

## תקשורת מקרבת - סדנה לחדרי מורים/ות

### מטרות

1. לחשוף את המורים לעקרונות התקשורת המקרבת
2. להציע למורים כלים לפתרון מצבי קונפליקט ממקום של הקשבה והבנה הדדית.
3. להציע למורים דרך לבטא את עצמם על ידי זיהוי הצרכים שלהם וביטויים באופן פשוט וברור.

### הכנה

1. מקרן, מחשב ורמקולים
2. הדפסת נספח \*לפי מספר המשתתפים/ות
3. המלצה למנחה: מומלץ לצפות בסדנאות המצולמות של [מרשאל רוזנברג](#) על מנת להרחיב את הידע בנושא תקשורת מקרבת.

### מהלך הסדנה

#### 1. פתיחה

התחילו את המפגש עם הסרטון [איש עם סכין](#), אשר צולם דרך מצלמות אבטחה בתחנת משטרה בתאילנד. בסרטון רואים אדם עם סכין שלופה בתחנת משטרה מלאה שוטרים, אחד השוטרים מנסה לדבר איתו ולהרגיע אותו, לוקח מידי את הסכין ונותן לו חיבוק. בסיום הסרטון הסבירו למשתתפים/ות, שהיום אנחנו הולכים לדבר בדיוק על מה שראינו בסרטון. הסרטון הזה הוא הקצנה למה שקורה לנו כל יום מול התלמידים שלנו, הילדים הפרטיים שלנו ובני ובנות-הזוג שלנו. הסרטון הזה יכול בקלות לסמל את התלמיד/ה שמפריע/ה, כשבעצם הוא ממש משתוקק לזה, שיגידו לו שמאמינים בו ושהוא מסוגל, למרות שממש קשה לו לפתור את התרגיל. הסרטון הזה הוא גם הילד או הילדה שלנו, שנמצאים בהתקף זעם, כי המכנסיים הירוקים שלהם נמצאים בכביסה כשבעצם הם ממש צריכים שנבין שמלחיץ אותם ללכת לגן, כי יש היום גננת מחליפה שהם לא מכירים. והסרטון הזה הוא אנחנו, כשאנחנו כועסות על בן-הזוג שאיחר, כשבעצם כל מה שאנחנו צריכות זה להרגיש שאנחנו לא לבד במסע, שמישהו חולק איתנו את העומס, שרואים אותנו.

#### 2. התמודדות עם מצבי קונפליקט

גישת התקשורת המקרבת (לא-אלימה, NVC Nonviolent Communication™) פותחה בשנות ה-60 על-ידי מרשאל רוזנברג כדרך-חיים מקיפה השואפת לחיים משותפים מתוך אי-אלימות. כחלק מן השיטה מוצעים כלים מעשיים לתקשורת, המגבירים את החיבור לעצמנו ולאחרים וכך מובילים להרבה יותר הבנה, אמון, קירבה ושיתוף-פעולה. בבסיס הגישה עומד העיקרון, שמאחורי כל פעולה שלנו עומד צורך. ולמעשה מרבית הקונפליקטים שלנו לא נגרמים כתוצאה מהתנגשות בין הצרכים של שני הצדדים, אלא מתוך התנגשות של האסטרטגיות להשיג את הצורך.

במפגש היום ננסה להבין מה זה אומר ונלמד כלי שיסייע לנו במצבי קונפליקט לבחור היכן למקד את תשומת-הלב שלנו בדיאלוג. כשאנו מתמודדים עם מצב קונפליקט עומדות לרשותנו 4 אפשרויות (אסטרטגיות) תגובה, כאשר לכל אפשרות רווח והפסד אפשריים. ציירו טבלה על הלוח ובקשו מהמשתתפים להציע אסטרטגיות להתמודדות עם מצבי קונפליקט/ צורך לא מסופק. לאחר מכן בקשו מהמשתתפים להציע מה הרווח וההפסד בשימוש בכל אסטרטגיה (לנוחיותכם מצורפת טבלה שיצרה ארנינה קשתן, אחת המנחות הוותיקות בארץ):

אסטרטגיה	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

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.

[מתוך: "תקשורת מקרבת" מאת ארנינה קשתן]

### 3. מודל התקשורת מקרבת

אמרו למשתתפים, כי אם מדבר אליהם/ הרעיון, שיש סיכוי הרבה יותר גדול שנוכל להגיע לפתרונות שעובדים לכולם באמצעות הבנה עמוקה של הצרכים שלנו ושל מי שנמצא מולנו בצורה, ננסה להבין עכשיו איך עושים את זה. זה לא פשוט להתרגל לדבר צרכים, לכן מרשאל רוזנברג יצר מודל שמטרתו לספק תבנית שתעזור לנו להבין את עצמנו, ואת הסיטואציה.

המודל מכיל 4 מרכיבים:

1. תצפית נקייה – תארו מה קרה ללא פרשנות או שיפוטים (טיפ: תארו את האירוע כאילו אתם צופים בו בסרט)
2. רגשות – תארו אילו רגשות אתם חווים כרגע
3. צרכים – תארו את הצורך שהוליד את הרגשות
4. בקשות – תארו מה אתם צריכים כדי למלא את הצורך

אם אנחנו מתרגלים את המודל מול אדם אחר בסיום נבקש ממנו להסביר את הסיטואציה מהעניינים שלו דרך המודל. אם אנחנו מתרגלים את המודל לבד כדי להבין סיטואציה שהתרחשה בעבר בסיום ננסה לתאר אותה מהעניינים של האדם השני.

לאחר ההסבר שאלו את המשתתפים מי רוצה לשתף בקונפליקט שהוא חווה לאחרונה, הקפידו לציין מראש כי דרך הקונפליקט נלמד כולנו כיצד להשתמש במודל.

בקשו מהמתנדב לתאר את הסיטואציה שחווה, הקפידו על תצפית נקייה: בכל פעם שתעלה פרשנות או שיפוטיות בתיאור תרגלו ביחד עם המשתתפים האחרים כיצד ניתן לתאר את המקרה באופן ניטרלי. לאחר מכן בקשו מהמתנדב לספר אילו רגשות עלו בו בסיטואציה ומה לדעתו היה הצורך שעורר את הרגשות הללו (לנוחיותכם מצורפת רשימת צרכים ורגשות בנספח). לאחר שסיים בקשו מהמתנדב לענות על השלבים האלו גם מעיני האדם שאיתו התרחש הקונפליקט.

שאלו את המתנדב האם משהו השתנה במחשבות/ רגשות/ פרשנות שלו על הקונפליקט?

בסיום בקשו מהמתנדב לחשוב על בקשה שיוכל לבקש מהאדם השני בפעם הבא שייתקלו בקונפליקט דומה (לקונפליקטים יש נטייה לחזור על עצמם) וכן על משהו שהוא יוכל בעצמו לעשות אחרת בפעם הבאה. ניתן לבקש עזרה משאר המשתתפים בחשיבה על בקשות.

אם אין מתנדב/ת, הקרינו למשתתפים קטע מהסרט [הקול בראש](#) ונתחו את האירוע לפי המודל מנקודת מבטם של הילדה, האבא והאמא (לנוחיותכם מצורפת רשימת צרכים ורגשות בנספחים).

הערה למנחה: מומלץ לפני הסדנה לתרגל באופן אישי את המודל על אירוע בחיך, כך יהיה לך קל וזמין להציג אותו למשתתפים.

#### 4. התנסות בזוגות

חלקו את המשתתפים לזוגות ובקשו מהם לשתף אלו את אלו בקונפליקט שחוו, מן המבט של המודל של מרשאל רוזנברג. הזכירו למשתתפים, כי המטרה של המודל היא לתרגל את החשיבה שלנו להתבונן אל הסיטואציה מנקודת מבט של צרכים ולכן למרות שבתחילה הוא מרגיש מאולץ כדאי לתרגל אותו כדי שבהמשך נוכל לצאת מתוכו בדרכים שירגישו לנו זורמות ואוטנטיות. חלקו לכל משתתף את נספח 1 – טבלה לשימוש במודל ורשימת רגשות וצרכים.

#### 5. סיכום

לרוב כשאנו שאנו לומדים ידע חדש, גם אם הוא נראָה לנו מאוד הגיוני ואף חיוני, אם לא יישמנו אותו ונוכחנו בעצמנו ועל בשרנו בהשפעה שלו על חיינו, נשכח אותו מהר מאוד, לכן הייתי רוצה לבקש מכם/ בקשה אחת: חשבו כעת על אדם אחד בחיכם שהכלים של תקשורת מקרבת יכולים לשפר את מערכת היחסים ביניכם והבטיחו לעצמכם שבפעם הבאה שתיקלעו לקונפליקט, קודם כל תייצרו חיבור. לפני האשמות, לפני פתרונות, לפני כעסים, רק לפעם הזו תניחו את הכל בצד ותייצרו חיבור ביניכם לבין האדם השני.

מסכימים/ות לנסות?

הערה למנחה: מומלץ לחלק לכל המשתתפים/ות צמיד/ חוט לקשירה על היד כדי שיזכיר להם בזמן אמת לעצור ולייצר חיבור. לסיכום ערכו סבב בין כל המשתתפים ובקשו מכל משתתף/ת לומר במילה עם מה היא או הוא יוצאים מהמפגש.

---

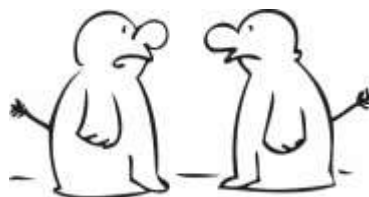
תודה לארנינה קשתן על הסיוע בכתיבת מערך השיעור

קשתן, א. (2006). *תקשורת מקרבת (לא אלימה)*. מיתרים.  
רוזנברג, מ. (2009). *תקשורת מקרבת שפה לחיים*. פוקוס.

## תקשורת מקרבת

מאפשרת לנו במצבי אי-הבנה (ובכלל) לבחור היכן וכיצד למקד את תשומת-הלב שלנו בדיאלוג

את/ה (הקשבה אמפתית)	אני (ביטוי עצמי)	
		<p><b>תצפית</b> (מה קרה ללא פרשנות/ שיפוטים)</p>
		<p><b>רגש</b> (מה הרגשתי/ הרגשת כשזה קרה)</p>
		<p><b>צורך</b> (מה חשוב לי/ מה חשוב לך)</p>
		<p><b>בקשה</b> (הייתי רוצה/ היית רוצה? האם את/ה מוכן/ה?)</p>



## רשימת רגשות

### שמחה

שביעות-רצון, אושר, הנאה, תקווה, בטחון, השראה, התלהבות, הוקרה, עוצמה, נוגע ללב, התרוממות-רוח, גאווה, חדווה

### ברוח טובה

אנרגטיות, חיוניות, עליזות, ערנות, שובבות, הרפתקנות, רעננות, החלטיות

### עצב

בדידות, עגמומיות, ריחוק, ייאוש, כובד, צער, מוטרדות, מועקה, רפיון, שבריריות, ניתוק, דכדוך, אכזבה, דיכאון, פיזור-דעת, כאב, געגוע

### אהבה

חמלה, חמימות, אהדה, הכרת-תודה, חיבה, רכות, קירבה, רגישות, משיכה, התפעמות, התרגשות

### רוגז

תסכול, עצבנות, הלם, באסה, פסימיות, לחץ, כעס, זעם, רתיחה, שינה, מירמור, עוינות, גועל, פלצות, סערת-רגשות

### שלווה

רגיעה, נינוחות, עונג, הקלה, שוויון-נפש, מפוייסות, שקט, נחת, סיפוק, רוחב-דעת, נעימות

### פחד

אשמה, בושה, חוסר אונים, חשש, בהלה, מתח, דאגה, חרדה, נפחדות, פאניקה, זעזוע, אימה, חלחלה, שיתוק, רתיחה

### בלבול

מבוכה, אדישות, היסוס, סקפטיות, אי-נוחות, פגיעה, אי-שקט, השתוממות, אובדן-עצות, סיבוך, היקרעות, תדהמה

### עייפות

לאות, תשישות, קהות-חושים, פגיעות, חוסר סובלנות, חוסר חיות, כבדות, ישנוניות, יגיעה, אדישות, שעמום, ריקנות



## רשימת צרכים

### הישרדות

אור, מזון, מים, מנוחה, מחסה, מיניות, המשכיות, תנועה, שקט, בריאות, שימור החיים, הגנה על, מגע, שלווה.

### חיות

חגיגת החיים, אָבֵל, גילוי, עניין, מטרה, תכלית

### ביטחון

סדר, מרחב, ודאות, ידיעה, עקביות, אוטונומיה, עצמאות, פתיחות, בחירה, חופש, הבנה, בהירות, מקום לצרכים, כוח, עוצמה, אחריות, אמון, לסמוך, להימנע מכאב, הגנה, פרטיות, נוחות

### התפתחות

למידה, העשרה, שינוי, גיוון, חידוש, התקדמות, מודעות, אתגר, הפנמה, צמיחה, סיפוק, מיצוי החיים, העצמה

### שלמות

אותנטיות, ספונטניות, יושר, משמעות, כנות, ישירות, פורקן, יצירתיות, אמת, ערך עצמי, קבלה, זרימה, אסתטיקה

### קבלה

אמפתיה, הקשבה, התייחסות, תשומת-לב, פרגון, תמורה, שוויון, התחשבות, שיתוף-פעולה, כבוד, הערכה, הוקרה, נראות, הכרה, תמיכה, מרחב, קירבה, אהבה, לסמוך, כנות, סובלנות, שייכות, חברות, אכפתיות (לדעת שאכפת ממני)

### אחוזה

יופי, שלום, הרמוניה, אמונה, השראה, שיתוף, הבנה, רוחניות, שותפות, חיבור, יחד, חברות, אינטימיות, אחדות, הדדיות, שלמות

### הגשמה

ייעוד, ביטוי עצמי, מיצוי, הצלחה, מימוש, נוכחות, הסכמה, תרומה, יכולת