

עשרת הדיברות להקשבה פעילה

מאת: ד"ר רונית איז'ק

1. התכונן להקשיב – הקשבה היא פעילות הדורשת השקעה. השתדל לחשוב מה הדובר מנסה לומר לך. להתכונן פירושו להיכנס **למצב נפשי של מוכנות**. להכין את הרקע המתאים, להשקיע בשעורי בית לפני הפגישה, הראיון, ההרצאה, השרות ללקוח, כדי להתחיל מנקודה משותפת לשני הצדדים.
2. גלה עניין – מצא דרכים בהן המסר יהיה משמעותי לגביך. כל מסר בכל זמן יכול להיות משמעותי. שאל שאלות כגון: מה מכל הנאמר כאן יכול להיות משמעותי עבורי? כיצד אפשר להשתמש במידע כדי להתייעל? מה אני יכול ללמוד משהו על עצמי או על האנשים מסביבי?
3. שמור על "ראש פתוח" – הייה מודע לדעות הקדומות של עצמך לפני שתאטום את עצמך למסרים שאינם תואמים את דעותיך. אל תרגיש פגוע או דחוי ממסרים הנוגדים את השקפת עולמך. אל תמהר לחרוץ משפט בגלל סטריאוטיפים והתבצרות בעמדה הקדומה.
4. מנע הפרעות – התרכז! המנע מרעשים פסיכולוגים – שפת גוף הגורמת להרגשת אי נוחות אצל הדובר.
5. חזור מחדש על רעיונות שהושמעו על ידי הדובר – שקף, חזר על הרעיונות העיקריים ובקש אישור שאכן לכך התכוון. שאל שאלות כגון: האם לזה התכוונת? האם שמעתי נכון...? האם הבנתי נכון...?
6. שאל שאלות – שאל שאלות לגבי דברים שלא מובנים לך.
7. הקשב עם כל הגוף – נענע בראשך, התבונן בדובר, שמור על קשר עין נוח, מדי פעם תן אישור שאתה מקשיב לדובר.
8. אל תפסיק את הדובר – הייה סבלני וסובלני, הקשבה פעילה דורשת מאמץ מכוון, אל תכנס לדבריו של הדובר, דבר כשהדובר מאפשר או מצפה לתגובה בקול.
9. רשום הערות – אל תבטח בזיכרון. רשום הערות כך תעקוב אחר הדברים הנאמרים ותראה מהו סדר הנקודות וכיצד הן מתקשרות זו לזו. השתמש במילות מפתח, או כל שיטה אחרת הנוחה לך. רישום הערות עשוי להימשך כמה דקות, את התוצאות שוות את הזמן המושקע
10. נהל את רגשותיך – אל תיתן לרגשות לשלוט בך. רגשות מכל סוג שהוא מפריעות לתהליך ההקשבה.

לשם מה נחוצה ההקשבה? עשרת הסיבות הטובות להקשבה

פעילה

1. ההקשבה תלמד אתכם משהו שלא ידעתם.
2. ההקשבה תאפשר לכם להיפתח לשינוי ולצמיחה.
3. ההקשבה תאפשר לכם ליישב או הבנות וקונפליקטים גם מן העבר.
4. ההקשבה תפתח לכם הזדמנות ללמוד על צרכיו של הלקוח, החבר, הקולגה, וכל בן שיח אחר.
5. ההקשבה תאפשר לכם התרגשות מגילוי עצמי ומנגיעה בחלקים שבדרך כלל לא באים לידי ביטוי.
6. ההקשבה תאפשר לכם להכיר תודה.
7. ההקשבה זו ההזדמנות לאפשר לבן השיח שלכם להפגין בכם עניין, לחזר אחרי תשומת לבכם.
8. כמקשיבים פעילים תתגלו כחברים תומכים ונאמנים.
9. ההקשבה תאפשר לכם להיות מוכנים לשינוי פתאומי בנושא השיחה
10. ההקשבה תאפשר לכם להיות מסוגלים לראות את עולמכם בצורה אחרת