

מפגש חמישי - תקשורת אסרטיבית⁴

תקשורת היא אמצעי להעברת מסרים בין בני אדם. היא יכולה להיות מילולית או בלתי מילולית, ישירה או עקיפה, אינפורמטיבית או רגשית, **מקדמת או מעכבת**. היא מהות כל מערכת יחסים.

מדובר בנושא רחב הנוגע לכל התחומים ביחסים הבין-אישיים.

בפרק זה נעסוק **בתקשורת אסרטיבית** בקשר הזוגי. **מדובר בכישור המאפשר לאדם לעמוד על דעתו ולשמור על זכויותיו ועל המרחב האישי שלו - מבלי לפגוע בזולת, במקרה זה בן זוגו. כמון כן, יעסוק פרק זה בפיתוח המודעות לחשיבותה של תקשורת ישירה ובהירה. זאת, על מנת שתשמש משקל נגד למיתוס ולתפיסה המוטעית, שבזוגיות טובה ישנה הבנה בין בני הזוג ללא צורך בדיבור. תפיסה זו עומדת בבסיסם של הרבה תסכולים ואי-הבנות. בסוף הפרק מרוכזים כללי תקשורת מקדמת ומעכבת.**

מטרות:

1. התלמידים יזהו דפוסים אישיים של תקשורת.
2. התלמידים יכירו כללי תקשורת אסרטיבית.
3. התלמידים יכירו בחשיבותה של תקשורת ישירה ובהירה.

למנחה:

1. בפרק זה מומלץ לבצע את הפעילות הראשונה, ולאחר מכן לבחור אירועים מתוך הפעילות השנייה ולדון בהם על-פי ההנחיות. היעזרו בטבלה שבסוף הפרק, לצורך גיבוש כללי תקשורת מקדמת שיעלו מתוך הדיונים.
2. תקשורת אסרטיבית פירושה: עמידה על זכויות ועל רצונות הפרט, תוך כדי מתן כבוד לזולת, באמצעות מסר בלשון **"אני"**. דוגמה: "מאוד מפריע לי שבכל פעם שאני מקבל את הדיסקטים שלי בחזרה אני מוצא אותם שרוטים. אני מבקש שזה לא יקרה שוב, אחרת לא אשאל לך יותר."

הערה כללית: ניתן במהלך הדיונים להפנות את תשומת לב התלמידים לדפוסי תקשורת שונים שנצפו בסרטים בפרק "המשפחה".

⁴ בכתיבת פרק זה השתתפה יעל כץ בן יצחק, עובדת סוציאלית קהילתית במרכז למניעת אלימות בירושלים.

אפשרות א': משמעות התקשורת

המנחה יבקש שני מתנדבים ולכל אחד מהם יתן פתק. אסור יהיה לו לחשוף את התוכן בפני אחרים. בפתק הראשון יכתב "אמך גוססת ורק קליפת תפוז תוכל להצילה. העונה היא שיא הקיץ, ואין כל סיכוי ולו הקלוש ביותר למצוא תפוזים בשוק או בחנויות". למשתתף השני יירשמו אותם דברים, אלא שכדי להציל את אמו הוא זקוק למיץ של תפוז.

במרכז החדר מניחים **תפוז** וצופים באינטראקציה בין שני המשתתפים. (למעשה, אם שני המשתתפים ישוחחו ביניהם, יוכלו שניהם גם יחד לבצע ביעילות את המשימה, וכל אחד יקבל את מבוקשו).

למנחה:

1. חשוב לוודא שהמשתתפים אינם מכירים את התרגיל. אם כן, יש להחליף את המתנדבים.
2. שאר תלמידי הכיתה שאינם משתתפים בתרגיל ישמשו כתצפיתנים. מומלץ לחלק את הכיתה לשניים, כאשר כל מחצית צופה באחד המשתתפים בתרגיל. יש לתת הנחיות לתצפית, כגון: דרכי תקשורת, ביטויים התנהגותיים הבאים לידי ביטוי בתקשורת, תוצאות שונות של דפוסי תקשורת, דפוסים מעכבים ודפוסים מקדמים בתקשורת.

עיבוד הפעילות

ראשית, יש לתת לתלמידים שהשתתפו בסימולציה לספר על תחושותיהם ועל מחשבותיהם במהלך הפעילות. לאחר מכן, יש לאפשר התייחסות לכל המשתתפים.

שאלות מנחות לדיון:

1. מה בעצם קרה בחדר?
2. איזו תקשורת הייתה בין המשתתפים בסימולציה - ניתן לדבר על תקשורת ישירה ועקיפה, תקשורת מילולית ובלתי מילולית, תקשורת מעכבת או מקדמת.
3. כיצד התבטאה התקשורת? (ישבו ודיברו, הסתכלו בעיניים, נגעו זה בזה וכד')
4. מה היה קורה לולא הייתה תקשורת מילולית ישירה בין המשתתפים?
6. תארו מקרים שבהם תקשורת קידמה אתכם או עיכבה אתכם במהלך החיים.
7. התייחסו למצבים הדומים לזה שתואר באירוע ה"תפוז".
8. היכן אתה מוצא עצמך מתנהג בדומה לאחד משני המשתתפים באירוע ה"תפוז"?



אפשרות ב':

להלך אירועים אחדים שמזמנים דיון בהיבטים שונים של תקשורת. למנחה: חלק את הכיתה לקבוצות. כל קבוצה תקבל אירוע שונה, תדון בו ותציג אותו במשחק תפקידים לפני הכיתה. בתום הצגת כל אירוע ייערך דיון.

אירוע 1:

משתתף א': (רמי) - מחר יש מסיבה ענקית של החברה. זו בעצם המסיבה הראשונה שאליה אתה וענת תלכו כזוג. אתה בטוח שענת נרגשת ומתכוונת ללכת למסיבה. אתה בוחר את הבגדים הכי יפים שלך, מתבשם ויוצא לאסוף את ענת. כשאתה נכנס אתה רואה שענת לא התכוונה ללכת למסיבה...

משתתף ב': (ענת) - מחר יש מסיבה ענקית של החברה. האירוע גדול, אך מבחינתך זו סוף-סוף הזדמנות לך ולרמי לבלות ערב לבדכם. אומנם לא דיברתם על כך, אך את בטוחה בעניין. את משאילה את הבגדים היפים ביותר שלך לחברתך הטובה. למחרת את מחכה לרמי בביתך מוכנה לערב זוגי ואינטימי - רמי מגיע לבוש מצוחצח, מריח טוב ומוכן למסיבה.

שאלות לדיון:

1. מה היו הציפיות של רמי, ומה היו הציפיות של ענת?
2. מהי הסיבה לפער בציפיות?
3. מהן האפשרויות העומדות בפניהם בסיטואציה שנוצרה? (אפשרויות שיביאו לחיזוק הקשר או לפיצוץ בקשר).
4. ערכו משחק תפקידים המציג אפשרויות שונות בתקשורת בין רמי לבין ענת.
5. כיצד היית מגיב/ה?
6. מה מדבר אליך?
7. למי מהם דומה הסגנון שלך?

אירוע 2:

משתתף א': (יוסי): לך ולתמר הסכם של החלפת דיסקים. כבר כמה פעמים שמת לב שתמר מחזירה לך דיסקים פגומים. היום תמר מגיעה אליך...

משתתף ב': (תמר) לך וליוסי הסכם החלפות דיסקים, קרה מקרה שהדיסק נפגם, אך זה לא היה בכוונה... (אפשר גם לערוך משחק תפקידים בנושא השאלת בגדים).

שאלות לדיון:

1. מה היו המשימות של המשתתפים, ומה נדרש מהם?
2. מה קורה כאשר עליך "לעמוד על שלך"?
3. האם נתקלתם במצבים כאלו בחיים? כיצד אתם הגבתם? אם במצבים שונים מסוג זה הגבתם באופן שונה, מה השפיע על תגובתכם? מה משפיע על כך שבמצב דומה יגיבו אנשים באופן שונה?

אירוע 3:

חנן ודודי חברים קרובים. באחרונה הכיר חנן את יעל, שמאוד מאוד מצאה חן בעיניו. לאחר היסוסים רבים, העז חנן להזמין את יעל לסרט. יעל הסכימה בתנאי שגם חברתה רותי תתלווה אליהם. חנן פנה לדודי ואמר לו, שהוא חייב לבוא אתם ברביעייה לסרט, כדי שתהיה לו הזדמנות להיות עם יעל כאשר דודי יהיה בן הזוג של רותי. לדודי בכלל לא בא לצאת עם מישהי שהוא לא מכיר...

שאלות לדיון:

1. כיצד מבין חנן את משמעות החברות עם דודי?
2. מהן לדעתכם ההתלבטויות של דודי?
3. הציגו שיחה בין שני החברים שהתקיימה בעקבות האירוע.
4. כיצד הסתיימה השיחה? (הציגו אפשרויות שונות).
5. כיצד היית מגיב/ה?
6. למי מהם דומה הסגנון שלך?

אירוע 4:

"...רינה יש לך טלפון". רינה ניגשה לטלפון, ולהפתעתה הסתבר שעל הקו נמצא עוזי מהכיתה המקבילה. אחרי כמה משפטים סתמיים, הציע עוזי לרינה להיפגש בערב וללכת לסרט. עוזי הוא אחד מהבנים השקטים, תמיד מוכן לעזור, ובשנה שעברה עזר לרינה בעבודה בספרות. אבל, הוא בכלל לא מושך אותה. קשה לה להגיד "לא" לבחור כזה טוב. לכן, נענתה להזמנה של עוזי, אך לאחר שהניחה את השפופרת החליטה לא להגיע לפגישה.

שאלות לדיון:

1. מהם המחשבות והרגשות של עוזי ושל רינה?
2. מה דעתכם על הפתרון שבחרה רינה?
3. כיצד הייתם מגיבים אתם?
4. הציגו דרך פתרון שונה לרינה.

אירוע 5:

מתי ויפה חברים טריים. הם יוצאים ומבלים יחד ונהנים זה מחברת זה. למתי היו חברות קודמות, ליפה - זה החבר הראשון. למתי חשוב מאוד המגע הגופני, ובכל הזדמנות הוא מחבק ומנשק אותה. יפה נהנית גם היא מהמגע, אבל היא באה במבוכה כשמתו עושה זאת כאשר היא נמצאת עם חברותיה. יפה מחפשת תירוצים לא להימצא בחברתו בבית-הספר, ומתי לא מבין מה קורה לה.

שאלות לדיון:

1. הציגו שיחה בין מתי ליפה בנושא זה, כשיפה מתרצת ולא משתפת בתחושותיה.
2. מהן תוצאותיה של שיחה מסוג כזה?
3. ערכו שיחה שבה מדבר כל אחד מבני הזוג על תחושותיו ועל רצונותיו בפתחות.
4. כיצד הייתם מגיבים אתם?

למנחה:

- בעקבות משחק תפקידים של כל אחת מן הקבוצות יתנהל דיון קצר המתייחס לדפוס התקשורת שעלו. יש להבליט את הנקודות הבאות:
- הדיבור הישיר הוא חיוני. לא ניתן "לקרוא מחשבות" ולנחש מה השני רוצה.
 - חיוני להעביר מסרים אסרטיביים גם במסגרת של יחסים קרובים.
 - עדיף לומר "לא" באופן אסרטיבי שמכבד את הזולת, ולא בצורה תוקפנית ופוגעת.
 - שיחה בהירה, המעלה את הרגשות האמיתיים, מאפשרת התייחסות והבנה מצד בן/בת הזוג.

נקודות נוספות לדיון בכיתה:

- הביאו דוגמאות נוספות ל"קצרים" אפשריים בתקשורת.
- מדוע זה קורה?
- כיצד אפשר להימנע ממקרים כאלה?

בעקבות הדיון, חשוב לעבור על הכללים לתקשורת מקדמת ולתקשורת מעכבת. רצוי לתרגל אותם תוך שימוש באירועי אמת המתרחשים בכיתה ובקבוצה.

אפשרות ג':

- התלמידים יתחלקו לקבוצות בנות 3 משתתפים: שניים יתנסו בפעילות, והשלישי יצפה בהם. המנחה יחלק לכל קבוצה הנחייה לביצוע שיחה, שמתייחס ליחסים בין בני-זוג (ניתן להכין כרטיסיות אירוע או משפטי פתיחה, האופייניים לשיח בין בני-זוג).
- המנחה יבקש מכל אחד מבני הזוג המשוחרים, לאמץ התנהגויות בולמות תקשורת, מתוך הטבלה שלהלן, "תיאור מצבי תקשורת" ולנהל שיחה במשך 3 דקות.
- לאחר ההתנסות יתקיים דיון במליאה ע"פ הנקודות הבאות:
- מה הרגשתם? מה היו הקשיים? מה היה לא נח?
 - איזה כלל תקשורתית ניתן לנסח מכל אחת מההתנסויות?
- * ניתן להיעזר בטבלה "תקשורת מקדמת ותקשורת מעכבת" (עמ' 34).

להלן ההנחיות:

טבלה זו מכילה התנסות חווייתית בסיטואציות בעייתיות בתקשורת ("המצב"), וכללים לתקשורת נכונה הנגזרים מהם.

התנהגויות מקדמות תקשורת	התנהגויות בולמות תקשורת
לשמור על קשר עין	שניים מדברים גב אל גב
לדבר "בגובה העיניים", גם בתוכן וגם באופן פיזי	אחד עומד על כיסא ואחד על הרצפה
לתת "מרחב מחייה" ולהתחשב ברצון האחר	האחד מדבר תוך מגע והיצמדות לאחר
להקשיב ולתת משוב	האחד מדבר ולא ברור מה הבין האחר
לבחור את העיתוי, המועד הנכון לשיחה	המקשיב מסתכל כל הזמן על השעון
לדבר בקיצור ולעניין	האחד מדבר הרבה ומהר
לדבר בשפת "האני" - אני מרגיש, אני חושב	האחד מאשים את האחר - אתה...

תקשורת מקדמת ותקשורת מעכבת

תקשורת מעכבת	תקשורת מקדמת
<p>הפרעות לא להקשיב לאחר, להיכנס לדבריו, לפרש את הדברים כרצונך מבלי לבדוק אותם.</p>	<p>הקשבה ומשוב להקשיב לאחר ולאפשר לו לומר את דבריו. לבדוק אם הובנו נכון. אם הדברים אינם ברורים - לבקש ממנו הבהרות.</p>
<p>פיזור לגלוש מדי פעם לנושאים אחרים באופן אסוציאטיבי.</p>	<p>מיקוד לעסוק בנושא השיחה ולא לגלוש לנושאים אחרים.</p>
<p>טשטוש לא לומר דברים באופן ישיר אלא ללכת סחור-סחור, ברמזים, בתקווה שהאחר כבר יבין את הכוונה.</p>	<p>בהירות וישירות לומר דברים ברורים ומובנים באופן ישיר.</p>
<p>חוסר אמפתיה לא להתייחס לדברי האחר, ולא לנסות להבין את הרגשותיו ומחשבותיו, להתרכז רק בעצמי ("אצלי זה היה כך..") "אני לעומת זאת..."</p>	<p>אמפתיה להקשיב לזולת, לשהות עמו ברגשותיו ובמחשבותיו.</p>
<p>"שפת את/ה" לדבר בגוף שני (את/ה) - להאשים ולבקר את האחר ("אתה לא מבין אותי").</p>	<p>"שפת אני" להעביר מסרים לזולת בגוף ראשון מזווית הראייה שלי (אני מרגישה לא מובנת...)</p>
<p>עובדות בלבד לא לשתף את האחר ברגשות ובמחשבות, אלא להתייחס לעובדות בלבד.</p>	<p>רגשות, מחשבות עמדות לשתף את האחר ברגשות, במחשבות ובעמדות הקשורים לנושא השיחה.</p>
<p>עיתוי לדבר על נושא חשוב (כשמזדמן) במקום וברגע לא מתאים (בשעת כעס, להתפרץ ולומר את אשר על הלב).</p>	<p>עיתוי לבחור זמן מתאים לאופי השיחה.</p>
<p>לא מילולי להביט לכיוונים אחרים ולא ישירות אל נמען השיחה, להסתובב הלוך ושוב.</p>	<p>לא מילולי שמירה על קשר עין, טון מתאים וקרבה בין הדוברים.</p>