



בניית אמון ותקשורת



מבנה היום הרביעי 30.5.23 / בניית אמון ותקשורת

מבנה היום:

נושאים ותכנים:

1

בניית אמון

2

תקשורת אפקטיבית

3

הקשבה

זמן	תוכן	מרצה
8:30-9:00	התכנסות	
9:00-9:15	פתיחת יום	ענבל צרפתי - מנחה
09:15-10:30	פעילות 'פירוק פצצות'	שבי מחיטאר , מנהלת מחלקת הדרכה, דיאלוג
10:30-10:45	הפסקה	
10:45-12:00	תקשורת בינאישית אפקטיבית	ענבל צרפתי - מנחה
12:00-12:45	הפסקת צהריים	
12:45-13:00	מד חמצן	בני שזו
13:00-13:30	שיחה עם סגן גובה מכס אשדוד	יעקב צ'יבוטרו , סגן גובה מכס אשדוד
13:30-14:45	סיום במכס אשדוד	
14:45-15:00	הפסקה	
15:00-16:00	דילמה ניהולית	ענבל צרפתי - מנחה
16:00-16:05	מד דופק: כתיבה אינטואיטיבית	
16:05-17:00	סיכום יום	ענבל צרפתי - מנחה



פה



שרירים



עיניים



מוח



רגליים



ידיים



לב

מה זו תקשורת?

תהליך של **העברת מסרים** (מידע,

עובדות, רעיונות ורגשות)

באמצעות אותות וסמלים

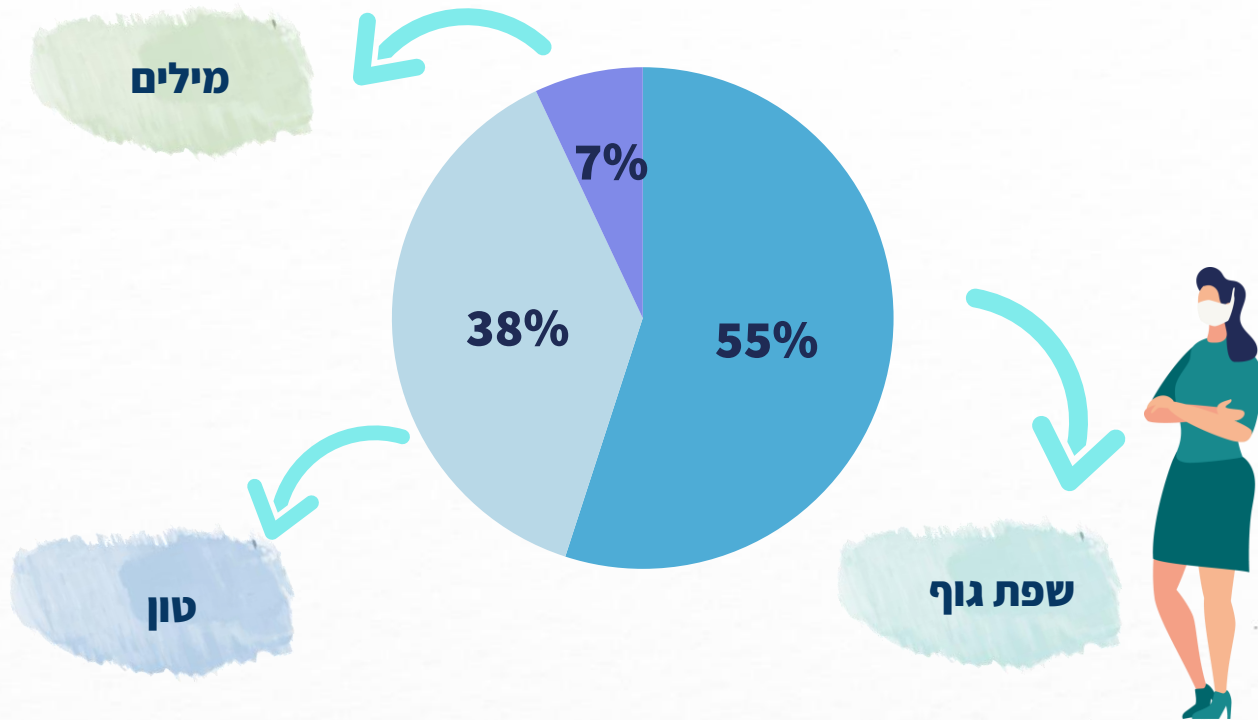
בין **מעביר המסר למקבל המסר**

בכוונה לעורר תגובה

(התקשורת יכולה להיות מילולית או בלתי מילולית)



תקשורת מורכבת מ:



מה זו תקשורת אפקטיבית?



מה זו תקשורת אפקטיבית?

תקשורת בין שני אנשים או יותר
כשמקבל המסר מפרש את המסר
כפי שהשולח התכוון

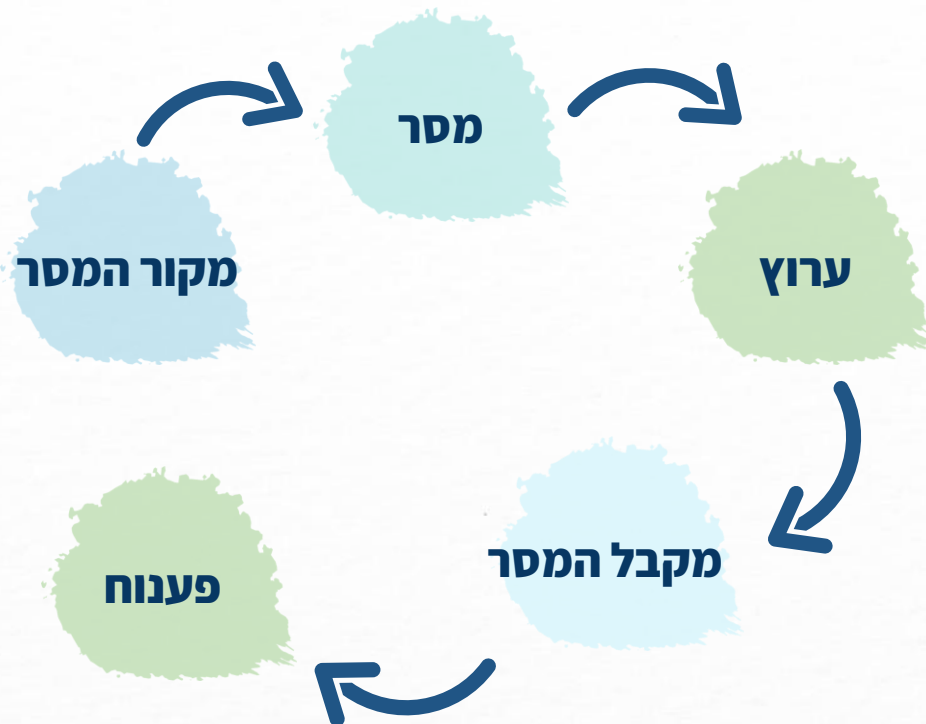
Communication

יצירת הבנה משותפת



מודל תקשורת אפקטיבית

(האורד לאסוול)



מודל תקשורת אפקטיבית

(האורד לאסוול)

מקור המסר

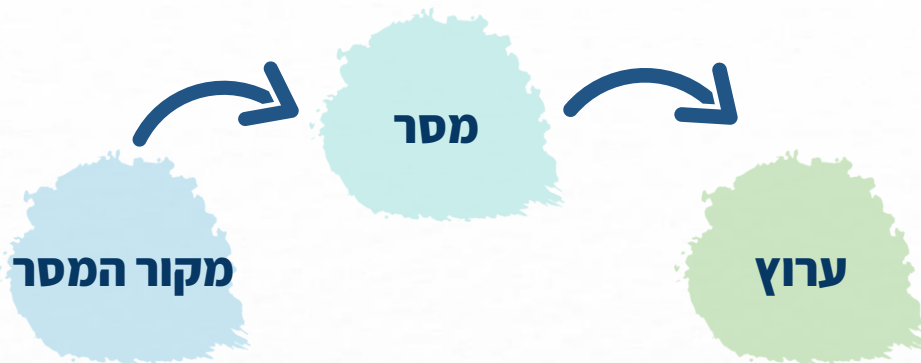
מודל תקשורת אפקטיבית

(האורד לאסוול)



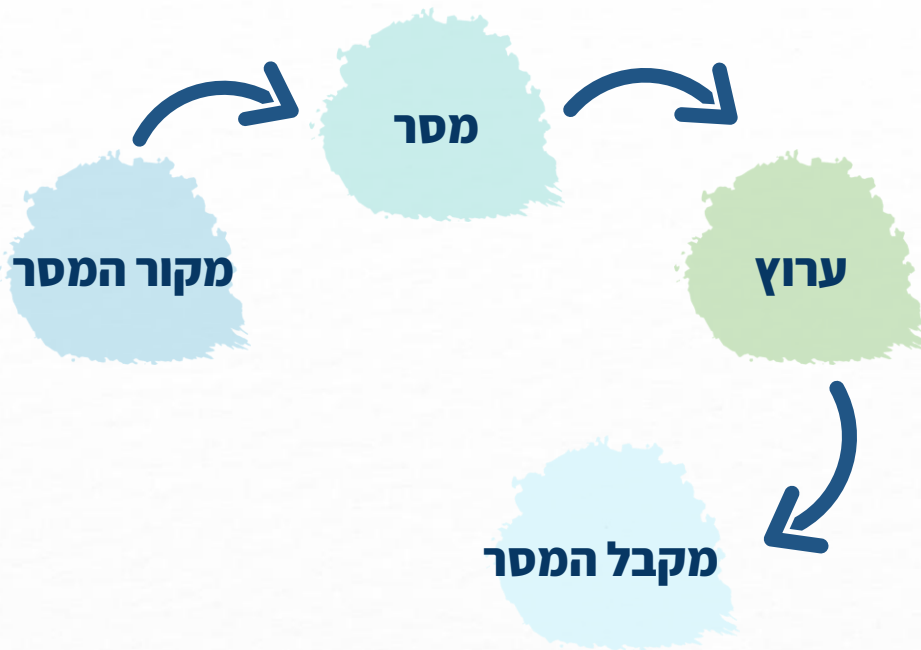
מודל תקשורת אפקטיבית

(האורד לאסוול)



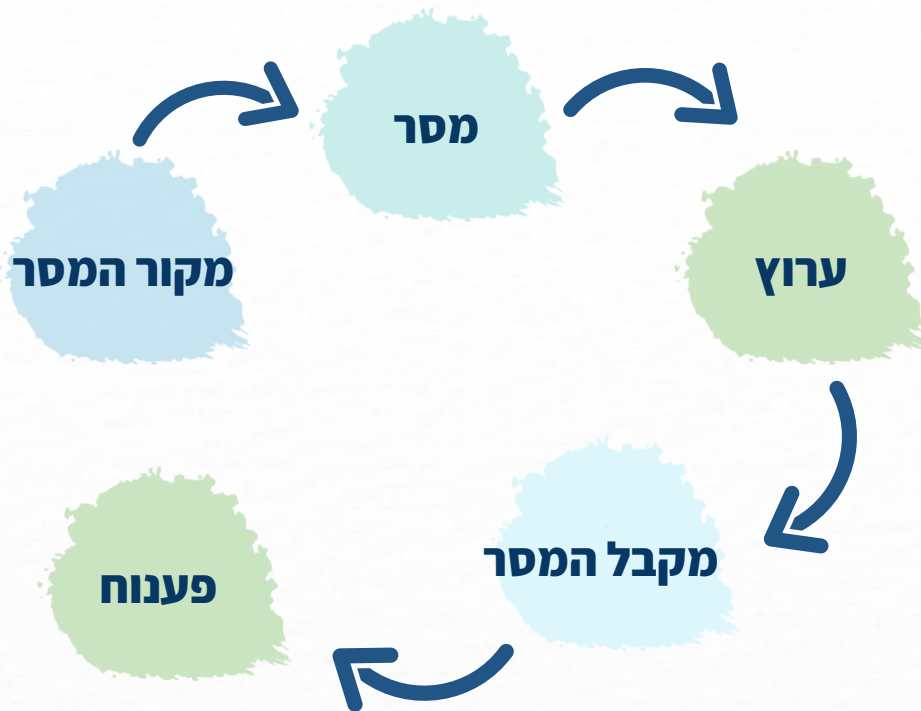
מודל תקשורת אפקטיבית

(האורד לאסוול)



מודל תקשורת אפקטיבית

(האוורד לאסוול)



הקשבה

אמון

מרכיבי הבסיס של תקשורת טובה



01

אמון





אמן

Confidence

Competence

Consistency

Credibility

Caring





02

הקשבה





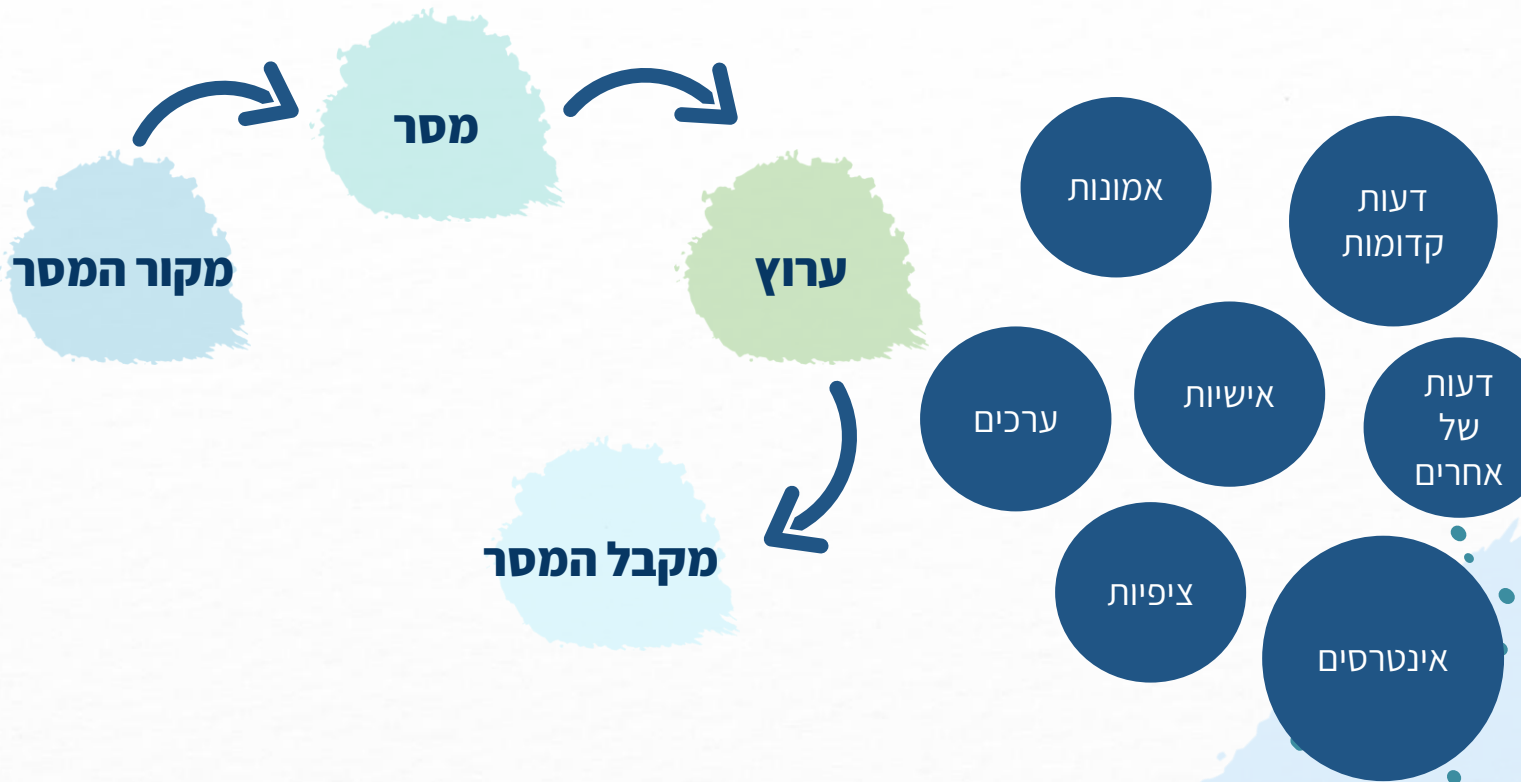
"כשם שפרצופיהם שונים כך דעותיהם

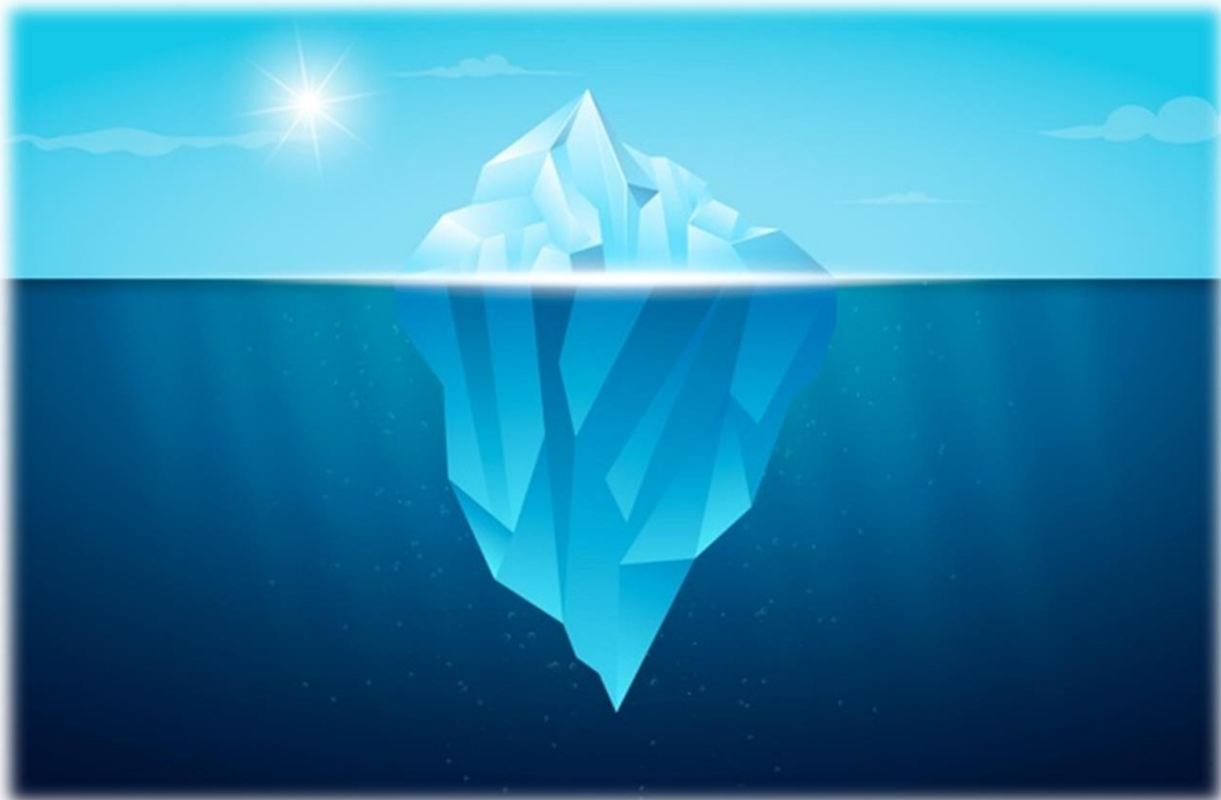
שונות" (מסכת ברכות)



מודל תקשורת אפקטיבית

(האוורד לאסוול)





Subtext

"הדבר החשוב ביותר בתקשורת הוא לשמוע את מה שלא נאמר" פיטר דרוקר



חסמים בהקשבה?

היערכות לתורנו לדבר

שיפוטיות

הסחת דעת

דעות קדומות

קפיצה למתן עצות ו/או
פתרונות

רצון לרצות



הקשבה: מרכיבים משמעותיים

האם אתה איתי?

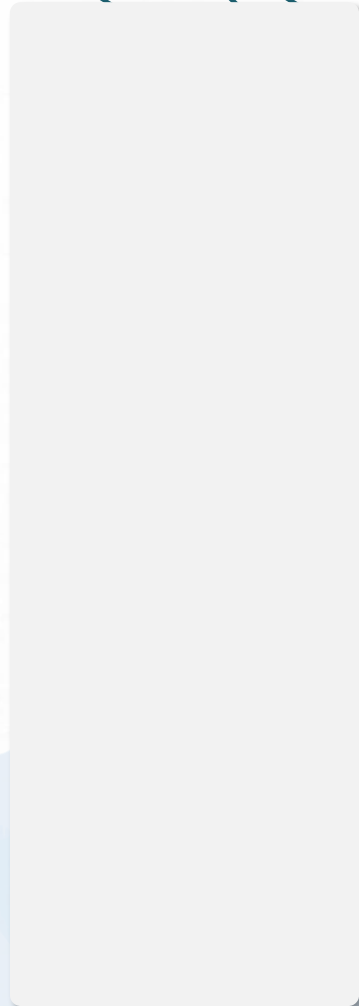
1

האם אתה מבין?

2

אתה בעדי או נגדי?

3



תרגיל בשלשות

1. משתתף אחד מציג דילמה שהוא מתמודד איתה לאחרונה בעבודה
2. משתתף שני בעמדת המקשיב- המטרה שלו היא להקשיב לבעל הדילמה
3. מקיימים שיחה במשך זמן מוגדר מראש
4. משתתף שלישי מתצפת על הדו שיח ורושם לעצמו רשמים/תובנות. לאחר סוף הדו שיח הוא משתף במה שכתב- מזווית הדובר: מה הסאבטקסט שהוא שמע? מה סגנון התקשורת שלו? מזווית המקשיב: באיזה טכניקות הקשבה הוא השתמש? האם ההקשבה הייתה אפקטיבית? וכו'..



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
מתפנה להבין את המתרחש בתוכי

אז צצות מאליהן התשובות
ברורות ונהירות
ואיני זקוק כלל לעצות
כי אני – אני.

גם רגשות לא הגיוניים
הופכים למשמעותיים
כשמבינים את שהם טומנים
המקור ממנו הם נובעים..".

" כשאני מבקש שתקשיב לי
ואתה מתחיל לייעץ לי
לא את שביקשתיך עשית.

כשאני מבקש ממך להקשיב
ואתה מנסה השיב
איך אני צריך להרגיש?
ומדוע אתה פוגע ברגשותיי?

כשאני מבקש להקשיב לי
ואתה חושב שעליך לפתור את
בעייתי
אתה מאכזב אותי.

הקשב: כל שביקשתיך הוא להקשיב
לא לפעול, לא לדבר
רק לשמוע בלי להגיב
אני יכול לדאוג לעצמי
אינני חסר ישע, אולי חסר ניסיון
והססני אך לא חסר אונים