

כללי אצבע והמלצות להושטת יד טלפונית עם סטודנטים. יות:

מרצות ומרצים יקרים, על רקע האירועים האיומים והמטלטלים שעוברים על כולנו, חשוב לנו לדאוג לכל הסטודנטים. יות שלנו. ככל שנצליח לשמור איתם. על קשר אנושי, כך נוכל להבטיח ולבסס את החוסן שלנו כקהילה אקדמית-מקצועית.

1. לפני שיחות הטלפון עם הסטודנטים. יות:

- חשוב לשלוח הודעת Whatsapp לפני שמתקשרים כדי להכין את הסטודנטית לשיחה, ולאפשר לה. לבחור אם לענות או לא.
- חשוב לתעד את המידע שעולה מהשיחה, במקרה של מצב קיצון לדאוג לדווח מיידית לראש המחלקה להמשך טיפול ומעקב. [מצורף קובץ אקסל לריכוז מידע.](#)
- כדאי להצטייד בפרטי מידע הקשורים ללימודים, אותם תוכלו למסור בשיחה ויוכלו לשמש כעוגן. מידע כמו:
 - מתי הסמסטר צפוי להתחיל (נכון לרגע השיחה) וכל מידע רלוונטי נוסף.
 - האם ומתי יש פעילות מחלקתית/מפגש או תתקיים שיחה נוספת.
 - מה קורה בקמפוס כרגע מבחינת פעילויות והתנדבות.
 - למי פונים במקרים שצריך עזרה (טלפונים של הדיקנאט, רכזות מחלקה).
 - מידע פרטיקולרי בהתאם לשנה ולמחלקה שרלוונטים לסטודנטית (יום הכשרות, יום אוריינטציה לשנה א', חילופים לשנה ג', אירועים/כנסים מיוחדים, פגמ"ר לשנה ד', התמחויות, הכשרות בטיחות וכד').

2. מבנה/מהלך השיחה: זמן ממוצע לשיחה כ 5-7 דק'

● פתיחה:

- הצגה קצרה של עצמינו ותפקידינו במחלקה
- הצגת מטרת השיחה
- נפנה אל הסטודנטית ונתעניין במצבה. נשאל שאלות שמתמקדות במידע ולא בפרשנות, כמו:
 - היכן נמצאת הסטודנטית בימים אלה
 - מה הוא. היא עושים בימים הללו
 - עם מי נמצאת.
 - מה שלומה.
 - האם זקוקה לסיוע

● הקשבה:

- ננסה להבין באיזו סיטואציה הסטודנטית נמצאת ומה הצרכים שלה.
- נמסור מידע מעשי עם הפנים קדימה מטעם המחלקה ובצלאל
- נשאיר מרחב לשאלת שאלה מצד הסטודנטית
- נפרד לעת עתה

דגשים חשובים מאוד!

1. **בעיקר הקשבה:** התשובות בשיחה צריכות להגיע בעיקר מהסטודנטים. זו אינה שיחה חברית פתוחה. זכרו שאתם.ן המרצים.ות של הסטודנט.ית.
2. **המנעו משיחות פוליטיות:** זה לא המקום לנקיטת העמדה שלכם. במשימה הזו אתן.ם פועלים.ות כנציגים.ות של המחלקה ושל בצלאל. הפנייה לסטודנט.ית הייתה מיוזמתינו.
3. **אנחנו לא מטפלים.ות:** מטרת השיחה היא להושיט יד ולהתעניין בשלום הסטודנט.ית במסגרת אקדמית-מקצועית (to touch base). חשוב להקפיד על הגבולות ולשמור שהשיחה לא תגלוש לאזורים רגשיים בהם תדרשו לתגובה שאינכם.ן מוסמכים להעניק. במקרה שהסטודנט.ית מפגינה מצוקה רגשית ו/או סערת רגשות, כדאי לעצור אותה (ברגישות). אפשר להפנות לדיקנאט או לגורם מקצועי אחר אם יש בעיה קונקרטיית שקשורה לבצלאל.
4. **במידה והסטודנט.ית בצד השני לא נשמעת טוב:** אם אנחנו מתרשמים שהסטודנט.ית במצוקה כדאי שיהיו זמינים מולנו מספרי טלפונים של הדיקנאט ונוכל להפנות אותה.ה לקבלת מענה מקצועי. בסיום השיחה חשוב להבטיח שאתם או מישהו אחר מבצלאל יחזרו לבדוק מה שלומו.ה עוד כמה ימים. דווחו על כך מיד לראש המחלקה
5. **שאלו שאלות פתוחות:** כדאי להימנע מלהציג שאלות סוגסטיביות כמו: אז אתה בבית? אז את במילואים? אצל הורים? שאלות מסוג אלו טומנות בתוכן את התשובות, ומניחות הנחות מוטעות ומוטות.
6. **במקרים של מבוכה או שתיקה:** לא חייבים לכפות שיחה על מי שלא מרגישה. נוח לקיימה, גם אם ענו לטלפון. אפשר לתת לשיחה לקרות, לשאול את הסטודנט.ית אם יש לה שאלות ולסיים את השיחה בצורה מכובדת, גם אם היתה שיחה קצרה.
7. **אם עולות שאלות כלליות בשיחה:** במקרה שהסטודנט.ית מעלה שאלות הקשורות לשנת הלימודים שאלות אדמיניסטרטיביות שאין באפשרותכם.ן להשיב, אפשר לתת תשובה מערכתית עד כמה שאפשר, או להציע שיפנו למנהל האקדמי או לרכזות המחלקה.
8. **מגוון תרבותי:** בבצלאל מגוון תרבותי ממגזרים, דתות ורקעים שונים. עלינו להיות קשובים לכך בכל שיחה, אך עם זאת לא להניח הנחות יסוד מוקדמות שמבוססות על הרקע של הסטודנט. תנו לסטודנט.ית לספר את סיפורו.ה.
9. **אין להתבסס בשיחה על שמועות:** או מידע שקיבלנו ממקורות אחרים. הקשיבו לסטודנט.ית ללא הטיות ושיפוטיות.

שאלות ומשפטים לדוגמא:

היי X כאן Y מרצה שלך מבצלאל. אנחנו עושים סבב טלפונים לשמוע מה שלום כולם. אפשר להתקשר?	נוסח פניה אפשרי ל-Whatsapp:
היי, אני X - מרצה במחלקה. בימים אלה אנחנו עורכים שיחות עם כל הסטודנטים. יות שלנו רציתי לדעת איך את / אתה בימים אלו?	
היי X, מדברת Y מבצלאל, בגלל המצב ודחיית פתיחת השנה, אנחנו בודקים מה שלום כולם, ורוצים להבטיח שאתה מעודכנת בכל מה שקורה....	נוסח פניה אפשרי לפתיחת שיחת הטלפון:
היי X, מדברת Y המרצה שלך מבצלאל, לצד המידע שנשלח אלכם. במייל, חשוב לנו להיות מעודכנים במצב שלכם, לשמוע את קולכם. ולעדכן במה שקורה במחלקה...	
1. מה שלומך? 2. איפה אתה נמצאת? עם מי אתה נמצאת? 3. מה את עושה בימים אלה, כיצד אתה מעבירה את שעות היום? 4. איך אתה מסתדרת? 5. האם את זקוקה למשהו? האם יש משהו שבצלאל יכולה לסייע לך? 6. האם את בקשר עם עוד חברים / אנשים מהמחלקה? 7. האם ידוע לך על עוד סטודנטים שזקוקים לנו? לסיוע? 8. באיזה אופן אתה דואגת לעצמך?	נוסח שאלות אפשריות לקידום השיחה:
האם יש לך שאלות נוספות?	נוסח אפשרי לקראת סיום:
אני יודעת שיש כרגע אי ודאות סביב לא מעט נושאים, ככל שתתבהר התמונה ויתקבלו ההחלטות אנחנו נעדכן אתכן. כמובן באופן מסודר ובהקדם.	נוסחים למשפטים לקראת סיום השיחה:
במידה ואת זקוקה למשהו או לשיחה נוספת את ממש מוזמנת ליצור איתי קשר בטלפון או בוואצאפ....	
שמרי על עצמך, אני מקווה שאת והיקרים לך תהיו בריאים ושלמים...	

רשימת טלפונים:

דקנאט:

- שלי הרשקו, דיקנית הסטודנטים: 052-5346004 shelly@bezalel.ac.il
- תמר ארמון, רב תרבותיות: 052-5348613 tamara@bezalel.ac.il
- ליאורה טס, תמיכה רגשית: 050-6660162 liora@bezalel.ac.il
- איידן נפתלי, תמיכה כלכלית, רווחה ודיוור: 054-7629212 aidan@bezalel.ac.il
- מרואה בכרי, רכזת הנגשה לחברה הערבית: 052-6350577 marwab@bezalel.ac.il

בצלאל כללי:

- מנהל אקדמי: https://www.bezalel.ac.il/academic_administration
- ביטחון ובטיחות בצלאל: <https://www.bezalel.ac.il/services/security>

המרכז להוראת אמנות ועיצוב:

- יוחאי אברהמי רכז פדגוגיה וכשירות רב תרבותית: 054-4562987
yochaiavrahami@gmail.com