

ניהול שיחה קשה

איך נערך לשיחות המוגדחת כשיחות קשות בזמן שינוי או משבר?

היכולת להתמודד ולבצע שיחות כאלה ברגישות ובצורה מכבדת, משפיע על המשך העבודה המשותפת, על יחסי האמון שבבנים, העשייה והתפוקה של הצוות בזמן המשבר ולאחריו. לכן חשוב במיוחד שפצליח להיערך אליה ולנהל אותה בצורה הטובה ביותר.

כאן תוכלו לקרוא מה עושה שיחה אישית לשיחה קשה ומה האופן המומלץ ביותר לנהל אותה בצורה המיטבית ותמצאו כלים שיסייעו לכם בהכנה ובניהול של שיחה זו.

הכלים העומדים לרשותכם:

עקרונות בניהול שיחה קשה זמן קריאה 2 דק' 

איך נערך לשיחה הקשה זמן קריאה 2 דק' 

הצעה למהלך השיחה - [כלי לתכנון שיחה קשה](#) 3 דק' 

מהי שיחה קשה?

שיחות קשות, הן אותן שיחות מורכבות בין מנהל לאחד מחברי הצוות העוסקת בנושאים רגישים קשים ומורכבים..

לא מדובר בשיחה אישית "רגילה" שעשויים להיות בה אלמנטים שנגדיר כקשים אלא שיחת אחד על אחד טעונה במיוחד.

בדרך כלל מדובר בשיחות בהן מדבר על איש הצוות על: ביצועים נמוכים, בעיות בהתנהלות של עובד, קונפליקטים בין חברי הצוות או תיווך שינויים ארגוניים והשלכותיהם. כמו גם סוגיות אישיות רגישות - המשפיעות על העבודה, כגון בעיות משפחתיות או בריאותיות.

בזמן שינוי או משבר אלו יכולות להיות שיחות בנושא החלטות קריטיות, חלוקת משאבים, תקשורת מעורבים במשבר, שינויים תפקודיים ואישיים, התמודדות עם תגובות רגשיות עוצמתיות ועוד

מהי מטרתה?

תפקיד השיחה שננהל עם איש הצוות היא לגשר על חוסר אמון או קונפליקטים העשויים להיווצר בזמן משבר. היא דורשת מאיתנו להציג מסרים קשים או ביקורתיים ומצריכה מיומנויות תקשורת וניהול

מה האתגרים וגם ההזדמנויות שהיא מעמידה בפנינו?

אנשים לא אוהבים לנהל שיחות שיש בהן קונפליקט, פעמים רבות אנחנו חוששים להחמיר את המצב, לפגוע ביחסים שנרקמו בעקבות קיום השיחה.

בפועל, דווקא ההימנעות מהשיחה היא זו עשויה לפגוע במצב ובמרקם היחסים העדין. אם נערך לשיחות האלה, נגיע כשאנחנו רגועים ונינוחים יותר משמעותית, נוכל לצלוח שיחות קשות ואפילו ללמוד מהן.

כשאנחנו מנהלים שיחה כזו במצב שינוי או חירום האירועים הארגוניים/מדיניים עשויים להעמיק את הפער ומצריכים הערכות וטיפול ברגישות גבוהה

במצב חירום או משבר, שהאתגרים הניהוליים גדולים מתמיד, אנחנו עשויים להימנע מלנהל בשל המורכבות הגדולה אף יותר שיכולה להיות להן בזמן משבר והמשאבים המוגבלים שלנו אך חשוב לציין כי החשיבות של שיחות אלה עולה בזמן משבר אירוע מקודתי עשוי להשפיע על המוטיבציה של הצוות כולו ולהתפתח באופן שיקשה על שמירת החוסן והרציפות התפקודית של המנהל והצוות.

הצלחה בשיחה כזו, יכולה להביא לחיזוק הקשר, יחסי עבודה טובים יותר, פתיחות, יצירתיות, שיח פורה. יכול להוביל תפיסה אחרת של העובד אתם מנהלים את השיחה ושאר עובדים ועמיתים שלכם.

חשוב להדגש: יש חשיבות גדולה לכך שהמנהל הישיר הוא זה שינהל שיחה קשה או במקרים מיוחדים, ינהל שיחה מקימה לפני שיעביר את הטיפול לגורמים אחרים כמו מנהלים בכירים יותר או משאבי אנוש.