



eSafety – eCreativity
Network for Teachers, Parents and Guardians
2022-1-EL01-KA220-ADU-000088455

מבוא

הערך של **הקשבה** בתקשורת לרוב אינו מוכר במלואו, וזה בולט יותר בעידן הדיגיטלי של היום, בעולם שבו קצב החיים הולך וגובר, הטכנולוגיות מתקדמות ומשנות את הדרך בה אנו מתקשרים. פעולת ההקשבה אינה רק העברת מילים, אלא האיזון הרגיש בין הבנה לחיבור. כאשר אנו מקשיבים באופן פעיל, אנו פותחים את השער בפני חילופי דברים בין אישיים משפיעים שיכולים להיווצר כמפתח לבניית יחסי אמון.

אמפתיה היא הכוח המניע מאחורי הקשבה אקטיבית. זהו דבר אשר כרוך בהבנה, חמלה וחיבור רגשי. הקשבה לדאגות של מישהו פירושה לתת לו מקום להישמע מבלי לנסות מיד לפתור את הבעיות שלו.

עבור הורים, מחנכים ואנשי מקצוע שעובדים עם ילדים, **להקשבה פעילה אמפתית** יש את הכוח להיות גורם משנה משחק. זה בונה אמון וכבוד, יוצר בסיס איתן לתקשורת.

מדריך לתקשורת אפקטיבית בעידן דיגיטלי (ומעבר לו)

מדריך זה נועד לצייד הורים, מחנכים ואנשי מקצוע המתמקדים בילדים במיומנויות הנדרשות לשימוש בתודולוגיית **הקשבה פעילה אמפתית** בעת תקשורת עם ילדים בהקשר של בטיחות באינטרנט וסיכוני אינטרנט.

בנוף הדיגיטלי של היום, בניית תקשורת חזקה בין מבוגרים וילדים היא כמו בניית גשר איתן. כשהילדים מנווטים בעולם המקוון - מלא בגירויים מועילים וגם מלא מלכודות פוטנציאליות - הם לא רק צריכים להבין כיצד לזהות סיכונים, אלא גם להרגיש בטוחים לפנות למבוגרים שהם סומכים עליהם כשהם צריכים עזרה. אבל יותר מזה, חיוני ליצור בסיס יציב של אמון דו צדדי. הבסיס הזה בנוי על משהו פשוט אך חזק: להקשיב באמת אחד לשני. הקשבה אמיתית יכולה ליצור מרחב בטוח שבו ילדים מרגישים בטוחים לשתף את המחשבות והדאגות שלהם, גם אם למבוגרים אין את כל התשובות. התקשורת המיוחדת הזאת מהווה כלי יקר ערך. כלי שעוזר למבוגרים וילדים להתחבר לעומק, לא רק כשהדברים קלים, אלא גם כשהם קשים. בהיקף זה, בעולם שהולך ונהיה יותר דיגיטלי, **מתודולוגיית הקשבה פעילה אמפתית** יכולה לשמש כוכב מנחה שעוזר לילדים ולמבוגרים לדבר בכנות על הכל, כולל חקר העולם הדיגיטלי.

בנוסף, יש להדגיש כי מתודולוגיית ההקשבה האקטיבית האמפתית משתרעת מעבר להקשר הספציפי של בטיחות וסיכונים באינטרנט. המהות של טכניקה זו יכולה להוות כלי רב עוצמה לבנייה וחיזוק קשרים בין מבוגרים וילדים בהיבטים שונים של החיים. בין אם אתם הורים שמתמודדים עם אתגרים בבית הספר עם ילדכם, מורים המתייחסים לבעיות בכיתה, או אנשי מקצוע ומטפלים המנחים אנשים צעירים במורכבות של החיים, הקשבה פעילה אמפתית מטפחת אמון וחיבור. דבר זה מאפשר למבוגרים ליצור מרחב בטוח שבו ילדים מרגישים שמקשיבים להם ומעריכים אותם, לא רק בעניינים דיגיטליים אלא בהתפתחות הכללית שלהם. לכן, בעוד שמדריך זה הוא בתחום הדיגיטלי, זכרו כי העקרונות של הקשבה אקטיבית אמפתית יכולים להיות נכס בסיסי בתהליך הטיפול של מערכות יחסים בריאות בין מבוגרים וילדים בכל מצב.

להלן הצצה קטנה למה שהמדריך מציע על פני ארבעה היבטים מרכזיים:

1. **תפיסת הקשבה אקטיבית אמפתית:** לחקור את ההקשבה האקטיבית האמפתית כמושג וללמוד כיצד הקשבה אקטיבית אמפתית יכולה להשפיע באופן משמעותי על רווחת הילדים באמצעות יצירת סביבה תומכת יותר.

2. **עמדות מפתח ואסטרטגיות מעשיות:** לחקור מגוון של גישות אסטרטגיות המקדמות הבנה וחיבור, בניית בסיס איתן לתקשורת אפקטיבית ולטיפוח של הקשבה אקטיבית אמפתית.

3. **יישום הקשבה אקטיבית אמפתית ב-אינטראקציות יומיומיות:** דוגמאות להקשבה אקטיבית אמפתית בהגדרות שונות: לחקור כיצד ניתן להשתמש במתודולוגיה ב-אינטראקציות יומיומיות, בעזרת דוגמאות מובהקות שיהיו רלוונטיות להורים, מורים ואנשי מקצוע העובדים עם ילדים.

4. **הפעלת הקשבה אקטיבית אמפתית:** תרחישים אמיתיים ומשחקי תפקידים לתרגול המתודולוגיה: במטרה לצבור ניסיון מעשי על ידי מעורבות פעילה בפעילויות שונות, כגון דיונים בחיים האמיתיים על פני תרחישים שונים, משחקי תפקידים, חידונים ומשוב על תרגילים. דבר זה מהווה הזדמנות לקחת אחריות על מסע הלמידה שלכם, ולמימוש את מה שהשכלתם מהלימוד של המדריך.

כאשר תחקרו את המדריך הזה, תגלו את הכוח של ההקשבה האקטיבית האמפתית ביצירת קשרים חזקים יותר עם ילדים. מדובר ביצירת גשר של הבנה בין מבוגרים וילדים בעולם דיגיטלי.

1. הקשבה אקטיבית אמפתית: מסגרת תיאורטית

נתחיל בחקר כמה מושגי ליבה הקשורים להקשבה אקטיבית אמפתית.

תקשורת מילולית ולא מילולית

תקשורת היא היבט מורכב ויסודי של אינטראקציה אנושית, אשר מתחקה אחר מקורותיה לתקופות הקדומות ביותר שלנו. תקשורת הנובעת מהמונח הלטיני "קומוניס" ופועלת כערוץ שבאמצעותו אנו מחליפים מידע, מחשבות ורגשות, אשר מהווים את הבסיס ליחסים אנושיים.

חוקרים מציגים נקודות מבט שונות על תקשורת. יש המאפיינים אותה כהעברת מידע בין שולח למקבל, בעוד שאחרים רואים בה מעורבות הדדית הכוללת מסרים או נתונים. תהליך זה כרוך בשיתוף פעולה של המשתתפים כדי להעביר מושגים ורגשות, הכוללים את השולח, הקולט ומגוון רמזים לתקשורת.

מחקר שנערך לאחרונה על ידי Gabor et al. מתעמק בהפרעות בתקשורת, ומגלה ש-7% בלבד מסתמכים על תוכן מילולי, בעוד ש-38% מכילים ניואנסים קוליים, מה שמותיר 55% משמעותיים המתייחסים לרמזים לא מילוליים. שיחות נשענות על פחות מ-35% תקשורת מילולית, כאשר רמזים לא מילוליים מקבלים עדיפות.

תקשורת מתעלה על תפקידה כצינור לשיתוף מידע בלבד - היא מתפקדת כחומר הדבק המחבר אותנו יחד. היא ממזגת שפה עם מחוות, מתגברת על מחסומים לשוניים ומהווה את הבסיס למסע האנושי הקולקטיבי שלנו.

תקשורת לא מילולית מקיפה את מכלול הביטויים והפעולות של הפרט במהלך האינטראקציה, למעט מילים מדוברות. זה מקיף מגוון רחב של אותות ושפת גוף המשמשים בעת העברת מסרים. בתחום זה, תקשורת לא מילולית מתקיימת בתנועות העיניים של הפרט, בתנועות הפנים והידיים ובשפת הגוף, כל אלה מעבירים רגשות ועמדות עמוקות לגבי המידע המועבר.

אמפתיה

כאשר אנו מדברים על אמפתיה, אנו מתכוונים ליכולת להרגיש את רגשותיהם של אחרים, להבין את התנהגותם ולהעביר להם את ההבנה הזו. להפגין אמפתיה תוך כדי תקשורת עם אדם אחר, זה לתת לאדם האחר לדעת שאנו חווים את אותן הרגשות שהוא או היא מרגישה, לשים את עצמנו בנעליו של האחר, להיכנס, לרגע, לתוך המוח שלו או שלה, ולתפוס, מנקודת מבטו של הדובר, בדיוק את מה שמועבר אלינו. יותר מזה, עלינו לשדר לדובר שאנו רואים את הדברים מנקודת המבט שלו.

יש לציין כי אמפתיה שונה מסימפטיה וחמלה, למרות ששלושת המונחים משמשים לעיתים קרובות לסירוגין. ביחס לחמלה ואהדה, הנחשבות לגישות פסיביות יותר, אמפתיה כרוכה במאמץ פעיל הרבה יותר להבין אדם אחר.

כשמדובר ביחסים בין מבוגרים לילדים, אמפתיה מתייחסת ליכולתם של מבוגרים לשים את עצמם בנעליים של ילדים, לראות את העולם מנקודת מבטם ולהבין את חוויותיהם. זה יכול להיות מאתגר יותר ביחסים בין מבוגרים לילדים מכיוון שזה כרוך ביישום ההבנה האמפתית הזו לצרכים ההתפתחותיים הייחודיים של ילדים. בדרך כלל, ילדים נמצאים בשלב של צמיחה והתפתחות, לעיתים חסר אצלם אוצר מילים רגשי ומיומנויות קוגניטיביות לבטא את רגשותיהם במלואם. משמעות הדבר היא שמבוגרים חייבים להשתמש בצורה רגישה ביותר של אמפתיה, כזו אשר יכולה לגשר על הפער בין היכולת המוגבלת של הילד לבטא את עצמו לבין עומק החוויות הרגשיות שלו. עם זאת, זה שווה את המאמץ כי על ידי טיפוח אמפתיה כהיבט בסיסי של מערכת היחסים שלהם עם ילדים, מבוגרים יכולים לספק לילדים בסיס בטוח עבורם לתקשר את החוויות הרגשיות שלהם, חוויות שיכולות להיות בעלות השפעות חיוביות על התפתחותם.

הקשבה פעילה והקשבה פעילה אמפתית

הקשבה אקטיבית היא טכניקת תקשורת הכוללת תשומת לב רבה לרמזים המילוליים והבלתי מילוליים של האדם האחר, כולל המילים, טון הדיבור, שפת הגוף והמסר הכולל, כדי להבין טוב יותר את נקודת המבט שלו. במקביל, האדם שמבצע את הטכניקה של הקשבה פעילה משתמש במילותיו ובשפת הגוף שלו כדי לאותת שיש להם עניין אמיתי בהבנת המסר של הדובר. לטכניקה זו ניתן שם על ידי קרל רוג'רס, מגדולי הפסיכולוגים של המאה ה-20. באמצעות האזנה מסוג זה, המטרה העיקרית של המאזין היא לנסות להבין את נקודת המבט של הדובר. המאזין יכול גם לנסות לדמיין את עצמו בנעליו של האחר.

אבל במה שונה הקשבה אקטיבית מהקשבה? הכל מסתכם במונח "פעיל". הקשבה פסיבית, כמו כשהמאזין מהנהן בלי לשאול שאלות או לחלוק מחשבות, היא כמו רחוב חד סטרי. זה עלול לגרום לדובר לתהות אם המסר שלו באמת הובן. מצד שני, הקשבה פעילה משנה את המשחק. זה כאשר המאזין לא רק שומע את דברי הדובר אלא גם מגיב בדרכים שמראות שהוא/היא באמת קולטים מה קורה בעולמו של הדובר. כפי שניסחו זאת רוג'רס ושותפו, ריצ'רד אוונס פארסון, בשנת 1957, כאשר מאזין באופן פעיל, המאזין "אינו סופג באופן פסיבי את המילים הנאמרות אליו. במקום זאת, מאזין פעיל מנסה לתפוס את העובדות ואת הרגשות במה שהוא שומע, והוא מנסה, על ידי ההקשבה שלו, לעזור לדובר לפתור את הבעיות שלו".

נקודה נוספת שיש להדגיש בעת קריאת דבריו של רוג'רס לעיל, היא המשפט "עזור לדובר לפתור את הבעיות שלו". הקשבה אקטיבית כרוכה בשמיעת אדם בראש פתוח, מבלי שיש לו בהכרח פתרון מיידי לבעיה. עם זאת, טכניקה זו אכן יכולה לגרום לשינויים חיוביים עבור אנשים. כפי שמציע רוג'רס, כאשר אדם מקבל הקשבה קשובה וייחודית, הוא נוטה להיות בוגר יותר רגשית, פתוח לחוויות, פחות מתגונן ויותר דמוקרטי. כאשר מקשיבים לאנשים בצורה רגישה, הם נוטים לשים לב יותר למחשבות ולרגשות שלהם, מה שמאפשר ביטוי ברור יותר. יתרה מכך, הם פחות מודאגים מביקורת על הרעיונות שלהם וגם מרגישים בטוחים יותר בשיתוף שלהם. במקביל, ראוי לציין שתהליך ההקשבה הפעילה מעורר גם את המאזין עצמו לעבור שינוי אישי. בין הפעילויות השונות, הקשבה בולטת כזרז לקשרים עמוקים וחיוביים ובעלת פוטנציאל להשפיע לטובה על עמדותיו של המאזין.

דמיינו לעצמכם ילד שחולק את פרטי יום הלימודים שלו. האזנה פסיבית עשויה להיראות כמו הנהון פשוט או "הממ" ללא אינטראקציה נוספת. אבל הקשבה פעילה הינה מעין עליית מדרגה בשיחה, זה כאשר המבוגר אומר דברים כמו, "וואו, זה נשמע שהיה לך יום כיפי שהזדמן לך לחקור דברים

חדשים!". זה מאפשר לילד לדעת שהמבורגר לא רק שומע מילים, אלא הוא/היא מקבל הצצה לחוויות של הילד. אז למה חשובה הקשבה פעילה? זה מטפח קשר עמוק יותר של ילד-מבוגר. זה אומר לילד שהמחשבות שלו ורגשותיו מוערכים ומובנים.

במסגרת זו, אין זה מפתיע שאמפתיה היא מרכיב חיוני בתהליך זה, שכן היא נוגעת לחיבור רגשי עם אדם אחר באמצעות הזדהות, חמלה, הבנה, תחושה ותובנה. זו הסיבה שהספרות העדכנית ביותר מתייחסת להקשבה פעילה תוך שימוש במונח הקשבה פעילה אמפתית.

הקשבה פעילה אמפתית תורמת לבניית קשרים חזקים ובתפיסה אמיתית של מה שאחרים צריכים, רוצים וחושבים. מדובר על התעמקות מעבר לפני השטח של המילים המדוברות, הקשבה אקטיבית אמפתית כוללת הבנת הסיבה והאיך מאחוריהן, ומאפשרת לנו להתחבר לחוויה הרגשית של האדם האחר ולהרחיב את האמפתיה שלנו. סוג זה של האזנה לא מסתכמת רק במובן המובן מאליו או אפילו במשמעות המרומזת; היא נוגעת גם ברגשות הבסיסיים.

על ידי עיסוק בהקשבה אקטיבית אמפתית, אנו מייצרים מרחב בטוח שבו אנשים יכולים לבטא בנוחות את האני האמיתי שלהם. בסיס זה סולל את הדרך לתקשורת כנה ופתוחה בין הדובר לבין המאזין כאחד.

הקשבה אקטיבית אמפתית היא שיטה מובנית הכוללת דרכים מסוימות להקשבה ולשאול שאלות שנחקרו אותן בפרק הבא.

2. עמדות מפתח ואסטרטגיות מעשיות להקשבה פעילה אמפתית מוצלחת

גישות מפתח לטיפוח קשרים אמפטיים: כנות, אמפתיה והתייחסות חיובית ללא תנאי

יש להדגיש שעל מנת שהקשבה פעילה תהיה אפקטיבית באמת, היא חייבת לנבוע מהעמדות הבסיסיות של מבוגרים. לא ניתן להשתמש בהקשבה פעילה בהצלחה כשיטה אם אמונות הליבה של מבוגרים מתנגשות עם העקרונות המהותיים שלה. אם מנסים לעשות זאת, הפעולות הנובעות מכך עלולות להיראות כלא כנות ולשווא, וסביר שילדים יקבלו זאת.

ישנן שלוש גישות בסיסיות שמבוגרים צריכים לאמץ בכל מערכות היחסים שלהם, כולל את אלה עם ילדים, לפני שהם יעסקו בהקשבה אקטיבית אמפתית: מקוריות, אמפתיה והתייחסות חיובית ללא תנאי. עמדות אלו הוצגו במקור על ידי רוג'רס "כתנאי הליבה" הדרושים למטפלים כדי לסייע ביעילות למטופלים שלהם. עם זאת, רוג'רס הדגיש גם שאותן תכונות צריכות להיות נוכחות באופן אידיאלי ב"אדם המתפקד באופן מלא". כתוצאה מכך, שלושת התכונות הללו הפכו קשורות למסגרת רחבה יותר של יחסי אנוש והוכחו כתנאי בסיסי וחשוב למבוגרים המחפשים לבנות קשרים מטפחים עם ילדים.

➤ **מקוריות:** לפי רוג'רס, מקוריות (הידועה גם בשם "אותנטיות" בספרות אקדמית) היא האיכות המכרעת ביותר. זה כרוך ביכולת לבטא בגלוי את מחשבותיו ורגשותיו של האדם בתוך מערכת יחסים. מקוריות מבטיחה שכל אחד במערכת היחסים יכול להיות הוא עצמו ולחלוק את הרעיונות והחוויות שלו מבלי לדאוג שישפטו אותו. זהו מצב שבו ילדים ומבוגרים יכולים להיות עצמם בנוחות במהלך אינטראקציות, ללא צורך לעטות מסכות שונות כדי להיות מקובלים. מקוריות זו יוצרת סביבה שבה שני הצדדים יכולים להשפיע הדדית ולגעת בחייו של האחר, תוך קידום פתיחות וחיבור ובניית בסיס של אמון. בהקשר זה, מערכת יחסים אותנטית בין מבוגרים לילדים פירושה שמבוגרים מנחים ולא מנסים לשלוט בילדים, ומאפשרים להם את המרחב לגלות את האמיתות שלהם ולחבק את האני האמיתי שלהם.

- **אמפתיה:** אין זה מפתיע שאמפתיה ממלאת תפקיד מכריע בהגדרת מערכות יחסים שבהן הקשבה אקטיבית אמפתית יכולה לפרוח. מבוגרים אמפתיים מקשיבים בצורה פעילה ומתאמצים להבין את רגשותיו וחוויותיו של הילד מנקודת מבטו. הם נמנעים מלכפות את דעותיהם על מה שהילד מביע בגלוי. בהקשר זה, אמפתיה, כחלק בלתי נפרד מהתרבות הכוללת סביב אינטראקציות בין מבוגרים וילדים, יכולה לתרום לפיתוח קשרים רגשיים חזקים. תנאים אלו אידיאליים לתרגול של הקשבה אקטיבית אמפתית.
- **התייחסות חיובית ללא תנאי:** התייחסות חיובית ללא תנאי, שהיא היבט בסיסי נוסף של התיאוריה של רוג'רס, כוללת את קבלת והערכת הילד בלב שלם ללא כל תנאי, ללא קשר להתנהגותו ולמעשיו. הרעיון של התייחסות חיובית ללא תנאי מדגיש מתן כבוד לא רכושני לייחודיות של כל אדם. גישה זו היא משמעותית ומעשית כאחד, ומסמלת נכונות אמיתית להתחבר. כדי לבטא גישה זו, הוצעו מספר שיטות. ראשית, שינוי המילים כדי למתן את הביקורת בביטחון מראה שלמרות אי הסכמה למעשים, הכבוד הבסיסי נותר בלתי מעורער. שנית, התמקדות ברגשות, הדרכת ילדים להרהר במעשיהם, מטפחת ערך עצמי חיובי. לבסוף, טיפוח תרבות יחסים של התייחסות חיובית ללא תנאי הוא המפתח, הנתמך על ידי הצהרות כמו אמונה בצמיחה למרות טעויות.

אסטרטגיות מעשיות של הקשבה פעילה: הערות אמפתיות - שאלות פרודוקטיביות - פרפרזה (טכניקת "LAFF")

כמה טכניקות מוכרות נרחבות של הקשבה פעילה כוללות א) שימוש בהערות אמפתיות, ב) שאלת שאלות פרודוקטיביות, ו-ג) פרפרזה של הצהרות הדובר כדי להפגין קשב ולאשר הבנה.

טכניקת LAFF, שהוצגה ונבדקה על ידי McNaughton וחב', מציעה דרך מעשית עבור שני אנשים לעסוק תוך הערכה לנקודות המבט שלהם. אסטרטגיה זו נבחנה על יחסי מורה-הורים, אך ניתן ליישם אותה במערכות יחסים שונות, כולל זו של מבוגרים-ילדים.

"L" להקשבה, הזדהות ותקשורת מכבדת (באמצעות הערות אמפתיות)

החל ב-"הקשבה", מבוגרים צריכים להקשיב, להזדהות ולשדר כבוד לילדים. זה כרוך בשמיעה קשובה של החששות ותגובה אמפתית אליהם. הפגנת כבוד כרוכה בהודאה לילדים על כך שהושיטו את ידם, התמקדות בהם ושימוש בשפת גוף ובהבעות פנים מתאימות. כמה ביטויים שימושיים שבהם נוכל להשתמש בשלב הספציפי הזה הם: "על מה תרצה לדבר?", "אני יכול להבין למה אתה מודאג, זו בעיה רצינית", "אני מעריך את העובדה שבאת לדבר איתי" וכו'.

"A" עבור שאל שאלות פרודוקטיביות

שלב ה-"שאלות" כולל שאלת שאלות ואיסוף תובנות בנושא המשותף לילדים. חקירה מכבדת זו עוזרת להבין את נקודת המבט של הילדים. מכיוון שקבלת תובנה יכולה להתרחש רק על ידי קידום השיחה, מומלץ להימנע משאלות שאלות סגורות שדורשות רק תשובה "כן" או "לא" במהלך שלב זה. במקום זאת, שאלות המשך כגון "מה עוד אתה יכול לספר לי כדי לעזור לי להבין?", "מה הייתי רואה אם הייתי שם?", "בוא נדבר יותר על (אדם/מצב/פעולה ספציפית); איך זה גרם לך להרגיש?", או "למה אתה חושב ש- (אדם/מצב/פעולה ספציפית) יצא/פעל/הגיב/דיבר כך?", או "האם יצא איך שחשבתם שזה? היה? למה או למה לא?" הן אפשרויות שימושיות יותר בשלב זה. גם אם ילדים לא יכולים לענות על שאלות אלו, הם מעודדים אותם לחשוב יותר על מה שהם מנסים לומר לנו ולארגן את מחשבותיהם כך שיהיה להם קל יותר להיפתח.

"FF" עבור התמקדות במשותף (על ידי פרפרזה) ועבור מציאת הצעד הראשון

עוברים לשני "F", עם "F" הראשונה, מבוגרים מתמקדים בבדיקת הנושא על ידי פרפרזה של מידע משותף כדי להבטיח דיוק, תוך הצגת עדויות להקשבה פעילה. נקודת התחלה טובה היא להשתמש בביטוי כגון "אז, אם אני מבין את זה נכון, מה שאתה אומר זה...". חשוב לשמור על הפרפראזה קצרה ומדויקת, מבלי להשאיר פרטים מכריעים יחד עם זאת להקפיד לא להכניס את הדעות, הפרשנויות או ההנחות שלנו. לסיום הפרפראזה, שאלה כמו "האם אני בדרך הנכונה?" שימושי למבוגרים כדי לאשר אם הם תפסו את המשמעות המיועדת במדויק.

ה-F השנייה מנחה את המבוגרים למצוא נקודת מוצא לטיפול בבעיה. יש צורך בפעולה מיידית אם המצב מסוכן, אך רוב הנושאים מתחדדים לטובה מאיסוף פרטים נוספים ושיקול זהיר. בשלב זה, זה בסדר למבוגרים לקחת קצת זמן לחשוב על הצעדים הבאים במקום לנקוט בפעולה מיד. עם זאת חשוב לשדר לילדים שאכן ננקוט צעדים בעזרתם. מסיבה זו כדאי מאוד להשתמש בביטויים הכוללים את המילים "צעד ראשון", כגון "אני חושב שהשלב הראשון הוא לקבל מידע נוסף ואז נתחיל לחשוב על פתרונות אפשריים ביחד", או "כשלב ראשון, אני רוצה להיפגש עם (המורה שלך / הורי החברים שלך / מנהל בית הספר וכו')". אני רוצה לברר מה הם (ראו/ראו/שומעים/שמעו/יודעים). לאחר מכן, נכין תוכנית לשלבים הבאים".

3. יישום הקשבה אקטיבית אמפתית באינטראקציות יומיומיות: דוגמאות להקשבה אקטיבית אמפתית בהגדרות שונות

בעוד שהאזנה אקטיבית אמפתית עשויה להיראות מוכרת, ליישם אותה בפועל זו משימה לא פשוטה. כמה מכשולים יכולים להתעורר כאשר מנסים להקשיב לצד השני בשיחה באופן אמיתי, אנרגטי ואמפתי. המורכבות הולכת וגוברת אפילו יותר כאשר הצד השני אינו מבוגר, אלא ילד.

כפי שצוין קודם לכן, חשוב שהאזנה אקטיבית יעילה תהיה תלויה בעניין אותנטי בדובר. עם זאת, הדרישות והמחויבויות של חיי היומיום, בשילוב עם הלחץ שהם מביאים, לעתים קרובות מונעים ממבוגרים לעסוק באמת באחרים, כולל ילדים. עייפות מיום תובעני, משימות או לחצים בעבודה יכולים להוביל לתגובות ברמת פני השטח, ולהשאיר מעט מקום להקשבה אמיתית.

כפי שצוין קודם לכן, האינטראקציות החולפות הללו אינן עוברות מעיניו של הדובר, בין אם ברמה מודעת ובין אם ברמה תת-מודעת. רוג'רס טוען שאם העניין של המאזין נראה לא כנה, זה יכול להרתיע את הדובר מלהיפתח בעתיד.

בנוסף, הקשבה פעילה כרוכה בסיכונים אישיים. הבנה של רגשות וחוויות של אדם אחר עד כדי השלכה לרגע מהאמונות והדפוסים של האדם הוא תהליך מאתגר ולא נוח. עם זאת, תהליך זה, על אף שהוא תובעני, מביא יתרונות. הקשבה פעילה אמפתית לא רק מטפחת קשרים עמוקים וחיוביים אלא גם מזרזת שינוי טרנספורמטיבי בעמדות של המאזין, ומטפחת צמיחה אישית.

בעוד שהאזנה אקטיבית אמפתית אינה נטולת מאמץ, היא בהחלט ניתנת להשגה. עם תרגול וסבלנות, נוכל לשלוט במיומנות זו. התגמול מגיע לא רק לנו אלא גם לכל שותפי השיחה שלנו, בין אם זה מבוגרים או ילדים!

הקשבה פעילה אמפתית במסגרות הורות, חינוכיות ומקצועיות

כפי שהוזכר לעיל, הקשבה אקטיבית אמפתית קשורה בקפדנות עם עמדות, כלומר אותנטיות, אמפתיה והתייחסות חיובית ללא תנאי, כמו גם עם אסטרטגיות התנהגותיות ספציפיות, כגון טכניקת LAFF. כל הגורמים הללו נחשבים חשובים ביחסים שהורים, מורים ואנשי מקצוע שעובדים עם ילדים בונים עם

ילדים. להלן מספר דוגמאות מעשיות נוספות שיעזרו להבין באיזה הקשר ובאיזה אופן מבוגרים יכולים ליישם את העקרונות של הקשבה אקטיבית אמפתית כאשר מגיבים לילדים.

דוגמאות מעשיות בהורות

דוגמה 1

ילד: אמא/אבא, אני לא יודע מה לעשות. פתאום הכל השתנה, ואני לא מבין למה חבר/ים שלי בבית הספר הפסיקו לדבר איתי. הם אפילו הסירו אותי מהצ'אט הקבוצתי שהיה לנו ב-Viber. אני לא מבין מה עשיתי. אני מרגיש מאוד מתוסכל.

בדוגמה זו, הילד מכיר ברגשותיו ובוחר לשתף אותם עם ההורה/ים. הם מתמודדים עם מצב שמעורר תסכול עז. הניסיון לתפוס את מצבו של הילד ולהבין את רגשותיו מהווה את הצעד הראשון והמכריע במתן תמיכה. תוך שימוש במשפט "גם אני הייתי מרגיש מאוד מתוסכל במצב הזה", ההורה/ים מאשרים את רגשותיו של הילד מבלי להטיל ספק. תסכול הוא רגש אנושי אוניברסלי, ולחוות אותו מדי פעם זה נורמלי. המשפט הזה מציג בתמציתיות את המושגים של "אותנטיות" ו"אמפתיה".

יתרה מכך, כפי שמציעה טכניקת LAFF, שיטה יעילה להורים/ים להפגין הקשבה אמפתית לילדם היא על ידי השתתפות בשיחה תוך שימוש בשפת גוף. לדוגמה, הנהון או שמירה על קשר עין במהלך הדיון מתקשרים שההורים נוכחים וקשובים באופן פעיל לדאגות של הילד. בנוסף, כדי להבין את רגשותיו של הילד, ההורים יכולים להעלות שאלות הקשורות לרגשותיהם, כגון "איך אתה מרגיש לגבי זה?" או "האם יש משהו שיכול לעזור לך להרגיש טוב יותר?". באמצעות גישות אלו, ההורה/ים מייצרים אזור של אמון ופתיחות בינם לבין הילד, המאפשרים לילד להביע בחופשיות את רגשותיו במילים שלו.

דוגמה 2

ילד: הפסקתי לבלות עם חבר שלי. אמרתי גם לאחרים בבית הספר להפסיק לבלות איתנו/ה. הסרנו אותו/ה גם מהצ'אט הקבוצתי שהיה לנו ב-Viber. הייתי מאוד מוטרדת כי הוא/היא שיקר לי, והרגשתי שאני חייב לפעול. אבל עכשיו הוא/היא לבד, לא מדברים עם אף אחד, ואני מרגיש קצת אשם על כך.

בדוגמה זו, הילד משתף משהו שנראה שהוא מטריד אותו. הוא הרגיש כעס וסביר להניח שהוא מרגיש חרטה על המצב עם חברו/ה. הדגשת הרגש של הילד היא שוב צעד ראשון מכריע. זה חיוני שהילד זיהה ותייג את הרגשות שלו. לשאול את הילד על רגשותיו לגבי מעשיו, למשל, יכול לסייע בהבנה טובה יותר של רגשותיו. סביר להניח ביקורת על הילד על רגשותיו לא תניב תוצאות רצויות. במקום זאת, ההורים יכולים לסייע להם להתחבר לרגשותיהם ולזהות את הרגשות שהילד האחר עלול לעבור בתרחיש זה.

דוגמאות מעשיות בהוראה

דוגמה 1

מורה, לאחר שתקשר עם ההורים של כמה תלמידים, מגלה שיש צ'אט קבוצתי בין התלמידים באפליקציית רשת חברתית, כמו Viber, למשל. בקבוצה זו, חברים מסוימים לכיתה מפרסמים תמונות של תלמיד מסוים יחד עם הערות לעג והערות גנאי. במילים אחרות, המורה מתמודד עם מצב של בריונות מקוונת.

בתרחיש הספציפי הזה, סביר מאוד להניח שלמורה יש רגשות מעורבים הן כלפי התלמידים שהשתתפו בהתנהגויות אלה והן כלפי התלמיד שהיה היעד לפעולות אלו. עם זאת, חשוב שהמורה יכיר ברגשותיו שלו ויבטיח שרגשותיו כלפי התלמידים לא השתנו עקב התנהגות התלמידים. גישה מועילה אחת שהמורה יכולה לאמץ בהתחלה עם הילדים המעורבים בפעולות אלו היא זו של "שינוי מילים". במקום

לומר, "ההתנהגות שלכם הייתה מביכה ולא מקובלת", המורה יכול היה להביע, "אני מעריך את הגישה שלכם ותמיד אעשה זאת, אבל אני מאוכזב ממעשיכם". כך המורה נמנע מביקורת ישירה של הילדים אך מביע אי הסכמה להתנהגותם הספציפית.

באופן דומה, טכניקת LAFF יכולה להיות כלי רב ערך בידי המורה לגשת תחילה לתלמיד שחווה התנהגות בריונית. הצעד הראשון והחשוב מאוד של LAFF, כפי שהוזכר קודם לכן, כרוך בהקשבה של המורה לתלמיד על ידי יישום עקרונות של אמפתיה. משפטים כמו "תודה שבאת היום לדבר", "אני מעריך מאוד את האמון והנכונות שלך לחלוק איתי", ו"אתה מאוד אמיץ לדבר על משהו כל כך חשוב" הן אמירות חשובות שמכירות באומץ של התלמיד לדון ברגשותיו תוך שהוא חווה את נכונות המורה לעמוד לצד שלו. לאחר מכן, אם הילד מוכן לדבר על חוויותיו, המורה יכול להמשיך עם שאלות המשך פתוחות כדי להבין טוב יותר את נקודת המבט והרגשות של הילד. כך נוצר מרחב בטוח שבו הילד יכול לבטא את רגשותיו, תוך שהוא מאפשר למורה להבין כיצד הילד חווה את המצב הנוכחי. בהתאם לעקרונות של הקשבה אקטיבית אמפתית, המורה יכול להתקדם לשלבים האחרונים של טכניקת ה-LAFF על ידי סיכום וחזרה על הנאמר, הבטחה שהוא תפס במדויק את המצב, וכן על ידי הבטחה לילד שהוא ינקוט בצעדים להמשך הבנת המצב וגם מציאת פתרון אפשרי. גישה זו עוזרת להבטיח תוכנית התערבות ותמיכה מדויקת. הדוגמה הספציפית המשמשת כאן דורשת פעולה והתגייסות מיידית מצד המורה. חיפוש אחר מקורות עזרה מתאימים נחוץ כדי להבטיח את ההתערבות והתמיכה הנכונות לכל הילדים המעורבים בתרחיש ההיפותטי זה.

דוגמאות מעשיות במסגרות מקצועיות

דוגמה 1

איש מקצוע מיישם תכניות חינוכיות לתלמידים בנושאים שונים. במהלך מצגת, תלמיד משתמש בטלפון הנייד והוא נמנע מלעסוק במפגש החינוכי.

הטכניקה ההתנהגותית LAFF יכולה לספק תובנות שימושיות לטיפול במצב זה. השלב הראשוני כולל ייזום שיחה עם הילד והקשבה לנקודת המבט שלו. כדי לשפר את ההקשבה הפעילה, אנו יכולים להשתמש בשפת גוף, לשמור על קשר עין ולהנהיג במהלך הדיון כדי להעביר את העניין שלנו. היבט קריטי נוסף הוא להציג שאלות לילד, ולאפשר הבנה מעמיקה יותר של נקודת המבט שלו. במקרה הספציפי הזה, שאלות פוטנציאליות עשויות לכלול: "שמתי לב שאתה נראה פחות מעורב במהלך המצגת. משהו מפריע לך?", "איך מצאת את המצגת? האם היה משהו אחר שהיית רוצה שנדון בו?". לאחר מכן, חשוב לא פחות לוודא את ההבנה שלו לשיחה עם הילד. ניתן להשיג זאת באמצעות פרפרזה על המילים שלהם, תוך שימוש בביטויים כמו "אני רוצה לוודא שהבנתי הכל, אז אני רוצה לאשר איתך..." או "רק כדי להבהיר, האם אני מבין נכון ש...?". השלב האחרון של טכניקה זו נוגע לתגובתו של איש המקצוע לנושא הנדון. בהתאם לחומרת הבעיה, הוא/היא צריכים להחליט אם לטפל בה באופן מיידי או במועד מאוחר יותר.

דוגמה 2

איש מקצוע המיישם תוכנית חינוכית לתלמידים בנוגע לשימוש בטוח באינטרנט בבית ספר כדי לערוך מצגת אינטראקטיבית. לאחר המצגת, תלמיד אחד ניגש לאיש המקצוע ומשתף אותו בבעיה. התלמיד מקבל הודעות פוגעניות ומעליבות משולח לא מוכר ואינו בטוח כיצד לטפל בכך.

חשוב להבין שדיבור על אתגרים כאלה יכול להיות קשה מאוד עבור ילד. כאשר הוא מתמודד עם מצוקה כזו, ילד צפוי להתמודד עם רגשות עזים כמו עצב, פחד, חרדה, כעס ואשמה. חובתו העליונה של איש המקצוע במצב זה היא לספק תמיכה, להקשיב בתשומת לב לדאגות של הילד. חשוב ליצור מרחב בטוח שבו הילד יכול לבטא את עצמו בגלוי. בנוסף, יש להרגיע את הילד שהוא אינו אחראי למצב. ניתן לדון עם הילד על צעדים מעשיים לשמירה על עצמו ועל תובנות לגבי רשת התמיכה שלו. זה חיוני לאמת את רגשותיו של הילד מבלי לפקפק במה שהוא אומר. באמירה "מה שאתה חולק איתי זה דבר חשוב

ביותר, וכדי לסייע לך בצורה הטובה ביותר, נצטרך לפנות לעזרה", איש המקצוע מעביר את הבנתו לחומרת המצב ומידע אותם כי הוא יבקש סיוע מתאים.

4. הפעלת הקשבה אקטיבית אמפתית: תרחישים אמיתיים ומשחקי תפקידים לתרגול המתודולוגיה

עכשיו, בואו נהפוך תיאוריה לפעולה! בחלק זה, עיצבנו כמה תרגילים אינטראקטיביים שיעזרו לכם להשיג הבנה מעשית של המושגים שחקרתם בחלקים התיאורטיים הקודמים של המדריך.

חלק זה הוא אולי החלק הקריטי ביותר במדריך מכיוון שהוא מעודד את מה שאנו מכנים "למידה פעילה". כדי ליישם באמת את הטכניקות והמושגים המובאים במדריך זה במצבים אמיתיים, חיוני עבורכם לא רק לקרוא ולשנן אותם כתיאוריה מופשטת. במקום זאת, עליכם להבין, להרהר, לקחת בעלות ולתרגל מושגים אלה. זה המקום שבו "למידה פעילה" מוכיחה חשיבות מכרעת, מכיוון ש"התהליך של השתתפות (לומדים) בפעילות כלשהי מאלץ אותם להרהר ברעיונות וכיצד הם משתמשים ברעיונות אלה". בהיקף זה, נבחרו תרגילים מעשיים כגון תרחישים מהחיים האמיתיים ומשחקי תפקידים והם מוצגים בחלק זה כדי שתוכלו לחקור אותם.

תרגילים אלו נועדו להיות אינטראקטיביים וניתן להשתמש בהם בדרכים ובהגדרות שונות. אתם יכולים להשתמש בהם בנפרד לתרגול בקצב עצמי, או שאתם יכולים לשלב אותם בפעילויות קבוצתיות שבהן כל החברים משתתפים באופן פעיל ומשתפים את המשוב שלהם.

תרחישים מהחיים האמיתיים וכיצד ליישם טכניקות של הקשבה אקטיבית אמפתית.

כיצד פועלים במקרים/תרחישים מהחיים האמיתיים?

תיאורי מקרה הם כלי שימושי להוראת תקשורת אפקטיבית. הם כוללים סיפורים מהחיים האמיתיים שמעסיקים את הלומדים באופן פעיל. על ידי בחינת מצבים אמיתיים והתחשבות בנקודות מבט שונות, הלומדים משפרים את החשיבה הביקורתית ואת כישורי פתרון הבעיות שלהם. באופן ספציפי, כאשר מקרים אלו עוסקים במצבים מורכבים ביחסי משפחה-בית ספר-קהילה, הם יכולים לעזור להורים, מורים, אנשי מקצוע וחברי קהילה לתרגל תהליכי תקשורת קשים בסביבה בטוחה.

להלן, תמצאו את מקרה הבוחן המוצע על ידי מדריך זה לתרגול הקשבה אקטיבית אמפתית במצב של בריאות ברשת, יחד עם הנחיות לעבודה עם פעילות זו, ברמת הפרט או כקבוצת לומדים.

מקרה בפעולה

שלב 1 - הצגת מקרה בוחן: הפעילות מתחילה בלימוד מדוקדק של המקרה הבא:

א' היא ילדה בת 12 המתגוררת עם משפחתה בעיר גדולה באירופה. משפחתה מורכבת מארבע נפשות: אביה (ג'), אמה (מ'), אחותה (ב'), והיא עצמה (א'). הם משפחה מאוד מלוכדת מלאת אהבה והבנה.

שני הוריה של א' עובדים; אביה כמהנדס רכב, ואמה כמוכרת בחנות בגדים. ברוב הימים הם חוזרים הביתה מותשים, שכן עבודתם דורשת לא רק שעות עבודה ארוכות אלא גם הרבה אנרגיה.

ב', אחותה של א' בת 15 והיא בכיתה י'. היא מאוד חברותית, נהנית לבלות עם חברים שרכשה בבית הספר. למרות שהיא אוהבת את אחותה הצעירה, היא מוצאת את זה יותר ויותר מאתגר לבלות איתה זמן רב ככל שתרצה. בין הלימודים לבילוי עם בני גילה, יש לה זמן פנוי מוגבל.

א' לומדת כעת בכיתה ו' בבית הספר היסודי ובשנה הבאה תלך לחטיבה. בשנתיים האחרונות היה לה רצון עז - שיהיה לה טלפון נייד משלה. כמעט לכל חבריה לכיתה כבר היה אחד, ולפעמים, הם הקניטו אותה על כך שאין לה. הם דנו במשחקים ששיחקו, צילמו תמונות מצחיקות עם פילטרים שונים (אפילו אוזני כלב!), ואפילו ניהלו צ'אט קבוצתי. א' מאוד רצתה לקבל טלפון נייד משלה, במיוחד כדי להצטרף לצ'אט הקבוצתי הזה. היא הרגישה שזה גם ישים קץ להתגררות.

לאחר דיונים רבים עם הוריה, הצליחה א' לשכנע אותם להביא לה טלפון נייד. כמובן, א' סיכמה עם הוריה שהיא תנצל את זה באחריות, תקדיש זמן ספציפי לשחק בזה, ולא תזניח את שאר האחריות שלה. הם גם הסכימו שהיא לא תיצור חשבונות ברשתות חברתית מבלי להתייעץ איתם קודם. א' התעניינה בעיקר בהשתתפות בצ'אט הקבוצתי עם חבריה לכיתה. אם היא תצליח בזאת, בטח יפסיקו להקניט אותה.

לאחר שקיבלה את הטלפון הנייד שלה, היא הצטרפה לקבוצת הצ'אט. חלק מהחברים לכיתה קיבלו אותה בהתלהבות ("סוף סוף!", "היי, א', עכשיו גם אתה חלק מזה"), בעוד שאחרים לא קיבלו אותה בחום ("מה היא עושה כאן?"). א' היתה עצובה מההערות הללו אך בחרה שלא להגיב.

ימים חלפו, וא' למדה להשתמש במתנה החדשה שלה טוב יותר ויותר. היא נכנסה לצ'אט הקבוצתי כל יום, ולפעמים היא אפילו שלחה הודעות. עם זאת, בכל פעם שעשתה זאת, היו פ', ק' ול' מעירים הערות. הם קראו לה "טיפשה" על מה שכתבה, אמרו לה "ללכת לאיבוד" ולהפסיק להגיד "שטויות", ואפילו צחקו עליה. ככל שחלף הזמן, ההודעות הללו נעשו תכופות ואינטנסיביות יותר.

למרות שא' ניסתה לא לתת לזה להשפיע עליה, במציאות המצב הזה גרם לה למצוקה גדולה, היא לא יכולה להבין למה חבריה לכיתה מדברים אליה ככה, לא יכולה לדמיין מה היא עשתה לא בסדר. היא הרגישה רע והיו לה רגשות מעורבים.

בהדרגה, מצב הרוח שלה החל להשתנות. לעתים קרובות היא הרגישה עצובה ולא רצתה ללכת לבית הספר. לפעמים היא ביקשה מהוריה לא לשלוח אותה, ואמרה שיש לה כאב בטן או כאב ראש. אפשר היה לראות שינוי גם בתפקוד של א' בבית הספר. אמנם היא הייתה בדרך כלל תלמידה טובה מאוד, אבל לאחרונה היא לא הייתה חרוצה במיוחד.

השינויים הללו במצב הרוח וההתנהגות של א' לא נעלמו מעיניהם של אמה. היא גם שמה לב שהבת שלה מבלה יותר זמן בטלפון הנייד שלה ממה שסיכמו בתחילה. יום אחד, היא החליטה להגביל את זמן המסך של בתה על ידי לקיחת הטלפון שלה לכמה שעות. במהלך הזמן הזה, הטלפון של א' ממשיך לרטוט בהתראות, אז אמה החליטה להציץ בצ'אט הקבוצתי. כשהגברת מ' ראתה את ההודעות שא' קיבלה כל הזמן הזה, היא נבהלה. בין ההודעות הללו היו עלבונות, הערות חסרות כבוד, ואפילו תמונות משתנות. היא ידעה שהיא חייבת לעשות משהו בנידון.

שלב 2 - חידון: לאחר לימוד המקרה הנתון, נסו לעסוק בחידון הבא על ידי הבעת דעותיכם. חידון זה נועד לעזור לכם לזהות את הבעיה שהוצגה במחקר המקרה, להכיר את המסגרת התיאורטית, כמו גם להעריך את הידע הקיים אצלכם בנושא. להלן השאלות של החידון, ואחריהן התשובות שיתייחסו אליהן:

שאלות

שאלה 1: אם הייתם יכולים לתאר במילה אחת מה קורה במקרה שלמדתם זה עתה, באיזו מילה הייתם בוחרים?

שאלה 2: האם אתם מחשיבים בריונות רשת יותר, פחות או מסוכנת באותה מידה כמו בריונות "מסורתית", "לא מקוונת"?

שאלה 3: האם לדעתכם מגדר משחק תפקיד בבריונות ברשת?

שאלה 4: באילו גילאים לדעתכם נוטים לחוות בריונות ברשת?

שאלה 5: איזה אחוז מהצעירים, בעולם, לדעתכם מתמודדים עם בריונות ברשת?

תשובות

תשובה 1: בריונות ברשת

תשובה 2: גם בריונות "מסורתית" וגם בריונות ברשת הם מסוכנים ביותר. עם זאת, לבריונות ברשת, כצורה "חדשה", יש כמה מאפיינים ייחודיים שהופכים אותה טראומטית ואינטנסיבית עוד יותר. מאפיינים אלה כוללים:

- שמועות והערות יכולות להתפשט במהירות
- זהותו של בריון ברשת נשארת מוסתרת, ומאפשרת להם לכתוב מה שהם רוצים
- קשה להתחקות אחר עקבות אלקטרוניות ללא ידע מיוחד
- לקורבנות בריונות ברשת יש פחות שליטה מכיוון שאין גבולות פיזיים כמו חצר בית ספר

תשובה 3: לא נצפו ממצאים ברורים לגבי הבדלים בין המינים, בניגוד לבריונות מסורתית.

תשובה 4: בריונות ברשת נוטה לרדת במהלך הילדות האמצעית והמאוחרת ולעלות שוב במהלך גיל ההתבגרות.

תשובה 5: בעולם, יותר משליש מהצעירים מדווחים שהם קורבנות של בריונות מקוונת.

שלב 3 - רפלקציה / דיון: לשלב זה יש שתי מטרות עיקריות. ראשית, לחקור ולהבין את רגשותיו של הילד על סמך המצב המתואר בחקר המקרה. שנית, לבחון גישות חלופיות עבור המבוגר לניהול המצב. להלן כמה נקודות מוצעות שכדאי להרהר בהן (במקרה של לומדים בודדים) או לדיון (במקרה של למידה קבוצתית), יחד עם התשובות המתאימות שלהם, במידת האפשר.

יש כאן שתי נקודות חשובות שכדאי לקחת בחשבון. ראשית, הנקודות המוצעות להלן מתאימות להנחיית דיונים והרהורים בקרב הורים/אפוטרופוסים, מורים ואנשי מקצוע כאחד. שנית, ראוי לציין שרוב הנושאים הללו אינם מגיעים עם תשובות "נכונות". הסיבה לכך היא שהמטרה שלנו בשלב זה אינה עוסקת בלמידה קוגניטיבית אלא בטיפוח רפלקציה. עם זאת, ישנן מספר נקודות ספציפיות

הנתמכות על ידי ספרות קיימת, כדי לעזור ללומדים לקבל הבנה ברורה יותר של הנושא הנדון, ומאפשרות להם להשתתף בדיון או ברפלקציה ביתר ביטחון.

שאלות

- שאלה 1: מהי בריונות ברשת?
- שאלה 2: מהן הצורות שבאמצעותן באה לידי ביטוי בריונות ברשת?
- שאלה 3: מהן צורות הבריונות ברשת שזוהו בדוגמה שלנו?
- שאלה 4: האם קשה לילד שחווה בריונות, במיוחד כמו א' בדוגמה שלנו, לדבר? אם כן, למה?
- שאלה 5: אילו רגשות הם יכולים להרגיש?
- שאלה 6: מה הייתם עושים אם הייתם בעמדה של מ'?
- שאלה 7: מה הייתם עושים אילו הייתם המורה של א' והייתם מודעים למצב שהיא מתמודדת איתו?
- שאלה 8: מה הייתם עושים אילו הייתם איש מקצוע העוסק בתחום המניעה והייתם מודעים לאירוע הספציפי הזה?

שלב 4 - טיפים מעשיים: לאחר הרפלקציה והדיון, התרגיל מסתיים במתן עצות מעשיות המותאמות אישית לכל קבוצה, הקשורות ישירות לבריונות ברשת בהתאם לעקרונות של הקשבה אקטיבית אמפתית:

טיפים לכל קבוצות המבוגרים:

- מיומנויות של "מאזין טוב": אנו מקשיבים באופן פעיל, נמנעים מביקורת, מתרחקים מתיוגים, מעודדים ביטוי רגשי יוצרים אווירה של קבלה ואמפתיה.
- אם ילד חולק איתכם סיפור בריונות, התמקדו בצרכיו.
- אם יש חשדות לאירועי בריונות, תדונו בהם בגלוי ותנקטו בצעדים הדרושים ליצירת סביבה בטוחה.
- קבעו כללים ברורים וקבעו גבולות מוגדרים. הסבירו אילו התנהגויות מקובלות ואילו לא.
- שימו לב לכל שינוי במצב הרוח וההתנהגות של הילד. סימנים שצריכים להדאיג אותנו כוללים:
 - 1- תלונות תכופות של כאבי ראש, כאבי בטן או אי נוחות כללית.
 - 2- נראה עצוב, מודאג, עצבני או כועס.
 - 3- קשיי שינה ו/או סיוטים.
 - 4- הימנעות מאינטראקציות חברתיות (ביקור חברים, שיחות).
 - 5- פחד ללכת לבית הספר או להשתתף בפעילויות בית הספר.
 - 6- התנהגות יוצאת דופן.
 - 7- חוסר עקביות בעמידה באחריות.
 - 8- קושי בדיבור בכיתה וסימני חרדה וחוסר ביטחון.
 - 9- ירידה פתאומית או הדרגתית בביצועים שלהם.

- מושג הסודיות: "לא צריך להיות סוד שיכול לגרום לי לחוש בושה, פחד וחוסר יכולת לישון בלילה. אסור שיהיו סודות מהורים וממחנכים"
- שיתוף פעולה בין הורים למורים: תקשורת תכופה ועדכונים הדדיים בין הורים ומחנכים לגבי צרכי הילד והתקדמותו (קבוצות הורים, מפגשי הורים, אירועי הסברה וכו').
- מבוגרים צריכים להוות דוגמה בעצמם.
- עצות שימושיות לחלוק עם ילדים: מה לעשות במקרה של הודעות מאיימות, בריונות או לא נוחות?

- אל תגיב.
- צלם צילום מסך או העתק ושמור כל דבר שמפריע לך.
- חסום שולחים של הודעות מאיימות או פוגעניות ושמור את ההודעות.
- דבר עם מבוגר מהימן.

טיפים ספציפיים להורים:

- טפלו במידע שאתם מקבלים בשלווה: סביר מאוד שהמידע שאתם שומעים יעורר רגשות עזים, כגון עצב, כעס או אשמה. עם זאת, חשוב באותה מידה לנסות ולנהל את הרגשות הללו כדי להקל על התקשורת עם ילדיכם.
 - הקשיבו לילדכם בעידוד: תיישמו את העקרונות של הקשבה אקטיבית אמפתית. הקשיבו באופן פעיל למה שילדכם רוצה לחלוק אתכם. עודדו את ילדכם לדבר ותשבחו את האומץ שלו בדיון על מה שקורה לו.
 - נסו לאסוף מידע רב ככל האפשר: תשתדלו לאסוף מידע רב ככל האפשר על מה שהתרחש, מבלי ללחוץ על ילדכם. בשלב זה, אתם יכולים לשאול שאלות המשך ספציפיות כדי להבין טוב יותר את נקודת המבט שלהם.
 - תבקשו מהילד שלכם להראות לכם שיחות והודעות במכשיר שלו.
 - שוחחו על התנהגויות מקובלות עם ילדכם והציבו גבולות לתגובות: קיימו שיחה מפורטת עם ילדכם על מהי התנהגות מקובלת ובלתי מקובלת. תדונו באילו התנהגויות ניתן לפנות כלפי אחרים ואילו לא. תהליך הצבת גבולות לתגובות הילד אינו משימה קלה ודורש ביטחון עצמי, סבלנות, התמדה ועקביות.
 - דברו על אמפתיה, אתיקה, כבוד וגיוון, והדגישו שעקרונות אלו קיימים בעולם האמיתי והוירטואלי כאחד: הדיון במושגים הללו עוזר לילדים להכיר אותם. אמפתיה, אתיקה וכבוד הם עקרונות הקיימים הן בממד האמיתי והן בממד הוירטואלי. אנשים מאחורי מסכים הם אמיתיים בדיוק כמו אלה שאנו פוגשים פנים אל פנים.
 - צרו קשר עם קו הסיוע לפשעי סייבר זמין במדינה שלכם באופן מידי.
 - צרו קשר עם קו סיוע אמין להגנת ילדים זמין במדינה שלך, לקבלת הדרכה וייעוץ.
 - טיפים ספציפיים למחנכים/אנשי מקצוע העובדים עם ילדים:
- 1- תפתחו דיון על ההתנהגות שמעסיקה אתכם. צרו קשר עם כל הצדדים המעורבים.

- 2- קבעו אם אכן מדובר ב"בריונות": האם זו בריונות, אי הסכמה, הקנטה או צחוק?
- 3- הכירו את מגוון ההתנהגויות שיכולות להיחשב לבריונות.
- 4- נסו לאסוף מידע רב ככל האפשר ממקורות שונים (משקיפים, הילד המציק, הילד העוסק בבריונות).
- 5- השתמשו בשאלות פתוחות כדי לעודד חשיבה ביקורתית וביטוי פתוח וכנה.
- 6- קחו עמדה ברורה לגבי מקרים כאלה. דווחו על ההשלכות והישארו עקביים.
- 7- תמכו בתלמידים שלכם בהתאם לצרכיהם (התערבויות מונעות, פיקוח, הסברה).
- 8- טפחו את מערכת היחסים שלכם עם התלמידים וטפחו קשרים משמעותיים ביניהם ועם הורים/אפוטרופוסים.
- 9- תבנו מערכת יחסים מבוססת אמון עם התלמידים שלכם והעידו על הזמינות שלך.
- 10- הקדישו זמן כדי להבין טוב יותר כל תלמיד. סיפורו של כל ילד הוא ייחודי ומהווה מקור מידע רב ערך.
- 11- ליצור סביבה תומכת בכיתה ובכל שטח בית הספר.

משחקי תפקידים ככלי לתרגול הקשבה אקטיבית אמפתית

איך עובד משחק התפקידים הזה?

משחק התפקידים מרוכז סביב סיפור המתאר מצב של התמכרות לאינטרנט הכולל ילד. בתוך הנרטיב הזה, ישנן קווים מנחים אשר כתובים לתפקידים המייצגים נקודות מבט שונות הקשורות למצב זה: הילד, הורי הילד או אפוטרופוסים של הילד, המורה של הילד ואיש מקצוע שעובד עם ילדים ומקים אינטראקציה עם הילד.

מטרת המשחק היא שהמשתתפים יקחו על עצמם את התפקידים של מחזיקי העניין השונים הללו ויתקשרו באינטראקציה מדומה זה עם זה תוך הנחת זהות התפקיד שהוקצה. זה מאפשר להם לתרגל שימוש בטכניקות תקשורת שונות ולפתח אמפתיה לנקודת המבט של האדם שהם מציגים, גם אם הדעות של אותו אדם לא בהכרח מתיישבות עם נקודת המבט האמיתית שלו.

להלן, תמצאו את הנחיות התפקידים למשחק התפקידים המתוארות במדריך זה, יחד עם הנחיות להשתתפות במשחק. חשוב לציין שמשחקי התפקידים בדרך כלל מיועדים למשחק קבוצתי, והדוגמה שבה אנו דנים בסעיף זה אינה יוצאת דופן. עם זאת, גם אם אתם קוראים את זה בעצמכם, אתם עדיין יכולים להפיק תועלת מחקירת התרחישים והסיפורים המוצגים במשחק תפקידים זה. על ידי היכרות עם נקודות המבט המגוונות של הדמויות בסיפור, תוכלו לשפר את האמפתיה שלכם, להבין טוב יותר את הדורות השונים ולשפר את יכולתכם לעסוק בדיונים על נושאים הקשורים לתרחיש הנתון, בין אם באופן ישיר או עקיף. אם אתם עוסקים במשחק תפקידים עם קבוצה, הנה השלבים להבטיח חוויה מוצלחת:

המשחק בפעולה

שלב 1 - חלוקת תפקידים: המשחק מתחיל בהפצה אקראית של הנחיות תפקידים למשתתפים בתוך כל קבוצה. כל קבוצה מקבלת שני קווים מנחים תפקידים נפרדים: האחד מתאר את נקודת המבט של הילד בנרטיב המרכזי והשני מתאר את נקודת המבט של המבוגר שמעורב בסיפור.

חשוב לציין שמשחק זה מיועד לקבוצות שונות של לומדים בוגרים, כולל הורים/אפוטרופוסים, מורים ואנשי מקצוע העובדים עם ילדים. להלן ההנחיות עבור כל הקבוצות הללו, אך כל קבוצה צפויה לבחור שילוב ייחודי של הנחיות תפקידים:

- קבוצת הורים: כל משתתף מקבל אחד משני ההנחיות לתפקידים זמינים - האחד מתמקד בנקודת המבט של הילד והשני בנקודת המבט של ההורה/אפוטרופוס.
- קבוצת מורים: כל משתתף מקבל אחד משני הקווים המנחים לתפקידים זמינים - האחד מתמקד בנקודת המבט של הילד והשני בנקודת המבט של המורה.
- קבוצת אנשי מקצוע: כל משתתף מקבל אחד משני הקווים המנחים לתפקיד זמינים - האחד קשור לנקודת המבט של הילד והשני לגבי האינטראקציה של איש מקצוע עם ילדים.

להלן סך כל הנחיות התפקידים למשחק התפקידים המומלצים במדריך זה:

הנחיה של תפקיד הילד ("פ"):

היי, אני פ' ואני בכיתה ו'. אני גר בעיירה ק' עם ההורים שלי. זאת לא עיירה גדולה מדי או קטנה מדי, בינונית, אין הרבה מה לעשות כאן.

כל יום מרגיש כמו היום שלפניו. אני מתעורר בבוקר, לא ממש מרגיש את זה, ומתכוון לבית הספר. בית ספר יכול להיות סופר משעמם לפעמים. השיעורים כל כך משעממים, והם מתישים אותי לגמרי. הצד החיובי היחיד הוא לבלות עם הנבחרת שלי, ל' וט'. אנחנו חברים מאז ומתמיד.

בזמנו, נהגנו לשחק המון כדורגל, אבל עכשיו אנחנו עוסקים במשחק הוידאו הזה שנקרא R. המשחק הזה מדהים! אתה יכול ליצור דמות משלך ולעשות מה שאתה רוצה. אתה צריך להיות סופר חכם ואסטרטגי כדי להרוג את החבר שמשחק מולך, ונחשו מה? אני חושב שאני די נלהב מזה! ניצחתי את ל' וט' כמה פעמים, וזו הסיבה שהם מפחדים לשחק נגדי. בכל פעם שאנחנו נפגשים בבית הספר, אנחנו מדברים על הניצחונות שלנו, ויש לי את הכי הרבה ניצחונות בוודאות! אני אוהב להתפאר בזה.

לאחר סיום הלימודים, אני חוזר הביתה. אמא שלי מציקה לי ללמוד ולהכין שיעורי בית כל הזמן. היא פשוט לא נותנת לי הפסקה. כל מה שאני באמת רוצה לעשות זה לשחק את ר' עם האחים שלי. אפילו הגעתי לרמה הסופר קשה הזו. אבל היא אף פעם לא עוזבת אותי בשקט, וזה משגע אותי. ברגע שאני מנסה לשחק, היא ממש שם ומציקה לי. בסופו של דבר אנחנו מתווכחים כי היא עולה לי על העצבים. אתמול, כעונש, היא לקחה לי את הטאבלט לשעה שלמה ולא נתנה לי לשחק. היא כל הזמן אמרה דברים כאילו אני אובססיבי מדי לגבי זה. מה הקטע שלה, ברצינות? האם אני מטריד אותה רק בגלל שאני משחק במשחק שלי? ובגלל שלא קיבלתי ציונים טובים בספרות ובמתמטיקה. בחייכם, אני פשוט לא בעניין של הנושאים האלה.

בכנות, זה ממש מעצבן אותי שההורים שלי לוקחים לי את הטאבלט ומונעים ממני לשחק. אני נהיה כל כך עצבני שלא בא לי אפילו לדבר איתם.

הנחיית תפקיד ההורה ("א"):

שלום לכם, אני אמא של פ. האמת היא שאני די מבולבלת עכשיו בזמן שאנחנו מדברים. אני כבר לא יודעת איך להתמודד עם פ'. אני לא יודע מה לעשות. הוא רק בן 12 ועושה ככל העולה על רוחו.

המורה שלו התקשרה שוב. שוב, הוא לא עשה את מטלות הבית. אני מזכירה לו כל יום. הוא פשוט לא מקשיב. הוא שקוע כל הזמן בטאבלט שלו; אני מקללת את היום שקניתי לו את זה! כשהוא חוזר מבית הספר, הוא לא עושה שום דבר אחר. זה כל היום, כל יום. הוא בקושי אוכל, ואנחנו נאבקים להכניס אותו למיטה. באופן טבעי, ניסיתי לראות מה הוא עושה בטאבלט הזה במשך כל כך הרבה שעות. זה לא שהוא חשוף לכל סכנה, מדבר עם זרים או משהו; הוא פשוט משחק את המשחק המטופש הזה כל היום. אני עדיין לא מצליחה להבין מה הוא מוצא בו כל כך מעניין. אם אני יוזמת שיחה על זה, הוא כועס, זורק דברים סביבו, בכל הבית. וזה נמשך כך די הרבה זמן.

דיברתי עם המורה שלו, גברת ז', כדי לראות איך הוא מתנהג גם בבית הספר. גברת ז' אמרה לי שהוא לא עושה הרבה צרות; אמנם הוא הזניח את אחריותו בשנה האחרונה. היא שאלה אם קורה משהו במשפחה שלנו. מה יכול לקרות, אני תוהה? אבל זה נכון; הוא לא מצליח יותר בבית הספר.

ובבית, דברים בהחלט השתנו. הוא הפך לילד שונה בהשוואה לקודם. הוא מעולם לא התעצבן עלינו כל כך בקלות כמו עכשיו. כמעט ולא נהגנו להתווכח כל כך הרבה בעבר! אני ממש מודאגת כי הוא אוכל פחות, כאילו הוא איבד את התיאבון. אני גם מודאגת לגבי איך הוא מזניח את מטלות בית הספר. בשנה הבאה, הוא הולך לחטיבת הביניים! מה יקרה? הוא באמת צריך שיהיה לו בסיס איתן!

אנחנו צריכים למצוא דרך לגרום לו להקשיב לנו. גם אני וגם אבא שלו. שנינו אומרים לו את אותו הדבר. הוא צריך לשחרר את הגאדג'ט הזה!

הנחיית תפקיד המורה ("N"):

השנה הייתה שנת לימודים מאתגרת. פ' היה תלמיד שלי בשנתיים האחרונות. הוא תמיד היה חרוץ בבית הספר, ולמד בעקביות. הוא מעולם לא הגיע לבית הספר לא מוכן, או בלי שהשלים את שיעורי הבית שלו.

עם זאת, השנה נראה שמשוהו השתנה. הוא "שוכח" את המחברות שלו בבית לעתים קרובות יותר ויותר, והוא חולם בהקיץ במהלך השיעור. כאילו משעמם לו, כאילו כלום כבר לא מעניין אותו. אפילו בבחינות שלו הוא לא מצליח כמו קודם.

רציתי לברר מה קורה איתו, לדבר איתו, אבל אני לא יודעת איך לגשת אליו. יש לו חברים, כאלה שהיו לו תמיד, ולא נראה שהילדים האחרים מפריעים לו. חשבתי שאולי משהו קורה בבית, משהו עם המשפחה שלו.

לפני כמה ימים התקשרתי לאמא שלו מתוך כוונה להבין את המצב טוב יותר. התרשמתי שאמא שלו קצת נעלבה. כאילו היא נכנסת למגננה. רק רציתי להודיע לה שאני מודאגת לגבי פ' כי ההתנהגות שלו השתנתה בצורה ברורה. אפילו מצב הרוח שלו. הוא נהג להשתתף באופן פעיל בשיעור, לשאול שאלות, לברר... אבל עכשיו, כלום!

אני צריכה למצוא דרך לדבר איתו, לגשת אליו כדי להבין מה קרה. שינוי כזה לא יכול להיות אקראי. אני לא חושבת שזה רק הדמיון שלי.

הנחיית התפקיד של איש מקצוע ("C"):

אני ג', ואני עובד כפסיכולוג בארגון X להגנת הילד. חלק נכבד מתפקידי סובב סביב מתן הדרכה ויישום התערבויות מניעה ומודעות בתוך קהילת בית הספר, המכסים נושאים שונים.

לאחרונה מצאתי את עצמי בבית ספר, עורך התערבות מניעה עם תלמידי כיתות ו'. המוקד שלנו במפגש זה היה בטיחות באינטרנט. רוב הילדים גילו עניין אמיתי במצגת. אני תמיד עושה מאמץ, במידת האפשר, לשמור על המצגות שלי מרתקות ולעודד השתתפות פעילה של הילדים.

עם זאת, היו שני תלמידים מסוימים, פ' ול', כפי שגיליתי מאוחר יותר, שנראו חסרי עניין לחלוטין בנושא שלנו. לא משנה עד כמה התקרבותי אליהם או עד כמה התנועות שלי מלאות חיים, הם נשארו אדישים. הם אפילו יזמו שיחה ביניהם, ממה שיכולתי לשמוע; הם דנו בהצלחות שלהם במשחק שנקרא "R". זה נתן לי הזדמנות לעורר את הסקרנות שלהם. שאלתי אותם, "היי, ילדים, מה זה משחק ה'R' הזה שאתם כל הזמן מזכירים?". הם השיבו שזה משחק וידאו פופולרי. למרות שהם נראו לזמן קצר מסוקרנים, העניין שלהם ירד במהירות. לאחר כחמש דקות, הם חידשו את השיחה ביניהם, מבלי לשים לב למה שאמרת. למען האמת, הרגשתי קצת מאוכזב. השקעתי כל כך הרבה מאמץ, סיפרתי בדיחות כדי למשוך את תשומת לבם, ובכל זאת נראה ששום דבר לא מעניין אותם.

בתום ההתערבות ביררתי עם מחנכת הכיתה לגבי שני התלמידים הללו. היא הודיעה לי שהם התנהגו ככה בשנה האחרונה ושזה לא חריג. למרות זאת, לא יכולתי שלא לייחל להזדמנות לנהל איתם שיחה.

שלב 2 - לימוד תפקידים: על המשתתפים לקרוא ביסודיות את הנחיות התפקידים שהוקצו להם. זה עוזר להם להבין את הנרטיב המרכזי (כלומר, המצב המשפיע על הילד) והן את נקודת המבט של הדמות שהם מוקצים להם (כלומר, מה הדמות שלהם מאמינה, חושבת ומרגישה לגבי המצב מנקודת המבט האישית שלהם).

שלב 3 - זיווג: לאחר היכרות עם תפקידיהם, המשתתפים יוצרים זוגות כדי לעסוק בתרגילי משחק תפקידים. בכל קבוצה נוצרים זוגות ספציפיים: ילדים עם הורים בקבוצת ההורים, ילדים עם מורים בקבוצת המורים וילדים עם אנשי מקצוע בקבוצת המקצוענים.

שלב 4 - התחל לשחק: כל זוג לוקח על עצמו את התפקידים שלו, מתעמק ברגשות, בסיפורים האישיים והאתגרים העומדים בפני הדמויות שהוקצו לו. הם מנהלים דיאלוג עם בן הזוג שלהם, במטרה לבטא את חוויות הדמות שלהם, כולל רגשות, דאגות ובעיות שהם חייבים לטפל בהם. שלב זה מעודד הקשבה ותקשורת אקטיבית, תוך יישום עקרונות ופרקטיקות של הקשבה אקטיבית אמפתית.

שלב 5 - דיון קבוצתי: בעקבות הדיאלוג בזוגות, כל זוג חולק את שאר חברי הקבוצה בחוויותיו. בשלב זה, הזוגות מוזמנים לדון בחוויה שעברו תוך כדי לקיחת חלק מהתפקידים שהוזכרו לעיל, ולו בקצרה.

הדיון מחולק לשני חלקים, החל מגישה רחבה ואז התעמקות בפרטים. החלק הראשון מתמקד ברגשות, ברגשות וביעילות התקשורת (האם היא הצליחה? האם היא טיפחה חיבור חזק יותר והבנה הדדית טובה יותר?). חלק ראשוני זה נחשב כללי מכיוון שהוא מציע תובנות כיצד הקשבה אקטיבית אמפתית יכולה לשפר תקשורת בהקשרים שונים, ללא קשר לנושא. החלק השני מעביר את הדיון

להיבטים ספציפיים הקשורים לנושא התרגיל. מטרתו היא לספק הבנה מעמיקה יותר של ההיבטים הקוגניטיביים על ידי הצעת הגדרות חיוניות הקשורות להתמכרות לאינטרנט.

הנה כמה נקודות לחלק הראשון של הדיון (במקרה שאתה לומד מדריך זה ברמה אישית, אתה יכול להשתמש בנקודות אלה כנקודות לשיקוף):

- אילו רגשות אתם מאמינים שהדמויות שגילמתם עשויות להרגיש?
- אילו רגשות לדעתכם אולי חוותה הדמות המיוצגת על ידי בן הזוג?
- האם אתם חושבים שהתקשורת שלכם עם בן הזוג עברה בצורה חלקה, או שנתקלתם בקשיים כלשהם?
- יש משהו שאפשר היה לשפר? למה כן או למה לא?
- האם יש היבטים שלדעתכם עשויים שלא להתנהל בצורה חלקה בחיים האמיתיים? למה כן או למה לא?

לאחר השלמת החלק הראשון של הדיון כיצד להשיג תקשורת משופרת עם שותפים לשיחה ולסקור את הטכניקות של הקשבה אקטיבית אמפתית כפי שמתואר בחלק התיאורטי של המדריך, המשתתפים יכולים לעבור לחלק השני של הדיון. חלק זה מתעמק בסיטואציה הספציפית איתה מתמודדת הדמות הראשית, "פ.". להלן נקודות דיון מוצעות עבור חלק שני זה, יחד עם התשובות המתאימות שלהן, במידת הצורך:

שאלות

- שאלה 1: האם אתה חושב שהגיבור שלנו, "פ.", מתמודד עם קשיים כלשהם? אם כן, מה הם?
- שאלה 2: באילו סיכונים אתה חושב שילד עלול להיתקל באינטרנט?
- שאלה 3: מה אתה יודע על המונח "הפרעת התמכרות לאינטרנט"?
- שאלה 4: מה אתה יודע על המונח "הפרעת משחקים באינטרנט"?
- שאלה 5: באיזה מקרה נוכל לומר שיש סיכון להפרעת משחקי אינטרנט?
- שאלה 6: האם אתה מאמין שיש קשר כלשהו בין משחקי וידאו אלימים/משחקים מקוונים לבין התנהגות אלימה בחיים האמיתיים?
- שאלה 7: האם למשחקי וידאו יכולים להיות יתרונות?
- שאלה 8: באילו דרכים לדעתך מבוגרים יכולים להציב גבולות לשימוש של ילדים במכשירים אלקטרוניים?

תשובות

- תשובה 2
 - סיכונים הקשורים לתוכן (תוכן פוגעני, אלים, שנאה, אינפורמטיבי או מזויף)
 - סיכונים הקשורים לתקשורת (בריונות ברשת, טיפוח, פשינג, סקסטינג, סקסטורציה ואינטראקציות שליליות)
- תשובה 3: הפרעת התמכרות לאינטרנט מאופיינת בשימוש כפייתי ובעייתי באינטרנט שעלול להשפיע לרעה על תפקודים קוגניטיביים, מיומנויות חברתיות, שינה והיבטים אחרים של חיי האדם. למרות שזה לא הוכר רשמית כהפרעה, מחקרים קודמים זיהו תת-סוגים כגון הפרעת משחקי אינטרנט והפרעת הימורים באינטרנט. סוגים ספציפיים של התמכרות לאינטרנט

כוללים התמכרות למשחקים מקוונים, שימוש ממכר באינטרנט או עומס מידע והתמכרות למחשבים.

- תשובה 4: הפרעת משחקי אינטרנט נכללה בנספח של DSM-5 על ידי האגודה הפסיכיאטרית האמריקאית. ה-DSM-5 מציג קריטריונים לאבחון, לרבות עיסוק במשחקים, חווית סימפטומים שליליים כאשר המשחק מוגבל, סובלנות, ניסיונות שליטה לא מוצלחים, אובדן עניין בפעילויות אחרות, המשך שימוש מופרז למרות בעיות, הונאה, שימוש במשחקים כדי לברוח ממצבי רוח שליליים, וכן סיכון מערכות יחסים או הזדמנויות עקב משחק.
- תשובה 5: כדי לאבחן מצב זה, אדם חייב להציג חמישה או יותר מהתסמינים שהוזכרו לעיל באופן עקבי למשך שנה לפחות. הפרעה זו חלה על משחקים אלקטרוניים, בין אם באינטרנט או בכל מכשיר אלקטרוני אחר, למרות שרוב אלו עם בעיות קליניות משמעותיות עוסקים בעיקר במשחקים מקוונים. משחק אלקטרוני אמור לגרום ל"נזק או מצוקה משמעותיים" בהיבטים שונים של חייו של אדם. עם זאת, ה-DSM-5 מבהיר שאין מספיק נתונים זמינים כדי לקבוע באופן סופי אם הפרעת משחקי אינטרנט מתאימה להפרעה עצמאית או שהיא נוטה להתרחש במקביל למצבים אחרים (כגון דיכאון, הפרעות שליטה בדחפים וכו').
- תשובה 6: עד כה, אין תשובה מוחלטת לגבי הקשר בין משחקי וידאו אלימים והתנהגות אגרסיבית אצל ילדים. חוסר בהירות זה מובן מכיוון שיצירת קשר כזה דורשת התחשבות בגורמים מתווכים רבים (כגון גיל הילד, הדינמיקה המשפחתית והמזג). כמה מחקרים תומכים ברעיון שאין קשר בין השניים, ושהשתתפות במשחקי וידאו אלימים אינה מנבאת תוקפנות מוגברת.

עם זאת, גוף הולך וגדל של מחקרים ומטה-אנליזות מצביע על כך שרמות גבוהות של מעורבות במשחקי וידאו אלימים אכן נמצאות בקורלציה חיובית עם עלייה בסופו של דבר בתוקפנות פיזית. נראה כי מתאם זה מונע בעיקר על ידי שני מנגנונים:

- חוסר רגישות לאלימות ופיתוח היכרות איתה
- התנתקות אתית מההשפעה של פעולות המתרחשות במשחק

● תשובה 7:

- שיפור תפיסה מרחבית ותפקודים קוגניטיביים
- שפר את הקשב והקידוד הפונולוגי* בילדים עם דיסלקציה
- סיוע בלימוד פונקציות ניהוליות וקבלת החלטות
- באופן ספציפי, כמה "משחקים חינוכיים" אפילו תומכים בפסיכותרפיה, במיוחד בעניינים הקשורים לפוביה, באמצעות שימוש במציאות מדומה ורבודה (VR, AR)
- עם זאת, היתרונות שמשחקים אלקטרוניים מביאים לאדם תלויים גם בסוג המשחק המדובר

● תשובה 8 להורים: כדי להציב גבולות כהורים צריך:

- היו החלטיים ובטוחים בגישתם (טון דיבור, שפת גוף), אך גם הישארו רגועים ורכים.
- להימנע מתחושת אשמה.
- הבינו שהילדים עשויים להתנגד.
- צפו שילדיכם יבדקו את הגבולות.
- אל תצפה לציות מיידי לכללים.
- שני ההורים צריכים לפעול לפי אותם כללים.
- הציבו גבולות בהתאם לגילו ואישיותו של הילד.
- הימנעו מפערים ארוכים בין התנהגות לא רצויה להשלכות.
- מקדו את הביקורת שלכם בהתנהגות, לא בילד כפרט.
- זכרו: גבולות נוקשים מדי יכולים להפוך את הילד לפסיבי.

- ספקו חלופות לילדיכם כדי לשחרר את האנרגיה שלהם, כגון משחק בכדור בתוך הבית או הצעה למשחק בחוץ.
- הציעו מודלים של התנהגות חיובית לילדכם לחיקוי.
- זכרו לחזק את ילדכם בצורה חיובית.
- ועוד כמה עצות מעשיות להורים:

- הקדישו זמן מקוון עם ילדיך כדי ללמד אותם התנהגות מתאימה באינטרנט.
- בדקו את חשבונות כרטיס האשראי והטלפון שלכם עבור חיובים לא מוכרים.
- הקדישו זמן לשבת עם ילדכם כדי לראות אותם משחקים, תשאלו שאלות מעניינות
- גלו באילו אתרים ומכשירים הילד שלכם משתמש כדי לגשת לאינטרנט.
- קחו את ילדכם ברצינות אם הם מדווחים על אינטראקציה מקוונת לא נוחה.
- בדוק אם המשחקים, האתרים והסרטונים שהילדים ניגשים אליהם באינטרנט מתאימים לגילם.
- הטמיעו הגדרות פרטיות ותוכניות בקרת הורים, והשתמשו באפליקציות המיועדות במיוחד לילדים, כגון YouTube Kids

● תשובה 8 למורים/אנשי מקצוע:

- עודדו תקשורת פתוחה, קרבה ויחסי אמון בין הילדים להורים שלהם
- למדו את הילד שמעשיהם משפיעים גם על עצמם וגם על אחרים, (יש להם השלכות).
- הדגישו עקביות וחזרה בעת הצבת גבולות.
- קדמו משמעת חיובית (ולא גישות סמכותיות או מתירניות).
- תגמלו את הילד כאשר הוא פועל לפי הכללים ומקבל את הגבולות.
- צפו לתגובות קיצוניות מהילד (בכי, צעקות, כעס, תוקפנות) כאשר גבולות נאכפים.
- באופן כללי, מומלץ:

- קיימו דיאלוג פתוח וכנה עם ילדים.
- תגבירו את הפיקוח על פעילויות מקוונות של ילדים.
- תתמקדו בהגנה אקטיבית על הזהויות המקוונות של הילדים.
- למדו את הילדים על היתרונות והסיכונים של האינטרנט.
- הדגישו את החשיבות של שמירה על הנתונים האישיים של ילדים.

סיכום

המטרה העיקרית של מדריך זה הייתה להדגיש את החשיבות העמוקה של מתודולוגיית הקשבה פעילה אמפתית בטיפוח יחסים מבוססי אמון בין מבוגרים וילדים בעולם דיגיטלי יותר ויותר. במהלך המדריך, התעמקנו בעקרונות הליבה הקשורים להקשבה פעילה אמפתית, חקרנו את הגישות שהיוו את הבסיס לשגשוג המתודולוגיה, כולל כנות, אמפתיה והתייחסות חיובית ללא תנאי. דנו גם בטכניקות ספציפיות שיכולות לעזור ליישם את המתודולוגיה הזו, כמו טכניקת LAFF. חקרנו את המושגים הללו לא רק בתיאוריה אלא גם באמצעות תרגול מעשי עם הצגת מקרים ומשחקי תפקידים, שמטרתם לעזור לקוראים לתרגל צורת תקשורת חדשה זו בסביבה בטוחה.

יתרה על כך, הצענו שהכוח של הקשבה אקטיבית אמפתית משתרע הרבה מעבר להקשר הספציפי של בטיחות ברשת וסיכונים. העקרונות, הגישות והטכניקות הקשורות להקשבה פעילה אמפתית הם נכסים חיוניים לטיפוח מערכות יחסים בריאות בין מבוגרים וילדים במצבי חיים שונים, בין אם הקוראים הם הורים, מחנכים או אנשי מקצוע המתמקדים בילדים. גילינו שהקשבה אקטיבית אמפתית היא יותר מסתם מתודולוגיה; זוהי דרך טרנספורמטיבית ליצור קשר עמוק עם ילדים. מדובר ביצירת מרחב בטוח ומטפח שבו מחשבותיהם וגם רגשותיהם מוערכים, בסופו של דבר זה משפר את רווחתם ומחזק את הקשרים שהם חולקים עם מבוגרים.

לכן, המטרה הכוללת של מדריך זה הייתה לשתף את הקוראים המבוגרים כמשאב רב ערך במסעם להפוך למתקשרים אמפטיים ויעילים יותר, תוך הבטחה לשפר את מערכות היחסים שלהם עם ילדים בכל היבטי החיים.

מקורות

- American Psychiatric Association (2013). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 5(5). doi:<https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- Astynomia.gr. (2022). *Συμβουλές για ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο | Ελληνική Αστυνομία*. [online] Available at: <https://www.astynomia.gr/odigos-tou-politi/chrisimes-symvoules/symvoules-gia-asfali-prosv-asi-sto-diadiktyo/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- Bediou, B., Adams, D.M., Mayer, R.E., Tipton, E., Green, C.S. and Bavelier, D. (2018). Meta-analysis of action video game impact on perceptual, attentional, and cognitive skills. *Psychological Bulletin*, 144(1), pp.77–110. doi:<https://doi.org/10.1037/bul0000130>
- Bernstein, N. (2010). The New York Times. [online] Available at: https://www.women2030.org/wp-content/uploads/2017/09/IAWJ_Sextortion_brochure.pdf
- Bertoni, S., Franceschini, S., Puccio, G., Mancarella, M., Gori, S. and Facchetti, A. (2021). Action Video Games Enhance Attentional Control and Phonological Decoding in Children with Developmental Dyslexia. *Brain Sciences*, 11(2), p.171. doi:<https://doi.org/10.3390/brainsci11020171>.
- Campbell, L. (2021). How active listening can boost your career (and how to do it right). The Muse. <https://www.themuse.com/advice/what-is-active-listening-definition-examples>
- Cherry, K. (2022, October 11). Why Is It Important to Use Empathy in Certain Situations? Verywell Mind. <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>
- Choi, Y.-J., Moskowitz, J.M., Myung, S.-K., Lee, Y.-R. and Hong, Y.-C. (2020). Cellular Phone Use and Risk of Tumors: Systematic Review and Meta-Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), p.8079. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph17218079>
- Cooley, B. (2023). 7 questions that'll get your kids to talk. All Pro Dad [Preprint]. <https://www.allprodad.com/7-questions-to-ask-kids/>
- D Griffiths, M. (2014). Internet Addiction Disorder and Internet Gaming Disorder are Not the Same. *Journal of Addiction Research & Therapy*, 05(04). doi:<https://doi.org/10.4172/2155-6105.1000e124>
- Dooley, J.J., Pyżalski, J. and Cross, D. (2009). Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying. *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, [online] 217(4), pp.182–188. doi:<https://doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.182>
- Elsaesser, C., Russell, B., Ohannessian, C.M. and Patton, D. (2017). Parenting in a digital age: A review of parents' role in preventing adolescent cyberbullying. *Aggression and Violent Behavior*, 35, pp.62–72. doi:<https://doi.org/10.1016/j.avb.2017.06.004>
- Ferguson, C.J. and Wang, J.C.K. (2019). Aggressive Video Games are Not a Risk Factor for Future Aggression in Youth: A Longitudinal Study. *Journal of Youth and Adolescence*, [online] 48(8), pp.1439–1451. doi:<https://doi.org/10.1007/s10964-019-01069-0>

- Gaylin, N. L. (1996). Reflections on the self of the therapist. In R. Hutterer, G. Pawlowsky, P. F. Schmid, & R. Stipsits (Eds.), *Client-centered and experiential psychotherapy. A paradigm in motion* (pp. 383-393). Frankfurt, Germany: Peter Lang.
- Good Therapy. (2015). Unconditional positive regard. Good Therapy PsychPedia. Retrieved from: <https://www.goodtherapy.org/blog/psychpedia/unconditional-positive-regard>
- Gordon Training International. (2011, January 20). Are you listening without empathy? - Gordon Training International. <https://www.gordontraining.com/free-parenting-articles/are-you-listening-without-empathy>
- Gualdo, A. et al. (03 2015) 'The emotional impact of cyberbullying: Differences in perceptions and experiences as a function of role', *Computers & Education*, 82. doi: 10.1016/j.compedu.2014.11.013
- Gupta, S., Singhal, A. and Kapoor, A. (2016). A literature survey on social engineering attacks: Phishing attack. 2016 International Conference on Computing, Communication and Automation (ICCCA). [online] doi:<https://doi.org/10.1109/cca.2016.7813778>
- Harvard Family Research Project. (2014, January). Teaching Cases on Family Involvement. Retrieved from <https://archive.globalfrp.org/family-involvement/publications-resources/teaching-cases-on-family-involvement>
- Hepworth, D. H., Vang, P. D., Blakey, J. M., Schwalbe, C., R., E. C. B., Rooney, R. H., Rooney, G. D., & Strom-Gottfried, K. (2023). Chapter 5: Building Blocks of Communication: Conveying Empathy and Authenticity. In *Direct social work practice: Theory and skills* (pp. 77–104). Essay, Cengage Learning.
- Herbert, M. and Australian Council For Educational Research (1997). *Setting limits : promoting positive parenting*. Camberwell, Vic.: Australian Council For Educational Research.
- Heslop, A. (1992). Qualities of the effective counselor. *The Child Care Worker*, 10(6), 10-11
- Hinduja, S. and Patchin, J.W. (2008). Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization. *Deviant Behavior*, 29(2), pp.129–156. doi:<https://doi.org/10.1080/01639620701457816>
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). Sexting: A brief guide for educators and parents. *Cyberbullying Research Center*, 1-4.
- Jeffrey D. (2016). Clarifying empathy: the first step to more humane clinical care. *The British journal of general practice : the journal of the Royal College of General Practitioners*, 66(643), e143–e145. <https://doi.org/10.3399/bjgp16X683761>
- Krznaric R. (2014). *Empathy: a handbook for revolution*. London: Random House
- Lam, T. C. M., Kolomitro, K., & Alamparambil, F. C. (2011). Empathy training: Methods, evaluation practices, and validity. *Journal of Multidisciplinary Evaluation*, 7(16), 162-200. Retrieved from: <http://www.jmde.com>

- Mayer, R.E., Parong, J. and Bainbridge, K. (2019). Young adults learning executive function skills by playing focused video games. *Cognitive Development*, 49, pp.43–50.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.cogdev.2018.11.002>
- McMahon, B. (2013). Unconditional positive regard in parenting. *Counseling for Adults, Families, and Children*. Retrieved from:
<http://www.barbaramcmahon.org/blog/2013/02/16/Unconditional-Positive-Regard-in-Parenting.aspx>
- McNaughton, D., & Vostal, B. R. (2010). Using active listening to improve collaboration with parents: The LAFF don't CRY strategy. *Intervention in School and Clinic*, 45(4), 251-256. Retrieved from: <https://doi.org/10.1177/1053451209353443>
- Michael, J. (2006). Where's the Evidence That Active Learning works? *Advances in Physiology Education*, 30(4), p.160. doi:<https://doi.org/10.1152/advan.00053.2006>
- O'Connell, R. (2003). A typology of child cyberexploitation and online grooming practices. *Cyberspace Research Unit, University of Central Lancashire*.
- Owen, M. M. (2022). The psychologist Carl Rogers and the art of active listening | Aeon Essays. Aeon.
<https://aeon.co/essays/the-psychologist-carl-rogers-and-the-art-of-active-listening>
- Prescott, A. T., Sargent, J. D. and Hull, J. G. (2018) 'Metaanalysis of the relationship between violent video game play and physical aggression over time', *Proceedings of the National Academy of Sciences of the United States of America*. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(40), pp. 9882–9888. doi: 10.1073/pnas.1611617114
- Raising Children Network. (n.d.). Internet safety: children 6-8 years. [online] Available at:
<https://raisingchildren.net.au/school-age/media-technology/online-safety/internet-safety-6-8-years>
- Rogers, C. R. and Farson, R. E. & University of Chicago Industrial Relations Center. (1957). *Active listening*. Industrial Relations Center the University of Chicago.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), pp.95–103.
- Rogers, C. R. (1959). *A Theory of Therapy, Personality, and Interpersonal Relationships: As Developed in the Client-Centered Framework*. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A Study of a Science. Formulations of the Person and the Social Context* (Vol. 3, pp. 184-256). New York: McGraw Hill.
- Rogers, C.R. (1980). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Smith, P.K. et al. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of child psychology and psychiatry, and allied disciplines*, [online] 49(4), pp.376–85.
doi:<https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x>
- Smith, P., Barrio, C. and Tokunaga, R. (2012) 'Smith, P.K.; del Barrio, C. y Tokunaga, R. (2012) Definitions of Bullying and Cyberbullying: How Useful Are the Terms? In S. Bauman, J. Walker y D. Cross (Eds) *Principles of Cyberbullying Research. Definitions, measures and methodology* (pp.26-40). NYork/Londres: Routledge', in, pp. 26–40.

- Stern, J. A., Borelli, J. L., & Smiley, P. A. (2015). Assessing parental empathy: A role for empathy in child attachment. *Attachment & human development*, 17(1), 1-22.
- Syggollitou, E., Psalti, A. and Kapatzia, A. (2010) 'Cyberbullying among Greek adolescents. Cyberbullying - A cross-national comparison', pp. 101–113.
- The Smile of the Child. (2022). *Menei Mystiko*. [online] Available at: <https://meneimystiko.gr/> [Accessed 12 Oct. 2023].\
- The Smile of the Child (n.d.). Πώς μπορώ να βάλω όρια στο παιδί μου; [online] Available at: <https://www.hamogelo.gr/gr/el/ta-nea-mas/pos-mporo-na-valo-oria-sto-paidi-mou/> [Accessed 12 Oct. 2023].
- Tian, L., Huang, J. and Huebner, E.S. (2022). Profiles and Transitions of Cyberbullying Perpetration and Victimization from Childhood to Early Adolescence: Multi-Contextual Risk and Protective Factors. *Journal of Youth and Adolescence*. doi:<https://doi.org/10.1007/s10964-022-01633-1>
- Tzani-Pepelasi, C., Ioannou, M., Synnott, J. and Ashton, S.-A. (2020). Comparing factors related to school-bullying and cyber-bullying. *Reviewing Crime Psychology*, pp.267–291. doi:<https://doi.org/10.4324/9780429346927-16>
- UNICEF (2019). UNICEF poll: More than a Third of Young People in 30 Countries Report Being a Victim of Online Bullying. [online] Unicef.org. Available at: <https://www.unicef.org/press-releases/unicef-poll-more-third-young-people-30-countries-report-being-victim-online-bullying>
- Vaillancourt, T., Faris, R. and Mishna, F. (2016). Cyberbullying in Children and Youth: Implications for Health and Clinical Practice. *The Canadian Journal of Psychiatry*, [online] 62(6), pp.368–373. doi:<https://doi.org/10.1177/0706743716684791>
- Vandebosch, H. and Van Cleemput, K. (2009). Cyberbullying among youngsters: profiles of bullies and victims. *New Media & Society*, 11(8), pp.1349–1371. doi:<https://doi.org/10.1177/1461444809341263>
- Vengoechea, X. (2021). Why empathetic listening is crucial for your career—and how to do it well. *The Muse*. <https://www.themuse.com/advice/what-is-empathetic-listening-definition-examples>
- Zayeni, D., Raynaud, J.-P. and Revet, A. (2020). Therapeutic and Preventive Use of Video Games in Child and Adolescent Psychiatry: A Systematic Review. *Frontiers in Psychiatry*, [online] 11. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.00036>