



# הכוח הסמוי של השפה כלי ה-NLP לניהול והובלה

## תיאור הקורס:

מיומנויות שפה הן כלי קריטי להצלחה ניהולית וארגונית. הן משפיעות על תקשורת אפקטיבית, יצירת אמון, ניהול קונפליקטים, השפעה ושכנוע, וכן על יכולת ההובלה של צוותים ושינויים ארגוניים. מנהלים ועובדים בעלי שליטה בשפה השפעתית משפרים את עבודתם, מונעים אי-הבנות ומובילים תהליכים בצורה חלקה יותר.

מיומנויות השפה הנלמדות בקורס כוללות ארבעה תחומים מרכזיים שמהווים בסיס חיוני לתקשורת אפקטיבית וניהול מקצועי:

**זיהוי סגנון החשיבה של האדם**, והתאמת התקשורת בצורה מדויקת, כך שנוצר חיבור אישי, מתפתח אמון ומפחית התנגדויות. שימוש נכון בכלים אלה תורם לשיפור מערכות היחסים בצוות ובארגון כולו.

**אומנות שאילת שאלות** היא כלי עוצמתי המאפשר לדייק תקשורת, לאתגר פרשנויות מגבילות ולפתוח מרחב לחשיבה יצירתית. בעזרתן ניתן לנתח מצבים מורכבים, לפתור בעיות לעומק ולחדד תהליכי קבלת החלטות.

**דפוסי שפת ההשפעה** של מילטון אריקסון נועדו להשפיע באופן עקיף ולא-מודע באמצעות שימוש בדפוסי שפה. שפה זו מסייעת במיוחד במצבי התנגדות, העברת מסרים, הנעה והובלה בצורה חלקה ואינטליגנטית.

**מודל Sleight of Mouth (SOM)** מספק למנהלים כלים לשינוי עמדות, התנגדויות ואמונות מגבילות באמצעות מסגור מחדש, מה שמאפשר לעודד חדשנות, להפחית חסמים פנימיים ולחזק גמישות מחשבתית בארגון.

שילוב כל ארבעת התחומים מעניק למנהלים יכולת גבוהה יותר להניע, להשפיע ולייצר שינוי חיובי ומתמשך.

## למי מתאים הקורס?

הקורס מיועד למנהלים, ראשי צוותים, מובילי תחומים ולכל מי שעובד עם אנשים, בין אם בתפקיד ניהולי פורמלי ובין אם בתפקיד השפעה ללא סמכות ישירה.

מתאים לאנשים הפועלים בסביבה מרובת ממשקים (מול צוותים, קולגות, ספקים, לקוחות או שותפים חיצוניים), ונדרשים לנהל תקשורת איכותית, להוביל תהליכים, לפתור קונפליקטים, להשפיע ולהניע אנשים גם בלי להפעיל סמכות.

המשתתפים ירכשו כלים מעשיים לפיתוח הקשבה עמוקה, ניהול שיח אפקטיבי, יצירת חיבור אישי, חיזוק תחושת אמון ובניית תקשורת מבוססת כבוד, אחריות ושותפות.

הקורס מעניק בסיס לפיתוח סגנון מנהיגות אישי, גמישות מחשבתית ויכולת להוביל אנשים ומצבים – גם בעידן של שינויים, ריבוי דעות ואתגרים.

## מה זה NLP?

NLP (Neuro-Linguistic Programming) הוא סט כלים ושיטות לשיפור תקשורת, ניהול רגשות, ופיתוח חשיבה גמישה ויעילה. בעולם הארגוני, כלי ה-NLP מסייעים למנהלים ולעובדים לפתח מיומנויות מנהיגות, לחדד יכולות קבלת החלטות, להגביר מוטיבציה ולחזק את שיתופי הפעולה. באמצעות טכניקות פרקטיות, ניתן לשפר ביצועים, ליעל תהליכים, וליצור סביבת עבודה שבה אנשים פועלים מתוך מודעות, השפעה, שיתוף פעולה וביטחון עצמי.

## מבנה הקורס:

### **מפגש 1: סודות התקשורת**

- מבוא ל-NLP, למוח האנושי ולמבנה תפיסת המציאות.
- סודות התקשורת - מערכות הייצוג
- סוד הקסם האישי - ראפור, יצירת אמון מהיר, הצטרפות והובלה

### **מפגש 2: הנעה ומוטיבציה**

- עמדות תפיסה: מפתחות לאינטליגנציה רגשית.
- מטא-פרוגרמס: "הפילטרים של התודעה" - דפוסי חשיבה וקבלת החלטות

### **מפגש 3: אומנות שאילת שאלות (חלק א')**

- עקרונות השפה: הכללות, השמטות ועיוותים.
- זיהוי דפוסים בשפה.
- מטא-מודל: אומנות שאילת השאלות.

### **מפגש 4: אומנות שאילת שאלות (חלק ב')**

- זיהוי דפוסים בשפה.
- מטא-מודל: אומנות שאילת השאלות.

### **מפגש 5: סודות ההשפעה (חלק א')**

- ריפריימינג: מיומנות המסגור מחדש
- מיומנויות שפה: זריזות לשון, מודל SOM להשפעה, שינוי תפיסה והתמודדות עם התנגדויות.

### **מפגש 6: סודות ההשפעה (חלק ב')**

- מיומנויות שפה: זריזות לשון, מודל SOM להשפעה, שינוי תפיסה והתמודדות עם התנגדויות.

### **מפגש 7: שפת ההשפעה (חלק א')**

- מיומנויות שפה - שפת ההשפעה של מילטון אריקסון

### **מפגש 8: שפת ההשפעה (חלק ב')**

- מיומנויות שפה - שפת ההשפעה של מילטון אריקסון

## פירוט תכני המודל:

### מפגש 1:

**סודות התקשורת: השפעה, הנעה ויצירת מוטיבציה**  
מבוא ל NLP, הבנת המוח ואופן פעולתו והבנת מבנה התפיסה האנושית.

**מבנה המחשבות ואמנות ההקשבה:** אנו מנהלים תקשורת וחולקים באמצעותה את המחשבות, החוויות והרגשות שלנו. רובנו לא מודעים למבנה הייחודי של כל אלה, שניתן לזיהוי באופן בו האדם מתקשר.

ישנם סימנים בשפה המילולית ובשפת הגוף אשר לזיהויים יש חשיבות רבה בהבנת המבנה הפנימי הייחודי של כל אדם ותהליכי החשיבה שלו, וכך לדייק את התקשורת מולו.

כך נוכל "לקרוא" את האדם שמולנו, ליצור **תקשורת בינאישית איכותית ויעילה**, להגיע ליותר אנשים, ולהציג כל נושא/מסר בפני כל אדם בדרך שנוחה ומתאימה עבורו.

זהו כלי רק עוצמה בהשפעה, הנעה ויצירת מוטיבציה.

### **סוד הקסם האישי: יצירת אמון מהיר - הצטרפות והובלה**

אמון הוא בסיס נקודת התחלה הכרחית בכל סוג של מערכת יחסים טובה, ובוודאי בתהליכי למידה, שינוי והשפעה בהם אנו רוצים להשיג שיתוף פעולה מהאחר.  
נלמד מודל מסודר, פרקטי, קל ללמידה ולביצוע, המאפשר לבצע שינויים והתאמות בשפת הגוף, בטון הדיבור ובשפה. מודל זה מסייע ביצירת אווירה נעימה, הרמונית, מוכנות ורצון לשיתוף פעולה אצל האחר.

### מפגש 2:

#### **עמדות תפיסה: מפתחות לאינטליגנציה רגשית**

עמדות תפיסה הינן נקודות מבט מתוכן ניתן לבחון, לחוות ולנתח כל אירוע.  
ככל שנדע להשתמש ביותר נקודות מבט ולהשתמש בהן בסדר הנכון, כך התקשורת שלנו תהיה מדויקת יותר, וכך גם היכולת שלנו להבין את הצד השני.  
כלי זה הוא המפתח לאינטליגנציה רגשית גבוהה, ליכולת הכלה והשפעה על האחר, ולוויסות רגשי של עצמנו.

#### **מטא-פרוגרמס: דפוסי חשיבה וקבלת החלטות**

בכל אינטראקציה, ובוודאי בניהול, בהנעת עובדים או בתקשורת בין-אישית, חשוב להבין כיצד אנשים קולטים מידע ומעבדים אותו, מה מניע אותם וכיצד הם מקבלים החלטות.  
לכל אדם יש דפוסי חשיבה והתנהגות ייחודיים המשפיעים על הדרך בה הוא פועל, מתקשר ומגיב לסיטואציות שונות.

מודל מטא פרוגרמס הוא כלי לזיהוי דפוסיים אלה, המאפשר לנו להבין לעומק כיצד אדם חושב ומקבל החלטות. באמצעות הכרת הדפוסיים ניתן להתאים את דרך התקשורת שלנו, להשפיע בצורה מדויקת יותר, לפתור קונפליקטים ולהגביר שיתוף פעולה.  
זהו כלי רב-עוצמה למנהלים, יועצים ואנשי מכירות, שכן הוא מספק תובנות עמוקות על מניעי אנשים ומאפשר ליצור מסרים מותאמים אישית שמגדילים את ההשפעה שלנו.

### מפגש 3-4: מיומנויות שפה - אומנות שאלת שאלות

המוח שלנו מכיל כמות עצומה של מידע: זיכרונות, חוויות, מחשבות, רגשות, אמונות ורצונות.  
כדי להתמודד עם המורכבות הזו ולתקשר עם אחרים, אנו משתמשים בשפה שמפשטת ומצמצמת את המידע, ואף משמיטה חלקים משמעותיים ממנו.

כתוצאה מכך, בתקשורת יומיומית, במיוחד בסביבה ניהולית, המסר המועבר אינו תמיד שלם, מה שעלול להוביל לאי-הבנות, לקבלת החלטות לא מבוססת או לקושי בהנעת תהליכים.

כדי להתמודד עם אתגרים אלה, ניתן להשתמש בשאלות ממוקדות שמאפשרות לזהות היכן הושט מידע חיוני, לשחזר אותו ולהשלים את התמונה.

כלי זה מסייע למנהלים ולאנשי צוות לאסוף מידע מדויק, להבין לעומק את המשמעות שמאחורי הדברים, לזהות אמונות מגבילות ולפתוח אותן לשינוי. כך ניתן לשפר את איכות התקשורת, להתמודד עם התנגדויות, וליצור תהליכי קבלת החלטות אפקטיביים ומקדמים יותר.

## מפגש 5-6: סודות ההשפעה

### **ריפריימינג: מיומנות המסגור מחדש**

בתקשורת ובניהול, הדרך שבה אנו מפרשים מצבים, אתגרים והתנהגויות משפיעה ישירות על היכולת שלנו לפתור בעיות, להניע אנשים ולייצר שינוי. פעמים רבות, קיבעון מחשבתי או פרשנות מצומצמת יכולים להוביל לתסכול, לקונפליקטים או לתחושת חוסר מוצא.

ריפריימינג (שינוי מסגרת התייחסות) הוא כלי רב-עוצמה המאפשר לנו ולסובבים אותנו לראות מצבים מנקודת מבט חדשה, לפתוח אפשרויות חדשות לחשיבה ולפעולה, ולמצוא פתרונות יצירתיים.

### **מיומנויות שפה - S.O.M – SLEIGHT OF MOUTH**

בכל אינטראקציה שבה אנו מבקשים לשכנע, להניע או להוביל תהליכים, בין אם בניהול, ביעוץ, במשא ומתן או בהובלת אנשים, אנו נתקלים לא פעם בהתנגדויות.

התנגדויות אלו מבוססות לרוב על דפוסי חשיבה מקובעים, הנחות סמויות או אמונות מגבילות. מודל SOM מציע מערך של 14 תבניות שפה של ריפריימינג מילולי, המאפשרות להתמודד עם התנגדויות, להטיל ספק בהנחות יסוד מגבילות ולבנות טיעונים משכנעים.

זהו כלי אפקטיבי לשינוי נקודות מבט, חיזוק גמישות מחשבתיית והובלת שיח שמייצר פתרונות במקום תקיעות.

שימוש נכון במודל זה מאפשר לנו לנווט שיחות בצורה חכמה, לפרק התנגדויות מבלי לעורר עימותים, ולהשפיע באופן שגורם לאחרים להיפתח לרעיונות חדשים.

## מפגש 7-8: מיומנויות שפה – מודל שפת ההשפעה של מילטון אריקסון

בתקשורת ניהולית, היכולת להשפיע, לרתום ולהניע אנשים היא מיומנות חיונית. פעמים רבות, האופן שבו המסר מועבר משפיע יותר מתוכנו. שימוש מודע בשפה (מילולית ולא-מילולית) מאפשר ליצור פתיחות, להפחית התנגדויות ולהשיג שיתוף פעולה בצורה טבעית ולא כוחנית. בהשראת עבודתו של מילטון אריקסון, ניתן לנסח מסרים כך שיהיו נגישים, ישמעו טבעיים ויעוררו הקשבה והסכמה. שימוש בדפוסי שפה המאפשרים לאנשים "לשמוע בקלות", בהנחות חבויות ובהצעות מרומזות, מסייע בהטמעת מסרים ובהובלת תהליכים ארגוניים. כלים אלו מאפשרים גם לזהות וללחוץ על "הכפתורים הנכונים" להשגת תוצאות, לנטרל התנגדויות, וליצור דיאלוג שמחזק מחויבות ושיתוף פעולה. מודעות לדפוסי השפה הללו ושימוש נכון בהם מעניקים יתרון משמעותי בתקשורת, משפרים את העברת המסר ומגבירים את יכולת ההשפעה והשכנוע של מנהלים ומובילים.