



כנס השתלמות לחברי המועצה

**"כלים להתמודדות במציאות של עולם עבודה מורכב"**

מצגת מסכמת

# דיוק מסרים ותקשורת בלתי מילולית

## מרצה - ענת הכט פישר



במהלך עבודתכם אתם נדרשים להעביר מסרים רבים לכל ממשקי העבודה שלכם: להנהלה, עמיתים לעבודה, כפיפים, לקוחות ועוד. בסדנה עסקנו בפיתוח ושידרוג יכולות הפרזנטציה והעברת המסרים המילוליים והבלתי מילוליים.

רושם ראשוני נקבע בטווח זמן 30 שניות עד 4 דקות.

### המגבלות של רושם ראשוני:

1. אין שני לרושם ראשוני.
2. קשה לשנות אותו.
3. מטעה.

כיצד להתגבר על ההטיות הללו?

1. להשאיר אחוז מסוים של טעות ולאפשר לעצמי לשנות את הרושם שקיבלתי בדקות הראשונות.

2. למנף דברים חיזוניים כמו קעקוע כיפה על הראש אקססוריז ליצירת שיח אמיתי.

חיוך, הבעת פנים הכי נעימה ומקרבה שיש.

פעולות שמשנות את המצב רוח - חיוך מאולץ במשך כמה דק' משחרר אנדורפינים מהמוח שמשנים את המצב הרגשי.

קשר עין - ראי הנשמה..

מחקרים מראים לפחות 60 אחוז מזמן שיחה קשר עין אנחנו נתפסים כיותר מקצועיים יותר חברותיים יותר אמינים.

פחות מ- 40 אחוז זמן שיחה קשר עין בדיוק הפוך.

ניתוח שפת גוף מקצועי דומה לבדיקת פוליגרף:

- שלב ראשון - מה שפת הגוף הנורמטיבית של מי שנמצא מולי?
- באיזו סיטואציה התנועה הופיעה?
- מה ההקשר המילולי?

\* מסר אמין נקבע רק כשיש סימטריה בין מה שאמרנו במילים ובין מה שהגוף שלנו שידר.

\* אנשים משקרים לפחות 10 פעמים ביום רוב השקרים הם חברתיים. שקר לבן, נימוס, טאקט.

\* שקר בא לידי ביטוי בשפת הגוף במחוות גוף ששונה מההתנהגות הנורמטיבית של אותו אדם.

\* לא חורצים גורלות של אדם לפי תנועת גוף אחת צריך מכלול של מחוות גוף לפחות 3.

סימנים של חוסר אמינות:

טון דיבור גבוה

גמגום

מתיחת מילים

עפעוף ארוך

נגיעה באיזור האף

ניתוק קשר עין

שינוי תנוחת הגוף

הרמת הכיפה

כל תנועת גוף ששונה משפת הגוף

הנורמטיבית והתרחשה בהמשך לשאלה

מניפולטיבית או לאדם שנכנס לחדר יכולה

להעיד על חוסר אמינות.

## מרצה - תמיר ליאון

"המהפכה התעשייתית יצרה עידן חדש בהוויית האדם בעולם: עידן שבו החריצות לשמה נתפסת כתכונה המוערכת ביותר עבור החברה. 200 שנים אחרי כן, והמחולל הגדול ביותר של מחלות, בריאות לקויה ופגיעה במערכת החיסונית הוא הסטרס, הנגרם מעבודת יתר בתוספת טכנולוגיה דיגיטלית ההופכת אותנו לזמינים לעבודה בכל מקום ושעה. משום כך, שמירה על אורח חיים מאוזן הוא צו השעה. הקפדה על כך תיטיב עמנו, עם משפחתנו וחברנו. ניתן לשמור על חיים מאוזנים במאמץ לא גדול ועם תודעה בדבר חשיבות החיים המאוזנים והידע המתאים כיצד לבצע זאת. הכללים הבסיסיים מוגשים לפניכם במצגת זאת.



### איזון בעולם חסר איזון – אז מה עושים?

1. 7 שעות שינה בלילה
2. שנת צהרים 45 - 20 דקות (למי שיכול)
3. פעילות גופנית מתונה בכל יום
4. שעתיים לפחות מחוץ למבנה (בחוץ) בכל יום
5. טיפול אם צריך (חרדות)
6. קשר קבוע עם חברים- המרכיב המשפיע ביותר על אושר
7. סדר יום, טקסים (ארוחת בוקר וכד')
8. חופשות - 24 שעות בסופ"ש. 4 לילות לפחות בחופשה ארוכה.
9. יצירת הפרדה בין בית לעבודה.
10. תאום ציפיות עם המנהל הישיר
11. מעבר לניהול עפ"י יעדים ריאליים ולא שעות
12. חיית מחמד
13. ניהול הפנאי
14. רשתות חברתיות - 3 שעות ביום לכל היותר
15. ניהול זמן

## מרצה - דר' קרן אור חן



התהליכים המתוארים בהרצאה מייצגים את ממדי הצמיחה והחוסן שמגדירה את חווייתם של אנשים שלא רק שורדים וחווים את קו הבסיס ברמת התפקוד והרווחה שלהם לאחר משבר ומצבי לחץ, כי אם גם חוו חוויה אמיתית של שיפור ובעבורם זוהי אפשרות אף לצאת מחוזקים יותר והם מפתחים חוסן ועוצמה -

היכולת להכיר תודה ולהעריך את הקיים, מתן המשמעות הרחבה והעמוקה יותר לקשרים הבינאישיים, ההכרה בעוצמה האישית, זיהוי ההזדמנויות החדשות וההתפתחות הרוחנית הם הממדים שאדם צריך לדרג את עצמו והם עשויים להוות כלי שמגדיר את פוטנציאל הצמיחה והיכולת להניע אותו ולעודד שינויים חיוביים ויציקת אופטימיות ותקוותיות בחיים.

ההרצאה מלמדת מהם גורמי הצמיחה - עיבוד קוגניטיבי, עיבוד רגשי ויכולת להיתמך ולהסתייע על ידי אחרים ולמה לא כדאי להאיץ תהליכים קדם זמנם תוך הבנת תהליך ההתפתחות והצמיחה האינדיבידואלי וסובייקטיבי של כל אדם וארגון.

במחקרם, מציינים Tedeschi & Calhoun (1996) חמישה ממדים אשר בהם יכולה להתרחש צמיחה פוסט-טראומטית: הערכה רבה יותר של החיים - שוקלים סדר עדיפויות ומכירים שהחיים יקרי ערך. הערכה רבה יותר ליומיום ותחושה של ברי מזל. הערכה לדברים שנלקחו כמובנים מאליהם ונחשבו ל"דברים קטנים".

דוגמת חיוך של ילד או בילוי זמן עמו.

2. שינוי ביחסים עם אחרים - מתן משמעות רחבה ועמוקה יותר לקשרים בין אישיים ושיפור ביחסים אינטימיים עם אחרים. הערכה רבה לאהבתם של אחרים, כמו גם פתיחות וחמלה רבים יותר כלפי אחרים. אמפטיים יותר כלפי תחושות צער וכאב של אחרים.

3. מתן משמעות רחבה ועמוקה יותר לחוזה האישי של הגוף - ההכרה בעוצמה האישית. אדם מכיר יותר בפגיעות האישית שלו ויחד עם זאת תופס את עצמו כחזק יותר. זוהי ידיעה ברורה שדברים רעים יכולים לקרות ואכן קורים, אולם "אם התמודדתי עם זה, אז אוכל להתמודד גם על כל דבר אחר".

4. הכרה באפשרויות חדשות ושינוי סדרי העדיפויות - צמיחה פוסט - טראומטית יכולה להביא אנשים לזהות הזדמנויות חדשות ולהבין שחיים רק פעם אחת וליצור הזדמנות לקחת דרך חדשה ושונה בחיים.

5. התפתחות רוחנית - דרך אחרת לחוות שינוי חיובי באמצעות מאבק עם מצוקה ואובדן. אנשים מאמינים שאלוהים סייע להם לעבור את האירוע. האירוע מעודד מחשבות הרהורים בשאלות קיומיות חיוניות ותהליך זה עשוי להוות עצמו צמיחה.



# "לרתום, להוביל, להשפיע - הובלה ללא סמכות"

## מרצה - אלעד סקר

במהלך ההרצאה דיברנו על שני צירים מרכזיים:

1 - הנעה של אנשים להשגת המטרה.

2 - השפעה על אנשים. באמצעות דוגמאות מיוחדות מהשטח המחשנו את חשיבות התקשורת הבין אישית והעברת מסרים מדויקת. ראינו שבהחלטות כמו בחיים הכל מתחיל מאנשים. דיברנו על הכוח של הביחד (בשביל זה יש ועד עובדים...), והחשיבות הגדולה שיש למציאת אינטרסים משותפים לוועד ולהנהלה. שורת הרווח חשובה לכולם.



- לחזק, לפרגן, להכיל ולא לשפוט.
- לשמור על ערוץ תקשורת פתוח.
- פעם ביום להרים את הראש מהעשייה היום יומית ולהיזכר במטרה הגדולה.
- מנהיגות אישית היא היכולת להתגמש בהתאם לצרכי השטח והצוות.
- הכל מתחיל מאנשים. שיתוף אינטרסים יוביל להצלחת התהליך.
- רגליים על הקרקע, צניעות וחיבור לשטח ויחד עם זאת לכוון גבוה ולהגיע לשם.



שנה טובה של עשייה והצלחה