

# - פיתוח סגנון אישי -

## חשיבות תקשורת בלתי מילולית

הגורמים הבאים ירשימו וישפיעו על הבנת ותגובת הקהל כלפך:

**60% - 70% שפת גוף** ( מסרים בלתי מילוליים, ויזואלי, קשר עין, הופעה חיצונית, הבעות פנים )

**30% - 40% שימוש בקול** ( גיוון, בהירות, קצב, עוצמה, היגוי, טון, מבטא )

**7% - 10% מילים** ( בחירה ושימוש במילים וביטויים בהם נבחר להעביר את התוכן )

# HAVE ME

**Hands Attitude Voice Enthusiasm Movement Eye contact**

**ידיים:** תנוחת מוצא: ידיים נינוחות לצד הגוף. להשתמש בכף יד פתוחה. לא להצביע, להחזיק או לשחק בטוש או מכון. להתאים תנועות למסר. לא להשאיר ידיים בכיסים או נעולות לפני או מאחורי הגוף. להימנע מתנועות החוזרות על עצמן.

**גישה אסרטיביות:** הפגן בטחון עצמי גם אם אינך חש בטוח, ע"י שימוש נכון בשפת גוף וקול. רמת הביטחון מושפעת מרמת ההכנה, השליטה בחומר וניסיון. לא לפתוח בהתנצלות. פאזזה קצרה לפני המשפט הראשון משדרת בטחון ושליטה ומעוררת תחושה של ציפייה.

**שימוש בקול:** גיוון קולי הוא כלי מרכזי בריתוק שומעים. שנה קצב ועוצמה בדיבור. השתמש בפאזה ובהטעמה ודגש המתאימים למשמעות המילים. במקום "רעשים" כגון אהה.. אהממ כדאי להשתמש בפאזה.

**התלהבות והפגנת עניין:** על מנת ליצור עניין במסר שלך עליך קודם להפגין עניין. אם אינך משוכנע אינך משכנע. האם הנך נשמע נלהב מספיק? נלהב מידי?

**תנועה, יציבה ותנוחה:** חשוב שתיראה טבעי. יש לשים לב לתנועות החוזרות על עצמן כגון פסיעות, התנדנדות, נעילת רגליים. רגליים וברכיים ישרות מקנות נוכחות ומשדרות בטחון. פיסוק קל נראה טבעי יותר מרגליים צמודות ומקנה יציבה איתנה. כשאתה ניגש לדבר או עולה לבמה עשה זאת בהליכה החלטית המשדרת מרץ ובטחון.

**קשר עין:** הכלי החשוב ביותר ליצירת קשר עם השומעים. שמור על קשר עין ממוקד ורצוף, השתמש בטכניקת המגדלור. מידי פעם תן "מנות אישיות" של 2 עד 3 שניות של קשר עין רצוף אך הימנע מנעילת מבט באדם מסוים, מבהייה ברצפה, בתקרה או מהחלון. הימנע מלדבר כשאינך בקשר עין עם המשתתפים.

**מילים:** השתמש במילים המובנות ומוכרות לשומעים, דבר עם כל קבוצה "בגובה העיניים" אל תקרא משפטים כתובים מראש (למעט ציטוטים) הימנע ממילים העלולות לפגוע, ומז'רגון מקצועי שאינך בקיא בו או שאינו מוכר למשתתפים.

**הופעה:** בהופעתך אתה מראה התייחסותך למשתתפים, כבד אותם בהופעה מקצועית. על הופעתך להתאים למעמד, למטרה ולתפקידך. אתה מייצג את החברה והמוצר שלך ואנשים שמים לב לפרטים הקטנים ביותר. בדוק הופעתך לפני תחילת המצגת. הימנע מחפצים הגורמים לבליטות בכיסים, משקפי שמש על הראש וכל מה שעלול להסיח את דעתך או דעת המשתתפים.

**הומור:** אם יש ספק אז אין ספק. הומור נכון במקום הנכון תורם רבות להצלחת הקורס ולהנאת המשתתפים, אך הומור בלתי מתאים יגרום לך לאבד קשר עם הקבוצה. הימנע מבדיחות על דת ועדות, מין ונטייה מינית ופוליטיקה. הומור בטוח הוא הומור עצמי או אנקדוטה משעשעת הקשורה חשוב שהשימוש בהומור יתחבר לנושא. תן לקהל זמן לצחוק לפני שתמשיך.

פתח סגנון אישי משלך.

היה אתה עצמך, באופן הטבעי ביותר.

אתה מיוחד.

## שלבים בהכנה ומבנה מצגת מנצחת

### לפני הכל, 4 שאלות חשובות:

1. הצבת **מטרה ברורה** ומציאותית! למה נועדה המצגת?
2. **הכרת קהל המשתתפים**, מיהם, מה הניסיון, הציפיות, העמדה שלהם?
3. מה ניתן להעביר **בזמן המוקצב** וכיצד, מהי רמת הידע הנדרשת?
4. מה **הערך המוסף שלך** כמציג?

## מבנה אפקטיבי של מצגת

**שלב 1:** משפט פתיחה: התחל באופן מקורי, מעורר קשב ועניין, לדוגמא:

ציטוט, סיפור ( אישי ), שאלה, אקטואליה, הומור, הדגמה, עובדה היסטורית או פרובוקטיבית, גימיק, התחלה מהסוף, קורא המחשבות, הקלטה, קטע וידיאו, חפץ, סוד שיתגלה בהמשך, השוואה, אנלוגיה

**שלב 2: פתיחה - TELL THEM WHAT YOU ARE GOING TO TELL THEM**

(5/10%)

◀ הצגת הנושא, המטרה המוצהרת, הנושאים העיקריים ומשך המצגת.

◀ הצגה עצמית (והמשתתפים) הדגשת הערך המוסף מהמצגת )  
(WIIFM).

### **שלב 3: גוף המצגת - (80/90% TELL THEM)**

◀ הצגה וחיבור בין נושאים עיקריים ותת-נושאים, שימוש בדוגמאות ואנלוגיות.

◀ שימוש בעזרים ויזואליים מתאימים, הדגמות והמחשות.

◀ שאלות ותשובות Q&A.

### **שלב 4: חזרה, מסקנה וסיכום - TELL THEM WHAT YOU TOLD THEM**

(5/10%)

◀ חזרה וסקירה תמציתית על מסרים עיקריים, לחזור על מטרה ו WIIFM

◀ מה הם צריכים לעשות עכשיו – השלב הבא CALL FOR ACTION

**שלב 5: משפט סיכום** באופן יצירתי וממצה (רוב הטכניקות לפתיחה מתאימות גם לסיכום) הודה לקהל על תשומת ליבו, הזמן שיתוף הפעולה.

## **19 מפתחות לתזמון נכון של מצגת**

1. הנכשל בהכנה מתכוון להיכשל. מצא את הזמן להתכונן. היה מוכן בזמן.
2. עשה חזרה גנרלית, **ובקול רם**, כולל תזמון החלקים השונים (הוסף כ 30%).
3. זכור! כמעט תמיד אין מספיק זמן לכל החומר, קצץ, קצץ, ושוב - קצץ.
4. תכנן מראש על אילו תכנים אפשר לוותר במידה והזמן יאזל ((NICE TO KNOW.
5. החלט מראש על אילו תכנים אי אפשר לוותר ( ) MUST KNOW .
6. אל תיסחף לנושאים שאינם קשורים ישירות למטרות המצגת.
7. צפה את הבלתי צפוי, קח בחשבון זמן לתקלות, הפרעות, שאלות ואיחורים.

8. דע לתפעל את הציוד הטכני הכן גיבוי מלא ודע למי לפנות במקרה תקלה.
9. ארגן את חומר העזר, שקפים, תקצירים לחלוקה מראש.
10. אל תראה למשתתפים שאתה לחוץ בזמן, הפגן שליטה ובטחון.
11. השתדל להימנע מהצצות תכופות בשעון היד שלך, העזר בשעון נייד/קיר.
12. הקצב זמן לשאלות ודיונים במקומות הנכונים.
13. מצא הזדמנויות ליזום שיחות בלתי פורמליות והכרות עם משתתפים.
14. היה זמין בסוף המצגת למשתתפים שרוצים לדבר אתך.
15. הכן את עצמך פיזית ונפשית, הקפד על הופעה מקצועית ומתאימה.
16. הכן רשימות ביקורת CHECKLIST
17. הקפד על שינה ומנוחה לפני המצגת.
18. קח אחריות אישית על כל הקשור למצגת שלך.
19. הכן לעצמך שתייה, כוס מים למקרה הצורך.

**זכור: 10 דקות הכנה יכולות לחסוך שעות בזמן ביצוע.**

## עזרים ויזואליים, מה תורם ומה חוסם.

עזרי הדגמה, כאשר משתמשים בהם בצורה נכונה, יכולים לסייע, להדגיש ולהמחיש מסרים מילוליים. עזרים מתאימים שהוכנו במקצועיות תורמים במידה רבה להמחשה ומקלים על ההבנה והזיכרון של הנושאים.

### 1. לוח כתיבה

- ❖ מסייע למיקוד תשומת לב
- ❖ מגביר מעורבות של משתתפים, אידיאלי לסיעור מוחות ולסיכום דיונים

- ❖ השתמש בטוש עבה ובלפחות שני צבעים לגיוון והדגשה
- ❖ הכתוב חייב להיות קריא לכל (במיוחד לרחוקים), כתוב ברור וגדול
- ❖ המנע מכתובת משפטים ארוכים, השתמש במילות מפתח
- ❖ המנע מדיבור אל הלוח תוך כתיבה, הקול שלך נעלם ועמו תשומת הלב

## 1.1 לוח נייר, הדפדפת ( FLIP CHART )

- ניתן להכין דפים מוכנים מראש, לשמור עליהם ולהשתמש בהם שוב
- השתמש בשני לוחות, אחד לדפים מוכנים מראש ושני לתגובות מהמשתתפים
- רשום לעצמך בעיפרון (ומראש) הערות ותזכורות על הדפים מבלי שיבחינו בהם
- מאפשר לך דפדוף נוח קדימה ואחורה, מחיקה מהירה ע"י תלישת דף
- במקרה הצורך, השתמש בנייר דביק ( POST-IT M3 ) כאינדקס
- לוח נייד. אפשר לקרב ולהזיז אותו בהתאם לצורך
- אינו מתאים לקבוצות גדולות

## 1.2 לוח לבן

- ניתן לשימוש כמסך להקרנה וכלוח בו זמנית (יחזיר אור מ POINT (POWER
- מחיק וניתן לשימוש חוזר (בלוחות אלקטרוניים ניתן לקבל תדפיס)
- קבוע ואינו נייד, חיסרון אם הוא ממוקם רחוק מידי מהמשתתפים
- מתאים כמשטח להדבקה של POST-IT M3 (סיכום עבודת צוות)

## 2. מקרנים של שקפים

מטרת השקפים להמחיש ולסייע למשתתפים להבין ולזכור את הנושא הנלמד.

מטרת השקפים אינה להזכיר למציג מה לומר, יותר מידי שקפים גורעים מאפקטיביות המצגת. השקפים מחזקים מסרים חשובים אך אין להפוך אותם לעיקר

## **2.1 שימוש ב POWER POINT (מצגת ממוחשבת)**

- ❖ מומלץ לעשות גיבוי לכל שקף (HARD COPY) ולהביאו עמך למצגת
- ❖ ניתן להוסיף הערות על העתק מצולם של שקף ולהיעזר בזמן המצגת
- ❖ יש להשתדל לא לדבר אל השקף המוקרן או לקרוא ממנו
- ❖ שמור על פורמט אחיד לכל השקפים (רקע, פונט, לוגו, תאריך)
- ❖ הקפד על כתב גדול וקריא, תן כותרת לכל שקף, בדוק איות נכון
- ❖ המנע מלצלם מסמך כתוב לשקף
- ❖ השתמש בצבעים אך בלי להגזים (עד 3 צבעים, בדוק קונטרסט על המסך)
- ❖ השתמש ככל הניתן בתמונות איורים הממחישים מסר כתוב
- ❖ לא לדחוס עומס מידע בשקף אחד (נושא אחד בשקף 6 שורות 6 מילים בשורה)
- ❖ בהקרנת שקף דאג שיראו גם אותך ולא רק ישמעו אותך
- ❖ מומלץ לא להחשיך את האולם יתר על המידה
- ❖ המנע מאפקטים מיותרים שעלולים להסיח את דעת הקהל ממך או מהמסר שלך

## **3. וידאו, סרטים מקצועיים והדגמות מוצר**

- תמיד יש לצפות בסרט לפני המצגת.
- להראות מהסרט רק חלקים רלוונטיים לנושא.
- ניתן לעצור סרט, או לחלק הקרנתו בזמנים שונים.
- הישאר בחדר בזמן ההקרנה גם אם ראית את הסרט מספר רב של פעמים
- הימנע מהקרנת סרט מיד לאחר האוכל או בסוף יום

- התייחס וסכם נקודות עיקריות מהסרט (דיון) בסוף ההקרנה
- כשמחלקים דוגמא למוצר יש לאפשר זמן להתרשמות המשתתפים

**זכור: המציג עצמו הינו תמיד המסר הויזואלי החזק ביותר.  
תמיד.**

# טיפול בשאלות ותשובות (Q&A).

טיפול נכון ומקצועי בשאלות ותשובות (Q&A) הוא קריטי להצלחת המצגת. האינטראקציה יוצרת מעורבות, מעוררת מחשבה והשתתפות ובונה "כימיה" הן בין המציג למשתתפים, ובין המשתתפים לבין עצמם. לרוב, שאלות יוצרו לאורך כל המצגת אך אין להסיק מחוסר שאלות שהנושא הובן כראוי. יש להגדיר למשתתפים כיצד ומתי יש לשאול, ולהקצות זמן לשאלות בסוף כל פרק או נושא חשוב.

## הכן מראש שאלות אל המשתתפים:

הכן מראש שאלה שתוכל לשאול ולענות עליה כשלא יבואו שאלות מהמשתתפים, "שאלה ששואלים אותי הרבה היא... והתשובה על כך היא..."

**זמן:** תן למשתתפים מספיק זמן לנסח שאלה או תשובה.

**קשר עין:** סרוק את כל החדר, המנע מלהתמקד בחלק מסוים מהקבוצה.

**הקשבה:** הקשב היטב לשאלה או תשובה עד סופה, גם אם נדמה לך שהבנת.

## כיצד להפנות שאלות אל המשתתפים

- ❖ הפנה שאלות אל כלל המשתתפים (ורק לאחר מכן לאדם ספציפי)
- ❖ אם לא קיבלת תשובה לשאלה, נסח מחדש והפנה אותה שוב לקבוצה.
- ❖ ניתן לשאול מדוע או כיצד הגיע המשיב לתשובה (בין אם נכונה או לא).
- ❖ קבל יותר מתשובה אחת לפני שתתן תשובה בעצמך, (אפשר לרכז

מספר

תשובות על לוח). הקפד לסכם גם אם אין לך מה להוסיף.

❖ חזור וחזק תשובות טובות (קצר וסכם תשובות ארוכות או מורכבות)

# טכניקות להתמודדות עם שאלות

## מהמשתתפים

**ריקושט:** הפניית השאלה חזרה לקבוצה או לאדם ספציפי, להוסיף או לסכם.

**בומרנג:** להחזיר שאלה לשואל, מה דעתך בנושא? למה אתה מתכוון? למה את שואלת?

**OFFLINE:** כששאלה לא קשורה ישירות למטרת המצגת, אינה רלוונטית לרוב המשתתפים או דורשת התייחסות מפורטת או ארוכה מידית- ניתן לענות בהפסקה, בסוף המצגת או לקבוע מועד אחר למתן תשובה.

**רישום:** אל תבקש ממשתתף "לשמור" על שאלה שלו, רשום אותה בעצמך והתייחס לשאלה בזמן המתאים. שים לב לשאלות החוזרות על עצמן בכל פעם.

**הזדהות:** בקש מהשואל להזדהות, זכותך לדעת מי השואל ואת מי הוא מייצג, גם שאר המשתתפים ירצו לדעת. ניסוח השאלה ומשמעותה יכולים להיות מושפעים מזהות השואל.

**לחזור על שאלה:** מומלץ לחזור על שאלה רק במקרים הבאים:  
כשלא כולם שומעים. להדגשה. להבהרה. כשזקוקים לזמן מחשבה. ניסוח מחדש.

**קשר עין:** התבונן בשואל בזמן השאלה, הקפד על קשר עין עם כל המשתתפים בזמן התשובה, אך הימנע מלחזור לשואל בקשר עין בתום התשובה, אלא אם כן הנך מעוניין בתגובה כלשהי ממנו.

**אין לתת ציון על שאלות:** ניתן להודות על שאלה, אך לא לתת שיפוט ערכי על

טיב השאלה. אפשר לקחת זמן למתן התשובה ובכך להראות התייחסות רצינית לשאלה

טובה.

**כשהזמן אוזל:** לאותת לקהל שהזמן לשאלות אוזל ויש עוד מספיק זמן לשאלה

אחת או שתיים.

## סוגי שאלות והתמודדות:

|                                                                 |                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| שאלה טרם זמנה (המקדים)                                          | להודות על השאלה, לרשום, ולהבטיח התייחסות בהמשך                                                                                          |
| חזרה על שאלה שנשאלה (המתעורר, הלא מבין)                         | לציין שהשאלה נשאלה, ריקושט, OFF LINE או לענות בקיצור. לעיתים שאלה חוזרת מראה שתשובתך לא הייתה ברורה או מובנת                            |
| שאלה המתייחסת לנושא קודם (המחזיר לאחור)                         | לבדוק רלוונטיות לשאר המשתתפים ולהמשיך הבנת הנושא ולהגיב בהתאם (ריקושט, החזרת השקף, OFFLINE ) לא להיסחף לדיון מיותר והמשך מהנקודה שהפסקת |
| שאלה המפגינה ידע (הכה את המומחה)                                | להחמיא לשואל על הידע שלו, חפש נקודות להסכמה, בומרנג                                                                                     |
| שאלה שאינה קשורה לנושא, או שאינה רלוונטית לשאר המשתתפים (המסיט) | למקד את נושא השיעור, להסביר מדוע השאלה לא קשורה, להפנות לאדם מתאים או OFF LINE                                                          |
| שאלה לא מובנת (מה הוא שואל?)                                    | בקש הבהרה, למה אתה מתכוון...? ? האם אתה שואל...? תן לי דוגמא... בכל מקרה אל תענה על שאלה שלא הבנת                                       |
| צרור שאלות (המפציץ)                                             | לבחור את השאלה הטובה מבחינתך מתוך הצורך, ולענות רק עליה "שאלת מספר שאלות, אתייחס לשאלה בנושא..."                                        |
| השאלה הקשה (אין מילים)                                          | <b>לא יודע את התשובה</b> – "אני לא בטוח, אינני רוצה להטעות אותך בנתונים בלתי מדויקים, תן לי לבדוק אחזור אליך" (קבע זמן)                 |

|                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>לא רוצה לתת תשובה</b> (מידע חסוי, מורכב מידי) – שימוש בהומור או: "אני מנוע מלדבר על הנושא הזה" לצערי לא אוכל לפרט כרגע מעבר למה שנאמר" להגיד מתי ומי כן מוסמך לתת תשובה</p> |                                                                                                                                                        |
| <p><b>השאלה הטובה והרצויה</b></p>                                                                                                                                                 | <p>להודות, לחזור ולהדגיש</p>                                                                                                                           |
| <p><b>השואל הנואם</b></p>                                                                                                                                                         | <p>להפסיק את ה"נאום" (לא לקטוע) ולבקש שאלה</p>                                                                                                         |
| <p><b>השואל העוין המתקיל</b></p>                                                                                                                                                  | <p>ניתן להסכים שלא להסכים, OFFLINE לנסח שאלה מחדש באופן פחות עוין, לשדר אמפטיה, או לבקש פירוט ומידע נוסף. בכל מקרה לא לאבד שליטה או להיכנס לוויכוח</p> |

## טיפול בהפרעות

### הפרעות פסיביות

זמן לא נוח למצגת: אחרי האוכל, סוף רבעון או יום עבודה, סוף שבוע, לפני DEADLINE, מאוחר או מוקדם מידי, תחילת שבוע או לקראת סוף שבוע או כנס

לוגיסטיקה, מיקום, מיזוג וטמפרטורת החדר: חסר אוורור, חם מידי, קר מידי. כסאות לא נוחים לישיבה ממושכת אין מקום נוח לכתיבה, אולם גדול או קטן מידי.

תאורה לא מתאימה: חשוך מידי, תאורה "קרה" או לא נעימה משתתפים נרדמים, מרבים להסתכל על השעון, זזים בחוסר נוחות, או מתעסקים עם דברים שאינם קשורים למצגת: מחשב נייד, קריאת חומר שלא קשור למצגת

### הפרעות אקטיביות

כניסות ויציאות של משתתפים  
שיחות פרטיות ופטפוטים  
קריאות ביניים, התפרצויות  
איחורים בתחילת ובמשך המצגת

טלפונים, ביפרים  
תקלות טכניות, הפסקת חשמל  
רעש חיצוני

## שיטות להתמודדות

התעלמות  
אמפטיה (הצפת הקושי)  
קשר עין  
פאזזה, שינוי בקול  
תנועה, התקרבות  
שימוש בשם  
פנייה ישירה (זה מפריע לנו)

## התמודדות עם טיפוסי משתתפים.

בכל מקרה השתדל לא להיכנס לוויכוח עם משתתף אחד מול כל הקבוצה.  
עדיף לנסות להתמודד אתו 'OFFLINE' בהפסקה, במגרש הביתי שלך  
העזר בשאר המשתתפים לריסון טיפוסים מקשים.  
השתמש ב"פסיכולוגיה הפוכה" הזמן את המקשים להקשות עוד יותר.  
אם הם מחפשים תשומת לב, תן להם בכמויות גדולות יותר ממה שרצו לקבל, ברוב הפעמים הם יורידו פרופיל מיוזמתם.  
זכור! תמיד ניתן להסכים, שלא להסכים, מתוך הסכמה !

| הטיפוס | התנהגות ומאפיינים | התמודדות |
|--------|-------------------|----------|
|        |                   |          |

|                     |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| המתפרץ<br>העוין     | אגרסיבי וזכחן<br>מקבל סיפוק מלהפריע<br>מוציא עליך תסכולים<br>וכעסים                                 | לא להתרגז או להיפגע<br>מצא נקודת משותפות להסכמה והמשך<br>פסיכולוגיה הפוכה: התעקש שהוא יעצור<br>אותך בכל פעם שאינו מסכים אתך או<br>שהוא חושב שאינך מדבר לעניין                                                                             |
| החכם<br>הידען       | בעל ידע ולהוט להפגין זאת<br>רוצה להרשים אחרים,<br>שוויצר<br>מחפש תשומת לב והכרה<br>מוסיף ומתקן אותך | לחכות להפסקה בשטף הדיבור, להודות<br>על התרומה שלו, להתייחס עניינית לנאמר<br>(להכיר בידע שלו - להחמיא לחזק, או<br>לתקן) למקד ולהמשיך הלאה.<br>האט אותו ע"י שאלה קשה.<br>הפסק אותו ובקש תגובות מהמשתתפים.                                   |
| הבכיר               | האדם הבכיר, הוותיק,<br>המנוסה ביותר בקבוצה<br>לפעמים בולט יותר או פחות                              | הצג אותו לקבוצה והכר במעמד שלו<br>ברבים. תאם אתו מראש כיצד הוא רוצה<br>להשתתף. התייחס אילו במהלך הצגת<br>הנושא תן לו הזדמנות להגיב או להוסיף.<br>השתמש במידע או בניסיון שלו. תן לו<br>להסביר או להעביר חלק מהנושא. העזר<br>בו בזמן תרגול. |
| הטיפוס              | התנהגות<br>ומאפיינים                                                                                | התמודדות                                                                                                                                                                                                                                  |
| המתלחש              | אינו מבין את הנאמר<br>משתף אחרים במשהו<br>שקשור אסוציאטיבית<br>בנאמר<br>משועמם, חסר עניין           | פאזזה, קשר עין, התקרבות, פניה ישירה<br>שאלה "האם יש משהו שתרצה לשתף<br>אותנו?"                                                                                                                                                            |
| השקט<br>האדיש<br>לא | פסיבי, לא מגלה עניין, רדום<br>יושב רחוק יותר או בצד.<br>ביישן, חסר ביטחון                           | הביישן: שאל אותו שאלות הקלות למענה.<br>חזק אותו בהתייחסות שלך לתשובתו.<br>השתמש בשמו                                                                                                                                                      |

|                      |                                             |                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| משתתף                | או משועמם כי הכול כבר מובן וידוע            | המשועמם: הפנה אילו שאלות מאתגרות, תן לו להסביר ולעזור לאחרים בזמן תרגול פסיכולוגיה הפוכה: ציין שישנם טיפוסים שקטים מאוד שאין להם אומץ לשאול, וזה בסדר מצדך כי אתה יודע שאין זה אומר שהם לא מבינים.         |
| הליצן או המתלהב מידי | מספר בדיחות - מתפרץ מעיר הערות עוקצניות     | אל תילחץ. התאם תגובתך לתגובת הקבוצה, רסן אותו באסרטיביות, הודה לו על "תרומתו". העמד אותו במקום. פסיכולוגיה הפוכה: פנה אילו ובקש בדיחה בהזדמנויות שונות, בקש התייחסותו לעיתים קרובות                        |
| המתלונן              | לא מרוצה ממך, מהנושא, מהמוצר או מהחברה שלך. | בקש ממנו לפרט, הפגן שהנך הוגן ופתוח לשמוע כל הערה. אזן את הערותיו ובקש תגובות משאר המשתתפים. פסיכולוגיה הפוכה: בקש ממנו לרשום את כל התלונות שלו ולקרוא אותם בקול רם בסוף, הוסף בעצמך לרשימה שלו ככל שניתן. |

במקרים אחדים שידור אמפטיה למשתתפים יכול לנטרל מצב טעון. "אני רואה שאתם עייפים...." "אני מבין שזה לא קל לכם..."

זכור! יש להימנע מיצירת ויכוח או קונפליקט מורגש מול הקבוצה.