

סדנה לניהול שיחות קשות

תוכניות התעסוקה של מנהל תעסוקת אוכלוסיות



מטרת המפגש:

3

ניהול קונפליקטים/שיחה קשה
במקום העבודה שלי

2

ליווי/אימון לקוח להתמודדות במקום
העבודה החדש שלו

1

התמודדות עם קונפליקט/מתיחות/אי
הסכמה מול לקוח

"שיחה קשה היא שיחה מורכבת או רגישה,
שקשה לדבר עליה, הגורמת לחרדה או פחד
מהתוצאה"

שיחה קשה היא כל דבר שלא קל לנו לדבר עליו

ניהול שיחות קשות (סטון, פאטון והין)

יש לתכנן שיחה קשה לפני שמקיימים אותה

הכלים שלי

סקרנות, הקשבה, אמפתיה, העצמה, שאלות פתוחות לבירור הצרכים ובירור הכוונות להבנה משותפת.

ניתוח פרספקטיבה נוספת לנקודת מבטו של האחר

מה עוד יכולה להיות הכוונה לפגיעה, למתיחות או להתנגדות תרחישים נוספים...?

מהי התוצאה הרצויה מבחינתי ?

ומה המסר שאני רוצה להעביר לצד השני **ללא** האשמה, ביקורתיות או הנחה מוקדמת.







3. עוצמה

מה אני/הם יכולים לגרום
שיקרה במצב זה?

2. רגשות

כיצד אני/הם רוצים להרגיש
במערכת יחסים/מצב זה?

1. זהות

מי אני/הם רוצים להיות
(ושיראו ויכבדו אותנו כך)?

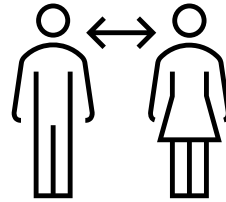
ישנם סוגים שונים של זהויות:



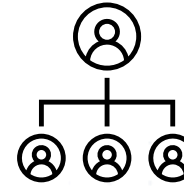
זהות תרבותית



זהות גיאוגרפית



זהות בין אישית



זהות מקצועית/ארגונית



זהות אישית

זהויות שונות עשויות להתנגש זו בזו

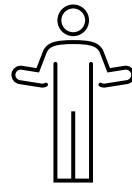
הבנת רגשות

שלושה מרכיבים:



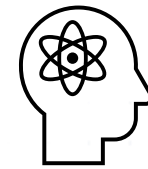
הבעתי

כיצד אנחנו מתקשרים או מביעים את הרגש שלנו לאחרים



פיזיולוגי

תגובה פיזית או גופנית לרגש



קוגניטיבי

האופן שבו אנחנו תופסים או מעריכים כיצד מצב משפיע על הרגש

עוצמה כהזדמנות



- עוצמה נוכחת בכל אינטראקציה
- עוצמה היא תוצר של יחסים בין אישיים, ולא של הפרטים המעורבים ביחסים אלה
- ניתן להשתמש בעוצמה באופן בונה או באופן הרסני
- איזון בונה יכול להתרחש ע"י הרחבת מקורות העוצמה או שיתוף בעוצמה

שיחה קשה היא שיחה מורכבת או רגישה, שקשה לדבר עליה, הגורמת לחרדה או פחד מהתוצאה

בכל שיחה קשה מתקיימות במקביל שלוש שיחות שונות:

1. שיחת "מה קרה"?

2. שיחת הרגשות

3. שיחת הזהות

ניהול שיחות קשות (סטון, פאטון והין)

שיחת "מה קרה"?

הפרד בין הכוונה ובין ההשפעה: ☆

אנחנו יודעים מה הכוונה שלנו בסיפור ורק מניחים את הכוונה של האחר. אנחנו יודעים מה ההשפעה עלינו ולא יודעים איך הדברים שלנו השפיעו עליו.

הפרד בין האשמה ובין תרומה לעשייה:

האשמה הינה שיפוטית. מושג התרומה מתייחס ל: כיצד כל אחד מאיתנו תרם למצב הנוכחי? מה עשינו או לא עשינו? ☆

עבור ממצב של וודאות לסקרנות ☆

וודאות חוסמת – סוגרת שיחה. סקרנות מזמינה ופותחת שיחה. "תעזור לי להבין", "תשתף אותי במה שחווית", "אני אשמח לשמוע איך אתה רואה את הדברים".

בירור האמת וחיפוש אחר הפרטים – ☆

אין אמת אחת – וההתמקדות בפרטים לא תסייע להגיע להבנה יותר עמוקה של הבעיה.

ניהול שיחות קשות (יהודית כץ)

לסיכום

1. למה אנחנו פה? מהי מטרת השיחה?
2. מהי התרומה שלי למצב? "תרומה" במקום "האשמה"
3. אילו הייתי בנעליו, מה הייתי אומר? להתחבר לטיעוניו של האחר
4. אילו רגשות עלולים לעלות בזמן השיחה? שלי ושל האחר
5. מה פתאו"ם? פורום תזמון אווירה ומקום
6. איך פותחים את השיחה? סקרנות במקום וודאות
7. מה המטרה שלנו כעת? לאחר שדיברנו...

"מסרי אני" – תקשורת מקרבת ד"ר מרשל רוזנברג

המטרה במסרי אני היא להקל על האדם עמו אנו משוחחים לשמוע אותנו, ולכן במקום לספר לו מדוע לדעתנו הוא מתנהג שלא כשורה, נספר לו כיצד התנהגותו גורמת לנו להרגיש.

רוזנברג מציע לעבור ל"מסרי אני" שכוללים 4 מרכיבים:

- **רגשות**- תיאור הרגש שמתעורר בי: **"אני מרגיש ש..."**.
- **תיאור המצב**- תיאור אובייקטיבי של הסיטואציה: **"כשמצב כזה קורה..."**.
- **צרכים**- תיאור הצורך שלי: **"הצורך שלי הוא ..."**.
- **בקשה**- תיאור הבקשה שלי: **"יעזור לי ש... בעתיד אשמח אם..."**.

תרגול

- **רגשות-** תיאור הרגש שמתעורר בי: "**אני מרגיש ש...**"
- **תיאור המצב-** תיאור אובייקטיבי של הסיטואציה: "**כשמצב כזה קורה...**".
- **צרכים-** תיאור הצורך שלי: "**הצורך שלי הוא ...**".
- **בקשה-** תיאור הבקשה שלי: "**יעזור לי ש... בעתיד אשמח אם...**".