

שבעת ההרגלים של אנשים

אפקטיביים במיוחד/סטיבן קובי



סיכום כתיבה ועריכה
ילנה גלוזמן – יועצת חינוכית
מקיף "רבין" באר שבע

הרגל מס' 5 – בקש להבין תחילה... ואחר-כך להיות מובן

כדי להיות אפקטיביים בתקשורת הבין אישית, אין די בטכניקה. יש לבנות את המיומנות של הקשבה האמפתית המושתתת על אופי המקרין פתיחות ואמון. ויש לבנות את חשבונות בנק הרגשות להרחבת המגעים בין הלבבות.

מרבית האנשים אינם מקשיבים מתוך מטרה להבין, הם מקשיבים מתוך כוונה להשיב. הם מדברים או מתכוננים לדבר. הם מסננים הכל במסננות של הפרדיגמות שלהם, ומשליכים את סיפור חייהם על חיי האחר.

"עברתי בדיוק את אותו דבר. תן לי לספר לך את החוויה שלי". כשמדבר מישהו, אנו מקשיבים בד"כ באחת מארבע רמות. אנו עשויים להתעלם ממנו, לא להקשיב לו כלל. אנו עשויים להעמיד פנים: "כן, כן, כן, נכון מאוד" אנו עשויים להקשיב בהקשבה סלקטיבית, ולשמוע רק חלקים מהשיחה. אנו נוהגים כך לעיתים קרובות כשמאזינים לפטפוטיו הבלתי נלאים של ילד קטן. וייתכן שנקשיב בדריכות, נשים לב לדברים הנאמרים ונמקד בהם אנרגיה. מעטים בלבד נוהגים עפ"י רמה החמישית, רמת ההקשבה הגבוהה ביותר, הקשבה אמפתית. הקשבה האמפתית (מן המילה אמפתיה – הזדהות נפשית) חודרת למסגרת ההתייחסות של האחר. אתה רואה את העולם, כפי שהאחר רואה אותו, אתה מבין את הפרדיגמה שלו, ואיך הוא מרגיש, דרך דברים שהאדם אומר, דרך שפת גופו וכו'. הצורך הגדול של המין האנושי, אחרי הישרדות פיזית, זוהי הישרדות הפסיכולוגית, כלומר הצורך להיות מובן, לקבל אישור וחיזוק, לקבל תוקף ולזכות בהערכה. כשאתם מקשיבים למישהו באמפתיה, אתם מעניקים לו מרחב פסיכולוגי. לאחר שסיפקתם את הצורך חיוני זה, אתם יכולים להתמקד בנסיון להשפיע עליו או לפתור את בעיותיו. הצורך הזה במרחב הפסיכולוגי מטביע את חותמו על התקשורת בכל תחום מתחומי החיים.

קיים סיכון בהקשבה האמפתית. ההתנסות בהקשבה עמוקה דורשת מידה רבה של בטחון, שהרי אתה חושף את עצמך להשפעה. אתה נעשה פגיע. במובן מסוים, יש כאן פרדוקס – שכן כדי לזכות בהשפעה, עליך להיות מושפע. פירושו של דבר – עליך להבין באמת. מסיבה

דוגמא של שיחה טיפוסית בין אב לבן

"די אבא, נמאס לי, בית ספר זה לא בשבילי"

"מה קרה בן?"

"אין בזה שום תועלת, לא יוצא מזה כלום"

"תראה, אתה עוד לא יכול לראות את התועלת. גם אני הרגשתי ככה כשהייתי בגילך. אני

זוכר שחשבתי על כמה מהשיעורים שהם בזבזו זמן. אבל במשך השנים ראיתי שדווקא

השיעורים אלה הועילו לי יותר מכל האחרים. אל תתייאש"

"נתתי לזה עשר שנים מחיי! אולי תגיד לי מה יעזור לי כמכונאי רכב התרגיל $Y+X$?"

"מכונאי רכב? אתה וודאי מתלוצץ"

"לא, אני לא מתלוצץ, תראה את דני. הוא עזב את בית ספר. הוא מתקן מכונות ומרוויח

הרבה כסף. זה בעיניי להיות מעשי"

"אולי זה נראה כך היום, אבל עוד כמה שנים דני יצטער שעזב את הבית ספר. מכונאי רכב

זה לא בשבילך. אתה צריך השכלה כדי שתהיה מוכן למשהו יותר טוב"

"אני לא בטוח. דני נראה לי די מסודר"

"תגיד לי, בן, אתה חושב שהשתדלת מספיק?"

"אני לומד כבר שנתיים בתיכון. בטח שניסיתי. זה פשוט בזבז"

"זה בית ספר מכובד מאוד, בן תן להם קצת אשראי"

"גם שאר החבר'ה חושבים כמוני"

"אתה יודע כמה אמא שלך ואני הקרבנו למענך, כדי שתוכל ללמוד בבית ספר הזה? אתה לא

יכול לעזוב עכשיו".

"אני יודע שהקרבתם, אבא. אבל זה פשוט לא שווה את זה."

"תראה, אולי אם היית מבלה פחות זמן מול הטלוויזיה ויותר בהכנת שיעורים..."

"תראה אבא, זה לא ילך. אוף... לא משנה! אני בכלל לא רוצה לדבר על זה".

אנו מוגבלים כשמנסים להבין מישהו אחר במילים בלבד, במיוחד כשאנו מתבוננים בו דרך משקפיים שלנו. לא תצליח לעולם להיכנס לתוך האחר ולראות את העולם כפי שהוא רואה אותו, כל עוד אינך מפתח את הרצון לעשות זאת, כל עוד אינך שוקד על יתרת הזכות בחשבון בנק הרגשות ועל בניית מיומנויות הנחוצות להקשבה אמפתית.

ארבעה שלבים של הקשבה אמפתית, הם:

❖ חזרה על תוכן – כל שעליכם לעשות זה להקשיב לדברים של האחר ולחזור על

דבריו. האב מראה שהוא שם לב לדברי הבן .

"די אבא, נמאס לי! בית ספר זה לא בשבילי"

"נמאס לך. אתה חושב שבית ספר זה לא בשבילך"

❖ לנסח מחדש את תוכן הדברים – כאשר ניתן לתת ביטוי למשמעות דברי הבן במילים

שלך.

"די אבא, נמאס לי! בית ספר זה לא בשבילי"

"אתה לא רוצה יותר ללכת לבית ספר"

❖ שיקוף רגשות – כאן תשומת לבו של האב נתונה לרגשותיו של הבן

"די אבא, נמאס לי! בית ספר זה לא בשבילי"

"אתה ממש מרגיש מתוסכל"

❖ ניסוח מחדש של התוכן ושיקוף רגשות

"די אבא, נמאס לי! בית ספר זה לא בשבילי"

"אתה ממש מתוסכל בגלל הבית ספר"

התסכול הוא הרגשה, בית ספר – הוא התוכן. כשמשתמשים בהקשבה אמפתית –

זה עושה פלאים. כשאתה מבקש באמת ובתמים להבין, כשאתה מנסח מחדש את

תוכן הדברים ומשקף רגשות, אתה מעניק מרחב פסיכולוגי. אתה עוזר לו גם לעבד

את מחשבותיו ורגשותיו. ככל שמתחזק ביטחונו ברצונך הכן להקשיב לו ולהבינו,

הולכת ונעלמת המחיצה המפרידה בין מה שקורה בתוכו פנימה לבין מה שהוא

ואז נראה שיחה מסוג אחר:

"די אבא, נמאס לי, בית ספר זה לא בשבילי"

"אתה ממש מתוסכל בגלל הבית ספר"

"בדיוק כך. זה לגמרי לא מעשי. לא יוצא לי מזה שום דבר".

"אתה מרגיש שבית ספר בכלל לא מועיל לך"

"כן, נכון. אני לא לומד שום דבר שיעזור לי בעתיד. קח לדוגמא את דני. הוא נשר מבית

הספר ועובד בתיקון כלי רכב. הוא מרוויח כסף. זה בעיניי להיות מעשי".

"אתה מרגיש שדני עושה את הדבר הנכון"

"מבחינה מסוימת כן. הוא באמת מרוויח כסף עכשיו. אבל בעוד כמה שנים הוא בטח יכעס על

עצמו".

"אתה חושב שדני ירגיש שהוא קיבל החלטה לא נכונה".

"הוא מוכרח להרגיש כך. תראה על מה הוא מוותר. הרי אם אין לך השכלה, אין לך סיכוי

בעולם הזה".

"רכישת השכלה זה באמת דבר חשוב".

"כן, אני מתכוון, אם אין לך תעודה, אם אתה לא יכול להשיג עבודה או לא יכול להתקבל

לאוניברסיטה, מה תעשה? אתה צריך השכלה".

"זה חשוב לעתידך".

"בדיוק. ו...אתה יודע אני ממש מודאג. שמע, אל תספר לאמא, טוב?"

"אתה לא רוצה שאמא תדע"

"לא. בעצם, אני חושב שאתה יכול לספר לה. היא תגלה את זה ממילא. תראה אבא, היום היה לנו מבחן הזה, מבחן קריאה. ואבא, הם אמרו שאני קורא ברמה של כיתה ד'! ואני בכיתה י'!"

איזה הבדל יכולה לחולל הבנה אמיתית! טובה ככל שתהיה כוונתן, אין בכוחן של עצות להושיע כל עוד איננו מתייחסים כלל לבעיה האמיתית. ולא נגיע לשורש הבעיה, כל עוד אנו מקובעים באוטוביוגרפיה שלנו, בפרדיגמות שלנו.

"אני עומד לקבל ציון שלילי, אבא. אם אני מקבל שלילי, אני יכול לעזוב בכלל את בית הספר. אבל אני לא רוצה לעזוב"
"אתה מרגיש שאתה נקרע. קשה לך להחליט."
"מה אתה חושב שאני צריך לעשות, אבא?"

בנסינו להבין תחילה, במקום לתקשר ברמת תקשורת השטחית של "מה לעשות", יצר האב מצב, שבו יש לו היכולת לחולל שינוי לא רק בבנו אלא גם ביחסים ביניהם. האב והבן נמצאים עכשיו בצדו האחד של המתרס, ובוחנים ביחד את הבעיה. הבן מבקש עצה. גם כשהאב ניגש להשיא עצה, על האב להיות רגיש לתקשורת של בנו. כל עוד התגובה הגיונית, האב יכול לשאול ולעוץ עצות באופן אפקטיבי. אבל כשהתגובה נעשית רגשית, עליו לחזור להקשבה אמפתית.

"תראה, יש לי כמה רעיונות בשבילך".

"מה למשל, אבא?"

"למשל, עזרה פרטית בקריאה. אולי יש שיעורי עזר כאלה בתיכון המקצועי".

"כבר בדקתי את זה. יש שם שיעורי עזר פעמיים בשבוע בערב וביום שבת כל היום. זה יגזול המון זמן!"

כשאב חש ברגשות החבויים בתשובת הבן, הוא חוזר לאמפתיה.

"זה מחיר גבוה מדי".

"וחוץ מזה, אבא, הבטחתי לילדי כיתה ו' שאאמן אותם".

"אתה לא רוצה לאכזב אותם".

"אבל אני אגיד לך משהו, אבא. אם באמת הייתי חושב ששיעורים פרטיים יעזרו לי, הייתי

הולך לשם כל ערב. הייתי משיג לילדים מאמן אחר".

"אתה באמת רוצה עזרה פרטית, אבל אתה לא בטוח אם הקורס יועיל".

"אתה חושב שהוא יועיל, אבא?"

הבן שוב גלוי והגיוני. הוא שב ופותח את האוטוביוגרפיה של אביו. לאב ניתנת הזדמנות חוזרת להשפיע ולגרום לתמורה.

הקשבה אמפתית מצריכה זמן, אבל אין היא גוזלת מחצית הזמן הנדרש לתקן אי הבנות המתגלות מאוחר יותר, לתקן את המעוות, לחיות עם בעיות שלא נמצא להן ביטוי שלא באו על פתרון ולהתמודד עם מה שקורה כשאינן נותנים לאנשים מרחב פסיכולוגי. אבל אם אינך כן ביחסים עם מישהו, לא כדאי לך לנסות את הגישה הזו. היא עלולה ליצור פתיחות ופגיעות שעלולה לפגוע בכם בעתיד כשיגלה האחר שבעצם לא היית מעוניין כלל, שלא רצית להקשיב באמת, ואילו הוא נותר חשוף, גלוי ופצוע.

הצעות ליישום

- ❖ בחר מערכת יחסים שבה אתה חש שחשבון בנק הרגשות נמצא בחובה. נסה להבין ותאר בכתב את המצב מנקודת מבטו של האחר. בהזדמנות קרובה הקשב כדי להבין, והשווה את מה שאתה שומע לדברים שכתבת. מה מידת התקפות של השערותיך? האם הבנת באמת את נקודת מבטו של האחר?
- ❖ שתף אדם קרוב במושג "אמפתיה"(הזדהות). ספר לו /לה שאתה מבקש לעבוד על הקשבה אמיתית, ובקש משוב כעבור שבוע. איך הייתי? איך הרגיש האחר?
- ❖ נסה לשים לב איך אנשים אחרים מתקשרים. כסה את אוזניך לכמה דקות ורק תתבונן. אילו רגשות באו לידי ביטוי שלא בדרך מילולית?

❖ בפעם הבאה שתציג את עמדתך, התבסס על אמפתיה. תאר את השקפת עולמו של הצד האחר כפי שהוא היה מתאר אותה או טוב ממנו. אחר כך נסה להציג את נקודת מבטך כך שתובן במסגרת ההתייחסות של האחר.