



# נושא העבודה תקשורת

שמות המגישים  
כבהה אחמד  
סרחאן ראגי

קורס מנהלי מע"שים 2017



# תוכן עניינים



- ❖ הקדמה
- ❖ תקשורת מהי.
- ❖ תקשורת ארגונית.
- ❖ תפקיד תקשורת בארגון.
- ❖ תפקיד של הטכנולוגיה בתקשורת.
- ❖ המצב הקיים בארגון .
- ❖ יצירת אימון בין המשפחות למרכז שירות.

# הקדמה

בארגון שלנו מרכז השירות ישנם ערוצי תקשורת שונים ומגוונים שחלקם יכול להצמיד ולהצליח את הארגון במידה נעשים בצורה נכונה ומכבדת. וחלקם יכול לפגוע ולהכשיל את הארגון בכל היבטיו תפקידינו כמנהלים מוטלת עלינו אחריות כבדה לשפר את ערוצי התקשורת בארגון, לשפר, להקשיב, לגשר, ולקשר בין כל הגורמים בארגון תוך כדי הבנה הקשבה ותמיכה. בעבודה שלנו החלטנו להתמקד בתקשורת בין המשפחות לבין המרכז השירות לחיזוק האמון והתמיכה הדדית.

**בתקשורת טובה ומכבדת ניתן לשפר באופן חזק מאד את המיומנות על ידי רכישת כלים וידע והתנסויות.**

# תקשורת : מהי?

- תקשורת הינה התהליך שדרכו אדם, קבוצה או ארגון ("משדר") מעביר מידע ("המסר") אל אדם, קבוצה או ארגון אחר ("הקולט").
- ישנם ארבעה גורמים חשובים לקחת בחשבון בתקשורת :
  - (1) **הכנה** : עיבוד מחשבה למסר שיכול להיות מובן ע"י הזולת.
  - (2) **ערוץ התקשורת** : הדרך בה מועבר המסר (מילולית, תמונה וכד')
  - (3) **פענוח** : הקולט מעבד את המסר כדי להבין את משמעותו.
  - (4) **משוב** : ידע שמקבלים לגבי השפעת המסר על הקולט (רות עבור)

# תקשורת ארגונית



מערכת המזרימה מידע  
תכליתי הדרוש לשם מילוי  
המשימות, בין הרכיבים  
השונים של הארגון ובין  
הארגון לבין סביבתו.



# תפקידה של התקשורת בארגון

- הארגון כולו סובב את הנושא של תיאום מאמצים על מנת להשיג מטרה. תקשורת היא הדבק הבסיסי ביותר להפעלת הארגון ומידת הצלחתו.
- ברוב המקרים עדיף לשלב תקשורת מילולית עם תקשורת בכתב (שלב ההתעניינות הבסיסית עד שלב ההפנמה).
- מנהלים שהיו "רגישים" לצורות שונות לשימוש בתקשורת נתפסו כאפקטיביים יותר מחבריהם שלא היו "רגישים" לכך.
- תקשורת ארגונית כוללת את כלל האמצעים לניהול שיח בין העובדים לבין עצמם ובין העובדים להנהלה, לרבות תקשורת בין אישית וערוצי הפצה המוניים.



**המצב הקיים בארגון** בנוגע לנושא שלנו כי חלק מהמשפחות לא מרוצות מהמסגרת ומסוגי השירות שמקבלים בניהם וכי ניתן לקבל שירות טוב יותר במסגרות תעסוקה ומפעלים אחרים או תעסוקה עם קבלנים במגזר או עזרה לבני המשפחה בבית ובכך הם יכולים לשלב אותו בתעסוקה נפרדים אפשרות למידה ושילוב מהיר יותר וכמו כן לחסוך בהוצאות ההסעות והשתתפות של הרווחה.

חלק המשפחות טוענות כי בנם מתקשה להתמודד עם חניכים אחרים במרכז והתחרות מאיימת עליהם וכי ישנם וויכוחים וחיכוכים רבים ולפעמים מגיעים הביתה עצבנים ומותחים מאוד.

בנוסף ישנם משפחות מסורתיות שמתנסות לשלוח את הבנות שלהם למרכז מכיוון שהשילוב בנים ובנות יכול לפגוע בבנות שלהם וזה מרתיע אותם מאד מהחשש לנגיעות או כל קשר אחר.

ולסיכום אנו מתמודדים עם הסוגיות האלה ומתקשים לשכנע חלק מהמשפחות את היתרונות שישנם במרכז והחשיבות הרבה לשילוב בניהם יחד עם חניכים אחרים מבחינה חברתית, טיפולית, שיקומית, תעסוקתית.

לכן מצאנו מן הנכון לזמן את המשפחות למרכז יחד עם הרווחה שלהם ולתת להם יותר הסבר והקשבה ולאפשר להם להתבטות בחופשיות ולהעלות רעיונות ולהתחבר למשפחות נוספות.

אנו רואים כי במפגשים תכופים ועקביים עם הקשה והעלאת רעיונות.

הצלחנו לקשר ולגשר על הרבה חסמים במשפחות הועלו הרבה רעיונות חלקו תפקידים חדשים וניתנה להם הזדמנות לבטות ולהתבטות בחופשיות ובביטחון מלא עם הבנה והקשבה ומתן מענים לבעיות ולצרכים שלהם

# כלי ליצירת אימון בין המשפחות למרכז שירות

התקשורת הישירה והיעילה לבנית אימון בין המשפחה לבין למרכז שירות חשובה מאוד לקידום החניכים ולשפור תנאיהם במרכז .

לכן חשבנו על רעיון יצירתי לחיזוק האימון והוא ערב תרבות פתוח במרכז שירות לכל המשפחות שבו יועלו נושאים תרבותיים ורעיונות חדשים לבניית האמון ולקיימת אחריות והגברת המעורבות שלהם בתרבות של המקום .  
ערב שבו כולם יכולים לבתות ולהתבטות בחופשיות ובפתיחות מרבית בנושא התרבות הבין אישית.



**וגם הארגוניות וחשיבה משותפת על רעיונות תרבותיים במרכז שמחזיק ומועיל במערכת.**

**ניתן לזמן איש מקצוע חיצוני שיכול להכניס רוגע שלוה וקירוב לבבות . ותמיכה הדדית בין המשפחות וגם הוצאת מטענים רגשיים וטיפול בהם. ההורים יגיעו לערב הזה בטוחים ופתוחים בלי לעלות בעיות אישיות אלה יבואו עם יוזמות ו רעיונות משלהם .**

**בערב הזה ניתן להגדיר ציפיות , בחירת וועד , חלוקת תפקידים וקביעת מפגשים נוספים , פתיחת ערוץ תקשורת ישיר (וטסאפ).**

**יש לציין כי בסופו של הערב תרבות ייתן מענה לצרכים שלהם ויחזק את האימון ויגשר בינם לבין המרכז.**

**בערב הזה סיכום המפגש והעלאת הרעיונות יחד יכולים לבנות אימון חזק יותר ופתוח תוך כבוד הדדי והערכה הדבר אשר יטיב ויקדם את מערך מקבלי השירות וקידומם.**