

סגנונות תקשורת

ד"ר סיגלית פסטרנק

קורס יועצים עסקיים

מהי תקשורת אפקטיבית?

יסודות תקשורת אפקטיבית

הקשבה פעילה ואיכותית

דיבור בהיר וברור

תשאול, גירוי תגובה

מיקוד במטרת המסר

שפת גוף תומכת במסר

סגנונות תקשורת – רשמיות

בלתי רשמי

נראה חם וקרוב
קולו מתנגן "נוגע"
התעניינות אישית
החזקת גוף נינוחה
ומשוחררת

נראה מרוחק
צליל מונוטוני
לוגי ומובנה בדיבור
שפת גוף סגורה
החזקת גוף מתוחה
בשליטה

רשמי

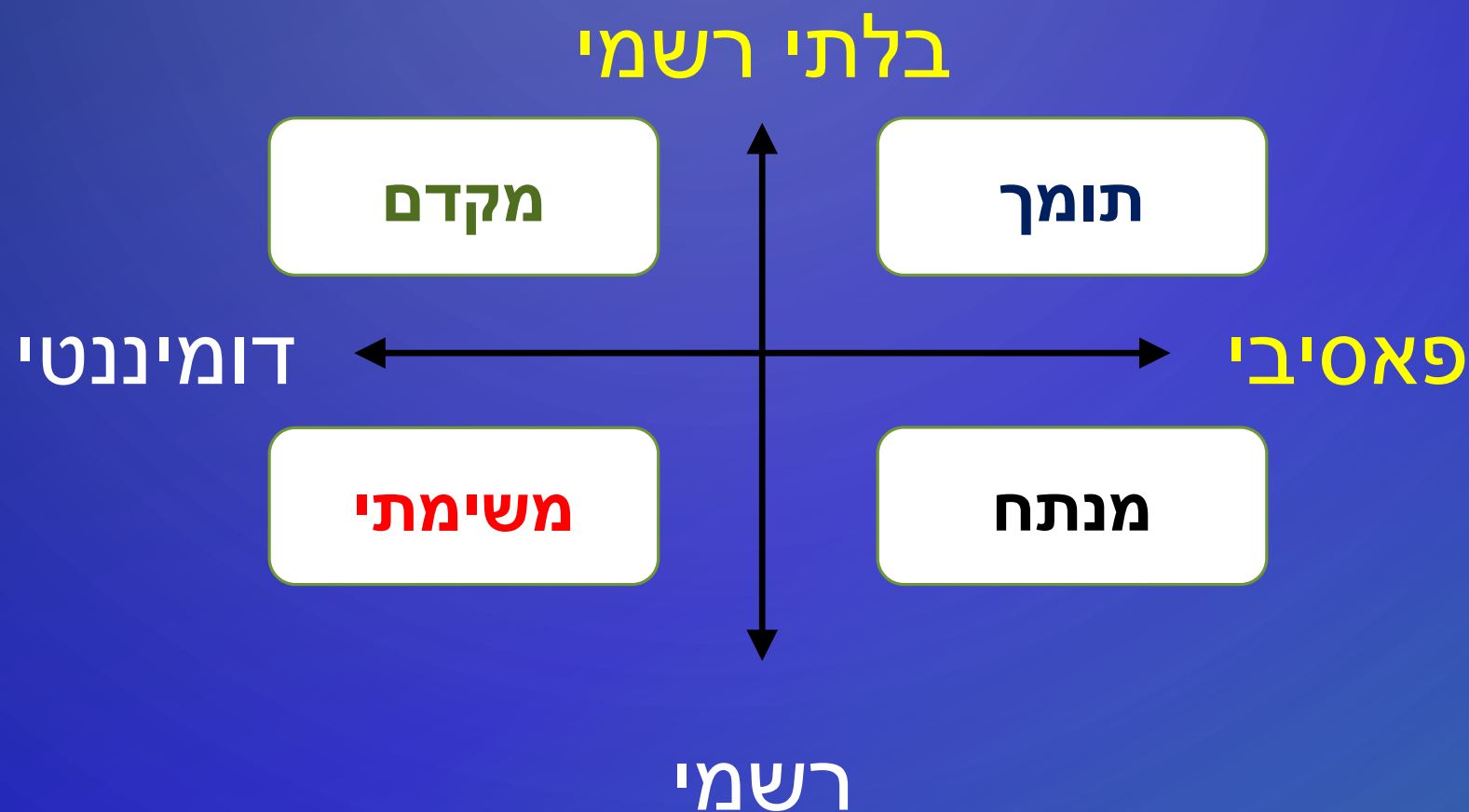
סגנונות תקשורת – דומיננטיות

קולו חזק, נוהג להתפרץ לשיחה, תנועות ידיים גדולות ובולטות, מפגין נוכחות, מכתיב את הקצב

דומיננטי ← פאסיבי

קולו שקט ועדין, צליל טון רך, אינו מתפרץ לשיחה, אינו קוטע, מקשיב, תנועות ידיים קטנות, נראה מהוסס

ארבעה סגנונות תקשורת



מקדם – דומיננטי בלתי רשמי

✓ פופקורן, מקפצים מדבר לדבר, מתפרצים

✓ המשימה מסתיימת עם הגיית הרעיון, אם אין תוצאה
מיידית עוברים הלאה



✓ הכל בגדול, שונאים ירידה לפרטים
✓ רעיון שרוצה לזכור = פתק, שוכח מיד
✓ אוהבים יומנים ומחברות

מקדם – איך נזהה?

- ✓ ברכות פתיחה ארוכות "אהלן, מה העניינים"
- ✓ התעניינות אישית נלהבת
- ✓ קול מתנגן, דיבור קצבי, מתלהב וקולני
- ✓ שפת גוף – תנועות גדולות, משדר חום
- ✓ מילים – "תעשה לי טובה", "יש לי רעיון"
- ✓ כשכועס – מתפוצץ, אומר מילים קשות שלא מתכוון להן
- ✓ כדי להרגיע – להתנצל בקלילות, תוך 30 שניות עד 3 דקות נרגע לבד

מקדם – איך נרתום?

הנושא שהכי מעניין אותנו: רעיונות חדשים, בעיקר כשהם
שלו, שיש כייף, מדבר קולט ומשלים

איך לפנות אליו: בהתלהבות, באתגר, ביצירת עניין גדול,
להתחיל בנושאים מדליקים (ספורט, אישי...) ורק אח"כ
לעיקר.

הוקרות: אוהב, בפני כולם, חשוב למוטיבציה שלו
רתימה: משימות לטווח קצר, השראה לעלייה בהישגים

תומך – פאסיבי בלתי רשמי

✓ מדבר בשפת התחושות והרגשות: נעים לי/ לא נעים לי, אוהב/ לא אוהב

✓ יחידת הביחד, נעבוד על זה ביחד

✓ התעניינות אישית



תומך – איך נזהה?

✓ טון דיבור – שקט, עדין, חברותי, מתהג

✓ קצב דיבור איטי

✓ שפת הגוף – תנועות רכות

✓ מילים – ביחד, שיתוף פעולה, בצוות

✓ כשכועס – בדר"כ לא תראה עליו, לעיתים בוכה, נעלב,

אחרי שנים של כעס פתאום מתפוצצים

✓ כדי להרגיע – התנצלות, שיחה חברית טובה

תומך – איך נרתום?

הנושא שהכי מעניין אותנו: רגשות ותחושות, חשוב לו הביחד, רגיש ופגיע, הוא לא יגיד זאת

איך לפנות אליו: ליצור כימיה, בטון שקט, ברכות

הוקרות: 4-8 עיניים, הוקרה קטנה, בעדינות

רתימה: מרצה, יגיד את מה שנוח לכם לשמוע, נרתם גם על חשבוננו, זקוק למסגרת ברורה, רתימה על בסיס חברי.

להתחיל שיחה: התעניינות בשלומו ולא לקטוע באמצע

משימתי – דומיננטי רשמי

✓ תכלס', שורה תחתונה, קדימה!, נו...



משימתי – איך נזהה?

✓ טון דיבור – חד, ברכות פתיחה קצרות, קצב דיבור מהיר

✓ שפת הגוף – חדה, קצרה, נראה קר ומנוכר

✓ מילים – פרקטי, יעיל

✓ כשכועס – ממוקד לנושא, לא מתפוצץ, יחליק פעם

פעמיים ובפעם השלישית תחטוף על הכל

✓ כדי להרגיע – לעזוב אותו ל-30 דקות עד 30 יום, להתנצל

וישר לתקן

משימתי – איך נרתום?

הנושא שהכי מעניין אותנו: תוצאות, עובדות, יעדים
ברורים, סדר וארגון.

איך לפנות אליו: בקצרה, נושא, פעולה, 3 עד 30 שניות

הוקרות: על תוצאות, ענייני, תגמול פיסי, קידום

רתימה: להגיד בהיר מה רוצים, משימות סדורות, מי
עושה מה ומה חלקו בתוכנית, שיראה יעיל ואפקטיבי

להתחיל שיחה: להגיע ישר לעניין ולעיקר

מנתח – פאסיבי ורשמי

✓ בעיקר נתונים, שאלות הגיוניות, סדר הגיוני

✓ עושה סקר שוק לכל דבר



מנתח – איך נזהה?

- ✓ טון דיבור – שקט, הצגה עצמית מנומסת, מקצועית
- ✓ קצב דיבור איטי ומונוטוני
- ✓ שפת הגוף – תנועות רכות ואיטיות
- ✓ מילים – שואל הרבה שאלות, יורד לפרטים, "לפתור בעיה"
- ✓ כשכועס – מתפוצץ לכמה שניות, "די, לא יכול יותר", נמנע מעימות.
- ✓ כדי להרגיע – לא מאמין להתנצלות סתם, התנצלות לוגית פשוטה, אם אין הוא לא מאמין

מנתח – איך נרתום?

הנושא שהכי מעניין אותנו: פרטי פרטים של עובדות ונתונים, לוגי והגיוני, מסתדר לבד, פוחד מטעויות ומעדיף לא לעשות

איך לפנות אליו: בטון שקט, ברכות תוך ציון נתונים, סדר לוגי, לשאול לדעתו

הוקרות: בצד ובשקט, אישי

רתימה: להגיד מה רוצים מפורט ולוגי, למה חשוב, לשאול האם יש שאלות נוספות

שימוש בסגנונות תקשורת

1. זיהוי סגנון התקשורת של הלקוח/ הנועץ
2. התאמת סגנון התקשורת לפי המאפיינים
3. שימוש במילים מתאימות לסגנון התקשורת
4. שיקוף שפת הגוף