

תקשורת מקרבת

לומדים לחיות ולדבר תקשורת לא-אלימה
חוברת יסודות להכרת המודל של דר' מרשאל ב. רוזנברג

מאת ארנינה קשתן

יוצרים תשתית לאמון והבנה
מסירים את המחיצות ובונים חיבור
מניעים את עצמנו ואחרים מתוך רצון
חיים במרחב של אפשרויות בחירה

תקשורת מקרבת

תקשורת מקרבת (לא-אלימה)

Nonviolent Communication®

מהדורה שנייה, יולי 2006

© כל הזכויות שמורות לארנינה קשתן ו"מיתרים"

בחוברת זו, כמו בכל יצירה אנושית, הושקעו אנרגיה ועבודה רבה. היא מובאת אליכם בשמחה. אם מתחשק לכם להעתיק, לצלם, לשכפל, לסרוק קטעים ממנה סימן שהחומר מעניין לכם. נחמד לדעת. אז דברו אתנו לפני כן, כדי שנמצא דרך לענות על הצרכים של כולנו.

עיצוב העטיפה: שושי מליק

מרכז "מיתרים"

רח' ארלוזורוב 16, רמת-גן

03-6733522 info@meitarim.com

www.meitarim.co.il

תודות

קודם כל ולפני הכל למרשאל רוזנברג, שהביא לעולם את התהליך המהפכני הזה, שתורם ותורם כה רבות לחיי, בכל המישורים.

לאחיותי, מיקי וענבל קשתן, שהצטרפו בעקבותי לקהילת המנחים והמנחות הבינלאומית, ושמשכות להיות לי פרטנריות מדהימות לתמיכה, צמיחה ושמחה לאין-סוף. ושנעזרתי רבות בחומרי הלימוד שהן פיתחו בשנות עבודתן המשותפת בארה"ב.

לכל חניכיי וחניכותי באשר הם, שבזכותם צמחתי, למדתי והשכלתי (לעתים יותר ממלמדיי...), ושהמפגשים עמם לאורך השנים הם שאיפשרו את הולדתה של חוברת זו.

לאפרת ארנון ובעיקר לגידי נאור, שניים מתוך חניכיי אלה, שעמלו, מרצונם ובזמנם החופשי, על עריכת החוברת, וסייעו לאין-ערוך לקדם את יציאתה לאוויר העולם.

ליעל ארבבל, המנהלת הארגונית של "מיתרים", שבזכות יוזמתה, תמיכתה האוהבת ועבודתה המקצועית, קיבלה החוברת פנים ממשיות, והגיעה עד הלום.

לאבי (שכבר הלך לעולמו) ולאמי (שעדיין כאן), שהשכילו, בזכות ולמרות מורכבות החיים בביתנו, להטמיע בנו, הבנות, את תשוקת הלמידה ואת השאיפה לחופש.



הקדמה למהדורה הראשונה

ב-1992 פגשתי לראשונה את מרשאל רוזנברג. נכבשתי מייד במיזוג הנדיר בין עוצמה לפשטות שראיתי בתקשורת מקרבת. ראיתי אז, כפי שאני רואה עד היום (2006), את כוחה האינסופי של השיטה לתת כלי ממשי, זמין, בידי כל אדם, המבקש הקלה מן המצוקות הסיזיפיות של קיום יחסים בין-אישיים בעולם המסוכסך והנבוך שלנו. הבנתי שמצאתי מפתח, שיכול לשרת אותי ורבים רבים כמוני, ביכולת לזהות מה באמת אני רוצה, מה אחרים רוצים, ומה מונע מאתנו לממש את רצונותינו. לא זו בלבד, אלא שזיהיתי את הפוטנציאל האדיר של תקשורת מקרבת (אז קראנו לה בשמה הראשון "תקשורת לא-אלימה") לחולל מפנה בעצם הגישה שלנו לעצמנו ולאחרים, מתוך פרדיגמה שרוב העולם אינו מכיר, אך צמא אליה, שאיננה מחפשת צודקים ואשמים, מנצחים וקורבנות. גיליתי, שכשיש בידני אפשרות לחוות את היום-יום שלנו במשקפיים אחרים – רעיונות כמו חמלה וקבלה חדלים להיות מושגים תיאורטיים נכספים, אלא הופכים לאמת קיומית יישומית. ותקוותי משכבר הימים, לעולם שיש בו הבנה, קרבה, פרגון ושיתוף-פעולה (אם אפשר בכלל לצמצם את היופי האנושי למלים חלקיות כאלו) – קיבלה סיכוי להתממש.

הדרך שמצאתי לכך היתה להפוך למנחה במודל המרתק הזה, ולהגיע באמצעותו לכמה שיותר אנשים, שמחפשים, כמוני, עולם אפשרי יותר לכולנו. מאז 1992 ועד היום נכחתי באין-ספור סדנאות והשתלמויות של מרשאל, ואף שימשתי כמסייעת בקורס הבינלאומי שלו The International Intensive Training (IIT). בינתיים הולך וגדל מספרם של אנשים, נשים וילדים בארץ, שנחשפים לשיטה, וגובר הביקוש אחר חומרי לימוד בעברית. אני שמחה לתרום כאן את חלקי לאוסף, שאני מקווה שיגדל במהרה (ושיכלול בהמשך גם את ספרו של מרשאל עצמו), ויוכל לשרת צרכים שונים של קהלים שונים, שיוכלו להתוודע למודל, לתרגל אותו וללמוד בהדרגה לחיות אותו.

בהעדר ספר מקיף בעברית, וכדי שגם מי שאינם מכירים כלל את המודל יוכלו להכירו, מצאתי לנכון להוציא, קודם כל, חוברת המשלבת בין חומר תיאורטי לבין תרגילים מעשיים. הרעיון הוא לתת הזדמנות למעוניינים/ות הן להכיר את המודל והן להתנסות בו באופן ראשוני. אין בכוונתה או ביכולתה של החוברת להחליף את מקומם של מפגשי לימוד ותרגול קבוצתיים, אלא יותר לתת אפשרות למעוניינים בכך להעמיק את היכרותם הבסיסית עם תקשורת מקרבת. אני מקווה שהחוברת אכן תענה על משאלות-לב של רבים מכסך, ותהווה נדבך ביצירתה של קהילת "משתמשי תקשורת מקרבת" שתלך ותגדל בהתמדה.

החוברת שלפניכם מביאה את הדרך שבה אני רואה את תקשורת לא-אלימה, וזו נמצאת מבחינתי בתהליך מתמיד. כל הערה והארה שתמצאו לנכון לשלוח אלי – אקבל בשמחה גדולה, ואפעל ליישומה במהדורות הבאות.

ארנינה קשתן

כשחופש הבחירה בידינו ואשמה אינה מנהלת אותנו
- החיים צלולים, קלילים ופשוטים יותר.

כשהפחד והכעס מְפַנֵּים את מקומם לטובת אמפתיה, חמלה וחיבור הדדי
- היחסים מקבלים מימד עומק ומהווים מצע לבניית קרבה, הבנה וצמיחה משותפת.

וכשרצון אמיתי מניע אותנו, מבלי שנחוש בושה ואי-נעימות
- יצירתיות ואותנטיות נובטות בחיינו.

תקשורת מקרבת (לא-אלימה) מראה לנו כיצד לעשות זאת.

תוכן העניינים

1.....	מבוא.....
3.....	הנחות וכוונות-מפתח בתקשורת מקרבת.....
9.....	רקע לאלימות.....
11.....	אסטרטגיות זמינות במצבי-קונפליקט.....
13.....	תקשורת מקרבת - המודל.....
14.....	תצפית / התבוננות.....
16.....	רגשות.....
19.....	צרכים וערכים.....
23.....	על הקשר ההדוק שבין רגשות לצרכים.....
26.....	בקשות.....
30.....	אמפטיה.....
35.....	התן והג'ירפה.....
37.....	ריקוד הג'ירפה - חזרה תמציתית ודגשים על חלקי המודל.....
39.....	תרגילים.....
48.....	הצעות לתשובות לתרגילים.....
56.....	מאגר רגשות.....
57.....	מאגר צרכים.....
58.....	פורמולות לדיאלוג "קלאסי" בתקשורת מקרבת.....

מבוא

מרגע הולדתנו ועד יום מותנו אנחנו משתמשים בתקשורת על בסיס יומיומי כדרך לביטוי אישי. תקשורת עוזרת לכולנו לבטא את עולמנו הפנימי, להביע את תגובותינו אל העולם החיצוני שבו אנו חיים וליצור הבנה וקרבה. השפה המדוברת היא המנגנון העיקרי שהמצאנו כדי לנהל את התקשורת בינינו, אך למרבה הצער, דווקא בעת השימוש היומיומי בה, נוצרות אי-הבנות המולידות ריחוק וקונפליקטים. קרוב לוודאי שהסיבה לכך היא, שכבני-אנוש, אין לנו דרך לדעת את המתחולל בלבו של אדם אחר ואפילו לא את המתרחש בעולמנו הפנימי שלנו. במלים אחרות, מצד אחד אנחנו נעדרים כלים ומיומנויות לפענח ולחוש את עולמו הפנימי של האחר, ומן הצד השני חסר לנו לכסיקון שיבטא באופן ישיר ובהיר את מה שאנחנו מרגישים וצריכים. אולם כיוון שמטבענו אנו כמהים להבין מה מתרחש סביבנו, ומה שעומד מולנו הוא רק העולם החיצון – כפי שאנחנו רואים אותו (התנהגות, לבוש, אופן התבטאות וכיו"ב), אנחנו מצמידים סיפורים ופרשנויות משלנו למה שראינו. התוצאה היא, שבשפה המדוברת אנחנו מבטאים זאת לרוב בצורת דעות, האשמות, שיפוטים ודרישות. כלומר, בנסינונו להבין את המתרחש ולהעניק לו משמעות, אנחנו מפרשים את מה שראינו, מייחסים לאחר (ולעצמנו) את הכוונות שאנחנו חושבים שנמצאות שם, ומגיבים בהתאם. מדוע אנחנו עושים זאת? כי זה מה שלמדנו. כי ככה מדברים סביבנו. כי צברנו אלפי שנים של הנחות ואמונות סמויות שלנו על החיים, על בני-אדם, ועל ציפיותינו מהם.

מאז שנולדנו היינו זקוקים לאנשים אחרים כדי לשרוד ולהתקיים, ועל אף שלמדנו בהדרגה למלא את הצרכים שלנו גם בכוחות בעצמנו, עדיין יש לנו לא פעם נטייה לראות באחרים את האחראים לרווחתנו. פעמים רבות אנחנו אף מצפים מהם, במודע או שלא-במודע, שהם ידאגו להגשמת רצונותינו, ומאשימים אותם כשהם לא. אלא שדרך פעולה זו, שנעה בין ביקורת לתביעה, מצמצמת את מרחב הבחירה של אותם אחרים ומקטינה את הסיכוי שהם אכן יסייעו לנו למלא את צרכינו מתוך רצון ולאורך-זמן. במקביל, ראיית אנשים מסוימים כמופקדים על שלומנו חוסמת גם אותנו מלראות אפשרויות נוספות למילוי צרכינו, בין אם בכוחות עצמנו ובין אם בעזרת אנשים אחרים.

תקשורת מקרבת (לא-אלימה) מציעה דרך אחרת לתקשר את כל מה שבתוכנו, באופן שמישיר מבט אל מה שאנחנו צריכים, ומבטא זאת באופן ברור, תוך לקיחת אחריות אישית על רגשותינו. השיטה עוזרת לנו להקשיב לעצמנו ולאחרים באמפתיה, מה שמעמיק את ההבנה הפנימית, מרחיב את שדה-האפשרויות לשני הצדדים ומגדיל בסופו של דבר את הסיכויים שהצרכים – שלנו ושלהם – יתמלאו.

רוב העולם – בעיקר המערבי – כפי שרובנו מפירים אותו, נשען על יחסי כוחות שניזונים מן המשחק המוכר של "בסדר / לא-בסדר". במשחק הזה מישוהו תמיד מפסיד, כלומר, נשאר בעינו הפער והניכור המכאיב בין בני-האדם. זאת ועוד, כדי לשמר את המשחק הזה אנחנו לומדים להפעיל את עצמנו ואת האחרים, לעתים קרובות, באמצעות שלושה רגשות בסיסיים, מוכרים ולא חביבים במיוחד – פחד, אשמה, בושה (פָּא"ב). פעולה מתוך רגשות אלו מפחיתה את הסיכויים לתקשורת זורמת והדדית, ולרוב חוסמת אפשרות של אמון, הקשבה ונתינה מרצון. כשאנחנו מופעלים על-ידי

רגשות אלו, ומאמינים שאנחנו "לא בסדר", קל לנו להתנתק מן המהות הפנימית שלנו, וליפול למלכודת של השאיפה לרצות, מתוך מרדף אחר אישור או גמול, או כניסיון למנוע מעצמנו עונשים.

תקשורת מקרבת מציעה פרדיגמה שונה באופן מהותי. הנחת היסוד שלה היא, שכבני-אדם, כשאנחנו פועלים מתוך בחירה, אחריות ורצון (בְּאִ"ר), אנחנו מעניקים אלו לאלו ביתר שמחה, וחיינו מלאים יותר. על כן, במקום לבקר אלו את אלו על סמך פעולותינו, ולחפש מי בסדר ומי לא, השאיפה החברתית-ערכית-רוחנית של השיטה היא למצוא מהו כוח-החיים שמניע את פעולותינו אלו, כלומר – להבין מהם הצרכים העמוקים של כולנו, וכיצד נוכל להיענות להם. במלים אחרות, במצבי אי-הבנה, אנחנו מחפשים את "בְּאִר-הַלֵּב" של כולנו – הרגשות, ובעיקר הצרכים: להתחבר אליהם, להקשיב מתוכם ולפעול בעזרתם. מכאן גם הכינוי הנוסף של תקשורת מקרבת, "שפת הלב".

הלכה למעשה, השיטה מציעה כלים לתקשורת, המגבירים את החיבור לעצמנו והחיבור לאחרים. במקום לשפוט התנהגויות, בעיקר במצבי קונפליקט, וּלְצַפּוֹת שהאחרים ישתנו, כשאנו מְתַקְשְׂרִים בְּמוֹדֵל, אנחנו מביעים בנהירות מה מתרחש אצלנו, באמצעות התייחסות לארבעה מרכיבים (להלן), ומתחברים בעזרת שאלות אמפתיות למתרחש אצל זולתנו, באמצעות אותם מרכיבים.

בפועל, בעת דיאלוג בתקשורת מקרבת, אנחנו מבטאים ומְכַוְּנִים להקשיב ל-

(1) תצפיות (במקום פרשנויות)

(2) רגשות (במקום מחשבות)

(3) צרכים (במקום אסטרטגיות)

(4) בקשות ברורות וספציפיות (במקום רצונות מעורפלים או דרישות)

השיטה פותחה בשנות ה-60 על-ידי דר' מרשאל רוזנברג, פסיכולוג קליני מארה"ב, והיא מושפעת מעקרונות האי-אלימות של מהטמה גאנדי ומרטין לותר קינג, ומהגישות ההומניסטיות של קארל רוג'רס ומרטין בובר. ייחודה בכך, שבצד היותה תפישת-חיים אוניברסלית, שעיקרה מצויים בכל התורות והאמונות, מציעה תקשורת מקרבת כלי יישומי לפיתוח מארג חדש של יחסים, כבסיס לשינוי אישי וחברתי. השימוש בְּמוֹדֵל של תקשורת מקרבת מזמין התייחסות מודעת ואקטיבית למציאות החיצונית והפנימית. התייחסות זו יוצרת אצל רבים, בתהליך עדין של הטמעה, שינוי מהותי בראיית העולם ושחרור רגשי ורוחני עמוק.

עשרות אלפי אנשים בעולם (בכ-40 מדינות) משתמשים בעקרונות ובכלים אלו על מנת להעמיק את החיבור והאמון במערכות יחסים בין-אישיות ולמצוא פתרונות יצירתיים ואפקטיביים למריבות וקונפליקטים בין קבוצות. תקשורת מקרבת (לא-אלימה) מיושמת בארץ ובעולם בבתי-ספר ובגני-ילדים (כ"שפת הגירף"), במשטרה ובבתי-סוהר, בארגונים עסקיים, חברתיים ופרטיים, בבתי-חולים ובמוסדות ציבור, כמו גם בקרב הציבור הרחב, כהשתלמויות וסדנאות לקבוצות, יחידים, משפחות, זוגות והורים.

הנחות וכוונות-מפתח בתקשורת מקרבת

לפניכם עקרונות-המפתח של השיטה. אנא התייחסו אליהם כאל "הרוח של תקשורת מקרבת" ולא כאל "האמת האבסולוטית על החיים"...

א. הנחות-יסוד בתקשורת מקרבת

מסורות רבות שותפות לחלק גדול מהנחות-היסוד שתפגשו להלן. הנחות אלו הן לב-לבה של תקשורת מקרבת, המאגדת אותן ומביאה אותן לכדי יישום באמצעות המודל ומרכיביו.

כל בני-האדם שותפים לאותם צרכים

לכולנו יש צרכים, כולנו מונעים על-ידיהם והם אוניברסליים ומשותפים לכולנו. דוגמאות לצרכים אנושיים הן הצורך בהזנה, מגע, ביטחון, הבנה, איכפתיות, משמעות, הערכה ואהבה (רשימה מקיפה יותר תוכלו למצוא בעמוד 55). מה שמבדיל בינינו ומייחד אותנו הוא הדרכים (האסטרטגיות) שאנו בוחרים על-מנת לענות על צרכים אלו. כיוון שרובנו איננו מורגלים לחשוב במונחים אלו ואיננו ערים להפרדה בין השניים (צרכים ואסטרטגיות למילויים) קיים בלבול ביניהם, הן בהבנתנו את עצמנו והן בתקשורת. אולם בחשיבה של תקשורת מקרבת אנחנו מגלים, שרוב הקונפליקטים נוצרים בשל אי-הסכמה על אסטרטגיות, ולא ברמה של הצרכים – שכאמור, משותפים לכולנו.

כל פעולותינו הינן נסיונות לענות על צרכים

הכמיהה שלנו לענות על צרכים, בין אם במודע או שלא-מודע, שוכנת בכל פעולה שאנו מבצעים. גם פעולות שאינן נעימות לנו או לסביבתנו, כדוגמת הרמת קול או יד, התעלמות או התנתקות, הן ניסיון למלא צרכים. ההנחה היא, שאנו בוחרים בסוג זה של פעולות רק כאשר איננו מזהים דרכים אפקטיביות יותר לענות על צרכים.

רגשות מצביעים על צרכים שנענו או שלא נענו

רגשות עולים מתוך צרכים, שמתמלאים או שאינם מתמלאים במצב כלשהו. על אף שאנשים, מחשבות ומצבים יכולים לעורר (*trigger*) את הופעתם של רגשות, הם אינם הסיבה הישירה להיווצרותם. כשצרכים נענים, אנו מרגישים רגשות ממשפחת ה"נעימים": שמחה, סיפוק, רוגע וכו'. כאשר צרכים אינם נענים, אנו מרגישים עצב, פחד, חוסר-אונים וכו'.

כל בני-האדם הינם בעלי יכולת חמלה (*compassion*)

ב'חמלה' הכוונה היא לראיית כולנו כשווי-ערך ודומים מהותית, בניגוד להסתכלות כלפי אדם אחר שיכולה להשתמע ממנה גישה פטרונית, כמו 'רחמים'. ההנחה היא, שלכולנו יכולת פנימית לחמלה, אך לא תמיד יש לנו הידע כיצד להגיע אליה. כאשר יכולת זו מטופחת ומוזנת, ובמיוחד כאשר מתייחסים בחמלה ובכבוד לעצמאות ולצרכים שלנו, קל לנו יותר לבוא במגע עם החמלה שלנו, הן

כלפי עצמנו והן כלפי אחרים. בכך אנו מגדילים את הסיכוי למילוי הצרכים – שלנו ושל אחרים – בדרכי שלום. אמפתיה, ככלי ביטוי לחמלה, עוזרת לנו לבוא במגע עם המשאבים הפנימיים שלנו ושל אחרים.

בני-אדם נהנים לתת

מהותית, אנו נהנים לתרום לאחרים. קל לנו יותר לעשות זאת כאשר אנו מחוברים לצרכים שלנו, כאשר בתחושה שלנו הם מתמלאים וכאשר אנו חווים את הנתנה כבחירה שלנו.

בני-אדם עונים על צרכים בעיקר בעזרת יחסי תלות הדדית (*inter-dependence*)

אנו בנויים כך, שרבים מצרכינו, למעט אלו הקשורים ביחסים שלנו עם עצמנו, יכולים להיענות ואף נענים דרך היחסים שלנו עם אנשים אחרים. בשל התלות ההדדית הזאת, כאשר צרכים של אחרים אינם נענים, צרכים מסוימים שלנו נותרים גם הם ללא מענה, למשל הרמוניה, נתינה, הדדיות.

בחירה היא פנימית

ללא קשר לנסיבות, אנו יכולים לענות על הצורך שלנו באוטונומיה באמצעות בחירות מודעות, המבוססות על מודעות לצרכים. גם בתוך מציאות מאתגרת במיוחד, נוכל למצוא את היכולת והדרך לעמוד על שלנו – אם נהיה בהירים לגבי צרכינו, ונדע את כוחנו הפנימי לבקש את מילויים. לעתים, השלמה עם מציאות נתונה – גם כשעל פניה היא איננה עונה על צרכים שלנו – יכולה להיות חוויה עוצמתית, אם היא מגיעה מתוך בחירה פנימית.

המסלול הישיר ביותר לשלום הוא דרך חיבור

היכולת להשיג שלום פנימי תלויה ביכולתנו ליצור חיבור עם עצמנו. חיבור פנימי נוצר באמצעות זיהוי צרכים שלנו ומודעות אליהם, ואינו תלוי בהכרח במילוי הצרכים הללו. באופן כללי יותר – היכולת להגיע לשלום בין שני צדדים נובעת במידה רבה מהכרה הדדית בצרכים, ולא דווקא ממילוי גורף שלהם.

ב. כוונות בסיסיות בשימוש בתקשורת מקרבת

השימוש בתקשורת מקרבת נעשה מתוך הכוונות שיפורטו להלן, ומתוך השאיפה לתרום לכינונו של עולם שבו מתייחסים לצרכים של כולם בדרכים לא-אלימות.

לחיות בלב פתוח

חמלה לעצמנו

אחת הכוונות המהותיות ביותר של השימוש בתקשורת מקרבת היא השאיפה לשחרר מתוך השיח הפנימי כל האשמה עצמית, שיפוט ודרישה עצמית ובמקום זאת לפגוש את עצמנו מתוך חמלה ובהבנה לצרכים שקיימים בנו. שיפוט והאשמה עצמית מתקיימים לעתים קרובות כאשר אנחנו מבצעים פעולות שעומדות בסתירה לערכים ולצרכים שלנו – למשל, כשאנו מרימים קול על אדם אחר, ותוך כך סותרים את הערך של קבלת האחר. חשוב לזכור, שכל פעולה שלנו מיועדת למילוי צורך, גם במצבים שבהם ביצוע הפעולה, בעודו עונה על צורך מסוים (בדוגמא שלעיל – השגת תשומת-לב), אינו עונה על צרכים וערכים אחרים שלנו. השאיפה במצבים אלו, במקום לשפוט את עצמנו, ואז להאמין לשיפוט ולהלקות את עצמנו בהתאם, היא למצוא את החמלה שבתוכנו כדי לראות את האנושי שבנו (= שפעלנו מתוך ניסיון למלא צורך), גם אם הדרך שבה בחרנו לפעול עמדה בסתירה לערכים שלנו.

ביטוי עצמי מהלב

בביטוי עצמי נשאף לדבר מהלב, לבטא באופן מלא ואותנטי את הרגשות והצרכים שלנו ולבקש בקשות ספציפיות ומעשיות.

קבלה בחמלה

בעת הקשבה לאחרים נשאף לשמוע את הרגשות והצרכים שמאחורי ההתבטאויות והמעשים שלהם, ללא קשר לאופן שבו הם מבטאים את עצמם. זאת גם כאשר ההתבטאויות או המעשים שלהם אינם עונים על צרכים שלנו, למשל, כשהם מפעילים שיפוטים, דרישות, או אלימות פיזית.

חיבור לפני פתרונות

כבני-אדם, קל לנו יותר לראות את המשותף בינינו ולפעול מתוך אכפתיות וחמלה, כאשר קיימת בינינו תחושת חיבור. נוכל ליצור חיבור כזה אם נצליח להבין את הצרכים אלו של אלו. במצב של קונפליקט, חיבור עמוק הינו חיוני להגדלת הסיכוי למלא את הצרכים של כולם. לפיכך נשאף להתמקד בביטוי והקשבה לצרכים של כולם, לפני שאנו ניגשים לחיפוש פתרונות. זאת במקום הנטייה המוכרת לחפש פתרונות מיידיים ואולי פשרניים, במיוחד במצבים מאתגרים. ההנחה היא, כי הידברות אמיתית, שמטרתה מציאת פתרונות שבאמת מתאימים לכולם, תהיה עמוקה, יצירתית וארוכת-טווח, אם ניגש אליה **לאחר** בניית קשר, הבנה וחיבור.

מעבר ל"בסדר" ו"לא-בסדר"

מרביתנו הורגלנו להגיב למצבים בחשיבה של "בסדר" ו"לא-בסדר" (= שיפוטים מוסריים). תקשורת מקרבת שואפת לחולל שינוי בהרגל זה ובמקום זאת לפעול מתוך התמקדות בשאלה אם נראָה לנו שצרכים אנושיים נענו או לא נענו (= הערכות המבוססות על צרכים).

בחירה, אחריות, שלום פנימי

לקיחת אחריות על רגשותינו

בְּחיים מתוך התפישה של תקשורת מקרבת אנו שואפים להיות מודעים לקשר הישיר שבין הרגשות שלנו לצרכים שלנו, ולהכיר בכך שאין לאחרים כוח לגרום לנו להרגיש שום דבר. הכרה זו נותנת לנו את הכוח לפעול לשם מענה על הצרכים שלנו במקום לחכות שהאחרים ישתנו. אנחנו האחראים הבלעדיים על הרגשות שלנו, על כוונותינו ומעשינו ועל האופן שבו אנו מבטאים את עצמנו בכלל. אחרים אינם אחראים על הרגשות שלנו, ואנחנו לא אחראים על רגשותיהם.

לקיחת אחריות על מעשינו

אנחנו אחראים על הכוונות ועל הפעולות שלנו, אך, כאמור, אין לנו אחריות על מה שאחרים מרגישים בתגובה לפעולותינו, גם כאשר דיבור או מעשה שלנו עורר תגובה לא-נעימה אצל הצד השני. יחד עם זאת, במצב כזה, פעולה מתוך המודעות המקרבת היא חיונית: ראשית, מלכתחילה נוכל לקחת אחריות על האופן שבו נתבטא, כדי לצמצם לכדי מינימום את הסיכוי שהצד השני ייפגע, ושנית, אם הופיעה פגיעה – האחריות שלנו תהיה להקשיב לצד השני באמפתיה ולהתייחס לחלקנו באירוע ללא אשמה או האשמה.

לקיחת אחריות על בחירותינו

יש בידינו לקחת אחריות מלאה על האופן שבו אנחנו מתייחסים למציאות ומגיבים אליה, גם כאשר היא עצמה אינה נתונה לשליטתנו או לאחריותנו. הדבר דורש לעתים שינוי מחשבתי מהותי באמונות-היסוד שלנו וכן בדרך שבה אנו מבטאים את עצמנו ומקשיבים לאחרים. השאיפה היא לזהות את הבחירה שלנו בכל רגע, לבחור במעשים שאנו מאמינים שעשויים לענות על הצרכים שלנו, וכמיטב יכולתנו, לבצע מעשים אלו מתוך מניעים הנובעים מבחירה אמיתית. נעדיף לפעול כך על-פני פעולה מתוך פחד, אשמה, בושה, מתוך מרדף אחר אישור או גמול, או ממניעים רעיוניים של חובה או מחויבות – שכן אז איננו פועלים מתוך בחירה חופשית ומלאה. חשוב לזכור, שיש לנו החופש לבחור את התנהגויותינו, אך איננו חופשיים מהתוצאות של בחירותינו.

יכולת גוברת למענה על צרכים

אנו שואפים לפתח את המשאבים הפנימיים שלנו, במיוחד כישורי תקשורת מקרבת, כך שנוכל לתרום להגברת החיבור ולמציאת מגוון גדול יותר של אסטרטגיות למענה על צרכים, של כולנו.

לחיות בשלום עם צרכים שלא נענים

כשאנו חווים את הצרכים שלנו כלא נענים עשויים לעלות בנו רגשות לא קלים, כמו תסכול, עצב, חוסר-אונים וכד'. אולם כיוון שצרכים לא ממולאים הם חלק ממצויאות חיינו, השאיפה איננה להתעקש לענות על צרכים אלו בכל מחיר, שכן עצם המחשבה שצרכים "חייבים" להתמלא, יכולה להוליד תסכולים עמוקים, שכן היא למעשה מאבק עם המציאות. המטרה הנדיבה יותר כלפי עצמנו היא, שכאשר צרכים אינם נענים – נהיה בקשר אותנטי ומלא עם המתרחש בתוכנו, נפעל בתבונה אנושית למען מילויים של צרכים שיש סיכוי שיענו, ונמצא דרכים לקבל את המציאות כפי שהיא.

שווינויות ויחס לכוח

מתן חשיבות שווה לצרכים של כולם (בלי הבדל מעמד, מין, גזע, גיל וכיוצ"ב)

עיקרון זה איננו קל לעיכול, שכן הוא שונה מהותית מן האופן שבו רוב החברה שלנו מתנהלת – קרי, מתוך חשיבה הירארכית, שמניחה אי-שוויון בצרכים, ושלפיה יש חשובים יותר וחשובים פחות. אולם אם אנחנו מחוברים לרעיון, שכולנו נולדנו עם אותו סט של רגשות וצרכים – קל יותר לנסות ולהכיל גם את החידוש שפרעיון השוויון בין צרכים, ואף ליישמו. כדי ליישם רעיון זה הלכה למעשה אנו שואפים לבקש בקשות ולא לדרוש דרישות, ולהישאר פתוחים לצרכים של אחרים לענות על הצרכים שלהם. כשאנו שומעים "לא" בתגובה לבקשתנו, או כשאנו אומרים "לא" לבקשה של מישהו אחר, אנו שואפים לחפש אחר פתרון שיענה על הצרכים של כולם, לא רק על הצרכים שלנו ולא רק על אלו של הזולת.

מציאת דרכים ומשאבים למענה על הצרכים הבסיסיים של כולם

מתוך החשיבה ההירארכית, המושתתת על ההנחה של אי-שוויון בצרכים, נוצר לא פעם מצב, שבו צרכים בסיסיים של המונים אינם מתמלאים לאורך-זמן. מה שמאפשר זאת הוא אמונות עתיקות-יומין לגבי טיבו של המין האנושי, העוברות מדור לדור ללא בחינה מחודשת ומונחות באמצעות המנגנון המוכר של יצירת פחדים ואשמה אצל רבים. אמונות אלו משרתות גם את תפישת-עולמם של מעטים, בעלי-אמצעים, המניחים שצורכיהם חשובים יותר, ואשר יש להם הכוח וההשפעה לכפות את תפישתם זו על הכלל. משכורות-רעב, תנאי חיים ועבודה קשים, אי-שווינויות במשכורות, ניצול נשים, ילדים ומיעוטים, שעבוד אנשים למקום עבודתם – אלו חלק מן האופנים המתחזקים את תחושות המצוקה והמחסור שרבים מאיתנו חווים, ואף מובילים לא אחת ללידתם של סכסוכים, קונפליקטים ומלחמות. אולם למעשה, ישנן בידינו כל האפשרויות למלא את הצרכים של כל בני-האדם; אלא שכחברה טרם מצאנו את הדרך לאחד כוחות למאבק לא-אלים כלל-עולמי, ולעמידה אסרטיבית על צרכינו וערכינו האמיתיים, שתיצור שינוי במגבלה המערכתית והמחשבתית הקיימת. לכן אנו שואפים למצוא דרכים יותר ויותר אנשים בעלי השפעה לתפישת-החיים של תקשורת מקרבת, כך שבעזרתם ניתן יהיה לחולל את השינוי החברתי שיאפשר לרבים לחיות מתוך ואת המהות האמיתית שלהם, ולמלא את צורכיהם הבסיסיים.

שימוש בכוח לצורך הגנה

אנו שואפים להשתמש בכוח המינימלי ההכרחי על מנת להגן, וגם זאת רק במצבים שאנו חושבים שדיאלוג לא עונה על צורך מיידי בביטחון פיזי. זאת במקום להשתמש בכוח כדי לחנך, להעניש, או להשיג את רצוננו ללא הסכמת הזולת, בעיקר באמצעות יצירת פא"ב (פחד, אשמה או בושה). בעת השימוש בכוח לא נצא מן ההנחה שהאחר הוא "לא-בסדר", אלא שאנו לא מקבלים כרגע את התנהגותו, כלומר, את האסטרטגיה שבה בחר כדי לענות על הצורך שלו. מייד לאחר שהשגנו תחושה של ביטחון פיזי אנו שואפים לחזור לדיאלוג במהירות האפשרית, תוך שימת דגש על חיבור אמפתי עם האדם שכלפיו השתמשנו בכוח, גם כשאנו מסכימים לדרך שבה פעל; אל החינוך, ההסברים והניסיון לשינוי בהתנהגות נשאף לפנות אחרי החיבור האמפטי.

הדברים אמורים גם ובעיקר לגבי שימוש בכוח כלפי ילדים, שהמודל מציע להשתמש בו רק במצבים שיש בהם סיכון בטיחותי מפורש. למשל: כשילדתנו חוצה את הכביש ללא הסכמתנו, מובן מאליו שנמהר למשוך אותה בחזרה למדרכה, אולם רבים מאיתנו נוטים לנוזף בה – מתוך מחשבה שכך היא תלמד את הסכנה שבדבר ולא תחזור על המעשה. אולם מה לימדנו אותה? לפחוד מן הגדולים... דוגמא נוספת: אותה ילדה, במקרה אחר, מכה ילד אחר בעת משחק משותף. מובן מאליו שאנו מאושרים מכך, בעיקר לאחר שדנו בעניין הזה כל כך הרבה פעמים בעבר. ואז, כשנראה לנו שמיצינו את דרכי השלום, אנו מרחיקים אותה ממנו בכוח. ונוזפים בה... ("ככה לא מתנהגים, כוח לא פותר שום דבר, כמה פעמים צריך להגיד לך..."). ומה לימדנו אותה הפעם? שוב, לפחוד מן הגדולים... וגם, אולי, למצוא דרכים לתמרן את הגדולים כך, שהיא תוכל להרביץ לילדים אחרים כשהגדולים לא רואים... כי היא לא למדה להפנים את הערך היקר שרצינו להקנות לה, של התחשבות ואת תקוותנו שהיא תוכל ללמוד לפתור סכסוכים בדרכי שלום.

לעומת זאת, כשאנו רוצים לשמש לה (ולכל אדם אחר, בכל גיל ומצב) דוגמא ממשית לערך שבשמו אנו פועלים, נוכל קודם כל, לאחר שהשגנו ביטחון פיזי, לפנות אליה באמפתיה ולשאול אותה, "נבהלת?" (מן המשיכה החזקה בידה). ואולי גם "היית נורא מתוסכלת?" (בתגובה למה שקרה עם אותו ילד קודם לכן). העיקרון, כאמור, הוא ליצור תחילה חיבור עם האדם שהתנהגותו לא נעמה לנו, ורק לאחר מכן לפנות לחינוך ולניסיון לחולל שינוי. זאת כמימוש של תפישת-העולם הרחבה, שלפיה גם את פעולתו, בלתי נעימה לנו ככל שתהיה, אנו רואים כביטוי לצרכים, ושאם גם הוא יחוה זאת כך, רבים יותר הסיכויים שהוא עצמו יבחר בהמשך באסטרטגיות אחרות למילוי צרכיו. הלכה למעשה, לאחר יצירת החיבור באמצעות האמפתיה, נוכל לשתף את הילדה בתחושותינו באשר להתנהגותה כלפי אותו ילד – צער, אכזבה, פחד, ולהוסיף הסבר בהיר על צרכים שלנו שלא התמלאו – ביטחון, התחשבות וכיו"ב. ותקוותנו היא, שבזכות ההתייחסות החומלת אליה, למרות שהיא התנהגה שלא לרוחנו, רב יותר הסיכוי, שהיא, ורבים אחרים כמוה, יוכלו לשאוב השראה מן האופן שבו בחרנו להגיב, ולהפנים באמת את הערכים ההומניסטיים שאנו שואפים להקנות להם.

רקע לאלימות

תקשורת מקרבת נקראת במקור "תקשורת לא-אלימה" (*Nonviolent Communication*), כמושג השאוב, כאמור, ממשנתו של מהטמה גאנדי – אשר הפכה בכל העולם לסמל לסובלנות ולפתרון בלתי-אליים של קונפליקטים.

אלימות לפי תקשורת מקרבת היא כל פעולה או מחשבה שאנחנו מפעילים כלפי עצמנו או אחרים, הגורמת לנו להתנתק מן החיבור האנושי והחמלה. חלק מן האפשרויות לשימוש באלימות הן – הנעת עצמנו או אחרים מתוך פחדים או האשמות; כפייה של מחשבות או רצונות שלנו על אנשים בסביבתנו הקרובה; ייחוס כוונות לאנשים והתייחסות אליהם מתוך שיפוטים, הכללות, האשמות ודרישות; שימוש בכוח פיזי לצורך ענישה.

תקשורת מקרבת רואה באלימות (מילולית או פיזית) **סימפטום** למצב מצוקה, שנוצר בשל צורך לא מסופק, ולא את מקור הבעיה עצמה. כלומר, ההתייחסות של השיטה לאלימות היא כאל אסטרטגיה למילוי צורך, פעולה שאדם עושה (או אומר, או אף חושב) **כשאיננו רואה דרך אחרת** למילוי צרכיו, ו**נוקט אותה** מבלי להתחשב בהשפעתה האפשרית על אחרים. אין פירוש הדבר שלא קיימות דרכים אחרות למילוי הצורך, אלא שכשאנו נקלעים למצב של אלימות – אנו שוכחים את קיומן של דרכים אלו. כשאנו מתבוננים בהתנהגויות אנושיות במשקפיים של תקשורת מקרבת איננו שופטים את האדם שביצע אותן כאליים, או מייחסים לו כוונות-זדון או תכונות אופי כאלה ואחרות; ההנחה ההומניסטית כאן היא, שגם במצב מצוקה, אם אדם זה יזהה דרך אחרת – שאינה כרוכה בהפעלת אלימות או שהיא יותר ידידותית לסביבה – לרוב יעדיף אותה ויבחר בה.

בשיטה זו מושם דגש על המלה המדוברת ועל האופן שבו אנו משתמשים בשפה במסגרת התקשורת התוך-אישית והבין-אישית. ההנחה היא, שהדיבור השכיח נובע ברובו מן החשיבה במונחים של בסדר / לא-בסדר, ובעקבותיה – מן ה"ידיעה" שיש דברים שבני-אדם **חייבים** לעשות ומה המחיר הראוי למי שאיננו עושה כן. במלים אחרות, אם האחר מבצע את חובותיו (כפי שאנו רואים אותן), הוא מספק בכך צרכים וערכים שלנו, ועל-כן ראוי לפרס. אולם אם איננו מבצע את חובותיו, הוא הופך למכשול בדרך למילוי צרכינו וערכינו שלנו, כלומר, הוא **מְסַפֵּן** את "הסדר הטוב", ועל-כן ראוי לענישה. בשני המקרים האחר נתפש כמישהו שחייב לעמוד בסטנדרטים שאחנו יצרנו. זהו הגרעין להיווצרות הדה-הומניזציה של האחר, כלומר, לאובדן התחושה של החיבור האנושי בינינו ולראיית האחר כאויב – ולו לרגע, גם אם מדובר באנשים קרובים ויקרים לנו. מכאן קצרה הדרך לשימוש בדרכי הדיבור וההתנהגות האלימות המוכרות, שהורגלנו לראות בהן כלי יעיל-לכאורה להשגת מטרותינו לטווח הקצר. למרבה הצער, דרך התייחסות זו, השוללת מבני-אדם את חופש הבחירה, מעוררת בהם לרוב התנגדות עזה, הבאה לביטוי, במוקדם או במאוחר, באופן זה או אחר של התמרדות. המרחיקות אנשים מן הסיכוי למילוי אמיתי ומתמשך של צרכיהם. בכך למעשה מנציח הדיבור המוכר את מעגל האלימות, המילולית והפיזית, בשל התסכולים המתמשכים שרבים מאתנו חווים וההרגל לבטא אותם באמצעות האשמות חוזרות ונשנות.

תקשורת מקרבת מציעה אלטרנטיבה לאופן האוטומטי שבו אנו פועלים. השיטה רואה באופן המודע של שימוש בשפה את האמצעי לניהול יחסים בדרכים לא-אלימות ואת הסיכוי להשכנת שלום אמיתי, פנימי וחיצוני.

אסטרטגיות זמינות במצבי-קונפליקט

אלו ארבע האפשרויות האנושיות המרכזיות העומדות לרשותנו כשאנחנו מתמודדים עם מצב, קונפליקט או צורך בלתי מסופק. לכל אחת רווח והפסד אפשריים:

האסטרטגיה	רווח אפשרי	הפסד / מחיר אפשרי
הפעלת כוח	להשיג את המבוקש (ומהר)	כוח נגדי, כעס, ניכור, ניתוק קשרים
ניתוק מגע	ניתוק ממרכיבים לא רצויים	כעס, ניתוק ממרכיבים רצויים
ויתור (פשרה)	שקט, שימור הקיים, מילוי צרכים חלקי	תסכול, אי-מילוי צרכים חשובים
שיתוף-פעולה (הידברות)	הסכמה, הבנה, מכנה משותף, קירבה, מילוי צרכים הדדי	אנרגיות, זמן, תסכול בדרך, אי-ודאות לגבי מילוי צרכים

מאפייני האסטרטגיות השונות

✧ הנחת-המוצא של האסטרטגיה – האסטרטגיות של ויתור וניתוק מניחות שאין סיכוי לשינוי. לעומת זאת, הפעלת כוח מחד גיסא, ושיתוף-פעולה מאידך גיסא, מניחות שיש סיכוי לשינוי, אלא שכל אחת מהן ניגשת לממש את הסיכוי הזה בדרך אחרת.

✧ נחירת האסטרטגיה – בכל מערכת יחסים, ובכל רגע בתקשורת הבין-אישית, כשקיימת אי-הבנה, יש לנו אפשרות לבחור באסטרטגיה שאותה נרצה לנקוט. כל ארבע האסטרטגיות המוזכרות לעיל קיימות ולגיטימיות; הן ימשיכו לעמוד לרשותנו ונוכל תמיד לבחור איזו מהן מתאימה לנו. ההעדפה ברוח תקשורת מקרבת תהיה לפעול מתוך מודעות ולא באופן אוטומטי, כלומר, גם אם נבחר באסטרטגיה פחות מקרבת – נשאף לכך שאנחנו נבחר בה, ולא שהיא תבחר בנו...

✧ מידת המעורבות של שני הצדדים – לשלוש האסטרטגיות הראשונות – כוח, ניתוק, ויתור – לא נדרשת החלטה דו-צדדית. לצורך שיתוף-פעולה, לעומת זאת, אנו זקוקים גם לצד השני. כלומר, מדובר ביוזמה שאנחנו ננקוט, כדי להזמין את הצד השני להצטרף אלינו להידברות ולדיאלוג.

על הידברות במודלים אחרים

פעמים רבות, במצבי-קונפליקט, אנחנו נלחצים מן המצוקה שנוצרה ומנסים להגיע מהר ככל האפשר לפתרון. אמנם, לא פעם אנחנו בוחרים באסטרטגיה של שיתוף-פעולה, ומקיימים משא ומתן עם הצד שאיתו יש לנו מחלוקת, ואף מנסים להגיע לפתרון; אולם גם בגישות הידברות כגון אלו, הנטייה הרווחת היא לנהל את הדיאלוג כשהמטרה היא לגלות את האינטרסים של שני הצדדים, ולמצוא במהירות האפשרית את המכנה המשותף שיענה על אינטרסים אלו.

הבחירה בהידברות על-פי תקשורת מקרבת

כשאנחנו בוחרים בהידברות על-פי תקשורת מקרבת, הנחת-העבודה היא, שכשהעולם הפנימי מובן על-ידי שני הצדדים, קל יותר לחולל שינויים גם בעולם החיצוני. לכן, **לפני** שאנו פונים לפתרונות ולביצוע פעולות, אנחנו רוצים להגיע להבנה הדדית לגבי מצבנו בתוך הקונפליקט, ומתוך כך לקרבה ולחיבור – כבסיס למציאת פתרונות בהמשך. במלים אחרות, מקיימים תחילה דיאלוג, שבו שני הצדדים משתפים זה את זה במתרחש בתוכם, באמצעות התייחסות לרגשות ובעיקר לצרכים.

לאורך כל הדיאלוג הזה יש לנו בחירה, בכל רגע, היכן למקם את תשומת-הלב שלנו: בעצמנו (לזהות ולספר מה מתרחש בקרבנו) או בזולת (לברר ולהבין מה מתרחש בקרבו). לכן, כשנבחר בֶּאֱסֵטֶרֶטִיגִיָּה של שיתוף-פעולה, ובתוכה נבחר בְּתִקְשׁוּרַת מִקְרֵבִת כְּבִפְלִי לְקִיּוֹם הַהִידְבָּרוֹת – **בשלב הראשון** שלה, באמצעות הקשבה הדדית כנה ומלאה, ננסה ליצור **תשתית** לאמון, הבנה וקרבה, ורק **בשלב השני** נעסוק ב**פתרונות** לקונפליקט עצמו.

בתוך המודל מתייחסים, כמובן, לבעיות ולפתרונות: זיהוי הבעיה והגדרתה נעשה באמצעות התצפית, והצעת הפתרונות מנוסחת באמצעות הבקשה; בין שני הקצוות הללו מצויה ההתייחסות ל"לב" = לרגש ולצורך, בין אם בביטוי עצמי של הדובר/ת, ובין אם בפנייה אמפתית לבן/בת-השיח; וזהו התהליך הפנימי שהמודל מאפשר. במלים אחרות, המודל משמש אסטרטגיה לניהול תקשורת ולפתרון בעיות: באמצעות השימוש ה"מקרבי" בשפה אנחנו שואפים להביא להבנה עצמית והדדית ולכינון תקשורת מודעת; כשהדיאלוג כולל את ה"לב", ומתייחס באמפתיה לרגשות ולצרכים של שני הצדדים – נוצר חיבור תוך-אישי ובין-אישי, שממנו נולדות אפשרויות חדשות להבנת הבעיות וממנו גם נובעים הפתרונות.

תקשורת מקרבת מזהה אמפתיה לאחר/ת – וגם לעצמנו – ככלי להגברת הסיכויים ליצירת התקרבות במהלך הדיאלוג. לכן, בדיאלוג ה"מקרבי" לא נוותר על המאמץ המשולש: להבין את פעולותינו, רגשותינו וצרכינו באמפתיה; לבטא את עצמנו במלואנו; ולנסות להבין, ככל האפשר בהסתכלות אמפתית, את העולם הפנימי של האחר/ת. מכאן החשיבות הרבה של הצבת סימן השאלה בפנייתנו האמפתית לאחרים, באשר לרגשותיהם וצורכיהם: בעוד שקביעה על האחר עשויה להיחוות כביקורת ולחסום את רצונו להיפתח, השימוש בשאלה מקל על האחרים לפתוח את לבם להתעניינות האמיתית שלנו במצבם ולדייק בשיתופם אותנו.

"אלימות על כל צורותיה היא ביטוי טראגי לצרכים שלא נענו". (מרשאל ב. רוזנברג)

תקשורת מקרבת - המודל

מודל תקשורת מקרבת מציע גישה חדשה ליצירת חיבור, הבנה ושינוי ביחסים. הלכה למעשה, מדובר בדרך אחרת לשימוש בשפה, מתוך הנחה, שהאופן שבו אנו מתבטאים משקף את עולמנו הפנימי. אבן-היסוד של גישה זו היא, כי אי-הבנות הן תולדה של הדרך הרגילה שבה אנו מנהלים תקשורת וכי שימוש מודע בשפה יכול למוסס אי-הבנות אלו. המודל מתמקד, אם כך, ביצירת שינוי בשפה, מתוך אמונה, ששינוי זה יש בכוחו לחולל גם שינוי במודעות שאותה השפה משקפת, ולהיפך. מכאן החשיבות של תרגול המודל – ככלי ליצירת שינוי במודעות ובראיית העולם.

יחד עם זאת, חשוב לזכור, שהמודל עצמו הוא כלי-עזר (אסטרטגיה...) בלבד. עם כל החשיבות העצומה של המלה המדוברת, המטרה כאן איננה להתמקד במלים, אלא בכוונה שמאחוריהן. תרגול המודל, גם אם תחילה באופן טכני, יכול לעזור לנו, כל פעם יותר, להגיע לאותה מהות פנימית שאנו מחפשים, וליישם, באמצעות המלים שנבחר, את ערכינו העמוקים.

תקשורת מקרבת יוצרת הפרדות בין מרכיבים שונים בדיבור, במקומות שבהם אנו רגילים להתבטא או להקשיב באופן בלתי-מופרד, ומארגנת את המרכיבים הללו למודל מובנה. אנחנו מוזמנים להפריד, למשל, בין תצפית לפרשנות, בין רגשות למחשבות, בין צרכים לבקשות. מטרתן של הפרדות אלו היא (1) ליצור בהירות באופן שבו אנו מתבטאים, (2) לשכלל את הדיוק באופן שבו אנו שומעים, ובעקבות זאת – (3) לחולל חיבור עמוק ואמיתי יותר בינינו לבין עצמנו ובינינו לבין הזולת.

ככלל, השיטה מאפשרת לנו בכל רגע נתון, ובעיקר במצבי אי-הבנה, לבחור היכן וכיצד למקד את תשומת-הלב שלנו בדיאלוג. כלומר, יש לנו אפשרות לבטא באופן מלא ואותנטי מה עובר עלינו, או – להקשיב באמפתיה למתרחש אצל בן או בת-שיחנו. בשני המצבים (ביטוי עצמי או הקשבה) המודל מפנה את תשומת-לבנו לרבדים השונים שאנו מבטאים בתקשורת, ומאפשר לנו לבחור לאיזה מהם להתייחס. זאת באמצעות ארבעה מרכיבים בתודעה ובדיבור:

תצפית (התבוננות) – מה במציאות אנו (או אחרים) רואים/שומעים

רגשות – מה הרגשות העולים בנו (או באחרים) בתוך אותה מציאות

צרכים – מה הצורך/הערך/הרצון האישי שהוליד את הרגש

בקשות – מה נרצה לבקש ממי כדי למלא את הצורך

בפרקים הבאים נעמיק בהבנתו של כל אחד מן המרכיבים הללו בנפרד, כדי לעמוד על הערך הסגולי שלהם ועל תרומתם הייחודית למארג הכולל של שפת הלב.

"היו אתם השינוי שאתם רוצים לראות בעולם". (מהטמה גאנדי)

תצפית / התבוננות

תצפית (*Observation*), על-פי המודל, היא ההתבוננות שלנו בנעשה ותיאור מילולי של המציאות כפי שאנו רואים אותה. אנו מצביעים על המתרחש במציאות החיצונית, המשמש כגירוי לתגובותינו. זוהי ההפרדה הראשונה שהמודל מציע בְּתהליך החשיבה האוטומטי שלנו: ההפרדה בין העובדות לבין הפרשנות שלנו עליהן. באמצעות "דיבור תצפיתי" אנחנו מחברים את האחרת אל האירוע שאליו אנו מתכוונים, ומספרים ל/ה מה ראינו שקרה, באופן העובדתי ביותר שנוכל.

החשיבות שבביטוי תצפית

✧ יצירת בסיס להסכמה – לרובנו, במיוחד במצבי אי-הבנה, קל יותר להקשיב לאחרת כשיש בינינו נקודות הסכמה מסוימות. כיוון שבדיאלוג אנו מנסים להגביר את הסיכויים להקשבה ולהבנה, התצפית היא אבן-היסוד הראשונה במהלך זה, והיא נועדה ליצור איזשהו בסיס להסכמה: אם שני הצדדים בקונפליקט יסכימו בינתיים על שלב אחד – ה"מה קרה" – כבר עשינו צעד אחד קדימה. לכן, ככל ש"ננקה" את התצפית מכל סוג של פרשנות, כך יגדלו סיכויינו להמשיך, אפילו אם יהיה זה רק אל השלב הבא של הדיאלוג.

✧ שאיפה לאובייקטיביות – התבוננות נקייה מציבה בסיס "אובייקטיבי" ככל האפשר להידברות. כשמדובר בקונפליקט, שני הצדדים טעונים ברגשות ובצרכים, ושניהם נדרשים למאמץ מנטאלי-רגשי כדי לקיים דו-שיח. לפיכך מאתנו, כדוברים, נדרש מאמץ לעשות את ההפרדה בין העובדות – כפי שאנחנו רואים אותן, כמובן – לבין כל פרשנות שהיא, שלרוב מסתפחת אליהן אוטומטית. ככל שנהיה מעוניינים יותר ביצירת הבנה ובמציאת פתרון – יותר מאשר ב"לצאת צודקים" – כך נשאף ואף נוכל להגיע להתבוננות נקייה ככל האפשר.

✧ לקיחת אחריות – הדגש הוא על "העובדות כפי שאנחנו רואים אותן". זהו גם הרגע הראשון בתקשורת שבו אנחנו לוקחים אחריות על התבטאויותינו. בני/בנות-שיחנו לא בהכרח יסכימו אתנו על עובדות אלו, ולכן רצוי לפתוח במלים "כשאני רואה שאת/ה", וכו' – במקום "כשאת/ה...". בכך אנחנו אמנם מתייחסים לעובדות, כביכול, אבל באותה נשימה גם לוקחים אחריות על כך שהמציאות שאותה אנחנו מתארים היא המציאות כפי שנצפתה מנקודת מבטנו.

✧ העמקת האמון – ההבחנה בין התצפית לפרשנות עליה עשויה להגביר את האמון בין השותפים לדיאלוג, שיחוו את עצם המאמץ לעשות את ההפרדה הזאת כניסיון להתקרבות.

איך מבטאים תצפית הלכה למעשה

מתארים מה ראינו או שמענו שקרה במציאות מבלי להוסיף פרשנויות.

שאלת-עזר: מה קרה? מה נאמר? מה נעשה? - ובעיקר - מה אנחנו ראינו?

המטרה: להפריד בין עובדות כפי שאנחנו רואים אותן לבין כל סוג שהוא של פרשנות, שאנחנו נוטים להצמיד להן.

נקודות לתשומת-לב בעת ביטוי תצפית

✧ הפרדה בין תצפית למחשבות – חשוב לבטא את התצפית כשהיא נקייה משיפוטים, ביקורת, פרשנות, הערכות, ייחוס כוונות וכד', וזאת כדי למנוע חסימה תקשורתית. אדם השומע ביקורת, שיפוטים, או כל דבר העשוי להתפרש על-ידיו כמתקפה – קרוב לוודאי שיימצא במתח, ושהאנרגיה שלו תנותב לצורך להגן על הדימוי שלו. הוא יכול לבחור בהצטדקות, התקפה, התעלמות, הסחה או כל טקטיקה אחרת, אך הסיכוי שיהיה קשוב לרגשותינו ולצרכינו נמוך.

טיפ: לחשוב על "מצלמת-וידאו" – מה יכולה היתה מצלמה לתעד בסיטואציה מסוימת. מצלמה יכולה לקלוט דברים חזותיים (תמונה) וקוליים (שמע), אך היא אינה יכולה "לצלם" רגשות, כוונות, תכונות – או כל דבר אחר שנמצא "מתחת לפני השטח".

◀ דוגמא לתצפית מעורבת בפרשנות:
"הבת שלי התחצפה אלי שוב".

התיאור "התחצפה" – הוא דוגמא לפרשנות הנצמדת לתיאור ההתנהגות התצפיתית. למעשה, הבת אמרה דברים מסוימים, שאותם פירשה האם כחצופים.

◀ אפשרות לביטוי המשפט הקודם ללא פרשנות:

"הבת שלי אמרה 'את לא תגידי לי מה לעשות'".

משפט זה הוא שעורר אצל האם את המחשבה שמדובר בחוצפה. אולם, כאמור לעיל, מצלמת וידאו לא יכולה לראות את כוונותיה של הבת, וייתכן, למשל, שדיברה מתוך תסכול ולא מתוך חוצפה. לכן, אם מטרת האם בשיחה היא לפעול למען מילוי הצרכים שלה ושל הבת, הסיכוי שהבת תקשיב לה יגדל אם היא לא תתאר את התנהגותה באופן שיכול בקלות להישמע כביקורת וייחוס כוונות שליליות, כמו במלה "התחצפה", או "התחצפת", אם המשפט נאמר ישירות לבת.

בהמשך ההידברות תוכל האם לבטא, כמובן, את הרגשות והצרכים שלה הקשורים לתצפית, שהיא התנהגותה של הבת.

[תצפית] "כשאמרת 'את לא תגידי לי מה לעשות'. (במקום 'כשהתחצפת אלי'), [רגש] נפגעת מאד, [צורך] כי הצורך שלי בהתייחסות מכבדת לא התמלא".

כדאי לזכור שבפרק זה, כמו בפרקים הבאים המוקדשים להכרת חלקי המודל, אנו מתעכבים על הפרדות בין המרכיבים השונים, ולא על ניסוח של משפטים שלמים או דיאלוג מלא. לפיכך גם המשפט האחרון הינו חלקי, שכן אינו מביע בקשה, ועוד יותר מכך – איננו מתייחס עדיין לצד של הבת בסיפור.

רגשות

רגשות (*Feelings*) הם סוג של תגובה או תחושה פנימית, העולה בנו, כמעט תמיד, בעקבות שינוי כלשהו. כשאנו עוברים מתצפית לרגשות, עברנו מן העולם החיצוני לחוויותינו הפנימיות, ואנחנו מנסים לגעת בלב. לרובנו, שלא גדלנו בתוך עולם שבו יש לרגשות מקום לגיטימי ונגיש, קשה לבטא אותם בבהירות ובנפרד מתכנים אחרים. אנחנו מבלבלים בקלות בין רגש לבין מחשבה, ובין לבין שיפוט ואף תצפית. ושוב, כמו בשאר שלבי התהליך, ככל שנדייק יותר בתיאור הרגש, כך יהיה לאחרים קל יותר להקשיב לנו.

החשיבות שבביטוי רגשות

- ✧ להתחבר לעצמנו באופן עמוק – שכן כאשר אנו פועלים אוטומטית, ללא התחברות פנימית, פעמים רבות אנחנו מחמיצים סיכוי להכיר ולהבין את עצמנו יותר לעומק, ומתוך כך להתעצם; חיבור פנימי מגדיל את הסיכויים שנדע כיצד לפעול למען הגשמת צרכינו, שהולידו את רגשותינו.
- ✧ לפתח את המודעות לך, שרגשותינו נובעים מתוכנו – כלומר, מערכינו ומצרכינו, המתמלאים או שאינם מתמלאים, וממחשבותינו על כל זה באותו רגע – ולא ממעשיהם או מדבריהם של אחרים.
- ✧ לקדם את הדיאלוג – **חשיפת רגשות** יכולה להקל על אחרים לשמוע ולהבין אותנו ולהפוך בכך לגורם מסייע בתקשורת.

מאגר הרגשות

פעמים רבות קורה, שאוצר המלים שלנו להבעת רגשות מוגבל בהשוואה לאוצר המלים המיועד לַכְנוּת אנשים בשמות או להבעת מחשבות בכלל. כדי להרחיב את המלאי המילולי מוצעת בתקשורת מקרבת רשימה (ראו עמוד 54), שנועדה להזכיר לנו את העושר הטמון בחיי הרגש שלנו. כמובן שזוהי רשימה המהווה הצעה למחשבה, וניתן תמיד להוסיף אליה רגשות נוספים, או לגרוע מן הרשומים בה, אם אינכם מוצאים שהם אכן מבטאים רגשות "נקיים". מה שחשוב שנזכור הוא, שהמטרה היא לעזור לנו ולבני/בנות-שיחנו להגיע לרגש העמוק והפנימי ביותר שאנו יכולים לזהות במלים.

איך מבטאים רגשות הלכה למעשה

מתארים את תחושותינו הפנימיות ואת החוויה העוברת עלינו ברגע זה.

מה אני מרגיש/ה, חש/ה? או
איזה רגש מתעורר בי (בעקבות מחשבה או צורך כלשהו שעולים בי)?

שאלת-עזר:

לזהות רגשות, לבטא אותם מילולית, ולהפריד בינם לבין תכנים קוגניטיביים אחרים, (כמו מחשבות, שיפוסים, פרשנויות וכד').

המטרה:

נקודות לתשומת-לב בעת ביטוי רגשות

✧ תיאור מילולי מדויק וספציפי – אנו משתמשים במלים המתארות באופן מילולי וספציפי את מצבנו הרגשי ונמנעים משפה מעורפלת. למשל, כשאנו אומרים: "אני מרגישה טוב עם זה", או, באותה מידה, "רע עם זה", יכולים להינתן פירושים שונים לכל אחד מהם; "טוב" יכול להיות עליזות, הקלה וכו', "רע" יכול להיות עצב, כעס, פחד וכו'. כשאין תיאור מילולי מדויק קשה יותר לאחרים להתחבר לרגשותינו וקל להם יותר לפרשם שלא על-פי כוונתנו.

✧ ביטוי רגשות לעומת מחשבות – "אני מרגישה כאילו יכולתי להתנהג אחרת", או "אני מרגישה שבא לי לפוצץ לך את הראש", או "אני מרגישה כישלון" – בכל אלו, כשאנחנו מוסיפים אותיות או מלות-קישור שונות אחרי "להרגיש", או מביעים דימוי כלשהו, איננו מבטאים רגש באופן ישיר. למעשה, בדרכי ביטוי אלו ישנן מחשבות ולרוב משתמעת מהן ביקורת (עצמית או כלפי הזולת).

✧ נטילת אחריות על רגשות – אנו לוקחים אחריות על רגשותינו, כלומר, משתמשים בשפה שאינה מצביעה על האחרות כעל אחראית או גורמת להם. למשל, כשאומר "אני מרגישה לא מובנת" או "אני מרגיש שמתעלמים ממני", יש בכך קביעה על האחרות ועל-כן ייחוס שליטה חיצונית למישהו על רגשותי, יותר מאשר ביטוי של רגש. הצעד הבא לזיהוי רגשותי באותם מקרים יהיה לשאול את עצמי: "כשאני אומרת לעצמי שאני לא מובנת (או: שלא מבינים אותי), מה אני מרגישה?" ואז לזהות מהו הרגש – "אני מעוצבנת, מדוכדכת, בודדה". או: "כשאני אומר לעצמי שמתעלמים ממני, מה אני מרגיש?" – "פגיעה?" ואולי דווקא "הקלה" (אם בעצם לא רציתי לקחת חלק במתרחש)?

טיפ: אמצעי טוב לבחון אם אנו אכן מתמקדים ברגשותינו ולוקחים עליהם אחריות הוא לבחון כיצד היינו מגיבים אילו מישהו היה אומר לנו את המלים המתארות את הרגש.

◀ דוגמא לביטוי של רגש מעורב בסיפור:
"אני מרגישה נבגדת".

חשבו איך אתם הייתם עשויים להרגיש אילו מישהי היתה אומרת לכם משפט זה. מה הסיכויים שלא תקחו זאת כהאשמה אישית? האם תוכלו בקלות לשמוע מסר כזה בהבנה ולא להיכנס למגננה או להרגיש אשמה? כי הרי בשפה הרגילה שלנו, "נבגדת" נשמע כתיאור רגשי לכל דבר. בתקשורת מקרבת אנחנו מזהים, שלמעשה יש כאן ערבוב בין רגש לבין פרשנות או סיפור, שמייחס כוונות לצד השני ("אתה בגדת בי").

הרגש המסתתר מתחת לתיאור המעורבב יכול להיות כאב, או תדהמה, אולי חוסר-אונים ואף ייאוש.

◀ אפשרות לביטוי הרגש במשפט הקודם ללא סיפור:

"אני מרגישה כאב ותדהמה".

אם מטרת הגיבורה שלנו בשיחה היא לפעול למען מילוי הצרכים שלה ושל בן-השיח, הסיכוי שהוא יקשיב לה יגדל אם היא לא תערב בפנייתה אליו מלים שיכולות להישמע כייחוס כוונות שליליות.

בהמשך ההידברות תוכל הבחורה לבטא גם את צרכיה, הקשורים להתנהגותו של בן-השיח, ובכך לקשור את הרגשות אליהם – ולא אליו כאל סיבתם.

"אני מרגישה כאב ותדהמה, כי הצרכים שלי בקרבה ואמון לגמרי לא התמלאו".

זכרו שוב, שאנחנו עדיין עסוקים בלמידת חלקי המודל השונים באמצעות הפרדות מלאכותיות ביניהם. בְּדוגמא זו מושם הדגש על ביטוי של רגשות בלבד, ללא התייחסות לשאר חלקי השיחה והמודל – כלומר, אין כאן הבעת תצפית, צורך או בקשה, ובוודאי אין כאן הקשבה לאחר. כמובן שאיננה מביעים כאן את סך המסר שאנו רוצים להעביר.

אולם גם זה, כמובן, עדיין לא סוף הסיפור, כי חסרה הבקשה, ועוד יותר מכך – חסר חלקו של הצד השני...

ועל כך – בהמשך.

צרכים וערכים

צורך (*Need*) הוא מושג המתייחס לכוח-החיים שחי בנו ושעמו אנחנו באים במגע ברגע זה. זהו המקום שבו שוכנים ערכי היסוד שלנו, כמיהותינו ופגיעויותינו. במהות, גם אם הם מופיעים במרקמים ובדרגות עוצמה שונות, לכולנו יש אותו מאגר בסיסי של צרכים וערכים; הם מהווים את הבסיס והמניע של כל אדם.

צרכים הם אוניברסליים ודינמיים, ואינם מוגבלים לזמן, מקום, חפץ, או אדם מסוימים. הם כוח-חיים שקיים בנו באופן תמידי, במצב ער או רדום, ומתעורר לתנועה, לחיים, נוכח גירוי שהמציאות מספקת. כשהתעוררות הזאת מתרחשת, כלומר, כשאנו באים במגע עם צורך שלנו, קיימות, למעשה, שתי אפשרויות: שהצורך יתמלא – או שהוא לא יתמלא. אילו יכולנו לחיות במודעות עֵקָה לפשטות (היחסית...) של שתי האופציות האלו, אני מאמינה שחיינו היו קלים יותר; היינו יכולים לקבל בפחות סבל את העובדה שלא כל צרכינו מתמלאים כל הזמן. במצב מודעות כזה, יכולנו לפעול למילוי צרכינו ביתר נחת, ללא בהילות, או נואשות, או תחושת ההכרח והדחיפות שצרכים יתמלאו, אשר מובילה אותנו פעמים כה רבות למצבי קונפליקט ומלחמה. שכן לרוב, כאשר צורך אינו מתמלא, אנחנו חשים רגשות לא-נעימים, ונוטים לִצְפוֹת שמישהו אחר יפטור אותנו מן הרגשות הללו בכך שימלא את הצורך הזה, ורצוי עכשיו... זאת בעיקר כאשר מדובר באדם שאנחנו מייחסים לו את הסיבה לרגשותינו הלא-נעימים, כלומר, שאנחנו מאמינים שרגשות אלו הופיעו בגללו, משום שהוא לא מילא צורך שלנו. זהו הבלבול שהמודל מצביע עליו, בין הצורך – לִבְקָשָה. שכן הצורך, כאמור, איננו מְכוּוֹן לכתובת מסוימת – לא לאדם, לא לאובייקט, ואף לא למעשה מסוים. אם יש כתובת – מדובר **בבקשה**, שעל-פי המודל היא **דָרֵךְ** למילוי צורך, ולא הצורך עצמו. הבלבול בין השניים יוצר אין-ספור קצרים בתקשורת, בעיקר כאשר הבקשה למילוי צורך מופנית אל האחר כציפיה, ומתוך כך – כדרישה.

זאת ועוד, רוב התקשורת שאליה אנחנו רגילים מתנהלת בקפיצה מן התצפית (שלו רוב מעורבת בפרשנות שיפוטית) אל הבקשה, בעיקר כשמדובר בפעולה של אדם אחר, שלא ענתה על צורך שלנו. כדי לצאת מן המצוקה, הכרוכה באי-מילוי הצורך – אנחנו מנסים במהירות האפשרית למצוא לה פתרון, ולכן קופצים ישירות אל ההצעות לפעולה. זאת בהנחה הסמויה, שהאחר תָּנָה את המציאות בדיוק כמונו, שהוא יודע בדיוק במה מדובר, ושעל כן אין צורך לומר לו את המובן מאליו; וכך אנו מדלגים למעשה על המפגש עם העולם הפנימי, שלנו ושל האחר. דילוג זה – מן האירוע לבקשת הפתרון עליו – מעצים גם בנו וגם בבני-שיחנו את ההרגשה, שפנייתנו אליהם היא דרישה, משום שבדרך זו הפתרונות מגיעים לפני שהורגשה הבנה ונוצר חיבור בין הצדדים, ולרוב כפעולה חד-צדדית, שאיננה לוקחת בחשבון את צרכי שני הצדדים. לעומת זאת, כשיש התחברות ברמת הצרכים, נוצר מרחב תקשורתי שונה, שבו חמלה הופכת להיות לכלי-ההבנה הבסיסי, ושבו חיבור תוך-אישי ובין-אישי מתקיים לפני וכהכנה לבקשות ולפעולות. כי בעצם ההתייחסות לצרכים, ועוד יותר בהבנתם, אנחנו נזכרים בְּאִנוּשֵׁיִת האוניברסלית המאחדת את כולנו, ולבנו נפתח מחדש.

החשיבות שבזיהוי צרכים וביטויים

- ✧ זיהוי צרכים מאפשר עוצמה, העצמה ותחושת בחירה – קודם כל, עצם הזיהוי מוליד תחושה עמוקה של התחברות לעצמי, שכן במקום המחשבה, ש"אני" היא מה שעשו לי (כפי שאני מאמינה כל עוד אני מאמינה לסיפור השיפוטי), אני מגלה, ש"אני" היא הצורך הזה שחי בי כרגע, בכל יופיו ועוצמתו. מכאן גם נולדת פעמים רבות תחושה חדשה ורעננה של חמלה (לעצמי או לזולת), ונפתחות אפשרויות מפתיעות לשינוי פנימי וחיצוני.
- ✧ זיהוי צרכים מקל על ביצוע שינויים – ככל שיש לי יותר בהירות לגבי מה באמת חשוב לי ומניע אותי, יש יותר סיכוי שאפחית את כמות הפעמים שבהן אני פועל/ת מן ההרגלים האוטומטיים שלי, שרבים מהם אינם משרתים אותי באמת. במקום זאת אפעל יותר מתוך הקשבה אמיתית לעצמי ואבצע פעולות שתואמות באופן ישיר את צרכי ונובעות מתוכם, ולכן מגבירות את הסיכוי למילויים.
- ✧ הבנת הצרכים שמאחורי טענות מחוללת שינוי עמוק בקשר – ככל שנתאמן בזיהוי צרכים ובביטויים, נחזק את הידיעה הפנימית שאנו האחראים על רגשותינו, צרכינו ומעשינו. בכך נגביר את יכולת השליטה בחיינו, ובמהלך הדו-שיח עצמו – נימנע מהטלת אשמה על אחרים, ונפחית את הסיכויים שייכנסו להתגוננות, התנגדות או התקפה חוזרת.
- ✧ הגברת הסיכוי למימוש הצורך – הבעה לא-ישירה ("אלימה") של צרכים שלא מולאו, בצורת פרשנויות, האשמה או הטלת-אחריות, מצמצמת עד כאב את הסיכוי שלנו לסיפוק הצורך. "כאב" – משום שבאופן פרדוכסלי, דווקא הזעקה להיות מובנים, כשהיא מבוטאת באופן ה"מרחיק", מקשה על האחר לשמוע מהם צרכינו האמיתיים, ובוודאי לרצות למלאם.
- ✧ יצירת רמת חיבור משמעותית – מנסיוננו בעבודה ובקשר עם אנשים, רמת החיבור המשמעותית ביותר מתרחשת ברגע של זיהוי הצרכים. הדבר נכון הן עם עצמנו, כאשר אנחנו מסוגלים לזהות ואף לחוות באמת את צרכינו שלנו, והן עם אחרים, כשאנחנו מצליחים לזהות ולהבין – ואף לנסח במלים, בתהליך האמפתי – את הצרכים או הערכים שלהם, לשביעות רצונם.

מאגר הצרכים

כמו בהבעה של רגשות, ועוד יותר מכך כשאנו מנסים לבטא צרכים שלנו, פעמים רבות קורה, שאוצר המלים שלנו להבעת צרכים מוגבל בהשוואה לאוצר המלים המיועד לשפוט ולקבוע "אמיתות" על אנשים אחרים (ועל עצמנו!). כדי להרחיב את המלאי המילולי מוצעת בתקשורת מקרבת רשימה (ראו עמוד 55), שנועדה להזכיר לנו את האוצר הבלום של צרכים המצוי בתוכנו, ומניע את כל חיינו. כמו במקרה של מאגר הרגשות, זוהי רשימה המהווה הצעה למחשבה, וניתן תמיד להוסיף אליה צרכים נוספים, או לגרוע מן הרשומים בה, אם אינכם מוצאים שהם אכן מבטאים צרכים "נקיים". מה שחשוב שזכור הוא, שהמטרה היא לעזור לנו ולבני או בנות-שיחנו להגיע לצורך העמוק והפנימי ביותר שנוכל לזהות במלים.

אין מבטאים צרכים הלכה למעשה

מתארים מה מניע אותי בסיטואציה, מהו הדבר שחשוב לי לממש.

מהו הצורך/ערך שחי בי ברגע זה (שכן או לא התמלא)?

שאלת-עזר:

לזהות צרכים וערכים, לבטא אותם מילולית, ולהפריד בינם לבין בקשות.

המטרה:

נקודות לתשומת-לב בעת ביטוי צורך

✧ נטילת אחריות באמצעות זיהוי הקשר בין צרכים לרגשות – אנו שואפים לזהות ולבטא את הקשר הישיר והסיבתי בין רגשותינו לבין צרכינו.

✧ יצירת בהירות וגמישות באמצעות הפרדות – אנחנו מתאמנים בהפרדה בין צרכים וערכים (כלליים ואוניברסליים) לבין אסטרטגיות ובקשות (ספציפיות ואישיות). בדרך זו נוכל להגיע ליתר בהירות באשר לצרכינו – שלרוב אנו מערבבים בינם לבין אסטרטגיות למילויים; נזהה שיש יותר מדרך אחת למלאם; ובזכות הגמישות הזאת אף נגביר את הסיכויים למלאם.

✧ התעצמות באמצעות ביטוי ישיר של צרכים – כשאנחנו מבטאים צרכים הדבר מעניק לנו ולאחרים בהירות לגבי מה בדיוק נחוץ לנו ומאפשר לנו לבקש בקשות ברורות לשם מילוי צרכים אלו. בכך אנחנו שבים ונוטלים על עצמנו את האחריות לניהול חיינו, ומגבירים את הסיכוי שנוכל ליצור בהם שינוי. זאת בניגוד לאופן הנפוץ יותר של שימוש בִּשְׁפָה, שמתאפיין בהטלת אחריות למצבנו על אחרים (מיקוד שליטה חיצוני) ובהבעת דרישה מהם לשינוי. אולם כשאנו פועלים כך, מתוך ויתור על הביטוי העצמי המלא שלנו, ומתוך ראיית אחרים כבעלי עוצמה גדולה משלנו, אנחנו משלמים לרוב מחיר כבד. שכן פעמים רבות אי-ביטוי ישיר של צרכים גורם לנו לכמה מהלכים מכאיבים:

■ אנחנו מקטינים את עצמנו ואת עוצמתנו (כלומר, אנחנו למעשה אלימים כלפי עצמנו בכך שאנחנו רואים באחרים אחראים למצבנו);

■ אנחנו לא נותנים לאחרים הזדמנות להבין מהם צרכינו ולבחור למלא אותם מתוך רצון (כי אנחנו דורשים מהם למלאם);

■ אנחנו לא נותנים לעצמנו הזדמנות לראות את האנושי שבאחרים ולהבין את צרכיהם (כי אנחנו רואים אותם כאשמים);

כלומר, בקלות רבה אנחנו מתנתקים מן החיבור שבינינו, וחווים את האחרים הללו כמעמסה, כ"לא-בסדר", וכאשמים במצבנו.

לעומת זאת, כשאנו לומדים לבטא צרכים באופן ישיר ומלא, אנחנו מחזירים לעצמנו את עוצמתנו, בשלושה אופנים: קודם כל בכך, שעצם נכונותנו להפנות תשומת-לב אל צרכינו מעידה על כך שבחרנו להתייחס אליהם כאל חשובים וראויים לטיפול; שנית, בכך שיש לנו היכולת והכוח לזהות את צרכינו ולבטאם; ושלישית, ביטוי ישיר של צרכים "מחזיר אותנו הביתה" במובן שאנחנו פחות עסוקים בחיפוש אשמים בחוץ, ויותר בהתעצמות אישית. וכערך מוסף – כשאנחנו מאשימים פחות, האנשים שהאשמנו נפתחים בהדרגה להקשיב לנו ואף לפעול ביתר רצון למילוי צרכינו.

טיפ: הצרכים והערכים מסתתרים בתוך הפרשנויות – כלומר, כדי לגלות את הצורך נקשיב היטב לשיפוט העולה בנו (פרשנויות, דימויים וכו'). השיפוט הוא מה שאנחנו לא רוצים; לכן, כאשר נהפוך את השיפוט – כמעט תמיד נמצא שם מה הדבר שאנחנו כן רוצים.

◀ דוגמא לביטוי צורך:

אם נרצה לבטא צורך בשיתוף-פעולה:

כאשר נבטא אותו כהאשמה – "אתה לא משתף פעולה!"

רוב הסיכויים שלא נשיג את מבוקשנו, כי הצד השני בקלות עשוי להיכנס ל"פא"ב" – ולמגננה.

אולם כשאנו מודעים לכך, שמה שמתסכל אותנו הוא צורך או ערך שלנו שלא התמלא (במקרה זה – שיתוף-פעולה, או לסמוך על אחרים), נוכל להבהיר בדיוק מהם הצרכים שלנו שלא התמלאו – במקום לפרש את האחרות כ"לא בסדר".

לכן, במקרה זה נוכל לומר:

"מאוד חשוב לי שיתוף-הפעולה בינינו".

להפתעתנו מתגלה פעמים רבות, בְּתהליך של הקשבה הדדית, שגם לאחרים הצורך שאנחנו ביטאנו חשוב לא פחות מאשר לנו, ושחילוקי-הדעות בינינו אינם לגבי הצורך, אלא לגבי הבקשה, כלומר, לגבי האסטרטגיה של כל אחד ואחת מאתנו להשגת אותו צורך.

ושם, בְּזיהוי ההדדי ובהבנה של הצרכים המשותפים והמוכרים לנו, נוצר החיבור, שמאפשר את המשך הדיאלוג ואת המעבר לחיפוש אחר בקשות לפתרון.

"מאחורי כל צרחה – יש צורך". (ארנינה קשתן)

על הקשר ההדוק שבין רגשות לצרכים

במודעות הרגילה למדנו לחפש גורמים חיצוניים כאחראים על רגשותינו. התחלנו בזאת כבר כשהגבנו, כאשר ילדה קטנה חטפה מכה משולחן, במשפט: "נו-נו-נו שולחן", והצבנו בכך את השולחן כגורם לרגשות הילדה. במרוצת חיינו, ככל שהגישה המושתתת על מיקוד שליטה חיצוני צברה בנו מקום, איבדנו בהדרגה את הקשר עם הפנימיות שלנו כמקור החיים שלנו, ולמדנו לראות בדברים חיצוניים את המקור לרגשותינו. בתקשורת מקרבת אנחנו שבים ומחפשים אחר המקור הראשוני לתחושותינו באמצעות מיקוד פנימי: מה מתרחש בתוכנו, שמוליד תהליכים. ובמלים של המודל – מהם הצרכים שבי, שכן או לא התמלאו באירוע מסוים, ואשר הולידו את הרגשות שאני מרגישה/ה כרגע. על-כן אנחנו רואים ברגשות תולדה של צרכים, ולא של השיפוט שלנו על המציאות. לקיחת אחריות על רגשות מתייחסת, אם כך, למציאת הקשר בין הרגש לבין המקור הפנימי שממנו הוא נובע. למשל, במקום לומר "פגעת בי", שבכך שפטי את אותו אדם והצבתי אותו כמקור האחראי על רגשותי, נאמר (או לפחות נחשוב לעצמנו, כאלטרנטיבה לגירסה הקודמת): "נפגעתי, כי כשאמרת שלא תבוא [תצפית], הצורך שלי באכפתיות לא נענה".

רגשות הם, אם כך, ביטוי לצורך שהתמלא או שלא התמלא: הרגשות שלנו קשורים באופן ישיר לצרכים שלנו; המקור להתעוררותו של רגש כלשהו הוא צורך. אולם כיוון שהאופן שבו אנו רגילים להביע צרכים שלנו הוא באמצעות שיפוט ופרשנויות על המתרחש (בעיקר אם הדברים לא מוצאים חן בעינינו), יופיעו לרוב רגשות כתולדה של מחשבות. מטרתנו תהיה, אם כך, לזהות את הצרכים המסתתרים בתוך השיפוט והפרשנויות שלנו, כמפתח ללקיחת אחריות על רגשותינו. רגש "חיובי" או "שלילי" יופיע בהתאם לדרגת מילוי הצורך (כלומר, אם הצורך כן או לא התמלא, או שהתמלא באופן חלקי): כאשר צרכינו מתמלאים, אנחנו נוטים להרגיש אושר, סיפוק, התרגשות וכו'. כאשר צרכינו אינם מתמלאים, נוכל להרגיש עצב, פחד, בדידות וכו'.

החשיבות שבלקיחת אחריות על רגשות

✧ הגברת העוצמה האישית – באופן פרדוכסלי, כשאנחנו מאשימים גורם חיצוני באחריות לרגשותינו, אמנם לכאורה הסרנו מעצמנו אחריות ואנחנו יכולים לצפות שמישהו ייקח אותה, אבל למעשה – אנחנו מציבים את עצמנו בעמדת חולשה: מישהו מנהל אותי, ואני חסרת-אונים בתוך הסיטואציה. זוהי עמדת הקורבן המפורסמת, שמתחזקת כשנדמה לנו שאנחנו "צודקים", אולם כמעט תמיד מותירה אותנו בבדידות ובחוסר-אונים גדול. לעומת זאת, כשאנו לוקחים אחריות על רגשותינו, ומזהים מה הצורך שהוליד אותם – נוצרת בהירות חדשה, שממנה יש לנו הרבה יותר אפשרויות לחולל את השינוי הרצוי לנו ללא תלות בלעדית בגורמים חיצוניים כלשהם.

✧ חוויה מלאה של הוויית – לקיחה מלאה של אחריות על רגשותינו עשויה להביא לחוויה מרגשת ומלאה של העצמי. כשאנחנו חווים את הרגשות (גם כשהם לא נעימים) כפי שהם, ולא

מתמקדים בסיפור שלנו על איך דברים צריכים היו להיראות – נוצרת פעמים רבות תחושה חדשה של שלמות עם עצמנו ונוכחות מלאה של העולם הפנימי, הרגשי-נפשי שלנו, כפי שהוא. זוהי פגישה מחודשת ולעתים חדשה לחלוטין עם עצמנו.

✧ הגברת הסינויים למילוי צרכינו – התבטאות שיש בה אחריות עצמית מגבירה גם את הסינויים שאחרים לא ישמעו בדברינו האשמה כלפיהם, ולכן יהיו מוכנים למלא את מבוקשנו ביתר רצון.

איך לוקחים אחריות הלכה מעשה

אנו בעצם מתחקים אחר תהליך היווצרות הרגש באמצעות מעקב אחר השלבים שבדרך:

כיוון שהכלי הזמין לנו ביותר הוא המחשבה, אנחנו (1) מקשיבים תחילה לתוכן שלה, (2) מפרידים ו"מתרגמים" את התוכן למרכיבי המודל. כלומר, מחפשים בתוך המחשבה – מהי התצפית נטולת-השיפוט באותו אירוע? מהו הצורך שהתעורר כשהדבר קרה? מהו הרגש שהופיע? וכו'. לאחר הפענוח הזה, אנו משנים את אופן הביטוי שלנו.

✧ מבחינת השפה המודל מציע להשתמש לשם כך בהתנסחות:
"אני מרגישה... כי אני (צריכה)... (או: כי חשוב לי, נחוץ לי, אני זקוקה ל...)"

✧ במקום השימוש הנפוץ:
"אני מרגישה... כי את, או אתה, או הם (עשו לי); או "זה גורם לי".

נקודות לתשומת-לב בעת התייחסות למיקוד האחריות על רגשותינו

✧ חשיבות ההנעה של רגש וצורך – תצפית בלבד אינה מספיקה להכרה באחריות, משום שעדיין משתמע ממנה, שמה שקרה במציאות הוא שגרם לרגשות ולא הצורך שכן או לא נענה, למשל: "אני מעוצבנת כי הגעת ב-10 במקום ב-9:30". ואילו בהתייחסות מודעת, כפי שאנו מבטאים אותה באמצעות משפט שלם בתקשורת מקרבת, התצפית היא ה"טריגר" (המעורר) – ולא הגורם או הסיבה להתעוררות הצורך, שבעקבותיו מופיע הרגש. ("אני מעוצבנת, כי כל כך חשוב לי שיכבדו את הזמן שלי, וכשהגעת ב-10 במקום ב-9:30 זה ממש לא קרה").

✧ לקיחת אחריות על מחשבות – כשאננו יכולים לזהות את הצרכים שהעלו את הרגשות, עדיין יש ביכולתנו לקחת אחריות על הרגשות באמצעות הכרה וביטוי של המחשבות או הדימויים שהובילו לרגשות אלו: "אני מעוצבנת כי הגעת ב-10 במקום ב-9:30, ובחוויה שלי זה חוסר-כבוד לזמן שלי". כשאנחנו משתמשים בפרשנות, חשוב שניקח עליה אחריות כעל פרשנות אישית ("בחוויה שלי") ולא כאילו היתה זו אמת מוחלטת ("את לא מכבדת"). הבדל לכאורה קטן אך משמעותי זה הוא שפותח את האפשרות להידברות אחרת סביב נושא המחלוקת, ובעיקר נותן פתח לשינוי המיחול בהרגשתנו הפנימית: כשאנחנו מאמינים לסיפור על האחר – אנחנו סובלים; כשאנחנו יכולים לראות אפשרות אחרת – המצוקה פוחתת,

הבהירות חוזרת, ואנו יכולים להתמודד אחרת עם אותה מציאות בצורה שיש לה סיכוי רב יותר לענות על צרכינו – וגם על צורכי האחר.

✧ הימנעות מטעויות נפוצות – הדוגמאות שלפנינו יעזרו לנו לזהות את הטעויות נפוצות הקיימות בעת הטלת אחריות על גורם חיצוני (מיקוד שליטה חיצוני):

■ ייחוס מקור הרגש לְדָבָר או לסיטואציה – "זה ממש פוגע בי", "המצב הזה ממש מדכא", "המדינה הזאת הורגת אותי".

■ ייחוס מקור הרגש למישהו אחר – "את מכאיבה לי כשאת לא עושה מה שאני רוצה", "ממש נעלבתי בגללך", "ההתנהגות שלכם מכעיסה אותי".

■ ייחוס מקור הרגש לפרשנות שלנו, כאילו זו אמת אבסולוטית. **לגבי המצב:** "אני מיואשת, כי ברור שלא יהיה פה שלום"; **לגבי אחרים:** "אני רגועה מאוד כי הוא תמיד עושה הכול מצוין"; **לגבי עצמנו:** "אני מתוסכלת לגמרי, כי בחיים אני לא אדע לשחות".

טיפ: אמצעי-מדידה נוח למידת הנטילה של אחריות אישית הוא בדיקת ה"כתובת" שלה אנחנו מייחסים את המקור להופעת הרגש. לקיחת אחריות על רגש שלנו פירושה, שאנחנו יודעים שהרגש הופיע כתולדה של צורך שלנו.

◀ דוגמאות ללקיחת אחריות בהתבטאות:

אי-לקיחת אחריות (נשמע כהאשמה): "איכזבת [אתה] אותי כשלא באת אמש".

לקיחת אחריות: "אני הייתי מאוכזבת כשלא באת אמש, כי [אני] רציתי לדבר על כמה דברים שמפריעים לי" – לוקח אחריות על הרגש ועל הצורך שגרם להיווצרותו.

(אפשרות נוספת) לקיחת אחריות על סיבת הפנייה אליו כרגע: מה שאני מרגישה עכשיו – זה מועקה מזה שאתה לא יודע מה שעבר עלי, כי חשוב לי שנהיה מחוברים.

אי-לקיחת אחריות: "את לא מבינה אותי".

לקיחת אחריות: "אני מתוסכל [רגש] כשאת אומרת זאת [תצפית], כי כל כך חשוב לי להיות מובן";

אי-לקיחת אחריות: "אני לא מספיקה כלום בעבודה".

לקיחת אחריות: "אני מדוכדכת, כי [אני] הייתי מעדיפה להתקדם הרבה יותר בעבודתי, בשלב זה".

ב ק ש ו ת

בקשה (*Request*) היא הבעת דרך אפשרית (ולא יחידה) למילוי צורך.

לאחר ששיתפנו את האחרות במתרחש בעולמנו הפנימי (הרגשות והצרכים שלנו) אנו חוזרים ומתחברים אליה, הפעם באמצעות בקשה.

החשיבות שבביטוי בקשה:

- ✧ בקשה ברורה מגדילה סיכויים ואפשרויות למילוי צרכים – כאשר הצורך ברור לנו, נוכל לדעת ביתר בהירות מה לבקש וממי (כולל עצמנו), כדי לקדם את מילוי הצורך.
- ✧ גמישות במציאת פתרונות – עצם העובדה שאנו מביעים בקשה ומצפים לתגובה עליה מאפשרת לנו לזכור, כי ניתן למלא צרכים בכמה דרכים. כך אנחנו משתחררים מן המחשבה, שצורך יכול להתמלא באמצעות אסטרטגיה אחת בלבד, מה שמקל עלינו להימנע מלדרוש מן האחר למלא את צרכינו.
- ✧ הבעת בקשות מקדמת חיבור אנושי – עצם הפנייה אל האחר היא פעולה המביאה בחשבון את נוכחותו/ה. היא עוזרת לנו להיזכר, שבנוסף עלינו יש שם עוד בן או בת-אנוש, עם רגשות וצרכים, שחשוב לנו לקחת אותם בחשבון.
- ✧ הבעת בקשות מקדמת פתרונות יצירתיים – כשצורך זוהה ובוטא במלואו, כמעט תמיד נלווית אליו ההכרה שיש יותר מדרך אחת למלאו, ושהבקשה שהושמעה עתה היא אופציה אחת בלבד. (ומכאן הגמישות שהוזכרה לעיל). זאת ועוד. בקשות הדדיות מגדילות את הסיכוי שתימצא דרך למילוי צרכים של שני השותפים לדיאלוג.

איך מבטאים בקשות הלכה למעשה

אומרים איזו פעולה היינו רוצים שתבוצע, או שואלים את הזולת מה הפעולה שבה הוא מעוניין.

ממי אני רוצה לבקש שיעשה מה? או – מה הייתי רוצה שיקרה, כדי שהצורך שלי ייענה, ומי הייתי רוצה שיעשה זאת?

שאלת-עזר:

לזהות בקשות שיכולות לענות על הצורך שלנו, לבטא אותן ולהפריד בין לבין צרכים ובין לבין דרישות.

המטרה:

נקודות לתשומת-לב בעת הבעת בקשות

- ✧ ניסוח מדויק של הבקשה – בקשות בהגדרתן הן משהו קונקרטי, שהיננו רוצים שיתבצע כדי שצורך שלנו יוכל להתמלא. לכן, כדי שהבקשה תוכל למלא את ייעודה זה על הצד הטוב ביותר, מציע המודל של תקשורת מקרבת לנסח אותה בצורה מסוימת, שמאפייניה מוצגים להלן.

שלושת המאפיינים בהבעת בקשה הם:

1. לשון-פעולה – כלומר משהו ספציפי, קונקרטי, הניתן לביצוע.
2. הבעה על דרך החיוב – מה כן לעשות, בניגוד למה לא לעשות.
3. בזמן הווה – שהרי הצורך חי ומתקיים בהווה, ומטרת הבקשה היא למלא את הצורך הזה עכשיו (גם אם מדובר בהתייחסות למשהו בעתיד).

✧ בחירת סוג הבקשה – לרשותנו שני סוגים של בקשות, שכל אחד מהם מכוון למלא צורך אחר.

■ בקשה דיאלוגית – שבה הפעולה שנבקש היא דיבור של האחר. אנו מבקשים לשמוע משהו מילולי מהאחר/ת כדי למלא את הצורך בהבנה הדדית באמצעות המשך הדיאלוג. זאת גם כדי לוודא שאנחנו לוקחים בחשבון את צרכי שני הצדדים באותה מידת חשיבות, וכך ליצור חיבור וקרבה עוד לפני מציאת פתרונות מעשיים.

■ בקשה אופרטיבית – שבה הפעולה שנבקש היא לבצע משהו קונקרטי בחלל, הקשור בפתרון הבעיה עצמה. זאת במטרה לספק צרכים נוספים שלא התמלאו ביחסים, והובעו כרגע (כגון סדר, אחריות, בטיחות).

✧ חיבור לפני פתרונות – מובן מאליו, שבמצבי חיים רבים נשתמש באופן שוטף בבקשות אופרטיביות ("פתרונות"), כחלק מן הצורך שלנו להשתלב בקצב החיים המהיר שבו אנו חיים. אלא שלמרבה הצער, הנטייה לגשת לבקשות אופרטיביות הפכה ליותר שכיחה בתרבות שלנו, והיא יוצרת לא פעם חוסר-איזון ומתח סמוי או גלוי בין שני הצדדים, כי היא נחוות כחד-צדדית על-ידי אחד מהם. לכן, הרעיון כאן הוא, שבמצבי אי-הבנה, ואף כדי למנוע אותם, מוטב לעצור לעתים את שטף הפעולות, ולפנות זמן ליצירת חיבור מחדש באמצעות דיאלוג, כדי "לנקות את השטח" וליצור אפשרות אחרת של מענה לצרכים. לבקשות האופרטיביות יש סיכוי להתקבל ולהתבצע באופן קל ומהיר יותר לאחר שהושגה תחושת הבנה והדדיות, כלומר, לאחר שהיה מהלך שפָּלַל בקשות דיאלוגיות, ושהושמעו בו והובנו הדדית צרכי שני הצדדים. במלים אחרות, ככל שנוודא שקיימנו את הסוג הראשון של הבקשות, אשר נותנת לשני הצדדים את התחושה העמוקה שצורכיהם נלקחו בחשבון, כך גוברים הסיכויים שנגלה ביחד פתרונות אופרטיביים יצירתיים לבעיה שהולידה את המחלוקת; וזאת בזכות החיבור האנושי שהתרחש קודם לכן.

◀ דוגמאות לשני סוגי הבקשות:

1. בקשה דיאלוגית: בקשה להמשך דיאלוג, בקשה לומר משהו.
 - א. תוכל לומר לי, במלים שלך, מה אתה קולט ממה שאמרתי? (כך נבקש לענות על הצורך בהבנה, ולוודא, בעזרת תיאורו של בן-שיחנו, מה הובן ממה שאמרנו, והאם יש משהו שדורש הבהרה נוספת).

ב. תוכלי לומר לי מה קורה לך / מה עובר עלייך / מה את מרגישה כשאת שומעת מה שעבר עלי שם? (כך נבקש לענות על הצורך שלנו בחיבור עם בת-שיחנו).

ג. (בקשות בהווה הקשורות לפעולות בעתיד) תגידי לי [עכשיו] אם תסכימי לבוא אתי למסיבות כאלו [עתיד] (צורך בהבנה, בשיתוף-פעולה, בנכונות וכו').

2. בקשה אופרטיבית: בקשה לפעולה קונקרטיית בנוגע לקונפליקט, או הנובעת מצורך שהובע.

א. (האם אתה מוכן) לסדר את החדר, להדיח כלים, להדפיס את המכתב, לחזור ב-20:00...? (פעולות שיכולות למלא צורך בסדר, בשיתוף-פעולה, בעזרה, בעמידה בלוח-זמנים וכו').

✧ נקשה מעצמי – אנחנו רגילים, מתוך מצוקתנו, לא רק לראות בזולת את מי שאשם במצוקתנו, אלא גם לַצְפוֹת ואף לדרוש ממנו שימלא את צרכינו. אבל לא תמיד יש שם מי שיכול או רוצה למלא את מבוקשנו, ואנחנו נותרים לפיכך, לא פעם, חסרי-אונים. לכן גם בקשות, ובמיוחד כשאנחנו לא רואים מי בסביבה יכול כרגע למלא אותן, אנחנו יכולים ללמוד לבקש מעצמנו, באופן מודע. כי הרי באופן לא מודע זה מה שאנחנו עושים כל הזמן: כיוון שכל פעולה היא בקשה למילוי איזשהו צורך, הרי שגם כל פעולה שלנו היא בקשה מעצמנו למילוי צורך שלנו!

זאת ועוד, לעתים קרובות, אם לא תמיד, הדיאלוג המכאיב באמת מתרחש בינינו לבין עצמנו, וכולל שיפוטים, האשמות, דרישות, מה לא. בנסיוננו לפרוץ את מעגל האלימות הפנימית, ננסה ללמוד להיות אמפתיים לעצמנו, כלומר – להבין את רגשותינו ובעיקר את צרכינו, ומשם – לבקש מעצמנו בקשות חדשות למילוי אותם צרכים.

◀ דוגמאות לבקשה מעצמי

אופרטיבית: כדי לענות על הצרכים שלי בלמידה, התפתחות ותרומה לקהילה, בחרתי כאסטרטגיה כללית להשתתף בסדנה בתקשורת מקרבת. הבקשה הקונקרטיית מעצמי היא לנסוע למקום המפגש בשעה היעודה.

דיאלוגית: כדי לענות על הצורך שלי בהתמדה, הבקשה האופרטיבית שניסחתי לעצמי היתה ללכת ברגל כל יום במשך חצי שעה. אלא שלא פעם אני מוצאת את עצמי נשאת בבית במקום ללכת, ואז מאשימה את עצמי שאני לא מסוגלת לעמוד בהתחייבויות. הצעד הבא בפענוח המצב הוא לזהות, שלמעשה אני מספרת לעצמי כמה אני לא בסדר, אבל בפועל האסטרטגיה הזאת (של אֶשְׁמָה) איננה מקדמת את הסיכוי למילוי הצורך (של עמידה בהתחייבויות). מכאן אני מחפשת אסטרטגיה חלופית ואפקטיבית יותר, ומגיעה לבקשה מעצמי, שהיא – במקום מלות האֶשְׁמָה, לומר לעצמי מלים אחרות, שינבעו מחמלה, ושיש להן סיכוי גדול בהרבה להוליד בי את הרצון למלא את הצורך המקורי (של עמידה בהתחייבויות). למשל, אני יכולה לומר לעצמי כמה חשוב לי הצורך הזה, במקום כמה אני לא בסדר שאני לא ממלאת אותן, ולשאול את עצמי אם מתאים לי

עכשיו לקום ולצאת מהבית – במקום **לא לץ** את עצמי לעשות זאת. וגם **לבקש מעצמי** להמשיך לנהל את הדיאלוג הפנימי הזה ככה, עד שמהו בי יבחר לפעול אחרת.

חשוב **להבדיל בין בקשה לבין דרישה**, כלומר, לזכור שלאחרים יש חופש בחירה להיענות לבקשה או לסרב לה. אם נבין, שהדרך שבה אנו מבקשים לספק את צרכינו נתפשת על-ידי אחרים כמהלך שעלול לפגוע בצורכיהם – נשוב ונחפש דרך אחרת לסיפוק צרכינו, באמצעות בקשה חדשה, שתעלה בקנה אחד גם עם צרכיו של השני ("win-win").

ישנם לפחות שני אופנים שבהם בקשה עשויה להיחווה כדרישה (גם מעצמו):

- ✧ כשאנו מבטאים בקשה בלי לזהות ולבטא תחילה את הצורך;
- ✧ כשאנחנו מאמינים שיש רק דרך (בקשה) אחת למלא צורך.

טיפ: אין אדע אם הבעתי בקשה או דרישה? לפי האופן שבו אגיב אם יסרבו לבקשתי: אם אני מסוגל/ת להכיל תשובה שלילית בלי להיעלב או לתקוף בעקבותיה, פירוש הדבר שבמודעותי לא הייתי בעמדת דרישה.

טיפ: אין אדע שביקשתי בקשה אופרטיבית? אם התוצאות הן מדידות.

◀ דוגמאות נוספות לבקשות

1. כשמנהלת אומרת לעובד, גם אם בכנות: "אני רוצה שתרגיש חופשי לבטא את עצמך בנוכחותי", הרי שבכך מבטאת המנהלת רק את מה שהיא היתה רוצה שהעובד ירגיש, ולא מה הוא עצמו יכול לעשות כדי להרגיש כך. לעומת זאת, אם תאמר "הייתי רוצה שתאמר לי מה אני יכולה לעשות (או: מהם הדברים שיעזרו לך) כדי להקל עליך להתבטא בחופשיות בנוכחותי", היא מציעה לעובד **פעולה קונקרטי** שאותה יוכל לבצע.
2. כשגבר מרבה להיעדר מן הבית (לפחות לדעתה של האשה...) ובת-זוגו רוצה לראות אותו יותר, אם היא תאמר "אני לא רוצה שתישאר מאוחר בעבודה", בניסוח כזה יש סיכוי גדול שבעלה יירשם ללימודי טניס בערב... אולם אם הבקשה תיאמר על דרך החיוב, כמו: "אני מבקשת שתבלה עם הילדים ואתי לפחות ערב אחד בשבוע", יש לה יותר סיכויים להתגשם. (במיוחד אם יקדם לה דו-שיח הדדי אמיתי, שיוקדש להקשבה אמפתית ולבירור צורכיהם של כל הנוגעים בדבר).
3. כשחברתי מגיעה לפגישות שלנו מאוחר יותר מן הזמן שקבענו, ובתום שיחת-הבהרה בינינו אני רוצה למנוע את התופעה בעתיד, אומר: "תוכלי להגיד לי [עכשיו] מה יעזור לך בפעם הבאה להגיע בזמן שקבענו", בניגוד ל"בפעם הבאה תבואי בזמן".

א מ פ ת י ה

מהותה של האמפתיה

אמפתיה היא חמלה בפעולה. זהו הניסיון לפגוש את האחר במקום שבו הוא נמצא ולהכיל אותו ללא שיפוט, מתוך כוונה להבין ולהתחבר לחוויה הפנימית בעולמו. תקשורת מקרבת רואה באמפתיה מפתח ליצירת גשר בין העולם שלי לעולמו של האחר, כבסיס חיוני להבנה הדדית וליצירת דיאלוג.

בחיי היום-יום, כשאנחנו מוצאים את עצמנו בתפקיד המקשיבים למצוקה של אדם אחר, לא פעם יש לנו נטייה להפעיל שיפוט על ההתנהגויות שלו או על מה שהוא סיפר לנו. התגובה השכיחה במצבים כאלו עשויה לבוא בדמות עצות, פתרונות, נזיפות, הבעת דעות, הזדהות, או ניחומים. אולם בכך אנחנו מחמיצים לרוב את ההזדמנות להגיע להבנה מלאה של המתרחש בלבו של הצד האחר, שיכולה היתה ליצור רגעים של קרבה עמוקה בינינו. האמפתיה מאפשרת לנו לצאת מדפוסי התגובה האוטומטית שלנו ולחולל חוויה חדשה במרחב המשותף – אנחנו מציעים לבני-שיחנו את האפשרות להעמיק את המפגש האוטנטי עם עצמם, ופותחים גם לעצמנו את הדלת להתוודע לעולמם הפנימי.

בהקשבה אמפתית קיימים שני צדדים – המקשיב ומקבל האמפתיה. כמקשיבים, אנחנו מוותרים על ההתנייחות השיפוטית אל האחר מתוך עמדה של "ידיעה" עליו, ובחרים בסוג אחר של התייחסות כלפיו, של סקרנות ורצון לגילוי משותף. כמקבלי אמפתיה יש לנו הזדמנות לבטא את עצמנו באופן מלא ולקבל לכך הקשבה אמיתית, ללא שיפוט או הצעת פתרונות. בעקבות חוויית ההכלה העמוקה אותנו נולדים בתוכנו לא אחת כיווני מחשבה חדשים ומפתיעים לעתים, שלא בהכרח היינו מגיעים אליהם אילו קיבלנו את הפתרונות ממקור חיצוני.

במודל תקשורת מקרבת מיושמת ההקשבה האמפתית באמצעות שאלות, המכוונות לארבעת מרכיבי המודל או לחלק מהם. אנחנו משמיעים ניחוש מילולי על התצפית, הרגש, הצורך, או הבקשה, המתייחסים לאלמנטים בסיפור של האחר (דוגמאות להלן).

פעמים רבות זוכה מקבלת האמפתיה, בעזרת השאלות המכוונות אליו, להקלה במצוקתו, גם אם טרם ניתן פתרון למצוקה זו. הקסם הזה מתרחש בעיקר משום שהאמפתיה עצמה עונה על צרכים מאד עמוקים, כמו – הקשבה, אכפתיות, הכרה, משמעות, ערך עצמי, להיות מוכללת. כשצרכים אלו זוכים להיות ממולאים, ולו רגעית, קל יותר להתפנות מחדש לנוכחות למתרחש בהווה (במקום לסיפור המתרוצץ בקרבנו), ולגלות אפשרויות חדשות לפתרונות למצוקה. במקביל, לאדם שזכה להקשבה, קל יותר להתפנות גם להקשבה לאדם אחר – במקרה זה, אלינו.

בכל דו-שיח, ובמיוחד במצבי אי-הבנה, ישנה בידינו **בכל רגע** האפשרות לבחור היכן למקד את תשומת-לבנו: בנו או בזולת. כמות תשומת-הלב העומדת לרשותנו תכתוב לנו את מידת הנוכחות הרגשית שלנו בשיחה: האם נבחר להתבטא (ובכך להיות אמפתיים לעצמנו), או להקשיב (לתת אמפתיה לבני-שיחנו).

איך מבטאים אמפתיה הלכה למעשה

פונים לאחר בשאלות לגבי המתרחש בקרבו, בעיקר לגבי רגשותיו וצרכיו.

מכשכבר בחרנו לתת אמפתיה, נעשה זאת באמצעות **ניחוש** המתרחש בקרבו של האחר ביחס לארבעת מרכיבי השפה של המודל. ויש לנו שוב בחירה לאיזה מן המרכיבים הללו נכוון את השאלה האמפתית.

✧ אמפתיה לתצפית – הרבה פעמים הדובר/ת מבטא/ת בעיקר מחשבות, או שמחשבות הן הדבר הכי נגיש בשיחה. לכן, פָּרַגַע החיבור הראשון, ננסה לאתר מהי התצפית המצויה במחשבתו של האחר, וניתן לה אמפתיה. "אז את מתייחסת למה שאמרתי אתמול?"

✧ אמפתיה לרגש – כשמנחשים רגש כדאי לזכור להביע רגשות ולא מחשבות, ולהפריד בין השניים. כך נוכל לעזור לדובר/ת להתחבר לרגש שמאחורי המחשבה ולהגיע למקום עמוק יותר. "אז את עצובה כשאת בחוויה שמקפחים אותך, כי חשוב לך...?"

✧ אמפתיה לצורך – כשמנחשים צורך או ערך כדאי לזכור שצורך הוא דבר כללי ולא נוגע לאדם מסוים, למשל, צורך בהקשבה ולא צורך "שאני אקשיב לך", שהוא למעשה ערוב בין צורך לבקשה. לכן ננסה להפריד בין הצורך של הדובר/ת לבין הבקשה שהוא/היא מפנה אליי. כך, במקום "אז חשוב לך שאני אעריך אותך", נאמר "אז חשוב לך שיעריכו אותך?", או "...לדעת שמעריכים אותך?", או "את זקוקה להערכה?". אלו הרגעים שבהם עוזר לזכור, שרגשות של אנשים אחרים נגרמים על-ידי הצרכים שלהם, המתמלאים או שאינם מתמלאים, ולא על ידינו (ובאותה מידה רגשותינו לא נגרמים על-ידי אחרים). לכן, כשאנחנו מנחשים באמפתיה, אנו מנסים להשאיר את עצמנו מחוץ לניחוש (כי איננו הגורם לרגשותיהם). יחד עם זאת, כיוון שהניסיון כאן הוא לפגוש את האדם במקום שבו הוא נמצא, לעתים, בסבב הניחוש הראשון, כן נתייחס לעצמנו (**חשוב לך שאני...**), כי כך גובר הסיכוי שהשני יחוה שכוונתנו האמיתית היא להבינו מבלי להתעלם מאחריותנו (כפי שהוא פירש אותה), ולא לחנך אותו.

✧ אמפתיה לבקשה – כשמנחשים בקשה כדאי להשתדל לשמור על מאפייניה על-פי המודל – בשפת פעולה, בזמן הווה ובלשון חיובית. "אז היית רוצה שהיא תבוא לבקר אותך פעמיים בשבוע?" במקום "היית רוצה שהיא לא תצא עם חברות כל כך הרבה?".

נקודות לתשומת-לב בעת ביטוי אמפתיה:

✧ שאלות – אמפתיה איננה "לומר" לאחרים איך הם מרגישים ומה הם צריכים, או לנתח אותם; אמפתיה בתקשורת מקרבת היא ניחוש הרגשות והצרכים של האחרים, תוך שאנו בודקים עם הזולת אם בניחוש שלנו אכן הבנו אותו נכונה. מכאן חשיבותו של סימן השאלה, בעיקר משום שלעולם איננו יכולים לדעת מה מתרחש בקרבו של האחר. בן או בת-שיחנו יהיו תמיד הסמכות המכרעת לגבי המתרחש בקרבם.

✧ ניחוש – המיקוד באמפתיה הוא ב"חיבור" ולא ב"דיוק". ניחוש מצב האחר, מה הוא או היא עשויים להרגיש בסיטואציה שתיארו, מה הצורך שיכול להוליד רגש זה, מה הם עשויים לבקש כדי למלא צורך זה. הדגש הוא על הניחוש וההתכוונות ולא על "לקלוע" בניחוש. גם אם בהתחלה אנחנו לא ממש בפיוון ואפילו אם נוצרת תחושה של חוסר-הבנה, נמשיך לנחש, כי הדגש הוא על הניסיון להתחבר ולהבין.

✧ שיקוף – לעתים אנו חוזרים על דברי האחר במלים שלנו בהתכוונות אמפתית (גם כשלכאורה הכל נראה ברור), כך שהוא ירגיש מובן/ת וימשיך בסיפורו, או יסיים אותו, או יתקן אותו.

✧ שאלות פתוחות – קיימת כמובן האפשרות של שאלות פתוחות, כמו מה את מרגישה, מה חשוב לך כרגע – שיוצרות כשלעצמן סוג של התקרבות ומרחב התבטאות. אולם מנסיוננו ראינו, שהניחוש האמפתי כפי שמציע המודל (כלומר, לשאול על רגש ו/או צורך ספציפיים) יש בו עוצמה ועומק משמעותיים. זהו הניסיון האקטיבי של הצד השואל להיכנס ככל האפשר ל"ממלכת הנפש" של האחר, ממש לחוות אפשרויות בתוכה, במקום להביט עליה מבחוץ ולחכות שהנשאל יספר. באופן ציורי, כשואלת אני נוטלת את ידו של הנשאל ויוצאת לסיור של גילוי משותף. כן, יש בכך כמעט משום סיכון, כי לא פעם, כאמור, הניחוש לא ידיק, ואנו עלולים "לחטוף" "לא" כתגובה. אולם אם אנו נשארים מחוברים לכוונה שלנו – חיבור ולא דווקא דיוק – ה"לא" ישמש לנו הזמנה להמשיך התהליך.

✧ אמפתיה לאלימות – אנחנו נאמנים להנחה שהוצגה בתחילת הדברים, שעל-פיה שימוש באלימות נעשה כאשר לא נראית לעין דרך אחרת למילוי צורך כלשהו. לפיכך, במודעות המקרבת, כשמישהו מתבטא באמצעות מסר אלים או מרחיק, אנו מתייחסים אל צורת התבטאות זו כאל ביטוי מצוקה, או כאל העדר יכולת לבטא את הרגשות והצרכים בדרך אחרת. לכן אנו בוחרים להתחבר אל אותם רגשות צרכים ובקשות באמצעות "תרגום" של המסר האלים למסר על-פי המודל, בעיקר כדי לגלות ביחד את הצורך שהוליד את ההתנהגות האלימה.

✧ אמפתיה לעצמי – זהו בעיניי אחד המהלכים היותר מרגשים ועוצמתיים במודל כולו, שהרי, כידוע, אנחנו השופטים האכזריים ביותר של עצמנו, וחמלה לעצמנו, שלא לומר אהבה עצמית, לרוב רחוקות מאתנו פרוחוק מזרח ממערב. יצירת תמורה דווקא במקום המכאיב הזה היא המבוא לגאולה עצמית, שהמודל הזה מציע. הלכה למעשה, האופן שבו אנו מקיימים אמפתיה עצמית זהה לאמפתיה לאחר, למעט העובדה, שהשאלות מופנות לעצמנו. תחילה נקשיב למסר השיפוטי לעצמנו, שכרגיל, מסתתרים בו הצרכים שלנו (למשל, בתוך "אני לא אחראית" מסתתר הצורך שלי באחריות). לאחר שזיהינו את הצורך שלא נענה, אני מציעה "לשבת" עם הצורך הזה, כסוג של מדיטציה שהמודל מאפשר, ולחיות בדמיוננו את מלוא המשמעות והחוויה של החיים שבתוך הצורך. זאת במקום ההרגל לזהות צורך, להצמיד אותו מיידית למחשבה שהוא לא מתמלא, ואז לחוות שוב ושוב את התסכול שבאי-מילויו. המהלך המיוחד הזה, של "לשבת עם הצורך" (©), יוצר אצל רבים תחושת שלווה מפתיעה, או, לפחות – בהירות

והבנה עמוקה של עצמנו. כך אנחנו יכולים לזהות, בהדרגה, מהם הצרכים שאנחנו מעריכים שניתנים למילוי, ולמצוא בקשות חדשות, מעצמנו או מאחרים, כדי למלא צרכים אלו.

"כל המציל נפש אחת... כאילו הציל עולם ומלואו" – אני היא הנפש הזאת! (ארנינה)

טיפ: כדי להישאר במודעות של הקשבה מלאה לצד השני ולא לבלבל בין אמפתיה לחקירה (שעונה על צרכים שלנו כמו סקרנות, מידע וכד'), כדאי להתחיל את המשפטים בפנייה ישירה בגוף שני: "אז את/ה...?", "אז בעצם את/ה...?", "אז מה שאת/ה אומר/ת זה...?"

טיפ: כשנותנים אמפתיה – להקשיב היטב למלים של האחר, בעיקר השיפוטיות, כי בתוכן נמצא המפתח לאיתור האמפתיה המתאימה.

מתי נותנים אמפתיה?

כשאנחנו פנויים לעשות זאת...

לעתים קשה לנו להתפנות להקשבה אמפתית כי אנחנו מוצפים, או פוחדים שהצרכים שלנו לא יתמלאו, או חוששים שזה יתפרש על-ידי הצד השני כהסכמה, או יותר מכך – שניאלץ לבצע את רצון האחר ואז לוותר על עצמנו.

אולם האם אנחנו **אמורים** לתת אמפתיה למישהו בעודנו פוחדים שצרכינו שלנו לא יתמלאו??? הרי ברור שקשה לנו באמת להתפנות להקשיב לאחרים כשאנחנו עדיין במצוקה, וכשאף אחד לא מבטיח לנו שגם לנו יקשיבו, או – שיש סיכוי שצרכינו יתמלאו. או, שפשוט, כל כך קשה לנו לראות את האנושי שבאחרת, כשאנו חווים אותה/ה כגורם למצוקתנו (אפילו אם אנחנו מבינים שאין דבר כזה...).

קל לנו יותר לתת אמפתיה כשאנחנו מבינים שזה טוב גם בשבילנו, ושאנחנו יוצרים באמצעותה את האווירה שבה אנחנו מעוניינים לתקשר עם הסביבה. כשאני מחוברת לערכים העמוקים שלי, וקשובה באמת לעצמי, אני יכולה יותר **לבחור** אם אני פנויה למאמץ ההשקעה האמפתי, או לא.

כדי שאוכל לעשות זאת אני צריכה להאמין שלתת אמפתיה זה טוב גם בשבילי, כי בזאת אני מממשת הלכה למעשה את הערכים, הצרכים והאמונות היותר חשובים שלי; אני יוצרת במו ידי (ובמוצא פי) את הסביבה שבה אני מעדיפה להיות.

לפניכם תמצית של הסיבות העיקריות שבגללן אנחנו נמנעים ממתן אמפתיה. הרעיון כאן הוא לא לעודד אותנו להימנעות הזאת, אלא להיות מודעים לכך, שההימנעות ממתן אמפתיה היא אנושית בדיוק כמו הבחירה לתת אותה, ובעיקר למצוא דרכים לתת אמפתיה מתוך מודעות, בחירה ושמחה.

סיבות שבגללן אנו נמנעים ממתן אמפתיה

- ✧ חשש שאיאלץ לוותר על מילוי צורך שלי. לדוגמה, אם אתן אמפתיה לא אזכה לקבל אמפתיה.
- ✧ חשש לוותר על הערכים שלי. כלומר, חשש שמתן האמפתיה ייחווה כהסכמה עם מקבל האמפתיה.
- ✧ אינני פנויה לכך כי אני עסוקה בכאב האישי שלי ולא יכולה להתפנות לכאב של הזולת.
- ✧ בגלל שיפוט שאומר, שלא מגיע לאדם היושב מולי שאתן לו אמפתיה.
- ✧ חוסר אמונה ביכולת של האמפתיה ליצור קשר עם האדם היושב מולי.
- ✧ צורך לשמור על המשאבים. לדוגמה צורך במנוחה או שינה בשעה שאני נדרשת לתת אמפתיה.
- ✧ ה"מובן מאליו" – מובן מאליו שהוא/היא יודעים שאני מבינה אותם, אין צורך להגיד את זה.
- ✧ זה עלול להיתפס כחולשה.
- ✧ זה עלול להישמע כהתנשאות (ואני חוששת שישפטו אותי על כך).
- ✧ אני חוששת לא להצליח לקלוע לרגשות ולצרכים של הזולת, ואז ליצור ריחוק במקום קרבה.

מתן אמפתיה, על-פי תקשורת מקרבת, אין פירושו הסכמה עם אחרים או ביצוע רצונותיהם. באמצעות אמפתיה אנחנו מנסים להתחבר לאחרים, לפגוש אותם במקום שבו הם נמצאים ולעשות זאת מתוך כוונה להבין ומתוך אכפתיות, מודעות והקשבה לאלמנטים בעולמם הפנימי.

חיבור אמפתי יכול לקרות גם ללא מלים. בְּעֵתוֹת משבר, כשאנחנו מצליחים להעביר לאדם אחר את המסר היקר, שאנו **מבינים את רגשותיו ושצרכיו חשובים לנו**, גם אם לא נבצע את מבוקשו – מתחולל פלא. בתהליך של מתן וקבלת אמפתיה, אם שני הצדדים מצליחים להתחבר ברמה של רגשות וצרכים, הפלא הזה הוא בלתי נמנע. לרוב, אחד הצדדים, או שניהם, חוֹנָה תזוזה בכוונות ובתשומת-הלב, המיתרגמת לעתים קרובות לשינוי בצרכים, או להתחברות עם מאגרים בלתי-צפויים של נדיבות ורצון טוב, המולידים לא פעם, פרץ של פתרונות יצירתיים למצבים "תקועים".

אלו הם רגעי חסד אמיתיים.

בזכות רגעים אלו, המביאים עמם רווחה, חמלה ואהבה, ומובילים לתוצאות אפקטיביות ומפתיעות במערכות-יחסים, "משתלם" להרבה אנשים להשקיע את המאמץ המתמשך הכרוך בשינוי, לבחון מחדש את שפת-הדיבור והמחשבה המוכרת, ולתרגם את אלו לשפת התקשורת המקרבת.

כי כולנו רוצים - ויכולים - לאהוב ולהיות אהובים, להבין ולהיות מובנים, לתת ולקבל.

התן והג'ירפה

שתי מטאפורות מעולם החי נבחרו על-ידי מרשאל רוזנברג כאמצעי-המחשה לשתי ה"שפות", ה"מרחיקה" וה"מקרבת": התן והג'ירפה. חשוב ביותר לזכור, שהשימוש בחיות אלו איננו בא כדי ליצור חלוקה מחודשת של בני-אדם ל"טובים" ו"רעים", או "בסדר" ו"לא בסדר", אלא כדי לסמל באמצעותן שני מצבי מודעות, שכולנו נעים ביניהם יום-יום במהלך חיינו.

התן (jackal)

מייצג את המודעות ה"מרחיקה", הנפוצה יותר, זו שאין בה ראייה רחבה של הסיטואציה ושאיבדנו בה את החיבור שלנו לחסד ולחמלה. יללותיו מסמלות טענות, האשמות וקטטורים; התן פועל בלילה – סמל לתקשורת לא ישירה; תוקף תוך ריצה באלכסונים – סמל למניפולטיביות; התן נמוך – הוא אוכל את הנבלות שעל הקרקע, אינו רואה את התמונה הכוללת, אלא רק דרך אחת, מיידית, למילוי צרכיו.

✧ כשאנו מדברים מתוך "מודעות תנית" יכולות מלותינו, בין אם הן מופנות כלפי עצמנו או כלפי האחר, להכאיב לנו או לפגוע ביחסינו. אם נקשיב, נוכל לשמוע אותן במרבית חילופי הדברים היום-יומיים בין אנשים. הרבה פעמים נשמע בהן מסר "את/ה", שיש בו שיפוט (גלוי או סמוי).

✧ כשאנחנו מקשיבים מתוך "מודעות תנית" אנו נוטים לחפש מי פה בסדר ומי לא (אנחנו או אחרים), ואז לקטלג את העולם לפי מי צודק ומי אשם, למי מגיע ולמי לא, מה נכון ומה לא, וכו'. כשהמודעות הזאת מכוונת כלפי אחרים התחושה הבסיסית היא של ריחוק, ניתוק, עליונות, ולא פעם בדידות. כשהמודעות הזאת מכוונת כלפי עצמנו התחושה הבסיסית היא של הלקאה עצמית או של ראייתנו כקורבן.

הג'ירפה (giraffe)

מסמלת את שפת התקשורת המקרבת, זו המאפשרת הקשבה ואמפתיה, לעצמנו ולאחרים. לָבָה הגדול (הג'ירפה היא בעלת הלב הגדול ביותר בקרב שוכני היבשה - 7 ק"ג לב) – מסמל את התקשורת האמפתית על בסיס הבנה והכלה גם של רגשותיו וצרכיו של הזולת; גובהה – מאפשר ראיית-על כוללת של מצבים, כלומר: היכולת לצפות מבעוד מועד את הסכנות, כמו אלו הטמונות בתקשורת המבוססת על פחד, אשמה ובושה; היכולת לראות את מכלול הבעיה, לרבות את הצד השני [היכולת האמפתית], וכן לראות כמה נתיבים אפשריים לסיפוק צרכים; עוצמתה המעודנת – רגליה של הג'ירפה חזקות וציבות, אך אינן רומסות; הג'ירפה צמחונית – אינה ניזונה מבעלי-חיים אחרים, אוכלת מהצמרות, ומשאירה לבעלי-החיים האחרים את השאר (התחשבות).

✧ כשאנו מדברים מתוך "מודעות ג'רפית" אנו מאפשרים לשני הצדדים לבטא במלואם את כל הרגשות והצרכים הנוגעים לאירוע, ומבינים שבבסיס כל התנהגויותינו קיימים צרכים שרוצים להתמלא.

✧ כשאנו שומעים מתוך "מודעות ג'רפית" אנו שומעים, גם בזמן קונפליקט, את המסר שמאחורי המלים השליליות, את הלב שמאחורי הצעקות – או השתיקות. אנו זוכרים, כי דרכי תגובה אלו (ואחרות) מבטאות תמיד מצוקה כלשהי, ומנסים לשמוע מהי (מה הפגיעה הרגשית, מה הצורך שלא נענה).

במובחן מהמטאפורות, המייחסות תכונות קבועות לבעלי החיים – אנחנו, כבני-האדם, יכולים לבחור את דפוסי ההתנהגות שלנו.

תקשורת מקרבת מציעה לנו הזדמנות לרכוש כלים ליצירת קרבה, הבנה ושמחה, באמצעות תקשורת אותנטית, אפקטיבית והרמונית עם הזולת.

4 אופנים (= מצבי מודעות) להקשיב למסר "מרחיק":

- ✧ כשאוזני התן מופנות החוצה – אנחנו שומעים מה לא בסדר אצל הזולת (שיפוט חיצוני)
- ✧ כשאוזני התן מופנות פנימה – אנחנו שומעים מה לא בסדר אצלנו (שיפוט פנימי)
- ✧ כשאוזני הג'רפה מופנות החוצה – אנו שומעים את הרגשות והצרכים של אחרים (אמפתיה לזולת)
- ✧ כשאוזני הג'רפה מופנות פנימה – אנו שומעים את הרגשות והצרכים שלנו (אמפתיה לעצמנו)

הקשבה מהלב (באוזני הג'רפה)	הקשבה מהראש (באוזני התן)
מקשיבים לאחרים באמפתיה [אוזניים החוצה] (רגשות וצרכים שלהם)	שופטים את האחרים [אוזניים החוצה] (ביקורת - מה לא בסדר אצלם)
מקשיבים לעצמנו באמפתיה [אוזניים פנימה] (רגשות וצרכים שלנו)	שופטים את עצמנו [אוזניים פנימה] (האשמה עצמית - מה לא בסדר אצלי)

"הייתי רוצה למצוא דרך למלא את הצרכים של שנינו: הצורך שלך לדעת שהבובה בטוחה ולא תלך לאיבוד, והצורך שלי לשחק איתה. אני בטוחה שנמצא פתרון אם נדבר, אתה לא חושב, אבא?" (אמא, ילדה בת 4)

ריקוד הג'ירפה - חזרה תמציתית ודגשים על חלקי המודל

המטרה בכל התהליך של תקשורת מקרבת היא

- ✧ לפעול על בסיס של חיבור אנושי וליצור את איכות הקשר שתאפשר חיבור זה.
- ✧ לענות על צרכים של שנינו ולא רק על מה שאחד הצדדים רוצה.
- ✧ לפעול מתוך הבהירות, שהפעולה שאנקוט תנבע מתוך צרכים שלי ומתוך בחירה, אחריות ורצון (בא"ר) – ולא מתוך פחד, אשמה, או בושה (פא"ב).
- ✧ לוודא שמה שאני מבקש/ת יהיה בקשה ולא דרישה, כך שאותה איכות של לפעול מתוך צרכים תישמר גם בצד השני.

תצפית

- ✧ ההזדמנות הראשונה ליצור הסכמה.
- ✧ מה תקלוט מצלמת וידאו במצב זה.
- ✧ הדגש הוא על "העובדות כפי שאנחנו רואים אותן" – הפרדת עובדות מפרשנויות.
- ✧ להשתמש בביטויים כגון "כשאני רואה, שומעת, נזכרת", וכו' – במקום "כשאת/ה...".
- ✧ "ציטוט" – ציטוט של הדברים שנאמרו מסייע לשמור על תצפית "נקייה".

רגש

- ✧ תיאור מילולי מדויק וספציפי.
- ✧ להבחין בין רגשות למחשבות; לשים לב מתי הרגשות מעורבים במחשבות/הערכות ("כאילו" רגשות) – ולהפריד ביניהם.
- ✧ נטילת אחריות על רגשות – ייחוס מקור הרגש לעצמנו ולצורך שלנו (במקום למשהו, מישהו, או לאמונה אבסולוטית כלשהי).

צורך

- ✧ המושג מתייחס לכוח-החיים שחי בנו, ושעמו אנחנו באים במגע ברגע זה.
- ✧ הקשר רגש-צורך: "אני מרגיש/ה – כי אני צריכה/ה ... או: כי חשוב / נחוץ לי...".
- ✧ להבחין ולהפריד בין צרכים וערכים (כלליים ואוניברסליים) לבין בקשות (ספציפיות ואישיות).

בקשה

✧ 3 מאפיינים

■ פעולה קונקרטיית

■ זמן הווה

■ לשון חיוב

✧ 2 סוגים

■ בקשה דיאלוגית: בקשה להמשך הדיאלוג, בקשה לומר משהו.

■ בקשה אופרטיבית: בקשה לפעולה קונקרטיית, הקשורה לקונפליקט עצמו.

✧ להבדיל בין בקשה לבין דרישה – באמצעות הקדמת רגש וצורך לבקשה, וללא איום משתמע.

אמפתיה

✧ ההתעניינות, ההבנה ואפילו החוויה של עולמו הפנימי של הזולת.

✧ מיקוד תשומת-הלב בזולת.

✧ פנייה באמצעות שאלות.

✧ מתי? – כשאנחנו פנויים לעשות זאת...

✧ נוחש – לנסות להבין את מצבו של הזולת.

✧ שיקוף – חזרה על דברי הזולת, במלים שלנו, ממקום אמפתי.

✧ שימו-לב למה אנחנו נותנים אמפתיה – לתצפית, רגש, צורך או בקשה.

✧ התחלת המשפטים בפנייה בגוף שני "אז את/ה...?", "אז בעצם את/ה...?".

✧ להימנע מלקחת אחריות על רגשות האחרת – כלומר, לא משפטים כמו "את עצובה כי אני...?".

✧ זכרו: אין הכרח להסכים או לבצע את בקשת הזולת.

צעדי הריקוד הג'ירפי

✧ הבסיס הוא קלאסי – הביצוע אלתורי

✧ הערכים המובילים – אותנטיות, חיבור, אחריות, בחירה, שוויון

✧ האופן – בזרימה טבעית ככל האפשר

✧ השאיפה – למצוא את המקום האמפתי בתוכנו (לעצמנו ולזולת), שיכיל גם מקומות קשים

✧ המאמץ – לפגוש את הזולת באמפתיה גם כשקשה; להשתדל להתחיל בתגובה אמפתית

✧ התנועה – כל הזמן בין שני הצדדים; לעבור אלי כשמתאים; לוודא שאני מבטאת את הצורך שלי במעבר אלי.

כללים עיקריים על רחבת הריקודים:

◇ מודעות ובחירה

■ בכל רגע אפשר לבחור! נוכל לבחור היכן למקד את תשומת-הלב שלנו (בביטוי או בהקשבה), באיזה חלק של המודל נתמקד, ובאופן כללי – אם, מתי וכיצד להישאר בדיאלוג.

■ המעבר לביטוי עצמי נעשה לאחר בירור עם הזולת אם הוא פנוי להקשיב לי. אם הוא לא – נברר מה האפשרויות העומדות לפני שנינו.

◇ לקיחת אחריות:

■ כשיש קושי להביע אמפתיה בעת הדיאלוג – נבטא את הקושי הזה בשפה של רגש-צורך.

■ כשמהו לא מובן, או כשחווים/מפרשים את תגובת הזולת אלינו כצינית או מזלזלת – נבטא מה הרגש שלי ומה הצורך שלא נענה.

■ כשיש קושי להמשיך בכלל בתהליך – נשתף את הזולת בקושי, נשתדל לא "לחתוך" בלי דיאלוג..

ריקוד הג'רפה

◇ לנוע בין להתחבר לעצמי ולהתחבר איתך, ללהתחבר לעצמי... וכך הלאה.

◇ אי אפשר לדעת מי הנותן/ת ומי המקבל/ת, מה המנהיג/ה ומי המונהג/ת.

◇ הצעד הבא (פעולה, פתרון, שינוי) נובע מן השאיפה למלא את הצרכים של כולם.

מיומנויות הלב של תקשורת מקרבת

◇ אמפתיה לעצמי

◇ הקשבה אמפתית לזולת

◇ ביטוי עצמי בכנות

שתי השאלות של מרשאל:

◇ מה אתם רוצים שאנשים יעשו בשבילכם?

◇ ומאיזה מניע אתם רוצים שהם יעשו זאת (פחד, אשמה בושה – או בחירה, אחריות ורצון)?

שפת הלב - הנחות יסוד בבסיס השיטה

◇ הצרכים של כולנו דומים ואוניברסליים.

◇ הצרכים של כולנו חשובים באותה מידה.

◇ כל פעולותינו הן נסיונות למלא צרכים – מעבר ל"בסדר" ו"לא-בסדר".

◇ רגשות נובעים מצרכים, שהתמלאו או לא התמלאו (הבסיס לאחריות אישית).

◇ נתינה טבעית – נעימה לנו כשאנו עושים זאת מתוך בחירה.

תרגילים

תרגיל 1 - הבחנה בין תצפית לפרשנות

נסו לזהות מהן האמירות שיש בהן תצפית שאינה מעורבת עם פרשנות. את ההתבטאויות האחרות תרגמו לתצפיות: מהו הדבר במציאות, שייתכן שהדובר/ת מתייחס/ת אליו. כלומר – המציאו סיטואציה, שבעזרתה תוכלו לתת דוגמא מלאה לתצפית נקייה.

דוגמא:

"ירדנה היא אשה חזקה".

במקרה זה הדובר/ת מביעה/ה מהי **ההערכה** (פרשנות) שלו/ה לגבי ירדנה, ולא תצפית או תיאור עובדתי. אולם מהו הדבר שירדנה **עושה**, שבגללו מעריכ/ה אותה הדובר/ת כאשה חזקה?

תרגום אפשרי לתצפית "נקייה": "ירדנה ממשיכה לומר את מה שברצונה לומר גם כשאחרים מביעים את דעותיהם" (ובהמשך המשפט ה"לא-אליס" נוכל לומר: **זוה בשבילי עונה על הערך של אסרטיביות; לכן אני רואה אותה כאשה חזקה**).

משפטים לתרגול (התשובות המוצעות בעמוד 46).

1. יונתן כעס במשך כל סוף-השבוע בלי שום סיבה.

2. מיקי בישלה מרק שלוש פעמים בחודש האחרון.

3. רונן לא שאל לדעתי.

4. רותי היא מנחה נהדרת. כל פעם שהיא המנחה, הישיבות הולכות שיגעון.

5. הבת שלי מדברת יותר מדי בטלפון הנייד.

6. שוש היא אשה קשה.

7. הדר היה הראשון שהגיע לארוחת-הערב בשבוע שעבר.

8. דני אף פעם לא מדבר לעניין.

9. אודי אמר לי שמנחם מגעיל.

10. לילי מתלוננת על אמא שלה כל פעם שאנחנו מדברות.

תרגיל 2 - זיהוי רגשות

בתרגיל זה דמיינו את עצמכם בסיטואציה המתוארת, ונסו לזהות מה הייתם עשויים להרגיש.

✧ דוגמא:

את אָם, ומצאת את בנך, בגיל 9, מעשן בחברת ילד אחר. את אומרת:
"מה אתה חושב שאתה עושה?"

מה את מרגישה שגורם לך להגיד את זה?

תשובה: ייתכן שאת כועסת, מבוהלת, המומה, מודאגת... אין באמת תשובה "נכונה".
(בהמשך נראה כי כל רגש ינבע מצורך אחר).

משפטים לתרגול

1. בן-זוגך אמר לך זה עתה, שאת האדם הנפלא ביותר בעולם. איך את מרגישה כשאת שומעת זאת?

2. אתה ילד, והורייך שואלים אותך: "למה אתה לא יכול לשתף פעולה כמו אחייך ואחותך?" איך אתה מרגיש כשאתה שומע זאת?

3. זה עתה שפכת קפה על חליפתך החדשה. איך אתה מרגיש/ה?

4. את/ה צופה בשקיעה מרהיבה. איך את/ה מרגיש/ה?

5. זה עתה שמעת ש-30 בני-אדם נרצחו על-ידי טרוריסטים במדינה אפריקנית. איך את/ה מרגיש/ה?

6. אדם קרוב אומר לך שהוא משתעמם מן היחסים ביניכם. איך את/ה מרגיש/ה?

7. זה עתה אמרת למבקש-עבודה "בחרנו במישהו אחר לתפקיד". איך את/ה מרגיש/ה באומרך זאת?

8. חברתך הטובה מספרת לך כי אובחנה אצלה מחלה רצינית. איך את/ה מרגיש/ה?

9. זה עתה שבת הביתה וגילית כי הבית נפרץ וכי כמה מחפציך היקרים ביותר נגנבו. איך את/ה מרגיש/ה?

10. זה עתה נדחתה הצעת-עבודה שעליה עבדת במשך שבועות. איך את/ה מרגיש/ה?

11. זה עתה קיבלת הזמנה לבוא לוועידה ולספר בה על פרויקט חשוב שהיית מעורבת בו. איך את/ה מרגיש/ה?

12. משהו שאמרת עורר ויכוח מר בין שני עמיתים בעבודה. איך את מרגישה כלפי העניין?

תרגיל 3 - רגשות מעורבים במחשבות

✧ מטרת התרגיל היא לאתר את הרגש, להפריד אותו מהמחשבה ולחבר אותו לצורך מסוים שהוליד אותו.

✧ מדוע אתם/ן מוצאים/ות שהרגש כאן אינו "נקי"?

✧ מצא/י את הרגש והצורך המסתתרים מאחורי המשפטים.

דוגמא:

אני מרגיש/ה שלא סומכים עלי.

בשלב הראשון בפענוח נוכל להביע את כל הרגשות העולים בנו, וכנ"ל את הצרכים.

תשובה אפשרית: אני מרגיש/ה אכזבה, פגיעה ועלבון [או: אני מאוכזב/ת, פגוע/ה ונעלב/ת], כי הצרכים שלי באמון והערכה לא התמלאו.

ואז, אם נרצה ממש לדייק, נאמר: אני מאוכזב/ת, כי הצורך שלי באמון בי לא התמלא; אני פגוע/ה ונעלב/ת, כי הצורך שלי בהערכה לא התמלא.

משפטים לתרגול

1. אני מרגיש/ה מרומה, מקופח/ת ושנעשה לי עוול.

2. אני מרגיש/ה שאת/ה לא מכין/ה אותי.

3. אני מרגיש/ה שאת/ה לא מקשיב/ה לי.

4. אני מרגיש/ה שאני לא מתאים/ה.

5. אני מרגיש/ה דחוי/ה, ושמתעלמים ממני.

6. אני מרגיש/ה מה-זה טיפש/ה.

7. אני מרגיש/ה מבודד/ת.

8. אני מרגיש/ה נבגד/ת.

תרגיל 4 - זיהוי צרכים וערכים

בתרגיל זה נחזור למצבים שתוארו בתרגיל 2, "זיהוי רגשות", ונחפש מהו הצורך באותו מסר.

✧ דוגמא:

את אמא, ומצאת את בנך, בגיל 9, מעשן בחברת ילד אחר.

את אומרת: "מה אתה חושב שאתה עושה?"

מה יכול להיות הצורך שהניע אותך לומר זאת?

תשובה: אם את מבוהלת או מודאגת, ייתכן שאת אומרת זאת כי חשוב לך בטחונם של אנשים

היקרים לך, או – אם את כועסת, ייתכן שהסיבה היא כמה חשוב לך שהסכמים יכובדו (בהנחה

שהיה לך הסכם קודם עם בנך).

משפטים לתרגול

1. בן-זוגך אמר לך זה עתה, שאת האדם הנפלא ביותר בעולם. אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים כשאת שומעת זאת?

2. אתה ילד, והוריך שואלים אותך: "למה אתה לא יכול לשתף פעולה כמו אחיך ואחותך?" אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים כשאתה שומע זאת?

3. זה עתה שפכת קפה על חליפתך החדשה. אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים בחוויה זאת?

4. את/ה צופה בשקיעה מרהיבה. אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים בחוויה זאת?

5. זה עתה שמעת ש-30 בני-אדם נרצחו על-ידי טרוריסטים במדינה אפריקנית. אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים כשאת/ה שומע/ת זאת?
-
6. אדם קרוב אומר לך שהוא משתעמם מן היחסים ביניכם. אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים כשאת/ה שומע/ת זאת?
-
7. זה עתה אמרת למבקש-עבודה "בחרנו במישהו אחר לתפקיד". אלו צרכים/ערכים שלך מתמלאים או לא מתמלאים באומרך זאת?
-
8. חברתך הטובה מספרת לך כי אובחנה אצלה מחלה רצינית. אלו צרכים שלך מצויים מאחורי רגשותיך בשומעך זאת?
-
9. זה עתה שבת הביתה וגילית כי הבית נפרץ וכי כמה מחפצין היקרים ביותר נגנבו. אלו צרכים/ערכים שלך מצויים מאחורי רגשותיך בחוויה זאת?
-
10. זה עתה נדחתה הצעת-עבודה שעליה עבדת במשך שבועות. אלו צרכים/ערכים שלך מצויים מאחורי רגשותיך כשאת/ה מגלה זאת?
-
11. זה עתה קיבלת הזמנה לבוא לוועידה ולספר בה על פרויקט חשוב שהיית מעורבת בו. אלו צרכים/ערכים שלך מצויים מאחורי רגשותיך כשאת/ה מגלה זאת?
-
12. משהו שאמרת עורר ויכוח מר בין שני עמיתים בעבודה. אלו צרכים/ערכים שלך מצויים מאחורי רגשותיך כשאת רואה את חילופי הדברים ביניהם?
-

תרגיל 5 - זיהוי צרכים המסתתרים בתוך אמירות שיפוטיות

דמייני את עצמך אומר/ת (או שומע/ת) את המשפטים הבאים ונסה/י לזהות ולהגדיר את הצורך המסתתר בהם.

משפטים לתרגול

1. איזה בלגאן כאן.

2. הבוס שלי שתלטן מאד.

3. כמה פעמים צריך להגיד לך אותו דבר.

4. תפסיק להיות כבד , בוא נעשה את זה כבר.

5. אי אפשר לסמוך עליך שתעשה מה שאמרת.

6. את קרה וחסרת-רגשות.

7. אתה מדבר יותר מדי.

8. היא לא אינטליגנטית במיוחד .

9. אני חושב שאתה לא רגיש לצרכים שלי.

10. זה היה גזעני מאד לומר זאת.

11. אתה חסר טאקט. איך יכולת להגיד את זה?

תרגיל 6 - לקיחת אחריות על רגשות

בדקו בכל אחד מהמשפטים הבאים :

- ✧ האם לדעתכם הוא/היא מבטאים רגשות וצרכים?
- ✧ האם לדעתכם הדובר/ת לוקח/ת אחריות על רגשותיו/ה?
- ✧ אם לא, האם לדעתכם היא/הוא מבטאים את מחשבותיהם תוך לקיחת אחריות עליהן?
- ✧ אם להערכתכם הדובר/ת לא מבטא/ת הכרה באחריות לרגשות, כתבו מחדש את המשפט כך שיבטא זאת (כלומר, נסו לשער מה הצורך שהוליד את הרגש).

משפטים לתרגול

1. אתה מעצבן אותי כשאתה משאיר את הספרים על השולחן.

2. אני כועסת כשאתה אומר זאת, כי אני מפרשת זאת (לוקחת זאת) כעלבון.

3. אני מרגישה פחד (או: פוחדת) כשאתה מרים את קולך (או: כשאנשים מרימים את הקול).

4. אני עצוב על שהִפִּיתָ את ג'וני, כי רציתי שנפתור את הבעיות בדרך של שיחה.

5. אני מאוכזב, כי אמרת שתעשה זאת ולא עשית.

6. אני מיואש, כי רציתי לראות יותר התקדמות בעבודתך עד עכשיו.

7. זה מכאיב לי כשאת אומרת זאת.

8. דברים קטנים שאנשים אומרים פוגעים בי לפעמים.

9. אני שמח שזכית בפרס.

10. אני נרגשת מן החדשות שסיפרת לי עכשיו כי אני רוצה שיזמינו יבוא לביקור.

תרגיל 7 - זיהוי בקשות

נסו לזהות באלו מן המשפטים הבאים מופיעה בקשה בלשון-פעולה קונקרטיית ובת-ביצוע, באמירה חיובית ובזמן הווה. את אלו שאינן מובעות כך תרגמו ללשון-פעולה חיובית.

✧ דוגמא:

"הייתי רוצה שתבין אותי".

בעוד התחושה של מה שאנחנו רוצים הינה ברורה מאד, בעיקר לנו, לא ברור מן המשפט מה יכול להיעשות באופן קונקרטי שיעורר תחושה זו בנו. איך אדע שאתה מבין אותי? כדי שהדבר יהפוך לקונקרטי, אנחנו מחפשים פעולה ספציפית שאותה תוכל לבצע, ואשר תאפשר לי להעריך, אם אכן נתמלאה בקשתי או לא. אפשרות כזאת יכולה להיות:

"כשאנחנו מדברים על נושאים קשים, הייתי רוצה שתעצור אותי כל חמש דקות ותאמר לי מה אתה מבין ממה שאני אומרת לך".

משפטים לתרגול

1. הייתי רוצה שתגיד לי דבר אחד שעשיתי שאתה מעריך

2. הייתי רוצה שתרגיש יותר בטוח בעצמך

3. אני רוצה שתהיי גלויה אתי
-
4. אני רוצה שתנהג במהירות המותרת או פחות ממנה
-
5. הייתי רוצה להכיר אותך יותר טוב
-
6. הייתי רוצה שתגלה כבוד לפרטיות שלי
-
7. האם את מוכנה להכין ארוחת-ערב לעיתים יותר קרובות?
-
8. הייתי רוצה שתיקח את הילד מבית-הספר 3 ימים בשבוע
-
9. האם אתה מוכן לקחת יותר אחריות לרווחת המשפחה?
-
10. אני רוצה שתפסיק לשתות
-
11. אני רוצה שתיתן לי להיות אני
-

הצעות לתשובות לתרגילים

המשפטים המוצעים הם הצעות שלי ושל תלמידים/ות שלי, ואינם "התשובות הנכונות היחידות". אתם/ן מוזמנים/ות לבחון אם נוצרת לכם/ן העדפה אחרת כתשובה אפשרית לאותם משפטים, וכמובן לגלות ולהמציא תשובות משלכם/ן כראות עיניכם/ן. כדי להקל על עצמכם, המציאו סיטואציות אפשריות לשאלות בתרגילים, ולפיהן בחרו תשובות אפשריות.

תרגיל 1 - הבחנה בין תצפית לפרשנות - תשובות

1. יונתן נעס במשך כל סוף-השבוע בלי שום סיבה.
יונתן לא דיבר איתי במשך כל סוף-השבוע ולא הסביר לי למה.
כשפניתי אל יונתן הוא סובב את גבו אלי, נכנס אל חדרו וטרק את הדלת אחריו.
2. מיקי בישלה מרק שלוש פעמים בחודש האחרון.
תצפית ללא פרשנות.
3. רונן לא שאל לדעתי.
תצפית ללא פרשנות – אם השתתפתי בישיבה שבה רונן שאל את שאר המשתתפים לדעתם ואותי לא.
- תצפית מעורבת בפרשנות – אם ישבתי מול רונן לבדי, והוא השמיע את דעתו וחושב ששאל לדעתי, ואני לא חושבת כך.
4. רותי היא מנחה נהדרת. כל פעם שהיא המנחה, הישיבות הולכות שיגעון.
בפעמים שבהן נכחתי בישיבות שרותי הנחתה, הן הסתיימו בזמן שנקבע.
כשרותי מנחה עוברים על כל הנושאים שתוכננו מראש ויוצאים עם משימות לפעולה.
5. הבת שלי מדברת יותר מדי בטלפון הנייד.
בחודש האחרון הבת שלי דיברה 400 דקות בטלפון הנייד.
6. שוש היא אשה קשה.
ראיתי את שוש מושכת את הצצוע מידי של בנה ומכה אותו.
7. הדר היה הראשון שהגיע לארוחת-הערב בשבוע שעבר.
תצפית ללא פרשנות.
8. דני אף פעם לא מדבר לעניין.
בחמש הפעמים האחרונות שנפגשנו בשבת דיברנו על כדורגל ודני דיבר על מכוניות.
כשסיפרתי לדני בעלי על קשיי בעבודה, הוא דיבר על תוצאות הטוטו.

9. אודי אמר לי שמנחם מגעיל.
תצפית ללא פרשנות – אודי מצטט את דברי מנחם.
10. לילי מתלוננת על אמא שלה כל פעם שאנחנו מדברות.
בכל הפעמים שאני נזכרת כרגע, כשאנחנו מדברות, לילי מספרת לי על הקשיים ביחסיה עם אמה.

תרגיל 2 - זיהוי רגשות - תשובות

1. בן-זוגך אמר לך זה עתה, שאת האדם הנפלא ביותר בעולם. איך את מרגישה כשאת שומעת זאת? שמחה, התרוממות-רוח, התלהבות; או: חשדנות, אי-נוחות.
2. אתה ילד, והוריך שואלים אותך: "למה אתה לא יכול לשתף פעולה כמו אחיך ואחותך?" איך אתה מרגיש כשאתה שומע זאת? בודד, ממורמר, חסר-אונים.
3. זה עתה שפכת קפה על חליפתך החדשה. איך אתה מרגיש/ה? מעוצבן/ת (בהכרח?); ואולי משועשעת? שליוה באופן מפתיע.
4. את/ה צופה בשקיעה מרהיבה. איך את/ה מרגיש/ה? התרוממות-רוח; ומנגד יכולה להיות עצבות.
5. זה עתה שמעת ש-30 בני-אדם נרצחו על-ידי טרוריסטים במדינה אפריקנית. איך את/ה מרגיש/ה? זעזוע, בעתה, חלחלה; צער, כאב; או אולי שלווה וקבלה?
6. אדם קרוב אומר לך שהוא משתעמם מן היחסים ביניכם. איך את/ה מרגיש/ה? עלבון, מבוכה; הכרת-תודה; ואולי הקלה...? (כי סוף סוף אפשר יהיה להיפרד ממנו בלי לפגוע בו...).
7. זה עתה אמרת למבקש-עבודה "בחרנו במישהו אחר לתפקיד". איך את/ה מרגיש/ה באומרך זאת? מהוסס, נבוך; אך ייתכן גם החלטי.
8. חברתך הטובה מספרת לך כי אובחנה אצלה מחלה רצינית. איך את/ה מרגיש/ה? צער, חוסר-אונים, דאגה, אוזלת-יד יחד עם חיבור וחמלה.
9. זה עתה שבת הביתה וגילית כי הבית נפרץ וכי כמה מחפציך היקרים ביותר נגנבו. איך את/ה מרגיש/ה? מיואש, שטוף-זעם, המום, רותח.
10. זה עתה נדחתה הצעת-עבודה שעליה עבדת במשך שבועות. איך את/ה מרגיש/ה? תסכול, אכזבה; ואולי, בכל זאת, גם מידה של הקלה?

11. זה עתה קיבלת הזמנה לבוא לוועידה ולספר בה על פרויקט חשוב שהיית מעורבת בו. איך את/ה מרגיש/ה?
סיפוק (מההצלחה); חרדה (מהעמידה לפני קהל).
12. משהו שאמרת עורר ויכוח מר בין שני עמיתים בעבודה. איך את מרגישה כלפי העניין? מוטרדת, נבוכה.

תרגיל 3 - רגשות מעורבים במחשבות - תשובות

- התשובות הניתנות כאן הן ללא חיבור ישיר בין כל רגש לצורך הקשור אליו.
כרצונכם – תוכלו להעמיק את התרגול ולארגן כל רגש ביחס לצורך מסוים אחד.
1. אני מרגיש/ה מרומה, מקופח/ת ושנעשה לי עוול.
אני מתוסכל/ת, מאוכזב/ת, כועס/ת, נעלב/ת, ממורמר/ת וחש/ה עוגמת-נפש, כי הצרכים שלי בשוויון, כבוד, הכרה והתחשבות לא התמלאו.
 2. אני מרגיש/ה שאת/ה לא מבין/ה אותי.
אני מרגיש/ה מרוחק/ת וחסר/ת-אונים, כי הצורך שלי בהבנה לא התמלא.
 3. אני מרגיש/ה שאת/ה לא מקשיב/ה לי.
אני מתוסכל/ת, כי הצורך שלי בביטוי עצמי לא מתמלא.
 4. אני מרגיש/ה שאני לא מתאים/ה.
אני מרגיש/ה פחד (מכישלון), כבודות ואובדן-עצות, כי הצרכים שלי בהצלחה, בביטוי עצמי ובמימוש עצמי לא מתמלאים.
 5. אני מרגיש/ה דחוי/ה ושמתעלמים ממני.
אני מרגיש/ה בדידות ודכדוך, כי הצרכים שלי בקרבה, הכרה ושייכות לא מתמלאים.
 6. אני מרגיש/ה מה זה טיפוש/ה.
אני מרגיש/ה חוסר-אונים ומבוכה, כי הצרכים שלי בהערכה ובביטחון ביכולותי לא התמלאו.
 7. אני מרגיש/ה מבודד/ת.
אני מרגיש/ה בדידות ועצב, כי הצורך שלי בשייכות וקרבה לא מתמלא.
 8. אני מרגיש/ה נבגד/ת.
אני מרגיש/ה עלבון, קנאה, כאב ותדהמה, כי הצרכים שלי באמון, הצלחה, כבוד והתחשבות נפגעו.

תרגיל 4 - זיהוי צרכים וערכים - תשובות

1. בן-זוגך אמר לך זה עתה, שאת האדם הנפלא ביותר בעולם.
צרכים שמתמלאים – הכרה, הערכה (אישור), אהבה, קבלה, חום, פתיחות. צרכים שלא מתמלאים – דיוק, בהירות, חיבור. (אפשר לשמוע משפט זה כשיפוט, בשל העדר תצפית בו); ודאות וביטחון (אני רוצה לדעת שאין כאן ציפיה לתמורה שלא מבוטאת באופן ישיר).
2. אתה ילד, והורין שואלים אותך: "למה אתה לא יכול לשתף פעולה כמו אחיך ואחותך?"
לא מתמלאים – הערכה (אישור), קבלה, אהבה, להרגיש בעל-ערך. מתמלאים – תשומת-לב, התייחסות.
3. זה עתה שפכת קפה על חליפתך החדשה.
לא מתמלאים – סדר, שליטה במצב, ניקיון, אסתטיקה. מתמלאים – קלילות, הנאה, בידור; צמיחה דרך מודעות (ניתן להתייחס לזה כאל "שיעור" לעצמי, בהפנמת סדר וזהירות).
4. את/ה צופה בשקיעה מרהיבה.
מתמלאים – יופי, אסתטיקה, שלוה, רוגע, שקט. לא מתמלאים – שליטה במצב... (רוצה שיימשך לנצח).
5. זה עתה שמעת ש-30 בני-אדם נרצחו על-ידי טרוריסטים במדינה אפריקנית.
לא מתמלאים – בטחון, הרמוניה, שלום, אמון. מתמלאים – איכפתיות, אחווה (מתוך תחושת ההזדהות); ואולי-אולי שלמות פנימית (קבלת המציאות כפי שהיא)?
6. אדם קרוב אומר לך שהוא משתעמם מן היחסים ביניכם.
לא מתמלאים – בטחון (מתחדש), אהבה, הערכה, הוקרה. מתמלאים – פתיחות, כנות, יושרה; קלות ונוחות.
7. זה עתה אמרת למבקש-עבודה "בחרנו במישהו אחר לתפקיד".
לא מתמלאים – הרמוניה, אחווה, התחשבות (בצרכים שלו). מתמלאים – כוח, כנות, לקיחת אחריות, בחירה חופשית.
8. חברתך הטובה מספרת לך כי אובחנה אצלה מחלה רצינית.
לא מתמלאים – בטחון, שלוה, שליטה במצב; מתמלאים – אחווה, תמיכה (מעצם ההקשבה), שיתוף.
9. זה עתה שבת הביתה וגילית כי הבית נפרץ וכי כמה מחפצין היקרים ביותר נגנבו.
לא מתמלאים – בטחון, גבולות, שליטה במצב, פרטיות, הגינות. צרכים שכן מתמלאים – הערכה עצמית (מתמלא בעקבות המחשבה שאני שווה יותר מהגנב בכך שאני הצודק והוא

ה"לא בסדר"). איזון (בעקבות המחשבה שלמדתי להעריך את מה שיש לי אחרי שמשהו נלקח ממני).

10. זה עתה נדחתה הצעת-עבודה שעליה עבדת במשך שבועות. לא מתמלאים – הערכה (אישור), הצלחה. צרכים שכן מתמלאים – ודאות (אני יודעת היכן אני עומדת כרגע). סדר (מתוך המחשבה שהמערכת לפחות עובדת בשיטתיות ועקביות). רגיעה (עכשיו לא אצטרך להמשיך לכתוב).
11. זה עתה קיבלת הזמנה לבוא לוועידה ולספר בה על פרויקט חשוב שהיית מעורבת בו. מתמלאים – הערכה, הגשמה, התפתחות בלמידה, הצלחה. לא מתמלאים – נוחיות (מתוך הלחץ של להספיק להכין).
12. משהו שאמרת עורר ויכוח מר בין שני עמיתים בעבודה. לא מתמלאים – הרמוניה, אחווה, שיתוף פעולה. מתמלאים – סדר, פתיחות, נאמנות לעצמי (לפחות אמרתי את דברי ולא שתקתי).

תרגיל 5 - זיהוי צרכים המסתתרים בתוך אמירות שיפוטיות - תשובות

1. איזה בלגאן כאן.
סדר.
2. הבוס שלי שתלטן מאד.
אוטונומיה, שליטה במצב, עצמאות, בחירה, חופש.
3. כמה פעמים צריך להגיד לך אותו דבר.
הקשבה, שיתוף פעולה, הערכה.
4. תפסיק להיות כנד, בוא נעשה את זה כבר.
שינוי, שיתוף פעולה, זרימה.
5. אי אפשר לסמוך עליך שתעשה מה שאמרת.
אמון, לסמוך על, בטחון.
6. את קרה וחסרת-רגשות.
קרבה, אינטימיות, חמימות, אמפתיה.
7. אתה מדבר יותר מדי.
שקט, שלווה, לדעת שצרכיי נחשבים, הקשבה, ביטוי עצמי, שוויון, יעילות.
8. היא לא אינטליגנטית במיוחד.

עניין, אתגר (שכן קיים עם אנשים "אנטליגנטיים"), לימוד, העשרה, צמיחה.

9. אני חושב שאתה לא רגיש לצרכים שלי.
הקשבה, התחשבות, אכפתיות, לדעת שצרכי נחשבים.

10. זה היה גזעני מאד לומר זאת.
הרמוניה, שלום, שוויון, סובלנות, אחווה.

11. אתה חסר טאקט. איך יכולת להגיד את זה?
התחשבות.

תרגיל 6 - לקיחת אחריות על רגשות - תשובות

1. אתה מעצבן אותי כשאתה משאיר את הספרים על השולחן.
אינני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, שכן האחריות עליו מוטלת על מבצע התצפית (פעולה של מישהו אחר). אפשרות לביטוי עם אחריות יכולה להיות: אני מתעצבן כשהספרים על השולחן, כי זה לא עונה לי על הצורך בסדר.
2. אני כועסת כשאתה אומר זאת, כי אני מפרשת זאת (לוקחת זאת) כעלבון.
אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, וכן לקיחת אחריות עליו. הדוברת קושרת בין הפרשנות שלה על התצפית לבין הרגש.
3. אני מרגישה פחד (או: פוחדת) כשאתה מרים את קולך (או: כשאנשים מרימים את הקול).
אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, אך ללא לקיחת אחריות עליו. הדוברת קושרת בין התצפית לבין הרגש. אפשרות לביטוי עם אחריות יכולה להיות: אני פוחדת כשאתה מרים את קולך, כי זה לא עונה לי על הצורך בביטחון.
4. אני עצוב על שהכית את ג'וני, כי רציתי שנפתור את הבעיות בדרך של שיחה.
אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, עם לקיחת אחריות חלקית עליו. הדובר קושר את הרגש לאסטרטגיה ("דרך של שיחה"). אפשרות לביטוי עם קישור לצורך יכולה להיות: אני פוחדת כשאתה מרים את קולך, כי זה לא עונה לי על הצורך בביטחון.
5. אני מאוכזב, כי אמרת שתעשה זאת ולא עשית.
אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, עם לקיחת אחריות חלקית עליו. הדובר קושר את הרגש לתצפית. אפשרות לביטוי עם קישור לצורך יכולה להיות: אני מאוכזב, כי כשאמרת שתעשה זאת ולא עשית זה לא ענה לי על הצורך בשיתוף פעולה.
6. אני מיואש, כי רציתי לראות יותר התקדמות בעבודתך עד עכשיו.

אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, עם לקיחת אחריות חלקית עליו. הדוברת קושרת את הרגש לבקשה. אפשרות לביטוי עם קישור לצורך יכולה להיות: אני מאוכזב, כי כשאמרת שתעשה זאת ולא עשית זה לא ענה לי על הצורך באמון.

7. זה מכאיב לי כשאת אומרת זאת.

אינני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, שכן האחריות עליו מוטלת על גורם חיצוני ("זה"), שממנו משתמע שהתצפית היא הגורם. אפשרות לביטוי עם אחריות יכולה להיות: כואב לי כשאת אומרת זאת, כי הצורך שלי בהבנה לא מתמלא.

8. דברים קטנים שאנשים אומרים פוגעים בי לפעמים.

אינני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, שכן האחריות עליו מוטלת על גורם חיצוני ("דברים קטנים"), שממנו משתמע שהתצפית היא הגורם. אפשרות לביטוי עם אחריות יכולה להיות: לפעמים אני נפגע/ת מדברים קטנים שאנשים אומרים, כי הצורך שלי באמון לא מתמלא.

9. אני שמח שזכית בפרס.

אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, עם לקיחת אחריות חלקית עליו. הדובר קושר את הרגש לתצפית. אפשרות לביטוי עם קישור לצורך יכולה להיות: אני שמח, כי זה שזכית בפרס עונה לי על הצורך בהוגנות ובחגיגה.

10. אני נרגשת מן החדשות שסיפרת לי עכשיו, כי אני רוצה שיוסי יבוא לביקור.

אני רואה כאן ביטוי נקי של רגש, עם לקיחת אחריות חלקית עליו. הדובר קושר את הרגש לבקשה. אפשרות לביטוי עם קישור לצורך יכולה להיות: אני נרגשת מן החדשות שסיפרת לי עכשיו, כי זה שיוסי יבוא לביקור יענה לי על הצורך בקרבה ובהנאה.

תרגיל 7 - זיהוי בקשות - תשובות

1. הייתי רוצה שתגיד לי דבר אחד שעשיתי שאתה מעריך.

פעולה קונקרטית בת-ביצוע, בזמן הווה. (הצורך שלי – הערכה, כנות, שיתוף).

2. הייתי רוצה שתרגיש יותר בטוח בעצמך.

היית מוכן להגיד (זו הפעולה) לי מה יגרום לך להרגיש יותר בטוח? (צורך – עזרה, נתינה, תמיכה, איכפתיות).

3. אני רוצה שתהיי גלויה אתי.

האם את מוכנה לספר לי בכל זאת מה קרה? (צורך – כנות, פתיחות).

4. אני רוצה שתנהג במהירות המותרת או פחות ממנה.

- תשובה קונקרטיית בזמן הווה בלשון חיובית. (צורך – ביטחון).
5. הייתי רוצה להכיר אותך יותר טוב.
האם אתה מוכן לספר לי על התחביבים שלך? (צורך – חיבור, שיתוף).
6. הייתי רוצה שתגלה כבוד לפרטיות שלי.
כאשר תראה מעטפה סגורה מכותבת אלי, האם אתה מוכן להשאיר אותה סגורה? (צורך – בפרטיות).
7. האם את מוכנה להכין ארוחת-ערב לעיתים יותר קרובות?
האם את מוכנה להכין ארוחת-ערב פעמיים בשבוע? (צורך – שיתוף פעולה).
8. הייתי רוצה שתיקח את הילד מבית-הספר 3 ימים בשבוע.
תשובה קונקרטיית, בזמן הווה ובלשון חיובית. (צורך – שיתוף פעולה).
9. האם אתה מוכן לקחת יותר אחריות לרווחת המשפחה?
האם אתה מוכן למצוא עבודה נוספת? או – האם אתה מוכן לקחת חופשה לשבוע בשבוע הבא? (צורך – שיתוף-פעולה).
10. אני רוצה שתפסיק לשתות.
האם אתה מוכן להירשם למרכז גמילה? או – אני פוחדת כשאתה שיכור. האם אתה מוכן לפגוש אותי רק כשאתה פיכח. (עונה לי על הצורך בהגנה).
11. אני רוצה שתיתן לי להיות אני.
הייתי רוצה הפעם לעשות את זה בדרך שלי. האם היית מוכן לדחות את הצעתך? (צורך – ביטוי עצמי, הגשמה עצמית, התחשבות, חופש בחירה).

מאגר רגשות (בלשון זכר, אבל כמוכּן ש...)

בלבול	שלווה	אהבה	ברוח טובה	שמחה
מתוסכל	רגוע	חס	מלא-אנרגיה	מרוצה
אדיש	נינוח	חמים	חי	נרגש
נבוך	מלא-עונג	מלא-חמלה	תוסס	נהנה
מהסס	רפוי	אסיר-תודה	נרגש	מלא-תקווה
מסובך (בזה)	אוהב	מלא-חיבה	מועצם	מעודד
פגוע	ביישוב-דעת	מטופח	קונדסי	מלא-עליצות
לא שקט	מרוצה	רך	רענן	מלא-השראה
חצוי	מלא-נחת	סומך	הרפתקני	מכיר-תודה
לא בנוח	מסופק	מעריך	חדור-רצון	מוקיר
אובד-עצות	לבי מלא	ידידותי	עליז	חש הקלה
אבוד	מלא-נעימות	בוטח	שובב	זה נוגע לי ללב
קרוע (לגזרים)	חש הקלה	מלא-אהדה	ערני	בוטח
סקפטי	מלא-נחת	שופע אהבה		גאה
משתומם	מסופק	רגיש		מאושר
חסר-נחת	שוויון-נפש	מאוהב		מופתע
מפוזר	רחב-דעת	נמשך		נדהם
נדהם	מפויס	נפעם		
	שקט	קרבה		

עצב	רוגז	עייפות	פחד
בודד	כועס	סחוט	מבוהל
עגום	נפגע	מובס	חש רתיעה
חסר-חיים	זועם	חסר-סבלנות	נדהם
מיואש	נסער	תשוש	חרד
כבד	מעוצבן	לאה	מודאג
צער	רותח	חסר-חיים	עצבני
מוטרד	נגעל	כבד	נפחד
מובס	מלא-חימה	רדום	בפאניקה
חסר-אוניים	נוטר	יגע	מזועזע
מעולף	עוין	אדיש	בודד
מנותק	ממורמר	משועמם	מתחלחל
מדוכדך	שטוף-זעם	לא קשוב	מבועת
מאוכזב	נואש	מותש	משותק מפחד
מדוכא	פסימי	חסר-אוניים	קפוא
מפוזר	עצבני	מרוקן	חסר-אוניים
רפה-ידיים	מבועס	קהה-חושים	נסער
מרוחק	המום		חש אימה
			הלום

מאגר צרכים וערכים

שליטה	ביטחון	התפתחות	שלמות פנימית
אוטונומיה (להחליט בעצמי) חלומותיי / ערכיי	למידה	אוויר	סדר
כוח	גיוון	מזון	קצב
עוצמה	להיות בתהליך	מים	מרחב
לסמוך על...	העשרה	מנוחה	שליטה במצב
עצמאות	חקירה	ביטוי מיני	תפקוד
בחירה	התקדמות	מחסה	ידיעה
גבולות	בריאות גופנית	המשכיות	ידע
חופש	אתגרים / התמודדות	הימנעות מכאב	כוח
כנות	הפנמה	מגע	עוצמה
עקביות	העצמה	שקט	זמן
הימנעות מכאב	הישגים/תוצאות	בריאות גופנית	הגנה
תקווה	תרגול	שימור	סיפוק
אמון	חשיבה	גבולות	גבולות
דברים מוכרים	לקיחת אחריות	הגנה על	בעלות
בריאות נפשית	הצלחה	הגנה מפני	אחריות
פתיחות	מודעות	תנועה	ניקיון / היגיינה
בהירות	גדילה	שלווה	אסתטיקה
	צמיחה		שקט

אחוזה רוחנית	חגיגה / משחק	הגשמה עצמית	קבלה (תלות הדדית)
יופי	לחגוג את היווצרות החיים	ייעוד	אמפתיה
אסתטיקה	לחגוג אובדן (אבל)	ביטוי עצמי	הוקרה
שלום	גילוי החיים	מיצוי הפוטנציאל	אהבה
הרמוניה	צחוק	הצלחה	כנות, התייחסות
אמונה	הפתעה	מימוש	תשומת-לב
השראה	הנאה	כנות	פתיחות
סדר		ישירות	הסכמה
מרחב		נוכחות	לתרום לחיים
רוחניות			הערכה
שיתוף			כבוד
הבנה			סבלנות
			חברות / ידידות
			שיתוף
			התחשבות
			עידוד
			להיות בחברה
			לגלות עירנות לצורכי הזולת
			פרגון
			שיתוף-פעולה

הדיאלוג ה"קלאסי" של תקשורת מקרבת

תמצית

- הקשבה אמפתית - שואלים מהלב
1. כשאת/ה רואה...?
 2. אז את/ה מרגישה...?
 3. כי חשוב לך... (וזה לא קרה)?
 4. והיית רוצה עכשיו... (דיבור או מעשה)?

- ביטוי עצמי - מביעים בבהירות
1. כשאני רואה...
 2. אני מרגישה...
 3. כי יש צורך ב... כי חשוב לי...
 4. והייתי רוצה עכשיו... את/ה מוכנה?

נוסח מורחב

הקשבה אמפתית (לשאל מה קורה אצלך)	ביטוי עצמי (להביע מה קורה אצלי)
<p>תצפית כשאת/ה רואה...?</p>	<p>תצפית כשאני רואה, שומעת... אני מרגישה...</p>
<p>רגש אז את/ה מרגיש...?</p>	<p>רגש (או) אני (כועס, מאושרת, שבע-רצון, מאוכזבת וכו') כי חשוב לי... (או) נחוץ לי...</p>
<p>כי (מאוד) חשוב (נחוץ) לך...? (או)</p>	<p>כי חשוב לי... (או) נחוץ לי... (או)</p>
<p>צורך יש לך צורך ב...? (או)</p>	<p>צורך כי אני זקוק/ה ל... (או)</p>
<p>מאד רצית... וזה לא קרה? והיית רוצה עכשיו...</p>	<p>כי צורך שלי ב... לא (או כן...) התמלא (דיאלוגית)</p>
<p>שאני (או מישהו אחר) אגיד...? (או)</p>	<p>(את/ה מוכנה) להגיד לי...? (אופרטיבית)</p>
<p>שאני (או מישהו אחר) אעשה...?</p>	<p>(את/ה מוכנה) (או) (מתאים לך) לעשות...?</p>