

רגשות בתקשורת בשירותי אנוש

Emotion and Communication in Human Services

סמסטר ב' תשע"ה

ימי ה' 8:00-12:00

בניין ראשי חדר 607

שעת קבלה: יום ד' שעה 14:00 או בתאום מראש	דר' אריק חשין	מרצה
דואר אלקטרוני: acheshin@univ.haifa.ac.il		

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 שלהן. הקורס ישלב בין תאוריה לפרקטיקה בכך שיסקור 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 במידיות שונות. בנוסף הקורס יהיה חוויתי ויעזרו לקדם את נושא הרגשות בתקשורת הפתוחה לציבור 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. אין להחסיר שיעורים ללא סיבה מספקת.

הערכה

הציון בקורס בנוי ממספר מטלות:

1. מטלות קבוצתית –

- 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 עד ה-1.6.1. סיום המטלה ב-25.6.2025. 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). יש להגיש את ההערכה עד ה-1.7.2025. 8% הציון.
- 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. 7% מהציון

3. מבחן –

- המבחן יהיה בנוי משאלות סגורות (אמריקאיות). יש לעבור את המבחן בשביל לעבור את הקורס. 35% מהציון

תוכנית הקורס

תאריך	שבוע	נושא
12.3.15	1	מהו רגש?
19.3.15	2	ההשפעה החברתית של רגש (הדבקות רגשית)
26.3.15	3	ההשפעה החברתית של רגש (השפעה קוגניטיבית)
חופשת פסח		
16.4.15	4	עבודת רגשות
23.4.15	חופשת יום העצמאות	
30.4.15	5	רגש קבוצתי
7.5.15	6	רגש בקבוצות
14.5.15	7	רגשות בתקשורת מתווכת מחשב
21.5.15	8	נורמות לביטוי רגש והבדלים בין תרבותיים
28.5.15	9	רגשות של לקוחות
4.6.15	10	אין מפגש פנים מול פנים – זמן לעבוד על מטלות
11.6.15	11	הצגה של המטלה הקבוצתית
18.6.15	12	סיכום