

בקשות אפקטיביות לבקש את מה שרוצים ולקבל את מה שצריכים

רוני ויינברגר

28 / 10 / 2012

<http://www.nvc.co.il>



פתיחה

- על עצמי - רוני ויינברגר



- הפקת ערך מרבי מהסדנא:

- חלק ראשון 28/10

- תרגול מעשי

- חלק שני וסיכום 4/11

שלוש הבחירות של תקשורת מקרבת

ביטוי עצמי כן ואסרטיבי



הקשבה אמפטית

ארבעת השלבים של תקשורת מקרבת



לפני שמתחילים

תארו במספר משפטים אירוע שבו:

רציתם לבקש משהו אך נמנעתם מכך

או

ביקשתם משהו ולא אהבתם את התגובה
שקיבלתם

חסמי בקשה - מה מונע מאיתנו מלבקש יותר?

- חשש לקבל "לא"
- מבוכה - רוצים משהו ומתביישים לבקש אותו
- אי נוחות ואמונה שהבקשה "מעמיסה" על האחר
- חשש שהבקשה תתפרש בצורה שונה מהכוונה שלנו
- חשש שהבקשה תביא לקונפליקט או מתיחות
- לא רוצים להיות "חייבים" בעתיד
- רוצים משהו אבל לא יודעים מה בדיוק לבקש..
- מה עוד.... ?

מה החסם העיקרי שלי שחשוב לי לשפר?

מה אנו עושים כשאנו נמנעים מלבקש?

- משקיעים הרבה אנרגיה פנימית בהכנה לבקשה או ב"מה היה קורה אם"
- מוותרים (וכועסים על הצד השני או על עצמנו)
- מנסים להשיג מה שאנו רוצים בדרך אחרת
- מבקשים בצורה עקיפה (לדוגמא: "עוטפים" את הבקשה בתוך סיפור)
-

לבקש = להיות נדיב:

לתת למישהו הזדמנות להעשיר את
חיינו.

ולהיות מוכנים לקבל ממנו.

הגדרה

בקשה =

צורת תקשורת שבעזרתה אנו מנסים למלא צרכים חשובים לנו מבלי לפגוע בצרכי אחרים.

בקשה ניתן לבקש מאחרים וגם מעצמנו.

עיקרון "Connect or Correct"

ניסוח בקשה אפקטיבית 1-2-3

1. הגורם החשוב ביותר לפני ניסוח בקשה:

מה הצורך שאנו מנסים

למלא בעזרת הבקשה?

בקשה הינה דרך מסוימת (אחת מני רבות) למלא
צורך חשוב לנו



בקשה





בקשה ג'

בקשה א'

בקשה ד'

בקשה ב'

צורך



מאגר צרכים

שייכות וקשר	עצמאות	הצלחה	בטחון
אהבה	אוטונומיה	איכות	אוויר
אחדות	בחירה	העצמה	אחריות
אינטימיות	ביטוי עצמי	הצלחה	איזון
הבנה	גמישות	יכולת	אמון
הדדיות	חופש	יעילות	בהירות
הסכמה	עצמאות	יצירתיות	בטיחות
הקשבה	משמעות	מטרה	ביטחון
הרמוניה	אמונה	מיקוד	בריאות
השתתפות	הכרת תודה	מקצועיות	הגנה
התחשבות	השראה	ריכוז	וודאות
חברות	מודעות	הנאה	מזון
חיבה	משמעות	אופטימיות	מים
חמלה	כבוד	גיוון	מנוחה
ידידות	אדיבות	הנאה	משמעת
להיות כלול, חלק מ..	הערכה	הרפתקה	סדר
מגע	כבוד	יופי	עמידות
קבלה	מעמד	משחק ושעשוע	שלום
קשר	יושר, יושרה והוגנות	נוחות	אורך רוח
שוויון	אותנטיות, כנות	סיפוק	סבלנות
שותפות	אמינות	ריגוש	שלווה
שייכות	גילוי לב	שמחה	תנועה
תמיכה	יושר	מין	תקווה

ניסוח בקשה אפקטיבית 1-2-3

2. שתי שאלות המפתח לניסוח בקשה:

- א. מה בדיוק אני רוצה שהאדם יעשה?
- ב. אם איזה אנרגיה אני רוצה שהוא יעשה זאת? (או.. מאיזה מניע?)

ניסוח בקשה אפקטיבית 1-2-3

3. שלושת מרכיבי הבקשה האפקטיבית:
"מה בדיוק אני רוצה שהאדם יעשה?"

א. בהירה וספציפית

ב. מנוסחת בלשון חיובית

ג. ברת ביצוע

"אפקטיבית" – מגדילה את הסיכוי שישמעו אותנו כפי שאנו רוצים ושיבחרו לשתף איתנו פעולה

דוגמאות:

אלו מהבקשות הבאות עונות על 3 התנאים?

- האם את מוכנה לקבל אותי כמו שאני?
- האם אתה מוכן לקחת אחריות וליזום יותר?
- האם אתה מוכן להפסיק להישאר בעבודה עד שעות כאלו מאוחרות?
- האם את מוכנה להגיד לי משהו אחד שאת מעריכה בי?

דוגמאות:

אלו מהבקשות הבאות עונות על 3 התנאים?

- האם את מוכנה לקבל אותי כמו שאני? 
- האם אתה מוכן לקחת אחריות וליזום יותר? 
- האם אתה מוכן להפסיק להישאר בעבודה עד שעות כאלו מאוחרות? 
- האם את מוכנה להגיד לי משהו אחד שאת מעריכה בי? 

הגדלת הסיכוי ל"כן"

שיתוף בצורך של המבקש כחלק מהבקשה.

דוגמא:

בשבוע הבא אני מעביר הרצאה חדשה וחשוב לי להיות מוכן היטב לקראתה. (שיתוף בצורך) האם תהיה מוכן לפגוש אותי לחצי שעה בשבוע הקרוב כדי לסייע לי בהכנה? (בקשה)

תגובות אפשריות לבקשה

גבוהה	עושה ולא רוצה	עושה ורוצה
עשייה	לא עושה ולא רוצה	לא עושה ורוצה
נמוכה	נמוכה	גבוהה
אנרגיה / מוטיבציה		

תגובות אפשריות לבקשה

גבוהה	 עושה ולא רוצה	 עושה ורוצה
עשייה	לא עושה ולא רוצה	לא עושה ורוצה
נמוכה	נמוכה	גבוהה

אנרגיה / מוטיבציה

תגובות אפשריות לבקשה - "Win-Win or No-Deal"



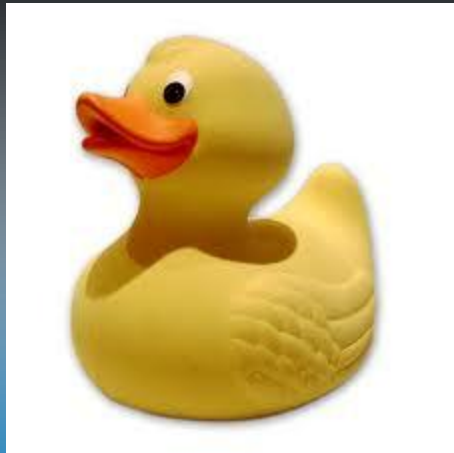
"תפילת המבקש"

אנא היענו לבקשתי רק אם:

א. אינכם עושים זאת מתוך תחושת חובה
או חוסר ברירה

ב. אינכם עושים זאת מתוך בושה, אשמה,
חשש מעונש או ציפייה לפרס

ג. זה יהפוך גם את חייכם לנפלאים יותר



ה"ברווזומטר"

דוגמאות לשימוש:

**המבקש: "בסולם של 1-10: כמה מתחשק
לך למלא את הבקשה כרגע?"**

**מקבל הבקשה: "בסולם של 1-10: כמה
חשוב לך שאעשה את זה עכשיו?"**

ואם אני לא מוכן לקבל "לא"?

איני רואה דרך אחרת

נמאס לי כל הזמן לוותר

הצורך מאוד דחוף

אין זמן לדיאלוג

צורות תקשורת נוספות המניעות לפעולה

• דרישה !

• הוראה.

• משאלה 

• ...

צורות תקשורת נוספות המניעות לפעולה

• דרישה !

חשוב להבין ולהבהיר
(לעצמכם ולאחרים) מתי
אתם מבקשים ומתי אתם
נוקטים בשיטה אחרת.

• הוראה.

• משאלה 

ואז..לקחת על זה
אחריות !

• ...

לבקש = להיות נדיב:

לתת למישהו הזדמנות להעשיר את
חיינו.

ולהיות מוכנים לקבל ממנו.

וגם...להיות מוכנים לקבל ממנו "לא"
מבלי לשפוט אותו או לכעוס עליו.

שלוש בקשות להמשך...

שילחו משוב להרצאה דרך האתר / פייסבוק:

- האם קיבלתם ערך ואיזה? מה היה משמעותי עבורכם?
- איך ניתן לשפר?
- מה הייתם רוצים לקבל במפגש הבא?

ביומיים הקרובים בקשו לפחות עשר בקשות מאנשים שונים:

- תרגלו את "שריר" הבקשות
- גלו סקרנות לתהליך שאתם ואחרים עוברים
- מותר ליהנות מהדרך 😊

במהלך השבוע שתפו בחוויות, בחגיגות ובאתגרים בדף שבאתר

סיכום

נקודות ולמידות משמעותיות:

הצהרות ופעולות לביצוע:

דברים נוספים:

תודה רבה ולהתראות !

רוני ויינברגר

<http://www.nvc.co.il>

מאגר רגשות

רגשות בסיסיים שחשים כשצרכינו אינם מתמלאים		רגשות בסיסיים שחשים כשצרכינו מתמלאים	
יאוש	אכזבה	מוגן	אהבה
כאב	אשמה	מועצם	אהדה
כעס	בדידות	מוקסם	אומץ
לחץ	בושה	מלא חיים	אושר
מבוכה	בלבול	מרוצה	בטחון
מוטרד	געגוע	משועשע	גאווה
מותש	דאגה	נוחות	גירוי
מזועזע	דכאון	סיפוק	הכרת תודה
מתח	הצפה	סקרנות	הנאה
עייפות	חוסר אונים	פליאה	הערכה
עצב	חוסר אמון	קלילות	הערצה
עצבנות	חוסר בטחון	רוגע	הפתעה
פגוע	חוסר נוחות	רעננות	הקלה
פחד	חוסר סבלנות	שביעות רצון	השתוקקות
קנאה	חוסר שביעות רצון	שלווה	התלהבות
שעמום	חוסר שקט	שמחה	התרגשות
תדהמה	חרטה	שקט	התרוממות רוח
תסכול	חשד	תקווה	חיבה
	חשש	תשוקה	יראת כבוד

מאגר צרכים

שייכות וקשר	עצמאות	הצלחה	בטחון
אהבה	אוטונומיה	איכות	אוויר
אחדות	בחירה	העצמה	אחריות
אינטימיות	ביטוי עצמי	הצלחה	איזון
הבנה	גמישות	יכולת	אמון
הדדיות	חופש	יעילות	בהירות
הסכמה	עצמאות	יצירתיות	בטיחות
הקשבה	משמעות	מטרה	ביטחון
הרמוניה	אמונה	מיקוד	בריאות
השתתפות	הכרת תודה	מקצועיות	הגנה
התחשבות	השראה	ריכוז	וודאות
חברות	מודעות	הנאה	מזון
חיבה	משמעות	אופטימיות	מים
חמלה	כבוד	גיוון	מנוחה
ידידות	אדיבות	הנאה	משמעת
להיות כלול, חלק מ..	הערכה	הרפתקה	סדר
מגע	כבוד	יופי	עמידות
קבלה	מעמד	משחק ושעשוע	שלום
קשר	יושר, יושרה והוגנות	נוחות	אורך רוח
שוויון	אותנטיות, כנות	סיפוק	סבלנות
שותפות	אמינות	ריגוש	שלווה
שייכות	גילוי לב	שמחה	תנועה
תמיכה	יושר	מין	תקווה

חוני ויינברגר בתאריך Oct 27 2012 בשעה 21:42 עריכה

שלום לכל משתתפי ומשתתפות סדנת "בקשות אפקטיביות".

נחלק מהכנה שלכם לשיחה אתם מוזמנים להשאיר תגובה כמענה לאחת או יותר מהשאלות הבאות:

– מה הכי קשה לי בלבקש בקשה או בלקבל תגובה לבקשה?

– מה הייתי רוצה לבקש ואני חושש/ת ?

אני מבטיח לקרוא בעיון כל תגובה שתיכתב וממליץ לכם להגיב משתי סיבות עיקריות:

1. כשאתם משתפים במשהו שחשוב/רלוונטי לכם אתם מגדילים את הסיכוי שאתייחס לכך או אקדיש לכך יותר זמן במהלך השיחה.

2. עצם הנתיבה מעבירה אתכם ממצב הקשבה וצפייה להשתתפות פעילה ומעורבת ובכך מגדילה משמעותית את יכולת הלמידה וההטמעה שלכם.

להשתמע ביום ראשון 28/10 בשעה 21:00 !

רוני

לימור בתאריך Oct 28 2012 בשעה 10:39 עריכה

ממש ברגע זה סיימתי שיחה עם עמית לעבודה ובה ביקשתי כמה בקשות שנבעו מחוויה של תקשורת לא טובה סביב משימות שביקשתי ממנו לבצע (פידבק מהיר, הסבר איך ניתן להשיג אותו וכו').

רוצה ראשית להודות לך ולתקשורת מקרבת בכלל שאפשרה לי ללמוד שאין כן שום דבר "נגדי", וגם שהבחור לא "עצלן"/"ראש קטן", וגם לראות את התלות שלי בו, ואת החשיבות הגדולה ליצור ערוץ תקשורת פתוח בינינו.

אז עד כאן על בקשות שעובדות...

הכי קשה לי בלבקש בקשה – פחד מעימות, פחד מדחיה, מביקורת...חשש מלהיתפס כאגואיסטית.

את הבקשות הכי משמעותיות קשה לי לבקש מעצמי – דורש להתגבר על הרבה פחדים (ננ"ל...)