

כשירות חברתיות - תקשורת יעילה
גורמים מסייעים וגורמים חוסמים קליטת מסרים

כתבה: אפרת אמיר

ערכה: אורית רמתי

הנחות יסוד

תקשורת לרוב אינה מושלמת ואינה מדויקת.
הפירוש שאנחנו נותנים לאירועים / מסרים הוא פרי 'משחק' בין מה שיש בו לבין מה שהמשתתפים מספקים לו (סלומון, תש"מ).
כאשר קיימת אווירה של פתיחות בה שואפים המשתתפים לתקשורת מלאה ולהבהרת מושגי יסוד, יש סיכוי לתקשורת יעילה יותר.
תקשורת יעילה - בה הנמען תופס את המסרים כפי שהתכוון המוען.
לתקשורת בלתי מילולית יש משקל רב בתקשורת יעילה.

סדנא

1. נסו להיזכר במסר כלשהו מהתחום הלימודי (בכל גיל), שהרשים אתכם. רשמו אותו במספר שורות.
2. בצוותים של כ-4 משתתפים, 1 בתפקיד 'מזכיר' (רשם).
 - א. כל אחד מספר את המסר שבו נזכר.
 - ב. דיון בצוות על הסיבות שגרמו למספר לזכור את המסר הספציפי.
3. דיון כללי:
 - א. דיווח של הצוותים על הנימוקים שנרשמו בדיון שלהם (אין לחזור על נימוקים).
 - ב. סכום כללי של הגורמים שסייעו לקלוט ולזכור.
4. שאלה לקבוצה - עם מה מגיע כל משתתף לשיחה, לשיעור, לדיון?
תשובות מוצעות לצורך דיון - עם ערכים, תפישות, ניסיון חיים, ידע, מטען קודם, עמדות, מטרות, צרכים, רגשות, סכמות צפייתיות, דעות קדומות (סטיגמות), אמונות וכד'.
***** אנשים שונים יוצאים מאותה סיטואציה עם 'מטען' שונה שמושפע ממה שהביא כל אחד למפגש.**

דוגמאות לגורמים המסייעים לקליטה בתקשורת יעילה

1. הקשבה פעילה - מבט אל הדובר, הנהון, שאלות הבהרה, אמפטיה
2. רלוונטיות, משמעותיות של הדברים לשומע/ים – לנמען/ים
3. שפה מתאימה וברורה
4. טון דיבור נינוח - אקלים נוח
5. כנות - האמונה של המוען במסרים שהוא מעביר
6. מידע שמעוגן בידע קודם של השומע

7. המחשה
8. סיפור
9. הפתעה
10. חידוש
11. גיוון
12. יצירת מבוכה אצל השומע
13. מעורבות המקשיבים בתהליך - למידה אקטיבית
14. גילוי עצמי
15. חיזוק אמונת הפרט (המקשיב) שהוא / היא מסוגל לקלוט / ללמוד.
16. שפת גוף - תקשורת בלתי מילולית הימחזקת את התקשורת המילולית, גיוון בקול
17. כאשר מדובר בהוראה / הדרכה - ישנה השפעה רבה במיוחד לאמון, חשיפה, כנות, בהירות, אמפטיה, הבנה, קבלת האחר כפי שהוא, התייחסות לשוני שבין המשתתפים, הימנעות מתיג (סטריאוטיפיות) וכד'.

דוגמאות לגורמים החוסמים קליטת מידע בתקשורת

- קטיעת הדובר באמצע הדיבור
- טון אגרסיבי של הדובר
- שפה לא מתאימה לשומעים
- חד-גוניות בקול
- העמדת פנים: כאשר אינך פנוי לשיחה / לטלפון חשוב - מוצע לתאם מפגש בעיתוי מתאים לשניים.
- אי התאמת ציפיות בין הדובר לשומעים
- גורמים חיצוניים שמסיחים את הדעת
- מסר כפול מבלבל את השומע
- עודף מידע, סרבול בפרטים מיותרים
- "הילה" חיובית משפיעה על תפיסת המסרים.

משימה לקראת המפגש הבא...

בחירת מסר שחשוב להעבירו והכנתו כסיפור לכיתה / לקבוצה

חשוב לזכור!

תקשורת יעילה מתפתחת בעיקר באמצעות הקשבה יעילה.