

A man in a dark suit, white shirt, and tie, smiling warmly. His hands are clasped together in front of him. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

# מניעת אלימות – המדריך

שלושה מפתחות אפקטיביים למניעת אלימות  
בעבודת צוות האבטחה

**תום ברנע**

אירועי אלימות, נמצאים בשנים האחרונות במגמת עליה בהיקפם ובחומרתם.

תופעת האלימות כלפי צוותי האבטחה נמצאת בשנים האחרונות במגמת עליה בהיקפה ובחומרתה.

צוותי האבטחה באים במגע יום יומי עם אוכלוסיות שונות ומגוונות. לעיתים מתעוררים קונפליקטים בין הצדדים השונים עקב רצונות ואינטרסים שונים.

קונפליקטים אלה יכולים להיפתר בקלות באמצעות תקשורת מכבדת ואפקטיבית.

תקשורת בין אישית אפקטיבית היא הבסיס ליחסים הרמוניים בין אנשים.

שימוש בתקשורת בין אישית אפקטיבית בשגרה "הלוחצת" של צוותי האבטחה מעצים את התוצאות האישיות והארגוניות.

תארו לעצמכם שהיתם מקבלים ממני 3 מפתחות קסמים שהיו מאפשרים לכם :

1. לעשות רושם ראשוני מצוין ולהקרין ביטחון עצמי באופן מידי.

2. לאבחן מהם המניעים והצרכים של האנשים עמם אתם באים במגע ולזהות מקרים נפיצים שיכולים להתדרדר במהרה למצבי אלימות.

3. להצליח לשכנע, להשפיע ולהשיג שיתוף פעולה עם הסובבים אתכם מבלי להגיע למצבי אלימות מיותרים. האם הייתם בוחרים להשתמש במפתחות אלה?

אין זה משנה כלל אם אתם, מאבטחים או בודקים ביטחוניים, מוקדנים או משקפים, מנהלים או כפיפים, נותני שירות או מקבלי שירות, ספקים או לקוחות, הורים או ילדים, חלק מרכזי ומשמעותי מאד בהצלחתכם, בכל תחום, תלוי ביכולת שלכם לשכנע ולהשפיע, במילים אחרות, ביכולת שלכם לתקשר בצורה אפקטיבית. במדריך זה תלמדו 3 כלים אפקטיביים למניעת אלימות ולתקשורת בין אישית אפקטיבית. כלים אלה יאפשרו לכם לשנות את חייכם לקראת הצלחה, בעבודה, בבית ובכל תחום שרק תבחרו.

אם עדיין איננו מכירים, אז שמי תום ברנע, הבעלים של חברת הייעוץ, ההדרכה והאימון - **תום ברנע ייעוץ ופיתוח**

**ארגוני** - חברה המציעה שירותי ייעוץ, הדרכה ואימון לארגונים, למנהלים, לעובדים ולאנשים פרטיים.

אני יועץ ארגוני, מנחה קבוצות, פסיכותרפיסט ומאמן, בעל ניסיון של למעלה מ- 15 שנה בהדרכה, בהנחיה, בייעוץ ובאימון אישי. בעל תואר ראשון (B.A) במדעי ההתנהגות ובעל תואר שני (M.A) בלימודי עבודה בהתמחות בייעוץ ארגוני וניהול משאבי אנוש מאוניברסיטת ת"א. בוגר קורס הנחיית קבוצות (התמחות במגזר העסקי) במכללת גישות ומוסמך בית הספר למאמנים ומדריכים במכון וינגייט. בוגר התכנית לפסיכותרפיה קוגניטיבית התנהגותית במכללת מכון פסגות והאוניברסיטה הפתוחה.

בבסיס גישתי ניצבת האמונה כי האדם הוא הגורם המרכזי האחראי לגורלו, וכי בניהול עצמי אפקטיבי ויעיל יוכל לממש את הפוטנציאל הגלום בו ולשפר את איכות חייו בעבודה ומחוצה לה. כל אדם ממצה רק חלק קטן מיכולותיו ומכישורונותיו. לכן, יש לעזור לארגונים, למנהלים, לעובדים ולאנשים פרטיים להפוך יכולות וכישורונות אלה לחוזקות ממשיות. בעבודתי אני משלב הבנה ניהולית וארגונית מעמיקה עם רצון לסייע לבני אדם. עבודתי נשענת על תיאוריות מדעיות מתחום הייעוץ הארגוני, על גישת "הפסיכולוגיה החיובית" ועל המודל הקוגניטיבי התנהגותי (cbt). מומחיותי היא בתחום השבחת התקשורת הבין אישית ובניהול מערכות היחסים בארגון ומחוצה לו. במהלך השנים הדרכתני, אימנתי והכשרתי עובדים ומנהלים בארגונים ובחברות מובילות במשק הישראלי: חברות להכשרת מאבטחים, מכללות להכשרת קציני ביטחון ומנהלים בטחון, חברות שמירה, אוניברסיטאות, עיריות, עמותות חברתיות, בתי מלון, מוסדות ממשלתיים, משטרת ישראל, חברות פרטיות ועוד.

אז נעים מאוד!

תום ברנע

בואו נתחיל בגילוי שלושת המפתחות:

## מפתח ראשון – היכולת להקרין רושם ראשוני מצוין?

- ✓ **הציבו מטרה ברורה ודעו בדיוק מה אתם רוצים להשיג בתקשורת עם הסובבים אתכם.**  
דעו באופן ברור מהי מטרת תפקידכם. אתם אחראים במאת האחוזים להצלחתה או לכישלונה של התקשורת שלכם. אתם חייבים להגדיר בצורה ברורה, חיובית ובאופן ממוקד מה אתם רוצים להשיג. שימו לב לכל משוב שאתם מקבלים ולמדו ממנו כדי שתוכלו לקבוע מה מקדם אתכם לעבר השגת המטרה ומה מסיט אתכם מהדרך אליה. שנו את מה שאתם עושים עד שתשיגו את מה שאתם רוצים. אין שום טעם לבצע את אותן פעולות שוב ושוב ולצפות לתוצאות שונות. נסו גישות שונות עד שתשיגו את מבוקשכם.  
(לדוג' - בארגונים רבים אני פוגש מנהלים ועובדים שלא תמיד מבינים שחלק מרכזי מעבודתם הוא מתן שירות. עובדה זאת יוצרת לא פעם קונפליקטים פנים ארגונים וחוץ ארגונים – קונפליקטים אשר היו יכולים להימנע אם המטרה היתה ברורה לכולם.)
- ✓ **אמצו לעצמכם גישה חיובית – ערכו הכנה מנטאלית.**  
לפני שאתם ניגשים ופונים לאדם/קבוצה/קהל ערכו הכנה מנטאלית – היו מודעים למחשבותיכם, לרגשותיכם ולתגובותיכם כלפיהם. חשוב מאד להיכנס להלך רוח פתוח, חיובי ומקבל. נסו לראות מעבר למה שנראה לעין. אל

תלכו שולל אחר האופן שאדם נראה או נשמע. זכרו מה אתם רוצים להשיג באינטראקציה עמו, הישאר ממוקדים בתוצאה העתידית הרצויה.

אתם יכולים לשלוט בגישתכם אם אתם מעוניינים בכך. אם תשנו את מחשבותיכם ישתנו גם רגשותיכם שישפיעו על תגובותיכם. למדו להבחין בין גישות מועילות שמושכות אנשים אליכם לגישות בלתי מועילות, שמרחיקות אנשים מכם.

היו מודעים לשפת גופכם ולהופעתכם ( רצוי שהופעתכם תשדר שילוב של סמכות ונגישות). הפגינו טון דיבור, קצב דיבור ושפת גוף אפקטיבית וסנכרנו אותם עם האנשים שעמם אתם מתקשרים. חשוב שתלמדו אילו אותות אתם משדרים לזולתכם על עצמכם ואיזה משוב רגשי אתם נותנים לאנשים בתגובה לאותות שהם משדרים לכם.

✓ צרו רושם ראשוני נפלא ונטרלו את תגובת FFF.

הרושם הראשוני נקבע תוך מספר שניות עד מספר דקות. ברגעים הראשונים של כל פגישה אנו מתחברים עם האינסטינקטים של האדם עמו אנו באים במגע. בשניות הראשונות, אינסטינקט ההישרדות הלא מודע שלנו נכנס לפעולה ומוחנו וגופנו מחליטים האם לברוח (FLIGHT), להילחם (FIGHT), לקפוא (FREEZE) או לבוא במגע. באופן לא מודע אנו עורכים שיפוט מהיר האם האדם שמולנו הוא ידיד או אויב. כל אחד מהצדדים מגבש הערכות לא מודעות הממוקדות בביטחוננו: " אני מרגיש בטוח/לא בטוח איתך, אני סומך/לא סומך עליך, מאמין/לא מאמין לך" וכד'.

שימו לב – אתם יכולים ללמוד לנטרל את תגובות ה – FFF אצל האחרים וליצור אווירה טובה וציפיות חיוביות. ברגע שתלמדו כיצד ליצור רושם ראשוני נפלא תוכלו להתחיל להתחבר לכל אדם, ליצור אמון, להניע ולהשפיע. בחיינו האישיים אנו יכולים לבחור את חברינו ואת ידידנו, אך בעבודה, בדרך כלל אין לנו את האפשרות להימנע מקשרים עם עמיתים, לקוחות, ספקים, מעסיקים – עלינו לבנות ולשמר את הקשרים האלה באופן יום יומי. ישנן הערכות ש 15% מהצלחתנו הפיננסית נקבעת ע"י כישורים וידע ו – 85% באים כתוצאה מהיכולת שלנו להתחבר עם אנשים ולגרום להם לחוש אמון וכבוד כלפינו.

מהי לדעתכם התכונה שרוב האנשים מעריכים אצל אחרים?

אנשים נמשכים לבני אדם שנראים בריאים, מלאי ביטחון ושופעי חיוניות – אנשים שכאשר הם נכנסים לחדר מביאים עימם אנרגיה רבה ופחות נמשכים לאנשים ששואבים את האנרגיה אליהם. גישה חיובית, שפת גוף אפקטיבית, טון דיבור, אינטונציה, תנועה במרחב והקשבה פעילה משפיעים על האנרגיה שאתם מקרינים. אחת השגיאות שאנשים רבים עושים – היא לא להתייחס או להעריך באופן מוטעה את מרחבם האישי של האנשים שבאים עמם במגע. כבדו את המרחב האישי של האחרים. פלישה בלתי צפויה פוגעת בחיבור ההדדי ביניכם, במיוחד עם היא באה בהפתעה מוחלטת.

כאשר אתם פוגשים אדם הביטו ישר לעיניו ( במשך שנייה – לא יותר ). קשר עין יוצר אמון ומשדר ביטחון עצמי גבוה. קשר עין הוא אחד המרכיבים החשובים ביותר בתקשורת בלתי מילולית אפקטיבית. היכולת להביט לעיניהם של אחרים במהלך תקשורת משדרת ביטחון עצמי, סמכות וכנות. כאשר אתם נמנעים מקשר עין או אפילו משפילים מבט אל הרצפה, אנשים יניחו באופן מידי שאתם חסרי ביטחון או לא אמינים. יהיה להם קשה להתחבר אליכם ולמסרים שאתם מנסים להעביר להם. לפיכך, בכל מפגש חברתי, היו הראשונים שיוצרים קשר עין. ציינו בליבכם מיד מהו צבע עיניו של האדם עמו אתן מתקשרים. כאשר אתם נדרשים לדבר מול קהל – הדרך הנכונה ליצור קשר עין עם הקהל היא להתרכז בכל פעם במישהו אחר, שנמצא בקהל ו"לשוחח עמו", למשך מספר שניות ולאחר מכן לעבור לאדם אחר.

חייכו! - החיוך גורם לכם להיראות שמחים, חיוביים ובוטחים. שדרו ביטחון באמצעות שפת גוף פתוחה ומקרבת וכבדו את המרחב האישי.

חשוב לציין, כי אתם אינכם יכולים להפסיק לבצע שיפוטיות מהירים לגבי אנשים אחרים – שכן זה טבעו של האדם. אם זאת, מה שאתם כן יכולים לעשות הוא לנטרל את תגובות ה - FFF של האנשים שאתם פוגשים ולהגדיל את הסיכוי שלכם ליצור חיבור חיובי הדדי המבוסס על אמון.

✓ פתחו מודעות לשפת גופכם.

היו מודעים למה ששפת הגוף שלכם משדרת. לשפת הגוף יש השפעה מכרעת על ההנחות והשיפוטיות שאנשים עורכים כאשר הם מתחברים עמכם.

שפת גוף אפקטיבית: שפת גוף פתוחה – זרועות פתוחות, קשר עין טוב, חיוך, הנהון קל עם הראש, הפניית הלב ורכינה קלה לפנים לעבר בן שיחכם – מחוות אלה חושפות את ליבכם ומזמינות לקשר חיובי.

שפת גוף לא אפקטיבית: שילוב זרועות, שיכול רגליים, אי יצירת קשר עין, הסתרת הידיים, התרחקות, אי הפניית הלב אל האיש שמולכם.

✓ הציגו את עצמכם כבעלי עוצמה באמצעות שינוי שפת גופכם.

ברגע שתפתחו מודעות לשפת גופכם ותלמדו לשנות אותה במקצת תוכלו להעלות את ביטחונכם העצמי בצורה משמעותית. מחקרים מצאו ששפת גופנו יכולה גם להשפיע על מחשבותינו ( מלבד השפעתה על הסובבים אותנו). מצד אחד, כאשר אנו חשים ביטחון עצמי גבוה וגאוה אנחנו מרחיבים את גופנו, מגדילים את מימדנו, נפתחים ותופסים יותר מרחב. מצד שני, כאשר אנחנו חשים חסרי כוח וביטחוננו העצמי נמוך אנחנו נסגרים, עוטפים את עצמנו ומצמצמים את עצמנו. חוקרים רצו לדעת האם ניתן לזייף את שפת גופנו ולהיראות כיותר בעלי עוצמה, על מנת להגיע להצלחה ולחוש ביטחון עצמי גבוה יותר. התשובה שנמצאה לשאלה זו היא כן!!! נמצא שבאמצעות שינוי שפת גופנו אנחנו יכולים לשלוט במחשבותינו, ברגשותינו ובהורמוני מפתח – סטטוסטרון (הורמון השליטה) וקורטיזול (הורמון הלחץ). כאשר שפת גופנו משדרת עוצמה רמות הסטטוסטרון עולות ורמות הקורטיזול יורדות ולהיפך.

לפיכך, המלצתי היא להתחיל לפתח מודעות לשפת גופכם ולהתאמן על שפת גוף שמסדרת עוצמה וביטחון עצמי גבוה. בהתחלה תרגישו שאתם מזייפים עד שתעשו זאת מספר רב של פעמים ותגיעו להפנמה מלאה ושפת גופכם העוצמתית תופיע בצורה לא מודעת.

**תרגיל – לפני שאתם נכנסים למצב מלחיץ.** (לדוג' מצב של עמידה ודיבור מול קהל גדול). תרגלו 2 דקות שפת גוף שמסדרת עוצמה רבה. עשו זאת במקלחת, בביתכם, בעבודתכם, במעלית וכד'. עצבו את המוח שלכם כדי שיוכל להתמודד באופן מיטבי עם הסיטואציה המלחיצה. תרגול קצר ופשוט זה יעלה את ביטחונכם העצמי בצורה מדהימה ויוביל לשינויים גדולים בחייכם. לאחר שלמדנו כיצד להקרין רושם ראשוני מצוין נעבור למפתח הבא..

## **מפתח שני – היכולת לזהות במהרה את המניעים והצרכים של האנשים עמם אנו באים**

### **במגע?**

✓ **הקשיבו!** – להקשיב זה אולי המיומנות הכי חשובה שאתם יכולים לפתח. בודהה: "אם הפה שלכם פתוח, אתם

לא לומדים". למה קשה כל כך לאנשים להקשיב? אנשים מעדיפים לדבר. כשהם מדברים הם מרגישים שהם בשליטה ושהם במרכז תשומת הלב. חלק מהאנשים מוסחים ולחלקם אין כלל את הרצון והמוטיבציה להקשיב. למדו להקשיב בצורה פעילה – השתמשו בשאלות פתוחות. התחילו את השאלות שלכם עם "מי", "מה", "מתי", "איפה", "למה" ו"איך". אם אתם שואלים שאלות מורכבות מדי אתם בדרך כלל תקבלו תשובות פשוטות.

סטיבן קובי: "רובנו לא מקשיבים עם כוונה להבין. אנחנו מקשיבים עם הכוונה לענות."

✓ **נסו לזהות מהו הצורך/המניע, וסגנון התקשורת של האדם עמו אתם מתקשרים.**

עם הזמן תגלו שהצרכים של כל בני האדם הם צרכים אוניברסליים (ביטחון, כבוד, שייכות, הערכה, התפתחות ועוד').

אנשים אימפולסיביים בעלי צורך בסיפוק מהיר ירצו שנגיע עמם מהר לשורה התחתונה (שנדבר עמם ת'כלס). לעומתם, אנשים מחושבים בעלי צורך עז בביטחון ירצו שנעניק להם הסברים מפורטים, מנומקים המבוססים על עבודות מוצקות. אנשים בעלי צורך בשליטה, בכוח ובכבוד ירצו שהדברים יעשו בדרכם. דרך טובה להתמודד עמם היא לתת להם כבוד ובחירה בין אפשרויות. במילים אחרות, לתת חיזוקים לאגו שלהם. אנשים בעלי צורך עז בשייכות, באהבה ובקבלה ירצו שנעניק להם משובים וחיזוקים חיוביים, שנגלה אמפתיה ושניצור אווירה אוהדת של תמיכה. לסיכום, מפתח זה דורש אומנם הרבה תרגול אך ברגע שתפתחו את מיומנות ההקשבה תוכלו להתקדם לעבר המפתח הבא..

## מפתח שלישי – היכולת לשכנע, להשפיע ולהשיג שיתוף פעולה עם הסובבים אותנו?

לאחר שיצרתם רושם ראשוני מצוין, תרגלתם הקשבה פעילה וזיהיתם את סגנון התקשורת של האדם/הקבוצה עמם אתם מתקשרים, מה שנותר לכם הוא להתחיל לתרגל טקטיקות של הובלה והשפעה.

להלן מספר דרכים אפקטיביות להשגת שיתוף פעולה:

✓ **למדו לשקף** - באופן מילולי ובאופן בלתי מילולי את הצד השני לשיח. השתמשו בשפה של השומעים אתכם,

חזרו על ביטויים שחשובים להם ושמאפיינים אותם או את התרבות שממנה באו. חשוב מאד שתתאימו את שפת גופכם ואת הדיבור שלכם לזה שמולכם. כשאתם חוזרים על מילות מפתח בהן השותפים לשיח משתמשים וכאשר אתם מתאימים את המסרים המילוליים שלכם לשלהם - אתם מראים להם שאתם מכבדים את דרך החשיבה שלהם. יתרה מכך, אתם משדרים להם בתת מודע שאתם דומים להם.

✓ **השיגו סנכרון והלימה** - אנחנו מרגישים נינוחים ורגועים במחיצת אנשים הדומים לנו. סנכרנו את שפת

גופכם, את טון הדיבור, ואת הקצב שלכם עם אנשים להשגת חיבור הדדי ומיידי. חשבו על עצמכם כמעין זיקית המתאימה את עצמה לסביבתה. לכולנו חוש טבעי מולד לחקות זה את זה – לסנכרן את גופנו, פעולותינו, ואפילו את אופן הדיבור שלנו עם האחרים. מתברר, על בסיס מחקרים רבים, שכלל שאנשים מחבבים זה את זה יותר, כך הם מחקים זה את זה יותר.

אנשים ששרויים בחיבור הדדי טוב מסנכרנים ביניהם באופן בלתי מודע והדדי את שפת הגוף ואת מאפייני הדיבור (טון, קצב, אינטונציה, נשימות וכד'). כשאתם מסנכרנים עם הסובבים אתכם לאט לאט מתחילים להרגיש כמותם.

כאשר שפת גופכם, טון הדיבור, האינטונציה, הקצב והמסר המילולי שלכם אומרים את אותו הדבר אתם נמצאים בהלימה. פירוש הדבר שאתם אמינים! בשנת 1967 פרסם פרופ' אלברט מהרביאן מאוניברסיטת קליפורניה בלוס אנג'לס מאמר שנקרא "פענוח תקשורת בלתי עקיבה". הוא מצא שכאשר אין הלימה - כאשר יש סתירה בין רגש שנאמר לרגש שנראה, המוח נוטה להאמין יותר למסר החזותי ולהיות מושפע ממנו. עוד הוא מצא שכשמדובר על רגשות וגישות וכשישנו חוסר התאמה בין הדברים הנאמרים לדרך שבה הם נאמרים, אנשים נוטים יותר להאמין ל"איך" מאשר ל"מה". לדוגמה – המנהל שלכם אומר לכם "אני מאד מעריך ומכבד את עבודתכם הקשה ובקרוב אתן לכם העלאה במשכורת" אך התקשורת הלא מילולית שלו נותנת לכם את ההרגשה שבכלל לא איכפת לו מכם. במקרה כזה סיכוי גבוה שהעלאה תתעכב..

כאשר אתם אינכם בהלימה, אנשים נעשים חשדניים כלפיכם – כי אינכם נראים כאילו אתם באמת מתכוונים למה שאתם אומרים.

✓ גלו אמפתיה לסובבים – היכולת לגלות אמפתיה לאנשים במצבים מתוחים יכולה לנטרל אלימות

פוטנציאלית.

כאשר אתם מגלים אמפתיה כלפי הזולת אתם כאילו נכנסים לרגע לנעליו ומנסים לראות את העולם מנקודת מבטו. אתם שומעים אותו מבלי להעביר עליו ביקורת, מבלי לקחת עליו אחריות, מבלי לנסות לחנך ולעצב אותו. כאשר הסובבים אתכם ירגישו שגילתם אמפתיה כלפיהם הם יחוו רגשות חיוביים יותר והרגשתם תשתפר.

✓ ספקו הסבר הגיוני למצב – העמדה או הטיעון צריכים להיות מוגשים ומוצגים בהתאם לסגנון התקשורת

שלפניכם ובאופן המניח את הדעת. אתם מגבירים את סיכויכם לשיתוף פעולה כאשר אתם מספקים סיבה לבקשתכם. כלומר, כאשר אתם מסבירים מדוע אתם רוצים שהדבר יעשה.

✓ הציבו גבולות גזרה ברורים – לימדו כיצד להציב גבולות בצורה אסרטיבית ותרגלו התמודדות אפקטיבית עם

ביקורת שלעיתים מופנית כלפיכם.

✓ ספקו פתרונות ואפשרויות בחירה – הצורך בשליטה ובעצמאות הוא צורך מאד מרכזי אצל רוב בני האדם.

ברגע שאתם מספקים אפשרויות בחירה אתם למעשה מעניקים תחושת ביטחון וכתוצאה מכך רמת הלחץ יורדת.

✓ לימדו כיצד לתת משוב אפקטיבי - משוב מדויק נותן לאנשים להרגיש שאתם מקדישים להם את תשומת

הלב שלכם וכי המסר שלהם הועבר אליכם. אף אחד אינו אוהב "לדבר אל הקיר" לכן, הגיבו לאנשים (הנהנו, חייכו, רכנו לפניכם, הראו שאתם מבינים/לא מבינים, מסכימים/לא מסכימים). בגדול ניתן לומר, שכל החיים הם עניין של משוב. אנו מתפתחים באמצעות ידיעה מה אנו רוצים, נוקטים פעולות ומשנים ומתקנים אותן באמצעות קבלת משובים מהסביבה. ככל שאנחנו מיטיבים לעבד את המשוב, איכות חיינו משתפרת.

לסיכום, מדריך זה חשף לפניכם שלושה מפתחות אפקטיביים למניעת אלימות ולתקשורת בין אישית אפקטיבית.

מפתחות אלה אמנם דורשים תרגול אך ברגע שתאמצו אותם לליבכם והם יהפכו להיות חלק בלתי נפרד ממי שאתם,

איכות חייכם תשתפר בצורה דרמטית בכל התחומים: עבודה, קריירה, לימודים, משפחה, זוגיות וכד'.

אני רוצה להודות לכם שבחרתם לקרוא את המדריך – "שלושה מפתחות אפקטיביים למניעת אלימות בעבודת צוות האבטחה"

אני מקווה שהמדריך יהיה שימושי עבורכם.

אשמח מאד לקבל הערות והארות לגבי מדריך זה לאמייל שלי [tom.barnea@gmail.com](mailto:tom.barnea@gmail.com)

שלכם,

תום ברנע

כל הזכויות שמורות © לתום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני

תום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני | הפרדס 62 כפר מרדכי  
אתר: [www.tombarne.co.il](http://www.tombarne.co.il) - דוא"ל: [tom.barnea@gmail.com](mailto:tom.barnea@gmail.com)