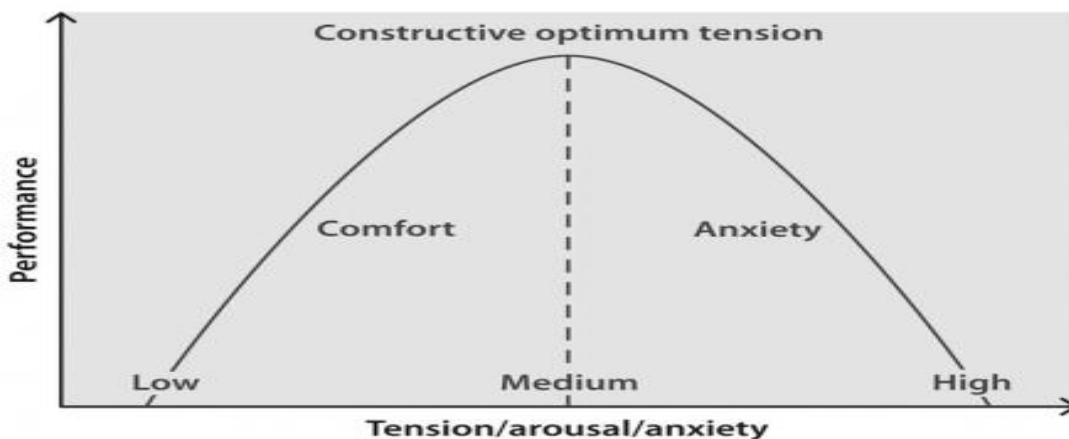




התמודדות עם לחץ ושחיקה

המונח **לחץ** (Stress) מתייחס להפרת מצב האיזון בו מצוי האורגניזם עקב איום פיסי או נפשי. הגדרה כללית זו מתייחסת למגוון השפעות פסיכולוגיות ופיסיולוגיות הנובעות ממצבים שונים בהם אנו חשים מאויימים.

שחיקה נפשית מוגדרת כתחושת תשישות רגשית, גופנית ורוחנית, הנגרמת מחמת עומס נפשי מתמיד ונמשך. מאפייניה הם עייפות כרונית, רגישות למחלות, תחושות דיכאון, חוסר אונים וחוסר תקווה ופיתוח עמדות שליליות כלפי העבודה בפרט והחיים בכלל.



ניהול זמן אפקטיבי

שאתם מתכננים את זמנכם, חלקו את המטלות שלכם על פי סדר חשיבותן. **סטיבן קובי**, בספרו, שבעת ההרגלים של אנשים אפקטיביים במיוחד, מדבר על ארבע דרכים (ארבעת הרביעים) בהן אנו מתנהלים בזמן הנתון



פחות דחוף	דחוף	
2	1	חשוב
4	3	פחות חשוב

פעילויות דחופות וחשובות כולל - הרביע הראשון

משברים הדורשים טיפול בעצמנו או האחרים, טיפול בבעיות דוחקות, כיבוי שרפות, פרוייקטים, משברים, פגישות והכנה המחייבים עמידה בלוח זמנים. רבות מן הפעילויות להן אנו נקראים, ברביע זה, הופכות לדחופות, עקב חוסר בפעולות קודמות של תכנון ומניעה.

הרביע השני - כולל פעילויות חשובות ולא דחופות

קובי קורא לו רביע האיכות והמנהיגות האישית. כאן יש פעילויות של תכנון לטווח ארוך, צפיית בעיות ומניעתן, העצמת אחרים, התפתחות אישית ומקצועית, השקעה במערכות יחסים.

השקעת זמן רב ברביע זה, מקטינה את הצורך לבלות זמן באזור הרביע הראשון, במשברים ובכיבוי שריפות.

פעילויות דחופות, אך לא חשובות כולל - הרביע השלישי

קל להתבלבל בין רביע זה לבין הרביע הראשון. הוא מתעתע בנו, שכן הדחיפות יוצרת אשליה של חשיבות, אך הפעילות ברביע זה חשובה לאנשים אחרים – לא לנו לדוגמא: מענה לטלפונים (ביניהם סקרים, מבצעים...), ביקורים ומפגשי פתע, לעתים קרובות הם מענה לציפיותיהם של אנשים אחרים, ואינם באמת חשובים לנו.

פעילויות שאינן דחופות ואינן חשובות כולל - הרביע הרביעי

זהו הרביע של מבזבזי הזמן. תוכניות טלביזיה, דואר זבל, שיחות רכילות, פייסבוק וכד' לסיכום, התחילו לבצע את המשימות שברביע הראשון. אלה הדברים שדורשים טיפול מידי, כיבוי שרפות ומשברים, בעיות דחוקות. משם יש להמשיך לרביע השני ולא לרביע השלישי, כפי שעושים רבים. **סדר עדיפויות אפקטיבי נותן קדימות ל"חשיבות" על פני ה"דחיפות"**. הרביע השני הוא החשוב ביותר בכל המטריצה, רביע זה מפתח ושומר על "יכולת הייצור" שלכם. רביע זה הוא לב ליבו של הניהול האישי האפקטיבי. הוא עוסק בדברים שאינם דוחקים ועם זאת חשובים דברים, כגון, בניית יחסים בין אישיים, כתיבת הצהרת משימה



אישית, תכנון לטווח הארוך והבינוני, עשיית ספורט, טיפול מונע, במילים אחרות, כל אותם הדברים שאנו יודעים שאנו צריכים לעשות, אבל אף פעם לא מגיעים אליהם מפני שאינם דחופים. רביע זה יקטין לכם את כמות המשימות של השבוע הבא, שברביע הראשון. אנשים אפקטיביים נזהרים מהרביע השלישי והרביעי שאינם חשובים גם כשהם דחופים. הם גם מצמצמים את הרביע הראשון ומקדישים יותר זמן לרביע השני. הרבה אנשים נמצאים 90% מזמנם ברביע הראשון ובמרבית הזמן שנותר להם הם נמצאים ברביע הרביעי (עסוקים בזוטות – פעולות המבזבזות זמן), אין להם זמן לרביע השני והשלישי. אנשים אחרים מבליים חלק ניכר מזמנם בטיפול בנושאים דחופים, אך לא חשובים, ברביע השלישי, וחושבים שהם ברביע הראשון. מרבית זמנם הם מגיבים לדברים דחופים, ומניחים שהם גם חשובים. אבל, לאמיתו של דבר דחיפות הנושאים הללו מבוססת על קדימויותיהם וציפיותיהם של אחרים.

ניהול קונפליקטים/מניעת אלימות/תקשורת בין אישית

- **אמצו לעצמכם גישה חיובית** – ערכו הכנה מנטאלית.

לפני שאתם ניגשים ופונים לאדם/קבוצה/קהל ערכו הכנה מנטאלית – היו מודעים למחשבותיכם, לרגשותיכם ולתגובותיכם כלפיהם. חשוב מאד להיכנס להלך רוח פתוח, חיובי ומקבל. נסו לראות מעבר למה שנראה לעין. אל תלכו שולל אחר האופן שאדם נראה או נשמע. זכרו מה אתם רוצים להשיג באינטראקציה עמו, הישארו ממוקדים בתוצאה העתידית הרצויה.

אתם יכולים לשלוט בגישתכם אם אתם מעוניינים בכך. אם תשנו את מחשבותיכם ישתנו גם רגשותיכם שישפיעו על תגובותיכם. למדו להבחין בין גישות מועילות שמושכות אנשים אליכם לגישות בלתי מועילות, שמרחיקות אנשים מכם.



- היו מודעים לשפת גופכם ולהופעתכם (רצוי שהופעתכם תשדר שילוב של סמכות ונגישות). הפגינו טון דיבור, קצב דיבור ושפת גוף אפקטיבית וסנכרנו אותם עם האנשים שעמם אתם מתקשרים.
- חשוב שתלמדו אילו אותות אתם משדרים לזולתכם על עצמכם ואיזה משוב רגשי אתם נותנים לאנשים בתגובה לאותות שהם משדרים לכם.
- חשבו על מנהיג כלשהו שאתם מעריצים ונסו לזהות מהי גישתו. נמצא כי השילוב של התלהבות ותשוקה, סקרנות וענווה יוצר נוכחות כובשת שאין לעמוד בפניה.
- למנהיגים רבים ישנו תמהיל נכון של התכונות הנ"ל.
- **סטריאוטיפים** - אמונות לגבי התכונות המשותפות לאנשים המשתייכים לקבוצה חברתית מסוימת. כאשר אנו מתייחסים לאדם באופן סטריאוטיפי, אנו מייחסים לו תכונות מסוימות, שעל קיומן אנו מסיקים רק מתוך השתייכותו לקבוצה.
 - **דעות קדומות** – דעה קדומה היא רגש שלילי כלפי אדם אחר, שמבוסס אך ורק על השתייכותו לקבוצה מסוימת. דעות קדומות הן נחלת הכלל ומצויות בכל אדם מאיתנו. הדעות הקדומות עוזרות לאדם לבנות לעצמו תדמית חיובית, על-חשבון תדמית שלילית של בני הקבוצה השנייה.
 - **שפת גוף מסרים חיוביים** - יציבה נינוחה, קשר עין טוב, תנועות ידיים רחבות, פתוחות וגלויות. עיניים פקוחות לרווחה, חיוך, גוף נוטה לפנים, כפות ידיים כלפי מעלה, קול נמוך המשדר סמכותיות וכד'.
 - **שפת גוף מסרים שליליים** - מתח בגוף, ידיים משולבות, ידיים על הפנים, חוסר שקט בישיבה, ידיים מאחורי הראש השענוות לאחור, פיהוק, אצבע על הפה, נגיעה באף, התעסקות עם הפה, מבט המופנה מטה, כתפיים משוכות לאחור או קדימה או מעלה, הסתרת ידיים, קול גבוה וכד'.



● **מרחב טריטוריאלי – לכל אדם יש את האזור שלו יש לכבד זאת - אזור ציבורי, אזור**

חברתי, אזור אישי ואזור אינטימי.

פתחו מודעות למרחב האישי שלכם ושל הסובבים אתכם.

אלפי ספרים עוסקים בנושא תיחום מרחבי המחיה ושמירתם על ידי בעלי חיים, יונקים, דגים, וציפורים. היום כבר ידוע שבדומה לבעלי החיים גם לאדם יש מרחבי מחיה. במידה ותלמדו את נושא זה בצורה טובה, תוכלו לחזות בקלות את תגובות הסובבים אתכם.

לבני אדם, בדומה לאנשים, יש מעין "בועת אוויר" סביבו שגודלה תלוי בצפיפות האוכלוסייה באזור שבו הוא גדל. גודלה וצורתה מושפעת גם מהמגדר (נשים/גברים), מהמעמד ומהתרבות. חוסר המודעות למגוון המרחבים בתרבויות שונות, עלול לגרום בקלות לתפישות מטעות ולהנחות לא מדויקות של תרבות אחת על תרבות אחרת.

ניתן לדבר על 4 אזורי מרחק (מדובר על הרדיוס של אותה "בועת אוויר"):

1. **אזור אינטימי** – (בין 15 ל – 45 ס"מ) – אזור זה הוא החשוב ביותר

עבורנו. אנו שומרים על אזור זה כאילו הוא רכושנו. אנחנו מאפשרים

כניסה לאזור זה רק לאנשים שיש לנו אליהם מערכת יחסים רגשית

(הורים, בני זוג, ילדים, חברים וכד')

2. **אזור אישי** – (בין 46 ס"מ ל – 1.22) זהו המרחק שנמצא בינינו לבין

אחרים כאשר אנחנו לדוג' נמצאים במפגשים חברתיים. (זהו האזור שבו

אני ממליץ לאנשי כוחות הביטחון לבצע תשאול ובידוק)

3. **אזור חברתי** – (בין 1.22 ל – 3.6) זהו המרחק שאנו עומדים מאנשים

זרים או מאנשים שאיננו מכירים היטב.



4. **אזור ציבורי** – (מעל 3.6 מטרים) – זהו המרחק שבו אנו עמודים כאשר

אנו פונים לקבוצה גדולה של אנשים (לדוג' – בהרצאה)

חשוב מאד לציין – כי כאשר נכנסים לאזור האינטימי שלנו, זה יכול לנבוע משתי

סיבות: האחת, הנכנס הוא חבר או אדם שמנסה ליצור עמנו קרבה גופנית. השנייה,

הנכנס הוא אדם עוין שמנסה לתקוף אותנו. חדירתו של אותו אדם זר לאזורנו

האינטימי גורמת לשינויים פסיכולוגיים ופיזיולוגיים בגופנו. הלב מתחיל לפעום

במהירות, אדרנלין וקורטיזול משתחררים למחזור הדם והגוף מכין את עצמו למצב

של קרב אפשרי.

אם ברצונכם שבני אדם שאינכם מכירים היטב ירגישו נוח בקרבתכם – "שמרו מרחק"

(אל תפלו לאזור האינטימי שלהם.)

אנשי משטרה וביטחון שרוצים לשבור את התנגדותם של פושעים משתמשים לעיתים

בטכניקה של פלישה לאזור האינטימי. לעיתים הזמן הדרוש לשבור את אותם

פושעים, באמצעות טכניקה זו, הוא קצר מאד.

● **מודל סוגי תקשורות במצבי התגוננות** המודל מציג שש התנהגויות המעוררות רגשי

התגוננות ושש התנהגויות שמפיגות רגשי התגוננות:

להלן עקרונות המודל: א.ניסוח תיאורי ולא שיפוטי. ב. גישה של פיתרון בעיות

משותף ולא מאבק מי ישלוט. ג. גישה ספונטאנית וגלוית לב ולא גישה אסטרטגית.

ד. גישה אמפטית ולא ניטראלית. ה. גישה של שוויון ולא של עליונות. ו. גישה של

ארעיות ולא של וודאות.

● **אסרטיביות** - היא התנהגות תקשורתית בינאישית המאפשרת לנו להביע את

הצרכים, רצונות ובקשות שלנו, תוך עמידה על זכותנו ורגשותינו, וכל זאת מבלי

לפגוע בצד השני.

- **אגרסיביות** - התנהגות המבטלת את הצרכים והרצונות של הצד השני, וכופה עליו לבצע את רצונותינו ללא התחשבות בו.
 - **פאסיביות** - התנהגות המאפשרת לצד השני לכפות עלינו או לדרוש מאתנו לבצע פעולות שונות, מבלי שאנו נביע את רצונותינו או דעותינו. בקיצור, לדכא את רצונותינו על חשבון הצרכים של הצד השני.
 - **פאסיביות – אגרסיביות** – אדישות, חוסר תקשורת. התנהגות המובילה לתסכול מתמשך ולשחיקה.
 - מודל אפר"ת** - מודל אפרת בא לסייע לנו כשאנו נתקלים במצבים מאתגרים. עלינו לזכור כי התנהגות אינה מגיעה כמשהו בפני עצמו, אלא היא תוצאה של תהליך המתרחש במוח. שינוי ההתנהגות כרוך במובהק בהבנת התהליך ובנתינת דעת לרכיביו השונים.
- אירוע ← פירוש ← רגש ← תגובה
- המתכון המהיר לסיגול התנהגות אסרטיבית – איך מביאים אדם לשתף פעולה? (שישה שלבים): 1. גישה חיובית/הקשבה 2. הבעת רגש/אמפתיה. 3. תיאור מצבך 4. הגדרת גבולות גזרה שאני לא מוכן לחרוג מהם 5. הצעת פתרונות/חלופות. 6. סיכום + משוב.
 - **רושם ראשוני נפלא וניטרול תגובת FFF.**
- הרושם הראשוני נקבע תוך מספר שניות עד מספר דקות. ברגעים הראשונים של כל פגישה אנו מתחברים עם האינסטינקטים של האדם עמו אנו באים במגע. בשניות הראשונות, אינסטינקט ההישרדות הלא מודע שלנו נכנס לפעולה ומוחנו וגופנו מחליטים האם לברוח (FLIGHT), להילחם (FIGHT), לקפוא (FREEZE) או לבוא במגע. באופן לא מודע אנו עורכים שיפוט מהיר האם האדם שמולנו הוא ידיד או אויב.



כל אחד מהצדדים מגבש הערכות לא מודעות הממוקדות בביטחוננו: "אני מרגיש בטוח/לא בטוח איתך, אני סומך/לא סומך עליך, מאמין/לא מאמין לך" וכד'. שימו לב – אתם יכולים ללמוד לנטרל את תגובות ה – FFF אצל האחרים וליצור אווירה טובה וציפיות חיוביות. ברגע שתלמדו כיצד ליצור רושם ראשוני נפלא תוכלו להתחיל להתחבר לכל אדם, ליצור אמון, להניע ולהשפיע. בחיינו האישיים אנו יכולים לבחור את חברינו ואת ידידנו, אך בעבודה, בדרך כלל אין לנו את האפשרות להימנע מקשרים עם עמיתים, לקוחות, ספקים, מעסיקים – עלינו לבנות ולשמר את הקשרים האלה באופן יום יומי.

ישנן הערכות ש 15% מהצלחתנו הפיננסית נקבעת ע"י כישורים וידע ו – 85% באים כתוצאה מהיכולת שלנו להתחבר עם אנשים ולגרום להם לחוש אמון וכבוד כלפינו. מהי לדעתכם התכונה שרוב האנשים מעריכים אצל אחרים?

אנשים נמשכים לבני אדם שנראים בריאים, מלאי ביטחון ושופעי חיוניות – אנשים שכאשר הם נכנסים לחדר מביאים עימם אנרגיה רבה ופחות נמשכים לאנשים ששואבים את האנרגיה אליהם. גישה חיובית, שפת גוף אפקטיבית, טון דיבור, אינטונציה, תנועה במרחב והקשבה פעילה משפיעים על האנרגיה שאתם מקרינים. אחת השגיאות שאנשים רבים עושים – היא לא להתייחס או להעריך באופן מוטעה את מרחבם האישי של האנשים שבאים עמם במגע. כבדו את המרחב האישי של האחרים. פלישה בלתי צפויה פוגעת בחיבור ההדדי ביניכם, במיוחד עם היא באה בהפתעה מוחלטת.

כאשר אתם פוגשים אדם הביטו ישר לעיניו (במשך שנייה – לא יותר). קשר עין יוצר אמון ומשדר ביטחון עצמי גבוה. קשר עין הוא אחד המרכיבים החשובים ביותר בתקשורת בלתי מילולית אפקטיבית. היכולת להביט לעיניהם של אחרים במהלך



תקשורת משדרת ביטחון עצמי, סמכות וכנות. כאשר אתם נמנעים מקשר עין או אפילו משפילים מבט אל הרצפה, אנשים יניחו באופן מידי שאתם חסרי ביטחון או לא אמינים. יהיה להם קשה להתחבר אליכם ולמסרים שאתם מנסים להעביר להם. לפיכך, בכל מפגש חברתי, היו הראשונים שיוצרים קשר עין. ציינו בליבכם מיד מהו צבע עיניו של האדם עמו אתן מתקשרים. כאשר אתם נדרשים לדבר מול קהל – הדרך הנכונה ליצור קשר עין עם הקהל היא להתרכז בכל פעם במישהו אחר, שנמצא בקהל ו"לשוחח עמו", למשך מספר שניות ולאחר מכן לעבור לאדם אחר. חייכו! - החיוך גורם לכם להיראות שמחים, חיוביים ובוטחים. שדרו ביטחון באמצעות שפת גוף פתוחה ומקרבת וכבדו את המרחב האישי. חשוב לציין, כי אתם אינכם יכולים להפסיק לבצע שיפוטיות מהירים לגבי אנשים אחרים – שכן זה טבעו של האדם. אם זאת, מה שאתם כן יכולים לעשות הוא לנטרל את תגובות ה- FFF של האנשים שאתם פוגשים ולהגדיל את הסיכוי שלכם ליצור חיבור חיובי הדדי המבוסס על אמון.

- **העלאת הביטחון העצמי והמסוגלות העצמית - הציגו את עצמכם כבעלי עוצמה באמצעות שינוי שפת גופכם.**

ברגע שתפתחו מודעות לשפת גופכם ותלמדו לשנות אותה במקצת תוכלו להעלות את ביטחונכם העצמי בצורה משמעותית. מחקרים מצאו ששפת גופנו יכולה גם להשפיע על מחשבותינו (מלבד השפעתה על הסובבים אותנו). מצד אחד, כאשר אנו חשים ביטחון עצמי גבוה וגאוה אנחנו מרחיבים את גופנו, מגדילים את מימדנו, נפתחים ותופסים יותר מרחב. מצד שני, כאשר אנחנו חשים חסרי כוח וביטחוננו העצמי נמוך אנחנו נסגרים, עוטפים את עצמנו ומצמצמים את עצמנו. חוקרים רצו לדעת האם ניתן לזייף את שפת גופנו ולהיראות כיותר בעלי עוצמה, על מנת להגיע



להצלחה ולחוש ביטחון עצמי גבוה יותר. התשובה שנמצאה לשאלה זו היא כן!!!
נמצא שבאמצעות שינוי שפת גופנו אנחנו יכולים לשלוט במחשבותינו, ברגשותינו
ובהורמוני מפתח – סטטוסטרון (הורמון השליטה) וקורטיזול (הורמון הלחץ). כאשר
שפת גופנו משדרת עוצמה רמות הטסטוסטרון עלולות ורמות הקורטיזול יורדות
ולהיפך.

לפיכך, המלצתי היא להתחיל לפתח מודעות לשפת גופכם ולהתאמן על שפת גוף
שמשדרת עוצמה וביטחון עצמי גבוה. בהתחלה תרגישו שאתם מזייפים עד שתעשו
זאת מספר רב של פעמים ותגיעו להפנמה מלאה ושפת גופכם העוצמתית תופיע
בצורה לא מודעת.

- **לימדו כיצד לדובב ולתת משוב אפקטיבי.**

משוב מדויק נותן לאנשים להרגיש שאתם מקדישים להם את תשומת הלב שלכם וכי
המסר שלהם הועבר אליכם. אף אחד אינו אוהב "לדבר אל הקיר" לכן, הגיבו לאנשים
(הנהנו, חייכו, רכנו לפנים, הראו שאתם מבינים/לא מבינים, מסכימים/לא מסכימים).
בגדול ניתן לומר, שכל החיים הם עניין של משוב. אנו מתפתחים באמצעות ידיעה מה
אנו רוצים, נוקטים פעולות ומשנים ומתקנים אותן באמצעות קבלת משובים
מהסביבה. ככל שאנחנו מיטיבים לעבד את המשוב, איכות חיינו משתפרת.
כללי היסוד להתחברות מוצלחת בשיחה הם פחות או יותר כמו בראיון בטלביזיה –
דיבוב יעיל ואפקטיבי.

דיבוב יעיל ואפקטיבי מורכב משאלת שאלות פתוחות, מיקוד, תשומת לב, שיקוף,
הקשבה פעילה.

חשוב להימנע משאלות שמזמינות תשובה של "כן" ושל "לא". חשוב להדגיש כי יש
הבדל איכותי בין שיחה עובדתית לבין שיחה קלילה. איש השיחה העובדתית מדבר



אל הצד ההגייוני והאנליטי של השומע ואילו איש השיחה הקלילה מדבר אל החושים והדמיון.

- **טכניקות של תקשורת תומכת:** א. הקשבה ולא רק דיבור: שאלות פתוחות, סימנים להקשבה, סיכום הדברים שנאמרו עד כה, ניסוח מחדש במילים שלנו של הנאמר. ב. התחברות לרגש ע"י: 1. שיקוף – תגובה המתארת את רגשות הדובר כפי שבאות לידי ביטוי מדבריו ומעשיו. זו היכולת לחזור על הדברים שאומר לי האדם מולו אני עומד. יכולת זאת מעידה על כך שהקשבתי לדברים שהוא אמר ושמעתי אותם ואני מסוגל לחזור עליהם באוזניו. התוצאה של השיקוף היא נהדרת: היא יוצרת אצל הזולת תחושה כי הקשיבו לו, שמעו אותו והבינו אותו. ניתן לשקף את הדברים שנאמרו לנו בצורה ישירה (חזרה ברורה ומדויקת על המילים שנאמרו לנו על ידי הזולת) או בצורה עקיפה (תוך שינוי הניסוח למילים שלנו). 2. אמפתיה – הבנת הרגשות והדאגות של הזולת ואימוץ הפרספקטיבה שלו.

- **מיומנות השיחה הקלה**

שיחה קלה היא כמו שמן הסיכה של התקשורת הבין אישית. היא מאפשרת לעניינים להתנהל בצורה חלקה יותר. היא משמנת את הגלגלים החברתיים ומאפשרת לאנשים שאינם מכירים היטב להתוודע זה לזה בצורה בטוחה שאין בה שום עימות. שמרו על קו שיחה קליל והתרחקו מכל קו שיחה פוליטי. ודאו שהאיש שיושב מולכם מנהל לפחות חצי מהשיחה. זכרו לשתוק ולהקשיב. כשאתם מקשיבים ממש טוב למישהו, מתעניינים בו, מגלים אמפתיה והבנה, הצד שמדבר חש שמכירים ומבינים



אותו וזו חוויה נפלאה מבחינתו. הוא חש שיש לו נוכחות רבה יותר. הם מרגיש בטוח ומוגן יותר ויכול לתת אמון.

בדרך כלל רוב האנשים לא מקשיבים ברמה עמוקה במיוחד, אבל הקשבה היא מיומנות שאפשר לפתח!!!

לאחרונה נעשה מחקר של 10000 אמריקאים בוגרים שמצא שהתקופה בה אנו חיים היא התקופה בה האנשים יותר מקוטבים ויותר מפוצלים מכל תקופה אחרת. אנשים אינם מקשיבים אחד לשני. שיחה דורשת איזון בין דיבור להקשבה ואיפשהו לאורך הדרך איבדנו את האיזון. חלק מהסיבה היא כניסתה המסיבית של הטכנולוגיה לחיינו. מחקרים מצאו שבערך שליש מבני העשרה האמריקאים שולחים יותר ממאה טקסטים בטלפון החכם שלהם במהלך יום אחד. רובם מעדיפים לשלוח את הטקסטים מאשר לדבר פנים אל פנים. ילדים מבליים שעות רבות מול מסכים ורק לעיתים רחוקות יש להם את ההזדמנות לחדד את כישורי התקשורת הבין אישית שלהם.

להלן שלושה טיפים שיעזרו לכם לרכוש את מיומנות השיח הקל והטוב:

1. אל תתנשאו – בואו ללמוד משהו חדש – היכנסו לכל שיחה בהנחה שיש לכם תמיד משהו חדש ללמוד. הקשבה אמיתית דורשת לשים את עצמכם בצד.
2. היו נוכחים – היו נוכחים בצורה מלאה. אל תחשבו על הויכוח עם החברה או על מה שתעשו שתחזרו הביתה. אם אתם רוצים לצאת מהשיחה, צאו ממנה! אל תהיו חצי בפנים חצי בחוץ.
3. הקשיבו! – להקשיב זה אולי המיומנות הכי חשובה שאתם יכולים לפתח. בודהה: "אם הפה שלכם פתוח, אתם לא לומדים". למה קשה כל כך לאנשים להקשיב? אנשים מעדיפים לדבר. כשהם מדברים הם מרגישים שהם



בשליטה ושהם במרכז תשומת הלב. חלק מהאנשים מוסחים ולחלקם אין כלל

את הרצון והמוטיבציה להקשיב.

למדו להקשיב בצורה פעילה – השתמשו בשאלות פתוחות. התחילו את

השאלות שלכם עם "מי", "מה", "מתי", "איפה", "למה" ו"איך". אם אתם

שואלים שאלות מורכבות מדי אתם בדרך כלל תקבלו תשובות פשוטות.

סטיבן קובי: "רובנו לא מקשיבים עם כוונה להבין. אנחנו מקשיבים עם הכוונה

לענות."

למדו לשקף באופן מילולי ובאופן בלתי מילולי את הצד השני לשיח. השתמשו בשפה של

השומעים אתכם, חזרו על ביטויים שחשובים להם ושמאפיינים אותם או את התרבות שממנה

באו. חשוב מאד שתתאימו את שפת גופכם ואת הדיבור שלכם לזה שמולכם. כשאתם

חוזרים על מילות מפתח בהן השותפים לשיח משתמשים וכאשר אתם מתאימים את

המסרים המילוליים שלכם לשלהם - אתם מראים להם שאתם מכבדים את דרך החשיבה

שלהם. יתרה מכך, אתם משדרים להם בתת מודע שאתם דומים להם.