



מדעי ההתנהגות – היחיד והמשפחה - יחידת לימוד עשירית

תקשורת במשפחה – 12 שעות

מה תלמד ביחידת לימוד זו?

פירוט	מושגים	נושא
<u>סוגי תקשורת במשפחה</u> תקשורת בינאישית, תקשורת מילולית, תקשורת לא מילולית, תקשורת חוסמת, חסמי תקשורת, תקשורת פתוחה, תקשורת אפקטיבית, מסרים כפולים סותרים/ כפולים, מסרים חד משמעיים, "מסר אני", "מסר אתה", אמפתיה, קונפליקט תקשורת: מהי תקשורת בינאישית? מעגל תקשורת (: מוען, נמען, מסר ומשוב) . <u>דפוסי תקשורת אופייניים במשפחות:</u> תקשורת חוסמת: האשמה, ביקורת, הטפת מוסר, עלבונות, הוראות ואיומים, סודות, מסרים לא ברורים, מסרים סותרים. שימוש במסר "אתה". תקשורת מקדמת: הידברות ושיתוף פעולה, תקשורת פתוחה, ברורה, מסרים חד משמעיים, הקשבה, אמפתיה, חיזוקים, הסברים ,	תקשורת בינאישית, תקשורת מילולית, תקשורת לא מילולית, תקשורת חוסמת, חסמי תקשורת, תקשורת פתוחה, תקשורת מקדמת, תקשורת אפקטיבית תקשורת אסרטיבית מסר האני, מסר האתה	תקשורת במשפחה
השפעת התקשורת על אופי היחסים במשפחה: קונפליקטים, השלכות על דימוי עצמי, על תפקוד אישי ומשפחתי, על האווירה המשפחתית והיחסים במשפחה. לתרגל בכיתה צורות תקשורת שונות בעיקר "תקשורת מקדמת" תוך הדגשה שאלה כישורים נלמדים ולא מולדים!		

בסיום יחידה זו הלומדים:

יכירו את סוגי התקשורת, יתנסו בסוגי תקשורת בינאישית.

יזהו סוגי תקשורת באירועים ומצבי חיים.

התנסות בהקשבה מקרבת, מקדמת, פעילה ואפקטיבית.

חומר עזר: 2 מצגת מלוות את יחידת הלימוד

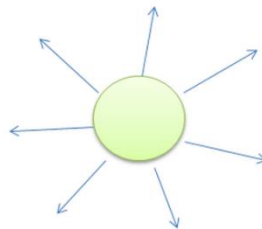
1 - מצגת – הקשבה 2 – מצגת מלווה - תקשורת במשפחה

שיעור 1-2

מהי תקשורת

פתיחה - שיח

- הגדירו מהי תקשורת? או....
- להשתמש בשמש אסוציאציות שבמרכזה המילה תקשורת



- אילו סוגי תקשורת אתם מכירים?



מהי תקשורת?

מהי תקשורת

1. תהליך באמצעותו נערכים חילופי מידע בין פרטים, תוך

שימוש במערכת סמלים, סימנים והתנהגויות". (מילון

וובסטר)

2. תקשורת היא שפה המבוססת על סמלים וסימנים ומקשרת בין גורמים

שונים.

תקשורת: השורש ק-ש-ר, שממנו נגזרת המילה "תקשורת", מצביע על משמעותה הבסיסית של המילה – קיום קשר בין בני אדם. תקשורת מתרחשת כשאדם אחד מעביר לאדם אחר רגשות, מידע, משאלות וכדומה. התקשורת היא אירוע חברתי המתקיים באמצעות מערכת סימנים מוסכמים. היחסים שבין הסימנים לבין התכנים שהם מסמנים קובעים את טיבו של תהליך התקשורת ואת איכותו.

סוגי תקשורת

1. תקשורת בינאישית - בלתי מילולית ומילולית

תקשורת בלתי מילולית – הכוללת חיוך, בכי, מגע, הפקת קולות, הבעות

פנים, לבוש, תנועות גוף

תקשורת מילולית – הכוללת דיבור, שפת סימנים, קריאה וכתובה.

2. תקשורת המונים – מדיה, טלוויזיה, אינטרנט עיתונות קולנוע

תקשורת המונים – הגדרה: פונה לקהל עצום ואנונימי של נמענים, בזמן

מוגבל, בו בעת, ובעזרת ערוץ טכנולוגי משוכלל.

מרכיבי התהליך התקשורתי - מוען מסר נמען

מוען - יוזם התהליך התקשורתי

מסר - תוכן התהליך התקשורתי

נמען - הגורם אליו מכוון התהליך התקשורתי

מוען: גורם (אדם או קבוצה מאורגנת) המכוון לשדר מסר מסוים.

מסר: התוכן של התקשורת.

משוב: בתקשורת בין-אישית וכן בתקשורת המקוונת מתקיימת זרימה מתמדת של

תגובות – חזותיות, קוליות, או כתובות – מהנמען אל המוען. תגובות אלה מספקות

שני סוגי מידע: (1) מידע על קליטת הסימנים; (2) מידע המשקף את עמדת הנמען

לגבי תוכנו של המסר. שני סוגי מידע אלו מוגדרים משוב.

נמען: אדם או ציבור גדול יותר שאליו מכוון המסר. לעתים המסר נקלט גם על ידי

מי שהמסר לא כוון אליו. לדוגמה, בשיחה באוטובוס גם נוסעים אחרים מלבד

הנמען קולטים את דברי המוען. לכן, יש המציעים להבחין בין **נמען** – שאליו מכוונים הדברים – ובין **קולט**, כל מי שקולט את המסר בפועל. החוקר הרולד דוויט לאסוול הגה בשנת 1948 נוסחה בשם "שרשרת תקשורת" (chain of communication). הוא טען כי כל פעולות התקשורת, הן תקשורת פרונטלית והן באמצעות תיווך, ניתן לחלק לחמישה תהליכים שונים שלכל אחד מהם נדרשות שיטות ניתוח נפרדות.

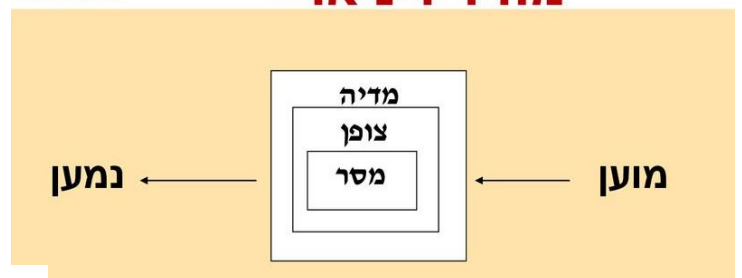
המודל מתאר את חמש השאלות: מי אמר מה, למי, באיזה ערוץ ובאיזו השפעה? מוען מעביר מסר דרך אמצעי או ערוץ (אמצעי התקשורת או המדיום שדרכו מעביר המוען את מסריו) לנמען ומהי מידת ההשפעה או השינוי המתחוללים בנמענים כתוצאה מקבלת המסר. מידת ההשפעה שהושגה נבחנת במסגרת המודל באמצעות השוואה בין כוונת המוען, ההשפעה שרצה להשיג, ותגובת הנמען

מי? ← אומר מה? ← באיזה ערוץ? ← למי? ← באיזו השפעה?

מוען ← מסר ← אמצעי ← נמען ← אפקט

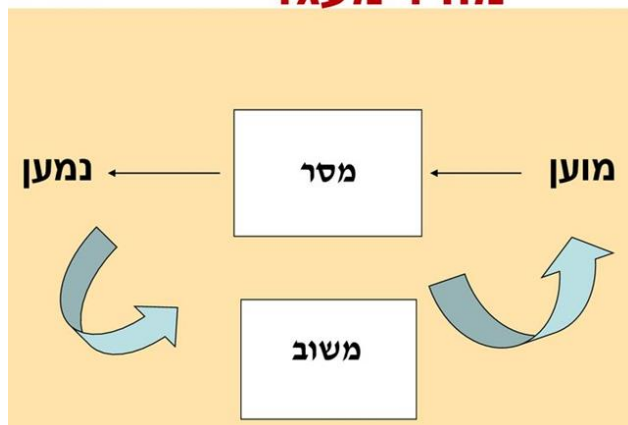
it'ssue Shapiro
nrging the lives of people with disabilities
בנקטנס וילי מיליה טרא
the Willie & Cella Trump Campus

מודל ליניארי

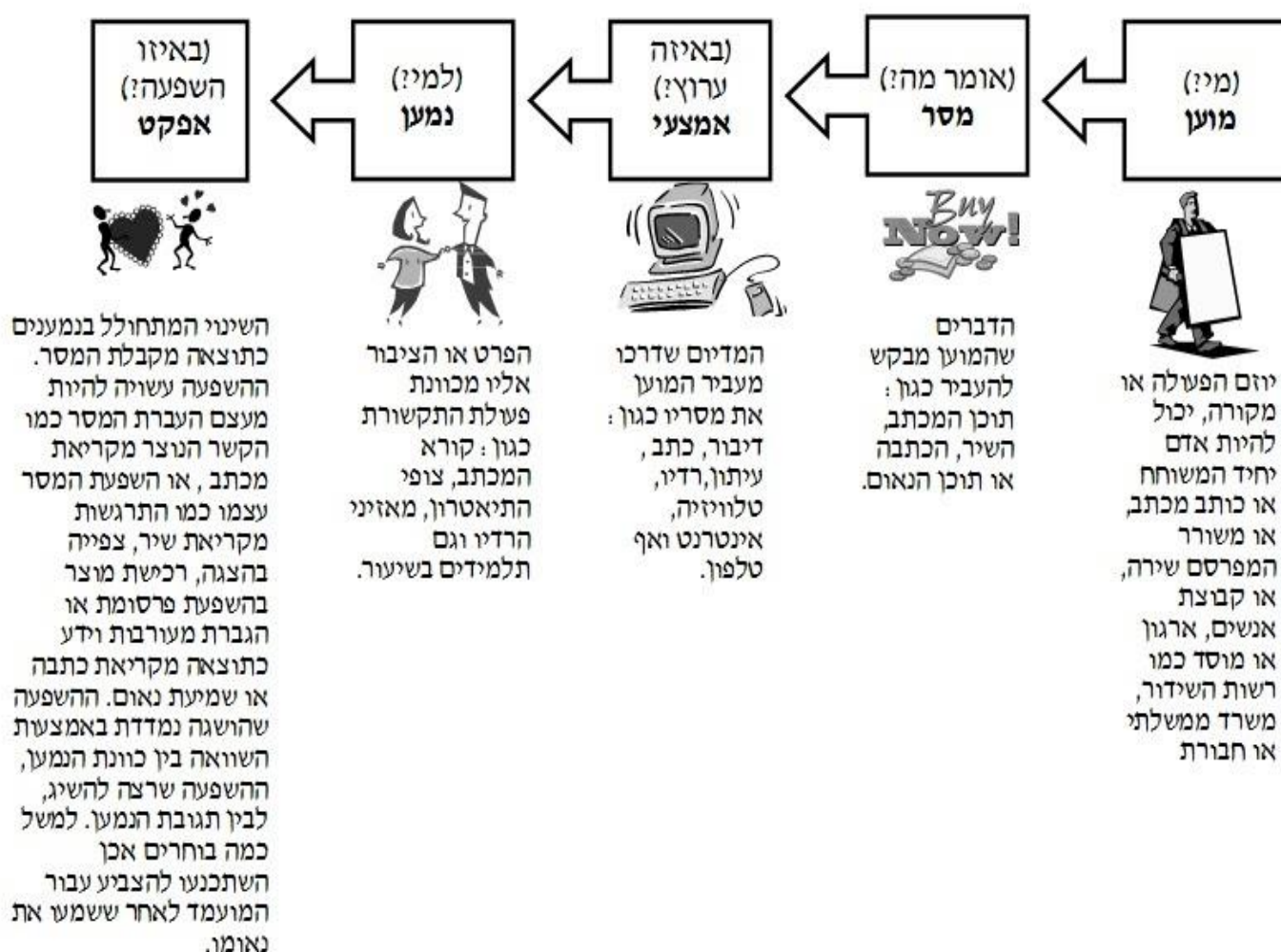


it'ssue Shapiro
nrging the lives of people with disabilities
בנקטנס וילי מיליה טרא
the Willie & Cella Trump Campus

מודל מעגלי



מודל לאסוול - הרולד ד' לאסוול חוקר מדעי המדינה, ראה את התקשורת כתהליך חברתי. במשפט שניסח הציע לתאר את פעולת התקשורת באמצעות תשובות על השאלות הבאות: מי ← אומר מה ← באיזה ערוץ ← למי ← ומה ההשפעה





פעילות 1

טבלה :הבדלים בין תקשורת בין אישית לתקשורת המונים:

מאפיינים	תקשורת בין אישית	תקשורת המונים
סיטואציה		
נמען		
מסר		
מוען		

התאימו וכתבו בטבלה במקום הנכון מה מתאים לתקשורת בין -אישית ומה לתקשורת המונים.

- שיחה פנים אל פנים, נאום ציבורי, הרצאה .
- קריאה בעיתון, האזנה לרדיו, צפייה בטלוויזיה, צפייה בסרט קולנוע .
- נמען קטן, מזוהה, מקורב חברתית .
- גדול, הטרונגי, אנונימי, מרוחק חברתית
- מסר גמיש בתוכנו ובדרכי העברתו. כפוף למוסכמות חברתיות .
- פומבי, מהיר וזמני. מובנה ומועבר בערוצים ממוסדים ותכנון כפופים על פי רוב. מוען פרט, עצמאי, בלתי תלוי בארגון גוף מאורגן,
- מוסד מורכב. תכליתו היא העברת מסרים.

פעילות 2 - קראו את הקטע המספר מה נאמר בפגישה בין איינשטיין וצ'רלי צפלין שהתקיימה ב-1931!

איינשטיין אומר לצ'רלי צפלין : " מה שאני הכי מעריך ביכולת האמנותית שלך זו האוניברסאליות שלך. אתה לא אומר מילה וכל העולם מבין אותך" .
צפלין עונה לאיינשטיין : " זה נכון, אבל התהילה העולמית שלך הרבה יותר גדולה משלי. כל העולם מעריך אותך מבלי להבין מילה ממה שאתה אומר..."

הסבירו במילים שלכם את הכתוב בקטע השתמשו במושגי התקשורת שהכרתם

התקשורת בנויה משני חלקים מרכזיים שחשוב לשלב ביניהם על מנת

לייצר תקשורת מלאה :

א- תקשורת מילולית המדגישה מה נאמר.

ב- תקשורת בלתי מילולית המדגישה איך נאמר המסר .

תקשורת מילולית:

הדרך המקובלת ביותר להתקשרות בין בני אדם היא באמצעות הלשון/דיבור

תקשורת בלתי מילולית:

התקשורת הבלתי מילולית מבטאת את הרגש של האדם עם עצמו וזולתו ושימוש נכון בה משפיע על הדינמיקה האנושית. במקרים רבים, זה החלק החשוב או הדומיננטי ביותר בתקשורת.

מרכיבי תקשורת בלתי מילולית:

שימושי נכון בתקשורת הבלתי מילולית : רגש, תנועות גוף, מבט עיניים, וכו.. משפיע על הזולת ומביא להעצמת תהליך התקשורת, ליצירת שיתוף פעולה, שכנוע ושנוי עמדות. על ידי שימת לב למידע מפורש ולרמזים בלתי מילוליים המלווים אותו, אפשר לצמצם אי הבנות בתקשורת הבין אישית. להלן המרכיבים שיכולים להביא להצלחתה :

סביבת תקשורת : לסביבה בה מתרחשת התקשורת קיימת חשיבות רבה והיא

משפיעה על הדינמיקה של התקשורת הבינאישית. סביבה זו תלויה בהיבטים פיסיים כמו : ריהוט, תאורה, ארכיטקטורה, צבע, רעש, אקוסטיקה , אוורור.

מרכיב הזמן : תרבות הזמן , השעון הביולוגי , כיבוד זמן האחר.

הופעה פיזית ולבוש, רשמיות, נינוחות, אפקט חברי .

תשדורת הגוף : תנועת הגוף, הבעות פנים , מחוות, נשימה ומקצב, יציבה, ישיבה הליכה, הבעות פנים.

הלבוש : הקשר הראשון שנוצר בין המתקשרים מושפע מהתרשמות מהופעה חיצונית ומהווים ביטוי של התייחסות האדם לעצמו, לאחרים , לסביבה להיבטים תרבותיים ודתיים ומלמדים על מוכנותו והלך רוחו .

חסמי תקשורת ומניעתם :

תקשורת אינה חפה מקשיים וחסמים, אלה נוצרים כאשר מקבל המסר אינו מבינו כתוצאה מגישה שגויה של המוסר ואי התאמה לקולט .

ניתן להתגבר עליהם בשיפור יכולת ההקשבה ובניה נכונה של מהלך שידור המסר.

הקשבה הינה מיומנות חשובה בקיום אינטראקציה בין אישית על מנת להשיג את הבנת המסר.

הקשבה פעילה מושגת על ידי שאילת שאלות הבהרה , אימות מידע שקיבלנו ושיקוף
בניסוח מחדש כהבנתנו .

שידור המסר באופן יעיל מצריך בניה על פי השלבים :

1. הבנת עולמו של הקולט : שפה, תרבות, מצב רוח , מצב נתון .

2. לשון מובנת לקולט .

3. שימוש בערוצי תקשורת שונים : מילולית ובלתי מילולית , "תמונה אחת שווה
אלף מילים " .

4. מתן שהות לקליטת המסר : דיבור ושתיקה שמגיעה בין הדיבור בכדי לעכל את
המסר.

5. תמיכת המסר בהתנהגות מתאימה.

6. בדיקה של קליטת המסר.

חסמים ומחסומי הקשבה יעילה

התנגדות למסר

שקיעה במחשבות עצמיות

**התמקדות במחשבה איך לענות, לא מאפשרת
להקשיב בצורה מלאה.**

**הסקת מסקנות מוטעות בשלב מוקדם
חוסר עניין במה שהצד השני אומר.**

חוסר יכולת להתרכז.

**חוסר יכולת להבין את מה שנאמר, או לקבל את
הרגשות הבאים לידי ביטוי.**

**חוסר רצון לשמוע - דברים המשקפים באופן רע
אותך או לא מתאימים לרעיונות שלך.**



שיעורים 3-4

תקשורת בין - אישית

תקשורת בין אישית היא מושג המתייחס לתהליך במסגרתו בני אדם נותנים ומקבלים מסרים שונים. המסרים הללו כוללים: עובדות, רגשות, אמונות, משמעויות, פרשנויות, דעות ועוד.

תקשורת בין אישית מכילה בתוכה הן את התקשורת המילולית, כלומר, המילים שנאמרות, והן את התקשורת הבלתי-מילולית, כלומר מחוות שפת הגוף השונות. חשוב להבין, כי התוכן המילולי הוא רק חלק מהסיפור. לדרך שבה הדברים נאמרים או נעשים ולסיבות שמאחורי הפעולה או האמירה, יש חשיבות לא פחותה.

עוגת התקשורת

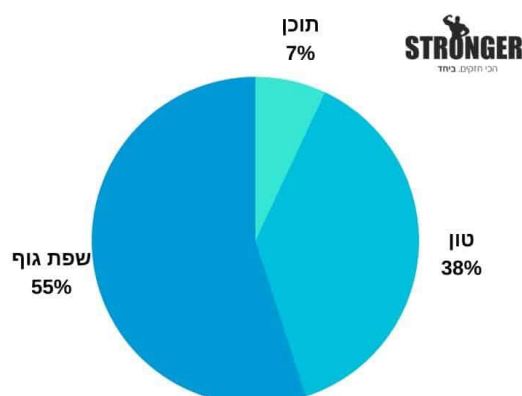
על פי ההערכות שעלו על פי מחקרו של פרופסור אלברט מהרביאן, עוגת התקשורת מורכבת מהאחוזים הבאים:

המילים והתוכן מהווים 7%. טון הדיבור (דיבור חזק או חלש, מהיר או איטי, גבוה או נמוך) מהווה 38%. שפת הגוף (המבט, המחווה, התנועה, הידיים, תנוחת הישיבה או העמידה וכו') מהווה 55%.

לנתונים האלו יש משמעות אדירה – תחשבו על זה. רוב הזמן, אנחנו מבליים במחשבה על המילים שאדם כלשהו אמר לי, וכמעט ולא מקדישים באופן מודע תשומת לב לטון ולשפת הגוף שלו.

המשמעות היא, שהמסרים האמיתיים בתקשורת, עוברים רובם דרך הטון ושפת הגוף, ורק חלק קטן דרך המילים והתוכן.

לכן, כחלק מתקשורת בין אישית, החשיבות היא ללמוד, לא רק מה לומר, אלא גם איך לומר.



מחלוקה זו, ניתן להבין את המסר הראשון והחשוב ביותר: לדרך שאנו מדברים ולשפת הגוף שלנו, יש חשיבות גבוהה יותר מאשר למילים שאנחנו אומרים!

האם תקשורת בין-אישית היא מולדת או נרכשת?

מחקרים בפסיכולוגיה התפתחותית מראים, שכבר בדקות הראשונות מרגע הלידה, אנו מתקשרים. אך האמת? שעוד לפני כן. כבר בשבועות המתקדמים להריון, אנו מפתחים למשל את יכולת השמיעה, ונראה כי התינוק מגיב ויודע לזהות קולות אנושיים וקולות לא-אנושיים.

מרגע הלידה, אנחנו הולכים ומפתחים מיומנויות חדשות של תקשורת. ישנן יכולות מולדות אשר מבשילות בהדרגה (כמו יכולת ראייה, שמיעה, מישוש, הרחה וכו'). וישנן יכולות אשר תלויות במיוחד גם בסביבה שלנו (השפה שבה נדבר, זיהוי סמלים ומשמעויות, צורת התבטאות וכו').

יכולות תקשורת הן יכולות מולדות אך כאלו שגם תלויות בסביבה שלנו.

- עובדה מעניינת: לתינוק בחודשים הראשונים, יש פוטנציאל לדבר כל שפה שהיא. כלומר הוא יודע להבדיל, להבחין ולהגות את כל סוגי ההגיות. רק בהדרגה, אנחנו מאבדים את היכולת הזו (כמו למשל שסינים לא יכולים להגות r אלא L).
- אם גדלתי בסביבה בעלת אופי תרבותי מסוים אני ככל הנראה אאמץ אותה.
 - אם גדלתי בסביבה שבה נהוג לצעוק, בתור תינוק, זה המודל שאלמד, ולכן ככל הנראה אפעל כך גם בעתיד. אם גדלתי בסביבה שבה נהוג או לא נהוג להביע רגשות, אני אפעל כך בהתאם.
 - יש אפשרות ללמוד, לשנות ולסגל מיומנויות חדשות, לאורך החיים!



פעילות 2

טבלת מושגים – כתבו ליד כל מושג את הגדרתו/פירושו

מושג	הגדרה/פירוש המושג
תקשורת	
תקשורת מילולית	
תקשורת בלתי מילולית	
תקשורת בין – אישית	



סוגי תקשורת במשפחה

<https://www.ynet.co.il/articles/1,7340,L-3837207,00.html>

המשפחה האוטוקרטית: "כי ככה אמרתי"

בעבר החברה הייתה אוטוקרטית, וגם המשפחות התאפיינו במערכת יחסים אוטוקרטית: היה מי שציווה, והיה מי שציית. שם המשחק היה ציות. ההורים אמרו, הילדים נדרשו לבצע. הגבולות והחוקים היו ברורים מאוד, אך הילדים גדלו במרחב ללא חופש. המטרה ההורית הייתה לגדל ילד ממושמע. לכן הילד נדרש להסתגל לדרישות החברה ולוותר על הבעת רצון, יצירתיות וביטוי עצמי. התקשורת הרווחת במשפחות כאלו מכונה תקשורת "אל" - אין שיח בגובה העיניים, ההורה אינו מדבר עם הילד אלא אליו: "שב!" "צא!" "בוא!"

המשפחה האנרכית: הילד הוא המלך

המשפחה החדשה שצצה בעולם הדמוקרטי, הפוסט-אוטוקרטי, הייתה שונה מקודמתה, אבל לא התאפיינה ביחסים דמוקרטיים אלא באנרכיה: בעוד במשפחה האוטוקרטית לא היה חופש, והיו גבולות וחוקים נוקשים, המשפחה האנרכית הניפה את דגל החופש והחליטה לוותר על חוקים ועל גבולות: "ניתן לו הכל, והוא יחזיר לנו באותה מטבע", חשבו ההורים.

אבל הרעיון לא עמד במבחן המציאות: החופש, ללא חוקים וגבולות, הוא חופש משכר ומשקר. הבית מתנהל על פי רצונם של הילדים. הילד לומד: תפקידי לקבל, ותפקידים של האחרים לתת. אני מרכז העולם, וכולם נמצאים כאן למעני. המפגשים עם המציאות, מחוץ לחממה הביתית, מעמתים את הילדים הגדלים במשפחות אנרכיות עם הפרות חוזה יום-יומיות: אני לא ילד יחיד בגן, לא כולם רוצים ומוכנים לעמוד לשירותי כל הזמן, וזה לא פייר! במשפחה כזו, שבה הילדים הם בעלי הבית, גדלים ילדים שעסוקים בעצמם ובסיפוק רצונותיהם, קשובים מאוד לעצמם אך לא קשובים כלל לסביבתם.

כאן לא גרים ילדים מאושרים

למרות השוני בין שני סוגי המשפחות שהצגנו, האוטוקרטית והאנרכית, בשתייהן מתקיימת תקשורת "אל" - במשפחה האוטוקרטית ההורה מצווה, ובמשפחה האנרכית הילד מודיע מה רצונו. סיסדקמ תוחפשמה יגוס ינשב ("וישכע" "סימ") דרע איה תולגתסה תיטרקוטואה החפשמב: היינש הרטמ סיחינזמו תחא הרטמ, דליה לש תוידוחייל בר סוקמ שי תיכרנאה החפשמב. תוידוחייל סוקמ ויאו ווילע ויבהל שרדנ וניא דליה. תולגתסה תברקומ תוידוחייה חופיט חבזמ לעש אלא רשואמ תויהלו תונהיל רומא אוה. סהיפל גהנתהלו סייתרבח סידוק

המשפחה הדמוקרטית: יש חופש, יש גבולות

אז רצונו של מי ינהל את המשפחה - רצונם של ההורים או רצונם של הילדים? ומה חשוב יותר - הסתגלות או ייחודיות? שתי שאלות, ולשתיהן תשובה אחת: גם וגם. משפחה שהיחסים בה הם דמוקרטיים מושתתת על שוויון-ערך ועל כבוד הדדי. ההורים הם המנהיגים של המשפחה: תפקידם להכיר את הדרך ואת האתגרים ולמצוא דרכים להתמודד עימם. התקשורת מתקיימת בגובה העיניים, תקשורת "עם" הילד (ולא "אל" הילד).

המשפחה היא קבוצה קטנה שבה שומעים אותך, מקשיבים לך, אתה יכול לומר מה נעים לך ומה מציק, כולנו - הורים וילדים - משתפים זה את זה בחוויות, ומתקיים בינינו שיח. בתוך מרחב מוגן של חוקים, גבולות והתחשבות, הילדים מתאמנים בחופש לבחור, להביע את דעתם ולבטא את הייחודיות שלהם. הבית אמור להיות מגרש אימונים לחיים, סבר אדלר. מה מצפה לילדינו בחייהם הבוגרים? זוגיות, הורות, עבודה, קשרים חברתיים. כל משימות החיים דורשות הכרה, הבנה והשתלבות בקודים החברתיים. ולצד ההתאמה הזו רוצה כל אחד מאיתנו להרגיש ייחודי ומשמעותי. המשימה שלנו, ההורים, היא ליצור מרחב מוגן שישמש מגרש אימונים מיטבי לילדינו. אין כאן מאבק שבו אחד מכניע והשני מוכנע. הכוונה היא לשתף פעולה. במאמרים הבאים נבחן את יעילותם של כלים שונים המאפשרים הן להורים והן לילדיהם להגשים את מאווייהם ולהתחשב בזולתם באווירה נעימה ומכבדת - אווירה של שיתוף פעולה.



פעילות 3 - סמנו את התשובה הנכונה

1. לתקשורת הפנים משפחתית השפעה על:

- א. מערכת היחסים בתוך המשפחה
- ב. הרגלי התזונה של כל אחד מבני המשפחה
- ג. תנאי הדיור המשפחתיים
- ד. התייחסות הילדים לרכוש המשפחה

2. תקשורת חוסמת:

- א. מייצרת חסימה רגשית וקושי במתן משוב
- ב. מעודדת דיאלוג פורה
- ג. מכבדת ומשתפת את כל המעורבים
- ד. נחסמת על ידי בעיה טכנולוגית

תקשורת בין-אישית במשפחה

ההגדרה של תקשורת בין-אישית היא חילופי מידע בין שני אנשים או יותר.

כיצד נפתח תקשורת טובה עם הילדים?

כשאנו אומרים 'תקשורת משפחתית' כוונתנו לתקשורת מילולית וגם לתקשורת לא מילולית שעוברת בין בני המשפחה. תקשורת טובה היא הכרחית כדי שבני המשפחה יוכלו להחליף בניהם מידע, להביע את הרצונות שלהם, להביע את הצרכים שלהם ולהביע את הדאגות שלהם האחד כלפי השני.

סוגי תקשורת

התקשורת מתחלקת לשני ממדים שונים: 1- תקשורת תפקודית, שימושית,

פונקציונלית, 2 - תקשורת רגשית.

התקשורת התפקודית מתייחסת לתקשורת ככלי, כאמצעי, כגורם מועיל להחלפת מידע, שמאפשרת את תפקוד המשפחה כיחידה משפחתית אחת, תחת אותה קורת גג. ואילו התקשורת הרגשית היא הדרך שבה בני המשפחה חולקים את רגשותיהם האחד עם השני.

במשפחות מסוימות יש תקשורת פונקציונלית גבוהה מאוד אולם מאידך יש חוסר בתקשורת רגשית ולא מתאפשרת הבעת רגשות במשפחה.

בעוד שאצל חלק מהמשפחות יש תקשורת רגשית טובה אולם התקשורת הפונקציונלית לוקה בחסר. תקשורת בריאה תכלול את שני הממדים.

שישה טיפים ליצירת תקשורת טובה ומועילה עם הילדים

1. **גילוי אמפטיה - אמפטיה (הזדהות)** – גם אם הילד עשו משהו מכעיס ומקומם – ואפילו מאוד וחריג, ראשית לכל נסו להבין את נקודת המבט של הילד, את מצבו הרגשי, את הקושי שאיתו התמודד **בזמן שעשה את שעשה**, ותנו לו אמפטיה, הזדהו עם הקושי שלו **ואמרו לו זאת**. תאמרו לו שאתם מבינים את הקושי שהיה לו באותו רגע שבו עשה את מה שעשה, גם אם אתם לא מסכימים עם מה שעשה אבל אתם מבינים את הקושי שלו. זה מאשר לילד שבאמת אכפת לכם ממנו.

2. **תקשורת ברורה וישירה - תקשרו בצורה ברורה וישירה** – כשאתם מבקשים משהו מהילד שלכם הקפידו להתנסח באופן ברור, מותאם לגיל שלו. כשאתם נותנים לילד הוראה כלשהי עשו זאת בבהירות ובאופן שמותאם לגיל וליכולת ההבנה שלו. וודאו שהוא הבין במדויק את שאתם מבקשים ממנו. תקשרו מחשבות ורגשות באופן ברור וישיר. זה חשוב במיוחד לצורך פתרון בעיות. תקשורת לא ישירה ומעורפלת לא תועיל בפתרון בעיות וגם תגרום לתחושת ריחוק וחוסר קשר רגשי. כשאתם

משוחחים עם הילדים שלכם נצלו זמן זה כדי להראות להם דוגמה לדיבור מכבד, הראו להם מהי תקשורת טובה.

3. **תיזמו תקשורת לעיתים קרובות - תקשרו לעיתים קרובות** –הגם שקשה למצוא זמן משפחתי ביחד עם הילדים, אבל חשוב למצוא את הזמן לשוחח על מה שקורה. לעיתים אפשר לנצל את הזמן תוך כדי נסיעה או במהלך ארוחה, בזמני השכבה ובשאר הזדמנויות. בכל מקרה חשוב ליזום זמן לשיחות משותפות, נצלו הזדמנויות אלו כדי להתעניין בילדים, בפעילויות שלהם, בחברים, משחקים, בהצלחות ובקשיים שהם חווים בחייהם.
4. **הקשבה - השתדלו להקשיב לילד** –ההקשבה חשובה יותר מהמסרים שנאמרים. שימו לב שאתם מאפשרים לילד לדבר והקשיבו בעניין למה שהוא אומר לכם. בתקשורת טובה חשוב להקשיב לעומק ולשים לב גם לפרטים ולטונציה שבהם נאמרו הדברים.
5. **שפת גוף - שימו לב לשפת הגוף – לתקשורת הלא מילולית** –הבעות פנים ושפת גוף יכולות לשדר הרגשות, תחושות ורגשות אותם הילד לא אומר. אם אין התאמה בין המסר המילולי לבין התקשורת הלא מילולית, אפשר לדבר על זה עם הילד, ולהבין באמת כיצד הוא מרגיש.
6. **היו פתוחים וכנים עם הילדים - פתיחות וכנות** –כשהורה לא מספר לילד את האמת משום שהוא רוצה לגונן עליו, ההורה בעצם מקשה על הילד כי הילד עצמו חש ומרגיש שיש פער בין מה שאומר ההורה לבין המציאות

חסמים בתקשורת נוצרים:

- כשאנחנו מניחים שבן שיחנו יודע מה אני חושב, או שהוא אמור לדעת מה אני חושב,
- כשאנו מתרכזים במה שאנו רוצים להגיד בזמן שבן שיחנו מדבר, במקום להקשיב למה שהוא אומר,
- כשאנו מביאים עוד בעיות ונושאים לא קשורים לנושא הנדון,
- כשאנו מניחים שאנו יודעים מה טוב לבן שיחנו ואנו מנסים לשכנע אותו בכך.

מתוך האתר של אהרון מרגלית



שיעורים 5-6

חומר עזר :

מצגת יחידת לימוד 10 - תקשורת במשפחה

ובסרטוני היוטיוב

<https://www.youtube.com/watch?v=hcbJhSoW7oQ>

סגנון תקשורת פסיבי 3 דקות

https://www.youtube.com/watch?v=H65inC9_2Oc

תקשורת אגרסיבית 3 דקות

<https://www.youtube.com/watch?v=lWaZ44hHdVY>

סגנון תקשורת אסרטיבי 3 דקות



תקשורת בין אישית - סוגי תקשורת

ניתן, באופן פשטני, להבחין בין 3 סוגי תקשורת:

תקשורת אגרסיבית: זוהי צורת תקשורת שתלטנית, כוחנית, ראייה של "שלי-שלי,

ושלך גם שלי", האחר אינו ראוי להתחשבות ומותר לרמוס אותו.

תקשורת פסיבית: האדם שמשתמש בתקשורת פסיבית, אינו מאמין כי הוא חשוב, ושלדעותיו ולשאיפותיו יש מקום, והוא מבטל את רצונו בפני רצונם של אחרים.

תקשורת אסרטיבית: היא תקשורת בה יש מקום גם לי וגם לך. מתקשר אסרטיבי אינו חי בתחושה שהחיים זה "משחק סכום אפס". כלומר, אם אני זוכה, השני צריך להפסיד ולהיפך, אלא הוא חי בדיעה שניתן להגיע על פי רב למצבים בהם שני הצדדים ממשים את צרכיהם.

הכושר להתנהל ולהתבטא באופן אסרטיבי ממש את היכולת לקיים קשרים מסוג של "מנצח-מנצח, (win-win) "וכנאמר במקורותינו: "זה נהנה וזה אינו חסר". בואו נחשוב לרגע על סיטואציות יומיומיות המעמידות אותנו במצבים לא נעימים: אנו שקועים בעבודה על פרויקט. חבר טוב מתקשר ומבקש מאיתנו טובה, או קרובי משפחה מודיעים לנו שהם תכף קופצים לביקור ספונטאני.

האם נסרב לעזור לחבר? האם נעצור בעד בני המשפחה מלהגיע אלינו?

או שאולי נניח מיד את הפרויקט שלנו בצד, נסייע לחבר שזקוק לעזרתנו ונצא לקבל את פני האורחים? מה קורה לנו כשאחרים פוגעים בנו או בזכויות שלנו?

האם אנו מתפרצים בזעם? או אולי מסתגרים בשתיקה עוינת?

מה אנחנו עושים כשאחרים נדחפים לפנינו בתור?

פעמים רבות אנו מוצאים את עצמנו מגיבים שוב ושוב באופן אוטומטי,

מבלי לעצור ולחשוב מדוע אנו מגיבים כך. ישנם אנשים הנוטים להתנהג בצורה אגרסיבית ותוקפנית. הם יאשימו אחרים, יאיימו, ישתמשו בכינויי גנאי ובאופן כללי יבטלו וימזערו את הזולת. השקפת עולמם של אנשים אלו הינה כוחנית. הם חייבים שתהיה בידם השליטה, הם לעולם לא יוותרו ולא ייצאו "פראירים". הם יילחמו בחורמה עד ששיגו את התוצאות הרצויות להם והם שוכחים לעיתים קרובות מדי כי גם הצד השני הינו אדם בעל זכויות. הם רואים את החיים כשדה קרב ולא בוחלים באמצעים. בצידה השני של הסקאלה, נמצאים אנשים הנוטים להגיב בצורה פסיבית. הפסיביים נמנעים מלהגיב כאשר פולשים לגבולות שלהם, הם משותקים מפחד כאשר כועסים עליהם או מבקרים אותם ומרגישים צורך עז להשביע את רצון כולם. הפסיביים צוברים את התסכולים שלהם בשקט ומחייכים בנועם גם כשהם כועסים. הם זקוקים באופן נואש לאישור ולאהבה של סביבתם והם יעשו הכול כדי לזכות בה. הם נוטים לוותר, לרצות את כולם ולעשות את כל מה שביכולתם כדי להימנע מעימותים ומקונפליקטים.

חשוב לדעת כי ההתנהגות הפסיבית משפיעה לרעה על הדימוי העצמי, על שמחת החיים ועל היכולת להתמודד עם קשיי החיים. היא עלולה לפגוע גם בבריאות שלנו ולגרום לנו לפתח תופעות גופניות שונות.

בתווך, בין הסגנון הפסיבי לסגנון האגרסיבי, ישנם אנשים המפגינים התנהגות פסיבית-אגרסיבית. אלה מעבירים מסרים אגרסיביים, אבל בעקיפין, בלי לקחת עליהם אחריות ישירה. זה יכול להתבטא בפרצוף חמוץ, הפצת שמועות, מניפולציות, סחיטה רגשית או שתיקה במכוון. הם מאמינים שהמסר הסמוי יעשה את שלו. במשך שנים מאשימים את האימא היהודייה, במיוחד הפולנייה, בסוג כזה של התנהגות. אנשים המתנהגים בצורה פסיבית-אגרסיבית לא באמת מעוניינים לפתור עימותים, אלא רוצים לגרום לצד השני סבל ותחושות של אי נעימות.

תקשורת אסרטיבית

מהי אסרטיביות? לפי מילון אוקספורד, זוהי "היכולת לבטא את דעתך ורגשותיך בבהירות ובנחישות, כך שאנשים יקשיבו לך ויעשו את מה שאתה רוצה" אבל, אסרטיביות היא הרבה יותר מזה, היא דרך חיים ותפיסת עולם. מתקשר אסרטיבי ישיג יותר ובפחות מאמץ. באדם אסרטיבי יש שילוב נכון של נוכחות, ביטחון עצמי וכבוד לזולת.

אז מה היא בעצם צורת ההתנהגות הרצויה?

רבקה ורדי בספר "להיות דולפין" מספקים הגדרה מקיפה למונח אסרטיביות:

אסרטיביות הינה התנהגות המאפשרת לאדם לפעול לקידום האינטרסים האישיים שלו, לעמוד על שלו בלי לחוש חרדה, לבטא את רגשותיו בכנות ובנוחות ולממש את זכויותיו האישיות מבלי להכחיש או לפגוע ברגשות הזולת.
ההגדרה בעצם מדברת על ארבעה מרכיבים מרכזיים של אסרטיביות:

1. **קידום אינטרסים אישיים** - הכוונה ליכולת לנקוט יוזמה, לקבל החלטות ולבצען בכל תחומי החיים. אם אנו רוצים להתקדם מבחינה מקצועית, לשנות את סגנון חיינו או להגיע להישגים, אנו חייבים ליזום ולקחת סיכונים.
2. **לעמוד על שלנו** - כלומר, להציב גבולות, למנוע חדירה של האחר למרחב שלנו. הכוונה לכל אותם דברים שאחרים תובעים מאיתנו או מבקשים ואנו נותנים בתחושה של אי נוחות. שם אנו צריכים לדעת להגיד לא. לא תמיד זה קל, במיוחד כשמדובר באנשים קרובים שהקשר איתם חשוב לנו. לעיתים קרובות אנו פוחדים לפגוע באחרים או חוששים שיכעסו עלינו. יכול מאוד להיות שזה אכן יקרה. אך אנו חייבים להבין שמותר לנו לדאוג לאינטרסים ולצרכים שלנו ולראותם בעדיפות עליונה. אנו חייבים ללמוד לחיות עם הידיעה שלא כולם יבינו אותנו, אבל עדיף להתמודד עם כמה רגעים של אי-נוחות מאשר עם תחושה מתמדת של חוסר כנות במערכת היחסים.
3. **ביטוי כן של רגשות** - גם חיוביים וגם שליליים. הכוונה לביטוי רגשות של חיבה ואהבה, ליכולת להעניק ולקבל תמיכה וחיזוקים ולהגיב באמפתיה לזולת. כמו כן, מדובר גם על ביטוי של רגשות קשים, מתן ביקורת וקבלתה.
4. **מימוש זכויות אישיות** - הכוונה ליכולת לבטא דעות, להיאבק על שינוי ולהגיב על פגיעה בזכויותינו בתחום הצרכנות, בעבודה ובמשפחה. זה גם אומר לשמור על זכויות הזולת ולכבדן. כשאנו נמנעים מלעמוד על זכויותינו, קשה לנו לפרגן לאחרים ולהעניק להם.

התנהגות אסרטיבית היא למעשה סוג של איזון בין ההתנהגות הפסיבית, שהינה ויתור על האינטרסים שלנו, לבין האגרסיביות שמשמעה התעלמות מהאינטרסים של האחר. התנהגות אסרטיבית דורשת מאיתנו להתעלות מעל לחשיבה של win-lose האומרת שאפשר להגיע להישגים רק על חשבון אחרים ולאמץ חשיבה של win-win המאפשרת למצוא פתרונות שמועילים לשני הצדדים ולפעול על בסיס של שיתוף פעולה.

הפילוסופיה האסרטיבית מתייחסת לכולנו כשווים. נתונים כמו מין, מוצא ומעמד חברתי או כלכלי אינם צריכים להשפיע על ערכנו העצמי. **לכולנו זכויות אנושיות, בסיסיות וטבעיות מעצם היותנו בני אדם.**

מאחורי תפיסת הזכויות עומד גם רעיון האחריות לגורלנו ולמעשינו. עלינו לפעול מתוך תחושה שאנו עושים כמיטב יכולתנו לדאוג לעצמנו תוך כדי כיבוד זכויות הזולת.

תקשורת אסרטיבית גם מסייעת לנו להשיג את מבוקשנו בקונפליקטים שונים, וגם תורמת לתחושות הביטחון והערך העצמי שלנו, כמו גם לשיפור מערכות היחסים בחיינו.



פעילות 4 - סמנו את התשובה הנכונה

1. תקשורת אסרטיבית :

- א. היא תקשורת תוקפנית כדי להשיג את המטרה בכל מקרה.
- ב. היא תקשורת בה על מנת לכבד את רצון האחר מוותרים מראש.
- ג. היא תקשורת תקיפה והחלטית ויחד עם זאת מכבדת ומנומסת.
- ד. היא תקשורת מולדת שאי אפשר ללמוד להתנהג לפיה.

2. תקשורת פאסיבית של ההורים עם ילדיהם ..

- א. משרה אווירה של פחד במשפחה
- ב. מגבירה ביטחון עצמי
- ג. מאפשרת לילדים לשלוט בהוריהם ומערערת את הסמכות ההורית
- ד. מאפשרת שוויון הזדמנויות במשפחה

3. תקשורת אגרסיבית במשפחה:

- א. משרה אווירה של פחד
- ב. מגבירה את הביטחון העצמי של חברי המשפחה
- ג. מאפשרת שוויון הזדמנויות
- ד. מאפשרת לילדים לשלוט בהוריהם

4. אדם פסיבי נוטה:

- א. להשיג את שלו בכל מחיר.
- ב. להתחשב בזולת ועם זאת לדרוש את שלו.
- ג. להיות אדיש ולוותר בכל מצב של קושי ועימות.
- ד. למצוא דרך בה כל הצדדים מרוצים.



ששת העקרונות לתקשורת בין אישית אפקטיבית - הרחבה

שעוזרים ליצור תקשורת בין אישית אפקטיבית. כלומר, תקשורת בה הצד שמעביר את המסר, מצליח להעביר את המסר באופן מדויק, והצד שמקבל את המסר, מקבל ומגיב למסר בצורה מיטיבה.

כל צד אחראי ב 100% על התקשורת

העקרון הראשון ואולי החשוב ביותר הוא ההבנה כי כל צד אחראי ב 100% על התקשורת. אם אני מעביר מסר כלשהו והוא נקלט או מפורש בצורה לא נכונה אצל הצד השני, זאת אחריותי.

לעיתים עשוי להתפרש שאנו לוקחים אחריות על חלק בשיחה שלא שייך לנו, אך ההיפך הוא הנכון. עיקרון זה מגיע במטרה להחזיר לכם כוח – אתם אחראים להצלחת השיחה ולהעברת המסר.

נוכחות בשיחה

נוכחות בשיחה היא היכולת להעביר מסרים ולהקשיב באופן פעיל. במיוחד בעידן הטכנולוגיה, קל לנו לסטות לשיחות אחרות, למחשבות אחרות ולהפנות את תשומת הלב לטלפון ולטלוויזיה. תקשורת בין אישית אפקטיבית, מורכבת מנוכחותם של כל המשתתפים בשיחה.

כאשר כל אדם נוכח בשיחה, הסיכוי שהוא יפספס חלקים מהמסר קטן וכן הסיכוי שהוא יגיב למסר בצורה נכונה – גדל.

הקשבה

בין אם מדובר בתקשורת בין גבר לאישה, בין עובד לבוס, בין איש מכירות לקונה, אתם רוצים שהצד השני ידבר יותר ממכם. כאשר אתם נותנים לאדם מקום לדיבור, ואתם בתמורה מקשיבים, אתם יוצרים חיבור טבעי ביניכם לבין הצד השני.

כך למשל, אנשי מכירות נותנים להמליץ על חוק ה 70 – 30. 70% מהזמן הלקוח צריך לדבר ואילו המוכר צריך לדבר רק 30% מהזמן.

כשאתם נותנים לצד השני חופש ביטוי, ואתם מקשיבים לו ללא שיפוטיות, הוא מרגיש נוכח יותר בשיחה.

חוסר שיפוטיות

פעמים רבות אנו נכנסים לתקשורת במחשבה שעל צד אחד לעזור או לפתור בעיות לצד השני. האמת היא, שרוב הזמן, הצד השני רוצה בדיוק ההיפך.

במקום להציע פתרונות נוספים, במקום לומר מה אנחנו היינו עושים, במקום לומר לצד השני מה הוא לא עשה טוב, עלינו לדעת להקשיב ללא שיפוטיות.

תקשורת בין אישית ללא שיפוטיות תתאפיין בהרגשת נינוחות של כל הצדדים.

במקום לנסות לעזור, נסו להבין עד הסוף את דבריו של האדם ולאחר מכן להסביר לו מה הבנת, ומה ההרגשה שהוא משדר.

בצורה זו, תעזרו לאדם לפתור את הבעיה בכוחות עצמו.

תקשורת שיפוטית

ילד: "אבא, נכשלתי במבחן"

אבא: "אתה לא משקיע בלימודים ומשחק כל היום, אנחנו לא ניתן לך יותר להיות מול מחשב."

ילד: "אוףף אתם לא מבינים כלום" מתעצבן והולך לבכות בחדר.

תקשורת בלתי שיפוטית

ילד: "אבא נכשלתי במבחן"

אבא: "אני מבין שקיבלת ציון לא טוב, איך זה גורם לך להרגיש?"

ילד: "באסה, זה עושה לי הרגשה לא טובה"

אבא: "אני מבין שזה בטח לא נעים"

ילד: "כן, רציתי להצליח במבחן. מה אני יכול לעשות"

אבא: "אני חושב שיכולת להשקיע קצת יותר בלימודים"

ילד: "אבל השקעתי" אבא: "לדעתך השקעת מספיק"

ילד: "חשבתי שכן" אבא: "אתה מרוצה מהציון"

ילד: "לא ממש" אבא: "אז מה אתה יכול לעשות בפעם הבאה"

ילד: "כנראה שללמוד קצת יותר ולהתכוון יותר טוב"

אבא: "מעולה, אני כאן אם אתה צריך עזרה במשהו"

ילד: "תודה אבא"

לכל אדם השקפה משלו

אחד העקרונות החשובים ביותר בניהול תקשורת בין אישית אפקטיבית, הוא לזכור כי לכל אדם יש השקפה שונה, מערכת האמונות, העבר, הערכים עליהם הוא גדל, שונים זה מזה.

ומה התוצאה? שבמהלך התקשורת כל אדם מכניס את ההשקפה שלו, רואה ומפרש מילים והתנהגות בצורה שונה.

כלומר, אותו משפט בדיוק יכול לעורר צחוק אצל אדם אחד וכעס אצל אדם אחר – זכרו זאת.

זכרו, כי כאשר אתם מעבירים מסר, המטרה היא להעביר את המסר בצורה הטובה ביותר עבור הצד השני ולא עבורכם. אם אתם רוצים לעזור לאדם כלשהו, ללמד אדם אחר, הביאו דוגמאות והסבירו את המצב דרך השקפת העולם שלו ולא דרך השקפת העולם שלכם.

בין אם אתם מדברים על עבודה, פוליטה, דת, אהבה או ספורט, השתמשו במונחים ובערכים של האדם האחר ולא שלכם.

אמפתיה ולא הזדהות

חשוב להכיר את ההבדל בין אמפתיה לבין הזדהות בתקשורת בין אישית.

אמפתיה – תהליך פסיכולוגי בו אדם מצליח לקלוט ולהבין במידת מה את המצב הנפשי של האחר.

הזדהות – תהליך פסיכולוגי שבו אדם חש, חושב ומגיב כמו אדם או קבוצה אחרים. כאשר אדם מספר לנו את סיפורו האישי, נרצה לפתח את היכולת להבין ולקלוט כיצד הוא מרגיש, כלומר, להרגיש כלפיו אמפתיה. עם זאת, נרצה להימנע ממצב של הזדהות, בו אנחנו נכנסים לאותה מערכת רגשית בדיוק כפי שהוא נמצא בה. אולי זה ישמע לכם מוכר:

אתם מספרים לחבר או חברה, על משהו מעצבן שקרה לכם, והם במקום להרגיע או להקשיב, מתעצבנים ומקללים את המצב יותר ממכם. הם עד כדי כך מזדהים איתכם עד שנראה שהם יותר עצבניים ממה שאתם.

על מנת לשמור על תקשורת אפקטיבית, נרצה להיות מסוגלים להקשיב למילים, לשפת הגוף ולרגשות של האחר ועם זאת, לא נרצה להגיע למצב של הזדהות. שכן, במצב זה לא נהיה מסוגלים להקשיב באופן אובייקטיבי לצד האחר, ולא נאפשר לו לבטא את תחושותיו ולהעביר את המסר כפי שרצה.

מאידך, ישנם כמה **סגנונות של תקשורת עקיפה**: תקשורת מרחקת, תקשורת מפחיתת ערך, תקשורת מקטינה, תקשורת חוסמת, כל אלה, מלבד זה שלרוב אינו משיג את התוצאה הרצויה, עוד עלולים להעכיר ואף להחריב מערכות יחסים מכל סוג שהוא.

מהם מאפייני תקשורת מקרבת?

1. **התבוננות "חיצונית" על המציאות** – ללא פרשנות ודעה אישית על מה שקרה. דמיינו שהייתה מותקנת מצלמה בחדר (אולי לפעמים אפילו בלי סאונד), שאלו את עצמכם 'מה הייתם רואים בה?' עובדות בלבד.
2. **מודעות רגשית** – מה אני מרגיש/ה ביחס למה שקרה במציאות? אלו רגשות צפים ועולים בי? באיזה עוצמה אני מרגיש אותם? רפרטואר רחב של שמות ומצבים רגשיים בכדי לתאר את הרגשתי יכול מאוד לתרום בשלב הזה (שיום רגשות).
3. **זיהוי הצרכים שלי** – מה חסר לי? מה הייתי רוצה שיקרה / שייאמר לי כעת?
4. **הפיכת טענות לבקשות** – במקום לבוא בטענות "למה עשית כך וכך?" נבקש למלא את הצורך שזיהינו בסעיף הקודם.

ארבעת המרכיבים הללו מתייחסים אך ורק אל עצמנו. הנטייה היא לדבר על האחר, לקבוע מה מניעו, מה הוא מרגיש ומה היו כוונותיו, ולא היא.

עלינו להתרכז ברגשותינו אנו, בצרכים שלנו, ומה אנו מבקשים מכאן ולהבא.

תרגול של שיח ותקשורת מקרבת משנה חיים!

<https://stronger.co.il/%D7%A7%D7%95%D7%90%D7%95%D7%A6%D7%A8/%D7%AA%D7%A7%D7%A9%D7%95%D7%A8%D7%AA-%D7%91%D7%99%D7%9F-%D7%90%D7%99%D7%A9%D7%99%D7%AA>



פעילות 5 – ענו על השאלות לאחר קריאת האירוע

אירוע א'

רון ותמר הם זוג צעיר והורים לארבעה ילדים בני 10 3. הם קנו דירה בפריפריה כדי להימנע ממגורים בשכירות באזור המרכז. שניהם עובדים במשרה מלאה ובמרחק מהוריהם, הסבים והסבתות של ילדיהם. הם במרדף מתמיד אחר זמן ואנרגיה החסרים להם, ומצבם הכלכלי לא פשוט.

כל ילדיהם מבליים זמן ניכר מול מסך הטלוויזיה והמחשב אפילו בזמן הארוחות. תמר מטיחה לא פעם בילדים אמירות כמו: "אין לי כוח אליכם", "נמאסתם עלי", "למה אתם כל כך טיפשים", ועוד. לבת הגדולה יעל, שסיימה כיתה ד', נרשמה הערה בתעודה: "את נבונה ומוכשרת. נא הקשיבי לחבריך במקום לצעוק."

שאלות

1. מהו סוג התקשורת בין ההורים לילדים במשפחה זו?
2. כיצד תסבירו את ההערה שנרשמה בתעודה של יעל?



פעילות 6

טבלת מושגים – העבירו קו בין המושג להגדרתו / פירושו הנכון

מושג	הגדרה/פירוש המושג
תקשורת אגרסיבית	האדם שמשתמש בתקשורת זו, אינו מאמין כי הוא חשוב, ושלדעותיו ולשאיפותיו יש מקום, והוא מבטל את רצונו בפני רצונם של אחרים.
תקשורת פסיבית	לקיום תקשורת פתוחה חשובה ההקשבה והקליטה המדויקת של המסרים, ושנית, חשוב איך מגיבים לנאמר: התגובות חייבות להיות כאלה שלא חוסמות או קוטעות תקשורת, אלא מעודדות אותה להמשיך ולזרום.
תקשורת אסרטיבית	התבוננות "חיצונית" על המציאות – ללא פרשנות ודעה אישית על מה שקרה. דמיינו שהייתה מותקנת מצלמה בחדר (אולי לפעמים אפילו בלי סאונד), שאלו את עצמכם 'מה הייתם רואים בה'? עובדות בלבד. מודעות רגשית – מה אני מרגיש/ה ביחס למה שקרה במציאות? אלו רגשות צפים ועולים בי? באיזה עוצמה אני מרגיש אותם? רפרטואר רחב של שמות ומצבים רגשיים בכדי לתאר את הרגשתי יכול מאוד לתרום בשלב הזה (שיום רגשות). זיהוי הצרכים שלי – מה חסר לי? מה הייתי רוצה שיקרה / שייאמר לי כעת? הפיכת טענות לבקשות – במקום לבוא בטענות "למה עשית כך וכך?" נבקש למלא את הצורך שזיהינו בסעיף הקודם.
תקשורת חוסמת	תקשורת בה יש מקום גם לי וגם לך. מתקשר אסרטיבי אינו חי בתחושה שהחיים זה "משחק סכום אפס". כלומר, אם אני זוכה, השני צריך להפסיד ולהיפך, אלא הוא חי בידיעה שניתן להגיע על פי רב למצבים בהם שני הצדדים ממשים את צרכיהם.
תקשורת מקדמת ופתוחה	תקשורת בין-אישית עלולה להיות כוחנית ואף פולשנית וחודרנית. שימוש בשפה ביקורתית, שיפוטית, מאיימת, תחרותית או מתנשאת, גורמת לעלבון ומחסום בשיח.
תקשורת אפקטיבית	זוהי צורת תקשורת שתלטנית, כוחנית, ראייה של "שלי-שלי, ושליך גם שלי", האחר אינו ראוי להתחשבות ומותר לרמוס אותו.
תקשורת מקרבת	תקשורת בין אישית זו היא תקשורת בה הצד שמעביר את המסר, מצליח להעביר את המסר באופן מדויק, והצד שמקבל את המסר, מקבל ומגיב למסר בצורה מיטיבה

שיעור 7-8

מסר האני, מסר האתה

הפסיכולוג האמריקאי **תומס גורדון** פיתח שיטה כוללת להדרכת מורים והורים . הוא כינה את השיטה "**מסר האני כנגד מסר האתה**". גורדון מגדיר את "מסר האני" כביטוי של אחריות, שבו האדם מודה באופן גלוי כי התעוררה אצלו בעיה או מצוקה. הוא מבהיר לזולת, המהווה את מקור הבעיה, מהי ההשפעה שיש להתנהגותו .

מסר האני" הינו כלי המאפשר להעיר לזולת בצורה אדיבה על התנהגותו בלי לפגוע ברגשותיו. ל"מסר האני" שלושה שלבים:

1. השלב הראשון :תיאור אובייקטיבי של העובדות .
 2. השלב השני" :מה אני מרגיש" - תיאור הרגשות שהעובדות מעוררות אצלי .
 3. השלב השלישי :פנייה לזולת בבקשה שישנה את התנהגותו.
- מסר הממוקד בי ובמה שהמצב גרם לי, במקום מסר הממוקד במקשיב ובמה שהוא עשה (מסר "אני" לעומת מסר "אתה") כלי כזה הוא חלופה לקונפליקטים שוחקים, לפגיעות הדדיות, להאשמות ולהשלכת אחריות .
- עקרונות הפעולה :לפניכם שני סוגי המסרים : מסר "אתה" ומסר "אני"
- מסר "אתה"** צד אחד מאשים את הצד האחר, מבקר אותו ומטיל עליו אחריות. צד אחד מייחס לצד האחר קווי אופי, נותן לו "כותרות" ומתייג אותו (אתה עצלן, אתה שקרנית וכדומה). צד אחד עושה הכללות לגבי עברו של הצד האחר (תמיד אתה מאחר). מסרי "אתה" אינם מאפשרים הקשבה, הבנה, למידה ושינוי. הם חוסמים ! דוגמה : "את כל כך לא אחראית! אף פעם לא מגיעה בזמן! תמיד כולם צריכים לחכות לך!"

מסר "אני" :הדובר מתאר מה הוא מרגיש ביחס להתנהגות של המקשיב . הדובר מתרכז בעצמו ולא במקשיב . הדובר מדווח מה הוא מרגיש בלי להאשים ובלי לשפוט . נוסחת המסר :אני מרגיש/ה (תיאור הרגש) כשאת/ה תיאור ההתנהגות של המקשיב ללא הכללה. כי - הסבר למה התנהגות הצד האחר גורמת יעזור לי, אם (תיאור ההתנהגות הרצויה). כשאתה ...אני מרגיש ש ...מפני ש ... הייתי רוצה ש ... דוגמה : "קשה לי, כשאת מגיעה לשיעור באיחור, כי זה מפריע לי, לך ולשאר התלמידים להתרכז וללמוד. יעזור לי, אם תגיע לשיעור בזמן."

מסר האני / מסר אסרטיבי

הכלי מאפשר להעביר מסר בצורה אפקטיבית יותר ובלי לפגוע בצד השני.

מסר האני הבסיסי מורכב מ- 3 חלקים :

תיאור הסיטואציה, מה אני מרגיש/ה ובקשה.



בין הורים לילדים

דיבור ב"מסר האני"

הקושי : כשהורה כעוס ומעוצבן בשל התנהגות הילד שלו ומשתף אותו בתחושותיו, הוא עשוי להשתמש בשיטות כמו :

- ביקורת
- הטפת מוסר
- תוקפנות
- האשמות

שימוש ב"מסרי אתה" מעבר מסרים שממוקדים בילד :

- אתה לא אחראי
- אתה לא מתחשב
- אתה לא בסדר

התוצרים של שימוש ב"מסר אתה":

- רגשות שליליים, כעס, מרידות, עוינות, שנאה, תחושה שלא מבינים אותנו, תחושה שרחוקים מאיתנו – כל אלה מעוררים צורך להתגונן וכך נסגרים ערוצי התקשורת. אין עם מי לדבר.
- מסרי "אתה" מתמקדים בילד ולא מפרידים בינו לבין מעשיו. ילד ששומע פעמים רבות כמה הוא לא אחראי וכד', עשוי לגבש לעצמו דימוי עצמי נמוך, שמוביל ליכולת פחות טובה להתמודדות עם קשיים בתחומי חיים שונים.
- מסרי "אתה" מאשמים, מבקרים, מטילים אחריות על המצב רק על הצד השני, מתייחסים בהכללות (תמיד אתה... אתה אף פעם לא...), מתייחסים לאנשים במונחים של קווי אופי קבועים (עצלן, שקרן...), לא מאפשרים הקשבה, למידה ושינוי.

דיבור במסר "אני":

ב"מסר אני", אנחנו מעבירים לילד איך משפיעה התנהגותו עלינו. אנחנו אלה שבמוקד.

למסר יש שלושה מרכיבים:

- התייחסות למה אני מרגיש: אני מרגיש כעס, תסכול, אכזבה...
- התייחסות לדעתי בעניין: מה אני חושב, אני חושב שההתנהלות הזאת טובה/לא טובה כי...
- התייחסות לדרך ההתנהגות שלי בפועל: לגבולות שלי, מה אני מאפשר ומה לא, למה אני מוכן ולמה אני לא מוכן, התייחסות למעשה הילד ולא לילד עצמו ("אני מרגיש מאוכזב כשאני רואה את ההתנהגות הלא אחראית שלך" לעומת "אתה לא אחראי"). הרציונל הוא שהתנהגות אפשר לשנות וכך אנחנו לא מקבלים ומתייגים את הילד

המעבר לגוף ראשון פירושו החלטה ופעולה. החלטה כיצד אני פועל במצב נתון, כיצד אני בוחר להתמודד.

המעבר לדיבור בגוף ראשון קשה לנו כי אנחנו בדרך כלל רגילים לדרוש ולהטיח באחרים. זה הרבה יותר קל.

חשוב לזכור: איננו יכולים לשנות את המציאות, אין לנו שליטה על מישהו אחר, אלא רק על עצמנו. יתכן וכשנשנה את ההתנהגות שלנו, נוכל להשפיע על שינוי המציאות הקיימת.

- למילים שלנו יש כוח - המילים והניסוח שאנחנו בוחרים משפיעים על השיחה.
- כשאנחנו בוחרים ב"מסרי אני" – אנחנו מדברים על עצמינו - מתארים את הקושי שלנו, את הצורך שלנו או את מה שאנחנו מרגישים – מי שמולנו מצליח לשמוע אותנו. הוא לא מותקף ולא מרגיש מואשם.
- כשאנחנו בוחרים ב"מסרי את/ה" – אנחנו מדברים על הזולת – מאשימים, תוקפים ומביעים חוסר שביעות רצון ממי שנמצא מולנו וזה גורם לו להיעלב, לכעוס, לעיתים לתקוף אותנו חזרה, או להסתגר ולא לדבר אתנו.

הסבירו את ההבדל בין המשפטים הבאים על פי מסר האני, מסר האתה

"את אף פעם לא מגיעה לכיתה בזמן"

"חבל לי שאת מגיעה מאוחר לכיתה, כי חשוב לי שלא תפסידי חומר"

מסר האני / מסר אסרטיבי

הכלי מאפשר להעביר מסר בצורה אפקטיבית יותר ובלי לפגוע בצד השני.

מסר האני הבסיסי מורכב מ- 3 חלקים:

- א. תיאור הסיטואציה – תיאור אובייקטיבי של העובדות
 - ב. " מה אני מרגיש/ה" – תיאור הרגשות שהעובדות מעוררות אצלי
 - ג. פנייה לאדם שמולך בבקשה שישנה את התנהגותו ,
- מה יכול לשפר את המצב? איזו התנהגות חלופית יכולה להתאים?

1. אני מרגיש/ה (רגש) _____ 2. כאשר _____ 3. כי / מפני ש _____ 4. היה עוזר לי אם _____

הסבר לתבנית " מסרי האני" -

כשאנחנו אומרים – אני מרגיש/ה ש... אנחנו מביעים מחשבה שלנו – אני מרגיש/ה שאת לא מקשיבה לי / שאתה כועס עלי : אלו פרשנויות אישיות שלנו להתנהגות של האחר או למצב לא נעים.

לעומת זאת, כשאנחנו אומרים – אני מרגיש/ה תסכול כאשר את עושה משהו אחר בזמן שאני מדברת איתך / אני מרגיש פחד כשאתה צועק עלי – אנחנו מביעים רגש שלנו.

כשאנחנו בוחרים ב"מסרי אני" –

אנחנו מדברים על עצמנו, ומי שמולנו מצליח לשמוע אותנו, משום שהוא לא מותקף ולא מרגיש מואשם.

"מסרי אני" הם חלק מתקשורת מקרבת, שמטרתה לשמור על קשרים טובים ותקינים עם אחרים. הם עוזרים לנו לשמור על קשר טוב עם חברים.

האחריות למניעת ההסלמה בעימות היא של שני הצדדים.

לכן, על שני הצדדים להשתמש במסרי "אני", על מנת להימנע מהסלמה.

פעילות 7 במליאה

ספרו על שיחה שלא התנהלה במיטבה

בצעו סימולציה של השיחה הזו על פי עקרונות מסר "האני"





פעילות 8

לפניך התנהגויות המאפיינות תקשורת מקדמת ותקשורת חוסמת/מעכבת

כתוב את ההתנהגות המתאים לכל סוג תקשורת

תיאור התנהגויות	תקשורת מקדמת	תקשורת חוסמת/מעכבת
לא להקשיב לאחר, להיכנס לדבריו		
2 - לומר דברים ישירים וברורים		
3 - לפרש את הדברים הנאמרים בלי לבדוק אותם		
4 - להאשים, לבקר, לשפוט		
5 - לעסוק בנושא השיחה		
6 - לא לדבר באופן ישיר, לדבר סחור סחור		
7 - לגלוש מדי פעם לנושאים אחרים באופן אסוציאטיבי.		
8 - לא להתייחס לדברי האחר, ולא לנסות להבין את הרגשותיו ומחשבותיו,		
9 - להביט לכיוונים אחרים ולא ישירות אל נמען השיחה, להסתובב הלוך ושוב.		
10 - להקשיב לאחר ולאפשר לו לומר את דבריו. לבדוק אם הובנו נכון. אם הדברים אינם ברורים - לבקש ממנו הבהרות.		
11 - לשתף את האחר ברגשות, במחשבות ובעמדות הקשורים לנושא השיחה.		



פעילות 9 – צפייה בסרטון

<https://www.youtube.com/watch?v=YezM7M2mhIo>

לדעת להקשיב - אימון בהקשבה - 2 דקות

צפייה בסרטון :

- תארו מה קרה בין האימא לבת
- ציינו, איזו סוג תקשורת הייתה ביניהן?
- "תקנו" את האירוע, כיצד השיחה בין האמא לבת הייתה צריכה להתנהל?

שיעורים 10-11-12

הקשבה

חומר עזר : מצגת יחידת לימוד 10 – הקשבה



הקשבה

"הענבים" / סיפור עם פרסי רומי (1207 1273)

בחזית המסגד הגדול עמדו ארבעה מקבצי נדבות. אדם אחד יצא מן המסגד ונתן להם נדבה. "קחו את המטבע הזה וקנו לכם מה שתמצאו!" אמר להם האיש. "אני יודע מה נעשה," אמר הקבצן הראשון, שהיה פרסי. "עם המטבע הזה נקנה אנגור, ואותו נחלוק בינינו." "לא!" אמר הקבצן השני בערבית, "אני רוצה שנקנה עם המטבע הזה עינאב." "בשום פנים ואופן לא," אמר הקבצן השלישי, שהיה טורקי, "לא אנגור ולא עינאב! נקנה אוזנים!"

מקבץ הנדבות הרביעי היה יוני, וגם הוא לא הסכים עם חבריו: "לא, מה פתאום!
מה שאני רוצה זה סטפיל!" וכך התווכחו והתווכחו.
והנה בלי דעת, כולם ביקשו את אותו הדבר, אבל כל אחד ביקש אותו בשפתו שלו:
כולם ביקשו ענבים. אשכול ענבים נאה שבו יוכלו לשבור את רעבונם ולהרוות את
צימאונם.

דיון :

- לפי הסיפור הזה, אם כולנו נדבר יום אחד באותה השפה, ייעלמו בעיות
התקשורת בין בני אדם – **מה דעתכם?**
- אבל האם באמת כל הריבים בין בני אדם הם רק משום שהם דוברים שפות
שונות? למה לדעתכם אנחנו לא תמיד מצליחים להבין זה את זה גם
כשאנחנו דוברים את אותה השפה?

3 סיבות מדוע כ"כ קשה לך להקשיב לאחרים ומה צריך לעשות כדי להקשיב לאחרים באמת?

הקשבה היא כידוע, הרבה יותר מאשר רק לשמוע מה יש למישהו להגיד.
לרוע המזל, הקשבה היא כלל לא פעולה פשוטה ויש לא מעט מעצורים שמתחרים על
תשומת הלב שלנו בזמן הקשבה.

הסופר פרד האלסטד העוסק בתחום המנהיגות, קיבץ לאחרונה כמה וכמה סיבות
מדוע קשה לנו להקשיב לאחרים ומציע כמה פתרונות. .

מדוע כ"כ קשה לנו להקשיב לאחרים:

1. להקשיב???: אבל הרצון הטבעי שלנו הוא לדבר.

כאשר אנחנו מדברים אנחנו יוצרים לעצמנו את הדימוי המועדף עלינו, דימוי של
אדם בעלי ידע וחכמה שיש לו מה להגיד. הרצון הזה יכול למנוע מאיתנו להקשיב כי
הוא גורם לנו לעסוק בזמן ההקשבה לתכנון של המענה שניתן לצד השני.
במצב כזה, המחשבה שלנו היא על עצמנו במקום על הצד השני, והקשבה גדולה כבר
לא תצמח מזה.

2. להקשיב???: אבל כבר יש לנו דעה בנושא.

מהירות השיפוטיות שלנו כל כך גבוהה שברגע שמי שמדבר אומר טעות, משהו לא
מוסכם או מדבר מחוסר ניסיון.. והופ.. איבדנו את ההקשבה האמיתית אליו.

3. להקשיב!!!! אבל אנחנו רוצים לעשות משהו אחר.

הקשבה נחשבת לפעולה פסיבית יחסית ולכן היא "מפתה" אותנו לבצע עוד משהו תוך כדי, כך שאנו מרגישים יעילים. הדבר בולט במיוחד בשיחות טלפון או שיחות ועידה. בפועל, **הקשבה אמיתית היא פעולה אקטיבית** למדי ולא מתאימה למולטיטסקינג.

אז מה עושים כדי להקשיב באמת ולגלות מנהיגות אמפתית, פתוחה ומתקשרת?

1. **להקשיב!** לא להיות עסוקים בתשובה שניתן. להפך, לשאול שאלות או להתייחס באופן שנובע ממה ששמענו, "להזין" את הצד השני בחשיבה איכותית יותר באמצעות שאלות המשך.

2. **להקשיב!** הצד השני אומר משהו שגוי או לא מוסכם? עדיף לנסות להבין מהיכן הגיעו הנחות היסוד שלו, להסכים להיות מופתע לגבי העמדות שלנו בנושא או להמתין ולראות, בסבלנות, איך אפשר להצמיח אותו למקום חדש.

3. **להקשיב!** להגדיר לעצמך מטרה ומוטיבציה להקשבה. למשל, הרצון לכבד את הצד השני, להסתקרן, או לבנות אמון. הגדרה כזו של מטרה מורידה את המעצורים שמונעים מאיתנו להקשיב באמת.

<https://new.methodic.co.il/3-%D7%A1%D7%99%D7%91%D7%95%D7%AA-%D7%9E%D7%93%D7%95%D7%A2-%D7%9B%D7%9B-%D7%A7%D7%A9%D7%94-%D7%9C%D7%9A-%D7%9C%D7%94%D7%A7%D7%A9%D7%99%D7%91-%D7%9C%D7%90%D7%97%D7%A8%D7%99%D7%9D-%D7%95%D7%9E%D7%94>

מתודיקה



מהי הקשבה אמפתית – תקשורת מקרבת

(לקוח מאתר מרכז טל – תקשורת אפקטיבית)

מהי הקשבה?

ההקשבה היא תהליך קוגניטיבי ורגשי, הכולל חיפוש משמעות והבנה; תהליך של תשומת לב ומודעות, המכוונת אותנו לקבלת מידע מגוון: מידע מילולי – השפה, המילים הנאמרות; מידע קולי – מגוון הקצבים, אינטונציות, גובה הצליל, חיתוך הדיבור, הססנות, הפסקות, שתיקות; מידע ויזואלי – שפת גוף, תנוחה, תנועות ראש וחלקי גוף, שינויי צבע; וכן מידע על מה שמעבר – רגשות, צרכים, אנרגיות. במחקריו של אלברט מארביאן נטען כי לתוכן ולמילים בתקשורת יש השפעה בשיעור של 7%, אולם לטון הדיבור יש השפעה בשיעור של 38%, ולשפת הגוף – השפעה של 55%. לפיכך בתקשורת פנים אל פנים, הקשבה מלאה כוללת הקשבה שמעבר למילים – לשפת הגוף, לטון הקול, לדברים שלא נאמרים. לעתים מה שלא נאמר, מה שמעבר לנאמר, חשוב יותר מן המילים הנאמרות באופן גלוי. הבנת המרכיב המטא-ורבלי בהקשבה מצריך ערנות גבוהה והתכוונות מלאה.

מהי אמפתיה?

אמפתיה הינה היכולת לחוש ולהבין מה מרגיש או חווה אדם אחר מבלי להיות בנעליו וללא צורך לחוות חוויה דומה. בנוסף לבטא את דבריו של האחר בצורה כזו שהזולת יחוש שמבינים אותו מבלי שיפוט ופרשנות. התהליך האמפתי הוא אינטואיטיבי ומבוסס בעיקרו על שימוש מבוקר במנגנון ההשלכה. בעל האמפתיה "מגייס" את מלוא טווח התנסויותיו, חוויותיו ועולם דמיונו כדי להתקרב למה שמתחולל בפנימיותו של האחר. האמפתיה מורכבת הן מרגישות לרגשות שמבטא האחר והן מהיכולת המילולית להפגין כלפי הזולת את קיומן של ההבנה והרגישות האלה. הקשר האמפתי מחייב הפרדה ברורה בין העצמי שלי לעצמי של הזולת.

האמפתיה מורכבת מהיבטים קוגניטיביים, רגשיים ואפיוני תקשורת; המרכיב הקוגניטיבי משמעו היכולת לאמץ את נקודת מבטו של האחר. המרכיב הרגשי מדגיש את ההשתתפות בחוויות הרגשיות של הזולת. לבסוף, המרכיב התקשורתי מדגיש מסרים לא מילוליים המועברים בתקשורת הבין-אישית דרך שפת גוף אמפתית וטון דיבור.

היזהרו מהזדהות!

קיימת חשיבות לשמירת הגבול שבין נותן האמפתיה למקבל. כאשר בעל האמפתיה גולש להתמזגות עם השני ועם חוויותיו זהו תהליך של הזדהות. סכנה נוספת בשימוש באמפתיה מתקיימת כאשר המקשיב הופך למעורב מאד בטיפול, עד כדי כך

שהוא מגלה דאגה הורית כלפי הצד האחר. הוא עלול לכוון אותו לפי קריטריונים שיפוטניים שנכונים בפיסתו, ולא לעמוד על צרכיו השונים.

יתרונות ההקשבה האמפתית

באמצעות תשומת לב כזו, אנו מתחילים לחוש את התנועה שבחיי הפנימיים של האחר. ההקשבה מאפשרת לאחר לבוא לידי דיבור, למצוא את קולו העצמי. הקשבה אמיתית היא כזו שמאפשרת להיבט חבוי של עצמיותו של הדובר להתגלות. ההקשבה בונה יחסי אמון הצדדים; היא מעצימה את המטופל ומפתחת את תחושת המסוגלות העצמית שלו.

להקשבה האמפתית במהלך שיחה יש כמה מטרות ומשמעויות. להלן חלק מהן:

1. מכבד את הדובר
2. מעצים את הביטחון העצמי של הדובר, ומפתח את תחושת המסוגלות העצמית שלו.
3. משדר לדובר: "אתה חשוב ואני לא שופט אותך."
4. יוצרת סביבה אוהדת המסייעת לשיתוף הפעולה
5. מפחית מתחים.
6. בונה אמון
7. מעודד פתיחות והצפת מידע.
8. מביא לשיתוף ברעיונות מחשבות ורגשות.
9. בזמן שהדובר מדבר הוא מקדם את עצמו טוב יותר מכל עצה שיקבל

שימו לב לדרך..

הקשבה משמעה בראש וראשונה נוכחות: נוכחות-עם-האחר, נוכחות בכאן-ועכשיו של המפגש. אפשר לשבת מול אדם ולא להיות נוכחים באופן מוחלט – להיות רחוקים, מוטרדים על ידי מחשבות חיצוניות, ממוקדים בסדר היום שלנו. הקשבה, לעומת זאת, תובעת מאתנו להשקיט את הרעש שבתודעתנו; היא מערבת גם את האוזן החיצונית וגם את "האוזן הפנימית" – את הלב. הקשבה דורשת ריכוז ותשומת לב, כדי שנוכל לשמוע את הדבר שהאחר מביע, בין אם הוא מביע אותו במילים ובין אם הוא מביע אותו בין המלים ומעבר להן.

אלו אלמנטים נותנים תחושה של הקשבה?

- את הגורמים אשר מובילים לתחושה של הקשבה ניתן לחלק למספר סוגים מרכזיים, מילוליים, הבעתיים-התנהגותיים ופיזיים.
- לאפשר לדובר להתבטא בחופשיות, תוך נקיטת עמדה לא ביקורתית ולא שיפוטית.
- חזרה על דבריו של הדובר

- שאילת שאלות פתוחות כמו: כיצד? איך זה השפיע עליך? מה? מהי? האם אתה יכול לספר עוד קצת על....
 - אשר את הקשבתך ע"י מילות אישור קצרות ולא מחייבות כגון: "אהה", "הבנתי" וכו'
 - שקף לדובר את אשר הבנת מדבריו ואת תפיסתך לגבי רגשותיו
 - סביבה שקטה
 - התייחסות לרגשותיו ומבע פניו של הדובר
 - ברמה הפיזית: קשר עין במידה, מבט
 - צורת ישיבה דרוכה, מקשיבה.
 - הנהן בראשך, שמור על קשר
- אלו אלמנטים נותנים תחושה של חוסר הקשבה?**
- שאילת שאלות מרובות במיוחד על הפרטים הקטנים שמעניינים את המקשיב ולא את הדובר.
 - מקשיב אקטיבי- יש לו יותר מה לספר מלהקשיב
 - אדם שמספר על עצמו.
 - הקטנת הבעיה.
 - קצב מהיר של שאלות, שלא מאפשר לדבר ולענות כמו שצריך ונותן תחושה שמה שמעניין זה השאלות ולא התשובות.
 - שאלות סגורות, שיפוטיות, שאלות ביקורתיות (למה), דיכוטומיות (כך או אחרת),
 - גורמים מסיחים
 - נתינת פתרונות מיידיים
 - ברמה הפיזית: התעסקות עם משהו, פלאפון למשל. התייחסות לכל גורם מסיח, ישיבה עם הגב או עם הצד, פיהוקים.

פעילות 10 - צפייה בסרטונים



<https://www.youtube.com/watch?v=nliWy1klXrA>

מהי הקשבה אמפתית – דני מקורי 5 דקות

https://www.youtube.com/watch?v=yOD_NUvKQ74&t=84s

על אמפתיה - ברנה בראון – 3 דקות מהי אמפתיה מול סימפטיה

פעילות 11

הצעה לפעילויות בנושא תקשורת בינאישית והקשבה

1. **מראיין מרואיין** – בוחרים נושא, מחלקים את לומדי הכיתה לזוגות וכשאחד מראיין והשני מרואיין. זאת הזדמנות להסביר מה יעזור למראיין להשיג מידע – סקרנות, הכנת שאלות, הקשבה ועוד...
2. **פוקר אינדיאני**
שמים על גב כל לומד ממו דביק עם רגש כלשהו בלי שהוא יודע מה כתוב. הלומדים מסתובבים רואים את הרגש, צריכים להעביר לו ללא מילים בפנטומימה את הרגש שרשום לו. הוא צריך לנחש.
רגשות: לדוגמה – כעס, עצב, בכי, צחוק, בלבול, התפעלות, וכו..
מסר: ניתן לזהות את הרגשות גם רק על פי שפת גוף.
3. **סיפורי אמת ושקר** – כל לומד בתורו מספר 2 סיפורים על עצמו שאף אחד בקבוצה לא מכיר. סיפור אחד אמיתי וסיפור שני שיקרי. על הלומדים לנחש איזה סיפור אמיתי ואיזה לא.

מפתח להקשבה טובה!

- מתפנים להקשיב עד הסוף
- פותחים את הלב
- תשומת לב למה שנאמר עם מה אנחנו מסכימים? מה דומה למה שאנחנו מרגישים?
- חולקים את המחשבות שלנו

לסיום יחידת הלימוד

- ציין דבר חדש שלמדת ולא ידעת קודם.
- ציין דבר אחד שעניין אותך במיוחד.
- מה הפתיע אותך?
- משהו יישומי שתיקח מיחידת לימוד זו לחיך
- משהו שאתה רוצה לומר, רוצה לשאול....





לסיום יחידת הלימוד

**ענו על השאלות הבאות (השאלות לקוחות ממבחני מדעי
ההתנהגות)**

1. המונח "תקשורת חוסמת":

- א. מבטא את הצורך בקבלת משוב
- ב. מבטא תקשורת המכבדת ומשתפת את כל המשתתפים בה
- ג. מבטא דפוס תקשורת המייצר חסימה רגשית וקושי במתן משוב

2. התפתחות הטכנולוגיה והתקשורת:

- א. הגדילו את כמות התקשורת הישירה במשפחה
- ב. לא השפיעו על כמות התקשורת הישירה במשפחה
- ג. הפחיתו את כמות התקשורת הבין-אישית הישירה
- ד. הגדילו את כמות התקשורת הבין-אישית הישירה בין ההורים, אך הפחיתו אותה בקרב הילדים

3. לתקשורת הפנים משפחתית השפעה על:

- א. מערכת היחסים בתוך המשפחה
- ב. הרגלי התזונה של כל אחד מבני המשפחה
- ג. תנאי הדיור המשפחתיים
- ד. התייחסות הילדים לרכוש המשפחה

4. תקשורת אגרסיבית במשפחה:

- א. משרה אווירה של פחד
- ב. מגבירה את הביטחון העצמי של חברי המשפחה
- ג. מאפשרת שוויון הזדמנויות
- ד. מאפשרת לילדים לשלוט בהוריהם

5. קונפליקט מעיד על:

- א. יחסים טובים ומעמיקים בין שני אנשים
- ב. מאבק, סכסוך וניגוד עניינים בין אנשים וקבוצות
- ג. תהליך הידברות בין שני גופים
- ד. ניתוק במערכת היחסים

6. תקשורת חוסמת:

- א. מייצרת חסימה רגשית וקושי במתן משוב
- ב. מעודדת דיאלוג פורה
- ג. מכבדת ומשתפת את כל המעורבים
- ד. נחסמת על ידי בעיה טכנולוגית

7. מי אמור לטפל בקונפליקט בין בני זוג?

- א. פסיכיאטר
- ב. רופא משפחה
- ג. פסיכולוג חינוכי
- ד. פסיכולוג קליני או עובד סוציאלי

8. תקשורת פאסיבית של ההורים עם ילדיהם .

- א. משרה אווירה של פחד במשפחה
- ב. מגבירה ביטחון עצמי
- ג. מאפשרת לילדים לשלוט בהוריהם ומערערת את הסמכות ההורית
- ד. מאפשרת שוויון הזדמנויות במשפחה

9. במרכז הקהילתי יפתח חוג הורים ל"תקשורת אפקטיבית" עם

מתבגרים. המשמעות של "תקשורת אפקטיבית" היא:

- א. תקשורת המבטאת רגשות קיצוניים והטפת מוסר.
- ב. העברה של מסרים ברורים וחד משמעיים- .
- ג. תקשורת שהיא גם מילולית וגם בלתי מילולית- .
- ד. העברה של מסרים כפולים וסמויים.

10 תקשורת חוסמת נובעת מ:

- א. מסרים סותרים.
- ב. רצון להבהיר את המסר.
- ג. רגשות חיוביים כלפי הנמען.
- ד. מיומנות תקשורת גבוהה.

11. תקשורת חוצצת היא:

- א. תקשורת דרך אמצעי המהווה הפרדה מכנית בין המוען לנמען.
- ב. תקשורת המפרידה בין שני הצדדים וחוסמת קשר ביניהם.
- ג. תקשורת פנים אל פנים.
- ד. כלי התקשורת המחפשים סקופ עיתונאי שערורייתי בנוגע לאישיות מפורסמת.

12. תקשורת אסרטיבית :

- א. היא תקשורת תוקפנית כדי להשיג את המטרה בכל מקרה.
- ב. היא תקשורת בה על מנת לכבד את רצון האחר מוותרים מראש.
- ג. היא תקשורת תקיפה והחלטית ויחד עם זאת מכבדת ומנומסת.
- ד. היא תקשורת מולדת שאי אפשר ללמוד להתנהג לפיה.

נכון /לא נכון – סמן את התשובה הנכונה

- לתקשורת פנים משפחתית תקינה השפעה על האווירה בתוך המשפחה
נכון /לא נכון
- התקשורת המקדמת מאפשרת הידברות, שיתוף ותחושת נחת בתקשורת
נכון /לא נכון
- תקשורת אסרטיבית כופה דעות ומעשים על הזולת. נכון / לא נכון
- אסרטיביות היא מאפיין של תקשורת, בה ההורה מתעקש וכופה את
דעתו על בן הזוג ועל הילדים. נכון /לא נכון
- התקשורת המילולית משמעותית וחשובה יותר מהתקשורת הלא מילולית
.

נכון/ לא נכון

- מסרים כפולים מחזקים ומחדדים את המסר המועבר . נכון / לא נכון
- תקשורת פנים אל פנים בסקייפ (באמצעות המחשב) או בשיחת וידאו
באמצעות הטלפון וכדומה היא עדיין תקשורת חוצצת. נכון /לא נכון

הסבירו את הטענה המוצגת במשפט

1. תקשורת חוסמת מייצרת חסימה רגשית וקושי במתן משוב.
2. התקשורת החוסמת עלולה להפריע לגידול הילדים.
3. תקשורת מקדמת היא תקשורת יעילה.
4. תקשורת תקינה מהווה מפתח לחיי משפחה תקינים.
5. תקשורת טובה ופתוחה בין הורים לילדיהם חשובה מאוד בגיל ההתבגרות.

אירוע א'

שרה ושי הם הורים צעירים לשלושה ילדים, רונן בן ה-8, עתליה בת ה-5 ורועי בן השנה. ההורים של שרה ושי גרים בעיר אחרת, ולכן אינם יכולים לעזור לזוג בגידול הילדים. שרה ושי עובדים קשה על מנת לפרנס בכבוד את ילדיהם ומצבם הכלכלי לא קל. בני הזוג עייפים מאוד ונרגזים. לעתים קרובות מבליים הילדים שעות רבות מול הטלוויזיה, משום שלהוריהם אין פנאי וכוח לבלות איתם. את ארוחות הערב הם אוכלים מול הטלוויזיה.

כאשר הילדים רבים, שרה חוזרת ואומרת בכל פעם מחדש "נמאסתם עליי כבר, מתי כבר תפסיקו להיות כל כך טיפשים" או "לא ייצא מכם כלום אם תמשיכו ככה" או "חכו, חכו, אבא כבר יראה לכם מה זה... לי אין כוח אליכם"... בתום מחצית שנת הלימודים שלו בכיתה ב', הגיע רונן מבויש עם תעודה ובה הערה מהמורה: "רונן, אתה ילד מוכשר וחביב. חבל שאתה צועק בכיתה ואינך מסוגל להקשיב לדברי חבריך."

שאלות

1. האם, לדעתכם, שרה ושי מנהלים משפחה בדפוס חיים מסורתי או מודרני? נמקו את תשובתכם.
2. הסבירו מהו סוג התקשורת הנהוג בין ההורים לילדיהם במשפחה זו?
3. כיצד תסבירו את ההערה בתעודה של רונן?

אירוע ב'

רון ותמר הם זוג צעיר והורים לארבעה ילדים בני 10 3 . הם קנו דירה בפריפריה כדי להימנע ממגורים בשכירות באזור המרכז. שניהם עובדים במשרה מלאה ובמרחק מהוריהם, הסבים והסבתות של ילדיהם. הם במרדף מתמיד אחר זמן ואנרגיה החסרים להם, ומצבם הכלכלי לא פשוט. כל ילדיהם מבליים זמן ניכר מול מסך הטלוויזיה והמחשב אפילו בזמן הארוחות. תמר מטיחה לא פעם בילדים אמירות כמו: "אין לי כוח אליכם", "נמאסתם עלי", "למה אתם כל כך טיפשים", ועוד. לבת הגדולה יעל, שסיימה כיתה ד', נרשמה הערה בתעודה: "את נבונה ומוכשרת. נא הקשיבי לחבריך במקום לצעוק."

שאלות

3. מהו סוג התקשורת בין ההורים לילדים במשפחה זו?
4. האם המשפחה מתנהלת בדפוס מסורתי או מודרני? הסבירו.
5. כיצד תסבירו את ההערה שנרשמה בתעודה של יעל

אירוע ג'

לשכונה מסוימת בתל אביב הגיעו פליטים רבים מדרום סודאן, שקיבלו מקלט בארץ. הם גרים יחד בדירות שכורות והשתלבו בעבודות תחזוקה וניקיון. תושבי השכונה התארגנו ויצאו לרחובות להפגין במחאה על קליטת העובדים הזרים. לטענתם, העובדים הזרים מעורבים במעשי גניבה, אלימות, ובמיוחד, בהטרדה של נשים.

נוכחותם מורידה את ערך הדירות, הם גוזלים את מקומות העבודה של הישראלים, ומאיימים על רווחתם ושלומם של תושבי השכונה, שפחדים לצאת לרחוב. לטענת התושבים, מרביתם אינם פליטים אלא מהגרי עבודה, שמתכוונים לאט לאט להשתקע בארץ, וכך לנשל את התושבים. הם טוענים, כי יש לפנותם למתקני כליאה, ומשם לגרשם מהארץ.

נציגי העירייה והמשטרה טענו, כי הם מבינים את חששותיהם של התושבים, אבל העובדות אינן תומכות בטענת העבריינות והאלימות. לכן קרוב לוודאי שמדובר בדעות קדומות שאינן מתבססות על המציאות ואינן הולמות את הערכים הדמוקרטיים של זכויות הפרט, סובלנות ושוויון. ישראל חתומה על אמנה בינלאומית, המחייבת מתן מקלט מדיני לפליטים הנרדפים בארצם, לכן מצופה מהתושבים לנקוט עמדה יותר חיובית ופחות גזענית כלפי הפליטים.

שאלות

- א.** הגדירו "דעה קדומה" והביאו לה דוגמה מהאירוע.
- ב.** הציגו כדוגמה חוק אחד של המדינה המבטא את ערכי השוויון, זכויות הפרט והסובלנות בדמוקרטיה הישראלית.
- ג.** נציגי העירייה החליטו לכנס את התושבים ואת הפליטים לחוג בית, שבו ישוחחו על הנושא, וינסו להביא לשיתוף פעולה הדדי לטובת שני הצדדים. באיזו תקשורת תמליצו להם להשתמש? הסבירו את סוג התקשורת שבחרתם ונמקו את בחירתכם.

אירוע ד':

ליהי היא מנהלת מפעל גדול בצפון הארץ. היא בת 35. והיא אם לשני ילדים: יותם ויובל. יותם - בן שש, ויובל - בן שמונה. שניהם לומדים בבית ספר בעיר, ולאחר מכן ממשיכים בצהרון. מדי יום אוסף אותם אביהם משה מהצהרון בשעות אחר הצהריים.

ליהי עובדת עד שעות היום המאוחרת, ולא תמיד היא מספיקה לראות את הילדים לפני השינה. לעומת זאת, בסופי שבוע, ביום החופשי שלה ובחופשות היא מקפידה לשבת איתם ולשחק איתם.

בימי שישי נהגה המשפחה לבקר אצל הוריו של משה. באחד מימי שישי האחרונים הודיעה ליהי למשה שהיא מפסיקה ללכת לארוחת ליל שבת המשפחתית. משה שאל אותה לסיבת הדבר, והיא סיפרה לו, שלאחר הביקור האחרון אצל הוריו, היא חזרה הביתה כועסת ומבולבלת מדברי חמותה שולמית. חמותה טענה באוזניה, שהיא אכן אישה טובה, חכמה ואינטליגנטית, ואף עובדת קשה, ועל כך היא מעריכה אותה. יחד עם זאת, הוסיפה, שהחיים כיום שונים מן החיים בעבר, ושבעלה יהודה, אביו של משה, מעולם לא לקח חלק בעבודות הבית, ושהוא אפילו לא ידע איך מחזיקים ילד על הידיים. יהודה היה עסוק בפרנסת המשפחה, ואילו היא הייתה עסוקה בחינוך ובגידול הילדים. ולפי דעתה, אומנם נשים צריכות לעבוד, אך עדיף שהן יעבדו במשרה חלקית או כמורות ויחזרו הביתה מוקדם כדי לטפל בילדים.

משה הקשיב לליהי, חיבק אותה, תמך בה והבטיח לה, שהוא ידבר עם אימו ויברר למה אמרה את מה שהיא אמרה. כן הוא ידאג שזה לא יקרה שוב. משה הסביר לליהי, שעבורו המפגש המשפחתי בימי שישי מאוד חשוב, במיוחד לאור העובדה שהוא מטפל בהוריו ודואג לצרכיהם היום יומיים.

שאלות

- א. ציינו אילו סוגי משפחה מוזכרים בטקסט.
- ב. מהי תקשורת חוסמת? איך היא באה לידי ביטוי בטקסט
- ג. הסבירו באיזה שלב במעגל חיי המשפחה נמצא משה