

## תקשורת לא אלימה

על פי התפיסה הזו, בני אדם בנויים לשיתוף פעולה האחד עם השני. אנו משתמשים בכוחות כאשר אנחנו נמצאים במצוקה, בקונפליקט וצורך שלנו לא מסופק.

אנו מגיבים בארבעה אופנים בשיח שיש בו קונפליקט\*

### כוח

כאשר אנו מגיבים בכוח, אולי משיגים מה שאנחנו רוצים, אבל בכל מקרה אנחנו מפסידים משהו- סביר להניח שייוצר ניכור. והיחסים לא יהיו כמו קודם. זה הכנוע כלפי חוץ אוצר בתוכו רגשי זעם ותסכול, שעתידיים לפרוץ בהזדמנות הקרובה.

למרות זאת לעיתים צריך להיות שימוש בכוח, על מנת להציב גבולות ואז יש לעשות זאת באופן ענייני מבלי למנסות לחנך את השני.

### ניתוק מגע

פעמים רבות אנו פשוט מנתקים מגע, מפסיקים את השיחה ולא מוכנים לדבר יותר. אנחנו מתנתקים מהחלק הלא רצוי, אבל מפסידים את החלק שיכול להיות בו טוב.

לפעמים ניתוק מגע הוא דרוש אבל זה אחרי שכלו כל הקיצין.

### ויתור

היתרון הוא, שאנחנו מרוויחים כביכול שקט ושלוה, אבל נותרים מתוסכלים וממשיכים לקטר אנחנו נוקטים בגישה הזו הרבה כי היא הכי פחות מאיימת, כך מצטבר לו תסכול רב שמכאיב לנו עוד יותר.

### הדברות

זה השלב הרצוי לנו ביותר, להגיע לפתרון מוסכם על שני הצדדים, גם להדברות יש מחיר כי היא דורשת המון אנרגיה.

המודל לתקשורת לא אלימה הוא המודל שמעלה את הסיכויים לקיים הדברות יעילה, שתקדם את הרצון ההדדי לשיתוף פעולה.

### ארבעה מרכיבי המודל:

**תצפית ועובדות**- לציין עובדות ללא שמץ של שיפוטיות.

**ביטוי רגשות אמיתיים**- הרבה פעמים אנו חוששים לבטא רגשות אמיתיים במיוחד שאנו פגועים. בדרך כלל לא ניתן להסתיר רגשות כי הם באים לידי ביטוי בשפה בלתי מילולית ובטון הדיבור. ואז הם באים לידי ביטוי בצורה לא מבוקרת ברגע לא מתאים.

**ביטוי צרכים**- הרגשות שלנו מתעוררים כתוצאה מצרכים שלא סופקו, לא חוננו לבטא נכון ובאופן אמיתי את הצרכים שלנו, ואז כאשר אנו לא מסופקים אנו נפגעים. במקום: "אק הייה חנה אכס" *הייטק מ'אייס' אאסיפת ה'הויק' אפטר להגיד: "מאויז חנה אי ת'אייס אאסיפת ה'הויק"*

**בקשה**- במקרים רבים אנחנו לא בדיוק מבקשים אלא דורשים ולפעמים עושים זאת אפילו במתק שפתיים. כאשר אנחנו רוצים לנסח בקשה רצוי לעשות זאת על פי כמה עקרונות.

\* מבוסס על מודל "תקשורת לא אלימה" של מרשל רוזנברג.

\*לנסח בקשה ספציפית שתבהיר לצד השני מה מצופה ממנו. "אני מבקשת שתכתוב אותי" בקשה זו איננה ספציפית. כדי שהבקשה תהיה יעילה אפשר לנסח אותה כך "אני מבקשת שתיתן לי לסיים את צבתי לפני שתסנה"

\* לנסח בלשון חיובית, בקשה שמנוסחת בלשון שלילית נשמעת כמו ביקורת, ואז הצד השני עלול להיכנס למגננה.

\* להבהיר לפני הבקשה מה הצורך מה הצורך שממנו היא נובעת. "חשוב לי שנקיים ציון מכובד שיאפשר לכל אחד מאיתנו להתבטא"

במקרים רבים עדיף לבקש קודם כל בקשה שתעודד את השני לשתף אותנו במה שעובר עליו. "איך את מרגישה עם מה שאמרתי לך?" "מה צעתך על זה?" איך את רואה את זה?"