

הקשבה

מטרות:

- המשתתף יבין את אחריותו של המקשיב לתהליך של תקשורת טובה.
 - המשתתף ירכוש כלים מילוליים ובלתי מילוליים להקשבה פעילה.
 - המשתתף יבדוק את הרווח וההפסד הנובעים מכך שהזולת אינו מקשיב לו מכך שהוא אינו מקשיב לזולת.
- (הערה: יש לחזור על כללי ההקשבה הפעילה במצבים אמיתיים.)

מהלך ההפעלה - למנחה:

הקשבה שלב א' - שפת הגוף משדרת

1. חלק את הקבוצות לזוגות. בקש מכל אחד מהם לספר לחברו משהו על עצמו, בן הזוג המקשיב יציג התנהגות של חוסר הקשבה.
2. דיווח במליאה: בקש מכמה משתתפים להתייחס לשאלות הבאות:
 - איך הרגשתי כשחברי לא הקשיב לי? מה חשבתי? מה עשיתי?
 - אילו התנהגויות מבטאות חוסר הקשבה? (חוסר קשר עין, תנועות ראש, הבעת פנים, יציבות הגוף.)
3. בזוגות: התחלפו בתפקידים. כעת האחד יספר לחברו משהו על עצמו, ובן הזוג יציג התנהגות של הקשבה של הקשבה פעילה, ללא תגובה מילולית.
4. דיווח במליאה: בקש מכמה משתתפים להתייחס לשאלות הבאות:
 - איך הרגשתי כשחברי הקשיב לי? מה חשבתי? מה עשיתי?
 - אילו התנהגויות מבטאות הקשבה?

שלב ב' - מילים המשדרות הקשבה

בזוגות: אחד מבני הזוג יעלה עניין שהוא משמעותי לגביו וידבר עליו במשך שתי דקות. המקשיב מגיב במשפט: "אתה מתכוון לומר ש...?". וחוזר על המסר במילים שלו (פראפראזה). אם המקשיב קלע לדבריו, הדובר עונה "כן" והם מתחלפים בתפקידים. אם התשובה שלילית, על הדובר לחזור על דבריו בניסוח אחר. ניתן לחזור על הניסיון עד שלוש פעמים.

דיווח במליאה : בקש מכמה משתתפים להתייחס לשאלות הבאות:

- מה הרגיש השומע כאשר היה צריך לחזור על דברי הדובר?
- מה הרגיש הדובר כאשר חזרו על דבריו?
- במה תרמה החזרה בדיבור לתהליך התקשורת בין הדובר למקשיב?

שלב ג - דיון

1. מהי הקשבה פעילה?
 - תנו דוגמאות למצבים שבהם נתקלתם בחוסר הקשבה.
 - כיצד אתם מתמודדים עם מצב שבו לא מקשיבים לכם? (הסתגרות, התעקשות בלי להתחשב במצב הרגשי של השני, בירור עם השני - האם פנוי להקשיב, הגדרת זמן שבו ניתן יהיה להגיע לשיחה ועוד).
2. כיצד ניתן לגרום לכך שאחרים יקשיבו לי?
 - מה הרווח וההפסד בכל דרך?
 - מה תורמת ההקשבה לפרט?
 - מה תורמת ההקשבה לקבוצה?
 - אילו בעיות בתפקיד עלולות להתעורר כתוצאה מחוסר הקשבה שלכם?
 - אילו בעיות בתפקיד עלולות להתעורר כתוצאה מכך שלא יקשיבו לכם?

למנחה:

- כדי שהמשתתף יהפוך למקשיב פעיל, מן הראוי להציג בפניו את ההנחיות הבאות.
- קווים מנחים להקשבה פעילה ולתקשורת יעילה במצבים אמיתיים בחיי יום-יום - אחריות המקשיב (הנמען, הקולט)
- על המקשיב:
- להחליט שהוא רוצה להקשיב.
 - להפגין בהתנהגותו הקשבה פעילה וטובה על ידי ערנות, הבעות פנים, דברי עידוד, ישיבה זקופה, שאלות הבהרה, קשר עין ועוד.
 - להקשיב כדי להבין.
 - לא להפריע לדובר.
 - לשאול שאלות לגופו של עניין.
 - להגיב לרעיונות ולא לאדם.
 - להסתכל אל הדובר.
 - לא לשפוט את הדובר לפני שהוא גומר לדבר.