

# נערכים לשיחה קשה

מה הצ'ק ליסט שיעזור לנו להגיע מוכנים לשיחה קשה?

כלי העזר הבא. יסייע לנו להיערך לשיחה ויציג בפנינו את השאלות שעוזרות לנו להתכונן לשיחה. שאלות שנועדו לאפשר לך נקודות מבט חדשות על הסיטואציה על מנת למצוא את הפתרונות המתאימים כדי לסיים אותה במקום טוב הרבה יותר ממה שהתחלנו.



## לפני השיחה:

- מיקום** - לבחור מיקום מתאים לשיחה, מקום פרטי ונוח, המעודד אינטימיות ופתיחות לא שיחת מסדרון, לא ליד עמיתים, לא בחלל שיש בו אנשים
  - תזמון** - לעשות את זה בזמן הנכון, לא בזמן שהוא לא נוח לכם, או בזמן שישבש את היום שלכם/ של העובד, או שיש הקצבה מצומצמת של זמן ויש לכם רק 10 דקות פנויות.
  - אווירה** - ננסה לייצר אווירה מרגיעה ככל האפשר במקום ניטרלי שיאפשר לשני הצדדים להרגיש נינוחים ובטוחים.
  - סטינג** - מעבירים את הטלפון הנייד למצב שקט, מציבים את הכיסאות כשהם קרובים ופונים זה לזה ולא מעבר לשולחן ודואגים לכך שהבגדים נוחים ונעימים.
  - נכין את הצד השני לקראת השיחה** - למנוע מצב של אי וודאות או עמימות וכדי לאפשר לצד השני להכין את עצמו.
  - נכין את עצמנו** - הדבר החשוב ביותר הוא ההכנה לשיחה ולהבין מה הדו שיח שאנחנו מנהלים בעצמנו בזמן שאנחנו חוצים/צריכים להביא את הדברים בפני העובד/ת. העקרונות הבאים יסייעו לנו בכך:
- ננסה לגייס נקודת מבט מחודשת לסיטואציה ולנושא שעליו נרצה לשוחח עם העובד/ת.
  - ננסה לגייס אמפתיה : להיכנס לנעליים של האחר ולהתבונן על הסיטואציה ממבט על, כשאנחנו חושבים ככל יכולתנו על נקודת המבט של העובד ומנסים להבין מה יכולים להיות המניעים או הסיבות שהובילו לסיטואציה. לצד הבירור העצמי וההכנה שאנחנו עושים בעצמנו.
  - אל תתמהמהו בקביעת השיחה ובהכלת התנהגות או המצב שבגללו אמורה להתקיים השיחה. כלל שיעבור יותר זמן עד לשיחה כך יתעצמו רגשות ואמוציות בשיחה. בשל המרחק, העובדות והנסיבות יטשטשו ויהיה קשה אף יותר לגשר על הפער.
  - לפני שאתם ניגשים להיערך ולקבוע כזו שיחה חשוב שתבחנו עד כמה אתם נסערים. **אם אתם נסערים, דחו את השיחה עד שתרגישו שאתם יכול לנהל שיחה כזו במתינות ומתוך קשב אמיתי.**

## יצירת בהירות מחשבתית ורגשית

**הוראות הפעלה:** אין צורך לעלות על כל השאלות בכתב ובאריכות אך מעבר דרך שאלות אלה יסייע לכם ביצירת בהירות המחשבות והתחושות שלכם ויעזרו לכם לדייק את מטרות השיחה והמסרים שתמצאו להעביר בה.



### מה הרגשות והציפיות העולות בך לקראת השיחה?

**אילו רגשות ומחשבות עלולים לעלות בי לקראת השיחה ובזמן שהיא מתקיימת?**

שיחה קשה תמיד מערבת רגשות. לא פעם, רגשות בעוצמה גבוהה. אם אני נדע מראש שנחווה עצב, תסכול או כעס יהיה הרבה יותר קל להתמודד איתם כשהם מגיעים.

### מהי התרומה שלי למצב הזה?

האם עשיתי משהו שיכול היה להוביל אתכם למצב? על מה אנחנו יכולים לקחת אחריות בסיטואציה? כשאנחנו בוחרים לקחת אחריות אישית ולהבין מה חלקנו בסיטואציה אנחנו יכולים לראות שכשאנחנו מגיעים לחלק בשיחה בו אנחנו נוגעים בקושי עצמו, השיחה נעשית פחות טעונה כי יש בנו פתיחות ונכונות לשמוע את הצד השני.

### אילו הייתי בנעליו, מה הייתי אומר/ חושב? מרגיש?

התבוננות על נקודת מבט חדשה באמצעות שאלות: "איך הייתי מגיב לו הייתי במקומו?" מאפשר לנו לעזוב את הטיעונים שלנו ולהתחבר לאלה של אדם אחר. כך נוכל לקבל תמונה כוללת יותר של הדברים אנחנו עשויים לגלות שעל אף התחושה המתלווה למצב הטעון, אין כאן מניע אישי או כוונת תחילה. נקודת המבט החדשה תאפשר לנו לגשת לבעיה מנקודת מבט של למידה משותפת ולא של ויכוח ותביא אותנו קרוב יותר לפתרון.

### מה אני חושב שאיש הצוות שלי מרגיש וחושב על הסיטואציה?

### מה לדעתי החוויה שהוא מגיע אתה לשיחה?

### מה לדעתנו גרם לו להתנהג כמו שהתנהג?

מה יכולה להיות הסיבה להתנגדות/הימנעות מהציפיות שיש לך מולו?

האם אני מצפה לאיזה אירוע בזמן השיחה?

שימו לב, מטרת השאלות אינה לסייע לנו לקבל את התנהגות חבר הצוות אלא להבינה כדי להתמודד אתה טוב יותר ולאפשר לנו נקודות מבט חדשות על הסיטואציה.

### מהו הכפתור האדום מבחינתך?

מהו הדבר החמור ביותר שיכול להיאמר על ידי הצד השני? מה הדבר שיגרום לכם לצאת משלוותכם במהלך השיחה?

התכונות לדבר שיקפיץ אתכם וידחוף אתכם לעזוב את השיחה תעניק לכם עוד שתי שניות של מרווח נשימה. יאפשר לכם להתכונן מראש ובכך להפוך את הרגע בו יכולים להאמר דברים קשים, במידה ויקרה לפחות מאיים.

### איסוף מידע ונתונים רלוונטיים

- נאסוף עובדות, ומדדי ביצוע לגבי הנושא שידון.
- נבחר מספר עובדות בדגש על עובדות שיוכלו לתמוך בטענות שנציג
- נכתוב בנקודות מה הרקע, ההיסטוריה והנסיבות המובילות לשיחה
- חשוב שנציין: מה מהדברים הוא בהשפעת התקופה – מצב המשבר
- מה עקבי להתנהגות קודמות
- מה האזורים שבהם אנו מזהים יכולים להשפיע/לשנות את המצב

### הגדרת מטרת השיחה



מהי מטרת השיחה? למה חשוב לכם לנהל את השיחה הזאת?

**חשוב:** נגדיר במושגי "מעתה ואילך" – מה אני רוצה שיקרה מעתה ואילך (ולא מה קרה בעבר). מוגדרות ביחס לעצמי - מה אני רוצה להרגיש או להשיג (ולא מה אני רוצה שהצד השני יעשה

מה התוצאות האפשריות של השיחה? מה עשויות להיות ההשלכות לכך?

מה הפתרונות והתוצאות הרצויות שנרצה להשיג?

מה יעשה את השיחה מוצלחת? עם מה אנחנו רוצים לצאת? הן בפן המקצועי והן בפן הרגשי.

### מתרגמים מטרת לתוכן השיחה:

מה המסרים העיקריים שנרצה להעביר?

חשבו אופן הצגת המידע, הטון והגישה שיהיו מתאימים והערכו לתגובות אפשריות של העובד ניתן לשקול להכין תשובות מובנות מראש לסוגיות רגישות שעשויות לעלות.