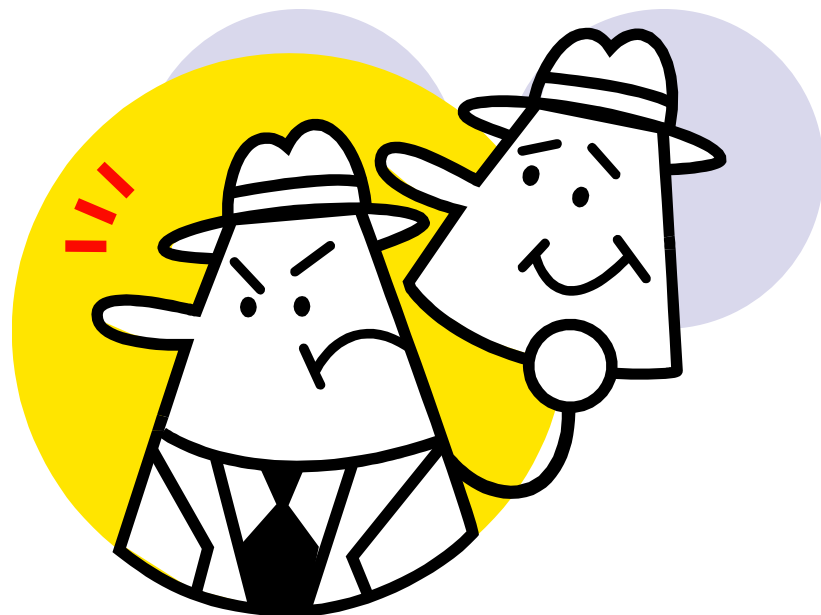


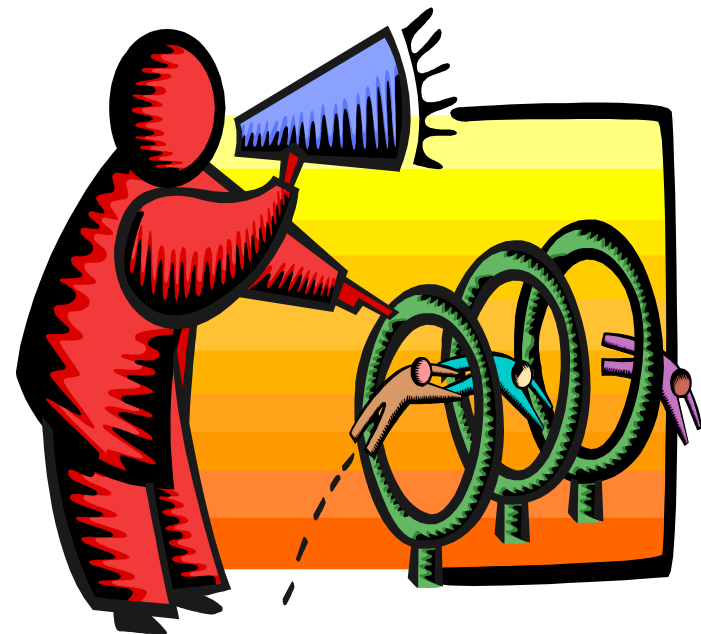
תקשורת בינאישית אפקטיבית



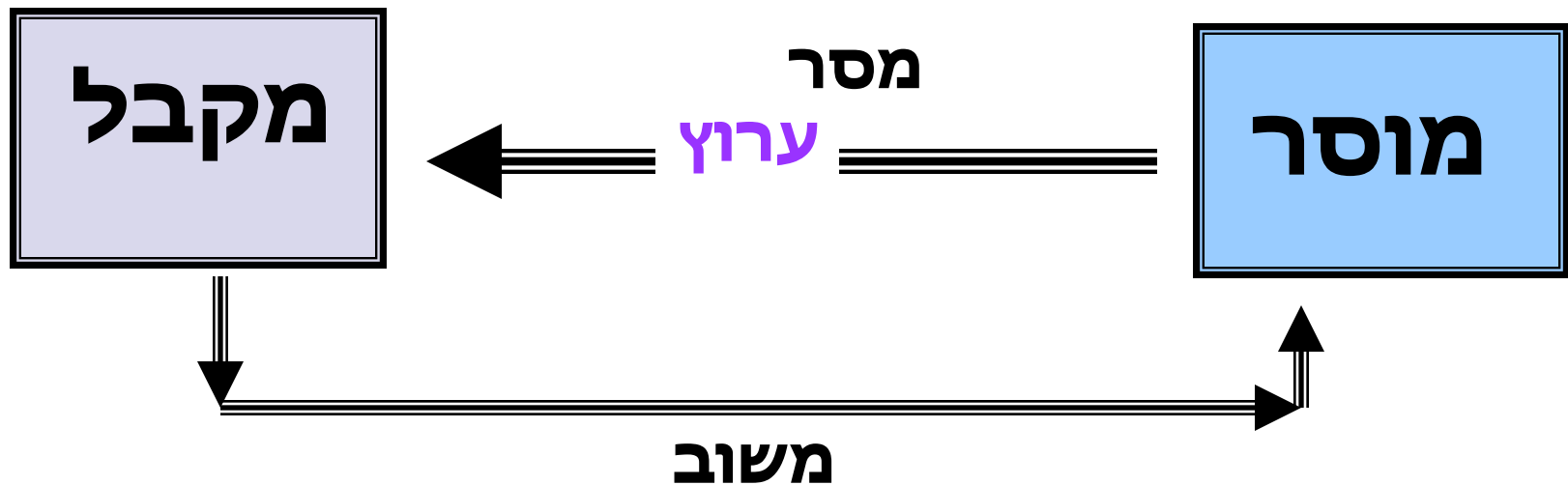
אנ;רè èיג

תקשורת

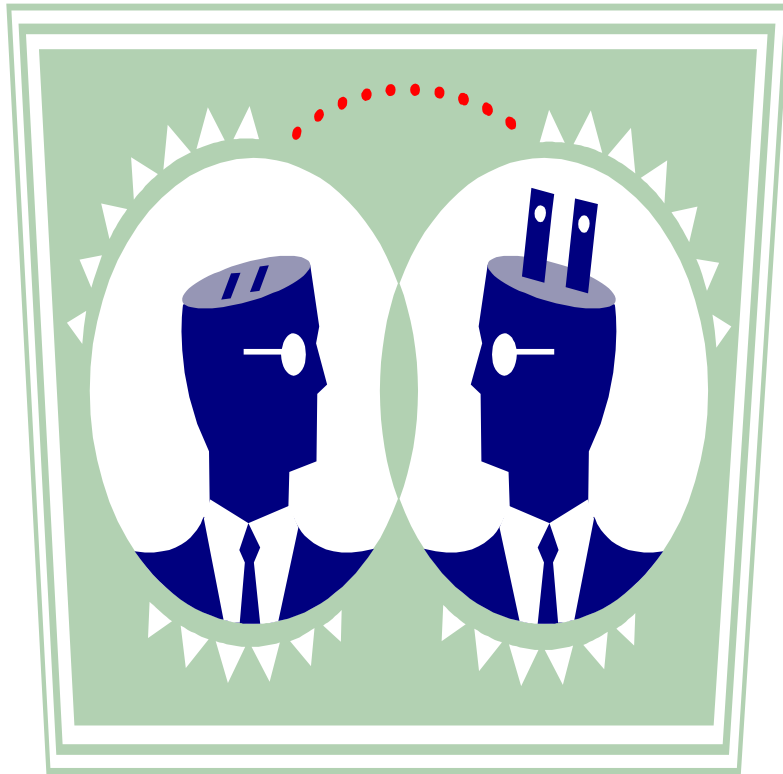
תהליך של העברת
מסרים: מידע,
עובדות, רעיונות
ורגשות, באמצעות
אותות וסמלים בין
מעביר המסר למקבל
המסר, בכוונה לעורר
תגובה.



מודל תקשורת בינאישית

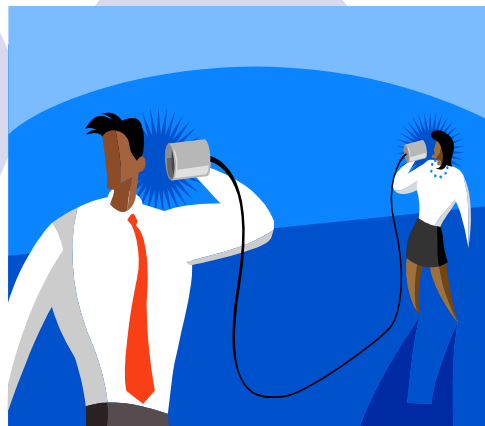


תקשורת בין-אישית אפקטיבית



- הקשבה יעילה
- אסרטיביות
- התאמת מסר מילולי
למסר בלתי מילולי
(שפת גוף)

הקשבה יעילה



הקשבה יעילה

מתרחשת כאשר -
המקשיב מבחין ומבין
את כוונת המוסר
ואת המשמעות
שמאחורי המילים.



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.



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.

עוד חסמים ומחסומים להקשבה יעילה

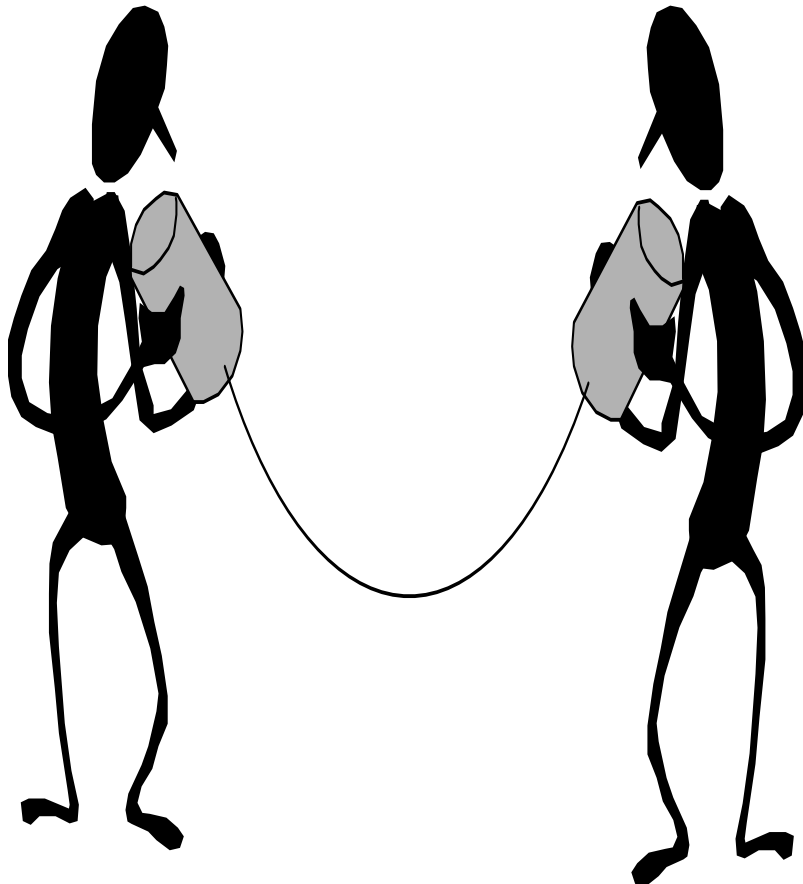
● **רעשים סביבתיים** (הזזת כסאות, מכוניות צופרות..)

● **רעשים אורגניים** (גמגום, דיבור מהיר, שקט)



● **רעש פסיכולוגי**-רגשות (פחד, דאגה, עויינות...)

רמות הקשבה



1. להתעלם - לא להקשיב

כלל.

2. העמדת פנים

3. הקשבה סלקטיבית-

לשמוע רק חלקים
מהשיחה.

4. הקשבה בדריכות-

תשומת לב לדברים
הנאמרים ומיקוד
האנרגיה בהם.

5. הקשבה אמפתית- מכוונת

להבנה.

תקשורת אסרטיבית



אפשרויות תגובה למצב בלתי רצוי

1. לקבל המצב

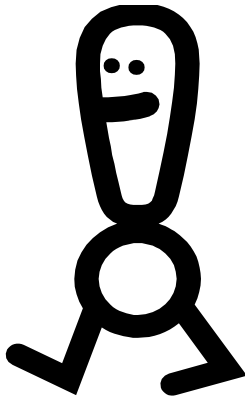
2. אי קבלת המצב גוררת אחת

משלוש התגובות הבאות:

● להיות אגרסיבי

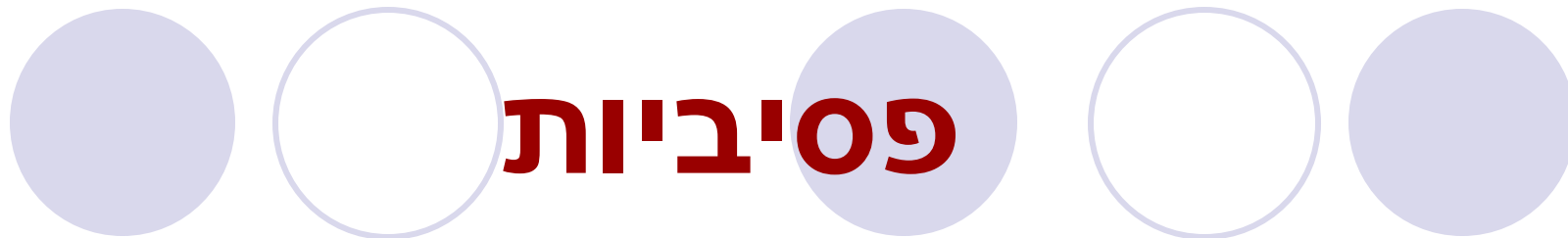
● להיות פסיבי

● להיות אסרטיבי



אגרסיביות - תוקפנות

- מטרתה להוביל לדברים לפי צרכינו- לנצח בכל מחיר- כולל פגיעה באחרים.
- לעיתים מטרות מושגות בעזרת אגרסיביות אך המחיר יקר
- **לאגרסיביות השלכות שליליות:**
- גוררת בעקבותיה אגרסיביות מאחרים
- גורמת לחוסר מקובלות בחברה
- מונעת מאחרים להיחלץ לעזרת האגרסיבי



- 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

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

זכויות האדם האסרטיבי



● זכותי להשמיע את דעתי

● זכותי להשיג מטרותי

● זכותי שיכבדו אותי

● זכותי לקבל החלטות בעצמי

● זכותי שאחרים יתחשבו

בדעתי

● זכותי לאמר "לא"

● מותר לי לא להבין

● מותר לי לטעות

● מותר לי לשנות את דעתי

התאמות סגנונות תקשורת

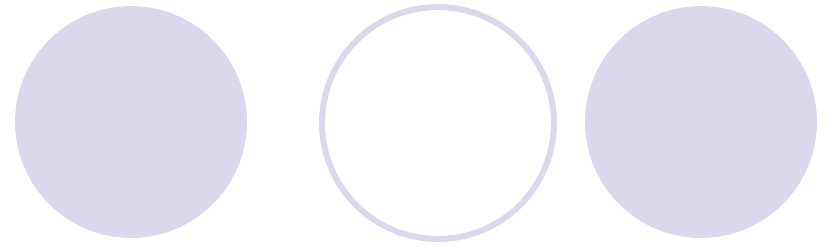
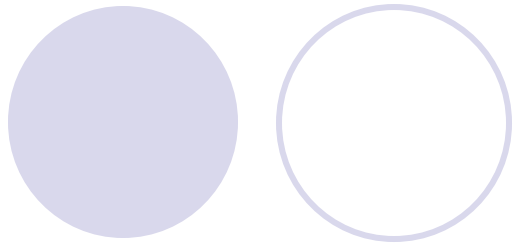


סגנונות תקשורת

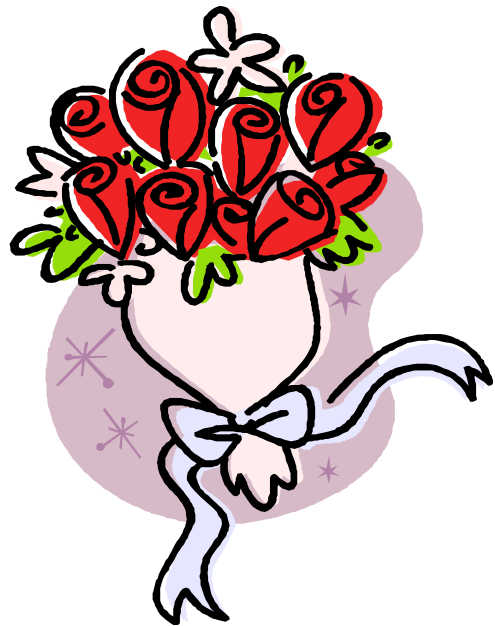
<p>סגנון 2</p> <p>כיצד</p> <p>אסטרטגיות ארגון עובדות</p>	<p>סגנון 1</p> <p>מה</p> <p>תוצאות יעדים הישגים עשייה</p>
<p>פעולה תהליך</p>	
<p>סגנון 4</p> <p>מדוע</p> <p>מושגים תיאוריות חדשנות</p>	<p>סגנון 3</p> <p>מי</p> <p>תקשורת יחסים עבודת צוות</p>

תקשורת בלתי מילולית - שפת גוף





תודה ובהצלחה!!!



יעל ליבנה