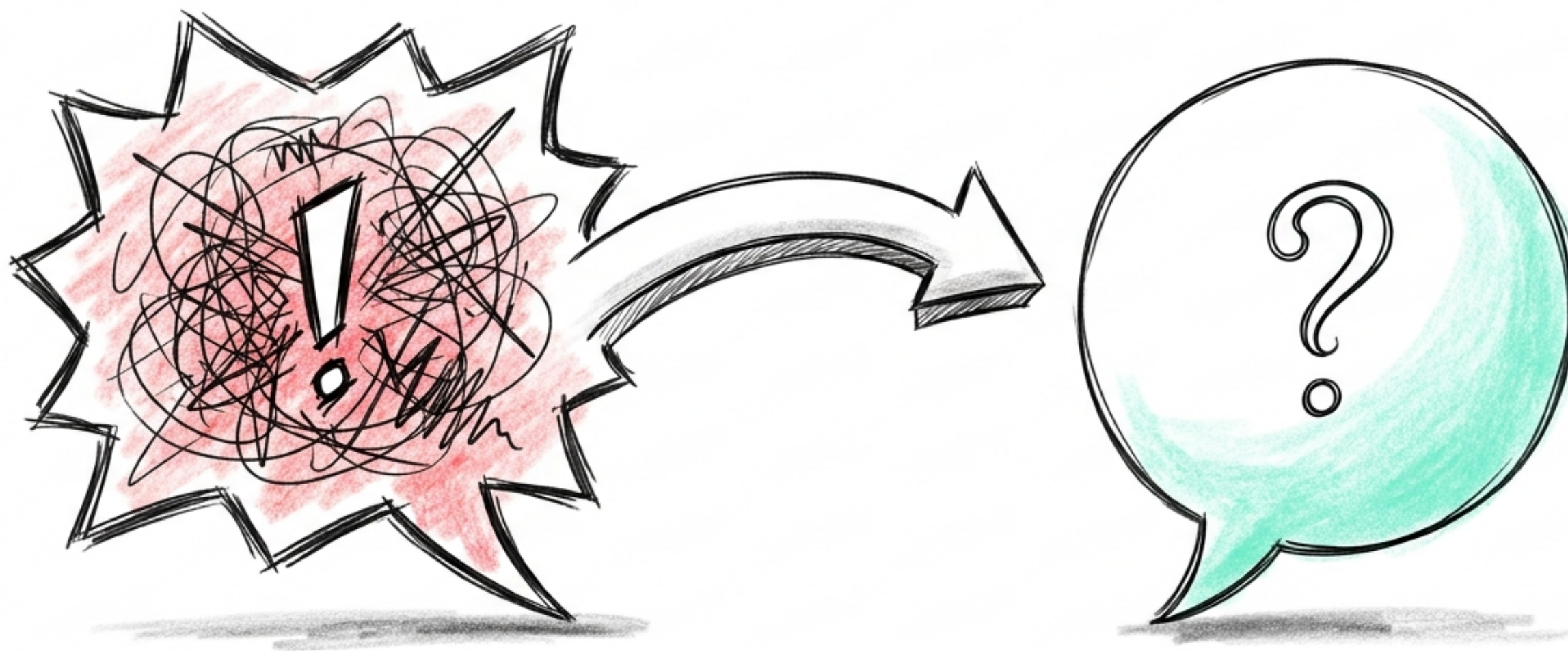
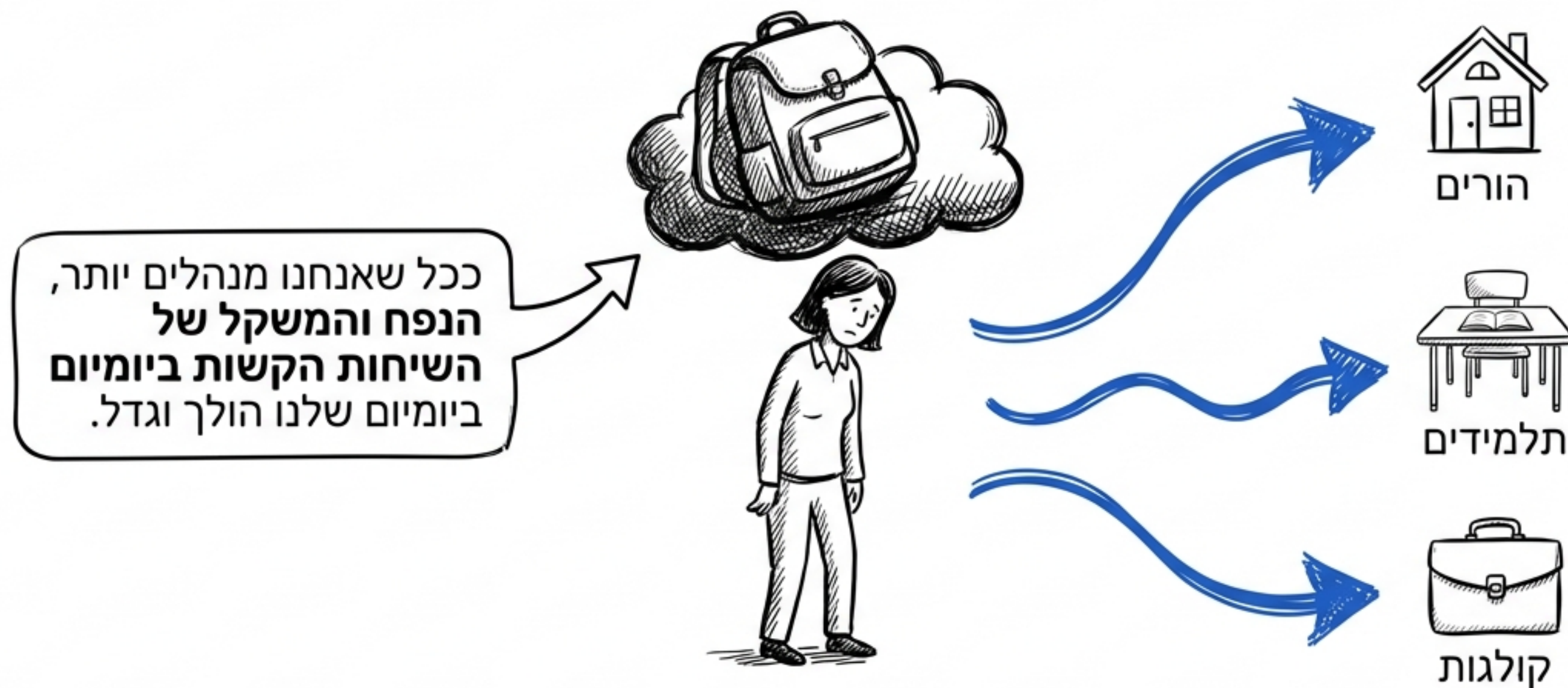


אומנות השיחה הקשה

איך להפוך קונפליקטים לחיבור – כלים מבוססי מחקר מ"מתקשרי על".



שיחות קשות הן חלק בלתי נפרד מהתפקיד



"אין כמו התחושה של לצאת משיחה שהייתה אמורה להיות קשה, והסתיימה
בהבנה וחיבור. זו אחת התחושות הטובות בעולם."

האנטומיה של התפוצצות: מה באמת קורה שם?



1. פגיעה בזהות: המסר נתפס כאיום מוסווה.
("הילדה שלך לא לומדת" נשמע כמו "אני אמא גרועה").

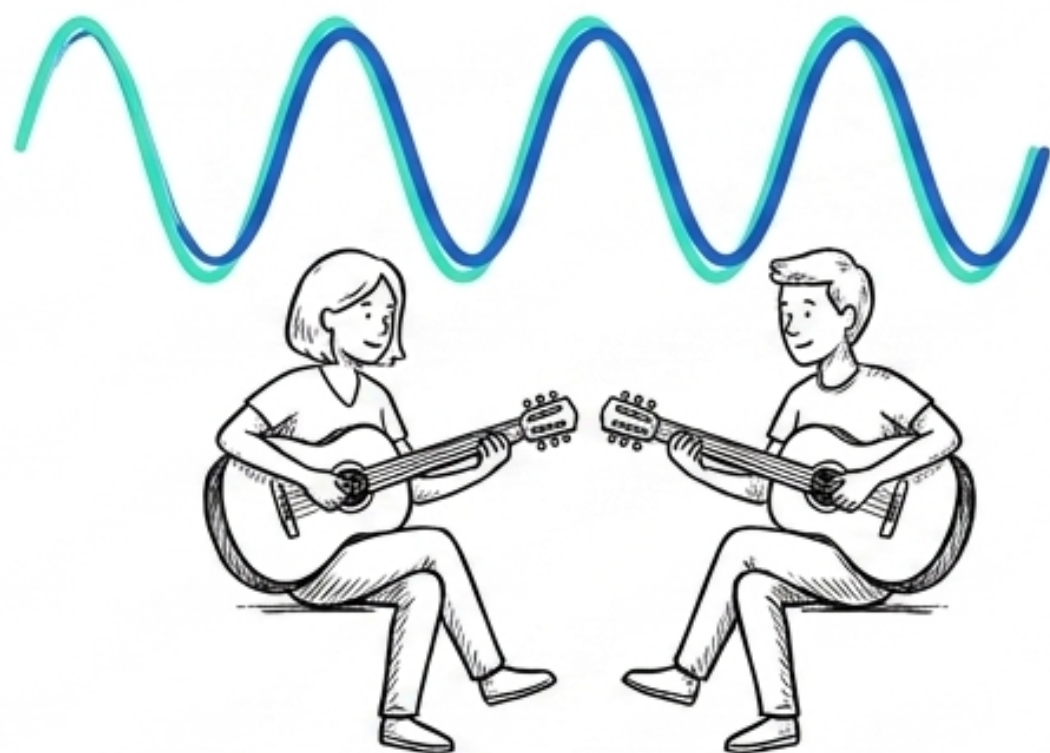


2. אזעקה - חטיפת אמיגדלה: המוח מזהה סכנה
קיומית. מנגנוני חרדה וסטריס משתלטים.



3. כיבוי מערכות: האזורים במוח שאחראים על חשיבה
לטווח ארוך, הסקת מסקנות וקבלת החלטות
פשוט נסגרים. אין הקשבה.

היעד המדעי: סנכרון מוחות מוחלט



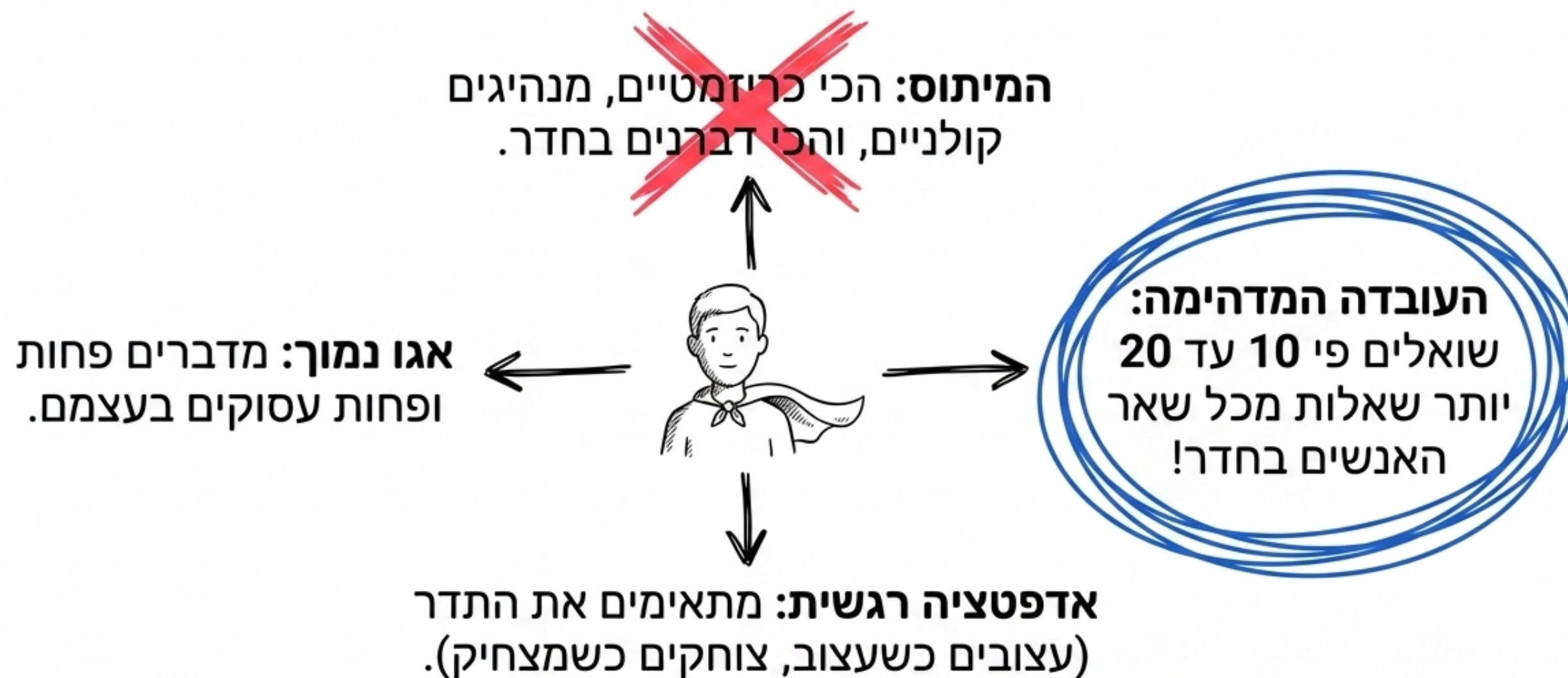
לנגן "דואט" (לדבר עם מישהו) –
הפעילות המוחית מסתנכרנת.

- ☒ קצב נשימה משותף
- ☒ פעימות לב מתואמות
- ☒ אישונים מתרחבים יחד



לנגן "סולו" (לדבר על מישהו) –
המוחות משדרים בתדרים שונים.

הפרופיל של "מתקשרי העל" (Super Communicators)



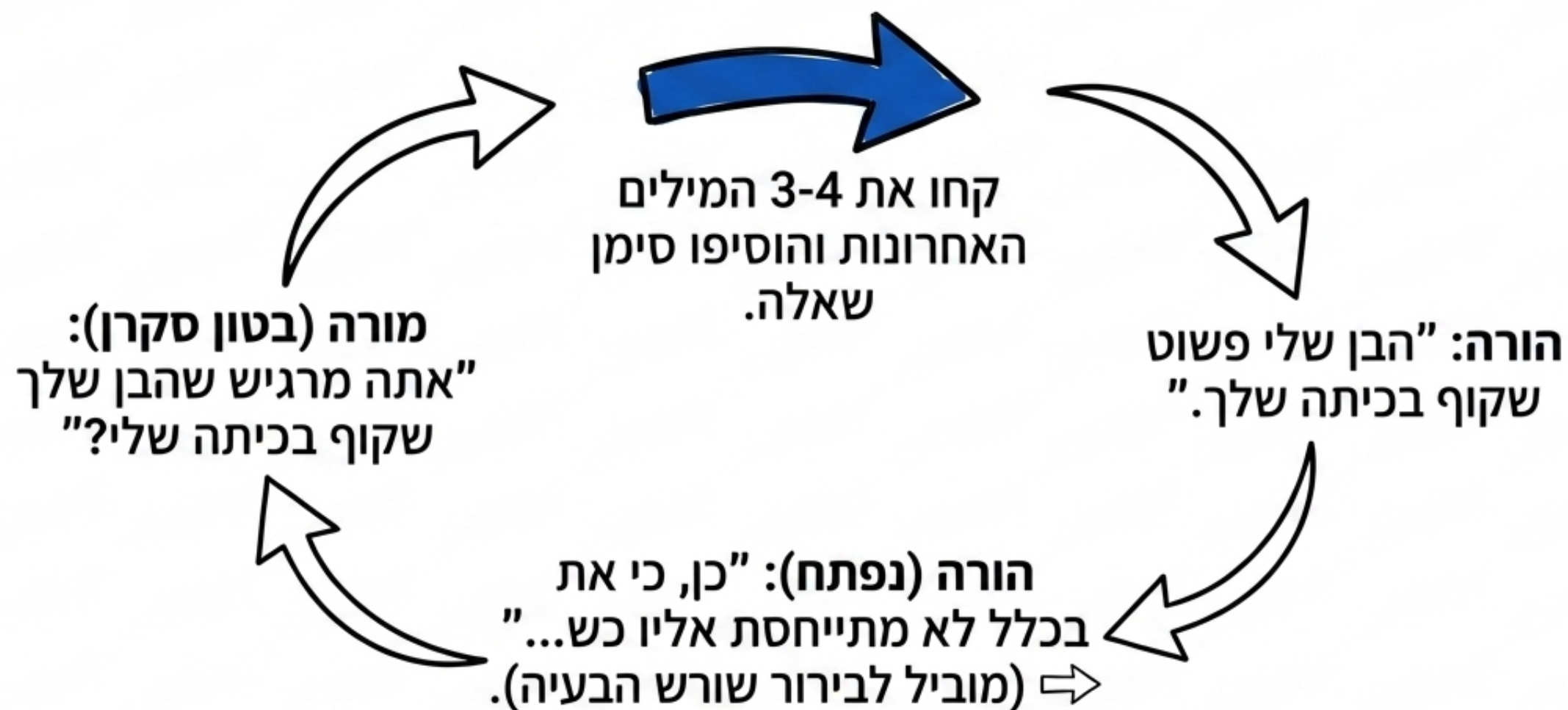
התוצאה במציאות: בעלי רשתות חברתיות גדולות יותר, נבחרים יותר לתפקידי ניהול, ואנשים מחפשים את עצתם.

כלי #1: פחות "למה?" יותר "מה ואיך?"

	
מילים: מה? / איך? איך זה נשמע: סקרנות, רצון אמיתי לעזור ולברר. דוגמה: "מה הפריע לך לעמוד בדדליין השבוע? קרה משהו?"	מילה: למה? איך זה נשמע: האשמה, תקיפה, דרישה להצטדקות. דוגמה: "למה לא הגשת את המשימה בזמן? למה לא התלבשת?"

באים לשיחה עם פחות סימני קריאה, ויותר סימני שאלה.

כלי #2: שיטת השיקוף (Mirroring)



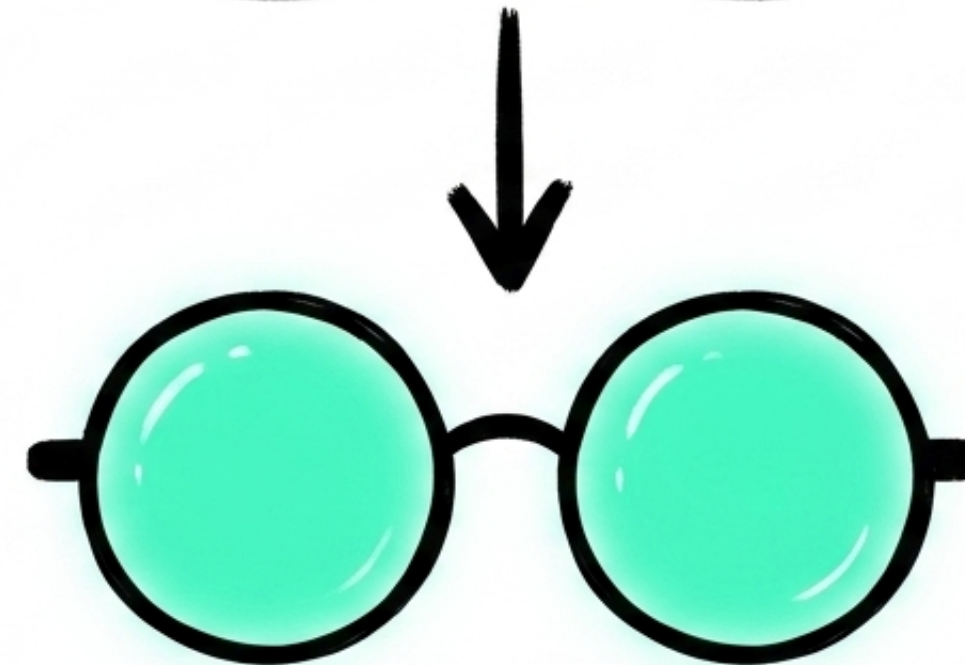
**אנשים אוהבים לשמוע את המילים של עצמם.
זה נותן תחושה שהקשיבו להם ומפרק התנגדויות.**

כלי #3: הזמנה במקום האשמה

האשמה ישירה (מייצר מגננה):
"אתה פשוט מזלזל בי בהתנהגות שלך!"



שאלה אמפתית (מייצרת פרספקטיבה):
"איך לדעתך זה גורם לאחרים
להרגיש שאתה מתנהג ככה?"



במקום להטיח עובדה עם סימן קריאה שפוגעת בזהות, אחנו מזמינים את הצד השני להיכנס לנעליים שלנו באמצעות סימן שאלה.

חוק ה-15 דקות: לעולם לא נכנסים לשיחה קשה בלי הכנה



1. מיקוד זהות: איזה חלק בזהות שלו (או שלי) עלול עלול להרגיש מותקף בשיחה הזו?

2. בנק שאלות: אילו שאלות "מה" ו"איך" אני יכול/ה להכין מראש כדי לייצר סקרנות?

3. ניהול הפיוז: מה הדבר הספציפי שעלול "להקפיץ לי לי את הפיוז", ואיך אגיב כשהוא יקרה?



ברגע שמזהים את הטריגר מראש
מראש – מגיעים בשליטה מלאה
במקום להתפוצץ.

המעשה החינוכי הוא אוסף של שיחות

