

יועצות לימודים מבנה לשיחת ייעוץ לימודים

הי יקרות,
מפורט לפניכן המבנה לשיחת יעוץ ללימודים עם תכנים חשובים שכדאי לדעת ולזכור.
אנחנו מבקשים לשמור את המידע שכאן אצלך ולא להעבירו לאנשים אחרים.
שתהיה קריאה מהנה, מצמיחה ומלמדת.

...

שיחת ייעוץ מתחילה תמיד בהבנה מדויקת של הקושי שחוזה הלקוחה, כאשר הדרך לעשות את זה היא באמצעות שאלות ובאמצעות אמפתיה, שיוצרת בזמן קצר חיבור אישי נעים שמעודד את הלקוחה להיפתח ולספר בפתיחות על הקושי שלה, ובמקביל בונה אצלה את הביטחון והאמון בנו כאנשי מקצוע שאפשר לסמוך עליהם.

חיבור אישי נעים הוא קריטי כאן!

אפשר להוביל את השיחה באמצעות השאלות הבאות או לתת לשיחה לזרום לפי מה שהלקוחה מביאה (אבל חשוב שהשיחה תעבור בתחילתה בין כל הנקודות הבאות):

1. חיבור, הצגה עצמית ומה נעשה בשיחה

מתחילים את השיחה בכמה משפטי חיבור, ומציגים את עצמנו - למשל: אני ואני יועצת לימודים בבית להורות מקרבת ובעצמי מלווה ומדריכת הורים. אני אשמח להקשיב למה שקשה לך, אסביר לך קצת על הגישה שלנו וגם על איך תוכלי ליישם אותה בבית שלך. חשוב שהמתעניינת תדע שהיא מדברת עם מאמנת, מדריכה ומלווה הורים בגישה ושאתן סמכות מקצועית, ולכן חשוב להגיד את זה בהתחלה.

2. בירור הקושי

- שם:
- גיל הילדים:
- למה היא רוצה לדבר - מה קשה בבית ועם מי מהילדים (בזמן הבירור - לתת אמפתיה לקושי ולהקשיב גם לקשיים שעולים בתקשורת עם בן הזוג ואחרים)
- למה פנית דווקא אלינו? (לתת לה להגיד שהיא מתחברת לדרך המקרבת ומעדיפה אותה)
- לפני שניכנס לדבר עצמו - יש לי כמה שאלות מקצועיות שיש לי לשאול אותך:
 - האם הייתם פעם בטיפול שקשור לזה?
 - למדת משהו בעבר בניסיון לטפל בזה?
 - האם יש לילד איזושהי בעיה ספציפית?
 - האם יש משהו שאת רוצה לספר לי או שחשוב שאני אדע?
- דוגמאות לקונפליקטים:
- כשזה קורה, איך את פועלת? ומה את אומרת לילד/ה?

- מה הילד אומר לך? איך הילד מגיב? (ואיך את מגיבה לתגובה שלו – כאן אנחנו מחפשים לראות ולשמוע את הקושי בתקשורת)
- ממה את חוששת לטווח הארוך – את השאלה הזו חשוב לנסח באמפתיה: אז זה בעצם קושי מתמשך ואת חוששת שזה ימשיך ויתעצם ככל שהוא יגדל, את מוטרדת ממה יהיה ביניכם אם זה ימשיך ככה?
- שאלות השלכה: על מי זה עוד משליך, הקושי שיש לכם עם איפה זה עוד פוגע? (להדגיש את המחיר שהם משלמים כמשפחה)

3. אז מה היית רוצה?

מאד מאד חשוב להגדיר יחד עם המתעניינת את הרצון שלה. אם יהיה לה ברור מה היא רוצה ואם היא תבין בשלבים מאוחרים יותר של השיחה שיש לנו את המענה שייתן לה את מה שהיא רוצה – בסבירות מאד גבוהה היא תצטרך לקורס שנציע לה. כדי להגדיר עם המתעניינת מה היא רוצה אנחנו מתחילים מלתת לה להגיד בעצמה את התועלות שהיא רוצה להשיג – וחשוב שהיא תגיד (אם היא יכולה) מה בספציפי היא היתה רוצה שיקרה? שהילד יקשיב לה? שישתף פעולה? שייראו גם אותה ואת מה שחשוב לה ושתהיה לזה התייחסות בבית? שהילדים יריבו פחות בינם לבין עצמם? וכו'.

ואחרי שהיא אומרת – אנחנו אומרים את זה בשפה שלנו ובדקים אם זה מה שהיתה רוצה: אז בעצם היית רוצה:

1. ללמד את הילדה שלך לזהות את מה שהיא מרגישה ואת מה שהיא זקוקה לו? ללמד אותה להבין מה קורה לה בעולם הפנימי שלה?
 2. ללמד אותה לדבר את הרגשות והצרכים שלה – במקום לצעוק, לפגוע בעצמה ובאחרים? במקום להתעקש ולכעוס? במקום להיות בהתקף זעם מבלי יכולת לצאת ממנו?
 3. ללמד אותה איך לבקש בקשות שיוכלו לעזור לה למלא את הצרכים שלה – במקום להיסגר ולהינעל, להתעקש, להשתטח, להרביץ לכם / לאחים שלה / לילדים אחרים? (מה שמתאים)
 4. ללמד אותה לראות גם אחרים סביבה, ולהיות רגישה לרגשות ולצרכים שלהם?
 5. לדבר את מה שחשוב לך (האמא) – באופן שיגיע אליה, שלא יעורר ויכוח, אלא שתדברי והיא תקשיב לך, תבין מה חשוב לך ותרצה לשתף איתך פעולה?
 6. ללמד אותה להיות בתוך דיאלוג שבו מדברים, מבינים אחת את השניה, מסכימים ומשתפים פעולה יחד, במקום להיות בריב ביניכן? שהיא תלמד את זה כדרך חיים ותאמץ את זה למערכות יחסים בחיים שלה, עם חברות שלה ובכלל?
 7. שזו תהיה הדרך שלכם במשפחה לנהל אתגרים, קונפליקטים ומצבים של רצונות סותרים?
- זה התרבות והשפה שהיית רוצה לבנות במשפחה שלכם?

4. סיכום של מה שהבנתי באזני המתעניינת:

"אני רוצה להגיד לך מה הבנתי עד עכשיו, בסדר - "....?"

כאן לסכם באוזניה את מה שהבנתי מתוך מה שהיא אמרה. סיכום כזה הוא מאד חשוב ונותן למעניינת את הביטחון שהבינו אותה, את הקושי שלה ואת מה שהיא רוצה שיקרה. בסיום החלק הזה כדאי לשאול אותה אם הבנו נכון (ולפעמים היא תוסיף עוד מידע חשוב).

תוך כדי השיחה, ביני לבין עצמי אני בודקת):

- האם אני מבינה במדויק מה הקושי שלה?
- האם אני מבינה במדויק מה היא רוצה?
- אם חסר לי מידע - לבקש אותו
- עד שלא ברור לי לגמרי מה הקושי, מה היא רוצה ומה הפתרון - לא ממשיכים לשלב הבא!
- ובמקביל לכל זה אני חושבת על הקורס המדויק שייתן לה פתרון לקושי שלה

5. הסבר על תקשורת מקרבת -

עם דגש על מיקוד בהתנהגויות, שיפוט שלהן ולכן זה מוביל את התקשורת (תקשורת מרחיקה, חסמי תקשורת), ההשפעה של זה על היחסים בבית (ויכוחים, קונפליקטים, מריבות וריחוק, שימוש בכח בניגוד לאני מאמין שלה, רגשי אשמה של ההורים, תחושת חוסר אונים ואפילו כישלון ועוד)

6. להדגים לה על הסיטואציה שהיא הביאה בתחילת השיחה -

כדי שההסבר על תקשורת מקרבת לא יישאר כללי, בחלק הזה אנחנו רוצים לנתח סיטואציה אמיתית שהמתעניינת הביאה בתחילת השיחה, כשאנחנו עושים ניתוח רגשות וצרכים שלה ושל הילד/ה שלה, וגם חשוב להדגים לה איך שיחה מקרבת ביניהם יכולה להישמע - שהיא תוכל לשמוע עד כמה זה אחרת ממה שהיא עושה. בסיום אנחנו שואלים אותה אם היא מתחברת לזה ומה זה עושה לה להסתכל על הדברים ככה.

7. שתי מסקנות שחייבות להיות ברורות לאמא בשלב הזה של השיחה:

א. שהאמא תבין שהיא מנהלת מאבק כח עם הילד/ה שלה.
בשלב המתאים בשיחה חשוב להגיד לאמא :

'את מודעת לזה שאת במאבק כח. את מנהלת איתה מאבק כח'

הרבה אימהות לא באמת עוצרות על כך שזה מה שהן עושות. זה אסימון שחשוב שיפול בשלב כלשהו בשיחה.
ואפשר גם לדבר על המחירים של מאבק כח:

- המון ויכוחים וקונפליקטים בבית, כי הילדים היום לא מונעים מתוך יראה ופחד (הם דור אחר, אנחנו מדברים על זה בוובינר של במקום עונש)

- הסלמה / אסקלציה - שימוש בכח מחייב את שני הצדדים כל הזמן להשתמש ביותר כח
- שחיקה של הסמכות ההורית (כי כמה איומים ילדים יכולים לשמוע, בסוף זה נהיה 'רעש לבן' וההורים מאבדים השפעה)
- שקרים והסתרות - ילדים חוששים מהתגובה שלנו (צעקות, עונשים, סנקציות) ולכן מתחילים להסתיר ולהכחיש וזה מתקבע לדפוס, ואז ככל שהם גדלים הם משתפים אותנו פחות במה שעובר עליהם
- ריחוק שנוצר במערכת היחסים, ובגילאים מאוחרים זה אף מגיע לניתוק
- לב ורגש שנסגרים לילד/ה בעקבות כל הקונפליקטים, קושי לאהוב ילד שלנו כמו שהיינו רוצים
- ילדים לומדים להשתמש בכח על אחרים (חברים ואחים שלהם)
- ילדים שנכנעים לשימוש בכח והופכים לילדים מרצים, כשהריצוי מתקבע בתוכם כדפוס התנהגות מרכזי במערכות היחסים שלהם

אין צורך לגעת בכל הנקודות הנ"ל, אבל חשוב להזכיר בשיחה כמה רלוונטיות למה שהאמא משתפת, ולהדגיש שאלו מחירים שאנחנו משלמים כשאנחנו משתמשים בכח באופן קבוע בבית.

וחשוב שזה ידובר ברמה כזו או אחרת בשיחה - כי כשהאמא מבינה מה היא יוצרת בבית כשהיא פועלת בדרך הרגילה, יכולה להתעורר בה מבפנים החלטת לב שככה היא לא ממשיכה ושהיא תעשה את מה שצריך כדי לשנות את זה.

ב. שהאמא תבין שהמפתח לשינוי הוא מיקוד בצרכים ודיבור עליהם
שהקושי שלה נובע מכך שהיא מתמקדת בהתנהגויות ומדברת על ההתנהגויות בשפה של בסדר-לא בסדר, ושמעבר למיקוד בצרכים ולדיבור עליהם הוא זה שיביא לה את השינוי.

ההבנות האלה הן הכרחיות כדי שהאמא תצטרף בסוף התהליך לקורס. אם היא תבין את זה, היא תבין שהיא לא בכיוון והיא תבין איפה נמצא כל מה שהיא רוצה שיקרה לה בבית.

אם היא לא מבינה את זה באופן ברור בשלב הזה, במרבית המקרים לא תהיה לה החלטת לב לשינוי, כי היא לא מבינה את הדרך לעשות אותו.

8. לגעת בכאב מהותי

אחד המקומות הכי חשובים בשיחה עם מתעניינת הוא להגיע במהלכה לכאב מהותי. ולעומת זאת, בחלק גדול מהשיחות המתעניינות יביאו דווקא סיטואציה ספציפית שהן ירצו לפתור אותה:

הילד שלי לא מסכים להיכנס למקלחת, הילדה שלי לא מתארגנת בבוקר, הילד שלי כל הזמן במסך. אלו יהיו גם הסיטואציות שתנתחו בשיחה. אבל העניין הוא שאם השיחה תתחיל ותיגמר בסיטואציה ספציפית – יהיה חסר בה חלק

אחד מהותי, שבלעדיו מרבית המתעניינות לא יעשו את הצעד לקורס – ולעומת זאת, כשהחלק הזה כן יהיה בשיחה, מרבית המתעניינות כן יעשו את הצעד לקורס.

והחלק הזה הוא לגעת בכאב מהותי שהוא מעבר לסיטואציה כזו או אחרת, כאב עמוק ומהותי שקשור במערכת היחסים.

למשל שהלב של האמא נסגר לילד או לילדה שלה. שהיא מרגישה שלא סופרים אותה בבית ושהיא צורחת על הילדים שלה. שהיא מתחילה לא לסבול את הילדים שלה. שלא כיוף לה עם הילדים שלה ולא כיוף לה להיות בבית. שהבת שלה לא משתפת אותה בכלום והיא חוששת שזה מתקבע לדפוס אצל הילדה. שהאמא לא אוהבת את אחד הילדים. שהיא מרגישה שהיא 'מרעילה' אותם בדיבור שלה, שהיא פועלת באוטומט ושומעת את אמא שלה 'יוצאת לה מהפה' והיא עושה בדיוק את מה שאמרה שלא תעשה ולא יכולה להפסיק את זה. כל אלו ועוד, הם דברים שמתעניינות שיתפו אותנו לאורך השנים. אלו עניינים מהותיים ביחסים, שמכאיבים לאמא ושמה שהיא בעצם מחפשת זה פתרון בשבילם. וכשמדברים עליהם, כששמים אותם על השולחן, בדרך כלל מתעוררת החלטת לב של האמא שככה היא לא ממשיכה. שבדרך הזו היא מאבדת את אחד הילדים שלה. כשנוגעים בשיחות במקומות האלו, הרבה מהמתעניינות מצטרפות, ובקלות, כי בשביל זה שווה להן להשקיע. רק בשביל להכניס את הילד למקלחת, או רק כדי שהילדה תתארגן יותר מהר בבוקר, בשביל זה לא תמיד הם יעשו מאמץ ויצטרפו ללימודים.

מה שכדאי לשים אליו לב בהקשר הזה הוא לא 'ללכת לאיבוד' בתוך סיטואציה. איך 'נאבדים' בתוך סיטואציה? זה קורה כשממשיכים וממשיכים לדבר על סיטואציה ספציפית, למשל ילדה שלא מוכנה להיכנס להתקלח. אנחנו מסבירים על רגשות וצרכים, ואז האמא שואלת אבל מה להגיד לה, ואנחנו מדגימים לה אמפתיה וביטוי עצמי, והאמא אומרת: אבל אני מנסה את זה והיא לא מקשיבה, אז אנחנו שוב מדגימים אמפתיה כדי לחדד לה מה היא לא עושה טוב, והיא שוב אומרת: בסדר, אבל אז הילדה לא מוכנה להתלבש אחרי שהיא יוצאת, ואנחנו עוברים לנתח את הסיטואציה הזו, ומדגימים שוב אמפתיה... ככה אנחנו 'נאבדים' יחד עם האמא בתוך סיטואציה, השיחה נגמרת כי נגמר הזמן או הסבלנות לשנינו ואנחנו לא נוגעים במהלכה בכאב מהותי.

מה עושים כדי שזה לא יקרה לנו? כשאנחנו מרגישים שאנחנו כבר יותר מדי זמן בתוך הסיטואציה, והאמא לא מפסיקה לשאול שאלות ולעלות השגות לגבי היישום של תקשורת מקרבת בסיטואציה הספציפית, אפשר וכדאי לעצור את האמא ולשאול אותה – אז את רוצה ממש להבין איך בפועל תקשורת מקרבת יכולה לעזור בסיטואציה שאנחנו מדברים עליה? ואם היא אומרת 'כן', אפשר להגיד: אני רוצה להבהיר את זה עוד בשבילך. אבל לפני זה רוצה רגע לעבור למשהו שנראה לי עקרוני ושחשוב שנדבר עליו, את מוכנה לשמוע? וכאן לעבור לדבר על כאב מהותי.

למשל לשאול – מה שנראה לי שחשוב שנסתכל עליו רגע, הוא מה קורה לך עם הזמן מול הילד שלך. מה קורה לו, כשכל מה שתיארת לי קורה כל ערב. זה קצת מרחיק ביניכם? משהו קורה לך ברגש מולו? ומה קורה אצלו? הוא משתף אותך במה שהוא מרגיש? וכו'. ואת החלק הזה אנחנו לא מנהלים כשיחת תוכחה, אלא אנחנו מבררים איתה מה באמת קורה

ברבדים העמוקים והמהותיים של היחסים – אנחנו פשוט לוקחים את השיחה בעדינות וברגישות למקום של כאב מהותי.

9. סיכום של מה אפשר לעשות בתקשורת מקרבת:

- להבין התנהגויות ואת המניע האמיתי שלהן ולתת לו מענה מדויק שמביא לשינוי ניכר בהתנהגות
- להקשיב באמפתיה ולייצר רגיעה מיידית, למוסס ויכוחים וכעסים ולהפוך אותם לחיבור
- לדבר את הצרכים שלך בדרך שתגיע אל הלב של הילדים ולקבל התחשבות ועזרה
- לטפל בעצמך ולשמור על נוכחות מחוברת שלא נגררת למאבקי כח
- לנהל דיאלוג שמביא להסכמה ושיתוף פעולה וליצור הסכמים שעובדים לטווח ארוך
- **דגש חשוב:**
- את כל המרכיבים האלה אנחנו אומרים לא באופן כללי, אלא בהקשר למה שקורה אצלה בבית, לקושי שלה ולרצון הספציפי שלה:
- למשל - להקשיב באמפתיה, זה אומר שתהיה לך דרך לשאול את דניאל כמה משפטים, ולהרגיע אותו, להפחית את הכעס שלו לחבר אותו אליך, ולאפשר לו לשמוע אותך ואת מה שחשוב לך.
- ובאותו אופן לפרט גם את יתר המרכיבים הנ"ל - בחיבור לבית הספציפי שלה.

10. לספר אך זה שינה את הבית שלך (כאן או בכל מקום שבו זה מתאים).
החלק הזה שבו אתן מספרות על הניסיון שלך עם תקשורת מקרבת ועל מה שהתאפשר בבית שלך הוא אחד החלקים הכי חשובים בשיחה, הוא מאפשר למתעניינת לדמיין איך זה ייראה בבית שלה כשהיא תיישם תקשורת מקרבת, וזה מאד מעורר אצלה את הרצון להכניס את זה גם למשפחה שלה.

11. לבדוק איך זה בשבילה ואם היא מתחברת?

ואם בא לה לעשות את זה?
ואם זה משהו שהיא רוצה להכניס למשפחה שלה?

ואז לשאול - את רוצה שאני אגיד לך איך זה עובד ואיך עושים את התהליך איתנו כדי שתוכלי להכניס את כל זה לבית שלך?

12. מסבירה על התהליך איתנו (איך עוברים לדבר על הקורס - ואיך לא)

בשלב הזה, בשיחת יעוץ טובה, אם עברנו דרך השלבים החשובים ונגענו במשהו מהותי ועמוק בשיחה, המתעניינת תשאל לבד איך היא יכולה ללמוד את זה, ולזה אנחנו שואפים (שהיא תשאל בעצמה). אבל לפעמים אלו אנחנו שלוקחים את השיחה לדיבור על לימוד בקורס, וחשוב מאד להבין איך לעשות את זה (ואיך לא).

קודם כל נגיד איך לא עוברים לדבר על קורס -
לא עוברים לדבר עליו בבת אחת בנושא חדש ולא קשור, וחשוב להבין למה. המקום הזה

שבו אנחנו מסיימים להקשיב לקושי של המתעניינת ומסיימים ללמד אותה, ועוברים לדבר על הצעה בשבילה, הוא מקום מאד רגיש בתוך השיחה, וחייב להיות הסבר לכך שאנחנו עוברים לדבר על קורס, אחרת זה יישמע לה ש'התחלפנו' לה מול העיניים – עד עכשיו היינו מאמנות מכילות ואמפתיות ועכשיו אנחנו פתאום מוכרות שמציעות לה קורס לשלם עליו.

כדי שהמתעניינת לא תרגיש בכלל שינוי אנרגטי בנקודה הרגישה הזו, וכדי שהשיחה תמשיך עם אותו חיבור בדיוק שהיה בחלק הראשון שלה, חשוב קודם כל שנבין עם עצמנו למה אנחנו עוברים לדבר עכשיו על קורס ולמה אנחנו בכלל מציעים לה להצטרף אליו – הרי יכולנו להסתפק רק ביעוץ שנתנו לה בשיחה, לא? אז זהו, שמקצועית לא יכולנו להסתפק בזה:

הסיבה שאנחנו עוברים לדבר על הקורס בתוך השיחה היא שתקשורת מקרבת היא הזמנה לשינוי עמוק בכמה רבדים, שלא קורה ולא יכול לקרות בשיחה אחת, מושקעת ככל שתהיה. כדי לעבור בבית לתקשורת מקרבת צריך:

- לעשות שינוי בחשיבה: מחשיבת בסדר / לא בסדר - לחשיבת צרכים
- לעשות שינוי בלב: לעבור משיפוטיות על אחרים לצרכים שלנו
- לעשות שינוי בדיבור: מלדבר מה צריך לעשות ומי לא בסדר – לביטוי של רגשות וצרכים
- לעשות שינוי בצורת ההקשבה: מלענות באוטומט ולהתווכח ולהערבב – להקשבה באמפתיה
- לעבור מהתנהלות שבה אנחנו מחליטים באופן חד צדדי באמצעות שימוש בכח – להתנהלות שמבוססת על דיאלוג מילולי ודיאלוג כדרך חיים

ואת כל אלה אי אפשר, גם אם ממש ממש רוצים, ללמד או ללמוד בשיחה אחת (לא סתם קורס במקום עונש הוא 12 שעות וקורס יסודות בתקשורת מקרבת הוא של 25 שעות).

זו הסיבה שאנחנו עוברים לדבר על קורס בשלב הזה של השיחה, כי בלעדיו המתעניינת לא תוכל לעבור למקרבת בבית, ובלעדיו הקושי שלה בבית לא ייפתר.

וזה מה שנגיד למתעניינת בשלב הזה:

"אז איך זה בשבילך לראות רגע חלקים מתוך הדרך המקרבת? את מתחברת לזה? (כן... מאד)

אז אני שמחה לשמוע, ורוצה רגע להגיד לך אלו מיומנויות צריך כדי לעבור לדרך הזו בבית:

- צריך לעבור ממיקוד בהתנהגויות למיקוד בצרכים, מה שקראנו לו בשיחה צורך, המניע שיוצר את ההתנהגות. ויש 3 טכניקות שבאמצעותן מזהים צרכים, וברגע שיש אותן אפשר להפסיק להתבלבל מההתנהגות וממש לראות דרכה את הצורך של הילד, כדי לתת לו מענה מדויק.
- צריך ללמוד אמפתיה – צורת ההקשבה שהדגמתי לך, שברגע שיש לך אותה, 80-90% מהויכוחים והמריבות מפסיקים לך בבית, כי יש לך דרך מעשית להרגיע את

הילד שלך ולהתחבר אליו ולאפשר לו להקשיב לך. ואמפתיה זו מיומנות שיש ללמוד, יש לה מבנה ושפה מסוימים שברגע שלומדים אותם החיים בבית הופכים להיות הרבה יותר קלים.

- צריך ללמוד איך לדבר את הרגשות והצרכים שלנו, ככה שהילדים לא ישמעו בזה טענה או האשמה, אלא שיקשיבו ממש וייקחו את מה שחשוב לנו לתשומת ליבם. קוראים לזה 'ביטוי עצמי מקרב' ורובנו לא יודעים בתחילת הדרך איך לדבר באופן הזה, כי לא גדלנו בבתים שמישהו דיבר בהם באופן הזה. גדלנו בבתים שבהם אמרו לנו מה לעשות ודיברו אלינו בשפה של בסדר ולא בסדר שמניעה לפעולה מתוך אשמה ופחד, אז זה לא במקרה שאנחנו לא יודעים. אבל כשאנחנו לומדים את זה, הילדים לוקחים הרבה יותר לתשומת הלב את מה שחשוב לנו, ואנחנו כבר לא צריכים להשתמש בכעסים וצעקות ואיומים כדי שייראו אותנו וייתחסו למה שחשוב לנו.
- צריך לדעת איך להגיד 'לא' ועדיין לשמור על החיבור, מבלי שזה יעורר מלחמה בבית
- צריך לדעת לשמור על נוכחות הורית חזקה ויציבה ומחוברת, שלא נגררת לויכוחים ומאבקי כח, נוכחות הורית שמאפשרת לבחור את התגובות שלנו במקום להגיב באוטומט ולהרגיש אחר כך אשמה.
- צריך לדעת לנהל דיאלוג – מה לעשות כשאנחנו רוצים משהו אחד והילדים רוצים משהו אחר – איך לדבר את זה כדי להגיע להבנה ולהסכמה.
- וכדאי גם להכיר טוב את השפה המרחיקה כדי לדעת איך להימנע ממנה. הרבה פעמים אנחנו מדברים בדרך שמרחיקה מאיתנו אחרים ואנחנו אפילו לא יודעים את זה. אז גם מאד חשוב להכיר את החלק הזה.

אלו הן בסך הכל 6 מיומנויות שכשיש אותן, כל הבית משתנה. ההורות נעשית הרבה יותר קלה ולא צריך יותר להשתמש בכח, ומרבית הויכוחים והקונפליקטים נעלמים – אבל צריך שיהיו לנו את 6 המיומנויות האלה. ואני רוצה להגיד לך איך תוכלי ללמוד אותן איתנו, כדי שתוכלי לעשות את כל זה בבית שלך. את רוצה לשמוע?"

כשאנחנו אומרים את זה ככה, מאד הגיוני ומאד מתבקש שנעבור לדבר עכשיו על הקורס – כי הקורס הוא הדרך שבאמצעותה המתעניינת תוכל לעבור באופן מעשי בבית שלה לתקשורת מקרבת, וכל העניין הוא לדבר את זה ולפרט את זה, כפי שכתוב כאן למעלה, ולא להניח שזה מובן מאליו למתעניינת, כי זה ממש לא. הרבה מהמתעניינות ירצו לחשוב שמספיקה להן השיחה, הוויכוח או הדרכה קצרה אחרת שהן ראו ושמוכאן איכשהו יסתדרו להן החיים בבית. זו מחשבה שנועדה לחסוך אנרגיה ומאמץ. אבל אנחנו יודעים שזה לא ככה, וששינוי בבית לא יכול להיווצר רק בגלל שמבינים רעיון. ושהאמת היא שצריך ידע ויכולת ליישם את כל 6 המיומנויות שכתבנו כאן למעלה, כדי שהבית באמת יעבור להתנהל בדרך הזו וישתנה מהותית.

לבדוק באיזו דרך נוח למתעניינת ללמוד:

בשלב הזה, כדי שלא נסביר למתעניינת בפירוט על קורס שמלכתחילה אין לה אפשרות ללמוד בו (למשל נדבר על 'במקום עונש' והיא תגיד לנו בסוף שהיא ממש לא מסוגלת ללמוד מהמחשב ובטח שלא בעצמה, או שנדבר על קורס פרונטלי ויסתבר לנו שהיא גרה בערבה ולא יכולה להגיע),

כדי למנוע מלכתחילה את הקושי הזה בשיחה, אנחנו שואלים אותה מה דרך הלימוד המועדפת עליה במידה ויש כזו, או שהיא פתוחה ללמוד גם מהבית וגם פרונטלית (כל עוד אנחנו נמצאים בתקופת הקורונה, מראש רוב האנשים מכוונים ללמידה מהבית, אבל עדיין חשוב לשאול. וגם אפשר לחזק מתעניינים שקצת חוששים מדרך הלימוד הזו ולהגיד להם שאפשר וקל ללמוד באופן הזה).

אפשר לעשות את זה בדרך הזו:

'חשבתי בזמן השיחה על אפשרויות הלימוד אצלנו, ועולה לי משהו שנראה לי שמתאים למה שאת צריכה. אני רוצה לספר לך על זה, אבל לפני זה רוצה לשאול אותך לגבי דרך הלימוד שהכי מתאימה לך - נוח לך ללמוד מהבית בוידאו, או שאת מעדיפה לימוד במפגשים פרונטליים? או שני הדברים הם אפשרות מבחינתך?'
(תשובה)

ואנחנו ממשיכים - אני מרגישה שהלימודים המדויקים לך הם בקורס
כאן אנחנו עוברים לדבר על הקורס שלדעתנו המקצועית מתאים בדיוק לה, ושמתאים גם לדרך הלימוד האפשרית עבורה. וזה חשוב לחשוב כאן טוב מבחינה מקצועית ולהציע את הקורס שלתחושתנו ייתן לה את המענה הכי מדויק לקושי שלה ולמאפייני הבית שלה והאתגרים שלה.

13. איך מציגים את הקורס:

הצגת הקורס היא 90% בתועלות (מה ייצא לה מזה ספציפית בבית שלה) ו-10% על המאפיינים הטכניים שלו.
לדוגמה:

בשיעור הראשון נלמד אותך איך לזהות את הצרכים של הילד שלך, את מה שמביא אותו להתנהג בדרך הזו. ברגע שתזהי את הצרכים שלו, את המניעים שמביאים אותו להתנהגויות האלה, תוכלי לתת להם מענה מדויק ואת תראי שהן משתנות, לפעמים זה קורה ממש באותו רגע, ואת גם תראי איך ההתנהגויות האלה הולכות ופוחתות, כי את מטפלת בשורש שלהן.

ובאופן הזה מתארים את המיומנויות המרכזיות שהיא תלמד, תמיד בהדגמה על הבית שלה, על הילד שלה ועל היחסים איתו.
פירוט של איך להציג כל קורס בתועלות מופיע כאן למטה. חשוב להציג את הקורסים באופן הזה ואם צריך אפשר אפילו לקרוא משפטים מתוך הפירוט למטה, עד שזה ייצא ממך באופן טבעי.

בנוסף, לפני או אחרי פירוט התועלות, חשוב להגיד כמה משפטים על המאפיינים הטכניים של הקורס. לדוגמה -

זה קורס וידאו ללמידה מהבית שכולל 7 שיעורים שמחולקים למקטעים קצרים לצפייה נוחה, יש בו גם קבצי אודיו שאת יכולה להקשיב להם מכל מקום ובכל זמן, אפילו כשאת בנסיעה, מקפלת כביסה, חוברת לתרגול שתאפשר לך להתאמן בעצמך בכל מה שנלמד אותך בשיעורים, גיבוי מלא לכל השיעורים באתר הקורס. בנוסף נצרף אותך לפורום התמיכה לתלמידי הקורס הזה שבו תוכלי לשאול כל שאלה שמתעוררת בך במהלך הלימוד ולקבל שם מענה על בסיס יומיומי, לתרגל ולהתאמן בכלים שנלמד אותך ולקבל הדרכה ודיוק מהצוות המקצועי שלנו עד שזה יעבוד לך מעולה בבית, ותוכלי גם להעלות אתגרים ספציפיים מהבית שלך שתצרי להתייעץ לגביהם, כולל יכולת להתייעץ אישית בפרטיות, והתמיכה הזו היא לתמיד ללא הגבלת זמן

14. איך להציג את המחיר (שכר הלימוד)

א. מבחינת שפה, אנחנו לא אומרים 'מחיר', אלא 'שכר לימוד'. הסיבה לזה היא שהביטוי 'שכר לימוד' מקושר אצל אנשים לתהליך לימוד שמתקשר בהשקעה שמניבה דברים טובים (וזו באמת ככה), לעומת המילה 'מחיר' שמתקשרת אצל אנשים רק לגובה התשלום שהם יצטרכו לשלם.

ב. חשוב שתמצאו את המקום הנוח בתוך עצמך להגיד את שכר הלימוד בקורס. בקורסים שלנו אנחנו משקיעים המון חשיבה, בניית תכנים, צילום, עריכה, תיקונים, תמיכה ועוד, והם מתומחרים בהתאם לשינוי שהקורס יחולל בחיים של המשתתפים, וחשוב לזכור שהאלטרנטיבה של הורים היא לקחת מלוות הורים, שלרוב תהיה בגישה התנהגותית, לשלם לה לפעמים אלפים רבים של שקלים לאורך שנה, שנתיים ויותר, ללכת לעוד ועוד הדרכות הורים, כשבחלק גדול מהמקרים לא מרגישים כמעט שינוי, או שמרגישים אותו לזמן מסוים ואז הכל חוזר לקדמותו - כי לא מטפלים בבעיה מהשורש, לא מטפלים בצרכים העמוקים של הילד וממשיכים לדבר ב'בסדר-לא בסדר' בבית עם כל הקושי הרגשי והמצוקה שנשארים אצל הילד, ולכן ההתנהגויות שלו לא משתנות. יש לנו דוגמאות רבות לאימהות שחיפשו מענה לקושי שלהן במשך הרבה שנים (חלקן יותר מעשרים שנה!) ורק כשהגיעו לתקשורת מקרבת והתמסרו ללימוד - חוו שינוי משמעותי שנשאר עד היום (מיה גורן, לירון רינגל ועוד הרבה אימהות ישמחו לספר לכן על עשרות אלפי שקלים שהן הוציאו כששום דבר מהותי לא השתנה, עד שהגיעו לתקשורת מקרבת ואז קרה השינוי). כשמסתכלים באופן הזה על שכר הלימוד שאנחנו מבקשים לקורסים - מבינים שהוא נמוך מאד בהשוואה לאלטרנטיבות האחרות - ויותר חשוב - הוא מאפשר להורים לעשות שינוי אמיתי ומהיר, מה שמרבית הגישות האחרות שלא מתייחסות לצרכים שמתחת להתנהגות, לא יכולות לעשות.

ג. אנחנו תמיד מתחילים בלהגיד את המחיר המלא של הקורס. למשל בקורס במקום עונש נגיד -

שווי הקורס הוא 3,200 ₪

ועד סיום השנה הנוכחית אנחנו עדיין מאפשרים להצטרף אליו ב-2,450 ₪.

באופן הזה, אנחנו מעגנים אצל המשתתפת את שכר הלימוד האמיתי של הקורס (שכר הלימוד של במקום עונש באמת יגיע למחיר הזה בשנה הקרובה). ואז כדי שיהיה לה זמן לעכל את המחיר הזה, אנחנו שוב חוזרים על כך שזה כולל את כל שיעורי הוידאו, הקלטות האודיו, הגישה לתמיד באתר הקורס, ואת התמיכה והעזרה האישית בפורום המשתתפים (אנחנו פשוט מדברים כאן קצת כדי שיהיה לה קצת זמן לעכל את שכר הלימוד הרגיל לקורס).

ועכשיו אנחנו עוברים להצעה המיוחדת שאנחנו נותנים לה בשיחה:

אנחנו אומרים לה שכיועצת לימודים אני יכולה לאפשר לך להצטרף בשכר לימוד מופחת של –

325 ₪ לחודש – בשישה תשלומים – ובסך הכל 1,950 ₪

283 ₪ לחודש – בשישה תשלומים – ובסך הכל 1,700 ₪

266 ₪ לחודש – בשישה תשלומים – ובסך הכל 1,600 ₪

שימו לב לסדר – תמיד נגיד קודם את התשלום החודשי ולאחריו את הסך הכל. זה נשמע אולי לא כל כך חשוב – אבל זה מאד חשוב – כי מה שהמתעניינת שומעת קודם זה מה שנקלט קודם, ואנחנו רוצים שהיא תבין שהעלות החודשית נמוכה מאד.

באותה דרך אנחנו מציגים גם את המחיר של קורס יסודות ושל כל יתר הקורסים:

1. שכר לימוד מלא

2. שכר לימוד רגיל

3. שכר לימוד בהטבה דרכן (או בגלל שה הרשמה מוקדמת) – כשתמיד נגיד קודם את התשלום החודשי ולכמה תשלומים – ורק אחרי נגיד את הסה"כ

כשאנחנו מציגים את שכר הלימוד באופן הזה, המתעניינת יכולה לשמוע שההצעה הנוכחית שאתן נותנת לה בשיחה היא באמת אטרקטיבית. וההצעה הנוכחית היא באמת אטרקטיבית.

חשוב גם להגיד למתעניינת את הסיבה שבגללה אנחנו מציעים לה את העלות הנמוכה יותר (כדי שזה לא ייראה לה כטריק שיווקי אלא שתבין את החשיבה שיש לנו מאחורי ההצעה המיוחדת שאנחנו מאפשרים לה):

אנחנו עושים את זה מתוך רצון שלנו לעודד אותה להכניס תקשורת מקרבת למשפחה שלה ולהפוך את ההחלטה שלה ליותר קלה, וגם כי יש לנו עניין לפרגן למי כבר עשה צעד בשיחה, כי זה מראה על רצינות ויש לנו רצון לפרגן למי שמראה רצינות, כי בסופו של דבר המטרה שלנו היא להכניס תקשורת מקרבת לכמה שיותר בתים, ואם שכר הלימוד המופחת עוזר לה, זה גם עוזר לנו במטרה שלנו.

ד. לאחר שהצגנו את המחיר המתעניינת יכולה להגיב בכל מיני דרכים - החל מ'אני רוצה', דרך 'אני רוצה לחשוב על זה', ולפעמים גם 'אוי זה נורא יקר'. כשאנחנו שומעים את המשפטים האלה אנחנו לא נבהלים, וזה בסדר שיפיעו בשיחה. לחלק מהאנשים יש פער בין מה שהם ציפו לו לבין עלות הקורס, וזה בסדר, רובם לא מכירים קורסים בתחום ועלות שלהם. הדרך לטפל בתגובות כאלו ואחרות למחיר מפורטת באתר ב'מענה להתלבטויות'.

15. מענה להתלבטויות

באופן טבעי, בכל פעם שעומדת בפנינו הצעה חדשה, יעלו בנו גם התלבטויות לגביה. בשלב הזה של שיחת הייעוץ ובפרט אחרי שדיברנו על עלות הלימודים, יעלו אצל המתעניינת בהרבה מקרים התלבטויות - האם זה יעבוד לי בבית? האם אצליח ליישם את הגישה הזו בעצמי? האם אצליח ללמוד את זה דרך האינטרנט? ואם יהיו לי שאלות, יהיה מי שיעזור לי? ואם בעלי לא ילמד איתי זה עדיין יעזור לנו? ועוד הרבה התלבטויות אחרות. וזה טוב שהתלבטויות עולות, כי זה אומר שהמתעניינת שוקלת להצטרף ללימודים, אבל יש עוד כמה דברים שהיא זקוקה לגביהם לתשובה כדי להרגיש שקט וביטחון להצטרף.

במילים אחרות, התלבטויות בשלב הזה של השיחה הן לגיטימיות וחשובות. הגדולה של יועצת לימודים טובה היא שהיא לא נבהלת מהתלבטויות שהמתעניינת מעלה, אלא להפך - היא רואה בהתלבטויות ובדיבור עליהן הזדמנות להעמיק את מערכת היחסים עם המתעניינת והמשך ליווי שלה בתהליך ההחלטה ללימוד תקשורת מקרבת.

יש כאלו שאומרים שמענה להתלבטויות הוא החלק הכי חשוב בשיחה.

הסיבה לכך היא שבחלק הזה המתעניינת יכולה לחזק מאד את האמון והביטחון המקצועי בנו. היא יכולה להרגיש האם אנחנו סבלניים אליה, האם אנחנו מבינים את מורכבות החיים במשפחה שלה ואת ההתלבטויות שלה הקשורות בהצטרפות לקורס, האם היא יכולה לסמוך עלינו שאנחנו רוצים להבין מה מטריד אותה ושאנחנו אמפתיים ואכפתיים גם לזה ונותנים לכל התלבטות מענה אכפתי ומקצועי. במענה אמפתי וענייני להתלבטויות היא יכולה להרגיש האם יש לנו סבלנות ואכפתיות עמוקה אליה, או שאנחנו סתם מנסים 'לדחוף' לה קורס (וזה לא משהו שאנחנו רוצים לעשות).

התלבטויות גלויות וסמויות - וזיהוי ההתלבטות האמיתית:

חלק מההתלבטויות שיעלו במתעניינת היא תגיד - הן יהיו גלויות - היא תשאל ותבקש תשובות לגביהן (למשל: ואם יהיו לי שאלות במהלך הלימוד?). וחלק מההתלבטויות שלה יהיו סמויות - היא לא תדבר אותן בקול (כי היא לא רגילה לשתף בהתלבטויות שלה, בגלל שהיא רק מרגישה בפנים שמהו עדיין חסר לה, אבל היא לא יודעת לתת לזה מילים, או שהיא לא רוצה לעורר חוסר נעימות מתוך דפוסים שלה, ועוד). זאת ועוד - לפעמים היא תגיד לנו משהו אחד, אבל היא בעצם מתכוונת למשהו אחר. למשל היא יכולה להגיד: 'אני מתלבטת אם עכשיו זה הזמן הנכון בשבילי', אבל מה שהיא בעצם מנסה להגיד לנו זה שהיא לא בטוחה עד הסוף שבקורס אינטרנטי אפשר באמת לעשות שינוי, והיא גם לא סומכת על עצמה שהיא תתמיד בדרך הלמידה הזו.

ולכן זה סופר-סופר חשוב לזהות את ההתלבטויות המרכזיות האמיתיות שלה ולתת להן מענה. כי כל עוד יושבת בתוכה התלבטות והיא לא מדוברת - היא לא תצטרף. יועצות לימודים טובות יודעות לזהות מתחת למילים ולניואנסים הקטנים בשיחה את ההתלבטויות הסמויות (אלו שלא נאמרות), ולהפוך אותן למדוברות. זה החלק בשיחה שבה אנחנו רוצים 'להפוך כל אבן' עד שלא נשארות יותר שאלות ואז הצעד הטבעי הבא הוא להצטרף.

איך לזהות התלבטויות?

פשוט להקשיב טוב טוב למילים שהמתעניינת אומרת. אם זיהינו התלבטות והקשבנו לה באמפתיה, ברוב המקרים היא תשתף אותנו בהתלבטויות נוספות, כי היא מרגישה שהיא יכולה לסמוך על ההקשבה שלנו. ואם המתעניינת לא מעלה התלבטות בעצמה, אפשר פשוט לשאול -

רוצה לשתף אותי בהתלבטויות שיש לך, אם עולות בך?

איך לענות להתלבטויות:

תמיד תמיד נתחיל במתן אמפתיה להתלבטות . למשל: אז בעצם את חוששת מלימוד דרך האינטרנט כי אף פעם לא עשית את זה, ואת לא יודעת אם תצליחי ללמוד וליישם בדרך הזו? או: את שואלת את עצמך אם יהיה לך מענה לשאלות שיתעוררו לך במהלך הלימוד?

בדרך הזו אנחנו נותנים למתעניינת את ההרגשה שאנחנו לגמרי מבינים את ההתלבטות שלה ומתייחסים אליה בשיא הרצינות, ושנאנחנו רוצים לתת לה מענה למה שהיא מתלבטת לגביו.

כשהיא בטוחה שאנחנו מבינים, היא יותר פנויה להקשיב לתשובה שלנו (בדיוק כפי שבשיחה רגילה אמפתיה לאחר עוזרת לו להקשיב לנו כשאנחנו עוברים לביטוי עצמי).

שתי דרכים למענה להתלבטויות:

לחלק גדול מההתלבטויות אפשר לתת מענה תוך כדי השיחה, בהערות אגב, עוד הרבה לפני שההתלבטות מתעוררת אצל המתעניינת. אנחנו יכולים למשל להגיד בתחילת השיחה שאנחנו עוזרים לאלפי משפחות. כשאנחנו אומרים את זה, אנחנו משקיטים אצלה מראש את ההתלבטות - האם אני יכולה לסמוך עליכם מקצועית? (עוד דרך לטפל בהתלבטות הזו היא להגיד שיעל היא מנחה מוסמכת מטעם המרכז הבינלאומי של מרשל רוזנברג) . או למשל לספר במהלך השיחה על משפחה שעשתה שינוי גדול בבית, כמענה להתלבטות - האם אצליח לעשות שינוי במשפחה שלי בעזרת קורס אינטרנטי? משפטים קטנים כאלה שאנחנו משלבים לאורך השיחה (וכולם כמובן אמיתיים) יכולים להרגיע התלבטויות הרבה לפני שהן עולות, ובכך לעשות את תהליך ההצטרפות להרבה יותר זורם וקל.

הדרך השנייה לענות להתלבטויות היא פשוט לתת עליהן מענה שייתן שקט וביטחון למתעניינת, כשתמיד נתחיל את המענה במשפט אמפתיה להתלבטות ולאחריו ניתן לה מענה.

ההתלבטויות המרכזיות שיכולות לעלות בשיחה ומענה עליהן מפורטות באתר וחשוב להכיר את כולן.

מה עושים אחרי שענינו על התלבטות

שואלים את זה עונה לה על מה ששאלה ומקשיבים טוב לתשובה שלה. לפעמים זה ירגיע את מה שחששה ממנו ולפעמים היא תעלה התלבטות נוספת, בהקשר למה שאנחנו אמרנו, או שהיא פשוט אומרת לעצמה שיש כאן מי שמקשיב אז היא מרגישה חופשיה לשאול עוד. בהרבה מקרים יש יותר מהתלבטות אחת וצריך פשוט לעבור ביניהן ולענות על כל אחת ואחת מהן בסבלנות ולזכור שזה לגיטימי שיעלו חששות, לא כולם מכירים אותנו, לא כולם שמעו על תקשורת מקרבת, לא כולם למדו דרך האינטרנט וכו'. ועל המהלך הזה של הקשבה להתלבטות נוספת אנחנו חוזרים עד שכל ההתנגדויות מתמוססות והיא בשלה להחלטה להצטרף.

16. לקראת סוף השיחה – מאד חשוב לחבר אותה לחזון הגדול של המשפחה שלה:

מרבית האנשים פונים אלינו מתוך מצוקה שהם חווים בבית שלהם – ילדים שלא מקשיבים להם, ויכוחים, מריבות ושימוש הדדי בכח שההורים לא חיים איתו בשלום, חשש באיבוד של הסמכות ההורית ועוד. אלו הסיבות שמביאות אותם להתעניין ולבקש את עזרתנו, כדי שנעזור להם באתגרים האלה.

ואכן תקשורת מקרבת תעזור להם בזה. אבל תקשורת מקרבת היא הרבה מעבר לכך, ובזה מאד חשוב לשתף הורים מתעניינים לקראת סוף השיחה:

להגיד להם שאנחנו מציעים להם כאן משהו הרבה יותר גדול מרק להפחית באופן משמעותי את הקונפליקטים בבית ולקבל הרבה יותר הקשבה ושיתוף פעולה מהילדים שלהם. כל הדברים האלה יקרו להם ברגע שהם יישמו את הכלים שנלמד אותם, ההתנהלות תהיה קלה יותר והאווירה בבית תהיה הרבה יותר נעימה, והם לא יצטרכו להשתמש בכח כדי לקבל את שיתוף הפעולה של הילדים שלהם.

אבל יש הרבה יותר מזה.

כשהם יכניסו תקשורת מקרבת למשפחה שלהם:

- הילדים שלהם ילמדו לדבר את מה שהם מרגישים ואת מה שהם זקוקים לו, במקום להשתמש בכח, במקום לצעוק, להרביץ, או להסתגר ולהתרחק. היכולת הזו לדבר את עצמם תשרת אותם בכל מערכת יחסים שתהיה להם בעתיד. הם ילמדו לדבר את עצמם מול חברים שלהם, בזוגיות שתהיה להם, אפילו כשהם יהיו הורים בעצמם. הם ידעו לשמור ולהעמיק מערכות יחסים שלהם, והם לא יצטרכו לריב ולהתרחק, יהיו להם כלים לדבר. זו המתנה שהם נותנים לילדים שלהם כשהם מכניסים עכשיו תקשורת מקרבת למשפחה שלהם.
- הילדים ילמדו לראות אחרים סביבם, להבין מה אחרים מרגישים וצריכים.

- אנחנו ההורים בונים את עצמנו ככתובת בשבילם, כמקום מזמין שהם יכולים לשתף בו התלבטויות וקושי, ולהביא כל רגש ומה שחי בהם. אנחנו מבססים את עצמנו ככתובת רלוונטית, ואנחנו יכולים לתרום להם מניסיוננו ולהשפיע, במקום שיתעלמו מאיתנו ויסתירו מאיתנו
- אנחנו בונים משפחה שמדברת על מה שכל אחד מרגיש וצריך, שכולם בה נשמעים ונראים ומקשיבים לאחרים, ושמגיעים יחד להסכמות, ששומרים על היחד. זה כמו 'להדביק' את כל המשפחה יחד.
- אנחנו מלמדים את הילדים לדבר ולהקשיב בינם לבין עצמם באופן הזה ולבסס ביניהם קשר קרוב שלתוכו הם יגדלו

זה מאד חשוב להגיד את זה לקראת סיום השיחה. גם כדי לחבר את ההורים ל'למה' גדול ומלהיב (והוא באמת כזה), וגם כדי לתת להורים משמעות חדשה לתקופת ההורות שלהם: הורות זה לא רק לסיים את אחר הצהריים עם מינימום מריבות - הורות היא בניית משפחה כמו שאנחנו רוצים שתהיה לנו והקניית כלים לילדים שלנו.

ואת כל הדברים האלה תקשורת מקרבת נותנת ומלמדת את הילדים, וזה מאד ייחודי יחסית לגישות אחרות להורות.

17. למי שמצטרפת - חיזוק הביטחון בהחלטה

ברגע שמתעניינת החליטה להצטרף חשוב לעשות שני דברים:

הראשון – לתת לה חיזוק להחלטה שלה:

'טוב, נראה לי שאני מצטרפת –'

'מעולה, נראית לי החלטה נכונה וטובה. את תודי לעצמך על זה מאד ותראי את השינויים כבר מהרגעים הראשונים של הלימוד'

והשני – לתאר לה מה עומד לקרות מהרגע הזה ואילך –

חשוב להעביר ללקוחה את ההבנה שרגע ההצטרפות הוא לא הדבר הכי חשוב לנו וזהו. זה רק רגע אחד בתוך מערכת היחסים איתה שהתחילה בשיחות איתה, עוברת דרך נקודת ההחלטה, וממשיכה בהסבר על מה עומד לקרות מכאן והלאה - הנה דוגמה לכך (מודגמת על הקורס 'במקום עונש'):

אוקיי, הכל עבר (אחרי הכנסת פרטי האשראי במערכת) ואת רשומה לקורס! ברוכה המצטרפת.

מה שקורה עכשיו זה כמה דברים:

- נשלחה אלייך עכשיו חשבונית, היא כבר במייל שלך או תגיע לשם בדקה הקרובה.
- במקביל שלחנו לך עכשיו מייל ראשון שבו אנחנו מפנים אותך ליצור לעצמך שם משתמש וסיסמה באתר הקורס, ברגע שאת עושה את זה הצוות שלנו רואה את זה ויאשר אותך, זה יכול לקחת כמה שעות, ומאותו רגע את יכולה כבר להיכנס להדרכות שבאתר ולהתחיל ללמוד בהן.

- הערכה עצמה תגיע אלייך עם שליח בתוך כמה ימים, השליח יצור איתך קשר בטלפון לתיאום של המשלוח. ובעוד יומיים נשלח אלייך מייל נוסף שיזמין אותך להצטרף לפורום הליווי הסגור של משתתפי הקורסים, בתוך המייל הזה יש קישור שאת לוחצת עליו, אנחנו מאשרים אותך, ומאותו רגע את יכולה לשאול אותנו כל שאלה ולהתייעץ איתנו ונענה לך שם. מה שכן, אני ממליצה להתחיל לראות לפחות את השתיים-שלוש ההדרכות הראשונות לפני, כי מניסיון הן כבר עונות על הרבה מהשאלות. וזהו, את מסודרת, יש לך את הידע והכלים ואותנו לתמיכה.
- לעודד אותה ללמוד ברצינות כדי שתראה את השינוי שהיא רוצה בבית שלה - מזמינה אותך להיות תלמידה טובה וללמוד ברצינות ולראות את כל ההדרכות באופן מסודר. את יכולה לכתוב לך ביומן משבצת קבועה אחת לשבוע, או בכל דרך אחרת שתעזור לך לעבור על כל ההדרכות, כי כולן חשובות: הדרכה ראשונה תעזור לך לזהות את הצרכים של הילד שלך, השנייה מלמדת להיות בנוכחות הורית מחוברת ויציבה, השלישית והרביעית הן must כי שם את מקבלת את כל השפה המקרבת, איך מדברים ואיך מקשיבים ודיאלוג ופתרונות והכל. פשוט תתחילי ואת תראי כבר מהימים הקרובים שמתחיל שינוי בבית. שיהיה הרבה הרבה בהצלחה יקרה ואני פה לכל שאלה.

18. למי שרוצה עוד זמן להחליט - פולואפ

התחלנו ואנחנו מסיימים בזה שקשר עם מתעניינת שפונה אלינו הוא מערכת יחסים שנבנית ושדרכה המתעניינת יכולה להרגיש את האכפתיות שלנו, להתרשם מהמקצועיות שלנו, לרכוש את האמון שאנחנו כתובת רצינית ולתת לה אפשרות לסמוך עלינו – וחלק מהאנשים צריכים יותר משיחה אחת בשביל זה. לכן חשוב לאתר את כל ההתלבטויות ולענות עליהן, ויחד עם זה לא לשדר לחץ שעלול להרחיק חלק מהאנשים. ולכן שלב הפולואפ הוא חלק אינטגרלי מכל מהלך הייעוץ ללימודים. הוא מאפשר למתעניינות לחשוב ולקבל החלטה, הוא מאפשר להן להגיע לשלמות עצמית באשר להחלטה, ליידע את בן הזוג ולקבל את הסכמתו ועוד - הפולואפ הוא פשוט עוד שלב במערכת היחסים עם המתעניינת.

דגשים לגבי המשך הקשר עם מתעניינת בפולואפ:

- אם המתעניינת מבקשת זמן לחשוב – לשאול אותה אם היא רוצה לשתף אותנו במחשבה שלה ושנעזור לה יחד לחשוב. התדר במקום הזה בשיחה הוא מאד חשוב, ושוב, אנחנו לא רוצים בשום שלב להיות באנרגיה של לחץ או שכנוע. יש פעמים שאנחנו אפילו אומרים: אשמח לחשוב איתך ומבטיחה שאגיד לך מה אני באמת חושבת ולא אלחץ עלייך בשום דרך להצטרף, אני כאן כדי לעזור לך לקבל החלטה שנכונה לך (להרבה אנשים זה עוזר והם משתחררים יותר ומשתפים יותר אחרי שאנחנו אומרים להם דבר כזה - ואנחנו כמובן גם מתכוונים לזה). ואז להזמין אותה להגיד לגבי מה היא מתלבטת ולמה.
- לקבוע זמן שבו מדברים שוב – חלק מהמתעניינות יגידו שהן זקוקות לזמן כדי להחליט, וזה בסדר, גם אנחנו זקוקים לזמן כדי להחליט לגבי הרבה דברים. אבל חשוב לקבוע זמן שבו מדברים שוב, כדי לעזור להן להתלבט באמת ולחשוב על זה.

- לא להלחץ – יש אנשים ששידור של לחץ כלפיהם מרתיע אותם ומרחיק אותם, אפילו אם הקורס הוא הפתרון המדויק עבורם. אם השיחה היתה עמוקה ומדויקת, אם נוצר חיבור אישי ויש אמון, הם ייצטרפו, גם אם זה ייקח עוד כמה ימים, שבועות או חודשים.
- אם מקיימים שיחת נוספת בפולואפ והבעל הצטרף אליה, צריך להתחיל את כל תהליך היעוץ מההתחלה... זה קצת מבאס, ואפשר לעשות את זה יותר בקצרה, אבל חשוב לזכור שהבעל לא עבר את התהליך שעברה המתעניינת בשיחה הראשונה, וכנראה שלא במקרה הוא מצטרף לשיחה, כי הוא זה שיש לו שאלות והתלבטויות. בני זוג בדרך כלל חשדנים יותר ובעיקר רוצים לקבל ביטחון בקנייה - ומה שייתן להם הכי הרבה ביטחון זה זמן שיחה אתכן שיש בו חיבור, אמפתיה, דיוק ולימוד – ואפשר לעשות את התהליך קצר יותר מכיוון שהאישה כבר משוכנעת וכן הזוג יודע את זה – הוא לרוב רק רוצה לדעת שזה לא איזה דבר הזוי ושנחנו אמינים.

19. שני דברים שאנחנו לא עושים בסיום השיחה:

אנחנו לא לוחצים ולא משכנעים. לא צריך לעשות את זה. אנחנו מחזיקים גישה שנותנת מקום לחוויה הפנימית של ילדים, שעוזרת להורים לנהל בית בלי שימוש בכח וכל המחירים שהוא מביא איתו. אנחנו עוזרים למשפחות לעבור לדרך המקרבת. אנחנו לא 'צריכים' את המתעניינת כלקוחה, אנחנו פשוט יכולים לעזור לה, וההחלטה היא בידיה. וחשוב לזכור שיש לא מעט אנשים שרוצים כמה ימים לחשוב, ולחץ לא עוזר להם בשום דרך לקבל החלטות כאלה.

ומצד שני - אנחנו גם לא מוותרים רק בגלל שלא נעים לנו לקבל סירוב. אנחנו נאמנים לאמת המקצועית שלנו ואומרים אותה מתוך אחריות ומחויבות לשליחות שלנו בעולם. זה אומר שאם אמא אומרת לנו 'טוב, אני אחשוב על זה', ורגע לפני היא סיפרה לנו שהיא מענישה את הילד שלה על בסיס קבוע, ושהילדים לא סופרים אותה בבית, אנחנו לא נגיד 'בסדר, אז אני כאן אם תרצי'. אנחנו נשאל אותה למה בעצם, אחרי כל מה שהיא שמעה, היא לא רוצה להתחיל ללמוד כרגע, כי לנו זה מרגיש שזה בדיוק הפתרון בשבילה, ונזמין אותה לשתף אותנו בהתלבטויות שלה.

20. למקרים מיוחדים - ביטוי עצמי ישיר ומקצועי שלנו

ישנם מקרים שבסוף השיחה אנחנו מרגישים מתוסכלים, כשאנחנו שומעים על בית שמתנהל בצעקות, איומים ועונשים, או בכל דרך אחרת שבה נשמע לנו שגם ההורים מאד סובלים וגם הילדים. כשעולה בתוכנו קול חזק שאומר שתקשורת מקרבת תעשה שם שינוי עצום ומיטיב, ויחד עם זאת, ההורים לא מבינים עד הסוף את הדחיפות שבה כדאי לשנות גישה בבית, במקרים כאלה כדאי שנגיד למתעניינת, ברגישות ובמקצועיות, את מה שאנחנו חושבים.

זה לא תמיד פשוט להגיד את זה, ובטח לא בשלבים הראשונים שלנו בדרך האימון. לוקח קצת זמן למצוא את הביטחון המקצועי להגיד דברים כאלה, אבל במקרים מסוימים זה יכול

לעשות את ההבדל ו'לעורר' אותה להבין שהיא חייבת שינוי, ומישהו צריך להגיד לה את זה, זה יהיה אכפתי ואחראי מצידנו להגיד לה את זה.

למשל: 'אני מכבדת לגמרי את מה שאת רוצה ואת מחליטה בעניין הזה. רק רוצה להגיד לך את דעתי המקצועית, את רוצה לשמוע?', ואם היא מוכנה לשמוע, אנחנו יכולים להגיד לה מה אנחנו חושבים שכדאי לה לעשות, ולמה. למשל: 'אני רוצה לשתף אותך שממה שדיברנו מרגיש לי שהדרך שבה אתם מתנהלים עכשיו לא טובה לשניכם. זו דרך ששוחקת מאד את הסמכות ההורית שלך ומביאה אותך למקומות שאת לא רוצה להיות בהם. ממה שאמרת הבנתי שזה גם סוגר לך את הלב לילד שלך ושכואב לך על זה. והילד שלך נמצא במצוקה, וההתנהגויות האלה שאת רואה, נובעות מתוך המצוקה שלו. ואני חושבת שתקשורת מקרבת מאד תעזור לכם. את יכולה ללמוד את זה אצלנו ואת יכולה ללמוד במקומות אחרים, אבל אני חושבת שחשוב שתלמדי את זה והייתי ממליצה לך להתחיל עכשיו, אין למה לחכות, כי קשיים כאלה רק הולכים ומחריפים ואז עוד יותר קשה לטפל בהם. אני אומרת לך את זה מתוך אכפתיות גדולה ומתוך החיבור שהרגשתי אלייך בשיחה. איך זה בשביל לשמוע'?

21. 'הכל אישי' (הערה חשובה לסיום):

עד לכאן כתבנו לכן את הנקודות הכי חשובות לעבור בהן בשיחה. מניסיון של אלפי שיחות עם מתעניינים אנחנו יודעים להגיד שכל אחת מהן חשובה ולא במקרה הן כתובות כאן. ושם מדלגים על נקודה חשובה בשיחה, בדרך כלל יחסר בסוף משהו אצל המתעניינת כדי להחליט שהיא מצטרפת ללימודים, ולכן חשוב לנו שתעבדו בשיחות עם המבנה הזה ושפחות או יותר תשמרו עליו.

ויחד עם זאת, החיים ושיחות עם אנשים לא נכנסים לתבנית ולא כדאי שיישמעו כמו תבנית. ולרוב בזמן אמת, אי אפשר לעבור על כל סעיף וסעיף שכתוב כאן - וזו גם לא המטרה. השיחה היא דבר חי, וחשוב למצוא את האיזון בין שמירה על מבנה השיחה לבין הקשבה פנימית שלך לאינטואיציות המקצועיות שלך והקשבה שלך לאמא שאיתה את מדברת.

בסופו של דבר בתוך השיחה עם מתעניינת יש חיבור בין שני אנשים - ואם החיבור הזה הוא חזק ומשמעותי, יש סיכוי גדול שהמתעניינת תרצה עוד, ואם אין ממש חיבור אישי, חם ואכפתי, גם אם נעבור על כל הנקודות שכאן, היא במקרים רבים תמשיך להתלבט (שאלו פעם את ביל קלינטון איך הוא הפך ממושל של מדינה קטנה להיות נשיא ארה"ב. התשובה שלו הפתיעה את כולם. הוא אמר - everything is personal 'הכל אישי'. במילים אחרות, שהתייחסות חמה, אמיתית, כנה, מלב אל לב, היא הדבר שהכי עזר לו). אז אחרי כל הנקודות החשובות שכתבנו לכן כאן, חשוב שנזכור משהו מאד בסיסי - שהרבה מאד קשור בסוף בחיבור האישי שלנו לאנשים.