

ניהול פרשנויות בתקשורת / רותי צפרוני

“ הוא אמר שהוא הולך הביתה..... ”

“בסדר, הוא היה צריך לצאת מוקדם מהרגיל היום....”

“לא! אתה לא מבין.....הוא הולך הביתה! הוא עוזב את העבודה”.....!

“אתה רציני? פיטרו אותו”.....?

“זה פשוט לא יאומן.....!”

מכירים את התסריט?

מנהל אתו אני עובדת כתב אותו. רק שהוא פספס, כי המנהל המדובר פשוט הלך הביתה לפני סוף היום כי הרגיש לא טוב. והמחלקה סערה סביב הספקולציה שהוא פוטר, ולמה הוא פוטר, ומה הוא עשה ואיך זה קרה וכמה הארגון לא הוגן ומה יהיה אם מחר זה יקרה גם לנו, ומה אנחנו יכולים לעשות וכד.....’

כולנו חווים את זה. כולנו רגילים לתת פרשנות לדברים סבבינו ולבסס את האופן בו נגיב או ננהג על פי אותה פרשנות.

מסוכן, נכון?

אז מה היא בעצם פרשנות?

הפרשנות היא ניתוח עומק המציע הסבר לתופעה, למצב לרעיון או להתנהגות מסוימת.

מתי דרושה פרשנות?

- **כשמשהו לא מובן** או בשל חוסר בידע או בשל פרטים חסרים.

לדוגמא – משהו מדבר אלי בשפה לא מובנת ואני צריך עזרה בלהבין מה הוא אומר. אני צריך שיפרשו לי מה הוא רוצה.

או, משהו נכנס עכשיו לחדר ואומר לנו לקחת את הדברים ולצאת. אנחנו לא מבינים למה זה יגרום לנו לבנות פרשנות שתמלא את החסר במידע.

- **כשקיימת מוטיבציה להתאים את מה שקורה לצרכים שלי**. הפרשנות תסייע לי להפיק ערך מהסיטואציה.

לדוגמא – “הוא אמר שהוא הולך הביתה”..... אני מפרש את זה שהוא פוטר כי זה משרת אותי. אולי פיטוריו יביאו לקידום שלי או שאולי פיטוריו יחזקו את הטענות שלי כלפי הארגון המפטר ואלי אני סתם מחפש אקשן וריגושים –יאללה דרמה!

המוטיבציה כאן יכולה להיות סמויה או גלויה.

מה בין פרשנות ואמת?

הפרשנות היא האמת שלי. הפרשנות היא הדרך בה אני רואה את הדברים, הדרך בה אני מבין אותם, הדרך שלי לייצר בהירות לתמונה עמומה.

אנחנו יודעים שאין אמת אחת . בכל זאת אנחנו מבדילים בין עובדות שהן אובייקטיביות (השמש עכשיו זורחת- יש אור מלא) לבין פרשנויות סובייקטיביות (אני חושב שעוד מעט השמש תזרח, נראה לי שהחושך מתחיל להתפוגג)

על מה מבוססת פרשנות?

- ידע נרכש.
- דמיון ויצירתיות. כושר המצאה.
- אמונה.
- בסיס תרבותי.
- חינוך
- לקחים ותובנות מחוויית והתנסויות.
- אינטרסים סמויים או גלויים.

בואו נזכור שהפרשנות היא עניין אישי מובהק , שכן אני מפרש דברים שקורים על פי שילוב בין הגורמים שפירטנו, כשבכל אחד מהם הזווית שלי היא סובייקטיבית ושונה מזו של אנשים סביבי.

לכל אחד מאתנו האמונות שלו, כל אחד בא מסביבה תרבותית מעט שונה, כל אחד גדל על ערכי חינוך ייחודיים וכל אחד מאתנו חווה התנסויות כאלה ואחרות והפיק מהם תובנות אישיות לחלוטין. בנוסף, מקורות הידע מהם אנו שואבים מידע הם שונים והאינטרסים שמנחים אותנו משתנים בקשת עצומה של גוונים.

יש לנו נטייה לחשוב שכולם חושבים כמונו. יש לנו נטייה לחשוב שהדרך הסובייקטיבית בה אנחנו רואים את הדברים זהה לכולם . יותר מכך-אנחנו רוצים שכולם יחשבו כמונו ובשל כך אנחנו נוטים להשליך על הסביבה את זווית הראיה שלנו.

זה בדיוק הפלוונטר.

מהם השלבים בהתרת הסבך בדרך לתקשורת טובה?

שלב ראשון – מודעות לפרשנות. עצירת האוטומט

1. המודעות לנקודה בה אני נפרד מעובדות אובייקטיביות.
2. ההכרה שעכשיו אני בונה פרשנות ושהיא אישית שלי.
3. ההבנה שאחרים סביבי בונים פרשנות משלהם לאותה סיטואציה והיא לא בהכרח זהה לשלי.

בניית הפרשנות שלנו היא עסק כמעט אוטומטי. רוב הזמן אנחנו לא מודעים לכך שאנחנו עכשיו עמוק בתוך מרחב של פרשנות. אנחנו בטוחים שככה זה , שזה ברור לגמרי ושההבנה שלנו היא הדרך היחידה וההגיונית ביותר בסיטואציה. האתגר שלנו הוא לעצור את האוטומט ולייצר השהייה שתאפשר בחירה- האם זה באמת חייב להיות ככה? אולי יש עוד אפשרות?

שלב שני- בחינת הפרשנות. האם היא מקדמת או מעכבת?

רוב הזמן אנחנו נמצאים בסיטואציות שמצריכות תקשורת.

יש לנו מטרות, אנחנו רוצים לייצר הסכמות, שיתופים והתקדמות. אנחנו רוצים לרתום, אנחנו רוצים לשכנע, להיות מובנים. אנחנו רוצים לעשות דברים ביחד. אנחנו רוצים להצליח. כדי שזה יקרה אנחנו צריכים לתאם בין הפרשנות שלנו לפרשנויות של אחרים. אנחנו רוצים למנוע מצב של פרשנויות מתנגשות – במקרה כזה הזרימה של התקשורת נקטעת ואנחנו "תקועים".

איך עושים את זה?

1. בדיקה משותפת של הפרשנויות השונות בסיטואציה. אנחנו בודקים עם כל צד רלוונטי מה הפרשנות שלו, איך הוא מבין את העובדות, כיצד הוא משלים את הפרטים החסרים ועל מה הדרך שלו מתבססת. אנחנו מסמנים את הפערים. זה יכול להיות בוויכוח משפחתי, זה יכול להיות בדיון בעבודה, זה יכול להיות בין חברים, בין בני זוג, מול הילדים, בחנות מול המוכר, בסופר מול הקופאית.

2. אנחנו בודקים את הפרשנות שלנו. האם היא מקדמת אותנו או מעכבת אותנו?

זה השלב הכי קשה. היכולת שלנו להבין שפרשנות שבנינו אינה טובה לנו. היכולת לקבל שאימוץ פרשנות מסוימת מקשה עלינו, מסבך אותנו, גובה מאינו מחיר רגשי גבוה- היכולת הזאת דורשת אומץ וכנות אבל היא מפתח משמעותי לעליה על דרך נכונה.

שלב שלישי – החלפת הפרשנות

בשלב זה ברור לנו שבכדי להתיר את הפלונטר צריך להחליף פרשנות.

גם זה שלב לא קל- אנחנו נוטים להיות נאמנים לפרשנויות האוטומטיות שלנו. אנחנו נוטים לגונן עליהן ומתקשים להיפרד מהן. אנחנו מתווכחים בתוכינו לגבי הרווח שיהיה להחלפת הפרשנות ולמרות שאנחנו מבינים את הצורך- אנחנו מתנדנדים בין הרגש לרציונל.

אבל למרות הקושי זה אפשרי כי הרי אין אמת אחת. יש לנו בחירה ואנחנו תמיד יכולים לבחור אחרת. אמנם יש לזה מחיר, אבל כנראה שהוא יהיה קטן יותר מהמחיר של התקיעות.

אנחנו מוזמנים לבחור פרשנות שונה- שתקדם אותנו.

"היום באתי לעבודה וקולגה שאל אותי אם זרקו אותי מהמיטה", מספרת לי מתאמנת שלי. היא ממשיכה ואומרת: "בהתחלה פירשתי את מה שאמר כביקורת על איך שאני נראית בעיניו – כנראה קצת מרושלת וזה היה מעליב כל כך שלא רציתי אתו שום תקשורת. אבל זה היה בעייתי כי הייתי צריכה לעבוד אתו על מסמך חשוב ולא הייתי מסוגלת לשבת אתו באותו חדר."

הקושי של המתאמנת שלי נפתר אחרי שהחליפה פרשנות.

היא החליטה שאין שום בעיה באיך שהיא נראית. בנוסף, היא החליטה שהוא בחר בדרך קצת עקומה למשוך את תשומת ליבה. היא נזכרה שהוא קצת גמלוני בתקשורת ויש לו חוש הומור מוזר. הפרשנות הזאת אפשרה לה להיות סלחנית כלפי האמירה שלו ומכאן הדרך לעבודה משותפת על המסמך נפתחה לרווחה.

המתאמנת שלי נשארה נאמנה למטרה שלה- להכין את המסמך שיקדם אותה בעבודה.

לסיכום

לא מדובר כאן על ויתור או פשרה, על ריצוי או הקטנה של עצמינו.

מדובר על בחירת נתיב חלופי , דרך שינוי הפרשנות, שיסייע לנו להגיע אל המטרות שחשובות לנו מאד.

אם אין לנו יכולת לזוז מהפרשנות המקורית שבחרנו על אף שהיא מעכבת – כדאי לחשוב על שינוי המטרה.

היכולת להיות מודעים לפרשנות בכלל ולהיותה של פרשנות מעכבת -הם המפתח להתרת הפלוטר בתקשורת.

נשמע מסובך?

אולי. אבל לגמרי אפשרי.