

# בקשות אפקטיביות לבקש את מה שרוצים ולקבל את מה שצריכים

## חלק שני

רוני ויינברגר - 4 / 11 / 2012

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

העצמה

שינוי

איזון

השראה

משמעות

פשטות

אמפטיה

בהירות

אהבה

מנוחה

אתגר

למידה

חיבור

תמיכה

שלווה

בריאות

משחק

מה אתם צריכים  
ברגע זה?

בחירה

מגע

הרפתקה

אמון

סדר

מנוחה

כיוון

משהו...

יעילות

?

מיקוד

הכרה

הנאה

תנועה

הבנה

נוחות

יצירתיות

צמיחה

שמחה

# תקציר החלק הראשון

- חסמי בקשה
- מה אנו עושים כשאנו נמנעים מלבקש
- לבקש = להיות נדיב
- נוסחת הבקשה האפקטיבית
  - 1 זיהוי הצורך
  - 2 השאלות: מה אנו רוצים שיקרה ? עם איזה אנרגיה?
  - 3 המרכיבים: ספציפית, חיובית וברת ביצוע
- התכווננות - "win-win" or "no deal"
- בקשות לעומת דרישות, הוראות ומשאלות
- תרגול מעשי בשטח....לבקש ולקבל בקשות

# שיתוף וחידודים לחלק הראשון

חגיגות והצלחות

אתגרים וקשיים

שאלות ונקודות להבהרה

# שאלות נפוצות ודגשים לחלק הראשון

- בלבול בין צורך לבין בקשה
- צורך = עונה על השאלה "מה?"
- בקשה = עונה על השאלה "איך?"
- הקונפליקט הוא במימד הבקשות/אסטרטגיות ולא במימד הצרכים
- שוויון הערך של צרכים:
- ההבדל שבין win-win לבין lose-win
- שיפוטיות במסווה של צרכים (התחשבות, שוויון, הדדיות, ...)
- מחלת "צרכת" שעלולה לעורר אלרגיה חזקה
- "Connect or Correct"

# לפני שמתחילים

תארו במספר משפטים אירוע שבו ביקשתם  
משהו וקיבלתם תגובה שלא אהבתם:

סירוב

"כן" ולא קרה כלום

"כן" אבל...

קרה משהו שונה ממה שרציתם

# לקבל "לא" לבקשה

## למה קשה לנו לקבל "לא"?

- חשש שצורך חשוב ייפגע או לא יתמלא
- חוסר אונים ותקיעות
- לוקחים את זה אישית – "עשו את זה לנו"
- האשמת הצד השני ש - "הוא לא מספיק \_\_\_\_\_"
- השלימו את החסר: מתחשב, איכפתי, פתוח, גמיש, ....
- מה עוד...?

# לקבל "לא": תגובות לבקשה שלי

**"האם תוכל/י להעביר את הקישור לסדנא הזו בתוספת המלצה אישית עד סוף היום לשלושה חברים?"**

- בטח, בשמחה, מכל הלב, בלי בעיות, מהר ואפילו יותר ☺
- בשמחה, אבל...
- לא נוח לי, משהו עוצר אותי
- אני רוצה ואין לי למי
- אני רוצה ואין לי זמן או איני בטוחה איך בדיוק
- אני מתלבט, אני לא בטוחה לגבי זה
- לא מתחשק לי..
- ממש לא !!! הנה הגיעה המניפולציה !!! חוצפן !!!



לקבל "לא" לבקשה - עקרון המפתח

"לא" לבקשה שלנו

=

"כן" לצרכים חשובים

ולגיטימיים אחרים

# לקבל "לא" ולהישאר בדיאלוג

**"לא"** לבקשה שלנו = **"כן"** לצרכים חשובים אחרים

- כל מה שאנו עושים זה תמיד תמיד בניסיון למלא צורך
- מה הצורך החשוב שה"לא" משרת אצל האחר?
  - האם זה בכלל מעניין אותנו..? **"Connect or Correct"**
  - איזה צורך ה"לא" משרת?
  - באיזה צורך ה"כן" פוגע?
- סירוב זה לא **"נגדנו"** ← זה **"בעד"** צרכים אחרים.
- יש דרכים רבות למלא צורך...האם אנו פתוחים לכך?

# 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    |

# בקשות אפקטיביות במצבי מתח, עוינות, חוסר אמון או חוסר "בשלות"

שני סוגי בקשות:

בקשות "פעולה"

▪ להניע פעולה ולגרום למשהו  
לקרות

# בקשות אפקטיביות במצבי מתח, עוינות, חוסר אמון או חוסר "בשלות"

## שני סוגי בקשות:

### בקשות "פעולה"

- להניע פעולה ולגרום למשהו לקרות

### בקשות "חיבור"

- ליצור דיאלוג, לבנות אמון ולחזק את מערכת היחסים

# בקשות חיבור ("דיאלוגיות")

ליצור חיבור, לבנות אמון ולחזק את מערכת היחסים

- בקשות להבנה ולבהירות

- "האם את מוכנה להגיד עוד כמה מילים על הנושא הזה?"

- "כשאמרת \_\_\_\_\_ האם התכוונת ל \_\_\_\_\_?"

- "מה אתה חושש שיקרה אם נעשה \_\_\_\_\_?"

- בקשות למשוב

- "איך זה נשמע לך?", "מה דעתך על מה שאמרתי?"

- "עכשיו כששמעת אותי, למה אתה מתחבר פחות/יותר?"

- "מה שלוש הנקודות המרכזיות שאת לוקחת?"

# בקשות חיבור ("דיאלוגיות")

גם לבקשות דיאלוגיות ניתן לקבל סירוב

בקשות דיאלוגיות בונות אמון ומערכת יחסים

הכוונה היא החשובה: **Connect or Correct**

# להגיד "לא" לבקשה מבלי לפגוע או להיפגע

ביטוי עצמי כן ואסרטיבי



הקשבה אמפטית



להגיד "לא" מבלי לפגוע או להיפגע

## המילכוד:

"לא" = פגיעה פוטנציאלית  
באחר ו / או במערכת היחסים  
"כן" = לוותר על משהו שחשוב  
לנו ולשלם את המחיר בעצמנו

להגיד "לא" מבלי לפגוע או להיפגע

"לא" לבקשה של אחר

=

"כן" לצורך חשוב שלנו

להגיד "לא" מבלי לפגוע או להיפגע

שוויון הערך של הצרכים:

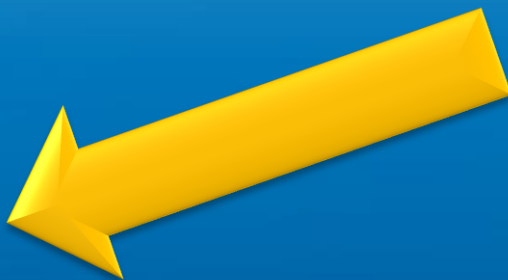
לשמוע את הצורך של האחר

וגם

להישאר מחובר לצורך שלנו

# להגיד "לא" מבלי לפגוע או להיפגע

"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע  
אבל היומן שלי מאוד עמוס"



# להגיד "לא" מבלי לפגוע או להיפגע

"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע  
**אבל** היומן שלי כבר מלא"



"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע  
**אבל** היומן שלי כבר מלא"



**"אבל" מקשה על ההקשבה ויוצר ניכור**

# להגיד "לא" - מילת הקסם "וגם"

"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע  
**אבל** היומן שלי כבר מלא"

לעומת

"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע  
**וגם** היומן שלי כבר מלא"

"**אבל**" יוצר ניכור, "**וגם**" יוצר חיבור

# להגיד "לא" - מילת הקסם "וגם"

"אני שומע שאתה רוצה להיפגש השבוע (לראות  
את הצורך של האחר) וגם היומן שלי כבר  
מלא וחשוב לי לעמוד בהתחייבויות קודמות  
(לתת מקום לצורך שלי)

יש מצב ל...? האם את פתוחה לאפשרות ש...?  
האם אני יכול להציע...?"  
(לחפש את ה win-win)

# **בקשה לפני סיכום**

**אנא שתפו בחלון השאלות  
במשפט אחד שעולה בכם כרגע  
לסיכום הסדנא**



# סיכום

נקודות ולמידות משמעותיות:

הצהרות ופעולות לביצוע:

דברים נוספים:

# תודה רבה ולהתראות !

## רוני ויינברגר

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

# מאגר רגשות

| רגשות בסיסיים שחשים<br>כשצרכינו אינם מתמלאים |                  | רגשות בסיסיים שחשים<br>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    |