

## תהליכים רפלקטיביים ומטאקוגניטיביים:

### 1. מהו תהליך רפלקטיבי?

"מחשבה, רעיון, דעה או הערה, שהינם תוצאה של תהליך חשיבתי לשם השגת מטרה".

מילון Webster, 1984.

"תהליך ממושך של חשיבה או שיקול דעת; תהליך של שיקוף (ההתנהגות או החשיבה)".

מילון קולינס, 1979.

בתהליך רפלקטיבי האדם בוחן התרחשויות ומנתח אותן ביחס לשלושה ממדים: רגש, מחשבה והתנהגות. תהליך זה מהווה, למעשה, דיאלוג מתמשך בין התבוננות המופנית כלפי חוץ וזו, המופנית כלפי פנים. כלומר, תהליכי החשיבה, הרגש וההתנהגות מנותחים ביחס לשני הקשרים:

1. הקשר חיצוני: מאפיינים ותהליכים בסביבה החיצונית, שמשפיעים על תהליכי החשיבה, הרגש וההתנהגות של האדם.

2. הקשר פנימי: מאפיינים ותהליכים בסביבה הפנימית. מחשבות ורגשות, וכתוצאה מכך גם התנהגויות, מושפעים לא רק מגורמים חיצוניים. הם מושפעים גם ממצבים, תכונות ותהליכים רגשיים ושכליים של האדם עצמו: מצבי רוח, תכונות אופי, דימוי עצמי, עמדות, אמונות וכו'.

ישנו קשר הדוק בין ההקשר הפנימי לחיצוני, ובד"כ כל התרחשות נוצרת ומעוצבת על ידי שניהם. לכן, ברפלקציה חשוב לנתח את תהליכי החשיבה, הרגש וההתנהגות גם ביחס לכלל הקשר בנפרד וגם ביחס לקשר בין ההקשרים.

החשיבה הרפלקטיבית היא שרשרת של מחשבות, הקשורות זו לזו, כאשר תוצאותיו החשיבתיות של רעיון אחד מהוות בסיס להבניית הרעיון שבעקבותיו.

הרפלקציה היא תהליך משוב הרלבנטי לכל מצב, ממנו מעונין האדם ללמוד על עצמו ועל סביבתו במטרה להגיע לאפקטיביות מרבית בהשגת מטרותיו. הצורך ברפלקציה מוכתב ע"י רצון הפרט לקיים בקרה שוטפת

על פעילותו, על מנת להתאימה לנסיבות המשתנות ו/או על מנת לשפרה על סמך נסיון וידע מצטברים. במקרים מסוימים, מתעורר צורך נקודתי מיוחד ברפלקציה. צורך זה עשוי להתעורר בסיטואציות התנסותיות ישירות, המפתיעות את הפרט ומכניסות אותו למצב קונפליקט, ספק או כל קושי מנטלי אחר, הדורש הפעלת תהליכי חשיבה לשם הבנה ומציאת פתרון.

## 2. מהו תהליך מטאקוגניטיבי?

מטא – מעל, מעבר ; קוגניציה – הכרה.

מטאקוגניציה הינה חשיבה על חשיבה. זהו סוג מסוים של רפלקציה – שיקוף של תהליכי חשיבה.

הפונקציות שממלאת המטאקוגניציה הן:

- שיחזור תהליך החשיבה ותיאור תוצאותיו.
- תיאור והסבר הגורמים שהשפיעו על תהליך החשיבה.
- הפקת לקחים לעתיד.

## 3. תהליכי ביצוע כפעילות רפלקטיבית

הכוונה היא לתהליך שכולל לא רק תכנון, ביצוע ובדיקת השגת המטרות, אלא גם למידה.

זהו ביצוע, שבמהלכו המבצע משחזר ומבקר את מהלכיו, ומגיב על מצבים מתפתחים בהתאם למשוב שהוא קולט ממקורות שונים (כולל מעצמו). המבצע אינו רק מבצע פעולות, אלא גם לומד מהן. המשוב והרפלקציה על רעיונותיו, רגשותיו ופעולותיו מאפשרים למבצע לבחון את דרכו מול חלופות אפשריות, לנסח מחדש ידע ודרכי חשיבה קודמים, לשנות במידת הצורך את תכנית העבודה, ליצור פתרונות חדשים וכו'.

הרפלקציה היא מרכיב חשוב בכל תהליך עבודה וביצוע: היא אינה תורמת רק לאפקטיביות התהליך לגביו היא מתבצעת; היא תורמת לפיתוח יכולותיו ועצמאותו של המבצע ביחס לכל תהליך ביצוע נוכחי או עתידי בו יקח חלק.

חשוב להדגיש, כי הרפלקציה אינה באה להחליף את מקומו של המשוב מעמיתים, כפיפים, ממונים וכו'. במשוב מסוג זה יש תמיד צורך ותועלת. עם זאת, אדם המסוגל לנהל בקרה על תהליך עבודתו ולנתחו ביחס לממדים רלבנטיים – משמע, לעשות רפלקציה – הינו עצמאי הרבה יותר מאדם, הנשען אך ורק על בקרה חיצונית. עצמאות זו תורמת לא רק לאפקטיביות וליכולת המקצועית, אלא גם לתחושת הבטחון העצמי ולדימוי העצמי.

יש לראות את הרפלקציה (משוב עצמי) ואת המשוב ממקורות מידע שונים כתהליכים משלימים, אשר כל אחד מהם מספק זווית ראייה ואופי מידע ייחודי.



## 5. סוגי רפלקציה:

א. רפלקציה תוך כדי מעשה (reflection in action): רפלקציה המתבצעת תוך כדי ביצוע פעילות. הרפלקציה עשויה להיות תגובה ספונטנית לפעילות: לבעיות המתעוררות כתוצאה ממנה ולאירועים הדינמיים, המתרחשים במהלכה. רפלקציה מסוג זה מאפשרת מודעות, ניתוח, הבנה ושיפור בזמן אמת של הפעילות המתבצעת.

במקרים אחרים, הרפלקציה תוך כדי הפעולה אינה ספונטנית, אלא מתוכננת מראש, במטרה למנוע ולהתמודד עם הטיות חשיבתיות שונות; ישנם סוגים שונים של ידיעה. סוג אחד הוא זה, המאפשר לנו לעשות דברים "מבלי שנחשוב על כך". Schon (1987) מכנה סוג זה של ידיעה בשם "knowing in action" ("חניכה", מאת ד"ר מיכה פופר). ידיעה שכזו יוצרת גם סכנה של חשיבה ופעילות אוטומטיות, מסגור (framing), התעלמות מדרכים חדשות אפשריות וכו'. הרפלקציה תוך כדי המעשה באה למנוע סכנה כזו באמצעות ניתוח, לימוד והפקת לקחים. בתהליך הרפלקטיבי והמטאקוגניטיבי אנו חושבים באופן ביקורתי על החשיבה והרגשות שהביאו אותנו לעשייה, ועל ידי כך אנו יכולים לבנות הבנות חדשות, המתבטאות בין היתר באסטרטגיות חדשות של עשייה.

ב. רפלקציה שלאחר מעשה (reflection on action): רפלקציה, המתבצעת לאחר הפעילות, במטרה להבין את האירועים שהתרחשו ולהפיק מהם לקחים.

◆ הרפלקציה תוך כדי המעשה והרפלקציה שלאחר מעשה הן תהליכים משלימים, וחשוב לקיים ביניהן קשר גומלין. ברפלקציה שלאחר מעשה חשוב להיעזר גם ברפלקציה תוך כדי המעשה, ולהפך; הרפלקציה שלאחר מעשה, בייחוד כאשר היא מתבצעת, לפחות בהתחלה, בתיווכו של צופה מן החוץ, היא זו האמורה ליצור את הבסיס הנדרש, ובסופו של דבר גם לחולל, את הרפלקציה תוך כדי מעשה ולהפוך אותה ליעילה ולגמישה. השילוב בין שני סוגי הרפלקציה הינו משמעותי ביותר הן בתהליכי הכשרה ואימון מקצועיים והן בתהליכי העבודה השוטפים.

### רפלקציה ושינוי:

לפי הפסיכולוגיה הקוגניטיבית, ההתנהגות האנושית מבוססת על מכלול של מבנים קוגניטיביים, שמהווים מסגרת לכל הפעילויות המנטליות של האדם.

מבנה קוגניטיבי הינו דרך מסוימת שבה האדם מארגן ומעבד מידע כגון סטריאוטיפים, אמונות ועוד. המידע של כל התנסות שעובר האדם מעובד ו"נכנס" (מאוחסן) למבנים הקוגניטיביים שלו. במילים אחרות, לכל התנסות יש ייצוג מנטלי במבנה או מבנים קוגניטיביים מסוימים.

הרפלקציה פועלת על המבנים הקוגניטיביים השונים ומעצבת אותם. כלומר, היא מהווה תהליך של הבנייה קוגניטיבית מופנמת. השינוי שמחוללת הרפלקציה במבנים הקוגניטיביים מביא לשינוי בייצוג המנטלי של ההתנסות, המיוצגת בהם. השינוי בייצוג המנטלי מביא בתורו גם לשינויים בהתנהגות, בגלל הסיבה הפשוטה שמחשבות, אמונות, ציפיות וכו' מעצבים את ההתנהגות.

לסיכום, הרפלקציה, באמצעות פעולת ההבניה והעיצוב שהיא עושה על המבנים הקוגניטיביים המייצגים את התנסויות האדם, משנה את הייצוג המנטלי של התנסויות אלה, וכתוצאה מכך משנה גם את התנהגות האדם.

### גורמי קושי בביצוע הרפלקציה והתמודדות איתם:

בתהליך הרפלקציה מעורבים שלושה תחומי יכולת עיקריים: (Ross, 1987)

א. אינטרוספקציה: היכולת לזהות בעיה או דילמה בסיטואציה הקיימת, לנתח אותה על רכיביה השונים, לחפש אחר פתרונות שונים ולהקיש ממנה לגבי פעילויות דומות בעתיד.

ב. אחריות: עצם היכולת של הפרט להחליט ולקבל אחריות על החלטותיו ופעולותיו.

ג. פתיחות: יכולתו של הפרט להתמודד עם אירועים ומצבים חדשים תוך כדי התרחשותם. יכולת זו כוללת, בין היתר, מיומנות של בקרה עצמית, נכונות ויכולת להתמודד עם טעויות, עמידה במצבי תסכול ויכולת ללמוד מהנסיון.

מהאמור לעיל ניתן לראות, שתהליך הרפלקציה מציב אתגר מורכב בפני מבצעו: אתגר קוגניטיבי, רגשי, בין - אישי ומוטיבציוני.

כאשר אנו מבצעים רפלקציה בעצמנו, או כאשר אנו מאמנים מישהו בביצוע רפלקציה, חשוב לזכור, שלא לכל אחד ישנן היכולות הנ"ל, ושלעתים קרובות נדרש זמן ואימון על מנת לפתחן.

#### גורמי קושי קוגניטיביים:

הרפלקציה היא פעולה אנליטית מובנית, המחייבת חשיבה "מסודרת", שימת לב הן לפרטים והן לתמונה הכללית, הבנה לגבי תהליכים, הבחנה בין עיקר וטפל ועוד. מי שאינו מורגל ביישום יכולות אלה, עשוי להזדקק לזמן ולהדרכה על מנת לפתחן ולהיות מסוגל להשתמש בהן ביעילות.

#### גורמי קושי רגשיים:

א. "הפחד מהלא נודע": מי שהרפלקציה אינה תהליך מוכר עבורו, עשוי לגלות התנגדות ביחס אליה. היא עשויה להתפס בעיניו כפעולה תובענית ומאיימת, ברמה הקוגניטיבית והרגשית כאחד, ולעורר חוסר נכונות. כל תהליך וטכניקה חדשים דורשים מהמשתמש בהם פתיחות ויכולת הסתגלות. הדבר נכון במיוחד לגבי הרפלקציה, שהיא תהליך שנועד להביא לשינוי.

ב. הקושי להודות בטעויות: כפי שצוין, נכונות ויכולת להתמודד עם טעויות חשובות מאד בביצוע רפלקציה. לאף אחד לא קל להודות בטעויות, אך יש כאלה שעבורם הדבר קשה במיוחד בשל חוסר בטחון עצמי, דימוי עצמי פגיע, גאווה, עמדות שונות וכו'.

ג. קושי בהתמודדות עם מצבי תסכול: ישנם מספר מצבים מעוררי תסכול אפשריים בתהליך הרפלקטיבי – היווכחות בטעות, קושי בהבנת הגורמים למצב מסוים, קושי במציאת דרכי פתרון לבעיה או ביישום ועוד. כיוון שכך, ברור שהרפלקציה דורשת סף תסכול סביר ויכולת התמודדות עם תסכול.

#### גורמי קושי בין – אישיים:

לעתים קרובות, הרפלקציה מתבצעת כשיח קבוצתי או במסגרת של מדריך – מודרך. גם כאשר היא מתבצעת כתהליך אישי, הרבה פעמים ישנו צורך, או אפילו דרישה, לשתף גם אחרים – לפחות במסקנות שעלו ממנה. כך, שפעמים רבות הרפלקציה היא למעשה תהליך בין – אישי, חברתי. עובדה זו עלולה לעורר שני תחומי קושי עיקריים:

א. הסיטואציה הבין – אישית לעתים תכופות מעצימה את הקשיים הרגשיים, הקיימים ממילא גם כאשר התהליך הוא פרטי. למשל, ברור שאדם שמתקשה להודות בטעויות משום שהדבר מערער את בטחונו העצמי יתקשה בכך הרבה יותר אם יאלץ להודות בטעויותיו לא רק בפני עצמו, אלא גם בפני אנשים אחרים.

ב. כפעולה הבודקת מחשבות, רגשות והתנהגויות, הרפלקציה מהווה תהליך מאד אישי וחושפני. כאשר היא מתבצעת בסיטואציה בין – אישית, היא בהכרח הופכת אותה לאינטימית למדי. אז, עלולים לעלות קשיים חדשים כמו קושי במתן אמון; קושי לעזור ולהיעזר, לתמוך ולהיתמך; רגשות של קנאה ותחרותיות ועוד.

#### גורמי קושי מוטיבציוניים:

כפי שצוין, הרפלקציה דורשת מהאדם נכונות לקבלת אחריות על החלטותיו ופעולותיו, כמו גם יכולת לעשיית החלטות. אצל אנשים רבים האחריות נתפסת כמצב חיובי ביותר, המאפשר להם חופש פעולה, יזמה, יצירתיות והתפתחות. אולם, ישנם אנשים שעבורם האחריות מהווה איום. הם רואים פחות את ההזדמנויות שבה, ויותר את אפשרויות הכשלון.

### התמודדות:

כל גורמי הקושי שצוינו הם גורמים מורכבים. אם כי לצורך נוחות הדיון הם חולקו לתחומים נפרדים, ברור שבמציאות הדברים יותר מורכבים, ולא ניתן לעשות הבחנה חד משמעית בין גורם קושי רגשי וקוגניטיבי, למשל. יכולת ההתמודדות הקוגניטיבית שלנו מושפעת במידה רבה ובצורות שונות מיכולת ההתמודדות הרגשית ולהיפך.

בשל מורכבות הדברים, ברור שאין "תרופות פלא". עם זאת, ישנן דרכים לנטרול, חלקי לפחות, של גורמי הקושי ולהתמודדות איתם.

א. מודעות והבנה: במיוחד אם מדובר במי שמנחה תהליכי רפלקציה, אך גם אם מדובר במבצע הרפלקציה עצמו, חשוב להיות מודע לקשיים האפשריים ולהבין את מקורם. מודעות מאפשרת לאתר את הקשיים האפשריים ולהתכונן אליהם, ובכך מונעת תסכול מיותר והפתעות בלתי נעימות. אם אני יודעת, למשל, שתהליך הרפלקציה עלול להיתפס כיותר מדי מורכב ומאיים (קושי קוגניטיבי ורגשי), למשל, אני אדאג להסביר (ללמוד) אותו בצורה מפורטת וברורה, לתת (לקבל) דוגמאות, לספק (לקבל) הדרכה צמודה יותר וכו'.

ב. גישה תומכת ובלתי שיפוטית: גישה שכזו מסייעת לנטרול קשיים הנובעים מבטחון עצמי נמוך, חוסר רצון לקחת אחריות ועוד. הצעה זו אינה מתייחסת רק למדריכים / מאמנים, אלא גם למבצע הרפלקציה עצמו. חשוב שנזכור שהרפלקציה היא תהליך מורכב, שדורש אימון, ונגדיר את הציפיות מעצמנו בהתאם.

ג. במקרה של תהליך רפלקציה קבוצתי, חשוב להבנות את אופי העבודה כך שימנע ככל האפשר קנאה, תחרותיות ומאבקי כוח. יש להסביר כי מטרת העבודה היא למידה, ולא הערכה או הצטיינות. ניתן לקבוע / ללמד כללים לעבודה הקבוצתית, כמו כללים למשוב יעיל. במידת הצורך, אם מתעוררים קשיים, ניתן ואף רצוי לקיים דיון פתוח בנושא - בפורום הקבוצתי וגם בפורומים קטנים יותר.