

הכשרת עמיתים מלווים לליווי מתמודד חדש



מפגש 2
10 באפריל 2024

מה עושים היום?

נתכונן למפגש הראשון עם המתמודד החדש...

(1) החל משיחת הטלפון הראשונה לתיאום המפגש הראשון

(2) נתעמק במיומנויות הזהב - תשאול, הקשבה, שיקוף

(3) תיאום ציפיות בפגישה הראשונה

(4) נציע תכנים בהם ניתן לעסוק במפגש

עם המאובחן החדש.



תיאום פגישה ראשונה עם המתמודד החדש

מה בשיחה?

(1) הצגה עצמית

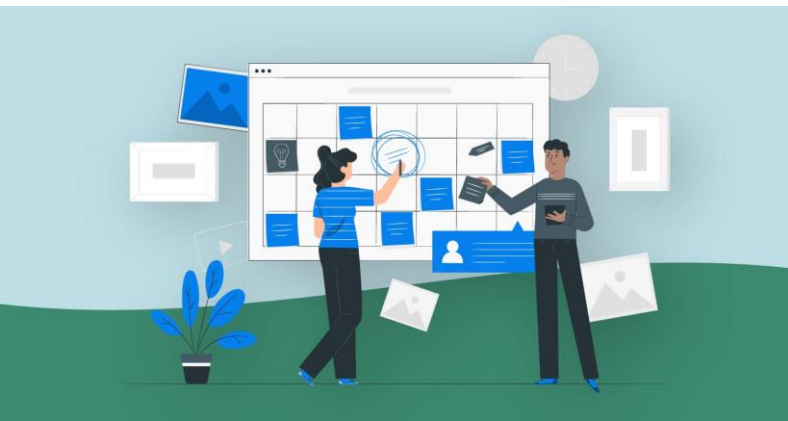
(2) קבלת מנדט לשיחה (אנחנו לא יודעים איפה וליד מי תופסים אותו)

(3) חיבור לפרויקט "עמית מלווה" והצגת מטרת הפגישה הראשונה (הכרות)

(4) קביעת פגישה פנים אל פנים, מקום, מסגרת זמנים

(כמה שיותר קרוב לשיחת הטלפון)

קצר וקולע!





תיאום פגישה ראשונה עם המתמודד החדש

תסריט שיחה

שלום, אני מדבר/ת עם ___? (שם המתמודד החדש)
שמי ___ (שם העמית המלווה) ואני מתנדב/ת בעמותת הפרקינסון.
מתאים לך לדבר עכשיו?
אני מתקשר/ת בקשר לפרויקט של "עמית מלווה", הייתי רוצה לתאם איתך פגישת הכרות בינינו.
אשמח שניפגש פנים אל פנים.
אני מציע/ה שניפגש ביום ___ בשעה ___ במקום ___ (בית קפה/פארק/ וכו').
קח/י בחשבון שנשב משהו כמו שעה/שעה וחצי.
זה מספר הטלפון שלי, שמי (שם מלא), תכניס אותו בבקשה לרשימת אנשי הקשר שלך.
במידה ומשהו משתנה תוכל להשיג אותי.

שימו לב: לאחר שנקבע מועד - חשוב לשלוח וואטסאפ תזכורת ערב קודם או בבוקר הפגישה.

תיאום פגישה ראשונה עם המתמודד החדש

התנגדויות ומענים אפשריים

המתמודד החדש אומר	התשובה של העמית המלווה
בואי נעשה את השיחה עכשיו...	כרגע לא אוכל להרחיב, מציעה שנתאם לנו פגישה פנים אל פנים, נכיר קצת ונדבר.
אני יכולה לבוא עם בעלי?	אני מציעה שאת הפגישה הראשונה נעשה רק שתינו, כדי שנוכל לשוחח בחופשיות.
באיזה עניין פגישת הכרות?	פגישה שמטרתה להכיר זה את זה, לשמוע על תהליך הליווי ולתאם ציפיות ביחס להמשך התהליך.
את לא יכולה לתת לי את כל האינפורמציה עכשיו? מילאתי כבר טופס וכל השאלות שם..	כרגע לא אוכל להרחיב, התקשרתי רק כדי לתאם לנו פגישה. אני מציעה שעד הפגישה תחשוב על שאלות נוספות שיש לך ועל הנושאים שאתה רוצה להעלות ובפגישה נדבר עליהם.
אני לא מרגישה נוח בבתי קפה, אף אחד לא יודע על המחלה שלי	אני בהחלט מבין, יש לך רעיון אחר למקום לפגישה, שיהיה מקום שקט ותרגיש/י בו נוח? אולי איזשהו פארק באזור?

תיאום פגישה ראשונה עם המתמודד החדש

המתמודד החדש אומר	התשובה של העמית המלווה
האם אפשר להיפגש אצלי בבית?	פגישה בבית אפשרית ובלבד שזה יהיה במועד בו נוכל לשבת רק שנינו בשקט ולא מתוכננים להגיע בני משפחה נוספים או אורחים.
כרגע אני לא מעוניינת בפגישה, תתקשר אלי בעוד חודש.	אני מכבד את בקשתך, אצור איתך קשר בעוד חודש. במידה ובכל זאת תרצי להיפגש/לשוחח לפני כן, אשמח אם תשמרי את מספר הטלפון שלי כדי שתוכלי ליצור קשר.
מי בכלל פנה אליכם? איך הגעתם אלי?	מישהו השאיר את הפרטים שלך באתר, זה לא אתה?
עוד פעם אשתי דוחפת את האף שלה?? שהיא תלך לפגוש אותך...	אני מניחה שהיא דואגת לך ולכן היא יצרה איתנו קשר... - אני מציעה אולי בכל זאת להיפגש כדי שיהיה לך יותר קל להחליט אם אתה צריך/רוצה את זה או לא.. - בוא ניפגש פגישה אחת על כוס קפה, לא חייבים לשוחח על נושא הפרקינסון.
התחרטתי ותורידו אותי מהרשימות שלכם.	אני מכבד/ת את רצונך. אפשר לשאול מה גרם לך לשנות את דעתך?

מה לא לעשות בשיחת הטלפון הראשונה

- ❌ לא להתחיל את הליווי בטלפון (בטח שלא בשיחה הראשונה)
- ❌ לא להציף במידע, בפרטים, לא לחשוף מידי
- ❌ אם המתמודד שואל המון שאלות, למנף זאת כסיבה להיפגש בקרוב ("שאלות מצוינות, זאת בדיוק הסיבה שאשמח אם ניפגש בקרוב).
- ❌ בקיצור! לא להאריך בשיחה.
- ❌ שיחת הטלפון היא לא מפגש ליווי אלא רק שיחת תיאום.



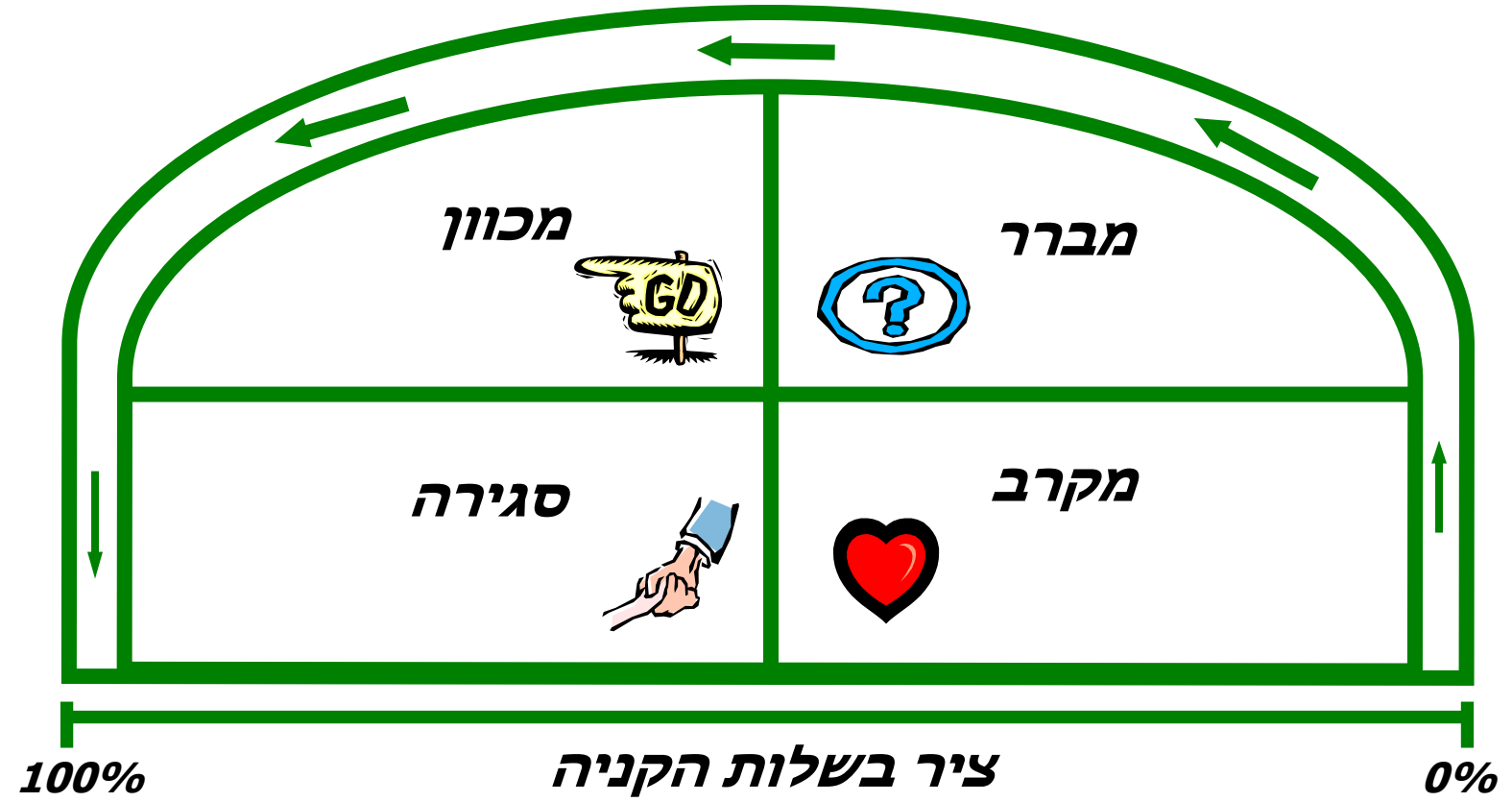
בואו נתאמן - תיאום פגישה



פגישה ראשונה



תהליך ההשפעה והשכנוע



רושם ראשוני



1) מראה - טבע וצבע

2) שפת גוף - ישיבה, מבט, חיוך

3) דיבור - מה ואיך?

מס' שניות עד דקות אחרי תחילת הפגישה...

"היא נחמדה... הוא מדכא... היא לא נעימה... הוא מקובע... היא

חכמה... הוא ידען... היא לא מקשיבה... הוא תומר..."

תקשורת בינאישית



1. שאילת שאלות מתעניינות

2. הקשבה פעילה

3. שפת גוף

4. פתיחת פוינטים

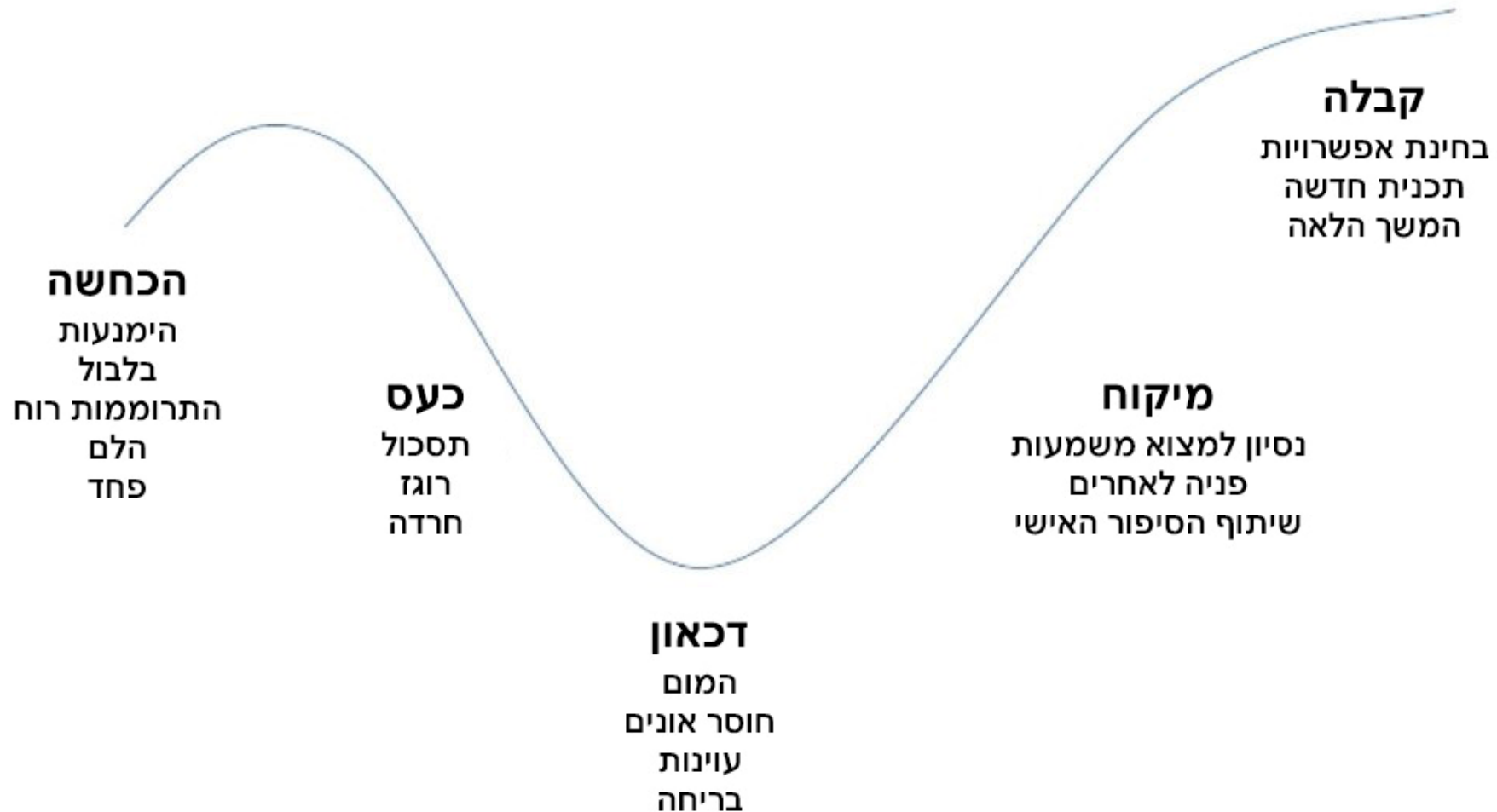
5. אמפטיה ושיקוף

קצה הקרחון



את מי אני הולך/ת לפגוש?

עקומת שלבי תהליך אובדן



הקשבה.

**THE
ART
OF
LISTENING**



מהי הקשבה?

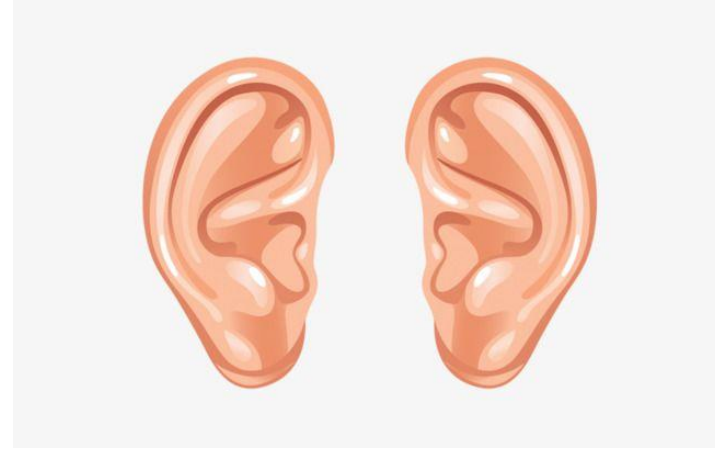
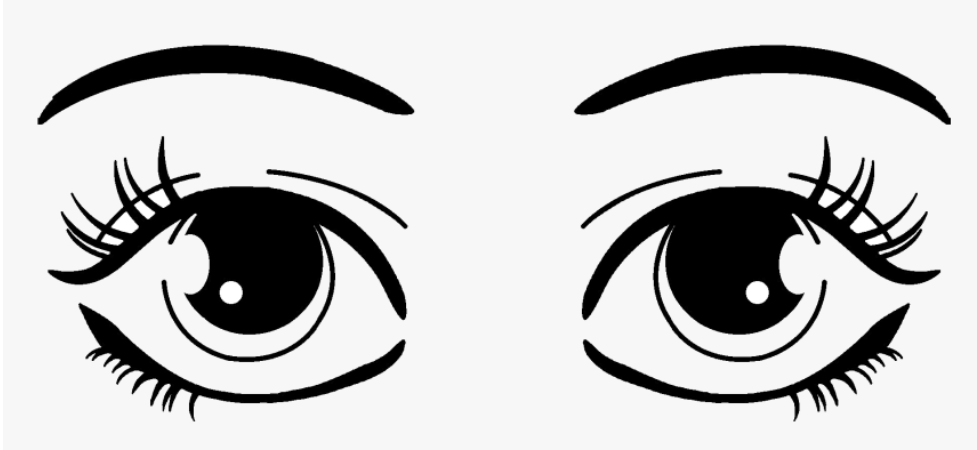
- ♥ פעולה (Doing) אבל גם הוויה (Being).
- ♥ אחד מכלי התקשורת המקרבים ביותר.
- ♥ מיומנויות המבססת אמון.
- ♥ כלי להבנה מעמיקה של צרכים ואינטרסים.
- ♥ כלי להתמודדות עם קונפליקטים, התנגדויות ומשברים.
- ♥ אחת המיומנויות העדינות והחשובות ביותר.

כשאני מקשיב/ה, מה אני עושה?



אני בתשומת  מלאה
לאדם השני ("המוקשב")
אני משמש **מיכל** עבורו/ה

עם איזה איברים מקשיבים?



כל האיברים פתוחים

למה זה קשה???



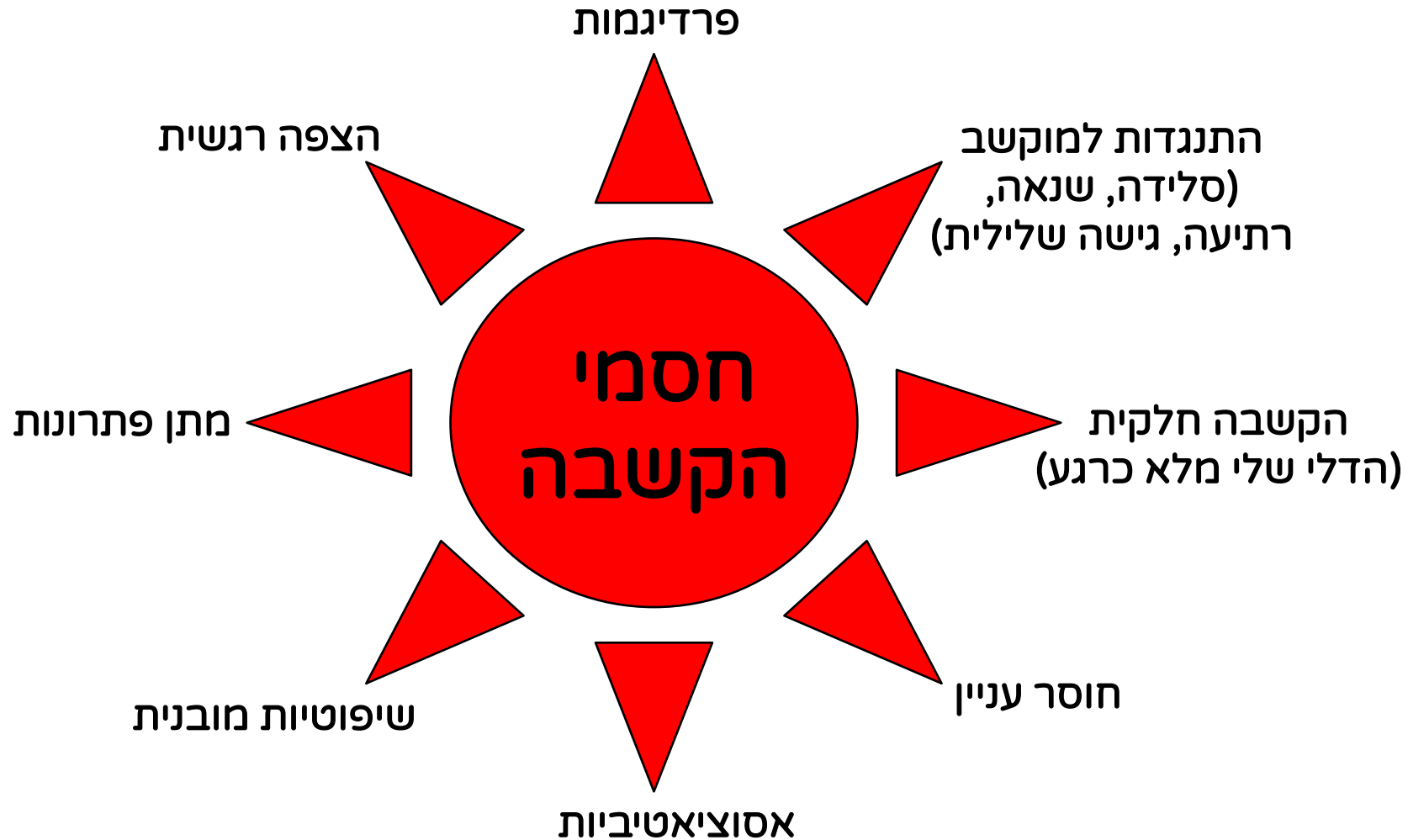
וגם כי...

- ← דברי האחר מעוררים בי אסוציאציות.
- ← דברי האחר מייצרים בתוכי התנגדות / פרשנות מעכבת.
- ← דברי האחר מעוררים בי מחשבה שגונבת את תשומת ליבי.
- ← דברי האחר מזכירים לי משהו שממש בוער לי לומר.

מזכיר לי את השנה הראשונה
שלי, וואו... זה היה לא פשוט
והילדים שלי... ואשתי...

טוב, אני חייבת
להסביר לו ש...
הוא חייב להבין ש...

אוי ואבוי, אם זאת
הגישה שלו,
חבל על הזמן...



הבשורה הטובה! הקטבה היא שריר שניתן לאמן





נכנסים למצב

בסיום הנאמר, לחזור על דברי האדם ("אני רוצה רגע לחזור על מה שאמרת כדי לוודא ששמעתי אותך")

אם יש חשש לא לזכור, לעצור בעדינות לסיכום ביניים ולהמשיך.

"האם שמעתי הכל? פספסתי משהו חשוב?"

להוסיף לדברים עיבוד/חיזוק - Rephrase

שיקוף רגש "וזה גרם לך להרגיש..." (גם אם לא נאמר במפורש)

כשעולה חסם הקשבה, לשים לב ולחזור לתשומת לב למוקשב.

להחזיר לאדם את הסיפור שלו "מלוטף" בדרך חדשה

כרונית / בלהה פורר לוי

כְּרוֹנִית

אַלְמוּנִית

פְּלִשָּׁה לְחַיִּי

בְּלִבָּהּ אֶת חוּשֵׁי

קִשְׁרָה רִגְלִי

אִף קִשְׁרָה קִשֶּׁר

לְהַשְׁתַּלֵּט עָלַי

אֶלְקֵט כּוֹחוֹתַי

לֹא אֶתֵּן לָהּ לְחַבֵּל

בְּמַחְשְׁבוֹתַי וְאַהֲבוֹתַי