

ניהול שיחה אישית

הצעת הגשה למהלך שיחה אישית בזמן משבר

בכליזה ציע לכם מבנה, שאלות מנחות ודגשים חשובים לניהול ותכנון מהלך השיחה שלכם. מהאופן בו מומלץ לפתוח את השיחה עד לדגשים חשובים בסיכום השיחה.

לפניכם מגוון של שאלות ורכיבים שונים כדי לכסות כל פן אפשרי בניהול שיחה אישית כדי לתמוך בך ולהקל ולו מעט בעייפות המחשבתית בימים מאתגרים.

זמן קריאה - 8 דק' 

מהלך השיחה:

משך השיחה: מ- 15 דק' עד שעה

סטינג:

- מקום שקט ופרטי
- 2 כסאות זה מול זה
- מים וטישו
- רצוי בלי שולחן חוצץ
- שלט על הדלת - מא לא להפריע
- עדכון – כדאי לעדכן מזכירה/אמשי צוות נוספים שאתם בשיחות אישיות וזמינים רק במקרי חירום.

מהלך השיחה:

פתיחה אמפתית: מה משמע?

הביע/י אמפתיה והבנה למצב ולמצב הייחודי של העובד במידה ורלוונטי.

הדגש/י את חשיבות השיחה ותמיכתך.

הצג/י את מטרת השיחה.

תזכורת למסגרת השיחה – לשם מה נפגשו לכמה זמן: פריימינג של מצב החירום הייחודי באנחנו נמצאים, דגשים אישיים, דגשים צוותיים – בקצרה

למשל:

רציתי לקיים איתך שיחה אישית, כדי לשמוע איך אתה/ה מרגיש/ה, מה עובר עליך, ומה אני יכולה לעשות כדי לתמוך.

במצבים מורכבים אפשר להוסיף: אני יודעת שעוברים עליך ימים קשים ואני כאן עבורך.

אני יודעת שזה זמן קשה לכולנו. המצב משפיע עלינו ועל הקרובים לנו, וטבעי שיהיו לנו חששות, רגשות מעורבים ושאלות.

חשוב לי להדגיש שאין תשובות "טובות" או "רעות". אני כאן כדי להקשיב לך, בלי שיפוטיות ולנסות למצוא מענה לצרכים שתעלה.

השיחה תהיה פרטית וסודית, ואפשר לדבר על כל נושא שמעסיק אותך, בין אם קשור לעבודה ובין אם לא.

אתה/ה יכול/ה לבחור לשתף רק במה שנוח לך, ואני כאן בשבילך לכל מה שתצטרך/י.

אני כאן בשבילך, וכל מה שתרצה/י לשתף או לבקש – אני פה.

הצגה קצרה של מטרת השיחה:

מדגשים: שמירה על סודיות ומרחב מוגן
מעבר מהיר על מטרת הפגישה, ותוצאות רצויות שלה, משך הזמן בכללי.
מזמינים את המשתתף להוסיף מטרות משלו



הקשבה

אחרי שהכנו את הקרקע לשיחה, זה הזמן להקשבה: משאל שאלה פתוחה אחת ומקשיב בתשומת לב ובסבלנות.

נוכל לשאול:

איך את עוברת את הימים האלה? איך את מסתדרת עכשיו?

"איך אתה מרגיש היום?"

ספר לי קצת מה עובר עליך..."

לאחר שמשאל שאלה אחת פתוחה, נתן לעובד/ת מקום לבטא את רגשותיו/ה בלי הפרעה ומקשיב.

ננסה לקבל מידע על מצב העובד והצרכים שלו:

- בירור מצב העובד/ת המשך שיחה בהתאם למטרות השיחה שהצבתם ולמצב העובד יבואו לאחר הבירור הראשוני אחרי שהנחתם את התשתית לשיחה. (ערכאות רשימת השאלות המוצעת בהמשך בהתאם למטרה, הזמן בו מבוצעת השיחה ודגשים ייחודיים לעובד)
- זה הזמן בקשב ובמיקוד בעובד: לשמוע מה הצד השני אומר לי, מה הוא לא אומר לי, מה הוא מרגיש ומה הוא בעצם מבקש ממני. זה דורש ריכוז והבנה שהקשבה אקטיבית היא לפעמים משימה מורכבת יותר מדיבור.
- הראו לצד השני שאתם מקשיבים לו. נסחו מחדש את הדברים שלובמילים שלכם, וידאו הבנה.
- תוך כדי שאילת שאלות: חזרה בקצרה וברגישות על עיקרי הדברים שהעובד שתף

מה נוכל לשאול את העובדים בזמן מצב חירום:

- האם חווה מצוקה כלשהי או שיש לו צורך מיוחד?
- באיזו מידה מסוגל לעבוד?
- הביעו עניין איך הוא ומשפחתו מסתדרים כעת: שאלו את העובד מה שלומו בעת הזו, מה שלום המשפחה שלו, ובאיזה אופן מצב החירום משפיע על משפחתו? האם יש להם היכן לשהות?
- שאלו/י את העובד/ת כיצד המצב משפיע עליו/ה.
- אילו קשיים הוא/היא חווה?
- איזה אופן ניתן לסייע לו/ה?
- מה את/ה מרגיש/ה?
- מה את/ה צריכ/ה?
- מה יכול לסייע לך לבצע את העבודה? לשמור על שגרה כלשהי?
- האם יעזור לך להוריד ממך עומס?
- האם תרצה שינוי כלשהו?
- ממה את הכי חוששת?
- האם משהו מהמעגל הקרוב אלייך נפגע?
- האם משהו אצלך בבית גויס בצו חירום?
- איזה סוג של תמיכה את הכי צריכה כרגע?
- מה הכי קשה לך בעבודה כרגע?
- מה הכי יעזור לך לתפקד?
- יש משהו שאוכל לשנות כדי לסייע לך בעבודה?
- מה זמינות עובד: האם קיים חוסר זמינות מוחלט בגלל המצב? זמינות חלקית? באילו שעות?
- פניות: האם חש : לחץ? פחד? תחושת הצפה? תחושת דריכות או קיפאון? חוסר בשעות שינה? תיאבון? מוטיבציה? אנרגיה
- תנאי עבודה : האם יש יכולת להגיע למקום העבודה? האם קיים ציוד קצה לעבודה מרחוק? האם קיימת סביבת עבודה בבית?
- מיקוד: תחושת כאוס וחוסר סדר? קושי במציאת "נקודת מוצא" להתחיל לפעול ממנה? קושי בתעדוף משימות האישיות?
- עומס: האם חווה עומס מטלות? עודף תקשורת?
- האם יש לו מקורות תמיכה: און קשבת? קולגות להתייעץ? חיזוק תחושת מוגנות?
- מצב אישי/משפחתי: האם נדרש טיפול בילדים/ הורים מבוגרים/ קרובי משפחה נפגעים?

זה הזמן להכיר בכאב של
אני שומעת ש....
אני מבינה אותך

מבינה שיש קושי
מבינה שיש מורכבות כרגע
לא להגיד – כולנו חווים את זה, איזה מזל שלפחות, יש כאלה במצב יותר גרוע, לכולם לא נעים,
כולנו חווים את זה....
שיתוף במשהו אישי משלכם
לא לשכוח - להכיר בערך של השיתוף תודה ששיתפת

למשל:

1. "אני רואה שאתה עובר תקופה קשה מאוד, ורצה שתדע שאני כאן בשבילך. אני מבינה שזה לא קל ואני מקשיבה לך."
2. "זה בהחלט נראה כמשבר מאתגר מאוד שאתה חווה. אני מעריכה שאתה מרגיש כאב רב ותסכול. תרגיש חופשי לשתף אותי ברגשות שלך."
3. "אני יכולה רק לנחש כמה קשה זה עבורך בימים אלו. רצינו שתדע שאני רואה את הסבל שלך ומכירה במצוקה הזאת."
4. "המצב הזה הוא בוודאי מלחיץ ומכאיב. תקופות כאלה יכולות להיות טראומטיות. אני כאן כדי להקשיב ולתמוך בכל שאוכל."
5. "אני מבינה שאתה נמצא בתקופה קשה מאוד רגשית. הכאב והחרדה שאתה חש הם טבעיים לחלוטין. תרגיש חופשי לחלוק איתי את מה שעובר עליך."

לאחר בירור מצבו, שאלו כדי לעודד פעולה מצד העובד:

- איזה פעולות העובד או העובדת יכולים לעשות כדי להרגיש טוב יותר?
- איזה פעולות אתה יכול לעשות כדי להרגיש טוב יותר?
- מה אתה צריך ממני/מהארגון כדי לעבור את הימים הקרובים?

נסו להבין באמצעות השאלון את המוטיבציות והצרכים של כל עובד, ולהתאים את תמיכתכם בהתאם.

להלן מספר מוטיבציות אפשריות של עובד לעבודה בזמן משבר:

1. תחושת מחויבות לערכים - רצון לתרום ולסייע לארגון ולקהילה בתקופה קריטית, מתוך תחושת שליחות וערכי ליבה של עזרה לזולת.
2. גאווה תעסוקתית - רצון להוכיח את יכולתו המקצועית, לתת את המיטב מעצמו ולהפגין מצוינות בעבודה גם בתנאים מאתגרים.
3. חוויה וצמיחה - תפיסת המשבר כהזדמנות ללמידה, התמודדות עם אתגרים והתפתחות מקצועית וגדילה אישית.
4. ביטחון תעסוקתי - רצון להבטיח את המשך תעסוקה והכנסה ע"י הוכחת משמעותיות וחיוניות לארגון.

5. מעמד וכבוד - שאיפה לרכוש מוניטין בארגון

6. תגמול והטבות - ציפייה לפרגון, הכרה, תגמולים כספיים או הטבות תעסוקתיות על תפקוד בתנאי לחץ.

7. שיקולים צוותיים - רצון לתמוך ולסייע לעמיתים ומנהלים, לחזק את תחושת השייכות והסולידריות הצוותית.

המוטיבציות יכולות להיות ערכיות, מקצועיות, אישיות או ארגוניות, אך המכנה המשותף הוא הרצון לתרום ולהוכיח את עצמו בזמן המשבר.

אם רלוונטי (מבחינת העובד והעיתוי בו מתקיימת השיחה): התייחסו למשימות של העובד

אם אתם מזהים שהעובד בשל לכך או מעלה את הנשא ביוזמתו – עודדו את העובדים עימם את נפגשת בעדינות לחזור לעשייה.

מיקוד במשימה וביצוע פעולות מעניקות חוויה של מסוגלות, הרגשת שליטה ותחושה של רציפות, שהן חיוניות לבניית חוסן.

שאלו:

- איך מתקדמת העבודה או המשימות?
- האם את/ה זקוקים למשהו כדי לקדם אותן?
- מה אתה צריך ממני/מהארגון כדי לקדם אותן?

שיתוף מידע ותיאום ציפיות

שיחה אישית זה הזמן לתת לעובד מידע על סוגיות שונות ולייצר לו במידת האפשר וודאות לגבי אופן ותנאי העבודה וכל מידע נוסף שיכול לתרום לתפקודו. למשל שיתוף מידע חיוני בצורה ברורה, תמציתית ומדויקת - על מדיניות הארגון מצב כיצד הארגון התנהל במצבים דומים בעבר.

סמין את העובד לשאול שאלות וניתן לו את כל המידע שניתן לתת במקודת הזמן בה מתנהלת השיחה האישית:

בנהיר הנחיות מעודכנות ומעדכן את העובדים בהתפתחויות האחרונות:

- איך עובדים עכשיו?
- מה חשוב עכשיו?
- מה לא עושים?
- מה שגרות תקשורת יומית/ דו יומית

לאחר שנעדכן, ניתן לעובדים הזדמנות לשאול שאלות הבהרה כמו גם מקום לשאלות ספציפיות ואישיות. במידה ומתאים, ואתם חשים כי חבר/ת הצוות מולכם יכול להיתרם מכך שתפובמידה במצבכם- דאגות, מחשבות כל דבר שיכול לחשוף ליצור פגיעות במידת מה ליצור תחושת קרבה ולהגביר את תחושת האמון והביטחון אצל העובד – רלוונטי לכל חלקי השיחה. זה יכול לסייע לכם לאפשר פתיחות, ונכונות לשתף מצד הצוות.

המשכיות תפקודית – חשבו יחד עם העובד איך הוא ממשיך לעבוד בעת הזו. אלו מבין המשימות הקיימות שלו רלוונטיות בעת, ואיזה יש להשאיר בצד. חשבו יחד אתו האם יש דברים חדשים שהוא יכול לעשות כדי להרגיש רלוונטי במצב הנכחי. עשייה זו תוכל להגביר את תחושת המשמעות שלו בעת הזו, תחושה שבונה חוסן. חשבו אתו על רעיונות הקשורים בתחומי האחריות שלו ורלוונטיים לסוג המשבר שאתם חווים. חשבו לסמן לעובד הצלחות קטנות.

הצעת תמיכה:

הצג/י את אפשרויות התמיכה הקיימות בארגון (מידע, סיוע מעשי, הפניות מקצועיות) בהתאם לצרכים שעלו בשיחה. במידה ועליכם לעשות בירור בנושא, ציינו זאת ועדכנו את העובד באיזה אופן תקדמו את הנשא ומה יהיה האופן בו תדאגו לעדכן אותו.

משמעות וחיוניות

חזקו את תחושת החיוניות והחשיבות האישית ציוותית ודחפו קדימה לעבודה במידה ותזהו שהדבר מתאים ובכון עבור העובד והסיטואציה האישית והארגונית.

חיבור למשמעות ולהצלחות קטנות ככל שיהיו ולערך שיש לעובד תורת לתחושת משמעות ולמשמעות ולתחושה שהם מוערכים ומוזכרים, ותורמות לתחושת סיפוק וחיוניות. כשמישהו מרגיש חיוני ומשמעותי המורל עולה ואיתו עולה גם הפרודוקטיביות והחוסן.

מומלץ להכניס רכיב זה לשיחה במצב של שגרת חירום. ייתכן ויהיו עובדים שיהיו פנויים לדבר על כך מוקדם יותר אבל מומלץ לבחון זאת היטב ולא להכניס רכיב זה לפחות עד שבועיים מתחילתו של מצב החירום.

נוכל לשאול:

- מה תפקידך כרגע?
- מה מייצר לך משמעות?
- מה מניע אותך כרגע?
- מהם הכוחות והעוגנים המסייעים לך להתמודד עם המצב?

נוכל לומר:

- "אתה חשוב ללקוח הזה כי..."
- "את חשובה לעובדת שלצידך ולצוות בכלל כי..."

חזרו לחזון הארגוני, למטרה המשותפת והדגישו את החלק הייחודי של העובד בקידום המטרה. הזכירו:

- למה אנחנו פה?
- מה המשמעות של העבודה שלנו על חייהם של אנשים אחרים?
- מה ההשפעה שלנו?
- מה האימפקט?
- מה הטוב שאנחנו עושים בעולם?
- חברו למצב החירום- למה דווקא עבשיו ולמה בכלל?

בחלק זה חשוב לשקף לעובד הצלחות שראינו, כוחות שזיהינו, מצבים יוצאי דופן בהם תפקד בצורה ראויה לציון, פידבקים חיוביים שקבל עליו מהצוות.

לסיום, תקווה והסתכלות קדימה: איסוף עיקרי השיחה והזמנה להמשך

סיום אופטימי עם תקווה

- להתרכז במשימות קטנות
- חשוב לסיים את השיחה בצורה חיובית. הדגישו את התמיכה שלכם בעובד והביעו את הערכתכם לעבודתו.
- לחגוג הצלחות גם אם לא קטנות.
- להזכיר שאתם פה : הדגישו בפני העובד שאתם זמינים עבורו למה שצריך בעת הזו.
- לציין משאבים נוספים שיש לרשותם
- לציין כל דבר עתידי שאפשר לשתף בו
- להזמין לשאול שאלות

סכמו יעדים ופעולות שעלו וציינו והמשך מעקב. למשל: מתי השיחה הבאה, התחייבות שלך לחזור עם תשובה או מענה לצורך, או דד-ליין של העובדת לסיום משימה כלשהי.

בירור

סיום באופטימיות

סכמו:

מה הלאה - מה עושים עכשיו מבחינת משימות העובד או דברים שעליכם לברר עבורם
מתי השיחה הבאה תתקיים
מה המהלכים קדימה

צינו ביומן מתי תרצו לקיים שיחת מעקב

הוציאו סיכום שיחה במידת הצורך

קבעו את השיחה הבאה במידת הצורך

הזמינו לפנות אליכם במידת הצורך.

היו זמינים לאחר השיחה: העובד שלכם עשוי להזדקק לתמיכה או הנחיות נוספות לאחר השיחה. הקפידו להיות זמינים עבורו.

תעדו, בכתב במהלך השיחה או לאחריה:

- מה הדברים העיקריים שעולים
- אם יש צרכים מיוחדים לבירור
- נושאים שעליך לברר בעקבות השיחה.

לטבלת מעקב של שיחות צוות

אחרי השיחה

סיכום השיחה: (כתוב מה עלה בשיחה וציין נקודות להמשך)

- מצב וצרכי העובד
- מענה לצרכי העובד - מה המענה שהוצע/יש לבדוק?
- משימות ותפקוד
- משימות להמשך עבור העובד
- משימות להמשך עבורי

שליחת סיכום: כדאי לשלוח את עיקרי הדברים שעלו במייל גם לעובד/ת בדגש על החלטות ומשימות שהתקבלו ונקודות להמשך טיפול.

איסוף מידע לאחר השיחה

תוכנית פעולה לאחר השיחה

טבלת מעקב שיחות אישיות לצוות

כדי שנוכל לתעד את עיקרי הדברים, להעריך את השיחות ולנהל את המשך המעקב מול העובדים: נקודות לטיפול ושיחות נוספות.