

מדעי ההתנהגות

יחידת לימוד 10

תקשורת במשפחה- הקשבה

"לכל אדם שתי אוזניים ופה אחד"
השתמש בהם בהתאם ליחס הזה"



הקשבה היא פעולה אקטיבית!

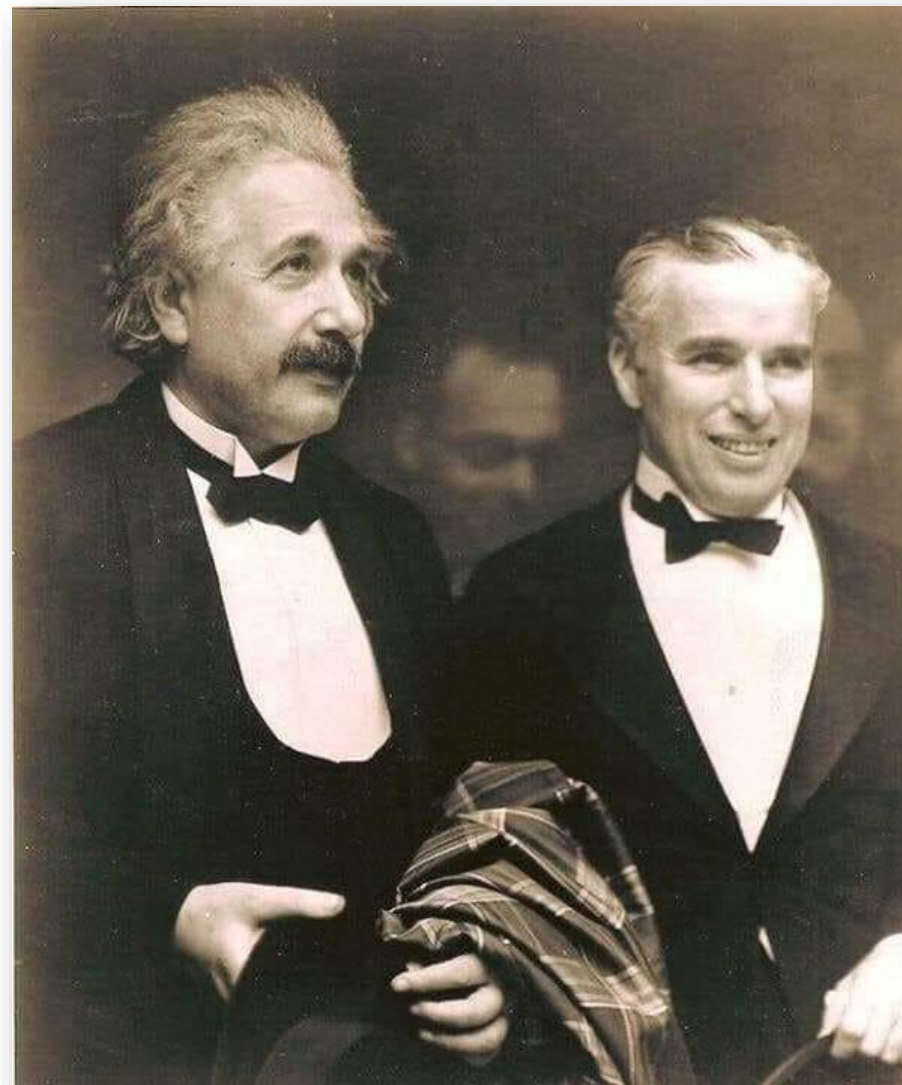


איסוף ארגון ועריכה – אילת כ"ץ

ש"יח גאונים

איינשטיין לצירלי ציפלין: "מה שאני הכי מעריך ביכולת
שלך, זו האוניברסליות שלך.
אתה לא אומר מילה, וכל
העולם מבין אותך".
ציפלין עונה לאיינשטיין: "זה נכון. אבל התהילה העולמית
שלך הרבה יותר גדולה משלי.
כל העולם מעריץ אותך מבלי
להבין מילה ממה שאתה אומר".

Candy
CAMERA



צ'ארלי צ'פלין פגש את אלברט איינשטיין ב1931



שמיעה מול הקשבה



- הקשבה היא הנכונות לקליטת אינפורמציה מהאחר מבלי להפעיל שיפוט וביקורת במהלך הפעולה.

(ד"ר ירון זיו)

- הקשבה היא הנכונות להיות מושקע אנרגטית לגמרי באחר, לפרק זמן קצוב ורציף ללא הכנסת חלקים מהעצמי (ד"ר ירון זיו)

שמיעה מול הקשבה



- שמיעה הינה פעולה פיזיולוגית התלויה בתקינות איבר השמע
- הקשבה היא פעולה אנרגטית, ממוקדת המחייבת בשלות רגשית רצון, בחירה ונכונות אמיתית להתעניינות באחר. (ד"ר ירון זיו)

**האם קרה לכם מקרה שהרגשתם שלא מקשיבים לכם באמת?
או שאתם חשתם שאתם לא באמת מקשיבים לאחר?**



הקשבה עפ"י קארל רוג'רס

כשאני מבקש להקשיב לי
ואתה מתחיל לייעץ לי
לא את שביקשתיך
עשיית.

כשאני מבקש ממך להקשיב
ואתה מנסה השיב
איך אני צריך להרגיש?
ומדוע אתה פוגע ברגשותיי?

כשאני מבקש להקשיב לי
ואתה חושב שעליך לפתור את
בעייתי אתה מאכזב אותי.

הקשב: כל שביקשתיך הוא להקשיב
לא לפעול, לא לדבר
רק לשמוע בלי להגיב

אני יכול לדאוג לעצמי
אינני חסר ישע,
אולי חסר ניסיון והססני
אך לא חסר אונים

**כשאתה עושה משהו למעני
שיכולתי לעשות בעצמי
אתה מגביר את חששותיי
מצית את מבוכתי**

אולם כשאתה מקבל כעובדה פשוטה
שאני מרגיש את שאני מרגיש
אז אינני צריך לשכנע אותך
ומתפנה להבין את המתרחש בתוכי

אז צצות מאליהן התשובות
ברורות ונהירות
ואיני זקוק כלל לעצות
כי אני – אני.

גם רגשות לא הגיוניים
הופכים למשמעותיים
כשמבינים את שהם טומנים
המקור ממנו הם נובעים.

ייתכן שלכן תפילות עוזרות לאנשים
משום שאלוהים מחריש,
אינו מייעץ הוא רק מקשיב
נותן לך לחשוב לבד על הדברים.

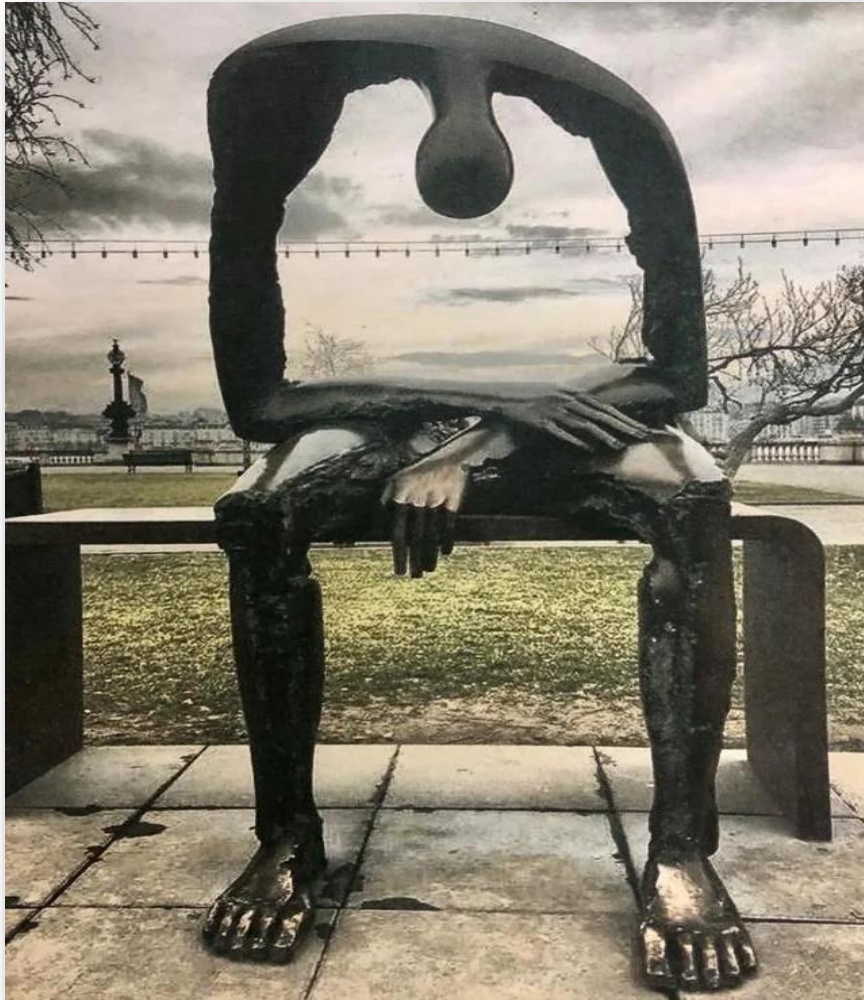
לכן, אנא, רק הקשב
אם תרצה לדבר - בקש:
חכה לתורך,
ואזי אני גם אקשיב לך.



תארו ניסיון שלכם בשיח, ורגשות שלכם המתכתבים עם השיר שלפניכם – איפה השיר פוגש אתכם?

שיר מופלא ומעורר מחשבה על היכולת לשהות עם כאבו של אדם, שלעיתים הוא כה גדול ובלתי נתפס, מבלי לנסות לתקן או לרצות שום דבר, על כוחו של המפגש האנושי כמקום של ריפוי.

אמפתיה



אִם תִּפְגַּשׁ אָדָם שָׁבוּר
שֵׁב אִתּוֹ
עַל סֵף הַשָּׁבֵר הָאָרוּר
אַל תִּנָּסֶה לְתַקֵּן
אַל תִּרְצֶה שׁוֹם דָּבָר
בִּירְאָה וּבִאֲהַבַת הַזֹּלָת
שֵׁב אִתּוֹ
שְׁלֹא יִהְיֶה שֵׁם לְבַד.

(סמדר וינשטוק מתוך ספרה
"צל עריות", הוצאת "סטימצקי")

איפה השיר והפסל פוגש אתכם?

מה זה קשב? מהי הקשבה?

מספרים על רבי אריה לויין, שפרופסור ירושלמי ידוע היה שולח אליו חולי נפש, והוא היה מרפא אותם. פעם פנה הפרופסור לרבי אריה בשאלה: "איך אתה מרפא אותם?", מה אתה עושה להם? גלה לי את הסוד". ענה לו רבי אריה: "אני לא עושה להם שום דבר. אני רק מקשיב להם..." (מתוך: "האומנם פיקוח נפש?" / דוד בן יוסף).

קשב/הקשבה = "שמיעה מרוכזת, האזנה, תשומת לב לנאמר, הטיית אוזן לשמוע דבר מה", והקשבה היא "האזנה, שמיעה מכוונת, תשומת לב לנאמר" (מילון א. שושן).



סוף מעשה בהקשבה תחילה

מנהל בכיר צעיר ומצליח נסע ברחוב שכונתי, במהירות מופרזת, ביגואר החדשה שלו. הוא נזהר ובדק שלא מגיחים ילדים מבין המכוניות החונות והאט כשחשב שהוא מבחין במשהו. במהלך הנסיעה, לא צץ ילד, אבל במקום זה, פגעה לבנה בדלת היגואר! הוא עצר בחריקת בלמים ונסע לאחור למקום שממנו נזרקה הלבנה.

הנהג הזועם זינק מחוץ למכונית, תפס את הילד הקרוב ביותר והדף אותו בצעקות על המכונית שלו "מה זה צריך להיות? מה לעזאזל אתה עושה? זאת מכונית חדשה והלבנה שזרקת גרמה נזק רב. למה עשית את זה?"

הילד הקטן התנצל. "סליחה... אני מצטער, אבל לא ידעתי מה לעשות." הוא התחיל להתחנן, "זרקתי את הלבנה כי אף אחד לא עצר..." בדמעות שזלגו על לחייו הצביע מעבר למכונית החונה ואמר, "זה אחי, הוא התגלגל מהמדרכה ונפל מכיסא הגלגלים שלו ואני לא מצליח להרים אותו." עכשיו הוא כבר התייפח ושאל את המנהל ההמום, "אתה מוכן בבקשה לעזור לי להרים אותו חזרה לכיסא הגלגלים שלו? הוא נפצע והוא כבד מדי בשבילי."

הנהג הנרגש והנסער ניסה לבלוע את הגוש שחנק את גרונו. הוא הרים במהירות את הילד הנכה לתוך כיסא הגלגלים, אחר כך הוציא ממחטת בד וניקה את הפצעים. סקירה מהירה אמרה לו שהכל יהיה בסדר... "תודה רבה ושאלוהים יברך אותך" אמר הילד אסיר התודה לזר.

נסער מכדי לדבר, הביט האיש בילד מוביל את אחיו בכיסא הגלגלים לאורך המדרכה אל ביתם. הדרך חזרה ליגואר הייתה ארוכה וממושכת. הנזק במכונית היה ניכר, אבל הנהג מעולם לא טרח לתקנו. הוא השאיר אותו כתזכורת למסר הבא:

"אל תתנהל בחיים מהר מידי, באופן שיחייב לזרוק עליך לבנה כדי לזכות בתשומת ליבך"



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

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 אוזום!"

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.

שיח:

- 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?



הקשבה פעילה

מה זו הקשבה?

- תשומת לב מכוונת לנאמר ולנצפה.
- התפנות מעיסוק ומקליטה של גירויים מתחרים.
- התמקדות במסרים של שותף השיחה.
- זיהוי המסרים המשמעותיים.
- תוספות?

✓ הקשבה פעילה יוצרת קשר בין אנשים.

✓ הקשבה פעילה מאפשרת להבין טוב יותר את האדם שמולך.

✓ הקשבה פעילה תסייע לך ליצור תקשורת טובה יותר.



© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

טל/פקס: 02-6797025, לפלאפון: 050-7439193 דוא"ל: ishayziv@netvision.net.il



מהי הקשבה איכותית?

- שלוש רמות של הקשבה אקטיבית:
- הקשבה לתוכן- הקשבה לנאמר ללא התייחסות להשפעת הנאמר על הדובר
- הקשבה לצורך- הקשבה תוך זיהוי הצורך של הדובר ולמה הוא זקוק.
- הקשבה כוללת- הקשבה בכל החושים תוך כדי הסתכלות רחבה על הנאמר המשודר מילולית ובלתי מילולית

מהי מיומנות ההקשבה?



- הקשבה פעילה היא מיומנות המורכבת משני חלקים:
 - (1) הנכונות ל"וותר" על העצמי באופן זמני ולאפשר ריקון של ידע קיים.
 - (2) נכונות לאפשר כניסת אינפורמציה ללא שיפוט וביקורת- "נקייה"!

הקשבה כמיומנות



- הקשבה היא מיומנות נרכשת ולא תכונה טבעית
- Bad news - אי אפשר להתלונן מדוע לא קבלנו את התכונה הזו בירושה
- Good news – מכיוון שזו מיומנות ניתן להתאמן עליה.
- הקשבה היא התנאי הבסיסי ליצירת תקשורת אפקטיבית
- כישורי ההקשבה הופכים את התקשורת ליעילה יותר ולכן כה חשוב ללמוד, להתאמן ולתרגל מיומנות זו

מיומנות ההקשבה



- האדם יכול לפנות אנרגיה להקשבה גם אם המסר הנאמר מאד אחר ושונה כי הוא לא נתפס כתחרותי ומאיים על קיומו כישות נפרדת.
- אני איננו שווה מחשבותיי
- מחשבותיי הם חלק ממני – השלם יותר גדול מסך סכום חלקיו
- היכולת לא לחוות מסר אחר ושונה כמאיים תלויה בבגרות האישית –ומכאן היכולת להקשיב אך לא להתנצח



מחסומים להקשבה איכותית

צורך לדבר:

- הכנת תגובה תוך כדי הקשבה
- מאבק על זכות הדיבור
- הפגנת נוכחות

גישה שיפוטית:

- הבדלי תרבות, ערכים ותפיסות עולם
- עמדות עקרוניות ודעות מנוגדות
- דעות קדומות וסטראוטיפים



מחסומים להקשבה איכותית

- היעדר התייחסות שוויונית (פער כוחות)
- תפיסה סובייקטיבית של המסר
- מעורבות רגשית של "המקשיב" כעס, רגשי אשם, הזדהות, פחד תחושת איום
- שמיעה וראיה סלקטיבית (שלשת הקופים)
- מתן פרשנויות אישיות

"לכל אדם שתי אוזניים ופה אחד
השתמש בהם בהתאם ליחס הזה"

מחסומים להקשבה



- מחסומים רגשיים- הצפה, חומרים מהלא מודע, תחושת איום וחרדה
- מחסומים אישיותיים: נוקשות, אובססיות, דימוי עצמי נמוך, נרציסיזם
- מחסומים התנהגותיים: צורך בווכחנות, צורך בדעתנות, צורך בנוכחות בכל מצב.
- מחסומים קוגניטיביים: מנגנון עיבוד מידע, פענוח, פרשנות, הבנה.



מחסומים לתקשורת

1.

ציווי, מתן פקודות

"אתה צריך..." "עליך..." "אתה תעשה..."

עלולה להוליד פחד או התנגדות פעילה.
מזמינה "מבחנים".
מעוררת התנהגות מרדנית, נקמנות.

2.

אזהרה, איום

"אם לא תציית... אז..." "מוטב ש...",
אחרת..."

עלולה להוליד פחד, כניעה.
מזמינה "מבחנים" של תוצאות האיום.
עלולה לגרום לתרעומת, כעס, התמרדות.

3.

הטפת מוסר

"היית צריך..." "היה עליך..." "זוהי אחריותך..."
יוצרת "חובה" או רגשות אשמה.
עלולה לגרום לאחר "להתחפר" ולהתבצר
בעמדתו אפילו יותר.
משדרת חוסר אמון ביכולת האחריות של
האחר.

4.

ייעוץ, מתן פתרונות

"מה שאני הייתי עושה..." "מדוע
אינך..." "אני מציע לך ל..."
עלולה לרמז שהאחר אינו מסוגל
לפתור את בעיותיו
מונעת מן האחר לחשוב על הבעיה,
לבדוק את הפתרונות החלופיים
ולערוך להם בדיקת מציאות.
עלולה לגרום לתלות או להתנגדות.



5.

שכנוע בעזרת ההגיון, ויכוח

"הנה, הסיבה שאתה טועה..."

"העובדות הן..." "כן, אבל..."

מעוררת עמדה מתגוננת וטענות שכנגד.

גורמת לעתים קרובות לאחר להפנות גבו לעוזר, להפסיק להקשיב.

עלולה לגרום לאחר הרגשה של נחיתות, חוסר שלמות.

6.

שיפוט, ביקורת, האשמה

"אינך חושב כבוגר..." "אתה עצלן..."

רומזת על חוסר יכולת, טיפשות, דלות בשיפוט.

בולמת תקשורת מן האחר מחשש של שיפוט שלילי או נזיפה.

האחר מקבל את הביקורת לעתים קרובות כנכונה ("אני רע") או מגיב בנקמנות ("אתה בעצמך אינך כל כך נהדר").



7. שבח, הסכמה

"ובכן, אני חושב שאתה עושה עבודה מצוינת" "אתה צודק! המורה הזה כנראה נורא"
עלולה להיתפס כפתרונות או כמאמץ מתוחכם לעודד התנהגות רצויה.
עלולה לגרום לחרדה כאשר תפיסת האחר את עצמו אינה תואמת את דברי השבח של העוזר.

8. כנויי גנאי, לעג

"בכיין..." "יופי, חכם בלילה..."
עלולה לגרום לאחר תחושה שהוא חסר ערך, בלתי אהוד.
עלולה להיות גורם מחבל בדימוי העצמי של האחר.

9. ניתוח, אבחון

"הצרה אתך היא..." "אתה פשוט עייף..."
"אתה אינך מתכוון לכך באמת..."
עלולה להיות מאיימת ומתסכלת.
האחר עלול להרגיש לכוד, חשוף או כמו שאין מאמינים לו.
מקשה על האחר תקשורת בגלל פחד מפני עיוות או חשיפה

10. ארגעה, השתתפות בהרגשות

"אל תדאג..." "יהיה בסדר..." "תרגיש יותר טוב..."
גורמת לאחר להרגיש שלא הבינו אותו.
מעוררת הרגשות חזקות של עוינות ("קל לך לומר זאת!")
לעיתים קרובות מבין האחר את המסר של העוזר כ"אסור לך להרגיש רע".

12. הסטה, סרקזם, נסיגה

"בוא נדבר על דברים נעימים.."
"מדוע שלא תנהל את העולם בעצמך.."
העוזר שותק; מפנה את גבו.
רומז שיש להימנע מקשיים בחיים
במקום להתמודד אתם.

11. חקירה ודרישה

"למה..." "מי..." "איך..."

כיוון שמענה לשאלות אלו גורר לא אחת ביקורת
או פתרונות, לומדים ה"נחקרים" לענות חצאי
תשובות, להתחמק, לומר חצאי אמיתות או לשקר.
מכיוון שהתשובות מותירות את האחר לא אחת
באפלה לגבי כיוון החתירה של "העוזר", עלול
האחר להפוך לחרד או למפוחד.
האחר עלול לאבד את מיקוד בעייתו בשעה
שהוא עונה לשאלות שהן פרי דאגותיו של
"העוזר".

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.

עקרונות להקשבה יעילה

- המקשיב מתמקד בדובר.
- המקשיב מכוון כולו אל השני בתנועות גוף
- מסתכל בעיניו של השני
- מגלה עניין ומעורבות
- שואל שאלות
- מעיר הערות לעניין
- למקשיב סיבה או תכלית למענה הוא
- המקשיב לא שופט מראש.
- המקשיב מחכה לפני שהוא משיב.





הדרך בה אתה מתקשר חושפת הכל
לגביר. מילים הן הבגדים שהמחשבה
שלך לובשות.



הכר בכוחות המילים והשתיקה
שלך ושלוט בהם.

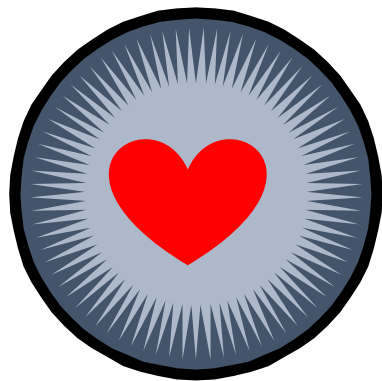
אם תבחרו לדבר בזמן שאתם
כועסים, תישאו את הנאום שעליו
תתחרטו כל החיים.

נפשנו יכולה להיפצע מהמילים
שנאמרות לנו, אך היא מתה
מהמילים שמעולם לא שמענו.

לסיום



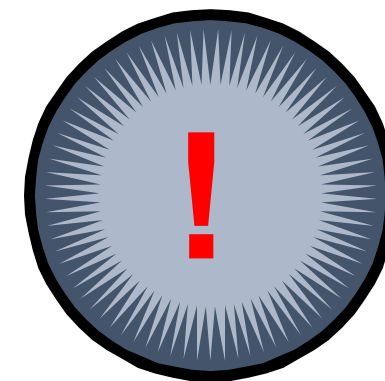
למדתי ש...



אהבתי....



יש לי שאלה....



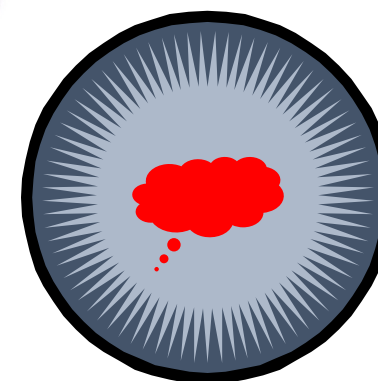
משהו שהתחדד לי



נהגתי לחשוב..
עכשיו אני חושב...



חשוב לי לומר....



אני חושב/ת ש....



מה אוכל ליישם?