

סוג הבחינה: בגרות
מועד הבחינה: חורף תשפ"ה, 2025
מספר השאלון: 011241
שם התלמיד/ה: _____

עברית: הבנה, הבעה ולשון

שאלון מותאם

הוראות לנבחן

- א. משך הבחינה: שלוש שעות.
- ב. מבנה השאלון ומפתח ההערכה: בשאלון זה שני חלקים.
חלק ראשון – הבנה והבעה – 50 נקודות
חלק שני – לשון – 50 נקודות
פרק א: שם המספר
פרק ב: תחביר / פרק ג: מערכת הצורות – יש לבחור באחד הפרקים
סך הכול – 100 נקודות
- ג. חומר עזר מותר בשימוש: דף עזר (נספח 2).
- ד. הוראה מיוחדת: יש לענות על השאלות בגוף שאלון זה לפי ההוראות.
שימו לב: בסוף הבחינה מצורפים דפי טיוטה. אין להוסיף דפים אחרים למחברת הבחינה.
השאלות בשאלון זה מנוסחות בלשון רבים, אף על פי כן על כל תלמידה וכל תלמיד להשיב עליהן באופן אישי.
נספחים: נספח 1 – מאמרים; נספח 2 – דף עזר.

בהצלחה!

השאלות

חלק ראשון – הבנה והבעה

(50 נקודות)

קראו את המאמרים 1–3 שבנספח 1 המצורף, וענו על כל השאלות 1–5 שלפניכם.

הקפידו על כתב ברור, על כתיב נכון, על כללי הדקדוק ועל פיסוק הגיוני.

(נספח 1 – מאמרים: לפניכם שלושה מאמרים. קראו אותם, וענו על השאלות בשאלון המחברת המצורף.)

1. (4 נקודות)

מהי הטענה המרכזית המשותפת לשלושת כותבי המאמרים בנוגע להקשבה?

הקיפו את התשובה הנכונה. (4 נקודות)

- א. הקשבה היא המפתח לבניית ביטחון עצמי.
- ב. עמדתו של האדם המקשיב נחותה מזו של הדובר.
- ג. בעידן הדיגיטלי פוחתת חשיבותה של ההקשבה.
- ד. הקשבה היא מיומנות חשובה בתקשורת בין אנשים.

2. (12 נקודות)

לפניכם ציטוט מפיו של אדם השרוי במצוקה, ולאחריו ארבע תגובות אפשריות על דבריו.

(במסגרת)

האדם השרוי במצוקה: "אני ממש מוטרד בתקופה האחרונה. איבדתי את העבודה שלי, והחסכונות שלי הולכים ואוזלים. אני לא יודע איך אשלם את שכר הדירה החודש".

תגובה 1: "גם אני פוטרתי לפני כמה חודשים, ועדיין לא מצאתי עבודה חדשה. החיים קשים, אה?"

תגובה 2: "אתה צריך לגלות יותר אחריות בנוגע לשימוש בכסף שלך. לו היית משתמש בכסף בתבונה, לא היית נקלע למצב כזה".

תגובה 3: "אני מצטער לשמוע שאתה עובר תקופה קשה כל כך. זה בוודאי מלחיץ מאוד ומפחיד להיות במצב של חוסר ודאות כלכלית".

תגובה 4: "מה הבעיה? יש המון פתרונות! תתחיל לחפש מייד עבודה חדשה. תפנה לביטוח הלאומי לקבל דמי אבטלה, ואולי תשקול לקחת הלוואה זמנית כדי לשלם את שכר הדירה".

א. במאמר 1 מוזכר המושג "הקשבה מיטיבה".

איזו מן התגובות 1–4 היא תגובה שמעידה על "הקשבה מיטיבה"? ציינו את מספרה, וצטטו משפט

אחד ממאמר 1 לביסוס קביעתכם. (6 נקודות)

מספר התגובה: _____

ציטוט: _____

ב. בחרו בשתיים מן התגובות האחרות, שאינן מעידות על הקשבה מיטיבה. ציינו את המספר של כל תגובה שבחרתם, והסבירו מדוע היא אינה יכולה להעיד על "הקשבה מיטיבה", על פי המאמרים. (6 נקודות)

מספר התגובה: _____ הסבר: _____
מספר התגובה: _____ הסבר: _____

3. (4 נקודות)

במאמר 1 בפסקה ח הכותב ממליץ למקשיב לרכוש מיומנויות מסוימות שיסייעו לו להקשיב הקשבה מיטיבה, והוא מוסיף הסתייגות להמלצתו. העתיקו את ההסתייגות. (4 נקודות)

4. (5 נקודות)

כותבי המאמרים 2 ו-3 מציינים את תרומתה המשותפת של ההקשבה במקרים של אי-הסכמה ומחלוקת בין בני השיח. כתבו את תרומתה של ההקשבה במקרים אלה והסבירו. (5 נקודות)

5. (25 נקודות)

מטלת כתיבה (25 נקודות)
בימינו נראה כי אנשים אינם קשובים זה לזה. לקראת פעילות בכיתתכם בנושא "כוחה של ההקשבה" התבקשתם לכתוב סקירה על הסיבות שבגללן לא תמיד מתאפשרת הקשבה מיטבית ועל היתרונות של ההקשבה עבור האדם שמקשיבים לו (הדובר בשיחה).
התבססו על מאמרים 1 ו-2.
כתבו בהיקף של 100–200 מילים.
הקפידו על דרכי מסירה מקובלות ועל אזכור מקורות המידע בגוף הסקירה ובסופה (ביבליוגרפיה).
השתמשו בעמוד זה לכתיבת טיוטה, ואת הסקירה כתבו בעמודים 7–8.

חלק שני – לשון

(50 נקודות)

בחלק זה שלושה פרקים. ענו על שני פרקים: על פרק א – חובה, ועל אחד מן הפרקים ב–ג.
פרק א: שם המספר – חובה (10 נקודות)
ענו על שאלה 6.

(במסגרת) לפניכם שני פרקים: פרק ב – תחביר ופרק ג – מערכת הצורות.
בחרו בפרק שלמדתם: פרק ב – תחביר או פרק ג – מערכת הצורות.
בפרק שבחרתם ענו על השאלות לפי ההוראות.
ציינו את שם הפרק שבחרתם: _____

פרק ב: תחביר (40 נקודות)

בפרק זה ענו על ארבע מן השאלות 7–11 (לכל שאלה – 10 נקודות).

שימו לב: • בכל שאלה שתבחרו, ענו על כל הסעיפים.

• תוכלו להיעזר בנספח 2 – דף העזר.

פרק ג: מערכת הצורות (40 נקודות)

בפרק זה ענו על ארבע מן השאלות 12–16 (לכל שאלה – 10 נקודות).

שימו לב: • בכל שאלה שתבחרו, ענו על כל הסעיפים.

• תוכלו להיעזר בנספח 2 – דף העזר.

שם המספר ואותיות השימוש

6. (10 נקודות)

במשפטים שלפניכם הקיפו את הצורות הנכונות של שם המספר מבין האפשרויות הנתונות.

- בתשעה / תשע במאי 2023 התפרסמה בעיתון כתבה בנושא לקויות קשב וריכוז.
- לדברי מומחית עולמית בתחום הקשב והריכוז, בעשרים השנים האחרונות צנח טווח הקשב הממוצע ב־80%. בעבר היה טווח הקשב בערך שני / שתי דקות וחצי. בשנת אלפיים ואחד עשר / אלפיים ואחת עשרה טווח הקשב היה שבעים וחמישה / שבעים וחמש שניות, ואילו כיום הוא עומד על 47 שניות בלבד.
- בסעיף מספר שש / שישה בכתבה נכתב כי ארבעים ושבע / ארבעים ושבעה אחוז מהסחות הדעת שלנו הם מחשבותינו הפנימיות.
- במחקרים שנערכו בתחום ההקשבה נמצאו חמש / חמישה יתרונות של הקשבה מיטיבה ושלושה / שלוש רמות של הקשבה פעילה. חוקרים בתחום ניסו אף לקבוע את עשר / עשרה המיומנויות החשובות ביותר להקשבה.
- יש אומרים שהאדם נברא ולו שתי אוזניים ולשון אחת, משום שצריך להקשיב פי שתיים / שניים יותר מלדבר.

תחביר

7. (10 נקודות)

לפניכם שלושה משפטים.

- (1) אף על פי שהקשבה היא רכיב תקשורת חשוב, מוקדשת לה תשומת לב מועטה. _____
- (2) בתחום החינוך נמצא קשר חיובי בין מידת ההקשבה של מנהל בית הספר למוריו ובין הציונים של התלמידים בבית הספר. _____
- (3) ההקשבה בטיפול פסיכולוגי היא הקשבה מיטיבה, אך מְטָבֵע הדברים היא אינה שכיחה בשגרה. _____

א. ציינו ליד כל אחד מן המשפטים את הסוג התחבירי שלו.

- אם המשפט מורכב תחמו את הפסוקית/הפסוקיות שבו, וכתבו מעל כל פסוקית את התפקיד התחבירי שלה.
- אם המשפט הוא משפט איחוי, תחמו את איבריו.

ב. ציינו מעל כל אחת מן המילים המסומנות בקו במשפטים את התפקיד התחבירי שלה.

ג. לפניכם משפט מורכב.

כשאנשים מתנגחים זה בזה, כל ניסיון להידברות נידון לכישלון.

המירו את המשפט במשפט פשוט בעל אותה משמעות.

8. (10 נקודות)

א. לפניכם שלושה משפטים מורכבים שבכל אחד מהם נתחמה פסוקית.

כתבו מעל כל פסוקית את התפקיד התחבירי שלה.

(1) מחקרים מלמדים [כי עמדת ההקשבה נתפסת נחותה יותר מזו של הדיבור].

(2) הימצאות בעמדת המקשיב מבליעה בתוכה את ההודאה [כי המקשיב אינו יודע הכול].

(3) הקשבה היא מיומנות לא פשוטה, [כי היא דורשת שנתרכז רק בדבר אחד].

ב. לפניכם משפט מורכב ואחריו שתי הצעות לתחימת הפסוקיות בו.

• הקיפו את המספר של המשפט שהתחימה בו נכונה.

• במשפט שהתחימה בו נכונה, כתבו מעל כל פסוקית את התפקיד התחבירי שלה.

כשחוקרים בחנו את החשיבות שאנשים מייחסים לדיבור לעומת הקשבה, נמצא כי חשיבותו של הדיבור רבה יותר.

(1) [כשחוקרים בחנו את החשיבות] [שאנשים מייחסים לדיבור לעומת הקשבה], נמצא [כי חשיבותו של הדיבור רבה יותר].

(2) [כשחוקרים בחנו את החשיבות] [שאנשים מייחסים לדיבור לעומת הקשבה]], נמצא [כי חשיבותו של הדיבור רבה יותר].

ג. לפניכם משפט מורכב.

אדם שמרוכז בעצמו לא יוכל להפנות את תשומת ליבו להקשבה לזולתו.

• תחמו את הפסוקית, וציינו את התפקיד התחבירי שלה.

• כתבו את המשפט מחדש: המירו את הפסוקית בפסוקית נושא.

9. (10 נקודות)

א. לפניכם שני משפטים. באחד מהם יש תמורה.

(1) כיום, בעידן הדיגיטלי, אנשים בטוחים שהם הצליחו לאמץ לעצמם מיומנות של קשב מפוצל.

(2) התוצאות החיוביות של ההקשבה הן בזוגיות, בגידול ילדים, בעבודה, בתפקידי מכירות וניהול וברפואה.

• במשפט שיש בו תמורה סמנו קו מתחת לתמורה.

• במשפט שסימנתם בו את התמורה, ציינו את התפקיד התחבירי של המילה שהתמורה ממירה.

• המירו את המשפט שאין בו תמורה במשפט שיש בו תמורה. הוסיפו ביטוי מכליל.

- ב. לפניכם משפט פשוט שהחלקים התחביריים בו נתחמו.
ציינו מעל כל חלק את התפקיד התחבירי שלו.
[[ברוב] המקרים] [הקשבה [לזולת]] [משרתת] [מטרה [מיטיבה]].

10. (10 נקודות)

- א. לפניכם שני משפטים במבנה "אין... אלא...", ובהם חלקים כוללים.
(1) הקשבה אינה מיומנות פשוטה אלא מיומנות מורכבת. _____
(2) הרווח בהקשבה אינו רק רווח אישי אלא גם עסקי. _____
- בכל אחד מן המשפטים סמנו קו מתחת לחלק הכולל.
 - מהו התפקיד התחבירי המשותף לחלקים הכוללים בשני המשפטים? _____
 - ציינו ליד כל אחד מן המשפטים מהו הקשר הלוגי בחלק הכולל.
 - כתבו את משפט (2) מחדש בלי להשתמש במבנה "אין... אלא...". שמרו על משמעות המשפט הנתון.
- ב. לפניכם שלושה משפטים. בכל משפט סמנו קו מתחת לכל נשוא בו.
(1) אנשי מכירות יוכלו למכור יותר כאשר הם יקשיבו ללקוחותיהם.
(2) אין תחום עיסוק שהקשבה אינה משפרת את הביצועים בו.
(3) בעקבות קריאת המאמרים נעשינו למקשיבים טובים יותר.

11. (10 נקודות)

- א. לפניכם שני משפטים ובכל אחד מהם יש הסגר.
(1) על פי הפסיכולוג קארל רוג'רס, הקשבה היא המפתח לבניית חוויה של ביטחון למטופל.
(2) יש כמובן סיבות טובות לעניין הרב של אנשים בדיבור לעומת הקשבה.
- סמנו קו מתחת להסגר בכל משפט.
 - כתבו את תרומתו של ההסגר בכל משפט.
- במשפט (1): _____
במשפט (2): _____
- המירו את משפט (1) במשפט מורכב בעל פסוקית מושא.
- ב. לפניכם משפט מורכב.
דעות קדומות שיש לנו על עניין כלשהו מעוררות בנו התנגדות, שמקשה עלינו להקשיב כראוי.
פרקו את המשפט לשלושה משפטים פשוטים.

- _____
- _____
- _____

מערכת הצורות

12. (10 נקודות)

לפניכם טבלה ובה שבעה משפטים. בכל משפט יש פועל מודגש. ציינו בטבלה את השורש ואת הבניין של כל אחד מן הפעלים המודגשים.

הפועל	השורש	הבניין
הדובר מוֹבִיל את השיחה.		
שָׁקַפוּ לדובר שדבריו הוֹבְּנוּ.		
נָסוּ ליצור עם הדובר קשר עין.		
אנשים מְתַעֲנִינִים (מתעניינים) בדיבור יותר מבהקשבה.		
אי אפשר להיות נוֹכָחִים באמת ובו בזמן להתעסק בטלפון הנייד.		
בדושיח שיש בו הקשבה אנשים מרגישים ביטחון לְבָנוֹת גשר אל האחר.		
הִקְצוּ זמן לתרגול הקשבה.		

13. (10 נקודות)

א. לפניכם משפטים ובהם מילים מודגשות.

- ליתוש יש מְחוֹשִׁים בראשו.
 - אנו חוֹשְׁשִׁים להיות לא מובנים.
 - מערכת העצבים נקראת מערכת הַחִישָׁה.
 - האמבולנס צריך לְהַחִיש את הפצוע לבית החולים.
- (1) איזו מן המילים המודגשות יוצאת דופן מבחינת השורש שלה? _____
- (2) מהו השורש המשותף לשלוש המילים האחרות? _____
- (3) אחת מן המילים היא שם פעולה. _____
- ציינו אותה. _____
- ציינו את הבניין שלה. _____

ב. לפניכם שני משפטים, ובכל אחד מהם מודגשת המילה נְחוּשׁ.

- (1) התלמיד נְחוּשׁ בדעתו להצליח במבחן. _____
- (2) אם לא יקשיבו לדברינו, נְחוּשׁ אכזבה. _____
- ציינו ליד כל משפט את תפקיד האות נו"ן במילה המודגשת בו.

- ג. לפניכם רשימת מילים ואחריה טבלה.
מיינו בטבלה את המילים שברשימה על פי השורש.
תושב, ישובים (ישובים), תשובה, מושב, השבה

י-ש-ב	ש-ו-ב

14. (10 נקודות)

- א. לפניכם שני משפטים, ובהם מילים מודגשות.
- כשמקשיבים לכם, אתם חשים שאתם אנשים מוכנים ומוכלים.
 - הקשבה היא מיומנות מרכבת (מורכבת) ומאמצת (מאומצת).
- (1) ציינו מהו חלק הדיבור המשותף לכל המילים המודגשות. _____
- (2) מבין המילים המודגשות הקיפו את המילה היוצאת דופן מבחינת הבניין. _____
- (3) כתבו את צורת הפעיל של המילה שלפניכם (שמרו על אותו הגוף והזמן). _____
- מוכלים _____

- ב. לפניכם קטע, ובו צורות בינוני מודגשות.
(במסגרת)

הקשבה מיטיבה עשויה להיות בעלת ערך רב הן לדיבור הן להתפתחות השיחה. הקשבה כזאת נוסכת בדובר ביטחון המאפשר לו לבטא את עצמו. בעולם דיגיטלי, קשה לנו לנהל שיח ראוי. התוצאה היא חילופי דברים מקטעים (מקוטעים), הפוגעים באיכות ההקשבה.
בטבלה שלפניכם נתחו את צורות הבינוני המודגשות בקטע – ציינו את חלק הדיבור ואת הבניין של כל אחת מהן.

צורת הבינוני	חלק הדיבור	הבניין
מיטיבה		
דובר		
מאפשר		
ראוי		
מקטעים (מקוטעים)		

15. (10 נקודות)

- א. לפניכם משפט, ובו שם פעולה מודגש.
- לא כל שיחה היא הזדמנות לקידום עצמי או לאִזְכּוֹר הישגים.
- (1) ציינו את השורש של שם הפעולה המודגש. _____
- (2) ציינו את הבניין של שם הפעולה המודגש. _____
- ב. לפניכם ארבע מילים.
- קָרוֹב, מְזוֹן, גָּדוֹל, קָבוֹד
- (1) הקיפו את המילה היוצאת דופן מבחינת המשקל. _____
- (2) ציינו את המשקל המשותף לשלוש המילים האחרות. _____
- ג. לפניכם ארבע מילים.
- חֲזוֹן, רְצוֹן, מְלוֹן, שְׁעוֹן
- (1) הקיפו את המילה היוצאת דופן מבחינת דרך התצורה. _____
- (2) ציינו את דרך התצורה של המילה היוצאת דופן. _____
- ד. לפניכם ציטוטים של ילדים, ובהם מודגשות מילים שהמציאו הילדים.
- אימא וכרם חותכות ירקות לארוחה. כרם (בת שלוש): "אימא, אפשר את המקלפון?"
 - אורי (בן שבע וחצי): "אימא, אני מרגיש לא טוב, אכלתי יותר מדי, אני חושב שיש לי כְּרֶסֶת".
 - סהר (בן שבע): "סבא מילא לי אוויר באופניים. יש לו מְנַפְחָה".
 - עומר (בן ארבע): "אימא, שיחקתי כדורגל והייתי מְשֻׁרְקָאִי".
- על פי האקדמיה ללשון העברית ושרית ואסף כץ, ילדים הם התסריטאים הטובים בעולם, תשפ"א.
- "אִמָּא תִּסְגְּרִי אֶת הַשּׁוּאָג אֲבָק". הוצאת האקדמיה ללשון העברית
- בחרו בשתיים מן המילים המודגשות שהמציאו הילדים. ציינו את דרך התצורה של כל אחת מן המילים שבחרתם, והסבירו אותה. בהסברכם התייחסו גם למשמעות הבסיסים, המשקלים או הצורנים.
- (1) המילה: _____, דרך התצורה: _____, _____
- ההסבר: _____.
- (2) המילה: _____, דרך התצורה: _____, _____
- ההסבר: _____.

16. (10 נקודות)

- א. לפניכם קטע שחסרים בו פעלים. קראו אותו וכתבו בכל מקום ריק את הפועל המתאים על פי השורש שבסוגריים. אין צורך לנקד.
- אם ברצונכם להקשיב ברצינות לאדם אחר, כדאי _____ (ק-פ-ד) על כמה כללים: ראשית, פנו בשבילו זמן. בעת השיחה _____ (ב-ו-ן) בפניו של הדובר, _____ (י-ש-ר) אליו מבט ו _____ (ג-ו-ב) על דבריו. כדי שהאדם המדבר ירגיש שאתם מקשיבים לו, _____ (י-כ-ל) לחזור על דבריו כך: "אני מבין שאתה _____ (ת-ס-כ-ל) בגלל משהו שקרה..."
- בבואנו להקשיב באמת, עלינו _____ (ש-י-ם) את עצמנו בנעליו של האחר ולהכיר בשוני שבינינו. זכרו שאם _____ (י-ד-ע) להקשיב, תוכלו _____ (פ-ו-ק) תועלת משיחה עם כל אדם.

ב. לפניכם קטע שחסרים בו שמות. קראו אותו וכתבו בכל מקום ריק את השם המתאים על פי השורש שבסוגריים. אין צורך לנקד.

אנשים רבים חווים את ה_____ (ח-ו-ש) שלא באמת מקשיבים להם. אנחנו חיים בתקופה שבה אנו עושים כמה _____ (ש-י-ם) בו בזמן, ומשום כך ה_____ (י-כ-ל) שלנו להבחין ברגשות וב_____ (צ-ר-ך) של אנשים אחרים נחלשת. על כן נדרשים אימון ו_____ (ת-ר-ג-ל) מתמשכים. עלינו ללמוד להביע _____ (ע-נ-י-ן) פְּנָה בזולת ולהיות מודעים גם ל_____ (ח-ס-ם) הפוגעים בהקשבה, כגון ה_____ (ר-צ-י/ה) המתעורר בנו להגיב מייד על הדברים הנאמרים.

נספח 1 – מאמרים

מאמר 1

הקשבה בעולם של דיבור

דודן קסטרו

- א כשבוחנים את רמת העניין של אנשים בהקשבה לעומת רמת העניין שלהם בדיבור, ניכר כי העניין בדיבור רב יותר. אף על פי שהקשבה היא היבט התקשורת החשוב ביותר, דווקא לה מוקדשת תשומת לב מועטה. יש סיבות טובות לעניין הרב שאנחנו מגלים בדיבור לעומת העניין שאנחנו מגלים בהקשבה. הדיבור מאפשר לנו לבטא את עצמנו ולהפגין בולטות, ומציב אותנו בעמדת כוח ביחס למקשיב.
- ב על פי מחקרים, רבים סבורים כי עמדתו של האדם המקשיב נחותה מזו של האדם המדבר. הקשבה מציבה את האדם בעמדה של למידה מן האחר, והימצאות בעמדת המקשיב מבליעה בתוכה את ההודאה שאין המקשיב יודע הכול. משום כך עמדה זו עשויה להיתפס כחולשה. הקשבה נחשבת פעולה פסיבית בהשוואה לדיבור; הדובר הוא "בעל הכוח", הוא שמעצב את אופי השיחה ומגדיר את נושאה, ואילו תרומתו של המקשיב לשיחה מוטלת בספק.
- ג אולם אף שהקשבה נחשבת פעולה פסיבית ויש הרואים בה חולשה, לעיתים יש לה תפקיד רב עוצמה. כך למשל, במקרים מסוימים להקשבה יש תפקיד בהשגת מידע מן הדובר, כמו בעת חקירה או בראיון עבודה. בראיון עבודה, שבו מטרת המראיין היא לעמוד על טיבו של המועמד ולהעריך את התאמתו לתפקיד, הוא עושה זאת באמצעות שאלות והקשבה לתשובות המועמד. במקרים אחרים ההקשבה משרתת מטרה מיטיבה, למשל בטיפול פסיכולוגי שמטרתו לסייע למטופל ולהיטיב עימו באמצעות הקשבה לדבריו. על פי הפסיכולוג קארל רוג'רס, הקשבה היא המפתח לבניית חוויה של ביטחון למטופל.
- ד הקשבה כמו זו שבטיפול הפסיכולוגי היא הקשבה מיטיבה, אך מטבע הדברים היא אינה שכיחה בחיי היום-יום, למשל ביחסינו עם בני זוג, עם חברים או עם עמיתים לעבודה. קיומה של הקשבה מיטיבה בחיי היום-יום עשוי להיות בעל ערך רב הן לדובר הן להתפתחות השיחה, אבל לא פשוט ליישם אותה. מן המקשיב נדרשים לא רק קשב רב, אמפתיה, רצון להיטיב ומיומנות תקשורת, אלא גם יכולת להקשיב לדובר בלי לשפוט את דבריו. הקשבה מיטיבה נוסכת בדובר ביטחון המאפשר לו לבטא את עצמו ובכך להכיר טוב יותר את עצמו ולהשתנות.
- ה להקשבה יש תועלת נוספת מלבד תרומתה לשיח ולתחושת הביטחון של הדובר. במחקרים שנערכו בתחום העסקי נמצא כי אנשי מכירות מצליחים למכור יותר כאשר הם מקשיבים ללקוחותיהם, ובתחום החינוך נמצא שבבתי הספר שבהם המנהלים קשובים למורים, ההוראה טובה יותר וציוני התלמידים גבוהים יותר.

ו על אף יתרונותיה המוכחים של ההקשבה, פעמים רבות אנו חשים שלא מקשיבים לנו, שדברינו נקטעו, שלא הובנו כהלכה ושלא קיבלנו הזדמנות להביע את עצמנו. יש הסברים לחוסר ההקשבה, ובהם חוסר זמן, הסחת דעת וחוסר במיומנות הקשבה. בייחוד בימינו, בעולם הדיגיטלי, בהיעדר זמן ופניות, אנו מתקשים להתעלם מהסחות הדעת ולנהל שיח קשוב באמת. התוצאות הן חילופי דברים מקוטעים ושיח שטחי במקום שיח עמוק ומשמעותי שהופך את הדיבור לדיאלוג בעל ערך.

ז עם זאת יש כמה דברים שאפשר לעשות כדי ללמוד להקשיב טוב יותר, ואחד מהם הוא התנתקות לצורך התחברות – התנתקות מכל הסחות הדעת, ובהן קריאה וכתביה של הודעות בזמן השיחה, כדי לפנות זמן ולמקד את הקשב בבן השיח. ההתנתקות מן המכשירים משדרת לבן השיח שהוא חשוב ומזמינה אותו לדבר. דבר נוסף שכדאי לאמץ הוא להקשיב מתוך כוונה להיטיב לדובר ולמתן את הנטייה לשפוט את הדובר. הקשבה כזאת תורמת להגברת הנכונות של הדובר לשתף את המקשיב בעניינים בעלי חשיבות.

ח כדי להקשיב רכשו מיומנויות: נסו ליצור קשר עין עם הדובר, היאזרו בסבלנות עד שהוא יסיים את דבריו, הביעו רגישות ואמפתיה לדבריו וחזרו עליהם במילותיכם כדי לוודא שהבנתם את כוונתו. כל אלה עשויים לעודד את הדובר לפתוח את ליבו. עם זאת אם המיומנויות האלה ייושמו באופן טכני בלבד, הן לא בהכרח יביאו להקשבה מיטיבה.

ט להקשבה יש מחיר, היא דורשת מאמץ, זמן וויתור מסוים על עמדת כוח. השקעת המאמץ מאותתת לדובר בשיחה שהוא בעל ערך ושדבריו חשובים וראויים להישמע. כאשר בני אדם נפגשים, מדברים ומקשיבים זה לזה הקשבה כנה – מתפתח דיאלוג. בדיאלוג כזה אנשים יכולים להרגיש ביטחון לבנות גשרים אל האחר, להזמין אותו להיכנס לעולמם הפנימי ולחשוף חלקים נסתרים ורגישים באישיותם – פשוט להיות הם עצמם.

מעובד על פי קסטרו, ד' (ספטמבר, 2015). הקשבה בעולם של דיבור. אלכסון. אוהור מ' alaxon.co.il.

מאמר 2

תשכחו ממה שידעתם: זה המפתח הכי חשוב להשפעה ושכנוע

לירז מרגלית

א הקשבה לדבריו של האחר היא יכולת שאינה מוערכת מספיק, אף שהיא אחת המיומנויות החשובות ביותר. התוצאות החיוביות של הקשבה כזאת הן מרחיקות לכת בזוגיות, בגידול ילדים, בעבודה, בתפקידי מכירות וניהול וברפואה. אין תחום שבו הקשבה אינה משפרת את הביצועים. בחברות שאנשי המכירות שלהן הקשיבו יותר ללקוחות, עלה שיעור המכירות. רופאים שהקשיבו למטופלים שלהם, היו חשופים פחות לתביעות רשלנות. חוקרים שהקשיבו יותר לנחקרים, חילצו מהם מידע רב יותר. על פי נתונים, הישגיהם של תלמידי בתי ספר שבהם דיווחו המורים על הקשבה מצד המנהלים – טובים יותר.

ב כיום, בעידן הדיגיטלי, אנשים בטוחים שהם הצליחו לאמץ לעצמם מיומנות של מולטיטסקינג⁽¹⁾ – להקשיב למישהו ובתוך כך לגלול ברשת החברתית ולקרוא הודעות. אבל מחקרים מוכיחים שזה בלתי אפשרי. אי אפשר להיות נוכחים באמת ולהקשיב באמת ובו בזמן להתעסק בטלפון.

- ג. אולי תופתעו, אבל נמצא גם שהקשבה היא הדרך הטובה ביותר לשנות את עמדתו של הדובר. רק כשאדם מרגיש שאתם מקשיבים לו באמת ולא רק מחכים שהוא יסיים לדבר כדי שיגיע תורכם לדבר, רק אז הוא יהיה מוכן להקשיב לכם באמת ולשקול ברצינות את עמדתכם. מה שעומד בבסיס העניין הזה הוא עקרון ההדדיות. על פי עיקרון זה, יש לנו צורך בלתי נשלט להגיב באותו מטבע. למשל, אם מחמיאים לנו, נרגיש צורך להחמיא בחזרה. הקשבה היא המתנה הטובה ביותר שנוכל לתת, ולכן אם נקשיב למישהו באמת, הוא ירגיש צורך להקשיב לנו באמת. זה המפתח לשינוי עמדות.
- ד. נוסף על כך, ההקשבה לאדם מסייעת לו לגבש באופן ברור את הדעה שלו משום שכאשר האדם מדבר הוא מבין טוב יותר את עצמו ואת דבריו. בעת הקשבה אמיתית הדוברים מגיעים לתובנות חדשות ומגבשים את תפיסותיהם.
- ה. כאשר אנחנו מקשיבים באמת, אנחנו תמיד לומדים משהו חדש. אני מתבוננת באנשים במהלך דיונים, ולכאורה נראה שהם מקשיבים, אך למעשה הם מקשיבים רק כדי להגיב על מה שנאמר בדיון, הם חושבים על התגובה שלהם, ואינם מקשיבים כדי ללמוד. כל אחד יכול ללמד אותנו משהו חדש, אם רק נלמד להקשיב.
- ו. הקשבה היא מיומנות לא פשוטה כי היא דורשת מאיתנו להתרכז רק בדבר אחד, אבל כיום אנחנו רגילים לפצל את הקשב שלנו לדברים רבים כל כך. גם כשאנשים מקשיבים, ניכר שהם לא לגמרי מרוכזים בדברי האדם שמולם.
- ז. גם הבעת הזדהות היא לעיתים מכשול בדרך להקשבה. לכן אם מישהו מספר לכם כמה כאב לו כשהכלב שלו נדרס, אל תמהרו להביע הזדהות – אל תספרו על הכאב שלכם, גם אם הייתה לכם חוויה דומה. זה לא יעיל, כי במקום להתמקד בכאב שלו – אתם מטילים את השיחה אליכם.
- ח. שיחה היא לא תמיד בָּמה כדי להראות כמה אתם מדהימים. לא כל שיחה היא הזדמנות לקידום עצמי או לאזכור הישגים. כל אלה אינם מאפשרים לנהל שיחה אותנטית. רק אם נהיה מוכנים לוותר על המקום הזה – נוכל להתחיל להקשיב לאדם שמולנו ולראות אותו באמת.

(1) מולטיטסקינג – ריבוי משימות. מושג הנוגע ליכולת למקד את הקשב בכמה משימות בעת ובעונה אחת.

מעובד על פי מרגלית, ל' (מאי, 2024). תשכחו ממה שידעתם: זה המפתח הכי חשוב להשפעה ושכנוע. מעריב. אוהור מ-maariv.co.il.

מאמר 3

כך תהפכו למקשיבים טובים יותר

יהודית כץ

- א. אני מניחה שלכל אחד יש חבר אחד טוב שניחן ביכולת הנפלאה להקשיב. שיחה עימו אינה דומה לשאר השיחות היום-יומיות שלכם, יש בה משהו שאינכם יכולים להסביר במילים. התחושה הנהדרת הזאת, שלמילים שלכם יש משמעות, גורמת לכם להרגיש מוערכים, מובנים, אהודים ומוכלים. הסופר אשכול נבו תיאר זאת בספרו "נוֹיִלָּנָד": "מעטים מקשיבים באמת. רבים מכינים בקרבם את המשפט הבא עוד לפני שסיימת את שלך. אחרים – מחשבותיהם נודדות, עיניהם ממשיכות לבהות בכך, אבל ניצוץ הקשב כבר אבד".

ב חוקרים הצליחו לזהות שלושה רכיבים של הקשבה טובה: **תשומת לב** מרבית של המקשיב לדבריו של הדובר, **הבנה והזדהות רגשית** עם הדובר והיכולת של המקשיב להיות **לא שיפוטי** כלפי דבריו של הדובר.

ג הקשבה אינה משימה קלה. נהוג להאשים את אורח החיים שלנו בחוסר היכולת להקשיב לאנשים סביבנו: האפליקציות המתריעות כל העת, קצב החיים המהיר והלחץ המאפיין את חיי היום-יום. אבל גם במציאות ללא רעשי רקע כלל תגלו שאתם בכל זאת מתקשים להקשיב. הקפדה על שקט מוחלט אינה הופכת אותנו למקשיבים טובים יותר. נוסף על הסחות הדעת החיצוניות פעמים רבות נסבול גם מ"זוללי קשב" פנימיים: חוסר סבלנות, הקשבה סלקטיבית, רגשות המתעוררים בדיון בנושאים טעונים, נטייה להגיב מהר, שיפוטיות או נטייה להציע פתרונות גם כשלא ביקשו זאת מאיתנו. כל אלה הופכים את משימת ההקשבה למשימה מאתגרת מאוד.

ד אומנם הקשבה היא משימה לא פשוטה, אבל מי שמצליח להקשיב באמת, זוכה לתגמול תמורת המאמץ. למשל, לאנשים שמקשיבים טוב יותר מאחרים, יש ביצועים טובים יותר בעולם העבודה. כך נציגי מכירות שהקשיבו זמן רב יותר ללקוחותיהם, מכרו הרבה יותר.

ה להקשבה יש גם יתרונות עבור הדובר. כאשר בדקו אנשים לאחר אסון, נמצא כי רמת הדיכאון של האנשים שדיברו על האסון וזכו להקשבה, הייתה נמוכה מזו של אלה שלא זכו להקשבה.

ו יש אנשים שכמעט בלתי אפשרי להגיע איתם להסכמה. אולם מתברר שכל מה שאתם צריכים כדי לשכנע מישהו או לגרום לו לראות את העולם מנקודת מבטכם, הוא רצון להקשיב לו. הקשבה לעמדתו של האחר נותנת לו הזדמנות לבדוק את עמדתו ולחשוב עליה שוב. ואילו כשאנו עסוקים בהתנגחות הדדית, אנחנו מתבצרים איש-איש בדעותיו, וכל ניסיון להידברות או לתקשורת נידון לכישלון.

ז אז כיצד תהפכו למקשיבים טובים יותר? עשו בדיוק מה שאתם עושים כשאתם רוצים להשתפר בספורט או בקריאה – הקצו זמן לתרגול ולאומן. אומנם אנחנו לא יכולים להכריח אחרים להקשיב לנו, אבל אנחנו בהחלט יכולים לבחור להקשיב לאחרים.

מעובד על פי כץ, י' (ינואר, 2017). כך תהפכו למקשיבים טובים יותר. הארץ. אוחר מ־ haaretz.co.il.

כל הבגרויות בלשון עם פתרונות מלאים: www.guyai.co.il/bagrut/lashon