

מדעי ההתנהגות

יחידת לימוד 10

תקשורת במשפחה

"מילים הם לא רק המפתח לשכנוע, אלא ההדק המשחרר לפעולה"



איסוף ארגון ועריכה – אילת כ"ץ

תקשורת: מהי?

תקשורת הינה התהליך שדרכו אדם, קבוצה או ארגון ("משדר") מעביר מידע ("המסר") אל אדם, קבוצה או ארגון אחר ("הקולט").



בית איזי שפירא
לשינוי בריאות חיים של אנשים עם מוגבלויות
Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities
במספרים ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Celia Trump Campus

תקשורת ותפקידיה

- הבעה וסיפוק צרכים
- פיתוח קשרים חברתיים
- צבירת ידע
- קשר - אינטראקציה
- קרבה חברתית
- העברת ידע
- מפתח לחברות אדם במסגרת קהילתית
- הכלי המקשר בין אנשים והופכם למבנה תרבותי



תהליך של העברת
מסרים: מידע,
עובדות, רעיונות
ורגשות, באמצעות
אותות וסמלים בין
מעביר המסר למקבל
המסר, בכוונה לעורר
תגובה.



בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיינו של אנשים עם מוגבלויות
Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities
במפגס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Cella Trump Campus

מרכיבי התקשורת



בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיינו של אנשים עם מוגבלויות
Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities
במפגס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Cella Trump Campus

פענוח מסר מושפע מ:

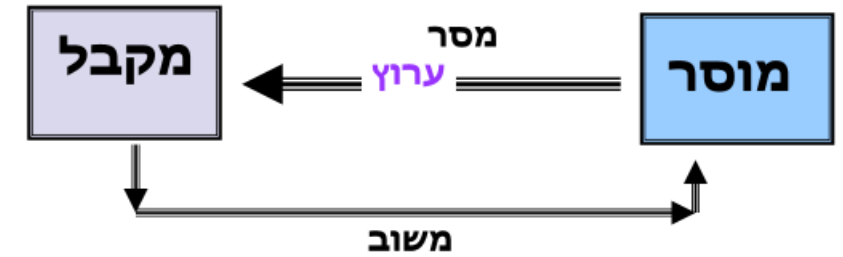
- ציפיות הקולט
- רקע תרבותי של הקולט
- דפוסי אישיות של הקולט
- יכולת הקשבה והאזנה למסר של הקולט
- ניסיון חיים קודם של הקולט
- הסכמה או דחייה של המסר על ידי הקולט
- בהירות המסר על ידי המשדר
- התאמה בין המסר המילולי לבלתי על ידי המשדר



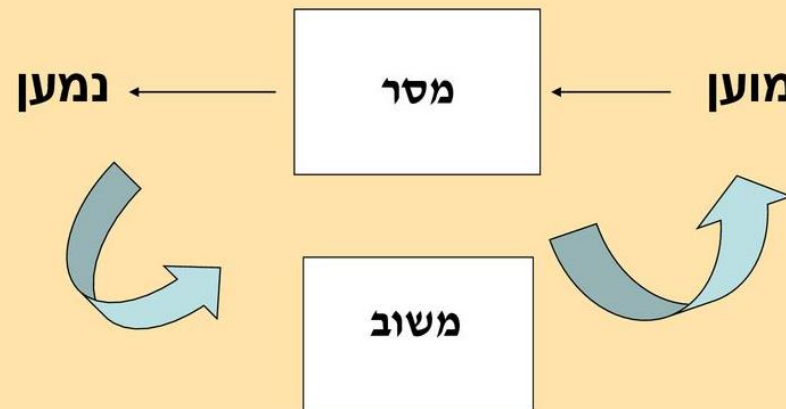
מודל ליניארי



מודל תקשורת בינאישית



מודל מעגלי

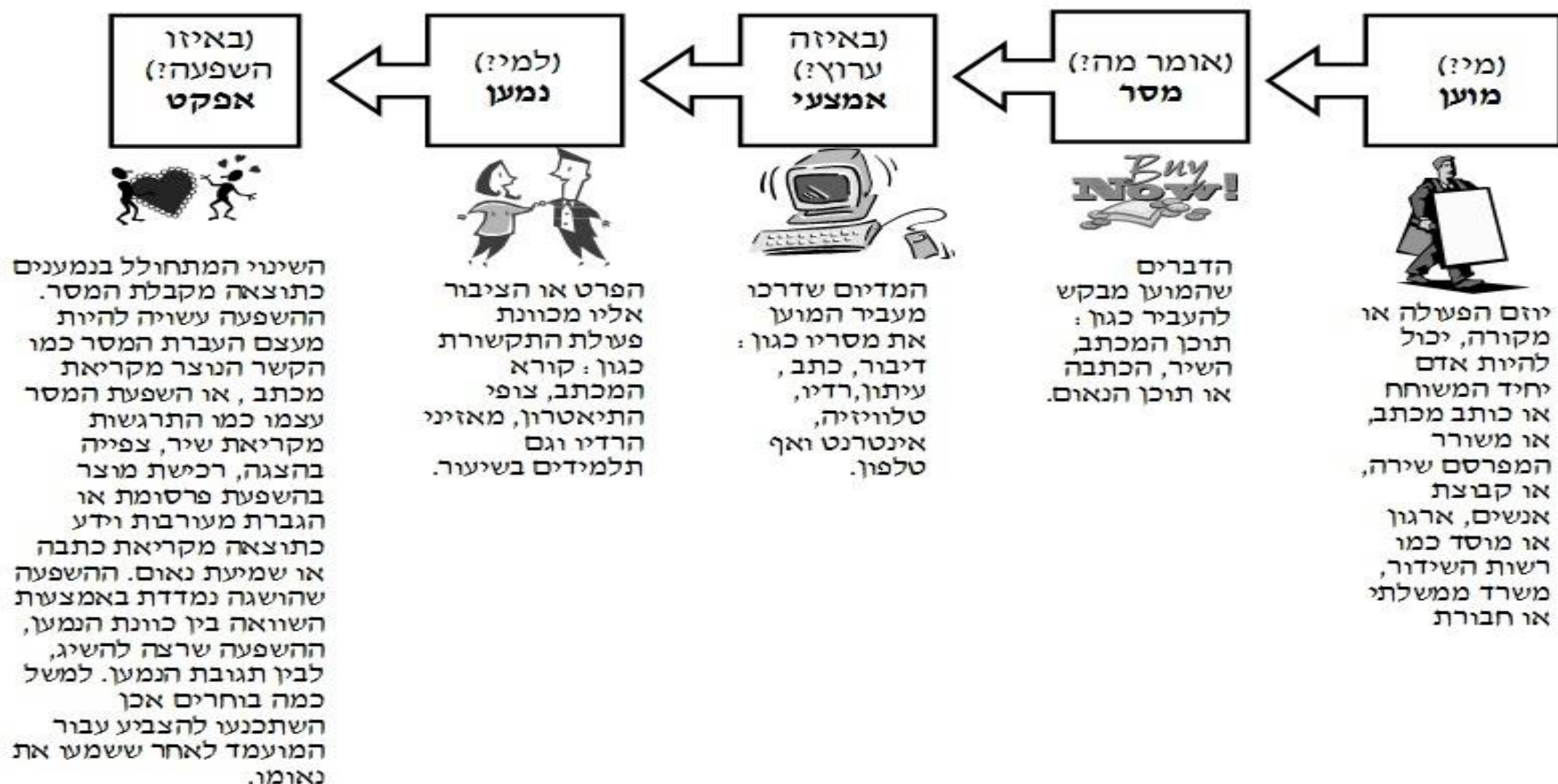


החוקר הרולד דוויט לאסוול הגה בשנת 1948 נוסחה בשם "שרשרת תקשורת" (chain of communication). הוא טען כי כל פעולות התקשורת, הן תקשורת פרונטלית והן באמצעות תיווך, ניתן לחלק לחמישה תהליכים שונים שלכל אחד מהם נדרשות שיטות ניתוח נפרדות.

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

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

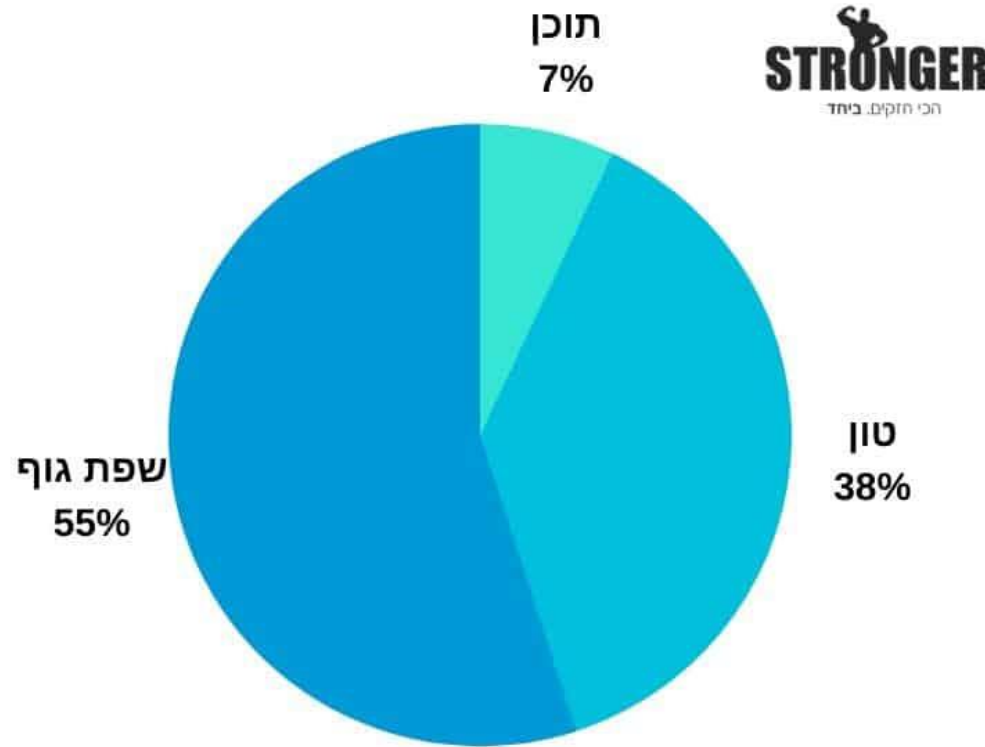


על פי המחקר, זוהי ההערכה לחלוקת עוגת התקשורת שלנו:

. תוכן מהווה 7% מהתקשורת.

. טון מהווה 38% מהתקשורת

. שפת גוף מהווה 55% מהתקשורת.



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

מה נתון זה מחדש לכם?

שאנחנו אומרים!

**10% מעימות נובעים מחילוקי דעות
ו-90% נובעים מגישה וטון דיבור.**



מה דעתכם על ההיגד הזה? האם אתם מסכימים/לא מסכימים איתו. הסבירו והדגו



מהי תקשורת בין אישית?

- תקשורת בין אישית היא השם הכולל לאינטראקציה המתרחשת בין שני אנשים או יותר בה מועברים ומתקבלים מסרים חשיבתיים, רגשיים, מילוליים ובלתי מילוליים. (ד"ר ירון זיו)
- בכל אינטראקציה בין אישית חייבים להתקיים שני תהליכים מרכזיים: (1) קליטה של מסר (2) העברה של מסר

אפשרויות תגובה למצב בלתי רצוי

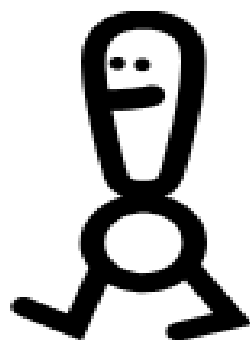
1. לקבל המצב

2. אי קבלת המצב גוררת אחת משלוש התגובות הבאות:

● להיות אגרסיבי

● להיות פסיבי

● להיות אסרטיבי



אגרסיביות- תוקפנות

- # אגרסיביות- תוקפנות

מאפיינים
פילוסופיה: החיים הם מלחמה

פחד מלהיות פראייר
תגובתיות יתר לכל גירוי
כל פנייה = איום
יחסים בינאישיים הנם מאבקי
כוח
"אני ואפסי"
שאיפה לשלוט
לזולת אין זכויות
התמקדות באיש ולא ב- issue
לגלוג
הכחשה
סרקאזם

t Issie Shapiro
 ighting the lives of people with disabilities

ב'קמפוס ווילי וסיליה טר'
 at Willie & Celia Trump Camp

תוצאה

עצבנות

יחסים בינאישיים נוקשים

עצבות

יחסים בינאישיים נוקשים

מאפיינים

פילוסופיה: החיים הם מלחמה

פחד מלהיות פראייר
תגובתיות יתר לכל גירוי
כל פנייה = איום
יחסים בינאישיים הנם מאבקי
כוח
"אני ואפסי"
שאיפה לשלוט
לזולת אין זכויות
התמקדות באיש ולא ב- issue
לגלוג
הכחשה
סרקאזם

סגנון פאסיבי

מאפיינים

פילוסופיה: לא להסתבך

הסתרת הדעה האמיתית
פחד ממחויבות
חוסר אונים

העדר תגובה
רצון להשביע את רצון הכל
("נימוס..")

פחד מעונש על עמידה על
דעתי

חוסר במיומנויות לנהוג
אחרת

תוצאה

השפעה שלילית על
הדימוי העצמי
תחושת חוסר כבוד
פגיעה בשמחת החיים
חוסר אמונה ביכולת
להתמודד
לעתים בנוסף לדיכאון
בולטת
עייפות ו/או עצבנות
סימפטומים סומטיים או
פסיכוסומטיים

פסיביות

• נוהגים כאילו הזכויות והרצונות של אחרים עדיפים
על שלהם. כאילו אין להם זכות להביע דעתם.

• חוששים שדעתם תשמע טיפשית או לא מקובלת

תוצאות ההתנהגות הפסיבית

• חוסר הצלחה בהשגת מטרות וצרכים

• קבלת פחות הערכה וכבוד מאחרים

• לחץ מופחת אבל רק בטווח הקצר

בית איזי שפיר
לשינוי בטיבות חיהם של אנשים עם מוגבלויות

Meit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
in the Willie & Celia Trump Campus



בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיייהם של אנשים עם מוגבלויות

Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Celia Trump Campus

סגנון פסיבי-אגרסיבי

הימנעות מעשייה שנועדה להעביר
מסרים אגרסיביים באופן עקיף (מבלי
לקחת אחריות) במטרה לעורר
תחושות אשם אצל האחר. קיים
במקום בו האדם אינו מרגיש בעל
זכות להביע דעותיו, רגשותיו או
להתנהג באופן טבעי.

אסרטיביות

● מטרתה למצוא את הפתרון הטוב ביותר
המתאים לכולם Win- Win

תוצאות של התנהגות אסרטיבית

- העלאת הסיכוי שכל הצדדים ישיגו את מטרתם
- מאפשרת להישאר בשליטה
- מעלה את הביטחון העצמי
- מאפשרת בטחון באחרים
- יוצרת ומשמרת יותר חברים
- הפחתת לחץ גם לטווח הארוך

בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיים של אנשים עם מוגבלויות

Issie Shapiro
changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
in the Willie & Celia Trump Campus

סגנונות תגובה

סגנון אסרטיבי

פילוסופיה:

כולנו שווים, לכולנו
זכויות טבעיות
זכותנו לקבוע את
סגנון חיינו
אחריות לגורלנו
דואגים לעצמנו ובו
זמנית לזולתנו



יכולת לקשור
קשרים קרובים
ביטוי לקשור
קשרים קרובים
דו-שיח נינוח גם
במצבים בין אישיים
מעוררי לחץ
אווירה רציונאלית
בפתרון בעיות

זכויות האדם האסרטיבי



- זכויות להשמיע את דעתי
- זכויות להשיג מטרותי
- זכויות שיכבדו אותי
- זכויות לקבל החלטות בעצמי
- זכויות שאחרים יתחשבו בדעתי
- זכויות לאמר "לא"
- מותר לי לא להבין
- מותר לי לטעות
- מותר לי לשנות את דעתי

16



בית איזי שפירא
לשינוי בטיבות חיינו של אנשים עם מוגבלויות

Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Cella Trump Campus

בדרך לתקשורת אסרטיבית

- הקשב בצורה אקטיבית למה שנאמר על ידי האחר. הראה לו שאתה שומע ומבין מה הוא אומר.
- אמור מה אתה חושב ומרגיש באופן ישיר. קבל אחריות על המסר והתחל במשפט "אני חושב..." ו- "אני מרגיש...".
- אמור בברור מה אתה רוצה שיקרה.



בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיים של אנשים עם מוגבלויות

Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Celia Trump Campus

מה כוללת התקשורת האסרטיבית?

9. היכולת לעמוד על זכויות ולממשן
10. היכולת להציג את עצמי (ראיון פר"ח - אני מאד החלטית... אני חושבת...)
11. הזכות שלא לדעת נושא ולא להבינו
12. הזכות לבחור את רצוננו להיות מעורבים בבעיותיו של האחר.
13. הזכות לקבל החלטות עצמאיות ולשאת באחריות.
14. הזכות להיכשל ולהצליח.
15. זכות לשנות דעתנו.
16. זכות לפרטיות.



בית איזי שפירא
לשינוי באיכות חיים של אנשים עם מוגבלויות

Beit Issie Shapiro
Changing the lives of people with disabilities

בקמפוס ווילי וסיליה טראמפ
On the Willie & Celia Trump Campus

מה כוללת התקשורת האסרטיבית?

1. יכולת לומר לא
2. מתן לגיטימציה לטעויות - לא להיות נוקשים עם עצמנו
3. היכולת להתחיל, להמשיך ולסיים שיחה כללית
4. היכולת לבקש טובות או בקשות
5. היכולת לבטא רגשות חיוביים ושלייליים
6. היכולת לקבל מחמאות ("ענווה" כמרכיב בסוציאליזציה - לא לבלבל בין ענווה לביטול עצמי ובין גאווה למודעות עצמית)
7. היכולת לקבל ביקורת בונה מבלי להרגיש מאויים.
8. היכולת לתת ביקורת בונה (להתחיל ב"שבח" ולסיים ב"גנות")

חשוב לציין כי אף אדם אינו בעל סגנון תקשורת אחד!

- ❖ סגנון תקשורת יכול להשתנות ולהתפתח ולעיתים תלוי סיטואציה ומצב. לעיתים במהלך שיחה- אדם ישנה את סגנון התקשורת בו מדבר בהתאם למסרים שרוצה להעביר.
- ❖ קל לנו לנהל תקשורת טובה עם אנשים אשר סגנון התקשורת שלהם זהה לשלנו, קושי עולה כאשר אנו נדרשים להתמודד עם אדם אשר שונה מסגנון התקשורת שלנו.
- ❖ אם נדע לזהות ולדבר את סגנון התקשורת של האדם מולו אנחנו מנהלים אינטראקציה, נוכל לייצר תקשורת טובה יותר- ולהשיג את מטרותינו בצורה טובה ויעילה!

הרחבה

**כבר מגיל צעיר לימדו אותנו לזהות סגנונות
בתחומים שונים:**

סגנונות לבוש : אלגנטי, ספורטיבי, מחוייט...

סגנונות מוסיקה: קלאסית, פופ, ג'אז...

**אבל אף אחד לא לימד אותנו לזהות סגנונות
תקשורת של אנשים!**

לדעת לדבר סגנונות תקשורת מאפשר לי להעביר מסרים בהתאמה
לאדם אשר איתו אני מדבר- ככה נוצרת תקשורת איכותית.

❖ אחד המרכיבים החשובים ביותר ביצירת
תקשורת איכותית, הוא היכולת לזהות ולדבר
סגנון תקשורת של האחר אשר מולו אני
מתנהל באותה הסיטואציה.

❖ אנשים שונים מתקשרים בסגנונות תקשורת
אחרים.

❖ רובנו איננו מודעים להבדלים בסגנונות
התקשורת בינינו לבין מכרינו, בינינו לבין
לקוחותינו ובנינו לבין הקרובים לנו יותר.

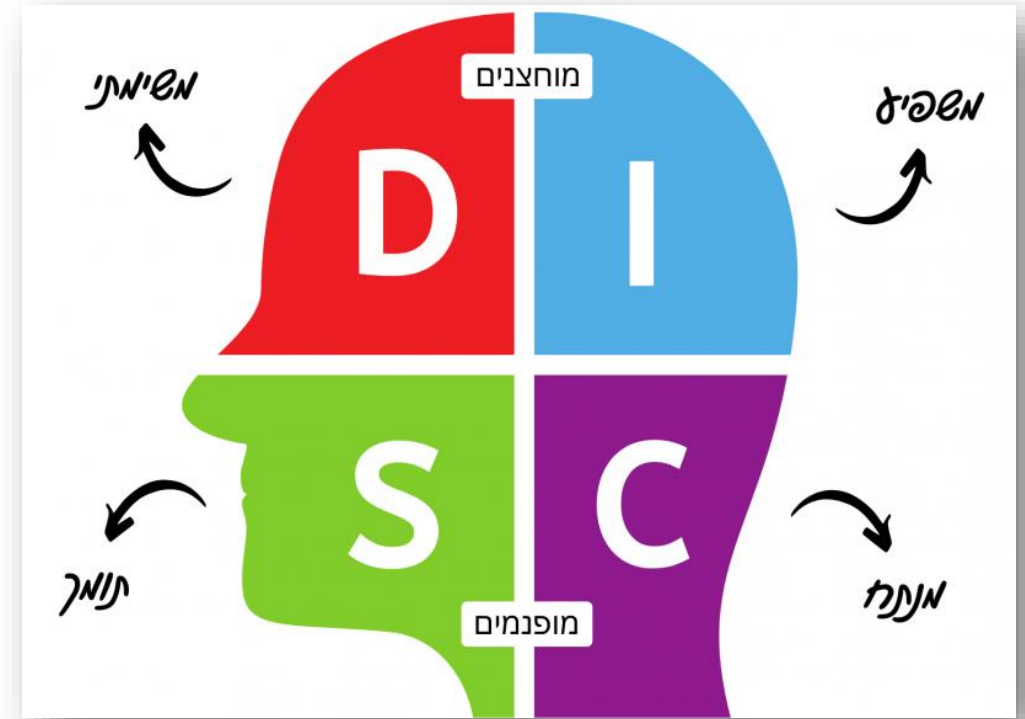
הרחבה

הרחבה

אז מה זה בעצם סגנון תקשורת?

סגנון התקשורת שלנו מתייחס לאופן בו אנחנו מתקשרים ומתנהגים בסביבת אנשים.

מודל **DISC** מדבר על 4 נטיות שונות של אנשים שמשליכות על האופן שבו הם מתקשרים עם הסביבה:



(dominance – משימתי) – ממוקד מטרה, ענייני, אסרטיבי, חוקר.

(influence – I – משפיע) – מוחצן, מכון אנשים, אוהב להיות מסמר הערב, "הדבק" בחבורה.

(S – steadiness – יציב) – מכון אנשים, פאן וסיטואציות חברתיות, לא אוהב להיות במרכז.

(C – Conscientiousness – מנתח) – מכון מטרה, ענייני, יורד לפרטים.

מודל אדיג'ס

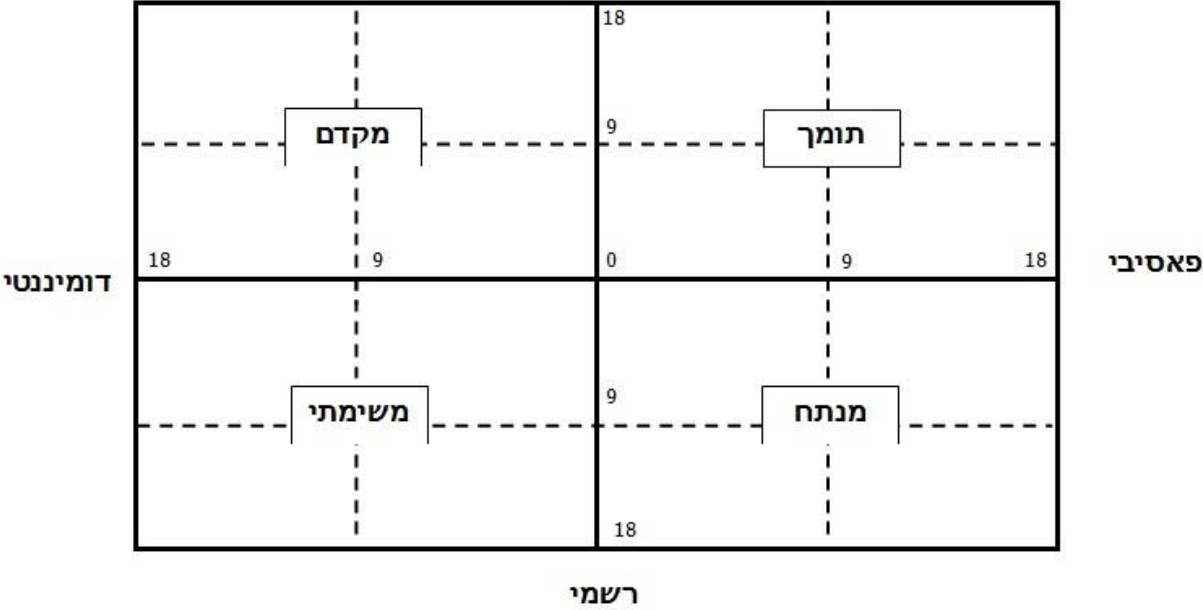
❖ מודל אדיג'ס, הלכות מתוך הפסיכולוגיה הארגונית, מחלק את בני האדם על פי ארבעה פרופילים מובנים.

❖ בנוסף, מוסיף אדיג'ס כי בכולנו ישנן נגיעות מאפיינים של כל ארבעת הסגנונות אך, הנטייה היא לרוב לסגנון מובהק אחד הקרוי ראשי וישנו גם סגנון משני.

❖ ארבעת הסגנונות הם: מקדם, משימתי, מנתח ותומך.

הרחבה

בלתי רשמי



נסו לזהות, איזה סגנון תקשורת דומיננטי אצלכם?

הרחבה

ישנם 4 סגנונות תקשורת עיקריים :

- ❖ סגנון תקשורת "מקדם" – זהו סגנון תקשורת אנרגטי ותוסס, אוהב להיות במרכז העניינים, יחד עם זאת הוא לעיתים מתקשה בסדר וארגון.
- ❖ סגנון תקשורת "משימתי" – הוא קצר ולעניין, עוצמתי מאוד מה שחשוב לו זה "תכל"ס, שורה תחתונה", לעיתים יוצר תחושת ניכור וריחוק מהסביבה.
- ❖ סגנון תקשורת "מנתח" – נעים ומנומס, ענייני אוהב לעבוד. סגנון זה אוהב לשאול המון שאלות, לאסוף הרבה אינפורמציה לפני שמקבל החלטה, עלול להתפרש כהססן וחסר ביטחון.
- ❖ סגנון תקשורת "תומך" – סגנון זה אלוף בהתעניינות אמיתית וכנה בשלום האחר! לא מסתפק בתשובה אלא חייב לשתף גם בתחושותיו! הוא ייפגע אם לא יביעו בו עניין חזרה.

בלתי רשמי

	18			18
	9	מקדם	9	תומך
18	9		0	9
	9	משימתי	9	מנתח
	18			

רשמי

דומיננטי

פאסיבי

מקדם

קצב דיבור מהיר ומגוון, עוצמה גבוהה
שפת גוף בולטת ומוחצנת, צחוק, חיוך
תוכן: דוגמאות, התלהבות, חוויות אישיות

תומך

קצב דיבור איטי, מגוון ונעים
שפת גוף חמה ורכה, חיוך, מבוכה
תוכן: תחושות, רגשות, אנושיות, שת"פ

הרחבה

משימתי

קצב דיבור מהיר ומונטוני
שפת גוף חדה סגורה ולא מזמינה
תוכן: מסרים קצרים, עובדות, תכלס'

מנתח

קצב דיבור איטי ומונטוני
שפת גוף מאופקת ומינימלית
תוכן: נתונים, לוגיקה, מידע רב ונימוקים

מיומנויות תקשורת בין אישית



המצגת נכתבה ע"י ישי זיו – יועץ ארגוני, בעל ניסיון עשיר ומגוון, בהנחיית צוותים בחינוך הפורמלי והלא-פורמלי, מומחה להקניית כישורי הדרכה וניהול לבעלי תפקידים, הפקה וניהול של תוכניות השתלמות ועריכת סדנאות לפיתוח תקשורת בין-אישית בצוותים חינוכיים.

© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים
טל/פקס: 6797025-02, לפלאפון: 7439193-050 דוא"ל: ishayziv@netvision.net.il

ערוצי זרימת התקשורת הבין אישית –

מודעות וזיהוי

בשיחה האישית שאנו עורכים, עוברים מסרים המועברים בין שותפי השיחה.

מסרים אלו נחלקים לשלושה סוגים:

מסרים ברמת ההקשר

מסרים בלתי מילוליים

ומסרים מילוליים

מה הם אותם המסרים?



© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

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



גם טון הקול והאינטונציה, הנם מסרים בלתי מילוליים.

© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

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

מסרים מילוליים

באמצעות הערוץ הסמנטי – מילולי, משודרים המסרים הנובעים כולם מהחלק השכלתני שבמוחנו, קרי עובדות, מידע, הערכות, שיקולים היקשים וכד'.



המסרים המילוליים הם מידע הנשלח בין שותפי השיחה, ומוצפן באמצעות מילים, משפטים וטקסטים.

כאשר מדובר בתקשורת בין אישית, פנים אל פנים, בבית הספר, הרי כל המידע הזורם – המידע המוצפן אל המילים, המשפטים, הפסקאות והטקסטים – העובר מהמוענים לנמענים וההיפך, מהווה את **המסרים המילוליים**.

המידע המילולי הופך למידע אורייני כשהוא מועלה על הכתב, מוצג על מסכי המחשב וכד'.



© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

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

מסרים בלתי מילוליים:

מסר מבע העיניים: חמות, קודרות? מוסטות הצידה וכד'

מסר מבט הפנים: חמורות סבר? מתוחות? מחויכות?

מסר הטון והאינטונציה של הקול

מסר תנועות הגפיים: נינוחות מול תנועות עצבניות וכד'.

מסר הטריטוריה: היכן מתקיימת הפגישה? מי בא אל מי? מי מחכה ומי מאחר? וכד'.

מסרים תלויי הקשר:

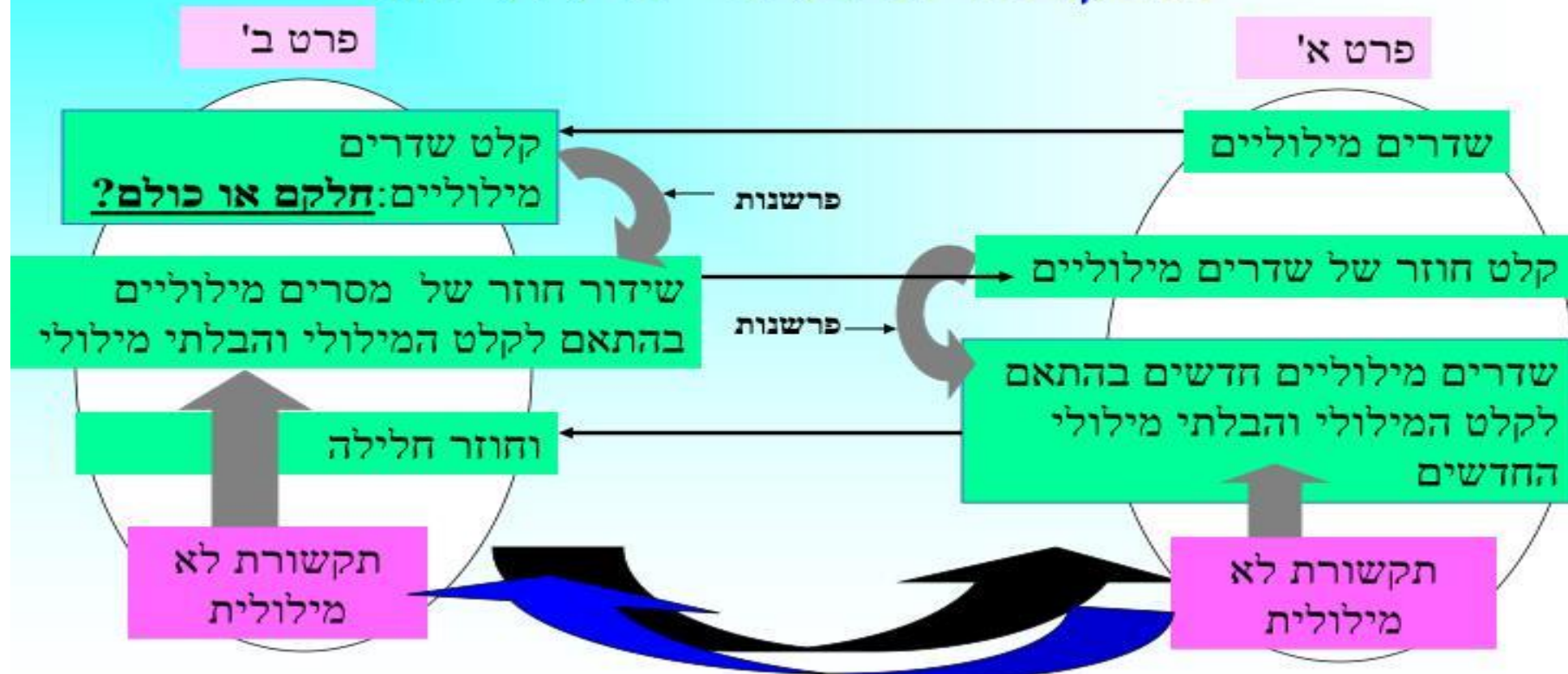
השיחה מתקיימת במקום עבודה; לאחר תצפית בכיתה; לאחר מבחני מיצב; המנהלת צפתה רק במורה זו; רוב הפגישות עם המנהלת כרוכות בביקורת שלילית וכד'.



© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

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

יחסי גומלין בין תקשורת מילולית לתקשורת בלתי מילולית:



© כל הזכויות שמורות לישי זיו – מכון משאבים

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

מושג – סוגי תקשורת	הגדרה/פירוש המושג
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	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 חוסמת	תקשורת בין-אישית עלולה להיות כוחנית ואף פולשנית וחודרנית. שימוש בשפה ביקורתית, שיפוטית, מאיימת, תחרותית או מתנשאת, גורמת לעלבון ומחסום בשיח.
תקשורת פתוחה ומקדמת	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 אפקטיבית	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
תקשורת מקרבת	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.

מסר ה"אני"



מסר האני, מסר האתה – מסר אסרטיבי

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".

○ 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.



רון נכנס לשיעור באיחור של עשר דקות, מיוזע ונסער: "הפסדנו לכיתה ה2! איזה באסה!" המורה, שהייתה בדיוק באמצע משפט, אמרה לו: "אתה תמיד מאחר ומפריע! תראה איך אתה מתנהג! לא מספיק שאתה תלמיד שבקושי לומד, אתה גם מפריע לאחרים ללמוד! שב במקום!"
רון יצא מהכיתה בטריקת דלת זועמת. מה עושים?

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, את 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).
דוגמה: "קשה לי, כשאת מגיעה לשיעור באיחור, כי זה מפריע לי, לך ולשאר התלמידים להתרכז וללמוד. יעזור לי, אם תגיע לשיעור בזמן".

שיח על פי מסר ה"אני" – מסר אסרטיבי

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?

כשאת/ה ...

הרגשתי ...

בבקשה ...



לפני שאתה מדבר, **תקשיב**
לפני שאתה מגיב, **תחשוב**
לפני שאתה מבקר, **חכה**
לפני שאתה מתפלל, **תסלח**
לפני שאתה מוותר, **תנסה**

איך, מתי ואיפה שאנחנו בוחרים
להגיד דברים, חשובים יותר מהמסר
עצמו.

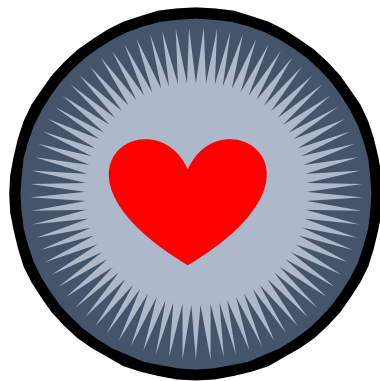
הבעיה הגדולה ביותר בתקשורת
היא שאיננו מקשיבים כדי להבין
אלא כדי להשיב...



לסיום



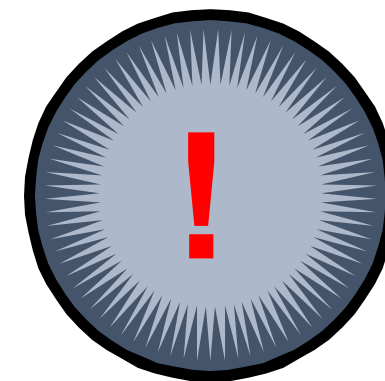
למדתי ש...



אהבתי....



יש לי שאלה....



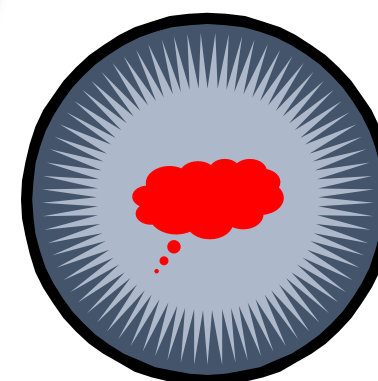
משהו שהתחדד לי



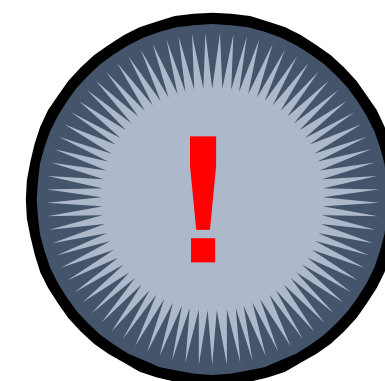
נהגתי לחשוב..
עכשיו אני חושב...



חשוב לי לומר....



אני חושב/ת ש....



מה אוכל ליישם?