

קורס יסודות בתקשורת מקרבת

לנהל מערכות יחסים שיש בהן קרבה, הבנה ושיתוף פעולה מבלי לוותר על מה שחשוב לכולם. לפתור קונפליקטים ומאבקי-כח בדרך של דיאלוג ולהגיע לפתרונות מוסכמים שעובדים לאורך זמן

חוברת עבודה לקורס

מה נלמד בקורס יסודות

מיומנויות תקשורת לבניית מערכות יחסים קרובות

- הנחות היסוד של תקשורת מקרבת
- מיומנויות תקשורת מקרבת בסיסיות
 - מעבר לבסדר לא-בסדר (מה לא עובד ביחסים ומה במקום)
 - מודעות התן ומודעות הג'ירפה
 - ביטוי עצמי מלא
 - הקשבה ואמפתיה
 - הפרדות מפתח - פיתוח המיומנויות הבסיסיות בעזרת 4 הפרדות הראשונות

מיומנויות ניהול קונפליקט ליצירת שיתוף פעולה ופתרונות מוסכמים שעובדים לאורך זמן

- 4 אסטרטגיות לתקשורת במצבים מאתגרים
- כוונות המפתח של ניהול דיאלוג בתקשורת מקרבת
- הכנה לשיחה מקרבת
- ניהול שיחה מקרבת
- יצירת הסכמים בדיאלוג שעובדים לאורך זמן

שיעור מס' 1 – תקשורת מרחיקה-לעומת- תקשורת מקרבת

דוגמאות למשפטים שסוגרים וחוסמים תקשורת

הסתכלות דיכוטומית – בסדר / לא-בסדר

- בסדר / לא בסדר
- נכון / לא-נכון
- צודק / טועה
- מנצח / מפסיד
- קורבן / אשם
- מותר / אסור
- פרס / עונש
- או / או

איך מתעצבת תפיסת העולם הדיכוטומית ומהם המחירים שלה

הנעת עצמנו ואחרים מתוך פא"ב

פחד

אשמה

בושה

תקשורת מרחיקה - חסמי תקשורת

חסם תקשורת הוא מילה או משפט או טון דיבור שקשה לנו לשמוע, שיוצר התכווצות, ריחוק, נפרדות ומעורר בנו התנגדות.

סמנו לעצמכם בדוגמאות בעמוד הקודם איפה מופיעים חסמי תקשורת ואיזה חסמי תקשורת.

סוגים של חסמי תקשורת

אפשר לחלק את חסמי התקשורת לסוגים שונים -

שיפוט

שיפוטיות - את/ה גרוע / טוב. "את אמא גרועה", "אני כישלון", "אתה בזבזן / עצלן / דחייך / מעופף"

ביקורת

ביקורת - האופן שבו פעלת היה בסדר / לא בסדר. "דיברת אליו לא יפה"
האשמה - בגללך או בגלל מה שעשית זה מה שקרה. "לא נזהרת ועכשיו תראה/י למה גרמת".
הטפת מוסר - נאום של "כמה זה לא בסדר". "ככה לא מתנהגים! איך יכולת?!"

קביעה

ניתוח - להסביר לשני מה לא בסדר אצלו/ה. "הבעיה שלך היא...".
ייחוס כוונות - לייחס לשני כוונות נסתרות. "תכננת להעתיק מרותי וחשבת ש...".
דרישה - לומר לשני מה הוא צריך לעשות. "אתה חייב לעשות כך וכך (אחרת...)"

טענה

טענות - משפטי התעניינות לכאורה - "למה לא שילמת את החשבון?"
קללות וגידופים - קללות, דברי נאצה, שמות גנאי. "חתיכת אידיוט!" "אפס שכמוך", "לך לעזאזל"....

הקטנה והעלבה

העלבה - הערה מביישת כלפי השני. "אתה דפוק בראש".
לעג - להתבדח על חשבון השני. "תראו איזה חנון".
זלזול - הערה המפחיתה מערכו של השני. "מה אתה מבין... אני במקומך הייתי עושה..."
בוז - הערה המציגה את השני ככלי ריק. "איזה גאון... מה היינו עושים בלעדך..."
סרקזם וציניות - הקנטה, לגלוג, עוקצנות. "לפחות להדפיס את/ה יודע/ת..."

הנחה סמויה

חינוך - ההנחה- שאני יודעת איך נכון להתנהג, ושהשני לא יודע את זה/לא זוכר את זה כרגע. "את צריכה להבין שאת יכולה לשנות רק את עצמך", "כשהדלת נסגרת החלון נפתח"
עצות - לתת עצה בלי לשאול קודם, בהנחה שהשני זקוק לה. "במקום להתווכח תקשיבי לו"

מילים חוסמות ומסרים סמויים בתוך חסמי התקשורת

בתוך כל משפט שחוסם תקשורת נמצאים אחד או יותר מאלו - שיפוט, קביעה, טענה, ביקורת, האשמה או סוג אחר של חסם תקשורת, ובנוסף גם הנחה סמויה שהאדם השני לא בסדר. רוב המסרים הסמויים כוללים מילים חוסמות בתוך המשפט (תמיד, אף פעם, בגללך) עם טענה סמוייה המשתמעת מהמשפט, ומגיעים בדרך-כלל בטון דיבור מאשים.

דוגמא 1: "את יכולה כבר להתחיל לעשות שיעורים במקום לבזבז את הזמן שלך בטלוויזיה?"
הנחה סמויה - את אמורה לעשות שיעורים
ביקורת - את לא עושה כלום ומבזבזת את הזמן שלך
טענה - את לא בסדר שאת לא עושה שיעורי בית
האשמה - את עצלנית ומבזבזת את הזמן

דוגמא 2: "אם היית יותר מקשיב לי ומתחשב בבקשות שלי אז כל זה לא היה קורה"
הנחה סמויה - אתה אמור להקשיב לי ולהתחשב בי
ביקורת - אתה לא מקשיב לי ולא מתחשב בי
טענה - כל מה שקרה קרה בגללך
האשמה - אתה לא בסדר שככה אתה מתעלם ממני

זיהוי מילים וביטויים חוסמי תקשורת

1. **מסרים "אלימים" בתחפושת של שאלות**
את יכולה כבר להתחיל לעשות שיעורים במקום לבזבז את הזמן שלך בטלוויזיה?
2. **שימוש במשפט - "אם היית..."**
"אם היית יותר מקשיב לי ומתחשב בבקשות שלי אז כל זה לא היה קורה"
3. **שימוש במילה "הרי"**
"את הרי יודעת כל דבר"
4. **הכללות - שימוש במלים "תמיד", "כל", "כרגיל", "אף-פעם", "שום דבר", "כלום"**
"אתה תמיד צריך להגיד את המילה האחרונה"
"כל מי שישמע את מה שאתה אומר יגיד שאת טועה"
"כרגיל את מאחרת"
"אף-פעם אתה לא מקשיב לי"
"אתם לא מבינים כלום"
5. **הנחת הוראות בתחפושת של מורה/מדריך**
"עכשיו תשתוק ואני אגיד לך איך עושים את זה"
6. **שימוש בשפה מקצועית / סמכות מקצועית**
אנחנו מנהלים כאן "כלכלת מחסור" בבית הזה
7. **הטלת מרות באמצעות קביעה** - לדוגמא: "יש כאן בלגאן"
8. **פקודה סמויה באמצעות משפטי "צריך"**
"צריך לשטוף כלים"

9. העצמה של המסר באמצעות שימוש "באמת", "ממש", "בטח"

"אתה באמת מאוד מסור"

"את ממש מומחית בלהרוס לכולנו"

"אתה בטח חושב שעשו אותי באצבע"

10. שימוש בסגנון מעורפל

לדוגמא: לאן את הולכת? "לאן אני כבר יכולה ללכת?"

רשימת ביטויים חוסמים מלאה ניתן למצוא בספרה של ניני גוטספלד-מנוח – מילים הורגות, פרק 5.

חסמי תקשורת - תרגיל

בדף הקודם כתבנו דוגמאות לסוגים שונים של מחסומי-תקשורת. חלקם מסרים שקשה לנו לשמוע וחלקם תגובות שכיחות שלנו, המרחיקות ומנתקות אותנו רגשית מהזולת.

קראו את המשפטים הבאים וענו על השאלות -

- מהם המסרים הסמויים שמועברים בתוך המשפט?
- אלו רגשות עולים בי כשפונים אלי בדרך זו?
- אלו רגשות עולים בי כשאני מתבטא/ת בדרך זו?
- מה בתוך המשפטים מוכר לי מהחיים שלי? (אם לא – חפשו דוגמאות אישיות דומות שכן מוכרות לכם)
- מתי אני מוצא/ת את עצמי במצב כזה? אומר/ת את הדברים הללו? שומע/ת אותם?

לדוגמא:

זה מה שאת לובשת?

הנחות סמויות אפשריות - את לבושה גרוע. את לא יודעת להתלבש. אין לך טעם בלבוש. את עושה לעצמך (ולי) בושות.

רגשות שהמשפט מעורר בי – התכווצות, פחד, כאב, עצב, חוסר בטחון, אכזבה, כעס

משפטים מרחיקים

למה את קונה דווקא את החולצה הכי יקרה?

היא בחיים לא תצליח ככה

צריך להביא את הילדים מהגן

תראה איזה בלגאן עשית

את כרגיל מאחרת

מי מכין ככה חביתה?

ניתוח סיטואציה מאתגרת

תיאור הסיטואציה באופן חופשי

תאר/י סיטואציה מאתגרת עם אדם אחר (או ילד) שמכעיסה / מתסכלת / מאתגרת אותך – ללא צנזורה, כל מה שעולה לך על הסיטואציה, על האדם השני או על עצמך:

כתוב / כתבי את כל השיפוטיות והכעס שיש לך על האדם האחר ו/או על עצמך בלי סינונים כשהוא מתנהג או מדבר כפי שתיארת -

שיפוטיות על האחר שלי – אוזני תן החוצה

שיפוטיות על עצמי – אוזני תן פנימה

רגש – מה אני מרגיש/ה לאחר כתיבת הסיטואציה והשיפוטיות שלי עליה ועל מי שנוגעים בה?

תקשורת מקרבת ותפישת העולם המקרבת

תפישת העולם המקרבת וכמה מילים על דר' מרשאל רוזנברג

5 הנחות היסוד של תקשורת מקרבת

כל בני האדם נולדו עם אותו סט של צרכים – צרכים הם אוניברסליים והם משותפים לכל בני האדם. צורך הוא המכנה המשותף של כל בני האדם בעולם (8 מיליארד) ולכן ברמת הצורך אין ויכוח בינינו. שונות בין בני האדם נוצרת כשצורך מתעורר בעיתוי שונה ובעוצמה שונה אצל כל אדם. קונפליקטים נוצרים סביב הפעולות והדרכים שבהן אנחנו משתמשים כדי למלא את הצורך שלנו, בעיקר כשאנחנו חושבים שיש רק דרך אחת למלא את הצורך שלנו.

כל פעולותינו הן ניסיון למלא צרכים - מתחת לכל פעולה / אמירה / שתיקה שלנו, יש צורך שמניע אותנו ושואף להתמלא באמצעות הפעולה. כך גם כשאנחנו פוגשים אחרים – מבחוץ אנחנו רואים את ההתנהגות או את המילים שבהן הם משתמשים – ואלו תמיד ניסיונות לבטא רגשות וצרכים (גם כשאנחנו לא אוהבים את ההתנהגות החיצונית).

רגשות נובעים מתוך צרכים שכן או שלא מתמלאים – רגשות הם אינדיקציה לצורך שמתמלא או שלא מתמלא. רגשות נעימים, כמו שמחה, רוגע, התלהבות, מעידים על צרכים שלנו שמתמלאים. רגשות לא נעימים, כמו כעס, אכזבה, עצב, תסכול, אי-שקט, אלו מעידים על כך שצרכים שלנו לא מתמלאים.

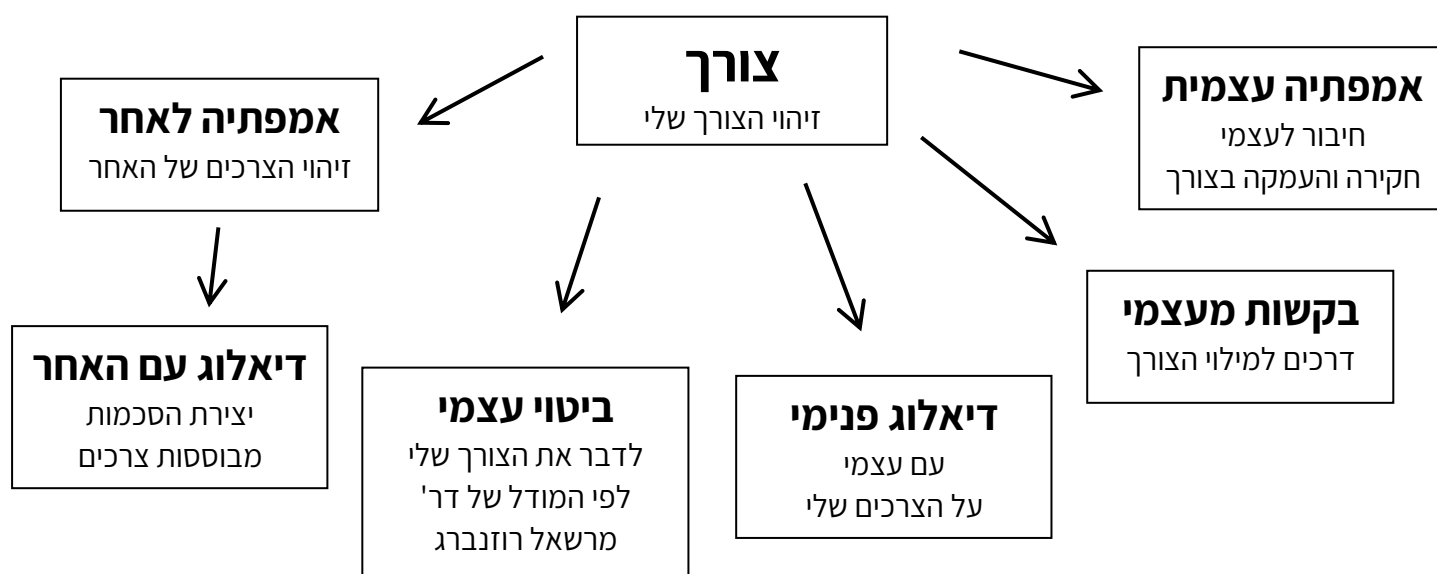
אנחנו, בני האדם, נהנים לתת ורוצים באופן טבעי למלא צרכים אחד לשני – במיוחד עם זה מתוך בחירה ולא מתוך הכרח. כשזוכרים את זה, קל יותר לבטא את הצורך שלנו כשיתוף מהלב והזמנה לנתינה, ופחות כדרישה גלויה או סמויה מאחרים, שסוגרת את הלב.

אנחנו שואפים לקיים עולם שבו הצרכים של כולם שווים בחשיבותם – בעולם שבו יש היררכיה, סמכות, בעלי הון ושלטון, הנחת יסוד זו היא בגדר שאיפה. בנייהול ארגונים גדולים ומרובי משתתפים כמו מדינות וארגונים עסקיים – הארגון נחשב ליישות עם צרכים והם נלקחים בחשבון ראשונים, תוך שאיפה למלא את הצרכים של הפרטים בארגון במידה רבה.

מה זה צורך?

צורך הוא כוח פנימי שחי בתוכנו ומניע אותנו לפעולה (או להימנעות מפעולה). נקודת ההנחה של תקשורת מקרבת היא, שכאשר אנחנו מייצרים תקשורת עם אדם אחר ברמת הצורך, כלומר מבטאים את מה שבאמת חשוב לנו, מקשיבים למה שחשוב לצד השני, ומנהלים דיאלוג והידברות מתוך כוונה להגיע לפתרון שעובד לכולם, במצב כזה נוכל ליצור בקלות רבה יותר – קרבה וחיבור מהלב, לב פתוח אצלנו ואצל האדם השני, מוכנות להקשבה ושיתוף פעולה, הבנה והסכמה מתוך בחירה, פתרונות שעובדים לכולם והפחתה משמעותית של כמות הקונפליקטים ביחסים שלנו.

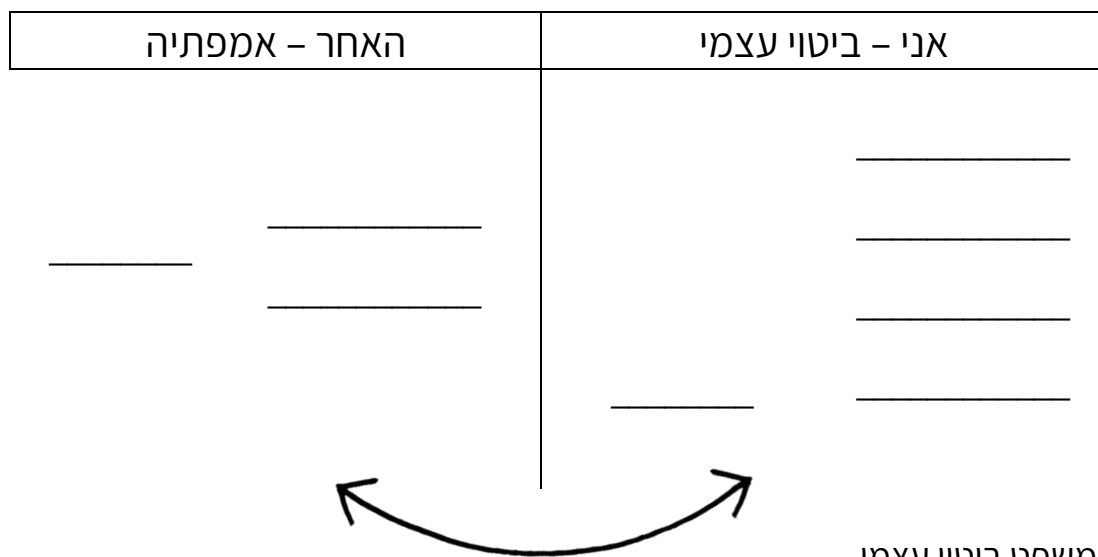
מה עושים לאחר שזיהינו את הצורך?



זיהוי הצורך שלי, חקירה והעמקה בצורך וחיבור לצורך = אמפתיה לעצמי

המודל היישומי של תקשורת מקרבת

מודל תקשורת מקרבת של מרשאל רוזנברג:



4 רכיבי משפט ביטוי עצמי

1. תצפית
2. רגש
3. צורך
4. בקשה

2 סוגים של בקשות

1. אופרטיבית
2. דיאלוגית

3 מאפיינים של בקשה אופרטיבית

1. בלשון חיוב
2. קונקרטי
3. בלשון הווה

2 מיקומים של סימן שאלה

1. בביטוי עצמי – בבקשה

ממרחיקה למקרבת - התן והג'ירפה

סמון/סמני בטקסט שכתבת חסמי תקשורת וביטויים של תקשורת מרחיקה

התמרת שיפוטים לצרכים

בחר/י את השיפוט שמרגיש לך המדויק והחזק מביניהם ומצא/י איזה צורך שלך מסתתר מאחוריו ומבקש להתמלא (כדאי להיעזר בארבעת השלבים הבאים להתמרת שיפוט לצורך):

1 - השיפוט - מה השיפוט שלי על האחר?

2 - ההיפוך - מה כן הייתי רוצה שהוא יהיה/שהוא יעשה?

3 - הצורך - למה אני רוצה שזה מה שהוא יהיה או יעשה - כי מה הצורך שלי?

4 - העמקה בצורך - איזה צורך עמוק שלי ייענה אם הצורך הקודם (מסעיף 3) יתמלא?

רגש - מה אני מרגיש/ה לאחר מציאת הצורך שלי?
האם חל שינוי ברגש שלי לעומת מה שהרגשתי בחלק הקודם?

4 הפרדות מפתח בסיסיות

1. תצפית~לעומת~ פרשנות
2. רגש~לעומת~ מחשבה
3. צורך~לעומת~ בקשה
4. בקשה~לעומת~ דרישה

תרגול תצפית לעומת פרשנות

תצפית	פרשנות
	רק על עצמך אתה חושב
	את חסרת סבלנות
	אתה כל הזמן רק מדבר בלי להקשיב
	את לא אוהבת אותי

תרגול רגש לעומת מחשבה

רגש	מחשבה
	אני מרגישה שלא אכפת לך ממני
	אני מרגיש שאת רק תוקפת אותי
	את מעייפת אותי
	אני לא אוהבת שאתה צועק עליו

תרגול צורך לעומת בקשה

צורך	בקשה / אסטרטגיה
	יש לי צורך שתוריד את הכלבה
	אני רוצה שתבין אותי
	יש לי צורך שהיא תפסיק להרביץ לו
	יש לה צורך בממתק

תרגול בקשה לעומת דרישה

בקשה	דרישה
	הכלבה מחכה לך כבר שעתים שתוריד אותה
	כשאני חוזרת אני רוצה שיהיה פה סדר
	אני צריכה שתפסיק לעשן

תרגול ביטוי עצמי בתקשורת מקרבת

כתבו סיטואציה שבה אתם פועלים במצוקה מול הילד/ה שלכם או אדם אחר:

מה ראיתי שקרה [תצפית] _____

מה הרגשתי [רגש] _____

מה חשוב לי [צורך] _____

מה אני רוצה עכשיו [בקשה] _____

משפט ביטוי עצמי מלא ומקרב (עד 40 מילים):

ביטוי של צרכים בשפה מדוברת

שימו לב: משפטים אלו שימושיים כל עוד המודעות שאנו מביאים עמם היא של צרכים. אחרת, אנו מסתכנים בטשטוש ההבחנה בין צרכים לאסטרטגיות / בקשות.

דוגמא	הביטוי
חשוב לי להיות משמעותי	חשוב לי ...
מאוד נהייתי להבין למה התכוונת	אני מאוד נהנה מ...
אני אוהבת שיש קרבה בינינו	אני אוהב...
הייתי רוצה לתרום לך	הייתי רוצה...
אני סקרנית להבין יותר	אני סקרן...
אני מעדיפה כרגע שקט	אני מעדיף/ה ש...
כשיש אווירה של שיתוף פעולה	משמעותי לי
זה עוזר לי להרגיש טוב כשמבינים אותי	עוזר לי להרגיש טוב...

אמפתיה בתקשורת מקרבת

המטרה: לפגוש את השני במקום בו הוא נמצא. למה להיפגש? כי כשיש מפגש - יש חיבור, ויכולה להיות הבנה, ויש התקרבות. ולמה שם? כי המקום לפגוש אדם הוא לא איפה שאנחנו רוצים שהוא יהיה, או היכן שאנחנו מצפים שהוא יהיה – פגישה עם אדם יכולה לקרות רק במקום בו הוא נמצא באותו רגע.

- אמפתיה לא אומרת שאנחנו מסכימים למה שהאדם השני או מוותרים על עצמנו ועל מה שחשוב לנו. היא מאפשרת לנו להגיע אל הלב של האדם השני למטרת חיבור, ולשם כך אנחנו מניחים את עצמנו בצד ונחזור בהמשך השיחה למה שחשוב גם לנו.
- אמפתיה מאפשרת לאחר להרגיש שאנחנו לגמרי מבינים אותו ואת החוויה שלו, ומאפשרים לו למצוא דרכים חדשות להבנה, בחירה וצמיחה.
- אמפתיה פותחת את הלב, ממוססת התנגדויות, האשמות וטענות ויוצרת חיבור וקרבה, גם במקומות שלפני כן נסגרנו לצד השני. אמפתיה היא אחד מביטויי החיבור בין אנשים, הנעלים ביותר שקיימים.

מה כדאי לעשות כשנותנים אמפתיה	ממה כדאי להימנע
לתת מקום לחוויה הפנימית של האחר	עצות, פתרונות
להחזיק את האחר בלב פתוח ולזכור שכולנו שותפים לחוויה אנושית דומה	לשפוט את השני
להשתמש בסימני שאלה גם בתוך עצמי וגם כלפי השני	לקבוע משהו על השני בלב או בקול רם
ניחוש רגשות וצרכים של השני את מאוכזבת כי נורא רצית ש...?	השמעת הדעה השיפוטית שלנו על העניין
להתחבר לחוויה שהשני מרגיש עם סימן שאלה בטח מאוד הופתעת?	לדבר על עצמנו "גם לי קרה אותו דבר..."
לשאול בקצרה את עצובה?	לדבר באריכות
לתת מקום לכאב של השני ולא להיבהל מהרגשות שעולים	לנחם "לא נורא, זה יסתדר"
לתת מקום לחוויה של השני	לבטל "אה... עזוב, מזה אתה מתרגש? קטן עליך"

מיומנויות ניהול קונפליקטים דרך דיאלוג

4 אסטרטגיות לתקשורת במצבים מאתגרים

1. שימוש בכוח
2. ניתוק מגע
3. ויתור (עצמי)
4. דיאלוג

לכל אחת מהאסטרטגיות יתרונות וחסרונות וכדאי לקחת אותם בחשבון כשבוחרים להשתמש באחת מהן

מהלך של דיאלוג מקרב (מבוסס צרכים)

שלב א' – הזמנה לשיחה וקבלת הסכמה לשיחה

כדי לנהל דיאלוג אפקטיבי חשוב שכל הצדדים לשיחה יסכימו לדבר אותה. אם אין פניות של הצד השני הוא לא באמת יקשיב וישתף פעולה. אז נקבע זמן שמתאים לכולם. חשוב שלא לדלג על השלב הזה במיוחד במצבים טעונים.

שלב ב' – שלב החיבור

בשלב זה כל צד מעלה את הצרכים שלו ואת מה שחשוב לו. נותן ומקבל אמפתיה כמיטב יכולתו. חשוב שכל אחד מהצדדים ישמע ויקבל הקשבה לצרכים שלו. בשלב זה אנחנו מתמקדים בצרכים שלנו ולא בפתרונות. כי העיסוק בצרכים פותח את הלב, מייצר חיבור ומאפשר התגמשות לאחר מכן. שלב זה מסתיים כשכולם מרגישים יותר טוב.

שלב ג' – יצירת הסכמות ופתרונות

לפי העיקרון של תקשורת מקרבת "חיבור לפני פתרונות" – את שלב הפתרונות נתחיל לאחר שכולם מרגישים יותר מחוברים. נחפש ונשאף להגיע להסכמות ופתרונות (אסטרטגיות), שלוקחים בחשבון את מרבית הצרכים של הצדדים.

תרגול הזמנה לשיחה

כתבו הזמנה לשיחה לפי השלבים הבאים:

- א. **נושא:** נציין את הנושא שעליו אנחנו רוצים לדבר, בדגש על תצפית ולא על פרשנות
- ב. **הצורך שלנו בשיחה:** שבגללו אנחנו רוצים לקיים את השיחה, למשל חיבור או קרבה.
- ג. **בדיקת פניות:** נבדוק אם הצד השני פנוי ורוצה להצטרף לשיחה.

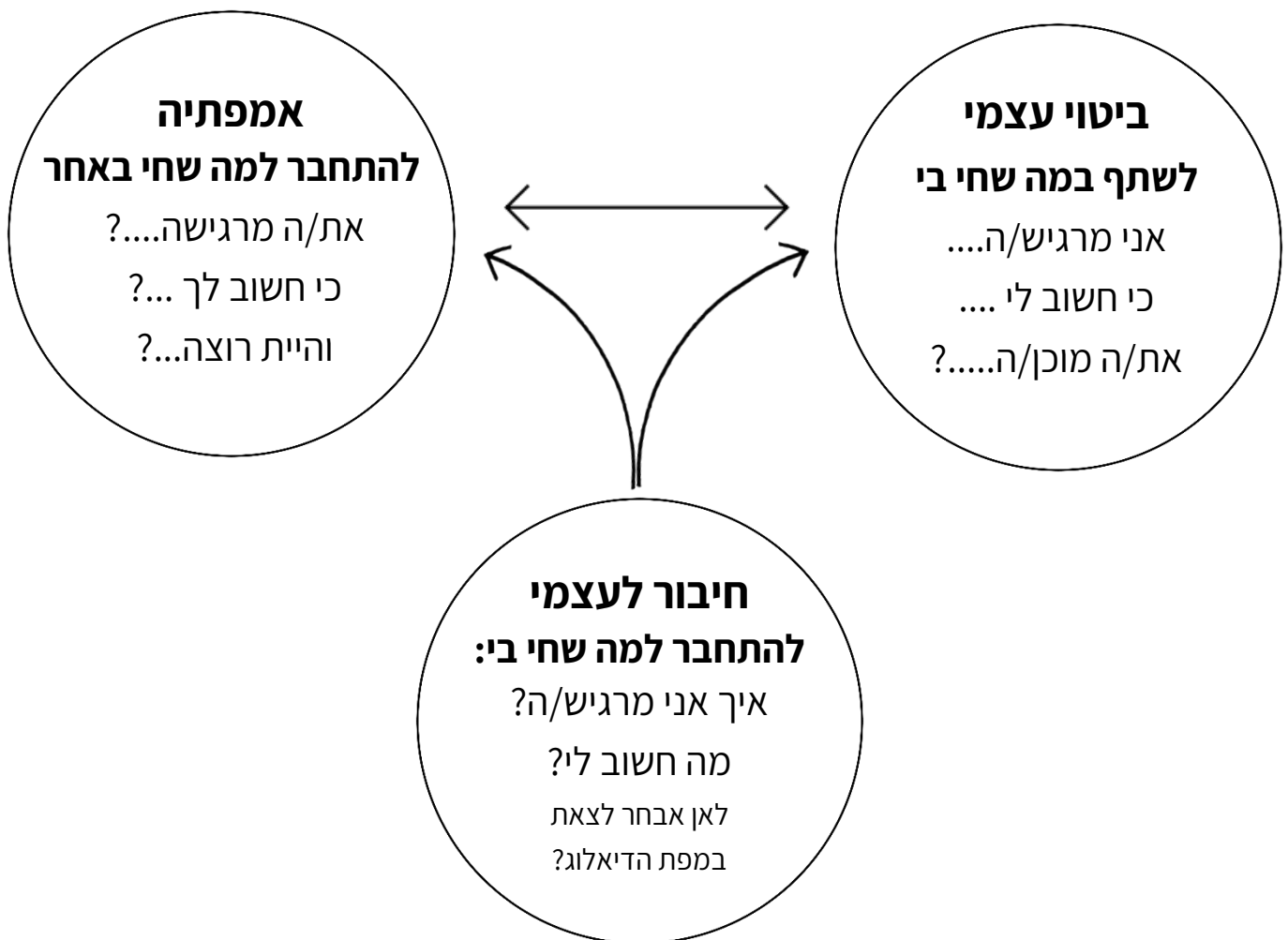
א. נושא: _____

ב. הצורך שלי בקיום השיחה: _____

ג. בדיקת פניות _____

המשפט המלא של ההזמנה לשיחה מקרבת:

מפת הדיאלוג בתקשורת מקרבת



כוונות מפתח של תקשורת מקרבת

כוונות המפתח הן מעין נקודות התכוונות בתוך סיטואציה, בשיחה ובניהול דיאלוג עם אדם אחר, שעוזרות לנו לשמור על הקרבה עם האדם השני ומבלי לוותר על עצמנו ועל מה שחשוב לנו:

- לדבר מהלב
- להקשיב מהלב
- חמלה לעצמי
- לקחת אחריות (על מחשבותיי, רגשותיי, מעשיי, בחירותיי)
- חיבור לפני פתרונות
- לתת חשיבות לצרכים של כולם
- לחיות בשלום עם צרכים שלא מתמלאים

עקרונות מנחים לניהול דיאלוג מקרב

1. **מטרת השיחה:** כשאנחנו ניגשים לקיום דיאלוג בתקשורת מקרבת, חשוב שנזכור שיש תמיד שני דברים שחשובים לנו: גם רצון שלנו למלא לעצמנו ולאחר צרכים בטווח הקרוב, וגם רצון בשמירת הקשר והעמקת האמון, ההבנה והקרבה עם האחר לטווח הארוך.
2. **מבנה השיחה - חיבור לפני פתרונות:** העיקרון המוביל של דיאלוג מקרב הוא חיבור לפני פתרונות. כשאנחנו יוצרים בחלק הראשון של השיחה חיבור עם האחר, ההגעה במשותף ובהסכמה אמיתית לפתרונות, הופכת להיות קלה ופשוטה יותר, ובנוסף אנחנו מעניקים לעצמנו ולאחר את הבטחון והאמון שאנחנו יכולים להקשיב אחד לשני, להבין זה את זה, לשמור על היחד שלנו ולמצוא במשותף פתרונות ברגעים של רצונות מנוגדים. הדרך ליצור חיבור היא לתת מקום בחלק הראשון של השיחה לשתי החוויות הפנימיות: להקשיב לרגשות ולצרכים של האחר, ולבטא את הרגשות והצרכים שלנו, כדי ששתי החוויות יהיו מונחות זו לצד זו, מבלי לבטל האחת את האחרת. זו הדרך שבה נוצר חיבור.
3. **הכנה לשיחה:** כדאי לבצע מהלך מקדים ולברר עם עצמנו מה אנחנו מרגישים, איזה צורך שלנו לא התמלא ("חיבור לעצמי"). אחרי השלב הזה יהיה לנו קל יותר לנחש בתוך עצמנו מה הרגיש האחר ואלו צרכים שלו לא התמלאו, ואז נוכל להגיע לשיחה יותר מוכנים.
4. **הזמנה לשיחה: להזמין את האחר לדיאלוג,** כדי לענות לו על צרכים של בחירה, נראות, התייחסות, כבוד ועוד. הזמנה לשיחה תעבוד טוב אם יהיו בה את המרכיבים: נושא, צורך שלנו בקיום השיחה ובדיקת פניות.
5. **מיקום של עצמנו בשיחה:** כדאי לזכור שבכל רגע בשיחה יש לנו בחירה ויכולת להחליט באיזה מקום משלושת המרכזים כדאי לנו להיות - **חיבור לעצמי, ביטוי עצמי או אמפתיה.** (עם המשמעויות שיש לזה על מיקום הצד השני המשתתף בשיחה). הקשבה למקום המדויק לנו באותו רגע בשיחה תגדיל באופן משמעותי את הסיכוי שלנו ליצור בה חיבור וקרבה.

6. **בקשות דיאלוגיות:** כדאי מאד לסיים כל ביטוי עצמי שלנו בבקשה דיאלוגית. בקשה דיאלוגית עונה על צרכים רבים והיא לבדה יכולה לאפשר קיומו של דיאלוג, ומצד שני כמעט ולא יתכן דיאלוג מקרב בלעדיה.

7. **משפטי מעבר:** כאשר אנחנו רוצים לעבור מאמפתיה לביטוי עצמי, כדאי לברר האם האחר מוכן להקשיב לנו. אנחנו עושים את זה באמצעות **משפטי מעבר** כדוגמת: "עכשיו אני מבינה קצת יותר ממה שהרגשת באותם רגעים. זה נוגע בי וחשוב לי לדעת. גם לי יש משהו שחשוב לי בהקשר הזה, ואני מאד רוצה לשתף אותך בו. בסדר לך רגע להקשיב?". תפקידו של **משפט המעבר** ליידע את הצד השני שאנחנו עומדים להחליף תפקידים. באופן הזה, כאשר אנחנו מנסחים את זה בצורה של שאלה אמיתית, אנחנו שוב עונים לו על צרכים של נראות, בחירה, התייחסות, שותפות, הערכה ועוד.

8. **לקיחת אחריות על המצוקות שלנו:** אם בזמן שאנחנו מקשיבים לאחר, אנחנו מרגישים שבתגובה לדבריו משהו בתוכנו התכווץ או נסגר, אפשר לעצור לרגע, לשתף אותו שמשהו בתוכנו נסגר ושנחנו רוצים רגע לעצמנו כדי להתחבר לעצמנו שוב. אחרי החיבור המחודש לעצמנו, אפשר לבחור שוב האם לצאת לביטוי עצמי או אמפתיה.