

סל מיומנויות תקשורת לזיהוי בסימולציות בחינוך

התוכנית הארצית למרכזי סימולציה
ד"ר עמליה רן וד"ר גלי נהרי



בית ספר למחקר ולפיתוח תכניות
בהכשרת עובדי חינוך והוראה במכללות

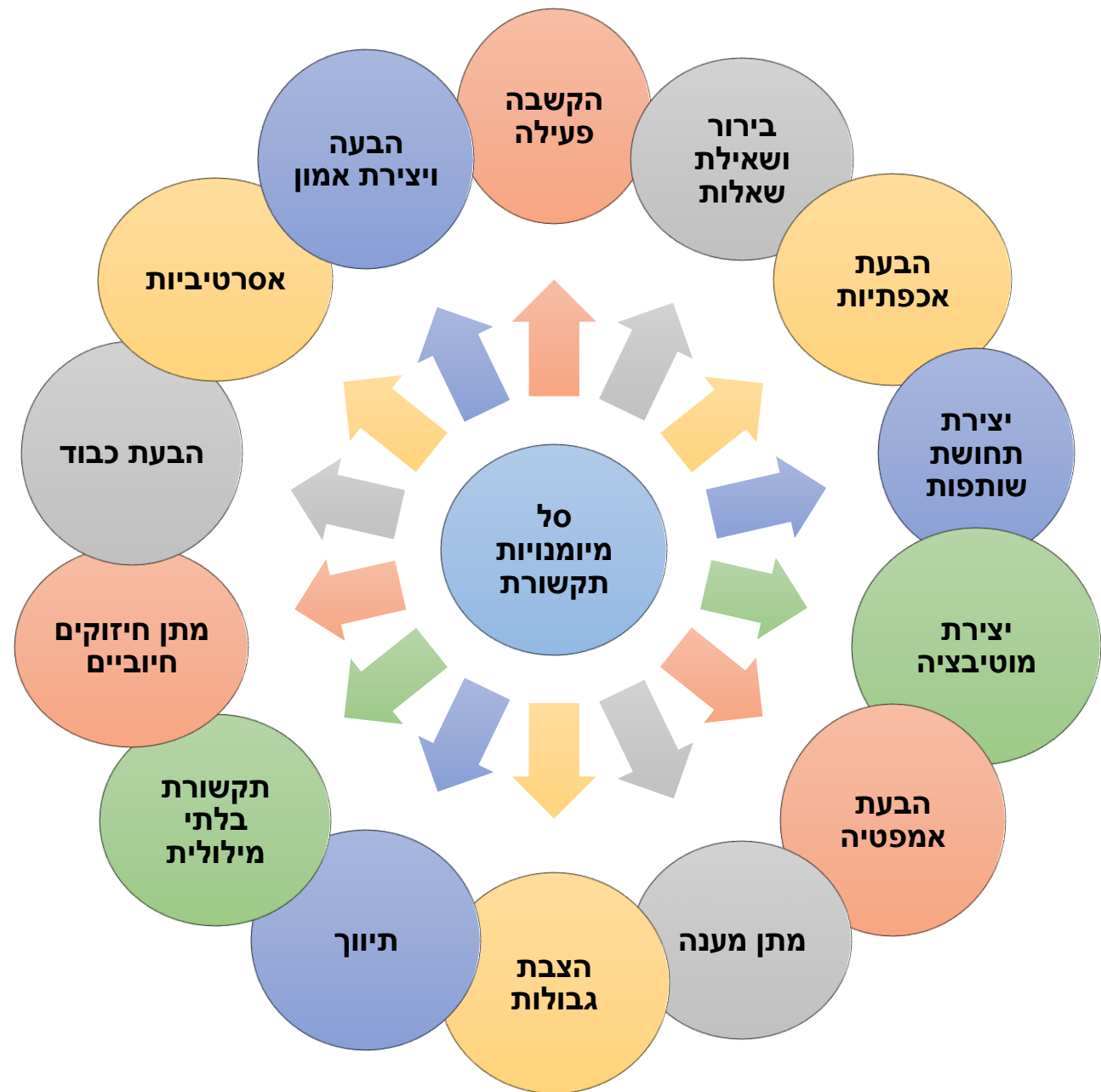


סימולציה להוראה
מינהל עובדי הוראה
משרד החינוך

מטרות כלי ההערכה:

- זיהוי מיומנויות תקשורת בין אישית במהלך סימולציות בחינוך
- המשגה של מיומנויות תקשורת
- יצירת שפה מקצועית משותפת לכלל מרכזי הסימולציה
- כלי עזר להכשרת צוותי מרכזי הסימולציה
- מודל לכלי מחקרי בסימולציות בחינוך

סל מיומנויות תקשורת בין אישית בחינוך



שם המיומנות: הבעת אמפטיה

מהי אמפטיה? אמפטיה היא היכולת להבין מצבים רגשיים (גם בלתי מוכרים) ותחושות פנימיות של אדם אחר, לזהות את צרכי הזולת בצורה אינטואיטיבית ולהקשיב לו ללא שיפוטיות. להבדיל מהזדהות רגשית, בה אנו מתחברים לחוויית הזולת באמצעות החיבור האישי הרגשי שלנו, כאשר המיקוד הוא כיצד **אנו חשים** בסיטואציה אותה **אנו חווים**, הבעת אמפטיה מבטאת את ההבנה שלנו בנוגע לחוויית הזולת בכלים קוגניטיביים. האמפטיה מאפשרת לנו לחוש באופן מדומיין את האחר, ולדמיין את מצבו הקוגניטיבי והתפיסתי. אמפטיה מובילה ליצירת אמון (סורק, 2012; Ravenscroft, 1998; Tavakol, Dennick, & Tavakol, 2012).

כיצד הבעת אמפטיה באה לידי ביטוי בפועל?

- התבוננות וזיהוי רגשות האחר - יכול להיראות כשתיקה, בירור, חשיבה.
- הדהוד ושיקוף: התייחסות מילולית המביעה הבנה לרגשות של מי שממול- לדוג': "אני מבינה שאת כועסת/ מודאגת"...
- התייחסות ללא שיפוטיות או עמדה ויצירת "מרחב בטוח" לשית.

זיהוי אמפטיה והמשגה

התבוננות זיהוי

- שתיקה
- בירור
- חשיבה

שיקוף רגשות האחר

- התייחסות מילולית לרגשות האחר: "אני מבינה שאתה מרגיש מתוסכל..."
- הבעת הבנה באמצעות תקשורת בלתי מילולית (הנהון ראש, קשר עין)

התייחסות ללא שיפוטיות

- הדחף דברי האחר
- יצירת "מרחב בטוח" לשיח

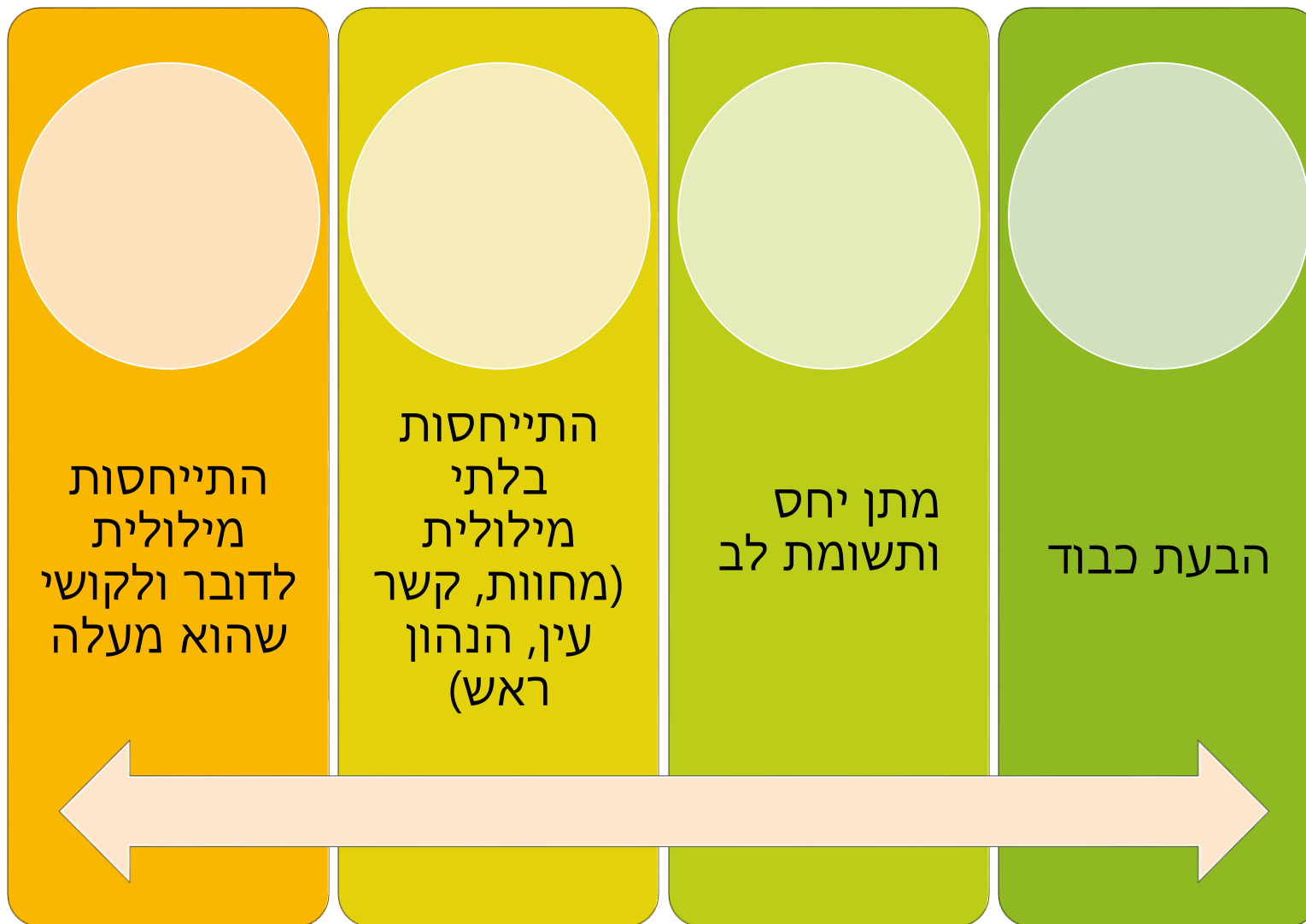
שם המיומנות: הבעת אכפתיות

מהי הבעת אכפתיות? הבעת עניין בדברי הזולת, נגיעה בדבר, מעורבות ודאגה, מתן יחס ותשומת לב.

כיצד הבעת אכפתיות באה לידי ביטוי בפועל?

- התייחסות מילולית לדובר ולקושי שהוא מעלה ("אני מבין שאתה עייף...")
- התייחסות מילולית ובלתי מילולית כגון: "תרצי לשתות מים?", "שבי בבקשה", "בבקשה תנשמי עמוק"

זיהוי הבעת
אכפתיות
והמשגה



שם המיומנות: תקשורת בלתי מילולית

מהי תקשורת בלתי מילולית? תקשורת בלתי-מילולית היא כל מסר שאדם מקבל אודותינו, באמצעים שאינם מילוליים, היכולת לשלוח ולקבל באופן מדויק מידע באמצעות הבעות פנים, מחוות, או טון קול. בשפה עממית תקשורת בלתי-מילולית מכונה גם "שפת הגוף" והיא כוללת את המראות והקולות המלווים את המסר שלנו (סורק, 2012; Colegrove & Havighurst, 2017).

כיצד תקשורת בלתי מילולית באה לידי ביטוי בפועל?

- הבעת פנים – שמירה על קשר עין, חיוך, סבר פנים קשוב.
- יציבת גוף – ידיים או רגליים משוכלות מביעות סגירות לעומת השענות לאחור שמביעה נינוחות.
- מחוות – הנהון ראש, מנח ידיים, מגע, השמעת קול להסכמה.
- בגדים והופעה – שמירה על ייצוגיות ורצינות.

**זיהוי תקשורת
בלתי מילולית
והמשגה**

**הבעות פנים (קשר עין, חיוך,
סבר פנים קשוב)**

**מנח גוף ויציבה (רכינה לפנים,
השענות לאחור, מנח ידיים
ורגליים, נדנוד רגל)**

**מחוות (הושטת יד, הנהון
ראש, מגע, השמעת קול
להסכמה)**

**ביגוד והופעה (ייצוגיות
ורצינות, כבוד לזולת)**

שם המיומנות: אסרטיביות

מהי אסרטיביות? אסרטיביות היא התנהגות המאופיינת בביטחון עצמי, יכולת להביע דעה אישית בביטחון מבלי לחוש צורך לספק הוכחות. אסרטיביות מחזקת את השקפותינו או זכויותינו מבלי לאיים באגרסיביות על זכויותיו של אדם אחר או מבלי לאפשר לאחר להתעלם מזכויותינו או השקפותינו. אסרטיביות מאפשרת להביע דעות, צרכים, רגשות ותחושות מבלי להתעלם או לפגוע בדעות, צרכים ותחושות של אחרים. **לעומת אגרסיביות**, בה יש ביטוי לא נחוץ של מחשבות, רגשות ואמונות הפוגעות בזכויות האחר, אסרטיביות מסייעת להעצמה אישית ולפתרון מצבים קונפליקטואליים באינטראקציות המתבצעות בשלווה במהלך פרקטיקה (Renu, Sandhya, & Sunita, 2014).

כיצד אסרטיביות באה לידי ביטוי בפועל?

- הבעת דעה בטון ענייני, ברור וחד אך בו בעת קשוב לזולת ("לדעתי.... / אני סבור ש....")
- שפת גוף: ראש זקוף, ערנות ונמרצות, תשומת לב לסביבה

זיהוי
אסרטיביות
והמשגה

הקשבה לזולת

הבעת דעה בטון ענייני, ברור וחד

שפת גוף (זקיפות, ערנות ונמרצות,
תשומת לב לסביבה)

ביטוי צרכים, רגשות ותחושות **מבלי**
להתעלם או לפגוע בדעות, צרכים
ותחושות של האחר

שם המיומנות: הצבת גבולות

מהי הצבת גבולות? הצבת גבולות היא האופן בו אנו תוחמים את טווח הפעולה בשיח מול הזולת. זהו תהליך חינוכי של העברת מסר ברור וממוקד, הכולל כללים ומגבלות המגדירים מה מותר ומה אסור. הגבולות מתייחסים להיבטים שונים המגדירים את מסגרת השיח ביננו לבין הזולת, כגון המרחב האישי, תפקידים, המקום והזמן בו מתנהל השיח, או חשיפה עצמית. לעומת אסרטיביות אשר אינה מתימרת לפגוע ברגשות, מחשבות או תכנים של האחר, בהצבת גבולות העיסוק בהגדרת גבולות האסור עלול לפגוע באחר, אולם הגדרה זו הינה חיונית שכן היא בעלת השפעה מכרעת על השיח והתקשורת הבין אישית. בבואנו להציב גבולות עלינו להיות אמפטיים הן לרצונו של הזולת והן לרגשות שמתעוררים בעקבות האיסור, ולכן עלינו לשקף רגשות אלו. בהצבת גבולות חשוב להסביר לאחר מדוע יש גבולות. ההסבר מעניק תחושת הבנה ויוצר רצף של מקרה-תגובה ביחס לאירועים. ההבנה מפחיתה את החשש, הבלבול והתסכול (סופר, 2007).

כיצד הצבת גבולות באה לידי ביטוי בפועל?

- שיקוף ושיום (naming) רגשות האחר ("אני מבינה שאתה כועס, אבל...")
- שיקוף התנהגות האחר ("אתה צועק כרגע.../ אני רואה שאת נסערת...")
- שיקוף ושיום תחושות הדובר ("זה לא נעים לי.../ "מעציב אותי ש...")

**זיהוי מיומנות
הצבת גבולות
והמשגה**

**שיקוף ושיום (naming) רגשות האחר ("אני
מבינה שאתה כועס, אבל...")**

**שיקוף התנהגות האחר ("אתה צועק
כרגע.../ אני רואה שאת נסערת...")**

**שיקוף ושיום תחושות הדובר ("זה לא נעים לי.../
"מעציב אותי ש...")**

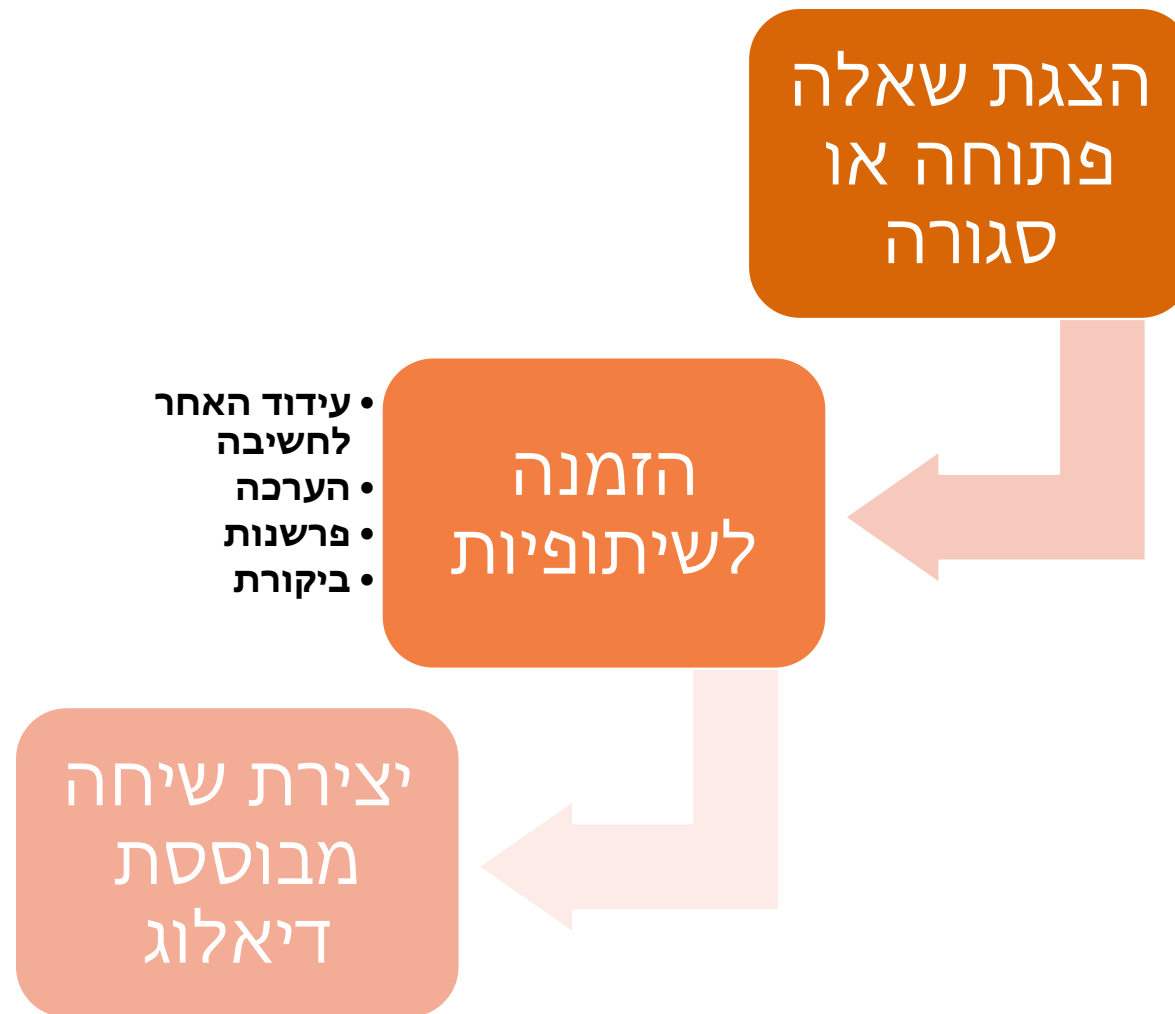
שם המיומנות: בירור ושאלת שאלות

מהי מיומנות שאלת שאלות? שאלת שאלות היא פעולת תימרוץ מילולית, המעודדת תגובה שכלית מאדם. שאלת שאלות יוצרת מוטיבציה לחשיבה, מקדמת עניין בשיח, מסייעת בגילוי פערי למידה, מעניקה הזדמנויות לביטוי בעל פה, מפתחת יכולת ארגון ידע, מקדמת חשיבה ביקורתית, ומגבירה השתתפות בשיח (Sanders, 1966).

כיצד שאלת שאלות באה לידי ביטוי בפועל?

- הצגת שאלה פתוחה או סגורה בפני הזולת
- הזמנה לשיתופיות באמצעות עידוד האחר לחשיבה, הערכה, פרשנות או ביקורת
- יצירת שיחה מבוססת דיאלוג

זיהוי מיומנות
בירור ושאלת
שאלות
והמשגה



שם המיומנות: הקשבה פעילה

מהי הקשבה פעילה? הקשבה פעילה היא תהליך רב-שלבי, הכולל מספר מיומנויות משנה כגון הבעת הערות בעלות עניין, שאילת שאלות, פרפרזה, וסיכום למטרות אימות. המטרה בהקשבה פעילה היא להגיע להבנת הזולת ולהבהיר לו בצורה ברורה שאנו מעוניינים במסור שלו. הקשבה פעילה מסייעת ביצירת אמון ובהשגת מידע חשוב. הקשבה פעילה דורשת האזנה לתוכן, לכוונה ולרגשות הדובר, תוך הבעת עניין מילולי באמצעות שאלות, באמצעות שפת גוף ובאמצעות רפלקציה על הרגשות והתוכן שנאמרו, וסיכום מושכל של דברי הדובר ועמדתו. בהקשבה פעילה נמנעים מלהתערב בדברי הדובר או מלהעריך אותם, נמנעים משיפוטיות, מרפים מפרשנות מקדימה, מארגנים מידע, ומביעים עניין (Vostal, (McNaughton, Benedek-Wood, & Hoffman, 2015).

כיצד הקשבה פעילה באה לידי ביטוי בפועל?

- הפגנת עניין בלתי מסויג
- יצירת פרפרזה של התוכן והרגשות שמועברים במסר הדובר ("אני מבינה ש.../אני שומעת ממך ש...")
- שאילת שאלות כדי לעודד את הדובר לספק מידע נוסף על הרגשות או האמונות שלו
- שפת גוף כגון הבעות פנים, קשר עין, ויציבה
- שתיקה קשובה

זיהוי מיומנות הקשבה פעילה והמשגה

הפגנת עניין
בלתי מסויג
בדברי האחר

יצירת פרפרזה
של מסר
הדובר ("אני
מבינה ממך
ש...")

שאלת
שאלות
לקידום
הדיאלוג

שפת גוף

שתיקה
קשובה

שם המיומנות: יצירת תחושת שותפות וקרבה

מהי יצירת שותפות וקרבה? יצירת שותפות וקרבה היא תהליך דינמי, הכולל רגישות כלפי כל הצדדים המשתתפים בשיח, והיא מבוססת על יצירת אמון וכבוד הדדיים, בניית יכולת התבוננות עצמית של שני הצדדים, הכרה בערך ושיתוף פעולה בין הצדדים. יצירת שותפות מאפשרת לכל צד לבטא את יתרונותיו ולגלות נכונות לחשוף את נקודות התורפה תוך יצירת אפיקים לתקשורת יעילה (בן יוסף, לא ידוע)

כיצד יצירת שותפות באה לידי ביטוי בפועל?

- תיאור ושיקוף שני הצדדים ("אני רואה ש..."/"קשה לי מאוד עם...")
- יצירת קרבה בין הדוברים עם חשיפת נקודות התורפה שלי ("את צודקת, אני...")
- רתימת הזולת לצד שלי
- הזולת חושף את נקודות התורפה שלו
- שיח בשפת "רבים" ("אנחנו..."/"אני ואת יכולות ביחד....")

**זיהוי מיומנות
יצירת תחושת
שותפות וקרבה
והמשגה**

• תיאור ושיקוף שני הצדדים

• יצירת קרבה בין הדוברים וחשיפת נקודות התורפה שלי

• רתימת הזולת לצד שלי

• הזולת חושף את נקודות התורפה שלו

• שימוש בשפת רבים ("אנחנו..")

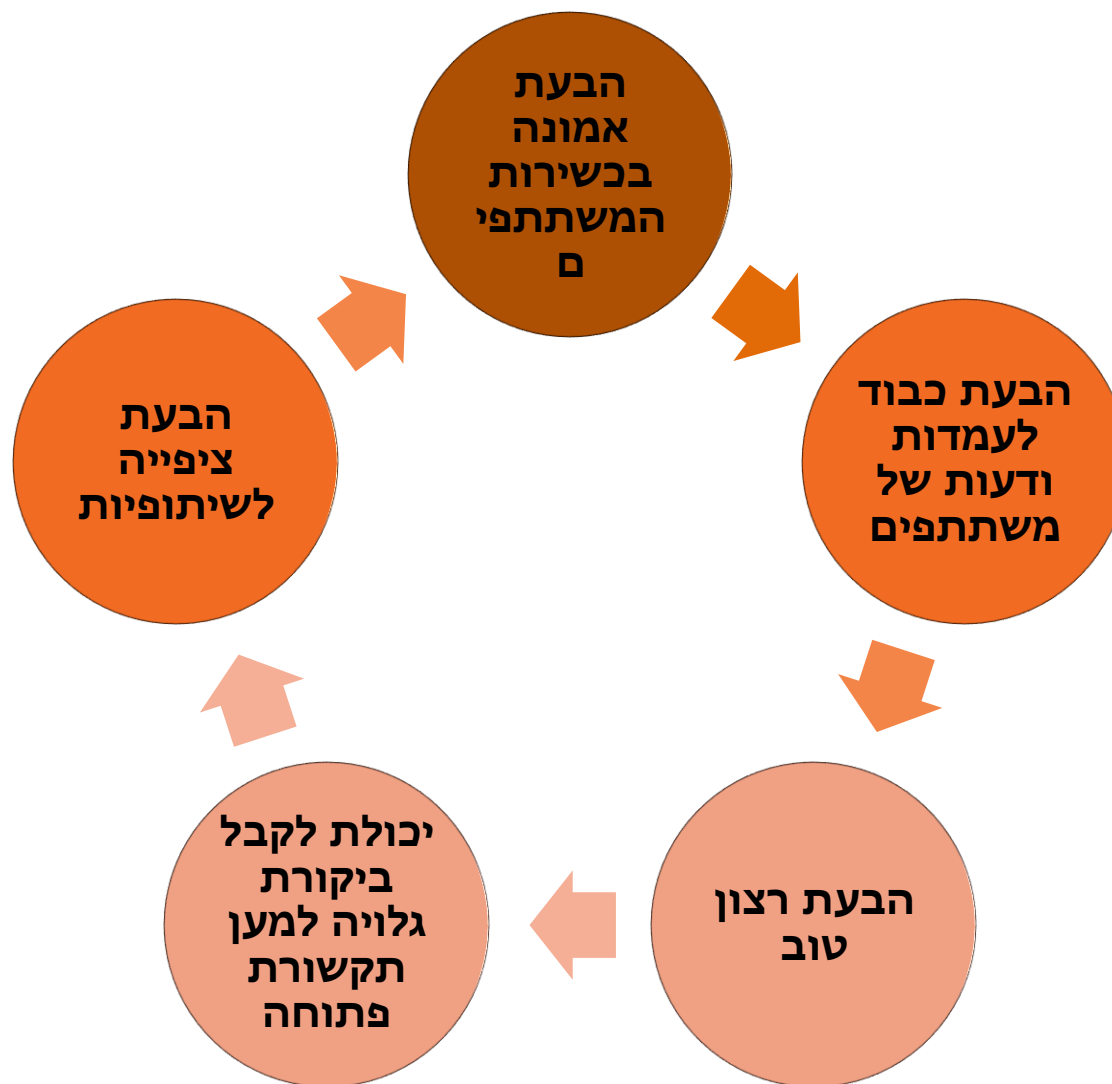
שם המיומנות: הבעה ויצירת אמון

מהן הבעה ויצירת אמון? אמון הוא הביטחון ביכולותיו של הזולת וביושרתו, והוא מרכיב חשוב בתהליכי למידה והוראה, שכן הוא מקדם הישגים (Coleman, 2008, אצל קס, 2014). יצירת אמון נובעת מהתחושה שהזולת מעוניין לקדם ולסייע לי מתוך כוונה אמתית, לפי עקרונות וערכים מקובלים ולא מתוך מניעים אנוכיים. הבעת אמון היא תפיסת האחר כבעל סמכות והשפעה, רצון טוב ויושרה, הפועל כדי לסייע לזולת לקדם את הישגיו.

כיצד הבעה ויצירת אמון באות לידי ביטוי בפועל?

- הבעת כבוד לעמדות ודעות של משתתפים.
- יכולת לקבל ביקורת גלויה (הבעת פגיעות) למען תקשורת פתוחה
- הבעת רצון טוב ("אני מאמינה שכל המשתתפים יהיו כנים, יחויבו לתהליך, יכבדו אחד את השני, יהיו ישרים וסקופים...")
- הבעת אמונה בכשירות המשתתפים לקחת חלק פעיל בתהליך הלמידה ("אני מאמינה שכולנו יכולים לתרום ולהיתרם מהסדנה..."), "כולנו שווים פה בתהליך זה...").
- הבעת ציפייה לשיתופיות בקשיים ובכישלונות וכן בהצלחות.

**זיהוי מיומנות
הבעה ויצירת
אמון והמשגה**



נשמח לקבל
הארות/הערות
והצעות לשיפור
על כלי זה

©התוכנית הארצית למרכזי
סימולציה

תודה על ההקשבה!