

פרקטיקה: פיתוח מיומנויות תקשורת מקצועית באמצעות צ'אטבוט סימולטיבי

קישור לפרקטיקה 

נספח א - דוגמאות למיומנויות תקשורת מקצועית

הקטגוריות הבאות מקיפות מיומנויות מקצועיות שניתן לפתח באמצעות צ'אטבוט. מדובר במיומנויות הניתנות להעברה בין תחומים, כאשר כל אחת מהן יכולה לבוא לידי ביטוי בצורה שונה בהתאם לתחום הדעת. הטבלה שלהלן מציגה סקירה של סוגי המיומנויות, דוגמאות ליישומן בתחומי דעת שונים, ודוגמאות לסוגי סימולציות שניתן לפתח על מנת לתרגל אותן.

	סוג מיומנות	תתי-מיומנויות	דיסציפלינות רלוונטיות	דוגמאות לתרחישים
1	תשאול אנמנסטי / אינטייק / איסוף מידע	- שילוב שאלות פתוחות וסגורות - שאלת שאלות מכוונות	רפואה, פסיכולוגיה, משפטים, חינוך	- תשאול רפואי עם מטופל על תסמינים - ראיון לקוח בקליניקה משפטית - שיחה עם תלמיד חדש
2	חקירה / תשאול מעמיק	- דיבוב - זיהוי ותגובה לסימני מצוקה - הצלבת מידע - שמירה על נייטרליות	משפטים, קרימינולוגיה, עבודה סוציאלית, תקשורת	- חקירת חשוד - תשאול קורבן עבירה - חקירה נגדית של עד - ראיון עיתונאי
3	ניהול שיחה מורכבת / טעונה רגשית	- הבעת אמפתיה - ניסוח מסרים קשים - העלאת נושאים רגישים - זיהוי קונפליקט מוסרי - קבלת החלטות בתנאי אי-ודאות	פסיכולוגיה, רפואה, חינוך, ייעוץ, ניהול וכלכלה, תקשורת	- שיחת "בשורה מרה" - בירור משמעותי עם סטודנט - ראיון עיתונאי רגיש - שיחת שימוע לפני פיטורין - התמודדות מול בקשה שאינה אתית

4	מתן משוב	- ניסוח ביקורת בונה - משוב יישומי - הנעה לשיפור	עסקים, חינוך, רפואה, ניהול	- שיחת משוב ביצועים לעובד - משוב לתלמיד/סטודנט - משוב למתמחה
5	הנגשת ידע מקצועי	- הפשטה של מונחים מקצועיים - המנעות מז'רגון מקצועי - הצגת הרלוונטיות	רפואה, משפטים, חינוך	- הסבר על מצב רפואי - מתן אבחנה ופרוגנוזה - הסבר על תהליך טיפולי - הסבר זכויות משפטיות
6	משא ומתן	- טקטיקות מו"מ - הצגת טיעונים לוגיים - זיהוי וטיפול בהתנגדויות	עסקים, משפטים, משאבי אנוש	- מו"מ על חוזה/עסקה - גישור - בניית שת"פ עסקי
7	ניהול קונפליקטים	- גישור - הפחתת הסלמה		- תיווך בין עמיתים בסכסוך - עמידה בל"ז למרות ליקויים
8	השפעה ושכנוע	- הצגת טיעונים לוגיים - המחשת הרעיון/ צורך - טיפול בהתנגדויות - כתיבה שיווקית	- יזמות - כלכלה התנהגותית - תקשורת - פסיכולוגיה	- נאום מול משקיע (פיץ') - קידום יוזמה - פנים ארגונית - מול מנהל - שיחת מכירה - קידום מדיניות - ציבורית
9	שיחה ניהולית / משימתית	הצבת גבולות	משאבי אנוש, חינוך, ניהול, פסיכולוגיה ארגונית	- שיחה עם עובד שלא עומד ביעדים - הבהרת גבולות בשירות לקוחות

10	מענה למצבי חירום	זיהוי ותגובה לסימני מצוקה / אובדנות	פסיכולוגיה, ייעוץ, עבודה סוציאלית	- תגובה לשיתוף במצב נפשי מורכב - הפניה לטיפול חירום
11	ניהול שיחת שירות / מכירה	- הרגעת לקוח - שכנוע - עמידה במדיניות	עסקים, שירות לקוחות, מכירות	- טיפול בתלונה - מכירת מוצר - ללקוח ספקן
12	שיחה בשפה זרה / רכישת שפה	- ניסוח משפטים - העברת מסרים - התמודדות עם קשיים בשליפה/ אוצר מילים מצומצם	לימודי שפות בינלאומיות מזרחנות	- ניהול שיחה מקצועית עם קולגה בשפה זרה - ניהול שיח דיפלומטי