



הדרכה למוקד מד"א פיקוד העורף

התמודדות עם שיחות מורכבות



שלוש מטרות למפגש

הבנה משותפת של האתגרים במוקד – איסוף הבנות שלכם 🎯

מתן כלים להתמודדות עם שיחה מורכבת – מודל LAST 🎯

משפטים שאנשים אוהבים ולא אוהבים לשמוע 🎯



מענה אינפורמטיבי למול הרגעה והכלה

הרגעה והכלה

הכלה ואמפתיה ♥

אחריות ♥

הקשבה ♥

אכפתיות ♥

הבנת הצרכים ♥

מענה אינפורמטיבי

אינפורמציה במלואה 💡

רצינות 💡

אמינות 💡

מענה בזמן 💡

אמפתיה והקשבה

אמפתיה – חודרת למסגרת ההתייחסות של האחר.

אתה מסתכל בעדה, רואה את העולם כפי שהוא רואה אותו, מבין את הפרדיגמה שלו ואיך הוא מרגיש. דוג' להבין שדברים נראים אחרת מהכובע של מישהו אחר.

הקשבה – הקשבה עונה על אחד הצרכים האנושיים הבסיסיים ביותר.

אנשים פחות אגרסיביים כשמקשיבים להם, הקשבה נכונה מקצרת ולא מאריכה.



L.A.S.T שלבים בהתמודדות עם שיחות מורכבות

L - Listen הקשבה אמיתית – ללא הפרעה

ההקשבה מאפשרת לאזרח לשחרר את ה"מטען" שלו ובכך להירגע מעט, המוקדן מרוויח זמן להירגע ויכולת להבנת הסיבות למצוקת האזרח. לדבר בטון נמוך להרגעה, חשוב לא לקחת את הדברים אישית על אף שלעיתים מכוונים אישית.

במידת הצורך לחזור על הדברים, לשדר הקשבה, לשאול שאלות.



L.A.S.T שלבים בהתמודדות עם שיחות מורכבות

A - Agree להסכים ולהיות אמפטי

זה קשה, מכיוון שאתם רק מנסים לסייע והאזרחים בלחץ.

יש לזכור כי ההסכמה אינה הודאה באשמה, אלא ביטוי לאמפתיה ולהבנת הקושי.

"אני מבין את המצוקה", "אני מבין את החשש", "אני מצטער שזו התחושה".



L.A.S.T שלבים בהתמודדות עם שיחות מורכבות

Solve – S לפתור – המטרה היא לתת את המענה

הטוב ביותר באילוצים הקיימים

את האזרחים לא מעניין הקושי שלנו, כן מעניין אותנו כמה אכפת לך ממנו ומה אתה מתכוון לעשות כדי לסייע לו.

יחד עם זאת, בעזרת הדרך ניתן להניע את האזרח לשתף פעולה ולהחזיר לו מעט שליטה: "אני ממליץ", "אתה יכול להחליט אחרת", "זה בסדר שאני אציע לך מה כן רצוי לעשות?" (בין האופציות שניתנו לו).



L.A.S.T שלבים בהתמודדות עם שיחות מורכבות

T - Thank תודה

במידה והצלחת להפוך את השיחה לשיחה חיובית יותר, והאזרח נרגע ואף שיתף פעולה עם הפתרון, מומלץ להודות לו בסוף על פנייתו.

במידה והצלחת להפוך את השיחה לחיובית, לציין בפניו כי באפשרותו לפנות בשנית ואנו נמצאים פה בשבילו.

במידה והשיחה הסתיימה בתחושה של האזרח כי לא קיבל מענה מומלץ לציין כי "אנו מציפים את התחושות ועושים כל מאמץ לשפר את המענים."



משפטים שאנשים אוהבים ולא אוהבים לשמוע

אנשים לא אוהבים לשמוע	אנשים אוהבים לשמוע
לא יודע, לא יכול	אוכל לבדוק, לברר, מתי יהיה נוח שאחזור אליך, מה שאני כן יכול לעשות בשבילך זה
זה לא התפקיד שלי, אני לא מבין בזה	האדם הטוב ביותר שיכול לעזור לך הוא.. מי שכן מבין בתחום הזה הוא..
תקשיב מה אני אומר	חשוב לי שתבין, שתקשיב להסבר שלי
לא נכון, אתה טועה	אולי אני לא הסברתי את עצמי טוב
אין, נגמר, אי אפשר	מה שיש לנו.. האפשרויות הן..
אף פעם, תמיד	לעיתים רחוקות, בד"כ, לעיתים קרובות, לרוב
אתה לא הבנת אותי	ייתכן, אני זוכר את זה אחרת
הבעיה היא, יש לנו בעיות עם, זאת בעיה	המצב הוא, בנושא ה.. הנקודה היא
אבל	יחד עם זאת
אולי, אשתדל, אנסה	אעשה כמיטב יכולתי
אתה לא רואה את הדברים נכון	בוא נבחן את הדברים ביחד ונראה איפה הבעיה
מה הבעיה?	תאר לי את המצב / איפה אני יכול לעזור לקדם את העניין