

הקשבה מקדמת

* נכתב בלשון נקבה כי הרוב קובע... אך מתייחס לנשים וגברים כאחד.

הקשבה מקדמת נועדה להקשיב באופן כזה, שהשיחה תקדם את הדוברת לעבר המטרה/ות שלה. מטרת השיחה לאפשר לדוברת ללמוד משהו חדש על עצמה מתוך דבריה שלה.

שלושת שדות ההקשבה

המקשיבה המיומנת נמצאת במודעות לשדה בו היא מקשיבה, בבחירה באיזה שדה נכון להיות בכל רגע, ומסוגלת לנוע בין השדות בצורה חלקה וטבעית.

שדה 1: הקשבה פנימית (לקול הפנימי שלי)

הקשבה בשדה הראשון מספקת לנו מידע אודותינו ועל מה שקורה ביחס אלינו. מה משמעות הדבר בנוגע אלינו? זו הרמה שבה אנו קולטים ומעבדים מידע ומבינים. למידה מתרחשת באופן טבעי בשדה הראשון, כיוון שהמוח שלנו לומד על ידי השוואה של הידע החדש לידע הקיים.

בשדה הראשון תשומת הלב שלנו ממוקדת בנו עצמנו. אנחנו שומעים את מילותיו של האדם האחר אבל ממוקדים במשמעות הדברים לגבינו (המחשבות שלנו, טרדות ומסיחי דעת, שיפוטיות וביקורת, התחושות והמסקנות שלנו ביחס לנאמר, אסוציאציות, ניסיון מקצועי, אבחונים, עצות ופתרונות, דעות קדומות, סטיגמות וסטריאוטיפים, השוואות וכדו').

כשאני מקשיבה בשדה הראשון אני שומעת את המסרים של האחר דרך הפילטר של הפרשנות האישית שלי, ולכן לא באמת יכולה להקשיב למסרים בצורה "נקיה". כדי לעבור להקשבה "נקיה" יותר צריכה להפעיל "ניהול עצמי" – כלומר לזהות שאני בהקשבה בשדה הראשון ולבחור לעבור לשדה אחר (או לנהל את השיחה במועד שבו אהיה מסוגלת לעשות זאת).

שדה 2: הקשבה ממוקדת

בהקשבה בשדה השני יש מיקוד ברור באדם האחר. תשומת לב רבה מוקדשת לדוברת. אנחנו מתנתקים מכל הסחות הדעת, ומגלים התעניינות וסקרנות בשיחה. הצד השני מרגיש שמקשיבים לו ונפתח אלינו. בשדה זה יש קשר ישיר בין הדוברת למקשיבה, והיא כוללת הקשבה א-מילולית (שפת גוף, הבעות פנים, טון הדיבור, הקצב, האנרגיה). בהקשבה בשדה השני משדרת המקשיבה אכפתיות, הזדהות (סימפטיה), ערנות וביטוי לרגשות, ומודעות לתקשורת הא-מילולית של הדובר (שפת גוף, קול, וכו').

המקשיבה בשדה השני משתמשת במיומנויות:

הכלה = (מלשון מיכל/כלי). המקשיבה מייצרת מרחב בינאישי בו יוכל להתקיים דיאלוג בטוח, והדוברת תוכל לחשוף את ה"אמת". המקשיבה מקשיבה לתיאור המציאות על-ידי הדוברת, נותנת לה מקום ולא שופטת אותה. { זה שאני מכילה את הדיאלוג לא אומר שאני מכילה את ההתנהגות, ולכן יש סיבה ותוצאה להתנהגות של הדובר }.

ונטילציה (אוורור) = ההכלה מאפשרת לדוברת לאוורר את הרגשות שלה ביחס למתרחש, ללא חשש משיפוטיות או הבעת דעה. ולעיתים זה כל מה שהדוברת זקוקה לו כדי להתקדם הלאה.

ראפור rapport = מילה צרפתית שמשמעותה היא שילוב של מערכת יחסים, קשר ודיאלוג שיש בו אמון, ביטחון, קירבה וכדו'. אם לדוברת יש ראפור איתי יש סיכוי שהיא גם "תפתח" אלי ותשתף וגם תקשיב למסרים שלי. אם לא, מומלץ לבנות ראפור לפני שמנסים לנהל שיחה משמעותית.

דינמיקה - ליווי, אימון והשתלמויות למלכ"דים ומנהלים

אילת שקולניק

נייד : 052/8200857 ; פקס : 03/602123 ;
דוא"ל : Ayeletsk@mli.org.il

איך מייצרים ראפור? דרך **קליברציה** (=כיוול) = התאמה, כלומר להתאים את עצמנו אליו או לגרום לו להתאים את עצמו אלינו בשפת הגוף, בשפה, בשיחה, בהתנהגות – המטרה לתת לדוברת להרגיש בנוח ולנסות לקרב אותה אלינו. **המקשיבה משמשת מראה מושלמת – מה שיוצא מהדוברת חוזר אליה.**

בשדה השני השפעת ההקשבה היא על הדוברת. כדאי לבחור בשדה השני כשלב בשיח שמטרתו לכוון מערכת יחסים, לבנות ראפור וליצור קליברציה. אולם השתהות בשדה השני עלולה להפוך למעכבת תקשורת, שכן ההזדהות הרגשית וקבלת פרשנות המציאות של הדוברת ע"י המקשיבה, מקבעים את השיח ואת תמונת המציאות ולכן המקשיבה תתקשה לאתגר את תפיסת המציאות של הדוברת או להניע את הדוברת לקראת עשייה אקטיבית.

שדה 3: הקשבה מקדמת

בהקשבה בשדה השלישי באה לידי ביטוי היכולת שלי לגרום לדוברת ללמוד משהו חדש על עצמה מתוך דבריה שלה. הנחת המוצא היא שהידע קיים אצל הדוברת ולכן היא יודעת עם איזה נושא היא יכולה להתמודד ומה היא יכולה לקדם.

בהקשבה בשדה השלישי מקשיבים הקשבה מקיפה "של 360 מעלות". רמה זו כוללת את כל מה שניתן לקלוט בעזרת החושים – הן דברים מוחשיים והן דברים רגשיים. הקשבה בשדה השלישי מביאה את הראפור והקליברציה שנוצרו בשדה השני, ואת הידע שנמסר שם, אך המקשיבה נמצאת במצב של **אמפתיה** (במקום סימפתיה). כלומר יש למקשיבה את היכולת לזהות פרשנות מציאות שונה משל הדוברת ולזהות גורמים מקדמים וגורמים מעכבים.

המקשיבה בשדה השלישי משתמשת במיומנויות:

המפתח להקשבה בשדה השלישי היא היכולת לקחת את המידע, לשחק איתו ולראות מה מתגלה למקשיבה מעבר לתוכן דבריה של הדוברת. בשדה השלישי נעשה שימוש רב ב**אינטואיציה** של המקשיבה כערך מידע נוסף – הקשבה למה שלא נאמר, למסרים א-מילוליים ולסאב-קונטקסט.

הסקרנות = ההבנה שמשמעות מילה מסוימת שונה מאדם לאדם בהקשרים שונים. המיומנות לשאול: "מה זה ... בשבילך?", או "כשאתה אומרת ... מה הכוונה?"

שיקוף מילולי – שיקוף מראה ומיסגור-מחדש (ריפריימינג)

שיקוף מראה הוא מיומנות שמחזקת את הדוברת. חזרה על מילותיה של הדוברת נותנת תוקף לדבריה. היא מרגישה שמקשיבים לה ומבינים אותה. בנוסף, הדוברת ששומעת את דבריה מפי המקשיבה, מקבלת הזדמנות לשמוע את דבריה ללא המטען הרגשי ולבחון את התוכן.

שיקוף רגש חושף את הרגשות מאחורי הפרטים והסיפור של הדוברת ומאפשר בחינה שלהם.

שיקוף מיסגור-מחדש (Reframing) הוא היכולת לתאר בתמציתיות את מה שמתרחש. בעזרת מיומנות זו המקשיבה משתפת את הדובר בהבחנות שלו בבהירות רבה, אך ללא כל שיפוטים. זוהי מיומנות החשובה במיוחד בשדה השלישי, שכן היא מאפשרת למקשיבה להעלות על פני השטח את מה שלא נאמר.