

סילבוס קורס תקשורת אפקטיבית

מרצה: לאוניד רזינסקי

מייל ליצירת קשר: Leonidr@quatroteam.com

אורך הקורס: 7 מפגשים, כל מפגש 4 שעות אקדמיות.

תיאור הקורס

הקורס עוסק בתקשורת בין-אישית ובטכניקות של שכנוע, שהן מיומנויות מפתח עבור מנהלים, יזמים ובעלי תפקידים מובילים. במהלך הקורס ייחשפו הסטודנטים למתודולוגיה היישומית של חברת Quatro, שפותחה לאורך עשרות שנים בשדה האקדמי, הפוליטי והעסקי. הכלים הנלמדים פשוטים ליישום, מתאימים לכל אחד, והם יתחילו להיות מיושמים כבר מהמפגש הראשון.

מי אנחנו?

Quatro הינה חברת ייעוץ לפיתוח מנהלים וארגונים. אנחנו מתמחים בארבעה פילארים שהם מנועי הצמיחה בכל ארגון:

פיתוח מנהלים; הטמעת והובלת תהליכי **חדשנות**; שיפור ופיתוח מיומנויות **פרזנטציה**; חידוד ושיפור מיומנויות של **מכירות**.

מטרת הקורס

מחקרים מראים כי חלק גדול מצווארי הבקבוק בעולם העסקי נובעים מכשלים בתקשורת בין-אישית. מטרת הקורס היא להקנות לסטודנטים מיומנויות תקשורת אפקטיבית שיסייעו להם בחייהם האקדמיים ובחייהם המקצועיים. כלים אלו יקנו למשתתפי הקורס יתרון בשוק תחרותי ומשתנה עקב יכולתם להעביר מסר בצורה ברורה, יעילה ומדויקת.

שיטת הלימוד

הקורס בנוי כסדנה חווייתית, עם דגש על תרגול מעשי. הוא כולל שבע יחידות לימוד המשלבות ידע תיאורטי עם כלים יישומיים. כל שיעור מתבסס על "משולש הלמידה":

מה לעשות, למה לעשות ואיך לעשות, תוך הבנה מעמיקה של המשתנים שמשפיעים על תהליך קבלת ההחלטות של קהל יעד.

עקרונות הליבה של שיטת ההוראה:

1. הכלים ניתנים ללמידה ויישום ללא צורך בכישרון מולד
2. כל כלי ניתן ליישום מייד, כבר מהמפגש בו נלמד.
3. דגש על מעשיות: לפחות 50% מכל מפגש מוקדשים לתרגול אישי/קבוצתי.
4. כף, זה חייב להיות כף!

מרכיבי הציון הסופי

- 20% נוכחות והשתתפות פעילה בקורס – הנושא יורחב בשיעור הראשון
- 20% מטלת אמצע - הצגת פיץ' בזוגות (שיעור 4).
- 60% מטלת סוף – פרזנטציות מסכמות (שיעור 7).

פירוט תכנים ושיעורים

** יתכן ולאורך הסמסטר יחולו שינויים בתוכן של כל שיעור.

שיעור ראשון - יסודות הפרזנטציה וסטוריטלינג 07.08.2025

- בשיעור הפתיחה יוצג מבנה הקורס, דרישות ההשתתפות וקריטריוני ההערכה. לאחר מכן נצלול אל יסודות העברת מסר אפקטיבי, ונתרגל כלים פרקטיים ליצירת דיבור מסודר, ממוקד וזכיר.
- בניית מסר אפקטיבי** – כלים לעיצוב מסר שקל להבין ולזכור, תוך הימנעות מדיבור אסוציאטיבי ושכחת נקודות קריטיות ("איך שכחתי להגיד ש...").
- קשב קהל** – זיהוי מאפיינים נפוצים של קהל ואסטרטגיות לשמירה על ריכוז גבוה לאורך ההצגה.
- סטוריטלינג** – איך לספר את הסיפור שלי? מה נכון לכלול ומה כדאי להשמיט? כלי חיוני להעברת מסרים, בעולם העסקי והאישי כאחד.
- מאיצי קשב** – יצירת פתיחה חזקה שתרתום את הקהל ותשפיע על מעמדך כמציג. נלמד להפוך כל נושא לרלוונטי ומסקרן.

שיעור שני – מוניטין ושכנוע 14.08.2025

- מודל אייסברג:** מתוך ריבוי המשתנים בתקשורת, נזהה את משתני הליבה שניתן להשפיע עליהם, ונלמד כיצד להשתמש בהם כדי להגביר את האפקטיביות של המסר.
- שפת גוף:** חיזוק המסר המילולי בעזרת שפה בלתי-מילולית. איך ליישר קו בין מה שאנחנו אומרים לבין מה שאנחנו משדרים.

שיעור שלישי - בניית פיץ' למשקיעים 21.08.2025

פיץ' היזם: איך מציגים רעיון מורכב בשלוש דקות? נלמד לזהות את העיקר, לוותר על הטפל ולזקק ערך ברור שמדבר אל משקיעים.

מצגת ככלי קבלת החלטות: טעויות נפוצות בשימוש במצגות (PowerPoint ואחרות), ואיך להפוך את המצגת לכלי תומך במקום כלי מסיח. עקרונות לעיצוב שקפים שמשרתים אותך, ולא להפך.

שיעור רביעי - תרגול פיץ' (מטלת אמצע) 28/08/2025

כל זוג סטודנטים יציג פיץ' על מיזם קיים או מדומיין בפני הכיתה. יתר הסטודנטים יעניקו משוב מובנה על איכות התוכן, סגנון ההצגה והמצגת. נתרגל הקשבה ביקורתית ומתן פידבק בונה.

שיעור חמישי - פרזנטציה למקבלי החלטות ומיצוב עצמי 04/09/2025

מודל הצגת יוזמה בפני מקבלי החלטות: נלמד כיצד להציג רעיון בפני דרג בכיר באופן שמשדר ערך, בהירות ובשלות.

איך להיות נכס בארגון: מהם ששת המאפיינים המרכזיים של עובדים שהמנהלים יעשו הכול כדי לשמור אצלם? ואיך בונים את המוניטין הפנימי הזה?

הכנה למטלת הסיום: פרטי המבנה והציפיות מהפרזנטציה המסכמת.

שיעור שישי - ראיונות עבודה והתמודדות עם קונפליקטים 11.09.2025

ראיון עבודה: כלים להכנה אפקטיבית לפני, במהלך ואחרי ראיון. נזהה את הציפיות של מראיינים ונתרגל סיטואציות אמיתיות על מנת להשאיר רושם מעולה.

ניהול קונפליקטים: ניהול שיחות טעונות תוך הפחתת כעס והתנגדות, ורתימת הצד השני לשיתוף פעולה. נלמד מתודולוגיה בת 7 שלבים לניהול קונפליקטים, מותאמת לעולמות הניהול, השירות והיזמות.

שיעור שביעי - פרזנטציות מסכמות 18.09.2025

במפגש זה יציגו הסטודנטים את הפרזנטציות המסכמות, המהוות 60% מהציון הסופי בקורס.

לאחר כל פרזנטציה יתקיים תרגול של מתן פידבק מקצועי, מובנה וממוקד, הן מצד המרצה והן מצד המשתתפים. הפידבק נועד לא רק לשיפור ההצגה, אלא גם לפיתוח יכולת לנתח פרזנטציות ולהבין מה עובד. כך יוכלו הסטודנטים להמשיך ולהשתפר באופן עצמאי, גם בעתיד.

- Entman, R. M. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm. *Journal of communication*, 43(4), 51-58.
- Lindgaard, G., Fernandes, G., Dudek, C., & Brown, J. (2006). Attention web designers: You have 50 milliseconds to make a good first impression!. *Behaviour & information technology*, 25(2), 115-126.
- Grubaugh, S. (1989). Non-verbal language techniques for better classroom management and discipline. *The High School Journal*, 73(1), 34-40.
- Fallowfield, L., & Jenkins, V. (1999). Effective communication skills are the key to good cancer care. *European Journal of Cancer*, 35(11), 1592-1597.
- Raphael, D. M., & Nesbary, D. (2005). Getting the message across: Rationale for a strategic communications course in the public administration curriculum. *Journal of Public Affairs Education*, 133-146.

הרחבה

- Tversky, A & ,Kahneman, D. "Extensional Versus Intuitive Reasoning". *The Conjunction Fallacy in Probability Judgment. Psychological Review*, 90 (1983): 293-315.
- Tversky, A and Kahneman, D. "Evidential impact of base rates". *Judgment under uncertainty: Heuristics and Biases*. Eds. D.Kahneman, P. Slovic, and A. Tversky. Cambridge: Cambridge University press, 1982
- Olivia, Fox Cabane. *The Charisma Myth: How Anyone Can Master the Art and Science of Personal Magnetism*.USA: Penguin group, 2013.
- Robert, B. Cialdini. *Influence: The Psychology of Persuasion, Revised Edition Revised Edition*. USA: HarperCollins Publishers Inc, 2007
- William L. Ury, Roger Fisher, Bruce M. Patton. *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving*. Penguin Books, 1992
- Patterson K., J. Grenny, and R.S McMillan. *Crucial Conversations: tools for talking when stakes are high*. USA: McGraw-Hill, 2002
- Dowis, R. *The Lost Art of The Great Speech*. New York: MJF Books Fine Communications, 2000
- Fisher, Roger. and, Danny Ertel. *Getting Ready to Negotiate*. New York: Penguin Books,1995

Markovits, H. & Nantel, G. "The Belief-Bias Effect in the Production and Evaluation of Logical Conclusions". *Memory and Cognition*, 17 (1989)11-17

Bargh, J. A. *Social psychology and the unconscious: The automaticity of higher mental processes*. Philadelphia, PA: Psychology Press, 2007