

תרגול ורפלקציה

I Mix - עבודה עם אנשים



תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

הקשבה פעילה



את מי בחרת? מדוע דווקא אותו?

איך נראים היחסים בינכם במהלך היום יום?

איך הייתה החוויה של הקשבה פעילה מול אותו האדם?

האם הצלחת לשמור על הקשבה פעילה מבלי להגיב באופן ישיר או להציע את

דעתך, אלא רק באמצעות שאילת שאלות או שיקוף?

מה לדעתך הקשבה כזו יכולה לתרום למערכת היחסים שלכם?

1. עליך לבחור אדם שחשוב לך לקיים איתו יחסים טובים (בעבודה או מחוצה לה).

2. בפעם הבאה שאותו אדם מבקש לדבר איתך, עליך להקשיב לו בהקשבה פעילה- כלומר, להקשיב, לשאול שאלות, מבלי להגיב או להציע את דעתך.

את מי בחרת? מדוע דווקא אותו? איך התנהלה השיחה ביניכם?

האם הצד השני היה מופתע מהבקשה שלך לשוחח איתו על היום שלו?

איך הייתה חווית ההקשבה הפעילה? האם הצלחת לשמור על הקשבה פעילה ללא

תגובה ישירה או הצעה, אלא רק הקשבה, שיקוף ושאלות שאלות?

איך הייתה התחושה שלך בסיום השיחה? איך הייתה התחושה של הצד השני?

מה ניתן ללמוד מזה על ניהול היחסים באופן כללי?

1. עליך לבחור אדם שהיחסים שלך איתו חשובים לך

2. לאחר שבחרת, עליך לתפוס הזדמנות לשוחח איתו על היום שלו.

3. בזמן השיחה, חשוב לשמור על הקשבה פעילה, כלומר על שיקוף הדברים (חזרה על הדברים לשם הבנה), שאילת שאלות או הקשבה ללא תגובה.

את מי בחרת? מדוע דווקא אותו? על מה דיברתם?

איך הרגשת בשלב שבו הקשבת בלבד?

האם קפצו לך לראש הרבה מחשבות/ רצון למענה?

האם ההתרכזות בהקשבה סייעה לשיחה?

האם גילית משהו בשיחה שלא ידעת קודם על אותו הנושא? אלו שאלות שאלת?

איך ידעת מה לשאול? כיצד ההקשבה סייעה לך בתהליך התקשורת ביניכם?

1. עליך לבחור קולגה שיש לך תחושה שיש לך קצר בתקשורת איתו .

2. יש לבקש ממנו לשוחח איתך על נושא בעבודה

3. במהלך 5 הדקות הראשונות של השיחה, תפקידך הוא לשאול שאלות ולא להביע את דעתך בנושא השיחה.

4. במהלך חמש הדקות הללו, עליך להתרכז בדברים של הקולגה, ובכל פעם שיש לך צורך לענות, לחזור להקשבה.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

הקשבה פעילה (המשך)



רפלקציה



תרגול

את מי בחרת? מדוע דווקא אותו?
 מה הייתה המשימה?
 מה גילית במהלך השיחה שלא ידעת קודם?
 איך הייתה החוויה של להקשיב לאדם אחר, בלי להציע דעה משל עצמך?
 האם ההקשבה הזו סייעה לך למצוא פתרונות טובים יותר למשימה איתה התמודדת?

1. עליך לבחור משימה שהיא קשה לך בעבודה.
2. עליך לבחור קולגה שאפשר להתייעץ איתו על המשימה.
3. לאחר שבחרת קולגה, יש לקבוע איתו פגישה קצרה ולשאול אותו שאלות על המשימה.
4. במהלך השיחה עליך להיות במצב של הקשבה פעילה- כלומר, לשאול שאלות ולא להיות במצב של תגובה אוטומטית.
5. במקום תגובה, אפשר לבחור תגובה של שיקוף (כלומר, חזרה על דברים על מנת להבין: "אני מבינה ממה שאמרת ש... ולחזור על הדברים במילים שלך").

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

התאמת התקשורת להקשר



איזה מייל בחרת? מדוע דווקא אותו?
 האם התקשורת בינך ובין הקולגה היא תקשורת טובה וזורמת בדרך כלל?
 מהתבוננות במייל, האם יש משהו שצריך לשנות בו? מה?
 איך ניסחת מחדש את המייל? על פי אלו עקרונות?

1. עליך לבחור מייל ששלחת לקולגה בעבודה בנוגע לבעיה שיש לכם בעבודה ואינך מרוצה מהאופן בו התנסחת בו.
2. עליך לקרוא את המייל מחדש.
3. עליך לנסח מחדש את המייל בצורה אופטימלית

מהי ההתכתבות שבחרת? מדוע דווקא היא?
 מה היה המסר שהיה חשוב לך להעביר?
 מה היו התגובות של הקוראים? האם המסר שרצית להעביר - הועבר?
 אם לא, מה הכשיל את המסר מלעבור? מה למדת מההערות של הקוראים?
 האם ההערות עזרו לך לנסח מחדש?
 מה אפשר ללמוד מההערות האלה על ניסוחים עתידיים?

1. עליך לבחור התכתבות ווטסאפ מקצועית שבה עליך לשלוח הודעה לקבוצת אנשים או אדם שחשוב לך שהמסר יעבור אליהם בבהירות.
2. את ההודעה שרצית לשלוח, יש לנסח מראש.
3. לאחר הניסוח, יש להעביר אותה לאדם או שניים להתבוננות והערות.
4. לאחר ההערות, יש לנסח מחדש את ההודעה ולשלוח אותה.

מהי ההתכתבות שבחרת? מדוע דווקא אותה?
 איזה קונפליקט נוצר בעקבותיה?
 לאחר קריאת ההתכתבות, איפה לדעתך התחיל הקונפליקט?
 האם ניתן היה לנסח אחרת את המסרים?
 מה היית משנה בדיעבד במסרים שכתבת?
 האם התוכן התאים למדיה או שהיה עדיף לכתוב מייל או להתקשר?

1. עליך לבחור התכתבות ווטסאפ מקצועית בה נוצר קונפליקט בינך ובין אדם אחר
2. עליך לקרוא את ההתכתבות מחדש
3. לאחר החשיבה המשותפת על הווטסאפ, עליך לנסח מחדש את המסרים ששלחת

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

התאמת התקשורת להקשר (המשך)



איך הייתה חווית ההכנה לשיחה?
האם למדת משהו חדש בזמן ההכנה?
האם היה בתחושה שלך קל יותר להגיע לשיחה אחרי הכנה?
איך הייתה הסימולציה? את מי בחרת? מה למדת ממנה?
האם שינית משהו בעקבות ההכנה?
מה ניתן ללמוד מהתהליך הזה לגבי שיחות עתידיות?

1. עליך לקבוע שיחה אישית עם מנהל בהקשר להעלאה, שיפור בתנאים, יציאה לחופשה או עניין תעסוקתי אחר שחשוב לך לקבל. (למשל- הגדלת ימי חופשה, בקשת בונוס, העלאה, יציאה לחופשה, שיפור תנאים פיזיים, משהו ספיציפי סביב פרוייקט או משימה שקיבלת וכיו"ב)
2. לקראת השיחה עליך לכתוב את הנקודות החשובות עליהן חשוב לך לדבר ואת המסרים המרכזיים שחשוב לך להעביר.
3. לאחר שהכנת את הנקודות, עליך לערוך סימולציה של השיחה עם אדם קרוב.

איזה מייל/התכתבות בחרת? מדוע דווקא אותו?
מה במייל/ התכתבות הזו גרם לך לתחושה לא נוחה? מה אמרו לך לגבי?
אחרי שקראת שוב את המייל- האם מצאת מקומות שיכולת להתנסח אחרת?
האם מצאת אופציות אפשריות לתיקון?
מה ניתן ללמוד מכך לגבי התנסחויות עתידיות במייל/ התכתבות?

1. עליך לחזור למייל/ התכתבות ווטסאפ שלא הגיבו לך לגביה, עוררה בך תחושה לא טובה או שקיבלת עליה הערות לא מחמיאות.
2. עליך לקרוא שוב את ההתכתבות יחד עם אדם נוסף.
3. בהתאם להערות ולדיוקים שעולים, עליך לתקן את הנוסח של ההתכתבות מהצד שלך.

איזה מייל בחרת? מדוע דווקא אותו?
מה גילית על ניסוח המייל בעקבות ההערות?
האם ההערות האלה יעזרו לך לשפר את ניסוחי המיילים העתידיים שלך?
באיזה אופן?
מה ניתן להסיק מההערות על סוג התקשורת במייל?

1. עליך לבחור מייל שעליך לשלוח בימים הקרובים אל קולגה בעבודה. חשוב שזה יהיה מייל מורכב או כזה שיש בו בקשה או מסר משמעותי להעביר.
2. לאחר ניסוח המייל ולפני השליחה, יש להעביר את המייל לאדם שאתה סומך עליו (מלווה/ קולגה קרובה בעבודה וכיו"ב) להערות.
3. לאחר ההערות עליך לתקן את המייל לפי ההערות.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

התאמת התקשורת להקשר (המשך)



מה היה המסר שרצית להעביר? מה היה ערוץ התקשורת שבחרת? מדוע דווקא הערוץ הזה? האם התלבטת בין ערוצי תקשורת שונים? ממה נבעה ההתלבטות? האם העברת המסר בערוצים שונים הייתה משנה את הדרך בה הוא התקבל? מדוע? מה ניתן ללמוד מכך בניסוח והעברת מסרים עתידיים?

1. עליך לחשוב על מסר שחשוב לך להעביר בעבודה (בקשה מקצועית/ בקשה מהמנהל/ שיפור תנאים וכיו"ב)
2. עליך לחשוב באיזה ערוץ תקשורת כדאי לך להעביר את הבקשה (שיחה אישית/מייל/ ווטסאפ/ הודעה קולית/ מסנג'ר וכיו"ב)
3. עליך לנסח את המסר באופן מותאם לערוץ ולהעביר אותו לאדם שרצית להעביר אליו את המסר

איזו תגובה/ הודעה בחרת? באיזו רשת היא פורסמה? מדוע דווקא אותה? מה בהודעה/ תגובה גרם לך לתחושה לא נוחה? לאחר קריאה שנייה, האם גילית מה בהודעה/ תגובה היה עלול לעורר תחושה לא נוחה? מה ניתן ללמוד מכך על ניסוח הודעות/ תגובות/ פוסטים עתידיים ברשת החברתית? האם יש הבדל בין רשת חברתית אחת לאחרת במובן הזה? איזה? איך נדע מה ההבדלים?

1. עליך לחפש תגובה או פוסט שפרסמת ברשת החברתית שקיבלת עליה הערות לא מחמיאות או שגרמה לך לתחושה לא נוחה.
2. עליך לקרוא שוב את ההודעה/ הפוסט יחד עם אדם נוסף.
3. לאחר הקריאה המשותפת יש לאבחן מה בהודעה/ פוסט עלול היה לגרום לתגובות/ תחושה לא נוחה
4. לאחר האבחון, יש לנסח את המייל מחדש.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

עמידה מול קהל - פרזנטציה



- רפלקציה**
- איזה נושא בחרת? מדוע דווקא אותו? איך החלטת מה עיקרי הנושא?
 - איך הרגשת לכתוב לעצמך נקודות? האם הנקודות עזרו בעת ההצגה מול קהל?
 - מה היו ההערות של הקהל? האם עזרו לך?
 - איך שיפרת את ההצגה בעקבות ההערות?
 - האם הכנת את עצמך בעבר להצגה בצורה כזו?
 - האם ההכנה עזרה להצגה טובה יותר של הנושא?

- תרגול**
1. עליך לבחור נושא אותו עליך להציג בישיבת הצוות הקרובה.
 2. יש לכתוב את עיקרי הנושא אותו עליך להציג
 3. יש לכתוב לעצמך נקודות לדיון בנושא עליך להציג
 4. לאחר ההכנה הראשונית, יש להציג את הנושא בפני קהל ידידותי ולקבל את הערותיו על ההצגה
 5. לאחר ההערות, יש לתקן את ההצגה ולדייק את המסרים בה.

- מה בחרת? מדוע דווקא את המסר הזה?
- האם העברת את המסר בצורה טובה?
- מה היה טוב בדרך ההעברה? מה היית משנה בדרך ההעברה?
- האם הייתה דרך טובה יותר להעביר את המסר?
- האם המסר היה מתומצת וברור?
- לאחר תיקון דרך העברת המסר, האם כעת המסר ברור יותר?

1. עליך לבחור מסר שחשוב לך להעביר בעבודה ושיש לך חשש להעבירו (לדוגמה- ביקורת על קולגה או על מנהל, בקשה שאת יודעת שלא בטוח תיענה בחיוב וכד')
2. עליך להקליט את עצמך בטלפון מעביר/ה את המסר.
3. לאחר ההקלטה עליך להעביר את ההקלטה לאדם קרוב לטובת משוב והערות.
4. לאחר בחינת ההקלטה, עליך להקליט את עצמך שוב, במסר מתומצת וברור.

- מה בחרת? מדוע דווקא את המסר הזה?
- האם העברת את המסר בצורה טובה?
- מה היה טוב בדרך ההעברה? מה היית משנה בדרך ההעברה?
- האם הרגשת בנוח לעמוד מול מצלמה?
- איך הייתה התחושה לצפות בעצמך בסרטון?
- האם הייתה דרך טובה יותר להעביר את המסר? האם המסר היה מתומצת וברור?
- לאחר תיקון דרך העברת המסר, האם כעת המסר ברור יותר?

1. עליך לחשוב על טיעון שחשוב לך להציג בפני הצוות שלך/ קולגה שלך, בנושא כלשהו הקשור לעבודה המשותפת שלכם.
2. עליך לבקש מאדם אחר לצלם אותך מעביר את המסר בסרטון בנייד.
3. לאחר ההקלטה, עליך לצפות בסרטון ולבחון את הצגת המסר לפי שאלות הרפלקציה (אפשר גם להעביר לאדם אחר לקבלת משוב).
4. לאחר הצפייה בסרטון, עליך לנסח מחדש את המסר באופן מתומצת וברור

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

עמידה מול קהל - פרזנטציה (המשך)



- מה היה המסר שרצית להעביר?
- האם הניסוח בכתב עזר להבהרת המסר בראשך?
- לאחר ההצגה, הרגשת שהמסר יותר תמציתי, מדויק לך?
- מה היו ההערות שקיבלת?
- מה שיפרת בהעברת המסר בעקבות ההערות שקיבלת?
- האם המסר מרגיש לך מדויק יותר לאחר השינויים?
- האם קל יותר להציג אותו כעת?

1. עליך לחשוב על מסר שחשוב לך להעביר למנהל שלך (בקשת העלאת/ שיפור בתנאים/ יום חופש)
2. לפני הפנייה אל הבוס, עליך לנסח לעצמך בכתב את המסר.
3. לאחר ניסוח המסר, עליך להציג אותו בפני חבר/ אדם אחר ולשמוע את הערותיו לבקשה.
4. לאחר ההערות, עליך לנסח מחדש ולהציג שוב לאור ההערות שקיבלת.

- איזה נושא בחרת? מדוע דווקא אותו? איך החלטת מה עיקרי הנושא?
- איך הרגשת לכתוב לעצמך נקודות?
- האם הנקודות עזרו בעת ההצגה מול קהל?
- מה היו ההערות של הקהל? האם עזרו לך?
- איך שיפרת את ההצגה בעקבות ההערות?
- האם הכנת את עצמך בעבר להצגה בצורה כזו?
- האם ההכנה עזרה להצגה טובה יותר של הנושא?
- איזה חלק של הפרזנטציה היה לך קשה? איזה חלק היה קל?
- האם הרגשת שהשתפרת מהפעם הראשונה בה הצגת את הפרזנטציה לפעם השנייה? מה ניתן ללמוד מכך לפרזנטציות עתידיות?

1. עליך לבחור נושא בעבודה, שיש לך בו מומחיות, וחשוב שחברי הצוות שלך יכירו, ולהכין פרזנטציה לצוות.
2. בהכנת הפרזנטציה יש לקחת בחשבון את הזמנים, דיוק המסרים, המצגת המלווה ופרמטרים של התאמה לקהל.
3. לאחר הכנת הפרזנטציה, יש להציג אותה בפני קהל של חברים/ קהל אוהד אחר, על מנת להתנסות.
4. אחרי ההצגה יש לבקש מהקהל הערות לגבי הפרזנטציה
5. עליך לתקן את הפרזנטציה על כל מרכיביה לאור ההערות שקיבלת.
6. לאחר התיקון עליך להתנסות בהצגה אמיתית מול הצוות שלך.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

הבעת עמדה ודעה אישית



1. עליך לבחור סוגיה שקשה לך להציף מול המנהל שלך, אך יש חשיבות רבה בכך שהיא תועלה מולו.
2. עליך לקבוע שיחה עם המנהל לגבי הסוגיה הנ"ל.
3. לאחר קביעת השיחה, עליך להכין את השיחה, כולל הכנת נקודות חשובות לשיחה.
4. אחרי ההכנה, עליך לבקש מאדם שקרוב אליך לערוך איתך סימולציה על השיחה ולתת לך משוב עליה.
5. לאור המשוב, עליך לתקן ולדייק את השיחה ואת התגובות שלך.

1. באיזו סוגיה בחרת? מדוע דווקא בה?
2. מה החשיבות בהצפת הסוגיה מול המנהל?
3. מה רצית שיקרה לאחר הצפת הסוגיה? איך הייתה חווית הסימולציה על השיחה?
4. האם שינית חלק מהדברים בעקבות הסימולציה?
5. האם, לתחושתך, ההכנה המוקדמת עזרה לביצוע השיחה? באיזה אופן?
6. האם הסימולציה סייעה בהפחתת החשש לקראת השיחה?
7. האם הרגשת שהשיחה הייתה מוצלחת?

1. איזו סיטואציה בחרת? מדוע דווקא אותה? מה היו התגובות לדעה?
2. למה, לדעתך, הגיבו ככה לדעה? האם יש קשר לדרך בה נאמרו הדברים?
3. האם היה ניתן לומר אותם באופן אחר?
4. מה היה כדאי לשנות באופן בו התנהלה השיחה?
5. האם הצלחת להיות בהקשבה לצד השני?
6. לאחר הניסוח מחדש והאמירה מחדש מול הקולגות/מנהל, האם משהו בתגובה שלהם השתנה? מה ניתן להסיק מכך ליום יום שלך?

1. עליך לבחור סיטואציה מהשבוע האחרון בה הבעת עמדה או דיעה שהתקבלה בכעס על ידי קולגות/מנהל.
2. עליך לבחון מחדש את הסיטואציה בה נאמרה הדעה שהתקבלה בכעס לאחר התבוננות על הסיטואציה, עליך לנסח מחדש את הדעה
3. עליך להגיד מחדש את הדעה, באופן שיעורר פחות התנגדות

1. מה הנושא שבחרת? מדוע דווקא הוא? מה הייתה דעתך בנושא?
2. כיצד גיבשת אותה? איך היה לבקש את זכות הדיבור?
3. האם הרגשת שקל לך להביע את הדעה במהלך הדיון?
4. איך הייתה חווית ההתבוננות במשתתפים בדיון?
5. האם הצלחת לזהות את המתנגדים לדעתך?
6. האם הצלחת להבין לאיזה מהדברים שאמרת הם מתנגדים?
7. איך הרגשת לשמוע דעות מנוגדות לשלך?
8. האם מצאת בדעות אלה משהו שיכולת להסכים איתו?

1. בישיבת הצוות הקרובה, עליך להחליט על נושא שחשוב לך להביע בו דיעה.
2. בזמן הדיון על הנושא, עליך לבקש את זכות הדיבור ולהביע את דעתך
3. לאחר הבעת הדיעה, עליך להתבונן על משתתפי הישיבה, על שפת הגוף שלהם, ועל ההתנהגות שלהם מול הבעת הדיעה שלך.
4. על בסיס הסעיף הקודם עליך להבחין במתנגדים לדעתך, ולהציע להם להביע את דעתם.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

זיהוי וניהול קונפליקטים



מה הקונפליקט שבחרת? מדוע דווקא אותו?
 מה גילית על נקודת מבטו של הצד השני?
 האם הצלחת להתרכז בהקשבה פעילה ולא בתגובה? מתי רצית להגיב?
 האם הצלחת להתאפק ולחזור להקשבה פעילה? אם כן, מה עזר לך?
 אם לא, מה יכול לעזור לך?
 איך הרגיש הצד השני לקבל ממך הקשבה פעילה?
 האם זאת טקטיקה שיכולה לסייע בעוד מקומות בחיים המקצועיים שלך?

1. עליך לבחור מצב שמייצר קונפליקט בעבודה מול קולגה/ מנהל
2. עליך לבקש ממי שהקונפליקט מתרחש מולו להסביר לך את נקודת מבטו
3. במהלך ההסבר עליך לנקוט באחת משלוש האפשרויות הללו, בלבד: לשאול שאלות, להקשיב לעומק, לשקף את דבריו של האחר על מנת לוודא שהבנת.
4. בסיום השיחה עליך לשאול את הצד השני איך הוא הרגיש בשיחה?

איך הבחנת באווירה הלא נעימה?
 אילו אמירות/ תגובות/ שפת גוף ראית שהצביעו על האווירה הזו?
 האם הצלחת לעצור את השיבה? איך הגיבו חברי הצוות לעצירה הזו?
 האם הצעתך לעצור את השיבה ולדבר על המתח שבחדר התקבלה?
 האם הדיבור על האווירה הלא נעימה שיפר את האווירה? הרע אותה?
 מה ניתן ללמוד מכך לגבי העתיד?

1. במהלך ישיבת צוות בשבוע הקרוב, עליך להבחין כאשר מתחילה להיווצר אווירה לא נעימה בישיבה (מתח סמוי, כעס שלא מדובר, אי הסכמות שעולות בטונים וכיו"ב)
2. לאחר הזיהוי עליך לבקש לעצור את השיבה ולדבר על הקושי שעולה (למשל, אם היה מתח בין שני חברי צוות, לומר: אני מזהה שדני ומוטי כועסים זה על זה ובעיניי, כדאי שנדבר על זה כדי שנוכל להתקדם)

איזה קונפליקט בחרת? מדוע דווקא אותו?
 מה גילית על הקונפליקט כשפרסת את שתי נקודות המבט?
 האם יש צרכים/ אינטרסים משותפים שהצלחת למצוא מתוך כתיבת נקודות המבט השונות?
 האם יש פתרונות שעלו מתוך כתיבת נקודות המבט?
 איזו פעולה בחרת לעשות? מדוע דווקא אותה?
 מתי תתרחש הפעולה? מדוע דווקא אז?

1. עליך לבחור קונפליקט שחוזר על עצמו בחיים המקצועיים שלך.
2. עליך לכתוב לעצמך את נקודת המבט שלך ואת נקודת המבט של האדם שמולו אתה בקונפליקט
3. מהתבוננות על שתי נקודות המבט, איפה לדעתך נמצא מקור הקונפליקט?
4. עליך לבחור פעולה אחת קטנה שכדאי לך לעשות על מנת לסייע לפתרון הקונפליקט.
5. עליך לקבוע זמן ומקום לביצוע הפעולה שבחרת.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

זיהוי וניהול קונפליקטים (המשך)



מהו הקונפליקט שבחרת? מדוע דווקא אותו? מה מכעיס אותך בו?
 מי האדם בו בחרת? מדוע? מה דעתו בנושא הקונפליקט?
 מה מכעיס אותך בדעתו?
 איך הייתה החוויה של ניהול שיח נעים סביב משהו שמכעיס אותך?
 האם הצלחת לשלוט ברגשותיך לאורך השיחה? אם כן, כיצד?
 אם לא, מה הפריע לך לשלוט ברגשותיך? האם הצד השני הגיב בכעס?
 אם כן, האם הצלחת להרגיע אותו?
 מה למדת מהשיח הזה שאפשר להשתמש בו בקונפליקטים עתידיים?

1. עליך לחשוב על קונפליקט שמתרחש בעבודה שלך ומכעיס אותך
2. עליך לגשת לאדם מולו מתנהל הקונפליקט ולנהל איתו שיח על הקונפליקט
3. במהלך השיח עליך לנהל שיח נעים ומכבד, גם כאשר מתקיימות ביניכם אי הסכמות.
4. אם הצד השני מגיב בכעס, עליך לנסות להרגיע את הרוחות ולחזור לשיח ענייני

באיזה קונפליקט בחרת? מדוע דווקא בו?
 האם הצלחת להבין את האינטרסים של כל אחד מהצדדים?
 אם את/ה חלק מהקונפליקט, האם היה קל או קשה להבין את האינטרסים של הצד השני?
 האם הצלחת למצוא פתרון שנותן מענה לאינטרסים של כל הצדדים? מהו?
 איך הגעת אליו? האם הצדדים היו מרוצים ממנו?
 מה ניתן להסיק מכך על התנהלות במצבי קונפליקט?

1. עליך לחשוב על קונפליקט שמתרחש בעבודה שלך.
2. עליך לכתוב לעצמך את האינטרסים של כל אחד מהצדדים בקונפליקט
3. עליך למצוא פתרון שנותן מענה לאינטרסים של כל הצדדים

מהו הקונפליקט שבחרת? מי הצדדים בקונפליקט?
 מה הם האינטרסים של כל אחד מהצדדים בקונפליקט? איך זיהית אותם?
 האם היה לך קל או קשה לזהות אותם?
 האם נעזרת במישהו על מנת לזהות אותם?
 לאחר זיהוי האינטרסים, האם הצלחת למצוא חלופות לפתרון הקונפליקט?
 כיצד הגעת אליהן? האם אחת מהחלופות יכולה להיות פתרון מקובל על הצדדים?
 מה ניתן ללמוד מכך על ניהול קונפליקטים בעתיד?

1. עליך לבחור קונפליקט שחוזר על עצמו בחיים המקצועיים שלך.
2. עליך לכתוב לעצמך את האינטרסים של כל הצדדים המעורבים בקונפליקט.
3. מהתבוננות על האינטרסים, עליך להציע לפחות שלוש חלופות לפתרון הקונפליקט, שעדיין לא נוסו.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור תקשורת בינאישית

זיהוי וניהול קונפליקטים (המשך)



מהו הקונפליקט שבחרת? מי האדם שבחרת שיעזור לך בפתרון הקונפליקט?
 מי הם הצדדים בקונפליקט?
 מה הם האינטרסים של כל אחד מהצדדים בקונפליקט?
 האם החשיבה המשותפת סייעה לך לזהות אותם?
 לאחר זיהוי האינטרסים, האם הצלחתם למצוא חלופות לפתרון הקונפליקט?
 כיצד הגעתם אליהן?
 האם אחת מהחלופות יכולה להיות פתרון מקובל על הצדדים?
 מה ניתן ללמוד מכך על ניהול קונפליקטים בעתיד?

1. עליך לבחור קונפליקט המתנהל במקום העבודה שלך ולא הצלחת למצוא לו פתרון עד עתה.
2. עליך לבקש עזרה מקולגה בפתרון הקונפליקט
3. עליך להציג את הקונפליקט לקולגה, ולחשוב יחד איתו על חלופות שעונות על הצרכים והאינטרסים של כל הצדדים המעורבים בקונפליקט

מהי שיחת הטלפון שבחרת? מה היה הקונפליקט?
 לאחר החשיבה, האם זיהית את הסיבות שבגללן התחיל הקונפליקט?
 האם הסיבות היו קשורות רק לנושא עקרוני, או שאופן השיח השפיע על הקונפליקט?
 האם הצלחת לזהות את הצרכים של שני הצדדים בקונפליקט?

1. עליך לחשוב על שיחת טלפון שעליך לנהל, ועלול להיווצר בה קונפליקט (לדוגמא- קושי להסביר את העמדה שלך, ידיעה שהאדם שאיתו תתנהל השיחה הוא אדם שנוטה לבעוס וכיו"ב)
2. עליך לזהות את הסיבות לקונפליקט ביניכם
3. לאחר הזיהוי, יש לערוך סימולציה עם אדם אחר על שיחת הטלפון ולדייק את המסרים שחשוב לך להעביר, על מנת להימנע מהקונפליקט

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור עבודת צוות

שיתוף בידע ורעיונות

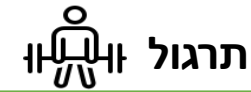


רפלקציה

באיזה נושא בחרת? מדוע דווקא בו? מה היה הידע שהיה לך? מדוע לא שיתפת אותו בעבר? את מי בחרת לשתף? האם השיתוף סייע בפתרון? באיזה אופן? האם הצלחתם להעלות פתרונות חדשים בעקבות המידע שהבאת? מה ניתן להסיק מכך לחיי היום יום שלך?

באיזה קושי בחרת? מדוע דווקא בו? איך הייתה החוויה של שיתוף בקושי? האם השיתוף בקושי סייע לך למצוא פתרון או עזרה? האם הקולגה ממנו ביקשת עזרה סייע לך למצוא פתרון? האם השיתוף הקל או הקשה עליך? באיזה אופן?

מה בחרת? מדוע דווקא את מקור המידע הזה? כיצד נתרמת ממנו בעבר? מה רצית שחברי הצוות שלך יקבלו ממנו? איך הייתה תגובת אנשי הצוות להצעה שהצעת? האם חלקם או כולם נענו להצעה שלך ללמוד מהמקור אותו בחרת? איך הרגשת כאשר הם נענו/ לא נענו? האם הצלחת להבהיר מה הם יכולים לקבל מאותו מקור מידע? מה ניתן ללמוד מכם על למידה שיתופית בצוות שלכם?



תרגול

1. עליך לבחור נושא שאתם עוסקים בו בצוות שלך, שיש לך ידע מוקדם לגביו (נושא חדש, משהו שעלה, שאלה שאתם עוסקים בה, התלבטות או קושי וכיו"ב)
2. עליך לבחור קולגה שקל לך לשתף אותו ולשתף אותו בידע שלך.

1. עליך לבחור קושי שיש לך כרגע באחת המשימות שהצוות שלך אמור לעשות.
2. עליך לבחור קולגה שנוח לך לשתף אותו בקושי ולהתייעץ איתו על הקושי שעומד בפניך.

1. עליך לבחור מקור מידע או מקור למידה שמהווה עבורך נכס ליכולות המקצועיות שלך (לדוגמה- פודקאסט שמסייע לך בעבודה, וולוג או בלוג שמביא חידושים מתוך עולם העבודה שלך וכיו"ב)
2. לאחר שבחרת עליך להזמין את הצוות שלך להכיר את המקור הזה גם, ולהסביר להם מה הם יכולים לקבל ממנו

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

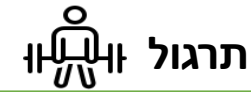
כישור עבודת צוות

משימתיות בעבודת הצוות



רפלקציה

- את מי בחרת? מדוע דווקא אותו? איך התנהלה השיחה ביניכם?
- האם הצד השני היה מופתע מההצעה שלך לעזור לו?
- איך הייתה חווית הצעת העזרה? איך הייתה החוויה של סיוע לו בפועל?
- האם הצלחת לסייע לו להשלים את המשימה?
- איך הייתה התחושה שלך בסיום?
- איך הייתה התחושה של הצד השני?
- מה ניתן ללמוד מזה על ניהול היחסים באופן כללי בצוות עבודה?



תרגול

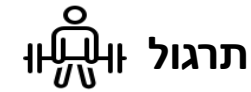
1. עליך לבחור קולגה בעבודה שמתקשה בביצוע אחת המשימות שלו
 2. עליך לשאול אותו האם הוא מעוניין בעזרה ולהציע את עזרתך
 3. עליך להשתמש בידע שלך, על מנת לסייע לקולגה להשלים את המשימה.
-
1. בישיבת הצוות הקרובה, עליך להחליט על משימה שחשוב לך לקחת עליה אחריות ואינה בתחום אחריותך באופן טבעי.
 2. כאשר יש חלוקת משימות בצוות, עליך לבקש לקחת אחריות על המשימה הנ"ל.
 3. עליך להסביר לצוות/מנהלת מדוע חשוב לך לקחת על המשימה הזו אחריות.
 4. עליך לפעול לקידום המשימה באופן פרואקטיבי

- מה המשימה שבחרת? מדוע דווקא אותה?
- מה ההשפעה שלה על היעילות של הצוות?
- האם המשימה הזו היא משימה שקל לך לבצע?
- איך הייתה תגובת הצוות לרצון שלך לקחת אחריות על המשימה?
- אילו פעולות ביצעת על מנת לקדם את המשימה?
- האם הצלחת לקחת אחריות מלאה על ביצוע המשימה? באיזה אופן?
- מה ניתן ללמוד מכך על לקיחת אחריות בצוות בעתיד?

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור עבודת צוות

לכידות צוותית



מי היה האדם? מאיזו סיבה לא דיברת איתו עד היום על דברים יום יומיים?
 איך הייתה החוויה של השיחה שלך איתו? מה עזר לך לפנות אליו?
 איך התנהלה השיחה? על מה דיברתם?
 האם יהיה לך קל יותר לנהל שיחת סמול טוק בפעם הבאה עם אותו האדם?

1. עליך לחשוב על אדם שיותר קשה לך לדבר איתו במהלך היום על דברים יומיומיים
 2. בשבוע הקרוב עליך לנסות ליזום שיחה איתו על דברים יום יומיים (סמול טוק).

את מי בחרת? מדוע דווקא אותו? איך הייתה התגובה לציון יום ההולדת?
 באיזה אופן בחרת לציון את יום ההולדת?
 מה הייתה ההשפעה של כך על האווירה בצוות?
 מה ניתן להסיק מכך לגבי העתיד?

1. עליך לחשוב על קולגה בעבודה שיש לו אירוע משמעותי שהתרחש (יום הולדת/ לידה/ אירוע משמעותי אחר), או לבחור אירוע שעומד להתרחש בצוות בקרוב (סיום פרוייקט, עזיבה או קבלה של איש צוות וכיו"ב)
 2. לקראת אותו אירוע או לאחריו, עליך לדאוג לציון בדרך כלשהי (ברכה אישית/ מתנה סמלית/ עצירה לציון במהלך ישיבה וכיו"ב).

על מה בחרת לפרגן? למי פרגנת? מדוע דווקא על הדברים האלה?
 איך הייתה התגובה של מי שפרגנת לו?
 איזו אווירה הפרגון הזה יצר ביניכם? האם הרגשת טוב לאחר שפרגנת לו?
 מה ניתן ללמוד מכך להמשך העבודה המשותפת?

1. במהלך השבוע הקרוב עליך לשים לב לכל אחד ואחת מחברי הצוות שלך ולמצוא משהו שאפשר לפרגן עליו.
 2. כאשר מצאת משהו לפרגן עליו, עליך לפרגן לאיש/ אשת הצוות עליו (זה יכול להיות משהו יומי כמו - תספורת, ביגוד או נעליים או משהו מהותי כמו תכונת אופי שמצאת חן בעיניך).

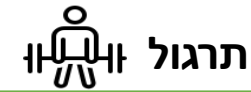
על מה בחרת לפרגן? למי פרגנת? מדוע דווקא על הדברים האלה?
 איך הייתה התגובה של מי שפרגנת לו? איזו אווירה הפרגון הזה יצר ביניכם?
 האם הרגשת טוב לאחר שפרגנת לו?
 מה ניתן ללמוד מכך להמשך העבודה המשותפת?

1. עליך לבחון בימים הקרובים את חבריך לצוות ולזהות תכונת אופי או יכולת שחשובה לעבודת הצוות שלכם.
 2. לאחר שזיהית תכונה או יכולת, עליך לפרגן ליכולת זו בפני איש הצוות

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור עבודת צוות

גיוס והנעת אחרים



מה המשימה אותה בחרת? מה דווקא היא?
 מי האדם שבחרת לבקש ממנו עזרה? מדוע דווקא הוא? מה היה הקושי?
 האם האדם שביקשת ממנו עזרה הסכים לעזור? מדוע לדעתך?
 מה ניתן ללמוד מכך לעתיד?

1. עליך לבחור משימה שעליך לבצע ויש לך בה קושי
2. עליך לבחור קולגה ולבקש ממנו עזרה עם הקושי שלך

מה המשימה שבחרת? מדוע דווקא אותה?
 מה ההשפעה שלה על היעילות של הצוות?
 האם המשימה הזו היא משימה שקל לך לבצע?
 איך הייתה תגובת הצוות לשיתוף המידע?

1. עליך לבחור משימה שיש לך מידע שחשוב לך לחלוק עם אנשי הצוות שלך (יכול להיות קושי במשימה שאתה זקוק בה לעזרה/ ידע שחשוב לך לחלוק עם הצוות כי הוא יעזור לצוות/ רצון לחשיבה משותפת וכיו"ב)
2. עליך לשתף את הצוות במידע שרצית לשתף איתו

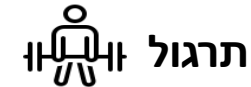
תרגול ורפלקציה - Mix I - עבודה עם אנשים

כישור אמפתיה

זיהוי והבנת רגשות וצרכי האחר והצעת תמיכה ועזרה



רפלקציה



תרגול

על מי בחרת להסתכל? מדוע דווקא עליו?
כיצד זיהית את הרגשות של אותו אדם? האם הצלחת לזהות מגוון רגשות?
האם ההתבוננות המעמיקה סייעה לך להכיר טוב יותר את האדם הזה?
איך היה לכתוב לעצמך בסוף היום את מסקנות התרגול? האם זה עזר לתרגול?
האם הצלחת לזהות נכונה את הרגשות של האדם?
מה הייתה התגובה לזיהוי הרגשות ולשאלה ששאלת לגבי הרגש?
מה ניתן להסיק מכך לגבי העתיד?

איך הבחנת במי שהיה זקוק לעזרה?
למה שמת לב? איך הצעת את העזרה?
איך התקבלה הצעת העזרה שלך?
מה ניתן להסיק מכך להמשך העבודה המשותפת?

1. עליך לבחור מתוך האנשים העובדים איתך, אחד מהאנשים שחשוב לך להבין טוב יותר את רגשותיו.
2. במהלך הימים הקרובים בעבודה עליך להתבונן על אותו האדם ולנסות לפענח את מצבו הרגשי מתוך התבוננות בשפת הגוף שלו, טון הדיבור, תוכן השיח וכיו"ב
3. בסיום כל יום עליך להקדיש מספר דקות לכתוב לעצמך אלו רגשות זיהית אצל אותו אדם ומדוע
4. לאחר שבוע של תרגול, עליך לשאול בעת הזיהוי, וכאשר זה מרגיש לך מתאים, את האדם השני האם זיהית נכון את הרגש (לדוגמא: האם את/ה כועס/ת?)

1. במהלך הימים הקרובים עליך לבחון ולזהות מי מהקולגות או מחברי הצוות שלך זקוק לעזרה.
2. לאחר שזיהית, עליך להציע לו עזרה באופן ישיר

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים

כישור אמפתיה

זיהוי והבנת רגשות וצרכי האחר והצעת תמיכה ועזרה (המשך)



האם הצלחת לזהות מצבים רגשיים מהתבוננות בחברי הצוות שלך?
 אילו מצבים זיהית? כיצד זיהית אותם?
 מה היו הרמזים המילוליים והלא מילוליים שסייעו לך לזהות את המצבים הרגשיים השונים?
 מה ניתן ללמוד מכך לעתיד?

1. באחד מהימים הקרובים עליך לבחון במהלך סיטואציה שבה אתם נפגשים כצוות (ארוחת צהריים, ישיבת צוות, אירוע לא פורמלי) את מצבם הרגשי של חברי הצוות שלך
2. עליך לכתוב לעצמך את המצב הרגשי אותו זיהית אצל כל אחד מהחברים

איזו תחושה של חוסר נוחות זיהית? על פי מה?
 האם יצא לך בעבר לזהות חוסר נוחות דומה?
 האם התרגול של זיהוי חוסר נוחות יעזור לך לזהות חוסר נוחות בעתיד ולהציע עזרה?
 איך הייתה לך החוויה של להציע עזרה? האם הצד השני שמח בעזרה?
 מה ניתן ללמוד מכך לעתיד?

1. במהלך הימים הקרובים עליך לבחון ולזהות מי מבין חברי הצוות שלך נמצא במצב של חוסר נוחות
2. לאחר הזיהוי עליך לגשת אל אותו חבר הצוות ולשאול כיצד ניתן לעזור?
3. לאחר הצעת העזרה הכללית, עליך להציע עזרה ממוקדת (בדוגמא פשוטה: חם לך? אפשר לעזור? להנמיך את הטמפרטורה במזגן? או בדוגמא יותר מורכבת: בפגישת זום להציע לאדם שרואים עליו חוסר נוחות לסגור מצלמה או לעבור למיזט)

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים כישור רב תרבותיות - סובלנות וקבלת האחר

היכרות עם מאפייני תרבויות שונות



רפלקציה



תרגול

באיזו תרבות בחרת? מדוע דווקא בה?
 מה עשית כדי ללמוד עליה יותר? מה גילית במהלך החיפוש?
 האם כעת נוח לך יותר להבין את האנשים שעובדים איתך מאותה תרבות?
 האם ההתנהגות שלך השתנתה בעקבות הלמידה הזו?
 מה ניתן ללמוד מכך לעתיד?

1. עליך לבחור תרבות שנחשפת אליה במקום עבודתך (עדה אחרת, דת אחרת וכיו"ב)
2. עליך למצוא מקורות מידע שיסייעו לך להכיר טוב יותר את התרבות הזו
3. עליך ללמוד דבר אחד חדש על התרבות הזו (למשל מנהג חדש או משהו שחשוב לשים אליו תרבותית)

באיזו תרבות בחרת? מדוע דווקא בה?
 מי האדם שבחרת לשאול? מדוע דווקא הוא?
 על אלו מנהגים הוא סיפר? האם הכרת את המנהגים האלה?
 האם כעת נוח לך יותר להבין את האנשים שעובדים איתך מאותה תרבות?
 האם ההתנהגות שלך השתנתה בעקבות הלמידה הזו?
 מה ניתן ללמוד מכך לעתיד?

1. עליך לבחור תרבות שנחשפת אליה במקום עבודתך (עדה אחרת, דת אחרת וכיו"ב)
2. עליך לברר עם מישהו מהקולגות שלך בעבודה שהוא בן התרבות הזו מהם המנהגים המרכזיים של התרבות

מה גילית בבדיקת לוח השנה? האם מצאת חגים/מועדים חופפים?
 האם היו חגים של תרבויות ועדות אחרות בלוח השנה של הארגון?
 אם לא, איך הגיבו לבקשתך להוסיף אירועים אלו?
 מה למדת מתוך התהליך?
 האם יש משהו שאפשר ללמוד מזה לעתיד?

1. עליך לבדוק באיזה לוח שנה משתמשים במקום העבודה שלך
2. אם לוח השנה הזה אינו כולל חגים ומועדים של תרבויות אחרות, עליך להציע למנהל להוסיף את החגים והמועדים של תרבויות אחרות

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים כישור רב תרבותיות - סובלנות וקבלת האחר

היכרות עם מאפייני תרבויות שונות (המשך)



באיזו סיטואציה בחרת? מדוע דווקא היא? מול איזה קהל דיברת?
 מה המאפיינים של התרבות שלו?
 האם הכרת את המאפיינים הללו לפני ההכנה לשיחה עם הקהל הזה?
 האם לאחר למידה של המאפיינים התרבותיים של הקהל, ערכת שינוי בדברים
 אותם רצית להגיד?
 האם למדת מזה על התרבות הזו דברים שישמשו אותך גם בעתיד?

1. עליך לבחור סיטואציה בה עליך לדבר מול קהל מתרבות אחרת
2. לפני ההגעה לקהל, עליך לברר מה הרגישויות התרבותיות של הקהל הזה
3. עליך להתאים את תוכן הדברים/ מצגת לרגישויות התרבותיות

באיזו תרבות בחרת? מדוע דווקא היא?
 באיזה אדם בחרת? מדוע דווקא הוא?
 מה היו העמדות שלך לגבי התרבות אותה בחרת לפני הראיון?
 איך הייתה החוויה של ראיון האדם שבחרת?
 האם הצלחת לשמור על עמדה סקרנית?
 האם הצלחת להקשיב בלבד ולא להעיר או להיות במקום

1. עליך לבחור תרבות שזרה לך ונראית לך מוזרה, ויש לך עמדות לגביה
2. עליך למצוא אדם שהוא בן התרבות האחרת
3. עליך לראיין את אותו האדם מתוך עמדה סקרנית, בלי שיפוטיות. (רק שאילת שאלות והקשבה)
4. את מסקנות השיחה (כ10 דקות שיחה) עליך לכתוב לעצמך.

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים כישור רב תרבותיות - סובלנות וקבלת האחר

פתיחות וסקרנות לתרבויות אחרות



רפלקציה



תרגול

מה ההתנהגות שבחרת? מדוע דווקא אותה?
 מה היה מוזר לך או לא ברור בהתנהגות הזו?
 את מי שאלת? למה דווקא אותו?
 איך האדם ששאלת הגיב לשאלה?
 האם הצלחת להבין את המקור התרבותי של המנהג/ התנהגות?
 כאשר שאלת מה הבנת על האדם ששאלת ומה, בעיניך, הוא תוצר של התרבות שלו?

1. עליך לבחור התנהגות או מנהג שנראית לך לא מוכרת או שונה מתרבות אחרת
2. עליך למצוא אדם שהוא בן התרבות האחרת שקל לך לשאול אותו שאלות
3. עליך לבקש ממנו להסביר לך את מקור המנהג או ההתנהגות התרבותית

תרגול ורפלקציה - I Mix - עבודה עם אנשים כישור רב תרבותיות - סובלנות וקבלת האחר

התאמת התנהגות תרבותית



רפלקציה

באיזו סיטואציה בחרת? מדוע דווקא היא?
 מול איזו תרבות? מה המאפיינים של התרבות הזו?
 מהי ההתאמה שהיה עליך לעשות?
 לאור אילו מאפיינים תרבותיים עשית את ההתאמה?
 האם הצלחת להתאים את ההתנהגות שלך להקשר התרבותי?
 איך הייתה התחושה להתאים את ההתנהגות להקשר?
 האם ניתן ללמוד מכך משהו לעתיד?



תרגול

1. לאחר הכרות עם תרבות אחרת ופתיחות אליה, עליך לחשוב על פעולה קטנה שאפשר לעשות ותייצר התאמה במפגש בין תרבותי (למשל: הגעה לאוכלוסיה דתית עם לבוש מתאים, התאמה של שפת הדיבור לאוכלוסייה, אי שימוש בתמונות מסוימות, שפה הולמת למעמד, התאמה של הסביבה הפיזית- נגישות, כסאות לקהל מבוגר וכיו"ב)
2. עליך לבצע את הפעולה אותה בחרת לבצע.