

שיחות פרטניות בשימוש פלטפורמות דיגיטליות

זה זמן קורונה

התקופה הנוכחית מציבה בפנינו אתגרים רבים- אישיים, משפחתיים ומקצועיים.

אצל המשתתפים בתכניות המצב החדש עשוי להעצים את האתגרים הקבועים שאיתם הם מתמודדים- לאור המוגבלות, החוויות הקודמות והסביבה.

דווקא בתקופה זו, שבה השגרה משתבשת, חלקם זקוקים יותר מתמיד לתמיכה וכולנו צריכים לייצר לעצמינו שגרה חדשה, אחרת מזו שאנחנו רגילים אליה, אך כזו שאפשר להתנהל בתוכה בוודאות מסויימת.

יש חשיבות גדולה להמשך הליווי שלכם- מתאמי טיפול ומדריכים. אתם יכולים להוות עוגן בתקופה שיש בה הרבה חוסר ודאות. שמירת הרצף תאפשר לכם לעמוד, גם אם חלקית, במטרות וביעדים שהוגדרו לתאום הטיפול. הליווי מקבל פנים אחרות ומאופיין בין היתר במעבר מפגישות בעלות אופי משימתי עם מטרות ברורות (Doing) לפגישות בעלות אופי גשי יותר המאפשרות התייחסות לתחושות וחששות (Being).

על מנת לפעול על פי הנחיות הממשלה ולהגן עליכם ועל המשתתפים, יש לקיים את המפגשים באמצעים טכנולוגיים המאפשרים פגישה מרחוק. יש מגוון של אמצעים כאלה (לדוגמא- שיחות וידאו בווטסאפ, בהנגאווטס, זום וטימס), בין אם כבר השתמשתם בעבר בפלטפורמות אלה ובין אם לאו, זו הזדמנות עבורכם לצבור התנסות מקצועית חיונית שתועיל לכם גם בעתיד ובתקופות טובות יותר.

במסמך זה נתייחס לרכיבים השונים של ניהול המפגש והקשר עם המשתתפים בתכניות, ונציע דרכים למיצוי אפקטיבי של המפגש המקוון.

הגדרה מחודשת של מטרת המפגשים בתקופה זו

הקשר והמפגש בתקופה זו הם חלק מהתכנית שבניתם עם המשתתפים וחשוב מאוד להסתכל עליהם כחלק מהרצף. עם זאת, מדובר בתקופה לא צפויה שיש בה הרבה אילוצים ושינויים, וכדאי להגדיר עבורה את המטרות והיעדים הריאליים, בין אם הם זהים לאלה של התכנית השנתית ובין אם הם ייעודיים לתקופה זו (לדוגמא- מתן תמיכה רגשית ומעקב אחר הצרכים המשתנים, יצירת רצף ושמירה על שגרה וכו').

בחירת הפלטפורמה המתאימה

לצד שיחת הטלפון המוכרת והזמינה, זיהינו 4 הפלטפורמות עיקריות שמתאימות לצרכים של מפגש 'אחד על אחד', חנימיות וזמינות יחסית: שיחת וידאו ב whatsapp או hangouts, zoom ו-teams. ייתכן שיש פלטפורמות נוספות שאתם מכירים ויכולות להתאים.

לכל פלטפורמה מאפיינים שונים שמהווים יתרונות וחסרונות למשתתפים שונים. בבחירת הפלטפורמה שימו לב למידת הנגישות שלה למשתתפים, פשטות השימוש, הפונקציות שיכולות לתמוך בצרכי המפגש (לדוגמא- צפייה משותפת בקובץ, אפשרות ליצירת אינטראקציות, אפשרות לחיבור של מספר משתתפים), האוריינות הדיגיטלית של המשתתפים, החומרה (מחשב/ טלפון חכם) שאיתה ישוחחו אתכם המשתתפים והמוטיבציה שלהם ללמוד כלי חדש.

שימו לב שמדובר בתקופה ממושכת שתאפשר גם התפתחות והתמודדות עם אתגרים. לדוגמא- אם משתתף מסויים חושש משימוש ב-ZOOM, תוכלו להתחיל במפגש או שניים של שיחת וידאו ולאחר שהמשתתף ירכוש בטחון- להציע שוב לעבור ל-ZOOM. גם בתוך הפלטפורמה עצמה כדאי לייצר הדרגתיות בחשיפה לכלים השונים. לדוגמא- להשתמש ב-ZOOM ובמשך שני מפגשים לקיים רק שיחת וידאו, ועם הזמן להוסיף הכרות עם פונקציות אחרות (שיתוף מסך, צ'אט וכו').

חשוב לזכור לאפשר למשתתפים בחירה ועיצוב של המרחב שמתאים להם.

מבנה המפגש - setting

סביבת המפגש- המפגש שלכם יתקיים על פי רוב בסביבה הביתית וחשוב שאופי הקשר שלכם עם המשתתפים יישמר מקצועי וששניכם תרגישו נוח עם מידת החשיפה. לשם כך כדאי להקדיש תשומת לב לכמה דברים:

- לקראת המפגש ודאו שגם לכם וגם למשתתף יש: מצלמה, מיקרופון ורמקול/ אזניות, ושהם פועלים, כמו גם חיבור זמין ותקין לאינטרנט ולפלטפורמה.
- כשעה לפני כל מפגש כדאי לשלוח למשתתף את הקישור למפגש (אם נדרש קישור).
- בחרו סביבה שבה הרקע יאפשר שמירה על מקצועיות וכן על ריכח בשיחה ללא מסיחים.
- הקפידו שהסביבה תהיה מבודדת כך שאחרים לא ישמעו אתכם. גם בשיחה מהסוג הזה אנו מחוייבים לשמירה על סודיות.
- ודאו שלא יישמעו רעשי רקע (ילדים, טלוויזיה, מכונת כביסה וכו').
- שימו לב שעל המחשב לא יהיו פתוחים חלונות נוספים שעשויים להפריע לקשב שלכם או של המשתתף (מיילים נכנסים, תזכורות, הודעות ווטסאפ וכו').
- הגיעו לשיחה כפי שהיתם מגיעים לפגישה פרונטלית (מבחינת לבוש, שיער, איפור וכו'). הפעילו את המצלמה מראש ובידקו איך משפיעה התאורה (הטבעית או המלאכותית) על הנראות שלכם: שהפנים שלכם מוארות ובמרכז המסך, שהשמע לא מסנוורת.

[סרטון הכנת סביבת המפגש](#)

תדירות ומשך המפגש- חשוב לשמור על משך מפגש קבוע וצפוי עבור כל משתתף. ייתכן שיהיה צורך להגדיר משך מפגש שונה ממשך מפגש פרונטלי כפי שאתם רגילים לקיים בימים בתיקונם. תנו את דעתכם על המטרות שתמצו לענות עליהם, על יכולת הקשב של המשתתף

בפלטפורמה הדיגיטלית ועל משך השיח שהפלטפורמה מאפשרת (לדוגמא - הגרסא החינמית של ZOOM מאפשרת שיחה בת 45-60 דק' בלבד).

הכנת המשתתף לקראת השינוי במתכונת המפגשים

כאמור התקופה הזו מהווה יציאה משגרת הקשר שלכם ועל כן חשוב לעצור ולהתייחס לכך.

- הסבירו למשתתפים מדוע השינוי נדרש ומה הם ירוויחו מכך.
- קבלו את הסכמתם: ייתכן שחלקם לא יהיו מעוניינים בקשר כזה ויעדיפו להקפיא את התהליך עד לחזרה לשגרה.
- הגדירו ביחד חזיה משותף/ תאום ציפיות כפי שעשיתם בתחילת הקשר- במה תעסקו, איך ומתי יתקיימו המפגשים, מה חשוב לכם, בררו מה חשוב למשתתפים וכו'.
- חשוב להתייחס לנושא הסודיות והפרטיות. להבטיח באופן ברור שאף אחד אחר לא יראה או ישמע את השיחה, אף אחד מהצדדים לא מקליט את השיחה. עשויים להתעורר חששות סביב נושא זה, חישבו ביחד מה יכול להפיג אותם.
- התייחסו גם לאפשרות שייתכנו תקלות הטכניות. זו פלטפורמה חדשה ושניכם לומדים להשתמש בה, זו משימה משותפת וביחד תמצאו את הפתרונות לקשיים שוודאי יעלו, כמו בכל מקום חדש.

מתכונת המפגש

התקופה שבה תערכו פגישות מרחוק תהיה ממושכת ועל כן תאפשר תהליכים הדרגתיים וממושכים, כאשר תכני השיחות ישתנו על פי המטרות, היעדים והמבנה שתגדירו.

- לעיתים הפלטפורמה הלא מוכרת גורמת לנו להתנהל אחרת מבלי לשים לב. לכן הקפידו לשמור על פורמט של שיח תוך מינון נכון בין היקף הדיבור שלכם ושל המשתתף.
- במידה ובחרתם פלטפורמה שמאפשרת שימוש בפונקציות שמייצרות אינטראקציות (סקרים, פעולות המסך וכו') - נצלו אותן. זה יהפוך את המפגש למעניין ומגוון, ויגרום למשתתפים להיות פעילים יותר.
- מידי פעם עודדו את המשתתף ושכחו את יכולותיו בהתמודדות עם פורמט הפגישה הוירטואלית.
- כמו בכל מפגש, שימו לב גם לשפת הגוף של המשתתף, למראה שלו ושל סביבתו. כך תוכלו לזהות מצב נפשי או פיזי שאולי דורש התייחסות.
- עיקבו אחר מידת הקשב של המשתתף, כאשר אתם מרגישים ירידת קשב תוכלו להפעיל אותו באמצעות פונקציות של הפלטפורמה (למשל: תסכים לשתף את המסך ולהראות לי איזו תמונה בחרת לשומר מסך על המחשב שלך? מצא ביוטיוב סרטון ש... ושתף אותו איתי) או באמצעים אחרים (תוכל להביא חפץ בחדר שמייצג עבורך ...).
- לימדו את עקומת הקשב של המשתתף וקחו אותה בחשבון בתכנון המפגש הבא.

התמקדות בסוגיות הקשורות בקורונה

בתקופה זו רבים חשים הצפה רגשית, זקוקים להזדמנות לדבר על הדברים שמטרידים אותם ולחלוק חוויות. הקדישו לכך זמן בפגישה.

- שאלו את המשתתף מה שלומו, איך הוא מתמודד עם האילוצים השונים, מה סדר היום שלו, איך הוא ישן בלילה, מה המצב בבית, מה עם הקרובים.
- אל תזדרזו להציע פתרונות, הציגו שאלות הבהרה, התייחסו לרגשות, שקפו.
- תנו לגיטימציה לרגשות קשים. אפשר וכדאי לנרמל חרדות- כולנו חוששים, זו תגובה טבעית למצב שטרם חווינו בארץ ובעולם.
- תנו פידבק וחיזוקים- איזה יופי התנהלת בסיטואציה הזו למרות שחששת! כמה טוב גייסת לך עזרה כשהיית צריך!
- לימדו מהצלחות- מה סייע לך במצבים דומים בעבר?
- סייעו למשתתף לבנות סדר יום קבוע שיוכל לשמור עליו- שעת השכמה קבועה, תרגילי בוקר, זמני ארוחות, שעת שינה. התייחסו לתחומי החיים השונים- עבודה מהבית, התנדבות מהבית, קשר עם בני משפחה וחברים, טיפול עצמי והיגיינה, תחביבים וכו'.
- הציעו עזרה ותווכו למענים שונים- האם יש משהו שאתה צריך?
- הימנעו מתגובות שיפוטיות.
- דברו על מעגלי התמיכה- בני משפחה, חברים, שכנים, קבוצות שווים בצ'אטים ופורומים ברשת.
- זהו איים של ודאות ובטחון והעצימו אותם.

לאחר סיום השיחה, חשוב לתעד אותה לתיק האישי ולחלוק את הסיכום עם שותפים למעגל הטיפול בדיוק כפי שאתם עושים בכל מפגש רגיל.

תקלות

- כבר בהכנה התייחסו לנושא התקלות הטכניות. זו פלטפורמה חדשה ושניכם לומדים להשתמש בה, זו משימה משותפת וביחד נמצא את הפתרונות לקשיים שודאי יעלו, כמו בכל מקום חדש.
- אל תבהלו, במידת הצורך תמיד אפשר לעבור לשיחת טלפון.
- [סרטון התמודדות עם תקלות נפוצות ב-ZOOM](#)

זכרו- practice makes perfect , ככל שתתאמנו ותתנסו- השיחות יהפכו קלות ואינטואיטיביות יותר.

המשוב שלכם חשוב להצלחת המהלך: שתפו שאלות, בעיות, תובנות והצעות ויחד נלמד איך לשפר את חווית הקשר והמפגש הווירטואלי עבורכם ועבור המשתתפים!
מוזמנים לפנות במייל ליפעת קליין, מנהלת תכניות, ישראל מעבר למגבלות YifatK@jdc.org