

מפגש 13 - הפסיכולוגיה החיובית.

מיקוד בפתרון במקום בבעיה. שיקוף וניסוח מחדש.

פסיכולוגיה חיובית הוא ענף בפסיכולוגיה העוסק בחקר האושר והשגשוג האנושיים. בניגוד לפסיכולוגיה הטיפולית הקלאסית שהתמקדה בזיהוי פתולוגיה נפשית ובטיפול בה, פסיכולוגיה חיובית אינה עוסקת בטיפול בהפרעות נפשיות, אלא בניסיון למצוא ולטפח "חוזקות" - תכונות חיוביות וכישרון אנושי ולהפוך חיים הנחשבים "נורמליים" למספקים יותר. לפיכך זו גישה פסיכולוגית מניעתית שעוסקת בטיפול חוסן נפשי וצמיחה בקרב האוכלוסייה הכללית ו"הבריאה" ולא רק בקרב הפונים לטיפול בשל קשיים והתמודדות נפשית.

הופעתה של הפסיכולוגיה החיובית כתחום חדש בפסיכולוגיה מיוחסת לשנת 1998 כאשר מרטין סליגמן בחר אותה כנושא המרכזי של כהונתו בנשיאות האגודה האמריקנית לפסיכולוגיה. עם זאת, הביטוי עצמו נטבע הרבה לפני כן, בספרו של אברהם מאסלו משנת 1954 "מוטיבציה ואישיות". בעקבות התפתחות המחקר בשנים האחרונות, תאוריות לגבי אושר ושגשוג אנושי שפותחו על ידי פסיכולוגים הומניסטים, כמו מאסלו, קארל רוג'רס ואריך פרום, קיבלו לאחרונה תמיכה ממחקרים אמפיריים, למשל בתחום תיאורית ההגדרה העצמית.

התפתחות הגישה בשנים האחרונות מיוחסת בעיקר לשיעורי הדיכאון הגבוהים באוכלוסייה שנסקו למרות התפתחות במחקר ובטיפול הפסיכולוגי בתחום המחלות הנפשיות במאה שנים האחרונות. ארגון הבריאות העולמי צופה שעד שנת 2030 יהיה הדיכאון המחלה החמורה ביותר לאנושות בקיצור תוחלת החיים ובפגיעה באיכות החיים, היא ממוקמת במקום זה כבר כיום לבני הגיל הצעיר. גישתה המניעתית של הפסיכולוגיה החיובית באה לקדם חוסן נפשי כדי להוריד את שיעורי הדיכאון באוכלוסייה, וזו אחת מנקודות הדגש של הגישה שהביאה לה פופולריות ועניין בשנים האחרונות, בעיקר בארצות הברית ובמדינות המערב.

כינוס הפסיכולוגיה החיובית הראשון היה ב-1999 והכנס הבינלאומי הראשון התקיים בשנת 2009 בפילדלפיה על ידי IPPA האגודה הבינלאומית לפסיכולוגיה חיובית שהוקמה בשנת 2007.

בין החוקרים העכשוויים של הפסיכולוגיה החיובית ניתן למנות, בנוסף לסליגמן, גם את אד דינר, מיהי צ'יקסנטמה, ס. ר. סינדר, כריסטופר פטרסון, ברברה פרדריקסון, דונלד קליפטון, אלברט בנדורה, שלי טיילור, צ'ארלס קרבר, מייקל פ. שייר, יונתן הירש וטל בן שחר.

קנייה ומכירת בעיות בשיחת האימון

שאלות מסורתיות מיקוד בבעיה (לא מומלץ לשיחת אימון) אז מה הבעיה?

למה זה קרה?

מה שורש הבעיה?

איזה עוד בעיות זה יכול לגרום?

מי אשם בבעיה?

איזה דברים גורמים לקושי לפתור את הבעיה?

שיחת האימון: עקרונות המיקוד בפתרון
תמיד יש דרך טובה יותר – לחפש אותה
אין ביקורת או שיפוט – יש משוב
לאנשים יש יכולות
גמישות עובדת
פשטות
הלקוח הוא המומחה בחייו
עשה מה שעובד. הפסק לעשות מה שלא עובד
עשה שינויים מעטים להשגת המטרה.

מאמנים מנוסים לא קונים את הבעיות שהמתאמנים רוצים למכור להם.
מאמנים מנוסים רואים רק את ההזדמנות לפתרון ואינם רואים כמעט את הבעיה.

שיחת האימון: מיקוד בפתרון
בשפת המיקוד לפתרון לא שואלים - למה?
בודקים חלק חיובי במשפט של המתאמן ומתייחסים אליו.
הבהרת מטרות:
מתאמן: "אני רוצה לשפר מיומנויות מנהיגות"
מאמן: "... מה זה מנהיגות טובה בשבילך" (ולא "למה אתה רוצה לשפר את המנהיגות")
הובלה קדימה:
מתאמן: "אני מרגיש שאני לא מגיע לשום מקום. אני מרגיש אבוד"
מאמן: "נשמע לי שאתה רוצה לקבל תחושת כיוון מחדש. מה ייתן לך תחושת כיוון מחדש"
התמודדות בהתנגדויות:
מתאמן: "אני לא יכולתי לעשות את כל הדברים האלו..."
מאמן: "... אז נראה לי שכול זה היה יותר מדי..."
מה מכל זה כן היית יכול לעשות
התבוננות ביוצא מהכלל:
מתאמן: "אני שונא באמת מה שאני עושה..."
מאמן: "... אני שומע שעכשיו העבודה שלך לא משרתת אותך. איזה חלק בעבודה פחות שונא עליך?"
התבוננות צד שלישי:
מתאמן: "אני לא חושב שאני מסוגל לעשות זאת..."
מאמן: "... מעניין מי היה מאוד מופתע לשמוע את מה שאתה אומר עכשיו?"
הומור:
מתאמן: "אני אידיוט מושלם..."
מאמן: "...כן, מעניין איך הצלחת להגיע לכאן היום?"
"מה אם?":
מתאמן: "מה אם הבעיה הייתה נפתרת... מה היה שונה?"

שאלות מאפשרות - ממקדות: שאלות פתוחות ומתייחסות לפתרון ולא לבעיה.

ניסוח שאלות מחדש – אימון בגישת הפסיכולוגיה החיובית:

המשבר של British Airways

• הגישה המסורתית לנושא

"איך נקטין אבדות ונזקים במטען?"

• גישת הפסיכולוגיה החיובית

"איך ניצור חווית הגעה יוצאת דופן?"

שאלות:

תאר את חווית הטיסה הטובה ביותר שלך, כנוסע או כעובד חברה.

א. מה עשה את זה חוויתי?

ב. איך הרגשת?

ג. אם היה לך מקל קסמים, כיצד היית משתמש בו לקדם את חווית הטיסה ללקוחותינו? איזה רעיונות יש לך כדי להבטיח חווית טיסה יוצאת דופן ללקוחותינו ולעשות את התהליך קל יותר עבורנו?

ניסוח מחדש

חברה באוסטרליה בה רוב אנשי המפתח גברים.

שאלות בגישה המסורתית:

מה גורם לנשים בכירות לעצור בהתקדמות?

מדוע נשים עם יכולות ומיומנויות גבוהות אינן מתקדמות לתפקידי מפתח? מה החסמים וכיצד ניתן לתקן אותם?

ניסוח מחדש של השאלות, בגישת הפסיכולוגיה החיובית באימון:

"מה ייחודי בנשים שהצליחו להגיע לעמדות מפתח בחברה?"

"מה ניתן ללמוד מדרך הצלחתם?"

בשנת 2005 היו 13% מעובדות החברה בעמדות בכירות.

בשנת 2010 היו 41% מעובדות החברה בעמדות בכירות.

"שיקוף וניסוח מחדש" Reflect and Reframe:

- מתאמן:** "לא קבלתי חוזה. כל העבודה הייתה לשווא"
מאמן: "נשמע מאוד מאכזב. יחד עם זאת האם זה היה לגמרי בזבוז? מה למדת מכל זה?"
מתאמן: "למדתי לא לשים את כל הביצים בסל אחד"
מאמן: "מה עוד למדת שישרת אותך בפעם הבאה?"
מתאמן: "למדתי על ניהול פרוייקט, ועבודה עם אנשים"
מאמן: "נשמע שזה יהיה לך שימושי בפעם הבאה..."
מתאמן: "לא חשבתי על זה בנקודת מבט הזו..."

"שיקוף וניסוח מחדש" Reflect and Reframe:

מתאמן: "זה נשמע טוב אבל זה יקר מדי..."

שיקוף: _____
ניסוח מחדש: _____

מתאמן: "זה רעיון טוב אבל הלקוח לא יסכים לזה..."

שיקוף: _____
ניסוח מחדש: _____

מתאמן: "בפעם האחרונה ניסינו את זה וזה לא עבד..."

שיקוף: _____
ניסוח מחדש: _____

שימוש בסקלה: 1 עד 10.

מאמן: איפה אתה נמצא היום בין 1 עד 10?

מתאמן: אני ב - 4.

מאמן: "מה יש ב-40% שאתה מרגיש?"

מתאמן: "....."

מאמן: "מה חסר כדי להרגיש 5?"