וגיבוש.
- הגדרת כללים חברתיים לשותפות בקבוצה.

חשיפה לאתגרים

- חיכוכים עם אחרים.
- תחושת ניצול או פגיעות יתר.
- חשיפת יתר בתכנים אישיים שאינם תואמים.
- שתלטנות.
- ביקורתיות.
- בדידות.
- תחושת חוסר אמון.

חשוב לציין, ששיתוף פעולה והתנהלות קבוצתית לאורך כל המפגשים העתידיים יחזירו אותנו לנקודת הפתיחה, שבה אנו נותנים מקום ומזכירים את הציפיות ואת צרכי הפרט והקבוצה כפי שהוגדרו במפגש הראשון, באמנה החברתית. יש לשלבם כשיח והתבוננות לומדת ומקדמת.

עבודה במפגש על פי מודל I PRO

I MIX מגבלה

כישורים ועבודה עם אנשים

חובה

תקשורת אפקטיבית ואסרטיבית.
זיהוי וניהול כעסים, קונפליקטים ואי-הסכמות.

I MIX סיכון

כישורים ועבודה עם אנשים

חובה

תקשורת אפקטיבית ואסרטיבית.
זיהוי וניהול כעסים, קונפליקטים ואי-הסכמות.

רשות

פרויקט קבוצתי – ביצוע, תיעוד והפקת לקחים.

I MIX

הקשבה פעילה. הבעת עמדה ודעה אישית. זיהוי וניהול קונפליקטים.	תקשורת בין-אישית
שיתוף בידע וברעיונות. משימתיות. קידום לכידות צוותית. גיוס והנעת אחרים.	עבודת צוות
זיהוי והבנת רגשות האחר. הבעת תמיכה ועזרה.	אמפתיה
פתיחות וסקרנות לתרבויות אחרות. התאמת התנהגות תרבותית. היכרות עם מאפייני תרבויות שונות.	רב-תרבותיות, סובלנות וקבלת האחר

מטרות מערכי המפגש

- הצעיר ידע לבטא עצמו באופן אסרטיבי ומותאם במקום ההתנדבות ובקבוצה.
- הצעיר ידע להתנהל באופן מכבד ואסרטיבי גם בעת קונפליקט ואי-הסכמה.
- הצעיר ידע להמשיג את תפקידו בקבוצה ואת תרומתו לקבוצה (בעת ביצוע משימה קבוצתית).

כלים נדרשים ליישום הפעילות

- דפים ריקים או בריסטולים.
- דבק סלוייפ/מסקינטייפ.
- טושים לכתיבה קלה.
- יכולת לצפייה בסרטוני יוטיוב.
- יכולת להשמעת מוזיקה.
- יכולת להצגת מצגות אינטראקטיביות.

תפקיד המנחה

- לסייע בפתרון קונפליקטים.
- לעודד את המשתתפים לתקשורת משתפת ולשמירה על המרחב האישי.

המלצות למנחה

- להגיע למפגשים מאורגן עם הציוד הנדרש.
- להסביר למשתתפים באופן ברור על מטרת הפעילות ואופן השגתה.
- בסיום הפעילות לחזור עם המשתתפים על עיקרי ההחלטות והכלים ליישום בעקבות המפגש.

מערך 1: פתיחה והיכרות עם הנושא

הצעה למבנה פתיחה של 10 דקות (מבנה חוזר בכל מפגש).
המנחה יציג את נושא המפגש הנוכחי ואת מטרותיו והקבוצה תחזור יחד על אמנת הקבוצה (מומלץ להשתמש במצגת אינטראקטיבית).

חלק א': מודל להבנת תהליך תקשורת

פעילות קבוצתית – ביטוי עצמי ותקשורת בין-אישית.

הכנת ערכה ובה טעמים שונים: מתוק, חמוץ, מר, חריף.

שוקולד

גבינה

לימון

תפוח חתוך

מעדן חלב

תבלינים שונים, ועוד.

בעיניים קשורות עם צעיף – כל אחד מחברי הקבוצה מוזמן לטעימות ועליו לגלות מה הטעם (כמובן רק מי שבוחר להשתתף).

שאר חברי הקבוצה מתבקשים לרשום לעצמם כחלק מהתצפית:

כיצד מתנהג הצעיר אשר טועם בעיניים עצומות – אילו תחושות הוא מביע ובאיזו תקשורת? (מילולית, פיזית, הבעות פנים, תנועות גוף).

שיח סביב הפעילות

- מה הטעם המועדף עלינו?
- מה אנחנו בשום פנים לא מוכנים לטעום?
- מה היינו מקווים לטעום?
- כיצד אנחנו מרגישים כשמישהו אחר מאכיל אותנו ואנחנו לא שולטים בסיטואציה?
- האם כל המשתתפים הגיבו לתרגיל באותו אופן?
- מה ניתן ללמוד מתגובת המשתתף: חשש, לחץ, אי-נעימות, התלהבות, ועוד.
- באיזה אופן הביע המשתתף את תחושותיו? מילים, הבעות, תנועות גוף, תנועות ידיים, ועוד.
- האם כולנו שונים/דומים באופן שבו הבענו עצמנו בפעילות?
- מה ניתן ללמוד מכך על דרכי הבעה שונות של אנשים שונים?

מצגת מודל אפר"ת עם סימולציות התנסות

מודל א.פ.ר.ת

מודל אפרת מאפשר לנתח סיטואציות בחיי היום-יום שלנו ולפרקן לחלקים המאפשרים לנו לשלוט בתגובות שלנו כדי לייצר שיח טוב יותר עם האחר. המודל אינו רק לעבודה ובהחלט ניתן להשתמש בו גם בסיטואציות רבות ושונות בחיינו הפרטיים. באמצעות המודל ההתנהגותי ניתן לנתח את תהליך החשיבה המתרחש מרגע תחילת האירוע ועד לסופו. המודל מבוסס על גישתו של הפסיכולוג אלפרד אדלר.

שלבי מודל א.פ.ר.ת

המודל מתחלק לארבעה חלקים:

- סיטואציה או מקרה שהתרחש. לדוגמה: עובד שמאחר לעבודה.

אירוע
- בעקבות האירוע שהתרחש אנו נותנים לו פרשנות אישית. לדוגמה: לאחר שהעובד איחר, המנהל מפרש את האיחור כחוסר כבוד כלפיו כמנהל.

פרשנות
- לאחר שהחלטנו על פרשנות, אנו מפתחים רגש כלפי האירוע או כלפי האדם שהוא חלק מהאירוע. העובד שאיחר ולא מכבד אותנו גורם לנו לתחושות כעס ותסכול.

רגש
- הרגש שאותו אנו חשים בעקבות האירוע והפרשנות שאותה בחרנו לתת, מתבטאים בתגובה רגשית שלא תמיד הולמת את פרטי המקרה. במקרה שלהלן – המנהל לוקח את העובד לשיחת נזיפה חמורה מבלי לבחון את פרטי המקרה ולשאול מדוע הוא איחר.

תגובה



חלק ב': ביטוי העדפות אישיות ויכולת הסברה עצמית

כיצד אנחנו מגיבים לאירוע צפוי לעומת אירוע לא צפוי?

תרגיל אישי

- כתבו ביד הדומיננטית על דף את מילות השיר: "יהונתן הקטן רץ בבוקר אל הגן".
- כיצד הרגישה לכם הכתיבה? מה התוצאה?
- דיון וכתובת התחושות על הלוח.
- כעת כתבו באמצעות היד שאינה דומיננטית בדיוק את אותו השיר.
- כיצד הרגישה לכם הכתיבה? מה התוצאה?
- דיון וכתובת התחושות על הלוח.

דיון: מה אנחנו למדים מהתרגיל?

- תרגול הופך להרגל: קשה לנו להתנהג באופן שבו אנו לא מורגלים ושלא נוח לנו בו.
- אנחנו חשים תסכול ואכזבה ואף חוסר רצון להשלמת משימה כאשר אנחנו נתקלים בקושי בלתי צפוי.
- כיצד אנו מביעים תסכול/אכזבה/חוסר רצון?
- האם כולנו המשכנו לנסות ולכתוב עם היד שאינה דומיננטית?
- כיצד הבענו את תחושת התסכול?

חלק ג': תקשורת אסרטיבית וביטוי עצמי

ניתוח סיטואציה

- נציג את המקרה (שלהלן) בקול רם בפני הקבוצה ולאחר מכן, במשך 10 דקות, כל אחד מהמשתתפים יגבש מענה עצמי לשאלה לצורך הדיון.
- "חבר במקום העבודה מביא תבשיל שהכין בעצמו ומתלהב ממנו מאוד. הוא מזמין אותי לאכול עימו צוהריים ולחלוק עימו את המנה. אני לא אוהב את האוכל המוצע, אך לא רוצה להעליב את החבר".

1. כיצד אנהג במקרה זה?

2. כיצד אנסח את דבריי לחבר?

דיון בקבוצה – חברי הקבוצה ישתפו בתשובותיהם וישמעו חוות דעת מעמיתיהם.

חלק ד': סינגור עצמי

סינגור עצמי היא פעולה שבעזרתה אנו עומדים על זכויותינו, שותפים בבחירה בהחלטות הנוגעות לחיינו ופועלים להבטיח ולקדם את המטרות האישיות שלנו בצורה ההולמת ביותר.

במהלך הסדנה, נעמיק ביכולת לפתח את המודעות לזכות שלנו לדבר בעד עצמנו ובמימוניות הדרושות כדי לייצג את עצמנו, לדרוש את המגיע לנו ולהסתייע באחרים. כל זאת תוך לקיחת אחריות על חיינו ועל מה שקורה לנו.

שיתוף חוויה בפני הקבוצה

היזכרו באירוע שבו נפגעו זכויותיכם, חוויתם חוויה של קיפוח והייתם צריכים לסגור על עצמכם. שתפו את הקבוצה בחוויה:

- מה חשבתי.
- מה הרגשתי.
- איך סינגרתי על עצמי.
- לו הייתי צריך לסכם את חוויית הסינגור ככותרת לכתבה הייתי ...

חשיפה למודל סינגור עצמי – המודל של יואן

פרנסיס יואן (1994) תיארה את המיומנות של בניית היגדי הסינגור כמיומנות הכוללת שליטה על שלושה היגדים. מיומנות זו מאפשרת תקשורת יעילה מובנית ובונה. שלושת ההיגדים הם:

1. היגד חיובי: היגד זה הוא בעל מסר חיובי, שמטרתו למקד את תשומת הלב של הנמען ולהבליט בפניו את הרצון והנכונות של הלומד להתקדם.
2. הבהרת הקושי: בהיגד זה הלומד מבטא את קשייו ביחס לנושא המדובר. הלומד מתאר את הבעיה וכיצד היא משפיעה על התנהגותו.
3. הצעה לפתרון: האדם מציע הצעה שתסייע לו להתקדם. האדם לוקח אחריות להציע את הפתרון היעיל עבורו, תוך התייחסות למשאביו, לקשייו ולמשאבי הסביבה.

מודל זה הוא מודל מובנה, ברור ומאפשר תרגול של שלושת ההיגדים. ניתן ללמדו באמצעות אסטרטגיות לזכירה כמו 1, 2, 3 או ראשי תיבות: חיובי קושי פתרון.

תרגול סיטואציות מעולם התעסוקה במשחק תפקידים

קשה לי להגיע בבוקר לעבודה ולכן אני תמיד מאחר. המנהל שלי כועס עלי. מה ניתן לומר לו?

דוגמה למענה על פי המודל:

חיובי: אני מאוד אוהב את העבודה שלי ואני מבין שחשוב להגיע בזמן.

קושי: אני לא יושן טוב בלילה ולכן מתקשה להתעורר בבוקר.

פתרון: אנסה ממחר לישון בשעה מוקדמת יותר ואכוון שעון מעורר כדי להגיע בזמן.

דוגמאות למשחק תפקידים בקבוצה והתנסות במודל:

1. יש רעש רב במשרד ואני לא מצליח להתרכז במשימה. אני רוצה להתלונן בפני המנהל.
2. אוכלים ארוחת צוהריים בחדר האוכל בעבודה, אך אין שם שום דבר שאני אוהב לאכול.
3. חלק מתפקידי בעבודה לענות לטלפון ואני מרגיש שאני ממש לא טוב בכך ולא מסוגל לבצע את המשימה.
4. האוטובוס הביתה יוצא בשעה 15:00 ואני מסיים את ההתנדבות ב-15:15. אני רוצה להספיק להגיע לאוטובוס.
5. קיבלתי משימה לביצוע ואני לא מבין כיצד עלי לבצעה. איך אפנה לאחראי עליי לקבלת הסבר?

המשגה וסיכום מוצע (15-20 דקות); מבנה חוזר בכל מפגש.

הזמנת המשתתפים לסכם בהתייחס להצעות שלהלן:

- מושג חדש או תובנה חדשה שלמדתי.
- חוזקה או אתגר שלמדתי על עצמי.
- נקודה למחשבה שעלתה לי בהקשר הקבוצתי. למשל: סוגי אינטראקציות עם משתתפים אחרים ועם הסביבה, המקום שאני לוקח לעצמי בהקשר של אנשים/מטלות, ועוד.
- מטרה קטנה שארצה ליישם בעקבות המפגש.
- מה ארצה/מה עניין אותי/מה הייתי מצפה מהמפגש הבא? לדוגמה: העמקה, חזרה, הרחבה, הבהרה על דברים שנאמרו.
- הרגשה שלי ביחס לנושא.
- סיכום עיקרי הדברים שנלמדו במפגש והצגת נושא המפגש הבא וחשיבותו.