



סודות התקשורת הבין אישית - המדריך



למדו כיצד ליצור קשרים בין אישיים אפקטיביים
בעבודה ובחייכם האישיים

תום ברנע

כל הזכויות שמורות © לתום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני

תום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני | הפרדס 62 כפר מרדכי
אתר: www.tombarnea.co.il - דוא"ל: tom.barnea@gmail.com

הקדמה

תארו לעצמכם שאתם יכולים לעשות רושם ראשוני מצוין ולהקרין ביטחון עצמי באופן מידי. לשכנע אנשים ולהשיג שיתוף פעולה עם הסובבים אתכם. אין זה משנה כלל אם אתם מראיינים או מרואיינים, מוכרים או קונים, מנהלים או כפיפים, מרצים או סטודנטים, נותני שירות או מקבלי שירות, ספקים או לקוחות, הורים או ילדים, חלק מרכזי ומשמעותי מאוד בהצלחתכם, בכל תחום, תלוי ביכולת שלכם לשכנע ולהשפיע, במילים אחרות, ביכולת שלכם לתקשר בצורה אפקטיבית. במדריך זה תלמדו את עשרת הסודות שיאפשרו לכם לשנות את חייכם לקראת הצלחה, בכל תחום שרק תבחרו.

אם עדיין איננו מכירים, אז שמי תום ברנע, הבעלים של חברת הייעוץ והאימון - **תום ברנע ייעוץ ופיתוח ארגוני** - חברה המציעה שירותי ייעוץ, הדרכה ואימון לארגונים, למנהלים, לעובדים ולאנשים פרטיים. אני יועץ ארגוני, מנחה קבוצות, פסיכותרפיסט ומאמן, בעל ניסיון של למעלה מ-15 שנה בהדרכה, בהנחיה, בייעוץ ובאימון אישי. בעל תואר ראשון (B.A) במדעי ההתנהגות ובעל תואר שני (M.A) בלימודי עבודה בהתמחות בייעוץ ארגוני וניהול משאבי אנוש מאוניברסיטת ת"א. בוגר קורס הנחיית קבוצות (התמחות במגזר העסקי) במכללת גישות ומוסמך בית הספר למאמנים ומדריכים במכון וינגייט. בוגר התכנית לפסיכותרפיה קוגניטיבית התנהגותית במכללת מכון פסגות והאוניברסיטה הפתוחה.

בבסיס גישתי ניצבת האמונה כי האדם הוא הגורם המרכזי האחראי לגורלו, וכי בניהול עצמי אפקטיבי ויעיל יוכל לממש את הפוטנציאל הגלום בו ולשפר את איכות חייו בעבודה ומחוצה לה. כל אדם ממצה רק חלק קטן מיכולותיו ומכישורונותיו. לכן, יש לעזור לארגונים, למנהלים, לעובדים ולאנשים פרטיים להפוך יכולות וכישורונות אלה לחוזקות ממשיות. בעבודתי אני משלב הבנה ניהולית וארגונית מעמיקה עם רצון לסייע לבני אדם. עבודתי נשענת על תיאוריות מדעיות מתחום הייעוץ הארגוני, על גישת "הפסיכולוגיה החיובית" ועל המודל הקוגניטיבי התנהגותי (cbt). מומחיותי היא בתחום השבחת התקשורת הבין אישית ובניהול מערכות היחסים בארגון ומחוצה לו. במהלך השנים הדרכתי, אימנתי והכשרתי עובדים ומנהלים בארגונים ובחברות מובילות במשק הישראלי: חברות להכשרת מאבטחים, מכללות להכשרת קציני ביטחון ומנהלים בטחון, חברות שמירה, אוניברסיטאות, בתי מלון, מוסדות ממשלתיים, משטרת ישראל ועוד.

אז נעים מאוד!

תום ברנע

בואו נתחיל בגילוי סודות התקשורת הבין אישית:

1. הציבו מטרה ברורה ודעו בדיוק מה אתם רוצים להשיג בתקשורת עם הסובבים אתכם.

אתם אחראים במאת האחוזים להצלחתה או לכישלונה של התקשורת שלכם. אתם חייבים להגדיר בצורה ברורה, חיובית ובאופן ממוקד מה אתם רוצים להשיג. שימו לב לכל משוב שאתם מקבלים ולמדו ממנו כדי שתוכלו לקבוע מה מקדם אתכם לעבר השגת המטרה ומה מסיט אתכם מהדרך אליה. שנו את מה שאתם עושים עד שתשיגו את מה שאתם רוצים. אין שום טעם לבצע את אותן פעולות שוב ושוב ולצפות לתוצאות שונות. נסו גישות שונות עד שתשיגו את מבוקשכם.

2. אמצו לעצמכם גישה חיובית – ערכו הכנה מנטאלית.

לפני שאתם ניגשים ופונים לאדם/קבוצה/קהל ערכו הכנה מנטאלית – היו מודעים למחשבותיכם, לרגשותיכם ולתגובותיכם כלפיהם. חשוב מאד להיכנס להלך רוח פתוח, חיובי ומקבל. נסו לראות מעבר למה שנראה לעין. אל תלכו שולל אחר האופן שאדם נראה או נשמע. זכרו מה אתם רוצים להשיג באינטראקציה עמו, הישארו ממוקדים בתוצאה העתידית הרצויה.

אתם יכולים לשלוט בגישתכם אם אתם מעוניינים בכך. אם תשנו את מחשבותיכם ישתנו גם רגשותיכם שישפיעו על תגובותיכם. למדו להבחין בין גישות מועילות שמושכות אנשים אליכם לגישות בלתי מועילות, שמרחיקות אנשים מכם.

היו מודעים לשפת גופכם ולהופעתכם (רצוי שהופעתכם תשדר שילוב של סמכות ונגישות). הפגינו טון דיבור, קצב דיבור ושפת גוף אפקטיבית וסנכרנו אותם עם האנשים שעמם אתם מתקשרים.

חשוב שתלמדו אילו אותות אתם משדרים לזולתכם על עצמכם ואיזה משוב רגשי אתם נותנים לאנשים בתגובה לאותות שהם משדרים לכם.

חשבו על מנהיג כלשהו שאתם מעריצים ונסו לזהות מהי גישתו. נמצא כי השילוב של התלהבות ותשוקה, סקרנות וענווה יוצר נוכחות כובשת שאין לעמוד בפניה. למנהיגים רבים ישנו תמהיל נכון של התכונות הנ"ל.

3. צרו רושם ראשוני נפלא ונטרלו את תגובת FFF.

הרושם הראשוני נקבע תוך מספר שניות עד מספר דקות. ברגעים הראשונים של כל פגישה אנו מתחברים עם האינסטינקטים של האדם עמו אנו באים במגע. בשניות הראשונות, אינסטינקט ההישרדות הלא מודע שלנו נכנס לפעולה ומוחנו וגופנו מחליטים האם לברוח (FLIGHT), להילחם (FIGHT), לקפוא (FREEZE) או לבוא במגע. באופן לא מודע אנו עורכים שיפוט מהיר האם האדם שמולנו הוא ידיד או אויב. כל אחד מהצדדים מגבש

הערכות לא מודעות הממוקדות בביטחוננו: "אני מרגיש בטוח/לא בטוח איתך, אני סומך/לא סומך עליך, מאמין/לא מאמין לך" וכד'.

שימו לב – אתם יכולים ללמוד לנטרל את תגובות ה – FFF אצל האחרים וליצור אווירה טובה וציפיות חיוביות. ברגע שתלמדו כיצד ליצור רושם ראשוני נפלא תוכלו להתחיל להתחבר לכל אדם, ליצור אמון, להניע ולהשפיע. בחיינו האישיים אנו יכולים לבחור את חברינו ואת ידידנו, אך בעבודה, בדרך כלל אין לנו את האפשרות להימנע מקשרים עם עמיתים, לקוחות, ספקים, מעסיקים – עלינו לבנות ולשמר את הקשרים האלה באופן יומי. ישנן הערכות ש 15% מהצלחתנו הפיננסית נקבעת ע"י כישורים וידע ו – 85% באים כתוצאה מהיכולת שלנו להתחבר עם אנשים ולגרום להם לחוש אמון וכבוד כלפינו.

מהי לדעתכם התכונה שרוב האנשים מעריכים אצל אחרים?

אנשים נמשכים לבני אדם שנראים בריאים, מלאי ביטחון ושופעי חיוניות – אנשים שכאשר הם נכנסים לחדר מביאים עימם אנרגיה רבה ופחות נמשכים לאנשים ששואבים את האנרגיה אליהם. גישה חיובית, שפת גוף אפקטיבית, טון דיבור, אינטונציה, תנועה במרחב והקשבה פעילה משפיעים על האנרגיה שאתם מקרינים. אחת השגיאות שאנשים רבים עושים – היא לא להתייחס או להעריך באופן מוטעה את מרחבם האישי של האנשים שבאים עמם במגע. כבדו את המרחב האישי של האחרים. פלישה בלתי צפויה פוגעת בחיבור ההדדי ביניכם, במיוחד עם היא באה בהפתעה מוחלטת.

כאשר אתם פוגשים אדם הביטוי ישר לעיניו (במשך שנייה – לא יותר.) קשר עין יוצר אמון ומשדר ביטחון עצמי גבוה. קשר עין הוא אחד המרכיבים החשובים ביותר בתקשורת בלתי מילולית אפקטיבית. היכולת להביט לעיניהם של אחרים במהלך תקשורת משדרת ביטחון עצמי, סמכות וכנות. כאשר אתם נמנעים מקשר עין או אפילו משפילים מבט אל הרצפה, אנשים יניחו באופן מידי שאתם חסרי ביטחון או לא אמינים. יהיה להם קשה להתחבר אליכם ולמסרים שאתם מנסים להעביר להם. לפיכך, בכל מפגש חברתי, היו הראשונים שיוצרים קשר עין. ציינו בליבכם מיד מהו צבע עיניו של האדם עמו אתם מתקשרים. כאשר אתם נדרשים לדבר מול קהל – הדרך הנכונה ליצור קשר עין עם הקהל היא להתרכז בכל פעם במישהו אחר, שנמצא בקהל ו"לשוחח עמו", למשך מספר שניות ולאחר מכן לעבור לאדם אחר.

חייכו! - החיוך גורם לכם להיראות שמחים, חיוביים ובוטחים. שדרו ביטחון באמצעות שפת גוף פתוחה ומקרבת וכבדו את המרחב האישי.

חשוב לציין, כי אתם אינכם יכולים להפסיק לבצע שיפוטיות מהירים לגבי אנשים אחרים – שכן זה טבעו של האדם. אם זאת, מה שאתם כן יכולים לעשות הוא לנטרל את תגובות ה – FFF של האנשים שאתם פוגשים ולהגדיל את הסיכוי שלכם ליצור חיבור חיובי הדדי המבוסס על אמון.

4. פתחו מודעות למרחב האישי שלכם ושל הסובבים אתכם.

אלפי ספרים עוסקים בנושא תיחום מרחבי המחיה ושמירתם על ידי בעלי חיים, יונקים, דגים, וציפורים. היום כבר ידוע שבדומה לבעלי החיים גם לאדם יש מרחבי מחיה. במידה ותלמדו את נושא זה בצורה טובה, תוכלו לחזות בקלות את תגובות הסובבים אתכם.

לבני אדם, בדומה לאנשים, יש מעין "בועת אוויר" סביבו שגודלה תלוי בצפיפות האוכלוסייה באזור שבו הוא גדל. גודלה וצורתה מושפעת גם מהמגדר (נשים/גברים), מהמעמד ומהתרבות. חוסר המודעות למגוון המרחבים בתרבויות שונות, עלול לגרום בקלות לתפישות מטעות ולהנחות לא מדויקות של תרבות אחת על תרבות אחרת. ניתן לדבר על 4 אזורי מרחק (מדובר על הרדיוס של אותה "בועת אוויר"):

1. אזור אינטימי – (בין 15 ל – 45 ס"מ) – אזור זה הוא החשוב ביותר עבורנו. אנו שומרים על אזור זה

כאילו הוא רכושנו. אנחנו מאפשרים כניסה לאזור זה רק לאנשים שיש לנו אליהם מערכת יחסים רגשית (הורים, בני זוג, ילדים, חברים וכד')

2. אזור אישי – (בין 46 ס"מ ל – 1.22) זהו המרחק שנמצא בינינו לבין אחרים כאשר אנחנו לדוג'

נמצאים במפגשים חברתיים. (זהו האזור שבו אני ממליץ לאנשי כוחות הביטחון לבצע תשאול ובידוק)

3. אזור חברתי – (בין 1.22 ל – 3.6) זהו המרחק שאנו עומדים מאנשים זרים או מאנשים שאיננו מכירים היטב.

4. אזור ציבורי – (מעל 3.6 מטרים) – זהו המרחק שבו אנו עומדים כאשר אנו פונים לקבוצה גדולה של אנשים (לדוג' – בהרצאה)

חשוב מאד לציין – כי כאשר נכנסים לאזור האינטימי שלנו, זה יכול לנבוע משתי סיבות: האחת, הנכנס הוא חבר או אדם שמנסה ליצור עמנו קרבה גופנית. השנייה, הנכנס הוא אדם עוין שמנסה לתקוף אותנו. חדירתו של אותו אדם זר לאזורנו האינטימי גורמת לשינויים פסיכולוגיים ופיזיולוגיים בגופנו. הלב מתחיל לפעום במהירות, אדרנלין וקורטיזול משתחררים למחזור הדם והגוף מכין את עצמו למצב של קרב אפשרי. אם ברצונכם שבני אדם שאינכם מכירים היטב ירגישו נוח בקרבתכם – "שמרו מרחק" (אל תפלו לאזור האינטימי שלהם).

אנשי משטרה וביטחון שרוצים לשבור את התנגדותם של פושעים משתמשים לעיתים בטכניקה של פלישה לאזור האינטימי. לעיתים הזמן הדרוש לשבור את אותם פושעים, באמצעות טכניקה זו, הוא קצר מאד.

5. פתחו מודעות לשפת גופכם.

היו מודעים למה ששפת הגוף שלכם משדרת. לשפת הגוף יש השפעה מכרעת על ההנחות והשיפוטיות שאנשים עורכים כאשר הם מתחברים עמכם.

שפת גוף אפקטיבית: שפת גוף פתוחה – זרועות פתוחות, קשר עין טוב, חיוך, הנהון קל עם הראש, הפניית הלב ורכינה קלה לפניכם לעבר בן שיחכם – מחוות אלה חושפות את ליבכם ומזמינות לקשר חיובי.

שפת גוף לא אפקטיבית: שילוב זרועות, שיכול רגליים, אי יצירת קשר עין, הסתרת הידיים, התרחקות, אי הפניית הלב אל האיש שמולכם.

6. הציגו את עצמכם כבעלי עוצמה באמצעות שינוי שפת גופכם.

ברגע שתפתחו מודעות לשפת גופכם ותלמדו לשנות אותה במקצת תוכלו להעלות את ביטחונכם העצמי בצורה משמעותית. מחקרים מצאו ששפת גופנו יכולה גם להשפיע על מחשבותינו (מלבד השפעתה על הסובבים אותנו). מצד אחד, כאשר אנו חשים ביטחון עצמי גבוה וגאווה אנחנו מרחיבים את גופנו, מגדילים את מימדנו, נפתחים ותופסים יותר מרחב. מצד שני, כאשר אנחנו חשים חסרי כוח וביטחוננו העצמי נמוך אנחנו נסגרים, עוטפים את עצמנו ומצמצמים את עצמנו. חוקרים רצו לדעת האם ניתן לזייף את שפת גופנו ולהיראות כיותר בעלי עוצמה, על מנת להגיע להצלחה ולחוש ביטחון עצמי גבוה יותר. התשובה שנמצאה לשאלה זו היא כן!!! נמצא שבאמצעות שינוי שפת גופנו אנחנו יכולים לשלוט במחשבותינו, ברגשותינו ובהורמוני מפתח – טסטוסטרון (הורמון השליטה) וקורטיזול (הורמון הלחץ). כאשר שפת גופנו משדרת עוצמה רמות הטסטוסטרון עולות ורמות הקורטיזול יורדות ולהיפך.

לפיכך, המלצתי היא להתחיל לפתח מודעות לשפת גופכם ולהתאמן על שפת גוף שמשדרת עוצמה וביטחון עצמי גבוה. בהתחלה תרגישו שאתם מזייפים עד שתעשו זאת מספר רב של פעמים ותגיעו להפנמה מלאה ושפת גופכם העוצמתית תופיע בצורה לא מודעת.

תרגיל – לפני שאתם נכנסים למצב מלחיץ. לדוג' מצב של הערכה חיצונית מלחיצה כמו ראיון עבודה תרגלו 2 דקות שפת גוף שמשדרת עוצמה רבה. עשו זאת במקלחת, בביתכם, בעבודתכם, במעלית וכד'. עצבו את המוח שלכם כדי שיוכל להתמודד באופן מיטבי עם הסיטואציה המלחיצה. תרגול קצר ופשוט זה יעלה את ביטחונכם העצמי בצורה מדהימה ויוביל לשינויים גדולים בחייכם.

7. השיגו סנכרון והלימה.

אנחנו מרגישים נינוחים ורגועים במחיצת אנשים הדומים לנו. סנכרנו את שפת גופכם, את טון הדיבור, ואת הקצב שלכם עם אנשים להשגת חיבור הדדי ומיידי. חשבו על עצמכם כמעין זיקית המתאימה את עצמה לסביבתה. לכולנו חוש טבעי מולד לחקות זה את זה – לסנכרן את גופנו, פעולותינו, ואפילו את אופן הדיבור שלנו

עם האחרים. מתברר, על בסיס מחקרים רבים, שכלל שאנשים מחבבים זה את זה יותר, כך הם מחקים זה את זה יותר.

אנשים ששרויים בחיבור הדדי טוב מסנכרנים ביניהם באופן בלתי מודע והדדי את שפת הגוף ואת מאפייני הדיבור (טון, קצב, אינטונציה, נשימות וכד'). כשאתם מסנכרנים עם הסובבים אתכם אתם לאט לאט מתחילים להרגיש כמותם.

כאשר שפת גופכם, טון הדיבור, האינטונציה, הקצב והמסר המילולי שלכם אומרים את אותו הדבר אתם נמצאים בהלימה. פירוש הדבר שאתם אמינים! בשנת 1967 פרסם פרופ' אלברט מהרביאן מאוניברסיטת קליפורניה בלוס אנג'לס מאמר שנקרא "פענוח תקשורת בלתי עקיבה". הוא מצא שכאשר אין הלימה - כאשר יש סתירה בין רגש שנאמר לרגש שנראה, המוח נוטה להאמין יותר למסר החזותי ולהיות מושפע ממנו. עוד הוא מצא שכשמדובר על רגשות וגישות וכשישנו חוסר התאמה בין הדברים הנאמרים לדרך שבה הם נאמרים, אנשים נוטים יותר להאמין ל"איד" מאשר ל"מה". לדוגמה - המנהל שלכם אומר לכם "אני מאד מעריך ומכבד את עבודתכם הקשה ובקרוב אתן לכם העלאה במשכורת" אך התקשורת הלא מילולית שלו נותנת לכם את ההרגשה שבכלל לא איכפת לו מכם. במקרה כזה סיכוי גבוה שהעלאה תתעכב..

כאשר אתם אינכם בהלימה, אנשים נעשים חשדנים כלפיכם - כי אינכם נראים כאילו אתם באמת מתכוונים למה שאתם אומרים.

8. לימדו כיצד לדובב ולתת משוב אפקטיבי.

משוב מדויק נותן לאנשים להרגיש שאתם מקדישים להם את תשומת הלב שלכם וכי המסר שלהם הועבר אליכם. אף אחד אינו אוהב "לדבר אל הקיר" לכן, הגיבו לאנשים (הנהנו, חייכו, רכנו לפנים, הראו שאתם מבינים/לא מבינים, מסכימים/לא מסכימים). בגדול ניתן לומר, שכל החיים הם עניין של משוב. אנו מתפתחים באמצעות ידיעה מה אנו רוצים, נוקטים פעולות ומשנים ומתקנים אותן באמצעות קבלת משובים מהסביבה. ככל שאנחנו מיטיבים לעבד את המשוב, איכות חיינו משתפרת.

כללי היסוד להתחברות מוצלחת בשיחה הם פחות או יותר כמו בראיון בטלביזיה - דיבוב יעיל ואפקטיבי. דיבוב יעיל ואפקטיבי מורכב משאלת שאלות פתוחות, מיקוד, תשומת לב, שיקוף, הקשבה פעילה. חשוב להימנע משאלות שמזמינות תשובה של "כן" ושל "לא". חשוב להדגיש כי יש הבדל איכותי בין שיחה עובדתית לבין שיחה קלילה. איש השיחה העובדתית מדבר אל הצד ההגיוני והאנליטי של השומע ואילו איש השיחה הקלילה מדבר אל החושים והדמיון.

9. פצחו את שפת המוח - דברו בלשון סיפורית, חיובית, עשירה והתחברו למספר הקסם 3.

השתמשו בשפה עשירה בדימויי חושים על מנת שבני שיחכם יוכלו לראות, לשמוע ולחוש למה אתם מתכוונים. היו משכנעים - כדי שהשכנוע יהיה יעיל ואפקטיבי צריכים להתקיים שלושה גורמים:

א. רושם ראשוני חיובי ואפקטיבי שיוצר אמון ב. הגיון בריא – העמדה או הטיעון צריכים להיות מוגשים ומוצגים באופן המניח את הדעת. אתם מגבירים את סיכוייכם לשיתוף פעולה כאשר אתם מספקים סיבה לבקשתכם. כלומר, כאשר אתם מסבירים מדוע אתם רוצים שהדבר יעשה. ג. רגש – העמדה או הטיעון חייבים לדבר אל הדמיון ומכאן אל הרגשות.

כאשר אתם עומדים ומתקשרים עם אדם, קהל או קבוצה פנו אל שלושת הרמות הנ"ל – קודם כל צרו אמון, הישמעו הגיוניים ורגשו.

שפת המוח היא שפה של מראות, קולות, רגשות ובמידה פחותה גם של ריחות וטעמים. המוח אינו יכול לעבד מראות שליליים, קולות שליליים או רגשות שליליים. הוא יכול לעבוד רק עם מידע חיובי. לכן, חשוב מאד לדבר רק בלשון חיובית. לדוג' - אמרו "בשמחה", "בכיף". אל תאמרו - "אין בעיה". השתמשו במילים "תתקשר אלי מחר" במקום: "אל תחשוש ליצור עמי קשר".

כל יועץ או מרצה מתחיל יודע שכל דבר ניתן להסביר בשלוש: שלוש מילים, שלושה רעיונות, שלושה מודלים, שלושה טיעונים. לכן, זכרו תמיד לחלק את המסרים החשובים שלכם לשלוש. השימוש

ב"חוק ה-3" מאפשר לבטא רעיונות בשלמותם, להדגיש את המסר העיקרי ולהגביר את הזכירות של המסר. מחקרים רבים מוכיחים שהמוח שלנו מיטיב לקלוט מידע, לאחסן אותו ולהיזכר בו כשהוא מוצג בשלוש. "חוק ה-3" הוא עיקרון פסיכולוגי חזק ואפקטיבי כל כך, עד שכל הדתות השתמשו בו (נצרות, יהדות ואסלאם).

10. רכשו את מיומנות השיחה הקלה והכי חשוב - הקשיבו! הקשיבו! הקשיבו!

שיחה קלה היא כמו שמן הסיכה של התקשורת הבין אישית. היא מאפשרת לעניינים להתנהל בצורה חלקה יותר. היא משמנת את הגלגלים החברתיים ומאפשרת לאנשים שאינם מכירים היטב להתוודע זה לזה בצורה בטוחה שאין בה שום עימות. שמרו על קו שיחה קליל והתרחקו מכל קו שיחה פוליטי. ודאו שהאיש שיושב מולכם מנהל לפחות חצי מהשיחה. זכרו לשתוק ולהקשיב. כשאתם מקשיבים ממש טוב למישהו, מתעניינים בו, מגלים אמפתיה והבנה, הצד שמדבר חש שמכירים ומבינים אותו וזו חוויה נפלאה מבחינתו. הוא חש שיש לו נוכחות רבה יותר. הם מרגיש בטוח ומוגן יותר ויכול לתת אמון.

בדרך כלל רוב האנשים לא מקשיבים ברמה עמוקה במיוחד, אבל הקשבה היא מיומנות שאפשר לפתח!!! לאחרונה נעשה מחקר של 10000 אמריקאים בוגרים שמצא שהתקופה בה אנו חיים היא התקופה בה האנשים יותר מקוטבים ויותר מפוצלים מכל תקופה אחרת. אנשים אינם מקשיבים אחד לשני. שיחה דורשת איזון בין דיבור להקשבה ואיפשהו לאורך הדרך איבדנו את האיזון. חלק מהסיבה היא כניסתה המסיבית של הטכנולוגיה לחיינו. מחקרים מצאו שבערך שליש מבני העשרה האמריקאים שולחים יותר ממאה טקסטים בטלפון החכם שלהם במהלך יום אחד. רובם מעדיפים לשלוח את הטקסטים מאשר לדבר פנים אל פנים. ילדים מבליים שעות רבות מול מסכים ורק לעיתים רחוקות יש להם את ההזדמנות לחדד את כישורי התקשורת הבין אישית שלהם. להלן שלושה טיפים שיעזרו לכם לרכוש את מיומנות השיח הקל והטוב:

- אל תתנשאו – בואו ללמוד משהו חדש – היכנסו לכל שיחה בהנחה שיש לכם תמיד משהו חדש ללמוד. הקשבה אמיתית דורשת לשים את עצמכם בצד.
- היו נוכחים – היו נוכחים בצורה מלאה. אל תחשבו על הויכוח עם החברה או על מה שתעשו שתחזרו הביתה. אם אתם רוצים לצאת מהשיחה, צאו ממנה! אל תהיו חצי בפנים חצי בחוץ.
- הקשיבו! – להקשיב זה אולי המיומנות הכי חשובה שאתם יכולים לפתח. בודהה: "אם הפה שלכם פתוח, אתם לא לומדים". למה קשה כל כך לאנשים להקשיב? אנשים מעדיפים לדבר. כשהם מדברים הם מרגישים שהם בשליטה ושהם במרכז תשומת הלב. חלק מהאנשים מוסחים ולחלקם אין כלל את הרצון והמוטיבציה להקשיב.
- למדו להקשיב בצורה פעילה – השתמשו בשאלות פתוחות. התחילו את השאלות שלכם עם "מה", "מתי", "איפה", "למה" ו"איך". אם אתם שואלים שאלות מורכבות מדי אתם בדרך כלל תקבלו תשובות פשוטות.
- סטיבן קובי: "רובנו לא מקשיבים עם כוונה להבין. אנחנו מקשיבים עם הכוונה לענות." למדו לשקף באופן מילולי ובאופן בלתי מילולי את הצד השני לשיח. השתמשו בשפה של השומעים אתכם, חזרו על ביטויים שחשובים להם ושמאפיינים אותם או את התרבות שממנה באו. חשוב מאוד שתתאימו את שפת גופכם ואת הדיבור שלכם לזה שמולכם. כשאתם חוזרים על מילות מפתח בהן השותפים לשיח משתמשים וכאשר אתם מתאימים את המסרים המילוליים שלכם לשלהם - אתם מראים להם שאתם מכבדים את דרך החשיבה שלהם. יתרה מכך, אתם משדרים להם בתת מודע שאתם דומים להם.
- לסיכום, מדריך זה חשף לפניכם את עשרת הסודות לתקשורת בין אישית אפקטיבית (סודות שכבר כל אשפי התקשורת הבין אישית יודעים ומיישמים). סודות אלה הם פשוטים מאוד, קלים ליישום והשימוש בהם יוכל לעזור לכם בכל תחומי חייכם: עבודה, קריירה, לימודים, משפחה, זוגיות וכד'.
- אני רוצה להודות לכם שבחרתם לקרוא את המדריך – "סודות התקשורת הבין אישית". אני מקווה שהמדריך יהיה שימושי עבורכם.

אשמח מאוד לקבל הערות והארות לגבי מדריך זה לאמייל שלי tom.barnea@gmail.com

תוכלו לבקר באתר שלי ולהוריד חומרים נוספים בחינם! www.tombarne.co.il

שלכם,

תום ברנע