



אל תהיה חכם אלא צודק דרכים להשפיע ביעילות על הזולת!

חלי ברק שטיין

אנשים בכלל והורים בפרט רוצים להשפיע על דעותיהם של מי שחשוב להם. אנו מנסים לשכנע באמצעות טיעונים רציונליים ולא ממש מצליחים. ד"ר טלי שרוט (2018) מסבירה בספרה "מה זה משנה? איך אנחנו מצליחים (ומתי אנחנו נכשלים) לשנות את דעתם של אחרים" חלק מהסיבות לכך, ומעלה דרכים מבוססות מחקר לשכנוע יעיל. הצטרפתי אליה והוספתי מנסיוני הקליני והחינוכי בעבודה עם הורים, ילדים ואנשי חינוך כדי להציג בפניכם מאמר יישומי שישפר לכם את יכולת השכנוע שלכם. האם כבר הסתקרנתם והשתכנעתם להמשיך לקרא? מקווה... יהיה לכם שווה ומעניין... חלי

מאת: [חלי ברק שטיין](#)

תאריך פרסום: 2018/9/23

להיות חכמים ולא רק צודקים - להשפיע ביעילות על הזולת

דרכי השפעה בין מבוגרים, ועם ילדים

אנשים בכלל, והורים בפרט, רוצים להשפיע על דעותיהם של מי שחשוב להם.

אנחנו רוצים שהקרובים אלינו – בני הזוג, הילדים, חברינו, שותפינו לעבודה וכו' – יחשבו דומה לנו ויאמינו בדברים החשובים לנו. זה נותן לנו תחושה של בטחון בצדקת דרכינו, תחושה של כוח, תחושה שאנחנו משפיעים על הזולת לכיוון שלנו. מעל לכול, אנחנו צריכים שמי שאנחנו אוהבים יחשוב באופן דומה לנו אחרת עולה בנו מתח בלתי נסבל של חוסר איזון, ואנו מרגישים חץ ודחיפות להפחית אותו.

יש מספר דרכים להפחית את הלחץ הנוצר כשמי שאנחנו אוהבים חושב שונה מאיתנו: אפשר לנסות להשפיע על הזולת, שיאמצו דעות דומות לנו (אני אוהב/ת אותך אז את/ה חייב/ת לחשוב כמוני); אפשר לשנות את הרגש כלפיהם (אתם לא חושבים כמוני אז אתם בודאי מטומטמים); ואפשר לנתק את הקשר איתם כדי לא לחוות את המתח שעולה.

אנחנו מנסים להפעיל דרכי שכנוע מגוונות כדי לשנות את דעות הזולת.

בדרך כלל אנשים מרבים לתת טיעונים רציונליים שישכנעו את הזולת בצדקת אמונתם.

ככל שהנושא חשוב וגורלי לנו, כך אנחנו יותר נחושים לשכנע אנשים "כי הרי אנחנו צודקים", ו"זה חשוב", וכל הדרכים כשרות כדי לשכנע – בין אם מדובר בדיעה פוליטית, בסגנון אכילה (קניבורי, טבעוני), בספורט, בהפסקת עישון, בדרכי חינוך ועוד. העובדה שהאחרים לא משתכנעים לא מרפה את ידינו, ואנחנו ממשיכים להתווכח ולהביא עוד טיעונים. אנחנו בונים "תיקי הוכחות" לטובתנו ולהגנתנו, שהרי לא רק אנחנו מנסים לשכנע בדרכינו – מסביבנו יש אנשים שנאבקים לא פחות מאתנו על צדקתם. כך למשל, אנחנו אומרים "אל תעשנו!", ומקבלים את התשובה "זה טוב לי, תעזבו"; אנחנו אומרים "תעשה ספורט, זה חשוב", והאחר עונה "תעזבו את כל המחקרים, זה הרי שטויות, מחר יוכיחו אחרת"; אני אומרת "לך עם הילדים ביד יותר רכה", בן הזוג אומר "היד הרכה שלך עושה אותם מפונקים ובעייתיים", ואני מחזירה: "היד הקשה שלך עושה אותם בעייתיים"; ועוד ועוד, וחוזר חלילה.

כל אחד מתחפר בדעתו, כועס, מתוסכל, נעלב, ובדרך כלל אף אחד לא מצליח לשכנע את האחר. הקרב על ה"צדק", על ה"נכון", הוא אכזרי. מעורבים בו האגו שלנו, תחושת הערך והשלטיה שלנו, הזהות שלנו וכל מי ומה שאנחנו. כדי שנבין באמת מה קורה בקרבות ההשפעה האלה, אני מציעה שכל אחד מהקוראים ינסה להזכר בפעם האחרונה שהיה מעורב בויכוח פוליטי או כל ויכוח רגשי כלשהו שהיה משמעותי בעיניו, באמת חשוב לו, ועם מישהו קרוב לו.

ואז, שאלו את עצמכם מספר שאלות:

שאלה אחת – האם מישהו באמת הצליח לשכנע מישהו לשנות את עמדותיו?

שאלה שניה – מה היו הטכניקות שבהן השתמשתם כדי להשפיע, כדי לשנות את עמדות האחר?

המודעות העצמית עוזרת מאוד להבין את נקודת המוצא שלנו בדרך לשינוי.

קשה להשפיע על דעות הזולת, ובודאי שלא ניתן לעשות זאת באמצעות עובדות.

בניגוד לתחושה האינטואיטיבית שלנו, שככל שנשכנע ונביא הצדקות ועובדות, האחר ישתכנע, המציאות היא הפוכה ועובדות הן הכלי החלש ביותר בשכנוע. טלי שרוט בספרה החדש **מה זה משנה? איך אנחנו מצליחים (ומתי אנחנו נכשלים) לשנות את דעתם של אחרים (2018)** מסבירה: אנשים לא משנים את דעותיהם עקב עובדות. להפך – הם מתעלמים מעובדות הסותרות את דעתם המקורית.

הקושי להשפיע באמצעות עובדות קשור למבנה האבולוציוני של המוח

הנגישות שלנו לשפע של נתונים, כלי ניתוח מתחכמים ומחשבים רבי עוצמה היא תוצאה של עשרות השנים האחרונות. מי שמנתח את הנתונים הלוגיים (העובדות) הוא הקורטקס, קליפת המוח, שהוא "מוח חדש" מבחינה אבולוציונית. ההשפעה האמיתית מתרחשת במוחות הקדמוניים שלנו, מוחות של מיליוני שנים – המוח הלימבי, רגשי, וגזע המוח האחראי על הגוף. מוחות אלו מגיבים לגירויים רגשיים וחושיים, לסכנות מידיות וקיומיות כאילו היו בג'ונגלים ובסוואנות הקדמוניות, ולא בימינו המודרניים.

דן אריאלי, בספרו **לא רציונלי ולא במקרה** (2009) מסביר ומדגים כיצד קבלת החלטות בתחומים רבים בחיינו לא מתקבלת בקורטקס הנבון והחדש לנו, אלא במוח הלימבי הרגשי, בהשפעות חזקות של האמיגדלה הרגישה לסכנות קיומיות, ובגזע המוח החושי. למוחות אלו יש הגיון משלהם – לא רציונלי כמו לקורטקס הקוגניטיבי, אך לא מקרי ובלתי סביר.

ההגיון הרגשי והחושי הוא כזה המגיב מהר לתקשורת ללא מילים – לשפת גוף, לטון דיבור, למחוות ולהבעות פנים, ופחות לתוכן ולטקסט. הוא מגיב במהירות ראשונית למסרים הקשורים לסכנות והשרדות בתגובות לוחמה, בריחה וקפיאה – FFF (Fight Flight Freeze). כלומר, התגובה הראשונית היא דרך הגוף ולא דרך החשיבה, ורק אחרי שיש רגיעה וזמן, "יורד" הקורטקס החושב, המילולי, הנבון, המופשט ומרחיב את יכולת קבלת ההחלטות (ברק שטיין, 2013). כשמבינים את יחסי הגומלין בין המוחות הקדמוניים (הלימבי וגזע המוח) והקורטקס החדש – אפשר לפענח בצורה נכונה תהליכי השפעה: איך להשפיע בעילות על אחרים, ואיך אחרים משפיעים עלינו.

המוחות הקדמוניים לא משתכנעים מנימוקים רציונליים – וזאת עובדה. להפך – המוחות הקדמוניים עמידים להגיון. כדי לשלב טיעונים רציונליים צריך לחכות לתיזמון רגוע, כשאין ויכוח ומתח, וגם אז רצוי לזכור שכוח הטיעונים הרציונליים מאוד מוגבל.

המוחות הקדמוניים, במיוחד האמיגדלה הלימבית, רגישים מאוד ללחץ. לכן בעת ויכוח על עמדות, כשמופעל לחץ לשינוי ויש מתח, האמיגדלה מזהה סכנה קיומית עבודה. מבחינתה היא נמצאת בג'ונגל, בערבות, ולכן היא מגיבה בתגובות FFF ומפעילה את הגוף ללוחמה ולתגובות סוערות של מתח. הסיכוי לחשיבה הגיונית ושיקול דעת מול נתונים בשלב זה הוא אפסי.

סכנה קיומית אחת עבור האמיגדלה בויכוחים היא **פגיעה בערך של האדם:** בעת ויכוח, האמיגדלה מרגישה סכנה קיומית עבור האדם הנובעת מהתחושה שהוא/היא לא שווה כלום, מחוק, מושפל, פראייר, מפסיד, מזולזל, אפס, לא נותנים לו/לה כבוד וכדומה. לכן האמיגדלה "קופצת" ומפעילה את הגוף לפעולה ומלחמה, ואת הקורטקס והתבונה לחוסר פעולה.

סכנה קיומית שניה עבור האמיגדלה בויכוחים היא **אובדן שליטה וקריסה:** תחושה שהכל מתמוטט, שהכל נהרס, שקטסטרופה קורית, שאין צדק, שלא מבינים אותך ולעולם לא יבינו, שהקשר נהרס, ועוד אסונות שעוברים בראש. גם תחושות אלה נחוות כתחושות של סכנה קיומית, והאמיגדלה "קופצת" ומפעילה את הגוף לפעולה ולוחמה, ואת הקורטקס והתבונה לחוסר פעולה.

לסיכום, כדי לשכנע את הזולת בדעתכם, עליכם לפעול בהתחשב במבנה המוח האבולוציוני שלנו. אין לנו אחר.

המלצות שיכולות לעזור בשיכנוע

המלצה ראשונה: הסבירו את דעתכם בקצרה, וודאו שהבינו אתכם, גם אם לא הסכימו, ואל תמשיכו לשכנע.

אמרו את דעתכם בקצרה, הביאו עובדה או שתיים, ודאו שהזולת הבין – ולא דווקא הסכים – ותנו לו/לה לדבר. זכרו שזה לא עוזר להביא עוד ועוד עובדות והוכחות לדעתכם (הצודקת). להפך – זה מזיק. ככל שתביאו יותר עובדות שיתמכו בצדקתכם, כך יעשה גם הזולת, ואתם תתחפרו בוויכוח מר ומכאיב רגשית.

המלצה שנייה: הקשיבו בסבלנות לדעות ולעובדות שמביא הזולת כדי לשכנע אתכם, ונסו להבין מה מסבירים לכם, גם כשאתם לא מסכימים.

ויכוחים קמים ונופלים על היכולת להקשיב ולהבין. כשאין הקשבה זהו "דו שיח של חרשים" או "מונולוג בשניים" – כל אחד מסוגר צודק בעמדתו ואין השפעה אחד על השני. הכרחי שכל אחד ידבר, ושהאחר יקשיב בתורו, יבין, גם אם לא יסכים, וחוזר חלילה. ההקשבה לדברי הזולת וההבנה שלהם חשובות מעין כמותן לדיאלוג. חשוב להכיר בכך שגם לאחר יש אמת משלו, גם אם לא האמת הצודקת שלי. רצוי לשאול "אז הבנתי שאת/ה אומר/ת ש...?" לוודא שבאמת הבנו, גם לא הסכמנו לדברים. זהו שיקוף אמפטי, שיוצר קרבה ואכפתיות. הוא פותח דלת לקרבה ולסיכוי להשפעה. כאמור, אנשים לא מסוגלים להסכים לשנות את דעתם כשהאמיגדלה שלהם מרגישה מותקפת – בין אם מסכנת פגיעה בערך ובין אם מסכנת קריסה של המצב. אך כאשר מקשיבים לך ונותנים מקום לאמת שלך – הסכנה פוחתת. בנוסף, כשאתה מקשיב ומבין את הזולת, אתה גם יודע "מאיפה להתחיל" להשפיע. ההשפעה תתחיל תמיד מהאמת של הזולת ולא מזו שלך.

לדוגמה – זוג מתווכח מרות על דרך החינוך, במיוחד סביב נושא הכסף והילדים:

האשה אומרת שהבעל בזבזן, שהוא מפצה על הזמן שהוא לא עם הילדים בכך שהוא קונה להם כל מה שהם מבקשים, שהילדים מפונקים ובלי גבולות. כתוצאה מכך, כשהיא לא מסכימה לקניות המופרזות היא הופכת להיות "הרעה". הבעל אומר שהאשה מגזימה, שהיא נוקשה ולא נותנת לילדים דברים שיש לכל החברים בגילם, ושבגלל זה הוא קונה להם דברים גם מאחורי גבה. לטענתו, אם היא היתה יותר פתוחה, הוא לא היה צריך להסתיר את מעשיו. הויכוחים ביניהם מתנהלים בדרך כלל בעצבים ובכאב, כשכל אחד מנסה לשכנע שהוא צודק, והאחר טועה. אין הקשבה ואין שום הכרה ולגיטימציה באמת של ההורה האחר.

כשההורים יוכלו להקשיב אחד לאחר ולהבין אחד את השני, גם בלי להסכים, השיחה תישמע כך:

אמא: שוב ראיתי שקנית ליונתן משהו שדיברנו שלא קונים. למה?! למה אתה אף פעם לא עומד במה שאנחנו מסכימים ביננו?! שוב אתה יוצא המפנק ואני הרעה. זה כל כך מרגיז!

אבא: נכון, קניתי לו למרות מה שסיכמנו. אני שומע מה שאת אומרת, שאת יוצאת הרעה כאן. אני מצטער שנפגעת, הייתי צריך להודיע לך.

אמא (בציניות): יופי! אז מה יוצא לי מזה שאתה מבין?!

אבא: אני יכולה להסביר לך את הצד שלי?

אמא: תסביר... קצת מאוחר מידי אבל תסביר.

אבא: תכננתי לא לקנות, כמו שסיכמנו, אבל הוא צלצל אלי, וממש בכה, שלכל הילדים יש. ורק לא אין. ואת יודעת שיש לו בעיות חברתיות. ונקרע לי הלב. וריחמתי עליו. את יודעת שיש לי בעיה כשהוא בוכה... והבטחתי לו. ואז כבר לא יכולתי לסגת. ואת יודעת שאני חושב אחרת ממך, וחשבתי שהיה צריך להתגמש. חשבתי שאנחנו נדבר על זה אחר כך.

אמא: אתה נשברת מולו? כיף לי לשמוע. הבעיה היא שכל פעם זה קורה. הוא בוכה, ואתה נשבר. איך זה משאיר אותי? ולמה זה יוצא דופן הפעם? לא צריך לוותר!

אבא: מצוין! אז אני לא אוותר כל כך, כשאת תצליחי לא להיות קשוחה כל כך...

כך השיחה יכולה להמשיך. "**באי הסכמה בתקשורת**" (הקשבה ואי הסכמה) אבל לא **בקצר בתקשורת** (אי הקשבה ואי הבנה).

המלצה שלי: הסכימו לא להסכים, אבל להמשיך לדבר גם כשיש מחלוקת ביניכם.

חשוב לומר בבירור שיש אי הסכמה ביניכם. לומר בדיוק על מה אתם לא מסכימים. ההגדרה מבהירה את הדברים, ממקדת את הבעיה ועוזרת להתחיל לחפש לה פתרון. לכן חשוב להסכים על כך שלא מסכימים על דבר זה ואחר, ובכל זאת לוודא שממשיכים לדבר כדי למצא פתרונות למצב הנתון. הסכמה שכזו מפנה אנרגיה מנסיונות חסרי תועלת להמשיך לשכנע לשווא לחיפוש יעיל של פתרונות למצב.

כך למשל אפשר לומר: "אנחנו לא מסכימים עכשיו על כמות הביקורים שלנו אצל המשפחות בסופי שבוע. בוא נראה איך פותרים את הבעיה"; "הבנו, יש ביננו מחלוקת נכון להיום על איך צריך לחלק את התקציב של המשפחה, בואו נראה איך מתקדמים מכאן"; "דיברנו והבנו שיש לנו דעות פוליטיות שונות. יחד אם זה, נוכל לדבר על מה שקורה במדינה בלי להעליב אחד את השני".

המלצה רביעית: חפשו את תחומי ההסכמה ביניכם, שנשכחים בלהט הויכוח.

בויכוחים, אי ההסכמה בולטת ומסלימה את הויכוח למריבה, למאבק כוח ולעלבונות. לא מקשיבים אחד לשני, המתח גובר והסיכוי לשכנוע אפסי כאמור. האתגר הוא לעצור בסערת הויכוח, ולהגדיר את תחומי ההסכמה שתמיד ישנם ושברך כלל נשכחים בלהט הויכוח. למשל, שההורים והמורה רוצים את טובת הילדים, גם כשיש מחלוקת על הדרך; ששני ההורים רוצים שהילדים יהיו ממושמעים גם כשאחד יותר מאמין בקשיחות והשני ביד רכה יותר; וכדומה.

פעמים רבות המוטיבציה המשותפת עמוקה, ולא ברורה או מודעת. הויכוחים הם על נושאים קונקרטיים ויומיומיים, וחוסמים את המודעות לשותפות במוטיבציה גם כשזו ישנה. כך למשל, מרוב קרבות על כסף, שוכחים ששני בני הזוג רוצים להרגיש בטחון כלכלי, גם אם הם מאמינים שאפשר להגיע אליו בדרכים שונות – אחד רוצה לחסוך, והשני רוצה לקחת סיכונים ו"לעשות את המכה"; או רבים על "מי יעשה מה" – בבית, במקום העבודה, במשפחה, בקשר עם מערכת החינוך בבית; או שרבים על מי טעה ומי צדק בטעות כלשהי שהתרחשה.

אפשר לריב ולהתווכח לנצח. להביא טיעונים מכאן ועד אין קץ שאני צודק/ת והזולת טועה. למעשה, יעיל יותר לזהות שהמוטיבציה שמתדלקת את הויכוח היא פעמים רבות זזה – הצורך להיות חזק, להיות צודק או בניסוח הפוך, לא להרגיש טועה, לא להרגיש חולשה, לא לאבד שליטה על החיים, או אולי זאת המוטיבציה שיאהבו אותך, שיעריכו אותך, שמסתרת מתחת לויכוחים.

זיהוי המוטיבציה המשותפת יכולה לעזור להגיע להסכמות במקום לויכוחים חסרי תוחלת.

המלצה חמישית: חפשו את המוטיבציה המשותפת לשניכם כדי להשיג שיתוף פעולה.

לדוגמה: אם מורה יודע/ת שהורים לא מסכימים לקחת את ילדם לאבחון, למרות שצריך, ומתקשים שאין שום בעיות ממשיות, אז אין טעם למורה "להפציץ" את ההורים בעוד נתונים על בעיות הילד. הדבר רק יגביר את ההתנגדות לאבחון. במקום זאת מומלץ להקשיב ולנסות להבין את מניעי ההורים – מה חשוב להם במיוחד לגבי לילדם, מה מניע אותם, וקשור להתנגדות לאבחון. לעיתים המניעים והמוטיבציות סמויות, ויש לחפש אותם בסבלנות. אולי ההורים חוששים שהאבחון יתייג את הילד "כבעייתני", והמורים יוותרו עליו; אולי ההורים רוצים שהמורים יתנו לילדם סיכוי להצליח כמו לכל ילד "רגיל"; אולי הם חוששים ממה שיגלו באבחון, או מפחדים שהאבחון יפגע בילד ויירע את מצבו; אולי הם חוששים שמרגע האבחון תישלל מהם השליטה במצב והם יאלצו לבצע את כל ההמלצות; הם רוצים להרגיש הורים טובים לילד, הורים שמנהלים את הדברים ולא הורים שכופים עליהם דברים.

ברוח השערות אלו אפשר לומר להורים: "אולי אתם חוששים שהאבחון יפגע בילד, אולי יירע את מצבו. גם אנחנו לא רוצים להרע את מצבו של הילד, אלא רק לשפר אותו. אנחנו רוצים לדעת איך לעזור לו והאבחון נותן לנו מידע"; ולהמשיך להעלות השערות זהירות לתחושותיהם: "אתם יודעים שיש הורים שחושבים שהאבחון מחייב מבחינת ההמלצות, אבל למעשה האבחון נותן מידע, ואתם מחליטים מה לעשות הלאה. אתם ההורים. מה אתם חושבים על זה?"; אפשר

לשאלו: "מה אנחנו יכולים לעשות כדי לקדם את נושא האבחון? כך נוכל לעזור לילדכם ללמוד טוב יותר ולהרגיש טוב יותר בבית הספר, וזה מה שכולנו רוצים".

המלצה שישית: השתמשו בסוגסטיות חיוביות להשפעה על הזולת.

סוגסטיה היא גישה וטכניקה מעולם ה-NLP וההיפנוזה (ביילי, 1997), שפיתח מילטון אריקסון (1996). בסוגסטיה שולחים מסרים מרומזים, שמשפיעים ללא תשומת לב של המודע וההגיון. לא מסבירים את הדברים, אלא "שותלים" רעיונות תוך כדי שיחה כדי להשפיע על האדם וליצור מציאות רצויה בעיניו.

האמירה מסוף הדוגמה הקודמת: "מה אנחנו יכולים לעשות כדי לקדם את נושא האבחון?" היא דוגמה לשמוש בסוגסטיה חיובית. למרות שבשלב זה של השיחה ההורים עדיין לא מסכימים לאבחון, המורה "שותל" בשיחה במרומז את האמונה שההורים והוא יכולים לעשות משהו ביחד כדי לקדם את נושא האבחון, לכן רק צריך למצוא "מה אפשר לעשות".

דוגמה נוספת: לא אומרים "את חייבת להבין שזה לא הגיוני להמשיך להתנהג ככה", או "איך אתה יכול להגיד דברים לא נכונים כאלה/להתנהג בצורה כל כך טפשית?". כידוע לנו, שכנוע דרך שימוש בהיגיון לא עובד, ולתקוף את האדם רק מחמיר את המצב. בגישת הסוגסטיה אומרים "גם את יודעת שזה לא הגיוני להתנהג ככה כי זה פוגע בך", ושותלים את האמונה שגם בזולת יש אמונה שהתנהגותו לא טובה לו. בגישת הסוגסטיה "אומרים וממשיכים" – האמונה "נשתלה" ומתחילה לפעול את פעולתה בלא מודע של הזולת, בדרך של נבואה המגשימה את עצמה. האמונה הסוגסטיבית שלנו במציאות, שמתחילה בסוגסטיה עצמית באמת מסוימת, מועברת בתקשורת הבין אישית בטכניקת הסוגסטיה לאחר.

כדי שההשפעה תצליח חייבת להיות אמונה אמיתית במציאות החיובית הצפויה. כך למשל, אמונה בכך שאי ההסכמה זמנית, ושיהיה פתרון שאפשרי לשני הצדדים. אומרים בסוגסטיה חיובית: "אנחנו לא מסכימים עכשיו, זה נכון. אבל נדבר, נקשיב, נתווכח, ובסוף נמצא דרך שתתאים לכולנו"; או "נכון לעכשיו אתה לא מסכים לכל מה שאני אומרת, אבל הרי חייב להיות משהו הגיוני בדברי, כמו שיש משהו הגיוני בדבריך. לא הכל טפשי. אנחנו נצליח למצא מה בכל זאת למדנו אחד מהשני, איפה אנחנו יכולים להשפיע".

עצם האמונה ביכולת להשפיע מתחילה להגשים את עצמה. חשוב שבשיחה יתחילו להישמע מילים של השפעה והצלחה, שכן אלה יוצרות את המציאות המצליחה, פותחות את התקיעות ומאפשרות להשפיע על הזולת. השינוי לא נוצר באופן מאגי אלא דרך התנהגות. כך אפשר לומר: "בואי תגיד/י משהו שאמרתי שכן דיבר אליך, וגם אני אגיד". משפט כזה יכוון להסכמות ולא לאי-ההסכמות, כפי שנאמר בהמלצה הרביעית והחמישית.

רעיון הסוגסטיה – האמונה החיובית ביכולת השינוי וההשפעה – משתלב בכל שלבי ההשפעה. כוחו רב מאוד, וסוגסטיה אכן יכולה לגרום להשפעה. היא פונה לרגש, לאותו מוח לימבי, שכאמור מקבל את ההחלטות. יש בסוגסטיה היבט מינפולטיבי, ולכן אנשי מכירות מרבים להשתמש בה, לעיתים בצורה מזייפת ומוקצנת המעוררת התנגדות, ולא משיגה את מטרתה לשכנע. לדעתי,

ההבדל המכריע בין סוגסטיה משכנעת לזו שמעוררת התנגדות, היא האמינות שלה. כלומר, עד כמה המשכנע מחובר לאמונה שלו ועד כמה הוא רגיש לעומד מולו ולרגשותיו. להגיד

למשל למישהו מוקדם מידי "אתה יודע שאתה רוצה לקנות את המוצר", כשהאחר לא רוצה עדיין, מפעיל לחץ לא סביר, ומעורר התנגדות ודחיה. רק סוגסטיה רגישה ולא דורסנית משיגה את מטרתה, שכן אם האמיגדלה של מי שמופעלת עליו הסוגסטיה חש בלחץ, הוא יתנגד וידחה את השכנוע. רגישות וכבוד בהשפעה היא המפתח (ברק שטיין, 2013).

המלצה שביעית: בכל פעם שגובר המתח בשיחה – האטו את הקצב שלה.

כפי שכבר ציינתי, האמיגדלה הלימבית רגישה מאוד ללחץ וסכנות קיומיות. היא מגיבה במהירות בכל פעם שהיא "מרגישה" פגיעה בערך ואובדן שליטה. האמיגדלה מפעילה את גזע המוח לתגובות גוף של לחימה ובריחה מהסכנה. כדי להחזיר את הקורטקס והתבונה הלוגית שלנו שינהלו את השיחה אנו זקוקים לזמן. לכן מי שרוצה להשפיע ולקדם את טיעונו, צריך להאט את הקצב כשעולה המתח בשיחה.

יש דרכים מגוונות להאט את הקצב: אפשר "להחזיר את הנשימה", שאובדת בלחץ, לשתות מים ולהירגע; אפשר לכתוב דברים; אפשר לשים את הרגליים על הרצפה, ולהתרכז בתשומת לב במגע הגוף על הכסא; אפשר לקחת פסק זמן לרגע מהשיחה – לקום, ללכת לשירותים, או כל דרך להפסקה כלשהי להתעשתות; אפשר לומר במהלך השיחה: "בואי נאט לרגע" או "בואו נחשוב עוד רגע"; אפשר להשתמש שוב במשפטי סוגסטיה מעודדים, כמו: "אנחנו לא מסכימים עכשיו, אבל תיכף נחשוב על משהו". כדאי לשים לב לטון הדיבור, להאט אותו, להוריד את עוצמתו ואת דרמטיות הבעות הפנים והגוף – הרי האמיגדלה, כידוע, מגיבה לשפת גוף וטון יותר מאשר לתוכן. אמצעים אלו ירגיעו גם את הדובר וגם את השומע, יעזרו לחזור לנתיב הענייני של השיחה, ולסיכוי לשכנוע.

המלצה שמינית: אל תקיימו שיחת שכנוע אחת, אלא שיחות בהמשכים.

בדרך כלל אנשים לא משנים את דעותיהם במהירות. השפעה מיידית היא לרב תולדה של פחד, נובעת מרצון לרציה חברתית או כתגובה לדמות כריזמטית מאוד שמפעילה עוצמות שלא ניתן לעמוד מולן (לדוגמה אנשי מכירות, גם כאלו שמוכרים מוצרים ממשיים וגם כאלו שמוכרים מסרים, כמו פוליטיקאים). פעמים רבות השפעה זו היא שטחית, זמנית ולא מופנמת. אם משמעותי לדמות המשכנעת שההשפעה תהיה ארוכה יותר, מומלץ להמשיך בשיחות. כך למשל, אם מדובר בהורה, בדמות חינוכית או במי שזקוק לשינוי העמדה לאורך זמן. הרי אותם אנשים שמושפעים בקלות יכולים לשנות את דעתם שנית. זו גם נטייה אישיותית להיות מושפעים מגורמי חוץ.

פעמים רבות, אנשים לא משתכנעים מהר, אפילו מתנגדים, וכפי שהוסבר – לחץ עליהם רק מזיק. במקרה הנפוץ הזה מומלץ להאט, לא רק את קצב השיחה, אלא גם לתת מקום לעוד

שיחה. לומר: "כרגע אנחנו לא מסכימים, בואו נחשוב על זה / נישן על זה, ונדבר עוד פעם". הרעיון של דיאלוג בהמשכים, דיאלוג עם פסקי זמן, נותן מרחב של זמן ושל חשיבה שבהם יכול להתרחש שינוי. לא צריכים "לסגור" הסכמות ואי הסכמות בשיחה אחת. האפשרות לעוד שיחות משאירה סיכוי אמיתי לפוטנציאל שינוי בעמדות אצל שני הצדדים. השינוי עצמו יתרחש במרחב של פסקי הזמן בין השיחות, ובשיחות עצמן.

המלצת סיכום: זכרו לא לצפות לשכנוע מושלם. הסתפקו בשכנוע חלקי, וראו בו הישג.

כפי שהוסבר, אנשים לא משנים את דעתם כשמשכנעים אותם, ובודאי שלא במייד. להפך – הם נצמדים אליה ומנסים לשנות את דעת האחר. לכן משאלת הלב שהאחר צריך לשנות את דעתו, לא תתגשם במציאות, גם אם היא צודקת. להפך, היא תגרום למתח, לסכסוכים ולעוגמת נפש.

יש יותר סיכוי שתתגשם ציפיה ריאלית של שינוי חלקי ואיטי, שמתאים לאדם המשתכנע, ולא דווקא לנו. ציפיה ריאלית כזו מובילה לעמדה פנימית שנותנת משמעות חיובית גם לשכנוע חלקי ולא דווקא מושלם. זו גישה צנועה ומכבדת בדיאלוג עם האחר. כך אפשר להציג את עמדותינו ללא לחץ וללא שיפוטיות על עמדות הזולת, גם כשהוא לא משתכנע במיידית. כך אפשר לא "להפציץ" בנימוקים רציונליים לטובתנו, אלא גם להקשיב באכפתיות לדעות ולרגשות של האחר. אפשר למצא את המשותף ולחפש את המוטיבציה לשינוי העמדות – להיות חכמים ולא רק צודקים. במקרה המוצלח הזה, כשאנחנו עובדים בתבונה, לאט ובסבלנות – נצליח להשפיע על אחרים לשנות את דעתם, וגם זאת חלקית. באותו אופן, גם אחרים יצליחו להשפיע על דעותינו.

השפעה הדדית היא דיאלוג במיטבו. לדעתי – המאמץ משתלם!

בהצלחה לכולנו,

בברכה

חלי ברק שטיין - פסיכולוגית חינוכית מומחית
מחברת הספרים - כשהילדים יוצאים מהבית | תקשיבו לי רגע | בגובה העיניים
052-35525511

helibarak1@gmail.com

www.helibarak.com

ביבליוגרפיה :

אריאלי, דן. (2009). לא רציונלי ולא במקרה: הכוחות הסמויים שמעצבים את ההחלטות שלנו. תל-אביב: הוצאת מטר.

ביילי, רוי. (1997). יעוץ באמצעות NLP. תכנות נירו-לשוני. קרית ביאליק: אח.

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>

ברק שטיין, ח. (2013). תקשורת חיובית סוגסטיבית. נדלה מתוך אתר פסיכולוגיה עברית:

<http://www.hebpsy.net/community.asp?id=93&cat=article&articleid=2618>

לוין, פיטר. (1999). להעיר את הנמר: מרפאים את הטראומה. הוד השרון: אסטרוטוג.

רוזן, סידני. (1996). קולו של מילטון אריקסון: סיפורים מטפוריים להיפנוזה ולתרפיה. חיפה: הוצאת נורד.

שרוט, טלי. (2018). מה זה משנה? איך אנחנו מצליחים (ומתי אנחנו נכשלים) לשנות את דעתם של אחרים. מודיעין: כנרת, זמורה-ביתן.