

תקשורת חיובית סוגסטיבית – דרך לקדם יחסים חיוביים בעת קונפליקט ולחץ

בין הורים וילדים, בין מורים לתלמידים

במצבי קונפליקט ולחץ בבית ובבית הספר, בהם הילד מתנהג לא כשורה, הנטייה הטבעית היא פעמים רבות לכעוס, להעביר ביקורת ולהעניש. פרטתי על כך במאמרי 'אני רוצה, משמע אתה לא קיים' המסביר את הנטייה להתפרץ בעת כעס ותסכול.

לדוגמא: הילד לא מתנהג כראוי. מרגיז את ההורה/מורה והם מוכיחים אותו על התנהגותו השלילית בטון ותוכן לא נעימים: "שוב אתה מפריע!", "שוב אתה מרגיז כל כך", שואלים שאלות רטוריות חסרות תועלת כמו "למה עשית את זה?!", "מעליבים באופן אישי: "ממך אי אפשר לצפות לשום דבר טוב" או "את תמיד כזאת וכזאת", נותנים עצות חסרות תועלת כדי להרגיש יעילים: "אם רק היית מקשיבה לי כמו שאמרתי לך..." או "בפעם הבאה תעשה כך וכך". לפעמים אפילו סתם צועקים כדי לפרוק את הזעם וחוסר האונים שלנו, מאיימים ומענישים: "אם עוד פעם תעשה ככה לא תוכל לעשות... לא תקבל..." – איומים שלא תמיד מתממשים, אך באותו רגע של זעם נשמעים רבי עוצמה וכוח.

הסיבה לתגובה הזועמת והביקורתית היא הרצון לשפר את המצב הבלתי נסבל שנוצר עם הילד ועם עצמנו. תחושות הזעם, התסכול וחוסר האונים כשהשיפור לא נוצר נחוות כבלתי נסבלת. הילד לא מפסיק לבכות, לא מתחיל לציית, ממשיך להתחצף, וההורה/מורה מרגיש שהוא חייב לעשות משהו. יש אשליה שאם 'נגיד חזק' מה לא בסדר ואיך צריך לשפר את המצב – דברים אכן ישתפרו. אבל זאת אשליה!

האמת היא, שהדרך היעילה לשיפור מצבים של קונפליקט ולחץ בכלל ועם ילדים בפרט, היא להגיב בצורה רגועה ומחזקת, תוך כדי אמון ביכולת של הילד ושלך.

להאמין שדברים יכולים להשתנות לטובה, וכך, תוך כדי סוגסטיה – שתילת הרעיון החיובי הזה – המציאות אכן תקרה, והמצב ישתפר.

סוגסטיה היא גישה וטכניקה מעולם ה-NLP וההיפנוזה, שמילטון אריקסון פיתח והעשיר את מגוון הטכניקות שלה. כוונתה של הגישה היא לשלוח מסרים ללא-מודע כדי להשפיע על עצמך ועל אדם אחר, כאשר הסוגסטיה משפיעה ללא תשומת הלב של המודע וההגיון. בסוגסטיה 'שותלים' רעיונות תוך כדי שיחה כדי להשפיע על האדם וליצור מציאות רצויה. במקרה שלנו מדובר בסוגסטיה חיובית המעבירה מסרים חיוביים – של אמונה בכוחות, במשאבים שקיימים אצל האדם/הילד גם כשברגע נתון אינם גלויים לעין. האמונה היא שעצם ההתייחסות הסוגסטיבית לכוחות תיצור נבואה שהכוחות יגשימו את עצמם ויתגלו. כך למשל, כשאומרים "מאוד קשה לך עכשיו", יש בכך מסר סוגסטיבי שהקושי הוא זמני וישתנה לטובה. הלא-מודע מגיב למסר ומגייס כוחות להתמודדות, במקום להתיאש מחוויית קושי שמרגישה כרגע אין סופית. דוגמא אחרת: כשאומרים 'אתה הרי יודע להתמודד עם קשיים...', מתחילים בכך אמונה שגדל הסיכוי שתגשים את עצמה.

הסוגסטיות החיוביות נאבקות במהותן עם סוגסטיות שליליות ואמונות שליליות הקיימות באופן טבעי במצבי לחץ.

כך למשל כשאנשים אומרים "זה לעולם לא ישתנה", הם מרגישים יאוש שמקטין בעצמו את הסיכוי לשינוי; או כשאומרים "הילד הזה בלתי נסבל", ושותלים את אמונת הבלתי נסבלות וחוסר האונים לתוך הסיטואציה.

המודעות לכוחן של סוגסטיות חיוביות, התרגול והשימוש בהן יכול להיות כלי רב עוצמה בתקשורת הבינאישית במצבי לחץ, קונפליקט וכעס בכלל ועם ילדים בפרט.

מבחינת רצף הדיאלוג בין ההורה/מורה לילד –

תקשורת חיובית בעת מצבי לחץ וקונפליקט כוללת מספר מרכיבים מומלצים:

ראשית, **הצגת גבול להתנהגות הלא תקינה של הילד** ✓

זו דרישת משמעת של ההורה/מורה כסמכות. מדובר באמירה ברורה וקצרה, שאומרת מה צריך הילד לעשות או מה ההתנהגות הלא תקינה שאותה צריך הילד להפסיק. הבהרת הגבולות, מה מותר ומה אסור, מבהירה לילד ולהורה/מורה את הגבולות, ותורמת להרגעת המצב. חשוב שטון האמירה יהיה רגוע וענייני כמה שניתן. כך יש סיכוי שהמסר יעבור, ולא שהטון יעורר התנגדות אצל הילד. כך למשל: "אתה צריך להפסיק מיד להרביץ לאח שלך" או "את צריכה להפסיק עכשיו לקרא לאמא אידיוטית".

שנית, **ליווי דרישת המשמעת בסוגסטיה של אמן בכוחו של הילד** ✓

האמירה שאנחנו יודעים שגם הילד יודע, שההתנהגות שלו שלילית ועוברת על הכללים. למרות שהילד מתנהג שלילית, וכרגע נדמה שאינו יודע איך להתנהג, שאינו מסוגל להתנהג כיאות, ולעולם לא ידע – המבוגר הוא זה שצריך 'להחזיק' את האמונה שלילד יש את הידע והכוחות להתנהג כמצופה. שהוא גם רוצה, או לפחות אמביוולנטי (רוצה וגם לא רוצה) להתנהג כיאות, ואנחנו המבוגרים צריכים להאמין בו, כדי שיתעשת. אם נכעס עליו המצב רק יחמיר – המבוגר והילד יתדרדרו במדרון הכעס והיאוש.

הסוגסטיה החיובית – שאומרת לילד שמאמינים בו, שהוא יודע איך צריך להתנהג, ורק עכשיו הוא שכח או התבלבל, או לא רוצה זמנית מסיבותיו – הופכת את הילד לשותף פעיל בהפסקת ההתנהגות השלילית. חשוב לומר את הסוגסטיה כי היא נכונה – ילדים אכן יודעים שמעשיהם לא מתקבלים על הדעת, אלא שבאותו רגע של חרדה או כעס אינם משתלטים על רגשותיהם. לכך נתיחס בהמשך, בתיקוף הרגשות.

ניסוח הסוגסטיה נשמע למשל: "גם אתה יודע שאסור לקלל", "גם את יודעת שאסור להרביץ לאחרתך", "גם אתה יודע שכשכועסים לא שוברים דברים", "גם את יודעת שכשנעלבים יש עוד פתרונות חוץ מאשר להעליב חזרה", וכדומה.

כשהילד שומע את האמונה בו, בידע הפנימי וביכולת שלו, יש לכך השפעה חיובית מיידית על הסערה הפנימית שלו בעת הקונפליקט והלחץ. גם אם לא יגיב לסוגסטיה מיידית, גם אם יתנגד לה, ההורה/מורה לא אמור להתווכח איתו, אלא להישאר בשלו – שולח את המסר, וממשיך הלאה בתהליך באמונה שההשפעה מחלחלת, והנבואה החיובית מתחילה ליצור את עצמה. הילד מתחיל

להאמין שהוא יודע שאסור לקלל למשל, ושיש עוד דרכי פתרון. הסיכוי לשיפור חיובי – גדל. גם אצל הילד וגם אצל ההורה/מורה, ולכך אנו שואפים.

✓ שלישית, **תיקוף ולגיטימציה – לומר לילד במילותינו את מה שאנחנו רואים ושומעים ברגשותיו,**

תוך דגש שאנחנו מקבלים אותו ואת רגשותיו ללא שיפוט ותנאי

הרעיון הבסיסי הוא שמאחורי כל התנהגות שלילית של ילד יש רגש, שאף פעם אינו שלילי. המסר שאנחנו מעבירים לילדים הוא שכל רגש הוא לגיטימי, אנחנו רואים את הרגש שלהם ומקבלים אותו. נותנים לרגש מקום ותוקף, ולא תוקפים אותו. בו זמנית, לא כל התנהגות שנובעת מהרגש שלו היא לגיטימית ומותרת.

זו האבחנה הבסיסית וההכרחית בין **רגש להתנהגות** – כל רגש מותר ונכון, אבל לא כל התנהגות נכונה ומותרת. לדוגמא: מותב לקנא, לשנוא, לכעוס; אסור להרביץ, להעליב, לקלל.

זהו מסר שצריך להאמר לילדים שוב ושוב, כמסר חינוכי ורגשי שילווה אותם החל מהגיל הצעיר. זה מסר מדויק מבחינה רגשית וחברתית, אך קשה לעכל ולהתנהל לאורו ביומיום, גם למבוגרים ובודאי לילדים. כשיש הצפת רגשות, הויסות הרגשי של ההתנהגות הוא קשה מאוד. לכן תפקיד ההורים/מורים לעזור לילדים לזהות את הרגש התקף והלגיטימי שמסתתר מאחורי התנהגויות לא תקפות ולא לגיטימיות.

המטרה: לתקף ולתת מקום לכל רגש, ובו בזמן לעצור התנהגות שלילית ולחפש התנהגות חיובית חלופית.

למשל: דני צורח ובוועט כשלא קיבל מה שרצה לאכול בארוחת ערב, ולהרגשתו אחיו כן קיבל. אחרי שבשלב ראשון מציבים לו גבול, תוך סוגסטיה שגם הוא יודע שלא צורחים כשלא מקבלים מה שרוצים, מתקפים את רגשותיו ונותנים לו מקום לבטא את הרגש 'מאחורי ההתנהגות'. ניסוח אפשרי לתיקוף יישמע – "אני רואה שאתה כועס... זה לא פייר שלא קיבלת מה שרצית / זה באמת לא נעים כשלא מקבלים מה שרוצים...".

ההנחה היא שאחרי שדני יודע את הגבולות, יודע בתוכו שהוא מסוגל לציית להם, הוא זקוק לדעת שההורים רואים ומתקפים, נותנים מקום לגיטימי לתחושת הכעס וחוסר ההגינות שהוא מרגיש. מדובר בתיקוף רגשות שנותן מקום לרגשות הילד, לא שופט אותם ולא מביע דעה אם הם נכונים או לא, אלא פשוט מכיר בקיומם ונותן להם להתבטא.

הילד, שמתנהג בצורה לא רצויה, לא יודע פעמים רבות מה הרגש שמניע אותו. כשהורה יודע לתקף את הרגש ולתת לו שם (לשיים אותו), אותה ידיעה מקבלת של הרגש עוזרת לילד להרגיש 'נורמאלי' ולהירגע.

כך למשל הורה/מורה יכול להגיד: "אני שומעת כמה זה מעליב אותך שלא הקשבתי לך עכשיו, זה מרגיז אותך כל כך שאת רוצה להרוס כאן את הכל...".

התיקוף משתמש במילים קרובות לחוויה של הילד, משקף אותה.

יש הקוראים לתיקוף 'אמפטיה', ולמרות הבדלים מסוימים ביניהם, זו עמדה וטכניקה דומה – בשתייהן נותנים מקום לרגשות, קוראים להם בשם, מאפשרים לדבר עליהם בלי שיפוט וכעס.

בדיאלוג המתקף, האמפטי עם הילד, אין זה משנה אם הילד מסכים לדברי ההורה/מורה או לא (כפי שאמרת קודם על אמירות הסוגסטיה). הילד יכול להתנגד או להיות אדיש. מה שחשוב הוא סוג הדיאלוג בין ההורה לילד, דיאלוג שבו ההורה נותן מקום לרגש. יתכן והילד יתנגד לדברי ההורה: "שטויות, אני לא כועס", הוא יאמר. במקרה זה ההורה/מורה יכול לשאול: "אז מה אתה מרגיש?", הרי אתה לא סתם בועט ומשתולל ככה... (זו סוגסטיה שמאמינה בילד שהוא לא כזה 'סתם הורס'), ואז הילד יספר מעצמו על רגשותיו, וגם זה טוב. מחקרים ונסיון קליני מראים שתיקוף רגשות מרגיע ועוזר לויסות סערות רגשיות. כשילד, וגם מבוגר, מרגיש שמקבלים את תחושותיו, הסערה הפנימית שוככת מעט, הוא מרגיש בודד פחות ומסוגל בהדרגה לחפש פתרונות התנהגותיים יותר יעילים לסיטואציה.

✓ השלב האחרון בשיחה הוא **חיפוש התנהגות חיובית חלופית לזו השלילית** רק כשהילד מעט רגוע יותר, מחובר לכוחות שלו ולאמונה שלו בעצמו אפשר לפנות לחיפוש התנהגות חיובית חלופית לזו השלילית. כלומר, זהו שלב בשיחה שלא מתנהל בזמן הסערה הרגשית של המאבק, אלא בהמשך. אני קוראת לשיחות כאלו 'שיחות שוקו'. כך למשל, אם הילד מאוד כועס, ועקב כך הוא בועט באחיו, אפשר לבדוק אחר כך, כשהוא רגוע מה הוא יכול לעשות אחרת עם הכעס. למשל: לבעוט בכרית, ללכת להרגע עם מוזיקה, לדבר במילים על הכעס, וכדומה. יש חלופות רבות, אם הילד יבחר בהן, יתאמן ויתרגל אותן, הוא יצליח לרכוש אותן בהדרגה תוך ליווי של ההורה/מורה. תהליך זה אפשרי אם ההורה/מורה לא יזדרז להציע את ההתנהגות החיובית החלופית בשלב מוקדם מידי של השיחה או בטון כועס, כפי שנאמר בתחילת דברי, כי אז ההצעה לא תהיה אפקטיבית. לומר לילד בשיחה סערת הרגשות "אני לא מבינה למה אתה לא יכול ללכת לחדר להרגע כשאתה כועס, מה יש לך?!" משיג אפקט שלילי של ביקורת, ולא יוביל לשינוי. הילד לא פנוי לרצות לשנות, הוא כועס, ההורה כועס, וכאמור, דבר לא ישתנה. כשהשיחה כבר אחרי שלבי הצבת הגבולות, סוגסטיית האמונה בכוחות ותיקוף הרגשות, יש רמת רגיעה מסוימת שמתוכה הילד יכול להיות מגויס ולרצות בעצמו לחפש פתרון התנהגותי נכון יותר לרגש המטריד שלו – כעס, קיפוח, חרדה, עלבון, חוסר מוטיבציה, ועוד ועוד. חשוב לציין, שלעיתים לא מגיעים לשלב חיפוש ההתנהגות החלופית בזמן הסערה הרגשית, ויש לחכות עם שלב זה של השיחה למועד רגוע יותר. שיחות עם ילדים הן בהמשכים, ותמיד יש את 'האחר כך' – כשהילד, וגם ההורה/מורה בעצמו, מעט יותר רגועים ויכולים לשבת 'על כוס שוקו' ולחשוב על חלופות אפשריות. אין מה למהר, כל עוד יודעים שהנושא לא יוזנח ויתפוצץ שוב בסערה הבאה.

דוגמאות לניסוחים אפשריים לחיפוש חלופות התנהגותיות

- כשאת כועסת, ואת יודעת שאת לא יכולה לקלל, מה יכול לעזור לך לכעוס פחות באותו רגע?
- כשאת מאוד נלחצת כשאת רואה את המבחן ולא יודעת באותו רגע מה לענות, מה את יכולה לעשות חוץ מאשר לזרוק את המבחן ולצאת? מה יכול להוריד את הלחץ, לתת לך להרגיש טוב יותר?

ההורה/מורה מציע את עצמו כמלווה תומך בתהליך חיפוש הכוחות והשיטות להתגבר על סערת הרגשות. תמיד עדיף פתרון שבא מהילד, וגם כשההורה/מורה מציע רעיונות חשוב שיבדוק עם הילד אם הרעיון מתאים לו. אפשר להמליץ לנסות את ההתנהגות לתקופה, להמשיך לעקוב, ולנסות לשפר את המצב.

דוגמאות מהשטח :

רונית בת התשע מתפרצת בזעם כל פעם שההורים רוצים לצאת מהבית, היא מתחצפת לבייביסיטר ולא נותנת להורים לצאת. כשלב ראשון של משמעת ההורים יאמרו לה בבירור בשיחה מקדימה, וגם בעת ההתפרצות, שהם יצאו מהבית כי זה מה שהם תכננו ; שגם היא יודעת שהצרחות והחוצפה לא ימנעו מהם לצאת, ושהיא צריכה להפסיק לצרוח ולדבר בקללות לבייביסיטר כי אצלנו בבית לא מתנהגים ככה, וגם היא יודעת את זה. בהנחה שרונית ממשיכה לצרוח, ההורים או אחד מהם יגש אליה ברוך ויגיד לה שהם רואים שהיא כועסת וגם מבוהלת שהם יוצאים, שהיא ממש לא רוצה שהם יצאו. הם יוכלו להגיד גם שהם רואים שהיא ממש סובלת ושזה חבל להם (וזה האמת – הילדה סובלת). הם יתנו לה הזדמנות לדבר, ואם היא תמשיך לצרוח הם יגידו : אנחנו לא נוכל להקשיב לך אם את צורחת ומקללת (הצבת גבול) ; אנחנו רוצים להקשיב לך ולעזור שתסבלי פחות ; אין סיבה שתסבלי כל כך כל פעם שאנחנו יוצאים ; כשתצליחי לדבר איתנו במילים, אנחנו פה (הביטוי "כשתצליחי" הוא סוגסטיה ששותל את הרעיון שהילדה תצליח בשלב מסוים להרגע ולדבר) ; אנחנו יודעים שגם את רוצה לדבר איתנו, בואי תנסי... עכשיו או לפני הפעם הבאה – מה שאת בוחרת (אלמנט הבחירה מחזק מאוד את כוחות הילדה ואת האחריות שלה). יתכן ורונית תתארגן לשיחה בפעם הנוכחית, יתכן לא, וההורים למורת רוחם יצאו לביקור כשהילדה צורחת, ורק בפעם הבאה יצליחו להביא אותה לדבר ולמצא דרך להרגיע את תחושותיה בדרך חיובית. המטרה היא לגייס את הילדה למצא דרכים חיוביות יותר להתמודד עם הכעס, חרדה, או כל רגש נוסף שקשור לסיטואציה בה היא לא מאפשרת להורים לצאת מהבית.

אין ספק, שכעס וייאוש לא יביאו פתרון. גישה חינוכית, של תקשורת חיובית המשלבת גבולות, סוגסטיה, תיקוף וחיפוש חלופות הוא שיוביל לשיפור במצב. כפי ששמתם לב בדוגמא, השילוב של שימוש בגבולות, סוגסטיה, תיקוף ובחירה של התנהגויות חלופיות, נעשה בצורה ספירלית וחוזרת על עצמה במהלך השיחה לפי הצורך. ההורים/מורים אמורים לחזור ולשים גבולות, לשלב סוגסטיות של אמונה בכוחות הילד, בהם וביכולת של כולם להשתפר, לתקף רגשות ולחפש פתרונות טובים ושוב לפי התקדמות השיחה.

דוגמא מחדר הכתה :

באמצע השיעור המורה פונה לדני ומבקשת ממנו לענות על שאלתה. דני עונה בטון כועס : "אני לא יודע מה התשובה!". המורה מבקשת שינסה עוד קצת, והיא חושבת שהוא ידע. דני כועס עוד יותר ועונה בחוצפה "לא אכפת לי מה את חושבת, מה שאת אומרת זה סתם טפשי!". המורה (אחרי שנשמה לרגע כדי להתעשת) אומרת בתגובה :

"דני, אני רואה/שומעת שאתה כועס מאוד עלי עכשיו (תיקוף וסוגסטיה שהכעס זמני), אבל אתה יודע שאתה לא יכול לדבר אלי בחוצפה כזאת (סוגסטיה), לכן אנחנו נפסיק את השיחה בנושא עכשיו ונדבר בשקט בסוף השיעור" (גבול ומשמעת). ללא קשר לתגובה של דני (שיכול להרגע מיד, או להמשיך לתקוף) המורה תמשיך להגיב בטון רגוע בתכנים דומים לאלו שפורטו לעיל. בשיחה פרטית אחרי השיעור, המורה תנסה לזהות עם דני את הרגש והסיבה לתגובה שלו (כנראה נלחץ מהשאלה, הרגיש חסר אונים, חסר בטחון). היא תיתן תוקף לתחושה, ותחפש איתו דרך להגיב בצורה חיובית יותר במצב דומה בעתיד (למשל, להגיד "ניסיתי המורה, ובכל זאת אני לא יודע לענות עכשיו").

לסיכום,

כפי שעולה מהמאמר והדוגמאות שבו, לא תמיד צריך להשאר בתגובה הראשונית של כעס, האשמות ואובדן עשתונות כשילדים מתנהגים לא כיאות ומתנגחים עם הוריהם ומוריהם. ניתן להתגבר על התגובה הראשונית והטבעית הזו, כי היא בלתי יעילה ומזיקה מאוד ליחסים. במקומה אפשר להגיב למצבי האיום והקונפליקט עם הילדים בתקשורת חיובית וסוגסטיבית, שתמזער את נזקי הלחץ והכעס הקיימים באופן בלתי נמנע בסיטואציה, ולהוביל את הדיאלוג לרגיעה ושיתוף פעולה. זה אפשרי. במאמר פרטתי עמדה הממקדת את האחריות לדיאלוג על המבוגר, שצריך קודם כל להרגיע את עצמו ולא להסחף לסערת ההתנהגות של הילד – כלומר, לווסת את חווית הסכנה והאיום שלו. לאחר מכן, מומלץ לקיים דיאלוג שיש בו רצף הגיוני של ארבעה שלבים:

- ✓ לשים גבולות להתנהגות הלא רצויה. לומר בברור מה אסור ומה מותר לעשות
- ✓ לתת סוגסטיה של אמון בכוחו של הילד שיוודע שהתנהגותו כרגע מוטעית והוא רוצה ויכול לשפר אותה.
- ✓ לתקף ולתת לגיטימציה לרגש שהניע את ההתנהגות הלא רצויה.
- ✓ לחפש במשותף עם הילד דרך פעולה חיובית יותר לפעם הבאה בה יעלה הרגש השלילי שהסעיר אותו. זאת על מנת שלא יגיב בהתנהגות הלא רצויה כמו עכשיו.

אני מאמינה שמודעות לרציונל של התקשורת החיובית והסוגסטיבית, שמאמינה ביכולת לשינוי, ותרגול מתמיד של מיומנויות הדיאלוג, מביאים לשיפור ביכולת לנהל את הדיאלוג 'בזמן אמת' – כשהילדים סוערים, כועסים, מפרים את כללי המשמעת, נכנסים לקונפליקטים. זה הזמן בו תגובת המבוגר 'עושה את ההבדל' – תגובה לא שקולה תסלים את המצב, ודיאלוג חיובי סוגסטיבי יביא לרגיעה ולפתרון מתוך שיתוף פעולה.

בהצלחה לכם ביישום הדברים!

בברכה,

חלי ברק שטיין

פסיכולוגית חינוכית מומחית

www.hebpsy.net/barak

heliba@inter.net.il

ביבליוגרפיה

ברק, חלי ושושן, שירה. 1999. "להקשיב ולהבין", "מדברים משמעת", שיחות לפתרון בעיות" מתוך : בגובה העיניים: לדבר עם ילדים. הוצאת אח. עמ' 62-22, עמ' 209-155, עמ' 154-101.

ברק שטיין, חלי. 2013. אני רוצה משמע אתה לא קיים. נדלה מתוך אתר פסיכולוגיה עברית :

<http://www.hebpsy.net/community.asp?id=93&cat=article&articleid=2611>

רוזן, סידני. 1996. קולו של מילטון אריקסון: סיפורים מטפוריים להיפנוזה ולתרפיה. הוצאת נרד.