



תקשורת בינאישית - מיומנות בסיסית בחיים ובעבודה

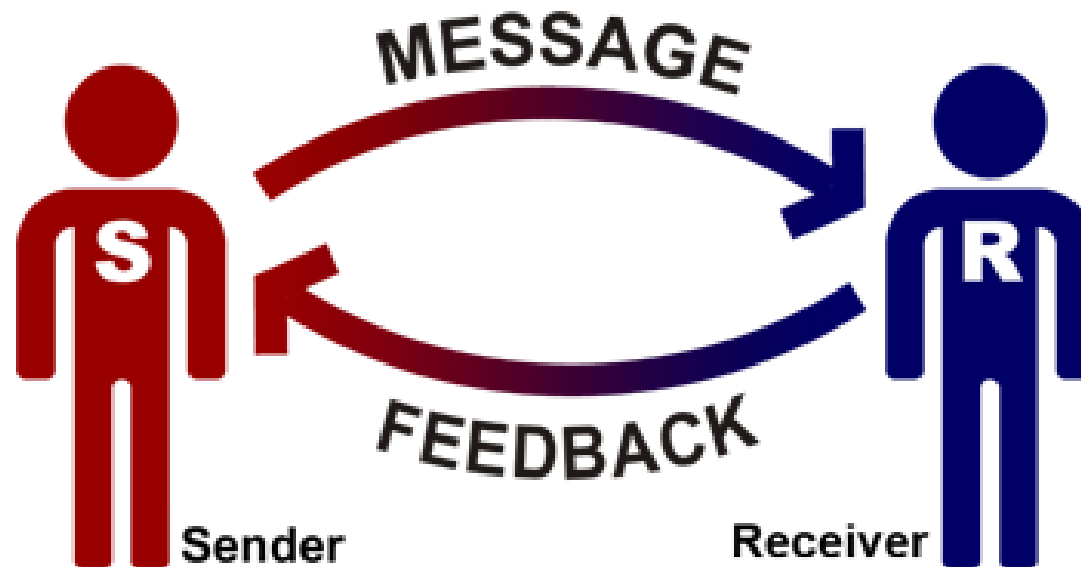
איך מתחילים שיחה?

מכון ההדרכה של אלווין ישראל-
ד"ר טליה בנדל-רוזוב

בתקשורת בין שני אנשים יש שני תפקידים המתחלפים כל הזמן בשיחה:

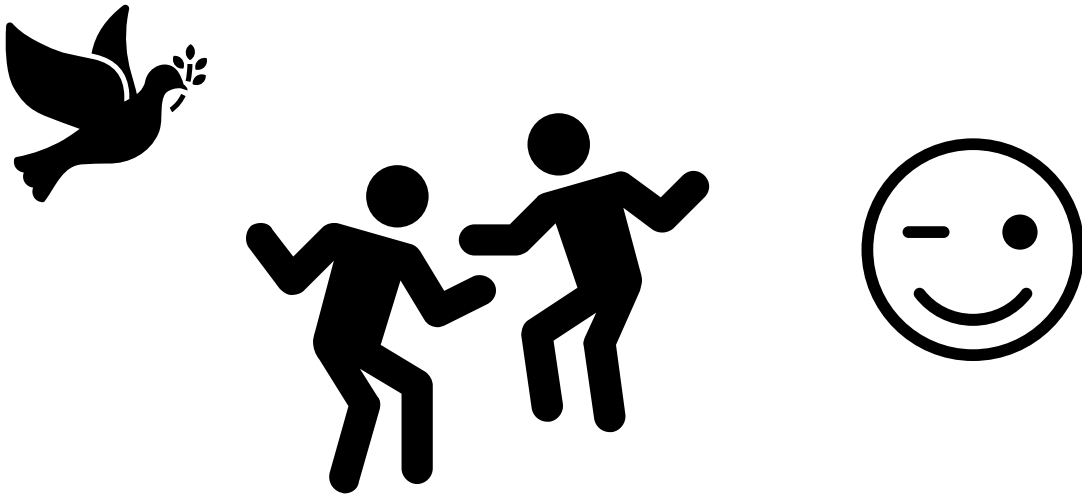
מעביר המסר - זה שמדבר ורוצה לבטא את הרעיון/ מחשבה/ רגש/ בקשה/ צורך/ שאלה

ומקבל המסר - זה שמקשיב, מנסה להבין מה נאמר לו, חושב על תגובה



אנחנו מתקשרים באמצעות...

ותקשורת בלתי מילולית
הבעות פנים, מחוות גופניות
(תנועות) וסמלים



תקשורת מילולית
מילים (שפה)



מה המטרות של כל שיחה שהיא?

1. שהשיחה תהיה יעילה...

שיחה יעילה היא שיחה שבה המסרים עוברים באופן מובן
תקשורת טובה עוזרת להשגת תוצאות רצויות
מה אנחנו מקווים שיצא מהשיחה?

כשאנחנו מצליחים להעביר את המסרים שלנו בצורה ברורה ומכבדת זה מעלה
את הסיכוי להשיג את מה שאנחנו רוצים.

2. שהשיחה תהיה מכבדת...

כשמדברים בשפה מכבדת מקבלים יותר הקשבה והבנה

3. שהשיחה תזרום....

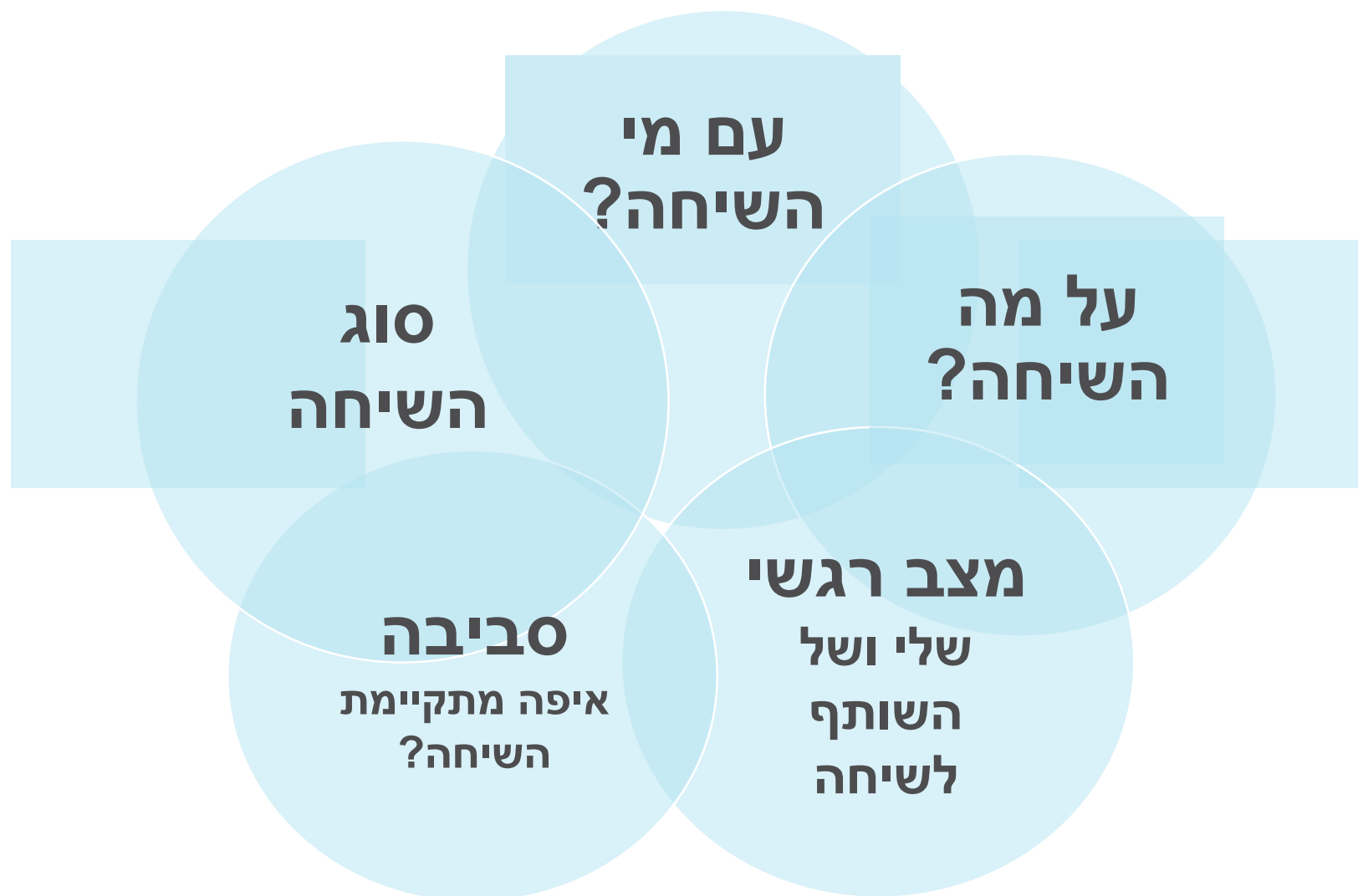
שיחה זורמת היא שיחה הדדית שנועה הלוך ושוב בין המשתתפים

כל שיחה היא אחרת ומיוחדת...

שיחות הן שונות במצבים שונים

מה לדעתכם הדברים שמשפיעים על השיחה?

מה משפיע על השיחה?





שיחת עבודה?

שיחת בין נותן שרות למקבל שרות?

שיחת חולין בין חברים ?

שיחה אישית ופרטית?

שיחה טלפונית?

סוג השיחה

**התאמת השיחה
למטרה ולקהל היעד**



עם מי מתקיימת השיחה?
מה אופי הקשר בינכם?



קרוב/ת משפחה ?
מנהל/ת בעבודה ?
עמית/ה לעבודה?
מדריך/ה מקצועי/ת?
חבר/ה טוב/ה ?

סטודנטים עמיתים בלימודים?



בן /בת זוג?
לקוח בעבודה?
מכר מהשכונה?
מישהי/ו שאני רוצה לפתח קשר איתו/ה?

על מה השיחה? מה מטרות השיחה?

העברת מידע/ מסר/ הודעה?
בילוי ושיתוף עם חברים?
בקשת עזרה או התייעצות?
בניית קשר זוגי?
שיחת עבודה?
קבלה ומתן של משוב?
ניהול משא ומתן?



סביבת השיחה

איפה מתקיימת השיחה?
מה האווירה במקום?

במקום העבודה?
בדייט במסעדה?
מקום שקט ופרטי?
מקום הומה אדם?



האם יש זמן מוקדש לשיחה או שהיא "על הדרך"?

מצב רגשי בשיחה

האם אני נכנס לשיחה נסער? רגוע?
מה המצב הרגשי של בן/ בת השיח שלי?

אם מתרגשים או לחוצים לקראת השיחה, זה בסדר
גמור להגיד את זה...

כך השותף לשיחה ידע איך אתה מרגיש.



**ישנן שיחות שאפשר להתכונן אליהן- מפגשים מתוכננים מראש....
וגם אם השיחה היא ספונטנית, שלא תוכננה מראש,**

שאלות אלו יכולות לכוון את איך שאתם תתנהלו בפגישה:

**מה המצב הרגשי
שלי
ושל השותף
לשיחה?**

**מה סביבת
השיחה?**
(מקום פרטי/ סואן?
תוך כדי תנועה/
בישיבה?)

על מה השיחה?

מה סוג השיחה?
(שיחת עבודה/ חברית?)

עם מי השיחה?

יש להבחין בין שיחה בין חברים לשיחת עבודה....

נתמקד כאן במפגש למטרות חברתיות:

- ✓ איך מתכוננים לפגישה חברית?
- ✓ איך מתחילים שיחה חברית?
- ✓ איך מתנהלים בזמן השיחה?
- ✓ עד כמה ומתי מתאים לשתף ולחשוף מידע אישי שלי לאחרים?

איך מתכוננים לפגישה חברית?

זכרו, סביר להניח שיש לך ולחבר/ה שלך מטרות דומות למפגש: להנות, לבלות, לשתף, לתמוך ולהיתמך...

- לחשוב מראש על נושאי שיחה מעניינים
- לחשוב מראש על שאלות שהיית רוצה לשאול
- אפשר להתייעץ עם מישהו שמכיר אתכם היטב לגבי איך לנהל את הפגישה (למה אפשר לצפות, למה לשים לב, ממה להימנע, מה אפשר להגיד...)
- לתרגל שיחה עם מדריך / בן משפחה
- להגיע לפגישה מטופח (זה מראה שהשקעת וגם עושה הרגשה נעימה לכולם)

איך מתחילים שיחה חברית?

1. להציג את עצמי
2. ליצור קשר עין
3. לחייך חיוך אמיתי (עם כוונה של "נעים לי לפגוש אותך" לא סתם לזרוק חיוכים)
4. לקחת יוזמה (להתעניין, לשאול ולשתף – אבל לא יותר מדי)
5. להקשיב (להנהן, לשמור על קשר עין, מה הוא מספר? לנסות להבין את החוויה שלו)
6. להגיב (בהבעות פנים, לשאול שאלות שקשורות למה שסיפר)
7. לחפש תחומי עניין משותפים (יש לך תחביבים? מה אתה אוהב לעשות?)
8. לנסות לדבר בצורה ברורה וכנה (להישאר ממוקד באדם ובשיחה, להסביר כוונותיך)
9. לזכור שהשיחה הולכת הלוך ושוב (המטרה שהשיחה תזרום ותמשיך לאורך זמן)
10. לסיים את השיחה בנימה חיובית (למשל: "היה לי כיף אבל עכשיו אני צריך ללכת")

איך מתנהלים בזמן השיחה? (תזכורת)



- ✓ שיחה הדדית ומכבדת
- ✓ להסתכל על רמזים בלתי מילוליים
- ✓ ליצור קשר עין
- ✓ להקשיב בסבלנות ובסובלנות
- ✓ לתת לאדם רמזים שאתה מקשיב לו
- ✓ לקחת יוזמה בשיחה
- ✓ לשאול שאלות
- ✓ להעביר את המסר בצורה מדויקת וברורה

צפייה בסרטון (4:37 דק'): חמש שיטות לפיתוח שיחה זורמת

סרטון של Step By Step

https://www.youtube.com/watch?v=OIU_nSPv-Ak

עד כמה ומתי מתאים לשתף ולחשוף מידע אישי שלי לאחרים?

בגדול...

ככל שמכירים יותר, באופן טבעי גם משתפים אחד את השני יותר ומעמיקים את הקשר.

הצעה...

שתפו אחרים באותה מידה שהם משתפים אתכם.

*** שימו לב למידת השיתוף של מי שאתם משוחחים עימם. זה בדרך כלל מרמז על רמת הנוחות בקשר.....**

כלומר: אם הם משתפים מעט שתפו מעט, אם הם משתפים יותר זה רמז שהם מרגישים מספיק בנוח איתכם כדי לשתף, אז אפשר לשתף יותר.

רמת שיתוף ופתיחות

מתי מתאים?	רמת השיתוף / מידת החשיפה האישית
בתחילת הקשר	<u>רמת חשיפה בסיסית</u> – שיתוף בדברים שהם לא כל כך אישיים (תחביבים, מאכלים אהובים, סרטים או ספרים אהובים). דוגמא: "אני אוהבת לרקוד"
כשמבלים יותר זמן יחד ומתחילים להכיר אחד את השני יותר טוב	<u>רמת חשיפה בינונית</u> – שיתוף בדברים קצת יותר אישיים (איפה ועם מי גרים ודעתך האישית בנושאים/ תחומים שחשובים לך). דוגמא: "כשהייתי קטנה רקדתי בכל חוג אפשרי, היום אני משתדלת ללכת קבוע לשיעורי ריקוד לבוגרים. הסגנון ריקוד שאני הכי מחוברת אליו זה ריקודי עם ואני בדרך כלל הולכת עם אחותי..."
כשמכירים אחד את השני טוב, מקבלים אחד את השני ומרגישים בטוח ונוח בקשר	<u>רמת חשיפה גבוהה</u> – שיתוף בדברים יותר אישיים (רגשות, דאגות, חוויות לא נעימות מהעבר, תקוות וחלומות לעתיד). דוגמא: "למרות שתמיד אהבתי לרקוד, אף פעם לא הרגשתי שאני מוכשרת במיוחד, האמת שילדים די לעגו לי כיוון שהתקשיתי ללמוד ולזכור את התנועות בריקוד, לקח לי די הרבה זמן עד ששחררתי את הציפייה הזאת ולמדתי שאני יכולה לרקוד בשביל הכיף שלי ושהקצב שלי הוא בסדר גמור"



- מטרת השיחה שתהיה מכבדת, מועילה וזורמת
- חמש שאלות מכוונות לפני ובזמן השיחה:
סוג השיחה? עם מי? מטרת? סביבה? מצב רגשי בזמן השיחה?
- אפשר להתכונן לפגישה: לחשוב מראש על דברים שאפשר לדבר עליהם ולתרגל שיחות
- היה קשוב לרמזים המילוליים והבלתי מילוליים שלך ושל שותפך לשיחה
- שתף ברגשות ובמחשבות שלך במידה שמתאימה לרמת הקשר שלכם...
- היה עצמך...אל תנסה להיות מישהו אחר

ע"ר. **אנשים אלוין ישראל**
יחד, פסיכס של אנשים

**תודה לכם על ההקשבה!
שאלות?**

