

עקרונות ניהול שיחה קשה

שיחה קשה אפקטיבית היא שיחה שבה נצליח להתייחס לנושאים קשים ומורכבים באופן הפותח פתח לפתרונות משותפים. שיחה שתאפשר הכרה בתחושות של שני הצדדים ותסייע בשימור מערכת היחסים.

לשיחה קשה חשוב שנגיע שאנחנו חושבים על הצד השני ועל מה שהוא מביא איתנו לא פחות מאשר על המסרים שאנחנו רוצים להעביר בעצמנו. זה יאפשר לנו להבין את הצד השני טוב יותר, להגיע לשיחה בפתיחות וגם להעביר את המסרים שלנו בצורה טובה יותר.

לשם כך נקפיד על:

הקשבה פעילה - הקדישו תשומת לב מלאה למה שהצד השני אומר, התבוננו בשפת הגוף שלו והיו סבלניים. אל תפרעו ותנו לו לבטא את עצמו במלואו. הקשיבו לא רק למילים אלא גם לרגשות ולתוכן הרגשי שמאחוריהן.

אמפתיה וכבוד - הבינו שמצבים קשים עשויים לעורר רגשות חזקים. גלו הבנה לרגשות האלה, הכירו בחוויה הסביבית של הצד השני גם אם אינכם מסכימים איתה. דברו בכבוד ובאדיבות.

ניסוח ברור - הסבירו את עמדתכם וראייתכם באופן ברור, ישיר וענייני. השתמשו בדוגמאות וחזרו על הנקודות החשובות. אל תשתמשו בביטויים בעלי משמעות כפולה, מעורפלים או ביטויים מקצועיים שחלק מהצוות עשוי לא להכיר.

מציאת פתרונות - השיחה צריכה לכוון למטרה של הבנה הדדית, גישור על פערים ומציאת פתרונות לסוגיות הבעייתיות. חפשו נקודות השקה וכוונו למצוא דרכים לפתור את הבעיות העולות.

נגדיר את המטרה של השיחה הקשה:



במושגי "מעטה ואילך" – מה אני רוצה שיקרה מעטה ואילך (ולא מה קרה בעבר)

מוגדרות ביחס לעצמי – מה אני רוצה להרגיש או להשיג (ולא מה אני רוצה שהצד השני יעשה).

חשוב שנזכור: השגת הסכמה לגבי מה שארע היא לא מטרת השיחה.

לכם ולצד השני תהיינה דעות שונות על מה אירע, למה אירע, מה הייתה הכוונה, מה נכון לעשות ועוד. גם אם דעתו של השני מקוממת אתכם (ורבים הסיכויים שכך יהיה בראשית השיחה), זו דעתו ברגע, הוא לא יבחן אותה מחדש אם תלחמו בו. אלא ככל הנראה יאחז בה חזק יותר.

שימו לב - במקרים מסוימים שינוי הדעה לא רלוונטי לשינוי התנהגות והתנהלות של הצד השני ואסור שזה יהיה מוקד השיחה

הדרך להשגת מטרתכם – לגרום לצד השני להבין את נקודת המבט שלכם ולפעול (גם) בהתאם לה – עוברת דווקא דרך קבלה של דעתו. קבלה אינה הסכמה. היא מבוססת על היכולת להבין כי הצד השני עבר תהליכים שהביאו אותו לראות את המצב אחרת מכם.

חשוב שמקדיש מחשבה למיקום שיחה כזו ולעיתוי בה היא תתקיים. חשוב שלא לנהל שיחות קשות בטלפון, כי אין לנו יכולת לראות הבעות פנים ותנועות ידיים. ככל שהנושא בו אנחנו צפויים לעסוק מורכב יותר, כדאי לשאוף למרחק קרוב יותר.



מנהיגות בונה חוסן
Lead Resilience

הג'וינט



מחלקת
מדיניות