

מהלך שיחה

בכלי זה נציע 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' 

פתיחה

נהל את השיחה בהירות ואמפתיה, תוך מיקוד במטרות שניסחו כהלכה ופתיחות ובכונות להקשיב לצד השני - פתח בהבהרת המטרות והציפיות מהשיחה בחיוב ובאופן בונה.

חשוב לפתוח קודם כול בגישה סקרנית ולאסוף מידע על האופן שבו הצד השני חווה את הסיטואציה. "מה שלומך?",

התחילו בשימוש במילה "אנחנו" וצינו עובדה שאין עליה מחלוקת: "אנחנו עובדים יחד כבר תקופה ארוכה",

פתיחות אפשריות נוספות:

"אני רוצה לשוחח איתך על נושא חשוב שיש לנו לדון בו. אני מעריך את עבודתך ואת התרומה שלך לצוות, ולכן חשוב לי שמקדיש זמן לשיחה."

"הזמנתי אותך לשיחה כדי לדון בנושא שאני חושב שחשוב שנתייחס אליו. אני יודע שהנושא עלול להיות קשה, אבל מטרתי היא לעבוד יחד כדי למצוא פתרון."

"ידוע לי שהנושא שברצוני לדון בו עלול להיות מורכב, אבל חשוב לי שנתייחס אליו בפתיחות ובכנות. אני מעריך אותך מאוד ורוצה שנמצא את הדרך הטובה ביותר להתקדם."

אני מגיע גם כדי להקשיב ולשמוע מה יש לך לומר לי בנושא

המשותף לכל האפשרויות הללו הוא ההדגשה על חשיבות הנושא, הבעת הערכה והבנה לקושי האפשרי, וכוונה לפתור את הבעיה בשיתוף פעולה. זה יבנה אווירה חיובית ופתוחה לקראת השיחה הקשה..

ביחר ושאלת שאלות

לאחר פתיחת השיחה, השתמשו בשאלות כדי לקרב אליכם את הצד השני.

הקשבה פעילה

הכי חשוב - הקשיבו באמת. אם תעניקו לאדם שמולכם מרחב דיבור הוא יעשה זאת גם כשאתם תדברו. יכול להיות שהמידע שתאספו ישנה את מה שחשבת.

איך אתה חווה את הסיטואציה?",

"מה את חושבת על העבודה שאני עושה כאן?".

במהלך השיחה **להימנע מאימפולסיביות, להימנע מהאשמות**, אפשר להתייחס לתוצאות לא טובות בצורה עניינית אין צורך להאשים.

להתמקד ב'מה כן' צריך לעשות/ לשפר. לנסות כל תלונה להפוך לבקשה/ הנחייה- במקום 'אתה לא...' אפשר 'צריך ש...' 'איך עושים ש...' , מה נחוץ ל...'.

לאפשר דיאלוג – לאפשר שיח, לתת גם לצד השני לדבר, להקשיב (תתפלאו אבל רבים מאיתנו יודעים לשמוע אך לא יודעים איך להקשיב).

הציגו לו את מקודת המבט שלכם. עשו זאת בבהירות ובתמציתיות

אל תסחפו לנאום המפרט את מקודת המבט שלכם וסמוך ככל הניתן לתחילת השיחה תנו לו לדבר ולפרש את מקודת המבט שלו. מילת המפתח בשלב זה היא **הקשבה**.



הקשבה היא הכלי הפשוט והיעיל ביותר זו מטרתכם העיקרית בשלב הזה של השיחה!

מקשיב תוך שימוש בבליים ופלקסיביים כגון שיקוף ושאלות פתוחות בכדי שהצד השני ידע שאתם מקשיבים לו

תנו לצד השני תחושה כי הוא נשמע, סייעו בידו להבין מה חשוב לו בהקשר הנתון ונסחו יחד עימו את מטרותיו בהתאם לעקרונות באמצעותם ניסחתם את מטרותיכם – מעתה ואילך וביחס לעצמו

שימו לב #1 לאורך השיחה, נשים את עצמנו במקומו של האחר ומשתדל להתייחס אליו בהתאם לצרכיו ולתחושותיו. זכרו, **אתם פועלים כך על מנת שתוכלו להשיג את אותן מטרות שהגדרתם לעצמכם בשלב ההכנה. ולכן, השאירו עיניכם ממוקדות במטרה שהצבתם לעצמכן וכך תוכלו להתגבר על אמירות אשר במצב שונה היו מוציאות אתכם משלוותכם.**

הציגו בפניו את אותם דברים שאתם רוצים להשיג .

דברו על המטרות 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).

שימו לב #2 יכול להיות שהגענו לשיחה עם מטרה ברורה ותוך כדי הדיבור והבנת הצד השני החלטנו שישנה מטרה אחרת. ייתכן גם שנקודת יעד נותרה זהה עבורנו אך הבנו שהיעד הזה אינו מוסכם על הצד השני. עשינו את ההכנה לפני שקיבלנו הצעה לעולמו של הצד השני, וכעת יש מקום לבחון את המטרות יחד איתו. מומלת לשאול שאלות כמו: איך ממשיכים מכאן הלאה, מה אנחנו עושים אחרת. שאלה טובה היא: "מה אתה מציע?" מפני שאנחנו פותחים את הדיון ומאפשרים מציאת פתרון מוסכם ומתאים לשני הצדדים.

האזן בקשב לעמדת העובד והתייחס אליה בהבנה והתחשבות.

הגב בשקט ובהבנה גם לתגובות רגשיות או הגנתיות.

לסיכום



לסגור את השיחה בנימה חיובית. לציין שוב את ההסכמות וההבנות שהושגו ולסיים בהזמנה של דלת פתוחה

סכם במילים ובכתב לעצמך את דברי העובד

הגדר בצורה ברורה מה ההתנהלות אותה אתה המצפה לראות

בררו יחד מה המשאבים שהוא צריך ממך על מנת

לסיום

סכם את התוצרים, הצעדים והמשך הפעולה בהסכמה.

סיימו את השיחה כשסיכמתם את המוסכם על שניכם, במידה ויש למי מכם משימה (השתדלו שתתקיים הדדיות כך שאם למי מכם יש משימה, גם לרעהו תהיה אחת) ציינו אותה במפורש

גבשו תאריך לבחינה מחודשת של הנאמר/המוסכם. דאגו "לסגור" את הדברים.