

תרגיל בהקשבה מיטיבה

ד"ר סאוסן עואד-תאברי

סדנה במסגרת יום העיון:

**"מיניות במרחב בטוח: היבטים טיפוליים
ומערכתיים בעבודתם של אנשי חינוך"**

ועוד דבר אחד על הקשבה...

תקשורת / קרל רוג'רס

כשאני מבקש שתקשיב לי
ואתה מתחיל לייעץ לי
לא את שביקשתיד עשית.
כשאני מבקש ממך להקשיב
ואתה מנסה להשיב,
איך אני צריך להרגיש?
ומדוע אתה פוגע ברגשותיי?
כשאני מבקש להקשיב לי
ואתה חושב שעליך לפתור את בעייתך אתה
מאכזב אותי
הקשב! כל שביקשתיד להקשיב
לא לפעול, לא לדבר,
רק לשמוע בלי להגיב.
אני יכול לדאוג לעצמי
אינני חסר ישע, אולי חסר ניסיון והססני, אך
לא חסר אונים.
כשאתה עושה משהו למעני
שיכולתי לעשות בעצמי
אתה מגביר את חששותיי
מצית את מבוכתי.

אולם כשאתה מקבל כעובדה פשוטה
שאני מרגיש את שאני מרגיש
אז אינני צריך לשכנע אותך
ומתפנה להבין את המתרחש בתוכי.
אז צוות מאליהן התשובות
ברורות ונהירות
ואינני זקוק כלל לעצות
כי אני – אני.
גם רגשות לא הגיוניים
הופכים למשמעותיים
כשמבינים את שהם טומנים
המקור ממנו הם נובעים.
יתכן שלכן תפילות עוזרות לאנשים
משום שאלוהים מחריש, אינו מייעץ
הוא רק מקשיב – נותן לך לחשוב לבד על
הדברים.
לכן, אנא, רק הקשב
עת תרצה לדבר – בקש,
חכה לתורך,
ואזי אני גם אקשיב לך.

כלים ודוגמאות לתרגילים בהקשבה מיטיבה

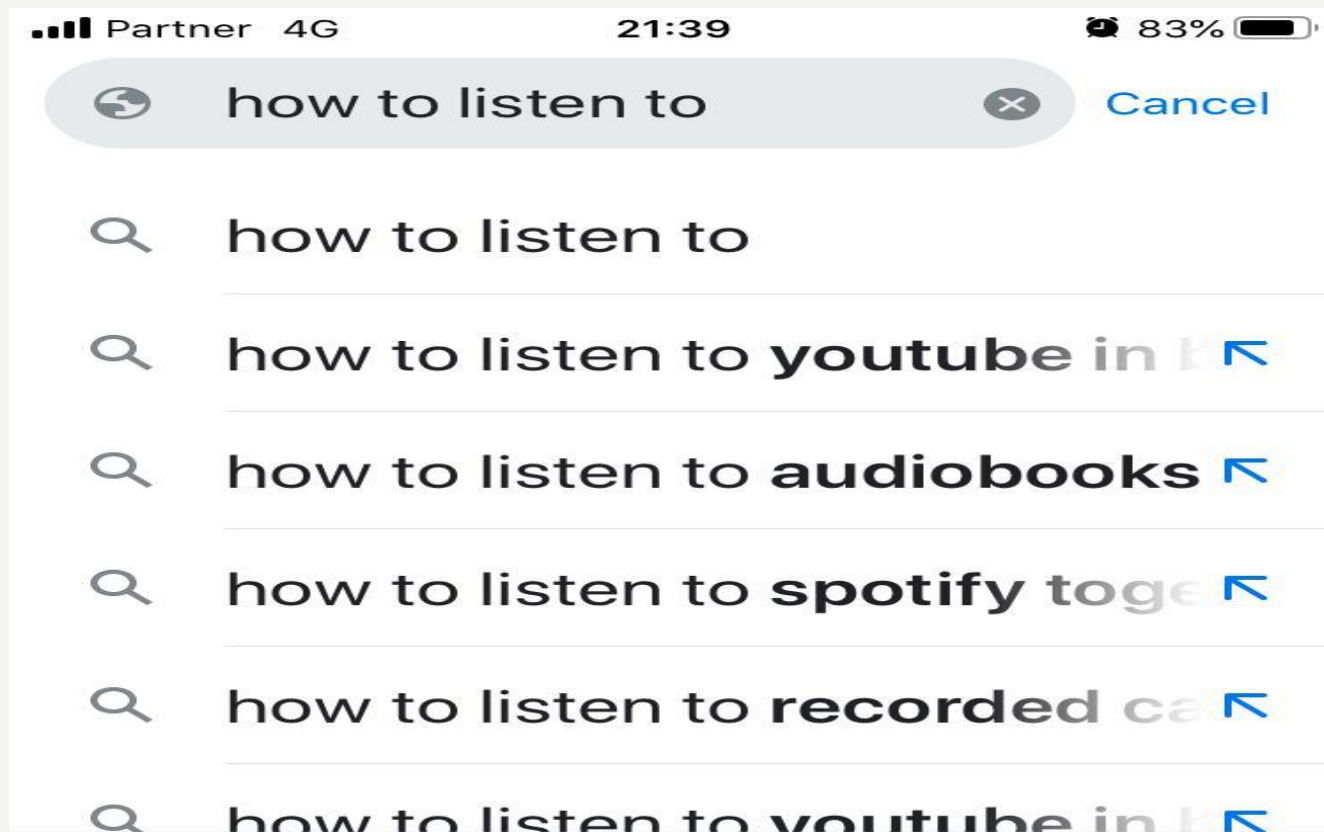


תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית-ד"ר סאוסן עואד-תאברי

צפייה בסרטון

- מה ראינו? הדמויות והסצנה
- מה שמענו? הקולות והמלים
- מה הרגשנו/ מה חוינו כצופים?
- באילו רגשות הבחנו/ צפינו?

HOW TO LISTEN: A QUICK GOOGLE SEARCH



תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית-ד"ר סאוסן עואד-תאברי

בעיה!!!



תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית- ד"ר סאוסן עואד-תאברי



המקשיב הוא המנהל של השיחה

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=RAYMRE4SDK0](https://www.youtube.com/watch?v=RAYMRE4SDK0)

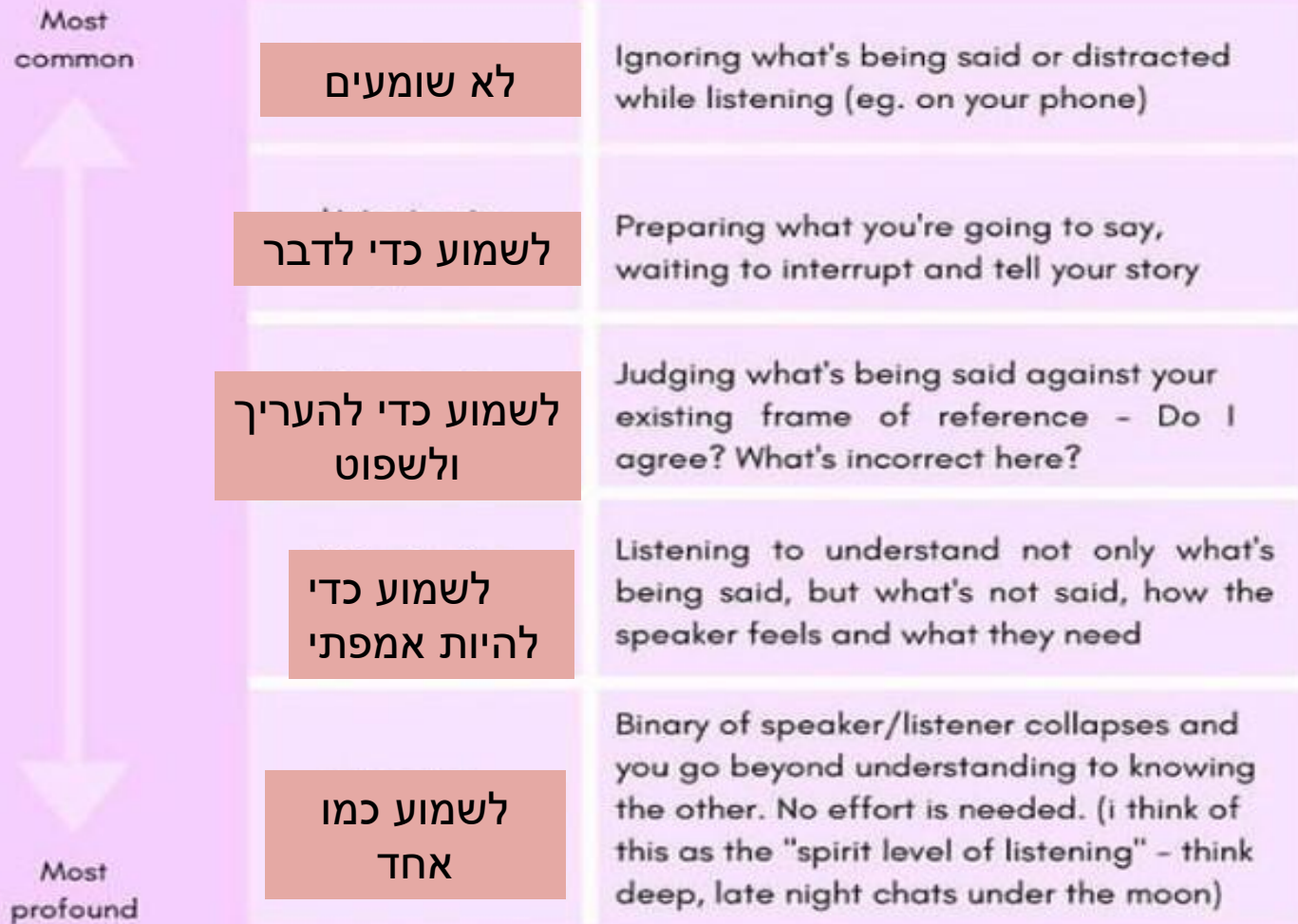
לפי ההתנהגות הלא-מילולית שלך, אתה תקבע. י כמה
ייפתח האדם מולך!

QUESTION לשאול
COMMENT להעיר
CONNECT לקשר

מה חסר?

תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית- ד"ר סאוסן עוד-תאברי

Levels of Listening



תרגיל בהקשבה

תרגיל בהקשבה + רפלקציה: בעקבות קריאת המאמר **What Great Listeners Actually Do** ניתנת משימת הקשבה. **להקדיש 45 דקות של הקשבה לאדם קרוב, על פי כללי ההקשבה המוצאים במאמר. המשימה הראשונה הייתה לשתף את הדובר/ המאזין בכך שהאזנה מכוונת מטרה. להלן ההנחיות:**

שלום לכולם,

עליכם להקדיש כ- 45 דקות למשימת הקשבה עם אחד מבני המשפחה הקרובה שלכם.

חשוב לציין שלפני שאתם ניגשים למשימה, עליכם לקרוא היטב את המאמר על הקשבה טובה ולשתף עם בן המשפחה בו בחרתם למשימה את עיקר הנקודות והטיפים שבמאמר.

למטרת המשימה אין שום הגבלה לגבי הנושא בו תבחרו להתמקד בהקשבה (ולא כ"כ משנה מי מבין שניכם ידבר ומי יקשיב!).

לאחר שביצעתם את המשימה, עליכם לכתוב רפלקציה על החוויה. (תיאור הסיטואציה, תחושות, מדוע לדעתכם חשתם מה שחשתם, השוואה למצבים דומים בעבר, ומה הלאה? הסתכלות קדימה- איך התרגיל ישפיע עליכם בעתיד).

מאחלת לכם חוויה מלמדת ומשמעותית,

סאוסן

דרגות שונות של הקשבה

BY JACK ZENGER AND JOSEPH FOLKMAN (HBR 2016)

- Level 1: The listener **creates a safe environment** in which difficult, complex, or emotional issues can be discussed.
- Level 2: The listener **clears away distractions** like phones and laptops, focusing attention on the other person and making appropriate eye-contact.
- Level 3: The listener **seeks to understand the substance** of what the other person is saying. They **capture ideas, ask questions, and restate issues to confirm** that their understanding is correct.
- Level 4: The listener **observes nonverbal cues**, such as **facial expressions, perspiration, respiration rates, gestures, posture**, and numerous other **subtle body language signals**. (about 80% of what we communicate comes from these signals). It sounds strange to some, but you listen with your eyes as well as your ears.
- Level 5: The listener increasingly **understands the other person's emotions and feelings** about the topic at hand, and identifies and acknowledges them. The listener **empathizes with and validates those feelings in a supportive, nonjudgmental way**.
- Level 6: **The listener asks questions that clarify assumptions the other person holds and helps the other person to see the issue in a new light**. This could include the listener **injecting some thoughts and ideas about the topic that could be useful** to the other person. **However, good listeners never hijack the conversation so that they or their issues become the subject of the discussion.**

רפלקציה - AS IS "לא נגענו"

• מגישה: XXYY

הבן שלי בן 8 סיפר לי על היום שלו בבית הספר, תיאר את הפעילויות שהיו לקראת חנוכה. בתחילת הסיפור התעניינתי, שאלתי שאלות הבהרה, הרגשתי קשובה ומעניינת. בהמשך השיחה איבדתי קשב, הייתי כבר חסרת סבלנות להמשך הסיפור. חשבתי שמאד חשוב לי ואני רוצה לדעת מה עבר עליו במשך היום. בהמשך חשבתי שהבנתי את הרעיון והדברים חוזרים על עצמם ואין לי סבלנות להקשיב יותר.

הסיטואציה מוכרת לי, בהתחלה אני קשובה, מתעניינת, שואלת שאלות ואחר זמן אני מאבדת סבלנות והקשבה, התחושה היא שהבנתי את הפואנטה, מספיק לי ורוצה לעבור הלאה.

כרגע אני בתקופה עמוסה וטרודה בחיים האישיים שלי, דבר המשפיע על הסבלנות ויכולת ההקשבה שלי.

אני מקווה שכשהדברים קצת יירגעו אוכל לגלות יותר סבלנות, כך שהחלק הראשון שתיארתי יהיה ארוך יותר ומשמעותי למי שמולי.

מה מנע ממנה להקשיב עד הסוף?

- לפי מה שקראנו ברפלקציה, נסו לענות לשאלה

סוגי התגובות

- לחקור
- לספר סיפור
- להציע פתרון
- להביע אמפתיה
- אימפתיה איננה סימפתיה ואיננה רחמים

מהי הקשבה טובה?

המבחן: "האם זה נעים כשהוא או היא מקשיב.ה לי?"

- What makes a good listener? **Most people think** it comes down to **3 components**:
- **not interrupting** the speaker, following along **with facial expressions**, and **being able to repeat back** almost verbatim what the speaker has just said.
- HOWEVER...
- Good listening is **much more than being silent while the other person talks**
- Good listening included **interactions that build a person's self-esteem**.
- Good listening was seen as **a cooperative conversation**
- Good listeners tended to **make suggestions**.

דרגות שונות של הקשבה

BY JACK ZENGER AND JOSEPH FOLKMAN (HBR 2016)

- Level 1: The listener **creates a safe environment** in which difficult, complex, or emotional issues can be discussed.
- Level 2: The listener **clears away distractions** like phones and laptops, focusing attention on the other person and making appropriate eye-contact.
- Level 3: The listener **seeks to understand the substance** of what the other person is saying. They **capture ideas, ask questions, and restate issues to confirm** that their understanding is correct.
- Level 4: The listener **observes nonverbal cues**, such as **facial expressions, perspiration, respiration rates, gestures, posture**, and numerous other **subtle body language signals**. (about 80% of what we communicate comes from these signals). It sounds strange to some, but you listen with your eyes as well as your ears.
- Level 5: The listener increasingly **understands the other person's emotions and feelings** about the topic at hand, and identifies and acknowledges them. The listener **empathizes with and validates those feelings in a supportive, nonjudgmental way**.
- Level 6: **The listener asks questions that clarify assumptions the other person holds and helps the other person to see the issue in a new light**. This could include the listener **injecting some thoughts and ideas about the topic that could be useful** to the other person. **However, good listeners never hijack the conversation so that they or their issues become the subject of the discussion.**

**להיזהר לא לחטוף את
השיחה**

**GOOD LISTENERS NEVER
HIGHJACK THE
CONVERSATION SO THAT
THEY OR THEIR ISSUES
BECOME THE SUBJECT OF THE
DISCUSSION.**

האומץ להקשיב בלי לדעת מה יהיה בהמשך



תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית- ד"ר סאוסן עואד-תאברי

תרגיל הקשבה: לחשוב על סיפור או
אירוע קצר שקרה לי, אירוע שחוויתי

ושעדיין מציק לי.

....

מתחלקים לזוגות יושבים עם מצלמות פתוחות

4 דקות - אחד מספר והשני מקשיב עד הסוף. אסור להגיב
עד שהארבע דקות עוברות.
(אפילו אם יושבים בשקט)

לאחר מכן,

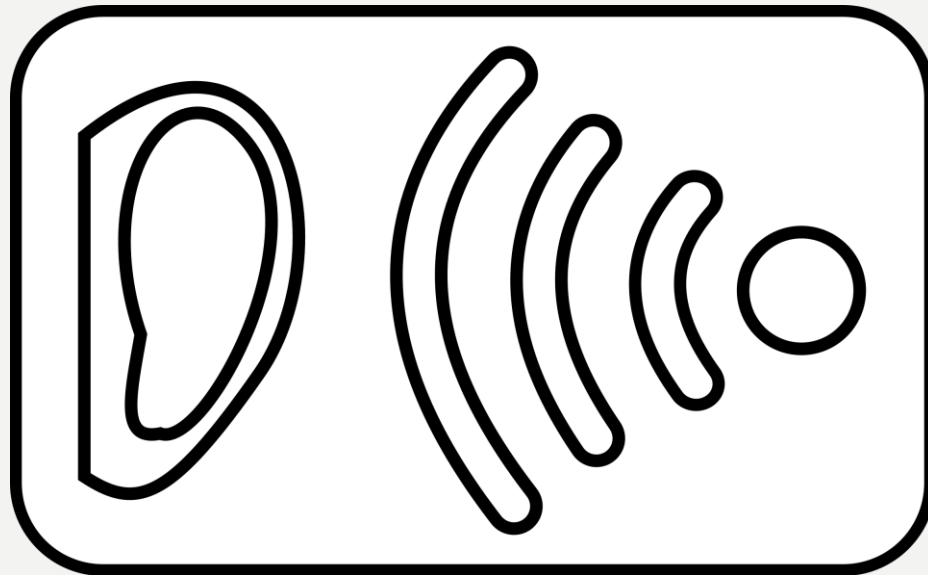
4 דקות נוספות - השני מגיב ומפתח שיח פתוח על הסיפור
ששמע (שואל, מגיב, מעיר...).
* חשוב לעמוד בזמנים.
מתחלפים וחוזרים על התרגיל.

מיומנויות סיוע- מה מונע מאיתנו להקשיב?

- לא תמיד אנחנו שומעות באמת מה שנאמר לנו. הפרעות נפוצות להקשבה יכולות להיות:
- בעיות אישיות
- בעיות דומות שאנו בעצמנו חווים
- סטריאוטיפים
- רגשות שליליים ביחס לנפגעת.
- עוד?-

ישנן דרגות שונות של הקשבה ועל כן, בעבודה (של ממונה למשל), יש ערך מוסף בהקשבה ב-CO

החשיבות והיעילות של הקשבה ב-CO



תרגיל בהקשבה מיטיבה: מיומנות סיוע בסיסית לטיפול
בהטרדה מינית- ד"ר סאוסן עואד-תאברי



המקשיב הוא המנהל של השיחה

[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=RAYMRE4SDK0](https://www.youtube.com/watch?v=RAYMRE4SDK0)

לפי ההתנהגות הלא-מילולית שלך, אתה תקבע. י כמה
ייפתח האדם מולך!

ולסיום...
איך אפשר בלי
לחזור לשיר?

ועוד דבר אחד על הקשבה...

תקשורת / קרל רוג'רס

כשאני מבקש שתקשיב לי
ואתה מתחיל לייעץ לי
לא את שביקשתיך עשית.
כשאני מבקש ממך להקשיב
ואתה מנסה להשיב,
איך אני צריך להרגיש?
ומדוע אתה פוגע ברגשותיי?
כשאני מבקש להקשיב לי
ואתה חושב שעליך לפתור את בעייתי אתה
מאכזב אותי
הקשב! כל שביקשתיך להקשיב
לא לפעול, לא לדבר,
רק לשמוע בלי להגיב.
אני יכול לדאוג לעצמי
אינני חסר ישע, אולי חסר ניסיון והססני, אך
לא חסר אוניס.
כשאתה עושה משהו למעני
שיכולתי לעשות בעצמי
אתה מגביר את חששותיי
מצית את מבוכתי.

אולם כשאתה מקבל כעובדה פשוטה
שאני מרגיש את שאני מרגיש
אז אינני צריך לשכנע אותך
ומתפנה להבין את המתרחש בתוכי.
אז צצות מאליהן התשובות
ברורות ונהירות
ואינני זקוק כלל לעצות
כי אני – אני.
גם רגשות לא הגיוניים
הופכים למשמעותיים
כשמבינים את שהם טומנים
המקור ממנו הם נובעים.
יתכן שלכן תפילות עוזרות לאנשים
משום שאלוהים מחריש, אינו מייעץ
הוא רק מקשיב – נותן לך לחשוב לבד על
הדברים.
לכן, אנא, רק הקשב
עת תרצה לדבר – בקש,
חכה לתורך,
ואזי אני גם אקשיב לך.

Rogers, Carl; Farson, Richard E. (1979). "Active listening". *Organizational psychology*: 168–180.