

תקשורת בין אישית



סוגי תקשורת

❖ תקשורת טכנולוגית

❖ תקשורת בינאישית

❖ תקשורת (עיתונות מדיה וכו)

תקשורת

סגנונות תקשורת

- ❖ אי הבנה – "בא לברך יצא מקלל"
- ❖ שיתוף פעולה – "הייתי בטוח שההצעה לא טובה אז.."
- ❖ מתחים – "לא חשבתי שזה חשוב לך"
- ❖ "קצר" בתקשורת- "למה התכוון המשורר ! ?"

שומע - לא מקשיב

"המתפרץ" - בתפקיד זה בני אדם מתפרצים תמיד לדברי חבריהם

"השתקן" - בתפקיד זה בני אדם אינם עונים כשפונים אליהם.

"העסוק בענייניו" - בתפקיד זה בני אדם טוענים שהם מקשיבים אך בעצם הם עסוקים בענייניהם.

"המבטל" - בתפקיד זה בני אדם מבטלים את דברי האחרים

הקשבה

❖ הקשבה - קליטה לצורך הבנה (וזאת המטרה היחידה!).

❖ "כולי אוזן" - המקשיב מתרכז בדובר, אינו לוקח אחריות על הקורה לדובר ואינו מספק לו פתרונות. למקשיב יש 100% אחריות על הקליטה.

המקשיב מרוכז בדברי הדובר, אינו עושה דברים נוספים בזמן ההקשבה, והוא ער לשפת הגוף של הדובר.

❖ הקשבה אמיתית ומלאה היא הקשבה + שיקוף.

הקשבה

חשיבות ההקשבה:

- ✓ ההקשבה והדיבור ניתנו לאדם, כדי ליצור קשר וגשר.
- ✓ להקשבה יש חשיבות פסיכולוגית, היא מאפשרת קרבה ואינטימיות.
- ✓ תקשורת בין בני אדם היא צורך קיומי.
- ✓ אם מקשיבים לי - נותנים לי מקום.
- ✓ המקשיב מאפשר לדובר לבטא את מחשבותיו ואת לבטיו, באופן שמאפשר לו לבחון אותם מחדש.

עקרונות ההקשבה

❖ המקשיב הקשבה אמיתית הוא שקט, מתמסר אל הדובר, מכיל אותו מבלי לפרש, ומטרתו היא הבנה בלבד.

❖ הקשבה יעילה מתרחשת, כאשר המקשיב מבחין בכוונות הדובר

המקשיב שם לב לדברים הבאים: הוא אינו עסוק בעצמו, אינו שיפוטי, אינו מקשיב רק לצורך דבר מסוים, אינו גורם לדובר להרגיש שידוע מה הוא הולך להגיד, והוא משקף לדובר את דבריו.

שיקוף - חזרה על דברי הדובר

השיקוף אינו חזרה על הדברים באופן סתמי. מטרתו לבדוק אם המקשיב קלט את הנאמר, את כוונת הדובר. השיקוף מאפשר למקשיב לבדוק את עצמו, והוא עוזר לדובר להתמקד בדברים.

שיקוף נכון מוכיח הקשבה ואכפתיות ומעורר אמון. אין בו פרשנות, ביקורתיות או שיפוטיות, אלא רק סיכום של דברי הדובר.

למשל, גליה משקפת את דבריו של צחי: "**אני מבינה שההתלבטות הנה בין רנו מגאן לבין גולף וזאת בהתייחס לתוצאות מבחני הריסוק'**

חסמי הקשבה

- קשיים פיזיים, כגון: רעשים חיצוניים
- רצון של המקשיב לענות במהירות, להיראות חכם ושנון ולתת עצות.
- המקשיב עסוק בעצמו, שיפוטיות, ביקורתיות
- המקשיב אינו מייחס חשיבות לנאמר. שם את עצמו במקום של הדובר.
- המקשיב מתחרה עם הדובר - מי חכם יותר / מסכן יותר, וכדומה.
- המקשיב מכחיש את הרגש של הדובר - "אתה לא באמת מרגיש כך..."
- נטייה של המקשיב לווכחנות
- המקשיב "קורא מחשבות".
- המקשיב מציע לדובר פתרונות.
- המקשיב אינו מרוכז מטיף מוסר, חוקר, מתקיף, מזהיר או מאיים על הדובר.
- המקשיב מחליף את הנושא.
- המקשיב מקשיב רק כדי למצוא חן בעיני הדובר.
- הקשבה מלאכותית - "סבלנית"
- הקשבה לצורך משיכת זמן, כדי להתכונן לעוד הערה

תקשורת חיובית

- ❖ שיפור יכולות ניהול, בקרה, ארגון, שירות
 - ❖ צמצום ל 0 מתחים וחיכוכים בכל רמות הארגון
 - ❖ פתיחות, כנות, העצמה, האצלה.
 - ❖ תקשורת יעילה ונכונה תביא לשיתוף פעולה בכל הדרגים
- שתוביל לדינמיקה חיובית בארגון.

תרגיל הקשבה:

א. עבדו בזוגות. בכל זוג - דובר ומקשיב.

1. הדובר יספר במשך 3 דקות דבר אישי, שהוא מוכן לחלוק.
2. המקשיב יקשיב מבלי להגיב אלא יחזור על התוכן ועל רוח הדברים בדרך של שיקוף(אם הסיפור ארוך ניתן לחלק אותו לחלקים).
3. הדובר יאמר אם דבריו הובנו או לא הובנו ויתקן את הדברים, כדי שיובנו.
4. המקשיב יתקן את השיקוף, עד שהדובר ירגיש שדבריו הובנו.

ב. רק לאחר שהדובר יאמר שדבריו הובנו, מתחלפים בתפקידים.

הדובר ידבר על נושא אחר, כדי שזה לא יהיה תגובה על דברי הדובר הקודם.

ג. דיווח למליאה - כל זוג ישתף את הקבוצה בתהליך שעבר, בעזרת השאלות הבאות:

1. מה גיליתם?
2. מה חשבתם?
3. מה למדתם?
4. האם את/ה יודע/ת להקשיב?
5. האם הרגשתם מובנים?
6. איך הרגשתם כשדיברתם?
7. איך הרגשתם כשהקשבתם?
8. מה קשה יותר? לדבר או להקשיב?