

## סיכום שיעור 10 - תקשורת אפקטיבית

תקשורת אפקטיבית היא כלי רב עוצמה שמאפשר לנו להשיג את המטרות שלנו תוך בניית אמון, קבלה, שיתוף פעולה ואהבה. היא רלוונטית לכל סוג של יחסים, החל מבקשות מבני זוג, משפחה וחברים, ועד לבקשות להעלאת שכר או הצעות עסקיות.

תקשורת יכולה להיות מילולית או לא מילולית. דוגמאות לתקשורת לא מילולית כוללות שפת גוף, טון דיבור, הבעות פנים ותנוחות גוף. בכל תקשורת יש שני ערוצים: ערוץ ראשי (חיצוני) שכולל את התוכן הגלוי והטקסט הנאמר. ערוץ משני (פנימי) שמכיל את המחשבות, הרגשות וההקשר הפנימי שלנו.

כדי ליצור תקשורת אפקטיבית, עלינו להיות מודעים לערוץ המשני, כי כשאננו מודעים למה שאנו משדרים מתחת לפני השטח, אנו יוצרים תקשורת מרמת תודעה נמוכה שמייצרת התנגדות אצל הצד השני.

שלבים ליצירת תקשורת אפקטיבית:

1. הכנה לשיחה:

- א. **זיהוי הרגש הדומיננטי** - מה אני מרגיש/ה כעת? מה ארגיש אם לא אקבל את מה שאני רוצה?
- ב. **זיהוי ההקשר** - שינוי המצב הרגשי ועליה בתדר התקשורת לפני השיחה, תוך שידור מסר משני חיובי.
- ג. **זיהוי הכוונה** - לא לקחת דברים באופן אישי, לוותר על תלונות וקורבנות, ולהפריד בין המעשה לכוונה, מתוך הבנה שכל אחד פועל "מאוטומט".

2. ניהול השיחה:

- א. תיאור עובדתי וספציפי של ההתנהגות שמפריעה לנו, ללא שיפוטיות.
- ב. הבעה כנה של הרגשות והסיבות להם, ללא האשמה.
- ג. בקשה ספציפית ובהירה מהאדם השני, תוך מתן חופש בחירה והימנעות מדרישות.
- ד. התחייבות עצמית לא לכעוס, להיעלב או להאשים אם לא נקבל את מה שרצינו.

דגשים חשובים:

- לבחור בקפידה את העיתוי המתאים לשיחה, כשיש "פניות רגשית" אצל שני הצדדים.
- להיות קשובים וסבלניים, לתת לצד השני מקום לדבר ולהגיב, ולהכין טקסטים מתאימים מראש.
- להתחיל כל שיחה בהבהרת הכוונות החיוביות והמטרה המשותפת, כדי "לצבוע" אותה באנרגיה טובה.
- לוודא שהבקשות שלנו הן תמיד ספציפיות מאוד, כך שלא יהיו פרשנויות לגבי מה בדיוק התבקש.

התחייבות **למתן חופש לאדם השני לומר "לא"** היא הבסיס לבקשה אפקטיבית. כשאנו מבינים שלצד השני יש זכות לסרב, אנחנו משדרים מסר משני של כבוד, ומאפשרים לו להיענות מרצון ולא

מכפייה. לשם כך, חשוב לתאם ציפיות עם עצמנו לפני השיחה, ולהשלים עם האפשרות שלא נקבל הכל.

גם כשהתשובה שלילית, לא מסיימים את השיחה כ"אויבים" או בתחושת קורבנות. במקום זה, מכילים את האכזבה ומנסים להבין את הצד השני. ניתן להתעקש על בקשתנו ממקום של "זה ממש חשוב לי", אך תוך שמירה על חיבור חיובי וכבוד הדדי.

ליישום מיטבי של תקשורת אפקטיבית:

1. עלו לרמת תודעה גבוהה ושחררו את המחשבה שמשהו "לא בסדר".
2. תארו בפירוט את ההתנהגות הספציפית המפריעה של הצד השני.
3. בטאו בכנות איזה צורך לא מתמלא אצלכם ואיזה רגש עולה בכם בעקבות זאת.
4. נסחו בבהירות בקשה ספציפית מהאדם השני, ווודאו שיש לו חופש מלא לסרב.

ככל שנתרגל את העקרונות הללו, כך נוכל לייצר תקשורת מקרבת ויעילה בכל תחומי חיינו. גם אם לא תמיד נשיג 100% ממה שרצינו, עצם ההקשבה, ההבנה וההתחשבות ההדדית יבנו יחסים של אמון לטווח הארוך.

תקשורת אפקטיבית מאפשרת לנו להגשים את הפוטנציאל במערכות היחסים האישיות והמקצועיות שלנו, ולהרגיש סיפוק ושותפות אמיתית.

תרגלו את השלבים מול בן/בת הזוג, חברים וקולגות, והיו פתוחים לשיפור מתמיד. עם האימון המתאים, תוכלו להפוך כל שיחה למפגש מעצים שמעלה את שני הצדדים ותורם לאיכות החיים. בהצלחה במסע!