

רגשות בתקשורת בשירותי אנוש

Emotion and Communication in Human Services

דר' אריק חשין

acheshin@univ.haifa.ac.il

סמסטר ב' תשע"ו

ימי ג' 10:00-14:00

בניין ראשי חדר 615

מטרות הקורס

מטרת הקורס היא להקנות ידע, הבנה, המחשה וכלים לניתוח והתמודדות עם כל הקשור ברגשות במהלך מתן וקבלת שירות. הקורס יעסוק בסקירה ובדיון בבעיות תיאורטיות פרקטיות, ואתיות הכרוכות ברגשות ובתקשורת שלהם. הקורס ישלב בין תאוריה לפרקטיקה בכך שייסקור את התאוריות העדכניות, המודלים, והטכניקות שמרכיבות את חקר הרגשות עם דגש ספציפי על ארגוני שירות. נבדוק כיצד הבעת רגשות של נותן השירות, בערוצי תקשורת שונים, משפיעה על איכות השירות, שביעות רצון לקוחות, וכו'. כמו כן נתמקד בהתמודדות של נותן השרות עם עבודת הרגשות הנדרשת ממנו וכיצד נותני שרות מתמודדים עם הבעת רגשות של לקוחות במידות שונות. בנוסף הקורס יהיה חוויתי ויעזור לקדם את נושא הרגשות בתקשורת הפתוחה בקרב הציבור הרחב.

מבנה הקורס

הקורס מורכב מהרצאות בהן יוצגו היבטים תיאורטיים ויישומיים באמצעות ניתוח אירועים, סרטים וסימולציות. חלק ניכר מן ההרצאות יתבסס על דיונים והצגות של סטודנטים ולכן נדרשת השתתפות פעילה.

השתתפות פעילה בהרצאה

הנכם מתבקשים להשתתף באופן פעיל בהרצאות. השתתפות פרושה לדבר אל כל יתר הכיתה ולא אל מי שיושב לידך. יש להגיע לשיעור בזמן, ומוכן. הנוכחות בשיעור מנדטורית ועל כן יש להביא אישור על היסור עד השיעור העוקב.

הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

1. מטלות קבוצתיות –

• מטלה מקוונת Web 2.0

על כל קבוצה לבחור פלטפורמה מקוונת ופתוחה לציבור הרחב ולהוסיף לה תוכן הקשור לאחד מנושאי ההרצאה. לדוגמא ניתן להכין סרט youtube שמסביר על תאוריה מסוימת או להוסיף / לעדכן ערך בוויקיפדיה שקשור לאחד מנושאי הקורס. יש לקבל אישור מהמרצה על הפלטפורמה והתוכנית. הרעיון למטלה יוצג בכיתה. 20% מהציון.

• הבעת רגש לאחר + תיעוד, ניתוח והצגה

על כל קבוצה לבחור נציג אחד או יותר שיביעו רגש בציבור ולתעד את האירוע. התיעוד יוכל להיות בווידיאו או אודיו. לאחר מכן על הקבוצה לנתח את האירוע לפי אחת מהתאוריות שנלמדו בקורס ולהציג בכיתה. 20% מהציון

• הצגה קבוצתית של רגש בכיתה

בכל שבוע קבוצה אחרת תציג רגש ספציפי מסוים. על הקבוצה להסביר את הרגש לפי קריטריונים מוגדרים מראש (ראו פירוט בדף המטלה). על ההצגה להיות עד 20 דק'. 10% מהציון

2. מטלה אישית –

• הערכה של מטלה מקוונת של קבוצה אחרת

כל סטודנט יעריך מטלה מקוונת של קבוצה אחרת. ההערכה תשפיע על הציון של הקבוצה. (ראו פירוט בדף המטלה). 5% מהציון.

• הערכה של הצגות קבוצתיות של אחרים

כל סטודנט יעריך את הצגת הקבוצות על הרגש הנבחר בכל שיעור. דף הערכה יחולק בתחילת כל הרצאה, ויש להגיש את ההערכה בסוף ההרצאה. 10% מהציון

3. מבחן –

• המבחן יהיה בנוי משאלות סגורות (אמריקאיות). על מנת לעבור את הקורס יש לקבל ציון עובר (מעל 51) במבחן. 35% מהציון

תוכנית הקורס*

תאריך	שבוע	נושא
8.3.16	1	מהו רגש?
15.3.16	2	הבעת רגשות
22.3.16	3	ההשפעה החברתית של רגש (הדבקות רגשית)
29.3.16	4	ההשפעה החברתית של רגש (השפעה קוגניטיבית)
5.4.16	5	עבודת רגשות – רגשות של נותני שירות
12.4.16	6	רגשות של לקוחות
19.4.16	7	רגש בקבוצות
26.4.16		חופשת פסח
3.5.16	8	רגש בין קבוצות
10.5.16	9	רגשות בתקשורת מתווכת מחשב
17.5.16	10	נורמות לביטוי רגש והבדלים בין תרבותיים
24.5.16	11	ויסות רגשות בין אישי
31.5.16	12	הבעת רגשות מנהיגות וכוח
7.6.16	13	הצגה של המטלה הקבוצתית
14.6.16	14	סיכום

*יתכנו שינויים בתוכנית הקורס