

איך נשארים מחוברים גם בימי משבר?



ניהול תקשורת רציפה ושקופה בשעת משבר

בתקופות משבר, התקשורת עם האנשים שאנחנו מנהלים, הופכת קריטית וחשיבותה עולה אף יותר מבימי שגרה.

תקשורת מותאמת, בונה או מפרקת חוסן והיא האחריות שלנו, **אנשי הניהול**.

הנה כמה עקחנות וכלים שלמדנו ממחקרים, מומחים ממנכלים של חבחת גדולת שעבכ משברים על תקשורת בזמן משבר וסייעו לכם בניהול אפקטיבי ובניית חוסן בזמן משבר.

זמן קריאה: 5 דקות

התקשורת עם האנשים שאנחנו עובדים אתם, מנהלים אותם או נותנים להם שירות היא מרכיב חשוב בשמירה על חוסן, תקשורת רציפה ושקופה. היא עוזרת לנו להישאר מחוברים, נותנת לנו תחושה שרואים אותנו ואת הצרכים שלנו בעזרתה נוצרים איים של וודאות.

חלק מהתקשורת שלכם קשורה ליכולת שלכם להיות שם עבור העובדים וגם להראות:

- נכחים בחיי העובדים. הדבר נכון גם לעבודה מול לקוחות. לא להיעלם גם כשמאוד מאתגר.
- לדאוג לשלוח מסרים
- לדאוג להסתובב במסדרונות. למשל: אם הייתם רגילים להסתובב בקומה שלכם זה הזמן לבקר גם במשרדים של הקומות האחרות.

זמן חירום זה הזמן להגביר את ערוצי התקשורת

- אם עד היום הייתה פגישה אחת קבועה בשבוע שמרו עליה אבל הוסיפו עוד אחת כדי להיות עם אצבע על הדופק.
- פתחו ערוצים שונים: אחד על אחד ואחד מול כל הצוות או קבוצות שונות בצוות.
- הוסיפו ערוצים בהם אתם מעבירים מסרים לעובדים וכאלה שבהם העובדים יכולים להביע את עצמם.

חשוב לוודא שהשיבות השגרות הארגוניות שלכם כוללות מרחב הקשבה. שיח אישי, להקפיד לטפח מערכות יחסים, לעודד את האנשים לדבר, להישען על זה ולחזור לערבב בין החיים והעבודה.

זה הזמן להקשיב ולאבחן גם משמעויות.

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 לפעמים מאמצת יותר עבורנו מדיבור. הראו לצד השני שאתם מקשיבים לו. נסחו מחדש את הדברים שלובמילים שלכם, ודאו שהבנתם.

פתחו סנסורים. הקשבה היא לא רק למילים אלא גם למה שקורה מסביב.



מנהיגות בונה חוסן
Lead Resilience

הג'וינט



משרד
הבריאות
הרפואה
לוחקת נגיף שחמט הבריאות
ממעת שדקה

מתי לוקחים משימה, מה טון הדיבור, מה משדרת שפת הגוף של האדם שמולי. היו רגישים לאמשים סביבכם. אתם לא אמשי טיפול... אבל אתם קולגות, מנהלות ומנהלים, פרטנרים לעסקים של אמשים שעובדים אתכם ולצידכם. זה הזמן לחדד הקשבה.

הובילו את השיח תוך כדי שאלות. בזמן הנכון, בעדינות ועם יחס לניסוח. תנו עדיפות לשאלות פתוחות שמזמינות רגש והרחבה ולא לשאלות סגורות. במקום לשאול "הכל טוב?" שאלו "איך אתה מרגיש היום? ספר לי קצת מה עבר עליך..."

שיח פתוח יעזור לכם לזהות מה אנשים צריכים. בחלק מהמקרים יש לכם את הכלים לספק להם את זה דרך גמישות, תיעדוף משימות, בשיחות ואמפטיה.

ולא רק להקשיב, גם לשתף. שיתוף אותנטי של מנהלים פותח את הדלת לחלוק קשיים ומאפשר לאמשים להיתמך גם בשיח עמיתים בארגון.

עקחנות מפתח שיעזרו לנו בשמירה על תקשורת

תקשורת דו כיוונית

חשוב שננהל **תקשורת רציפה עם העובדים, הקולגות והמנהלים שלנו.** תקשורת דו כיוונית תאפשר לכל הצדדים להביע מחשבות, חששות ולשאול את השאלות.

לשם כך, נעשה שימוש **בבלים דו-כיווניים** המאפשרים תקשורת דו-כיוונית. **בהם:** שיחות טלפון/וידאו, הודעות וואטסאפ בקבוצות

רק מעצם היכולת להיות בתקשורת אתם יכולים להגדיל את הבטחון. השיח הופך לשקוף, משקף את מה שקורה וגם את מה שלא ואנחנו הופכים למקור שמזין את העובדים.

תקשורת רציפה ושקופה

מנהלים קשובים ישמעו מהאמשים על צווארי הבקבוק, על החלטות שלא פוגשות את המציאות, על סדרי עדיפויות שגויים או על אתגרים שאף אחד לא ראה.

שמרו על עדכונים שוטפים כדי ליצור וודאות עבור העובדים שלכם

עדכונים שוטפים על שינוי מדיניות, שינוי בנהלים או בציפיות, מענים/שירותים חדשים לאור המצב ועוד.

הקשבה פעילה ואמפתיה הם כלים ניהוליים תמיד אבל עכשיו יותר מתמיד והם יגלו לכם מה האנשים שלכם יכולים ולא יכולים לעשות בעת הזו. וגם מה שאתם יכולים ולא יכולים לעשות עבורם.

הקשבה פעילה ואמפתיה

בבסיס התקשורת, עומדים : הקשבה פעילה, אמפתיה והעברת מסרים יעילה.

ההקשבה הפעילה והאמפתית הקשבה משקפת המאפשרת להבין טוב יותר את האדם עם מי אתה מדבר ולהראות לו שאתה מקשיב באופן פעיל בה מתאמצים להיות במקומו של הדובר ללא שיפוט ופרשנות

איך נדע שאנחנו בהקשבה פעילה?

ומה יעזור לנו לתת לצוות שלנו את התחושה הזו בשיחה?

- נהיה בתוך השיחה, מקפיד לגלות סקרנות, לרצות לדעת על העובד, להראות עניין,
- נהיה מרוכזים בעובד ונניח את היום יום ואת שאר העיסוקים
- מקשיב בריכוז לדברים שהאדם אומר, בלי להפריע או להרהר במה שתגיד בתגובה בעודו מדבר. ומבלי להיות שיפוטנים
- נהנה או נגיב בקצרה כדי להראות שאנחנו בהקשבה, כגון "כן", "הבנתי", "מעניין".
- משאל שאלות כדי להבהיר או להבין טוב יותר את מה שהאדם אומר, במקום להניח או לשער.
- נחזור על דברי האדם השני במילים שלנו ונסכם עיקרי דבריו כדי להראות שהבנו את העיקר.
- נגיב בצורה רלוונטית למה שהאדם אומר, במקום לשנות את הנושא או לדבר על משהו אחר.

איך לא נראית תקשורת אפקטיבית ?

- כניסה לדברי השני
- שיפוטיות
- הפגנת שעמום, הנהון סתמי
- "הקשבה" תוך כדי שימוש
- בפלאפון/מחשב
- "משפטים כמו: אמרתי לך" לא היית צריך ל.... הטעות שלך היא.... איך הגעת למצב הזה בכלל.

איך נראית העברת מסרים יעילה

- נגדיר בבירור את המטרה או המסר העיקרי שנרצה להעביר.
- משתמש בשפה פשוטה וברורה ונמנע מ'רגון' מקצועי או מונחים מורכבים שהצד השני עלול שלא להבין.
- נתן דוגמאות קונקרטיות ודוגמאות המחשה כדי להדגים את הנקודות העיקריות
- נסכם בסוף את המסרים העיקריים שרצינו להעביר. זה יוודא שהמסר הובן כהלכה.

מה 6 השאלות שכדאי לשאול את עצמכם כדי להעביר מסרים ולתקשר באפקטיביות (גם) בשעת משבר?

מבוסס על מודל 6 השאלות לדיוק תקשורת אפקטיבית עם הצוות שלכם נועם פיינהולץ

01

מי קהל היעד שלי למסר?

עם מי בצוות נכון לתקשר את המסר?
האם לכנס את כולם/ לבדד את מי שמהווה בעיה/ לרתום מישהו אלי לפני שיחה קולקטיבית?

02

מה מטרת התקשורת עם הצוות?

מה אני רוצה שהעובדים ידעו, יחשבו, ירגישו ויעשו בסוף המפגש?
מה התעבנה והתחושה שהצד השני צריך להגיע אליה כדי לגרום לו לפעול בצורה מסוימת?
לאיזה מידע עלי לחשוף אותו כדי שהוא ירגיש יחשבו כך.
נגדיר לעצמנו את התוצאה הסופית של המסר ובעזרתה נדייק את המסר שלנו ואת אופן העברתו.

03

מה המסר אותו נרצה להעביר?

נסחו מסר מרכזי פשוט וברור נסו לפשט ולדבר באופן ברור.
זה נכון בכל יום אבל במיוחד במצבי משבר כשאנשים מוצפים.

04

מה ערוץ התקשורת המתאים ביותר למסר אותו אנחנו רוצים להעביר?

הקדישו מחשבה –האם נכון להעביר את המסר פנים אל פנים, טלפנית, בוטסאפ, במייל, בשיחת וידאו? לכל ערוץ תקשורת שנבחר יש את האפקט הרגשי שלו בהתאם למסר.

05

תזמון –מתי נכון לתקשר את ההחלטה לצוות?

כיצד לדאוג שהמידע לא יגיע אליהם ממקור אחר לפני שעבר את הפילטר שלי? באיזה רגע ביום נכון להעביר את המסר?

06

מה יכולות להיות תגובות אפשריות של הצוות למסר אותו אנחנו רוצים להעביר?

עוצרים לחשוב על מה עשויות להיות התגובות וההתנגדויות של הצוות. אם אני יודע מראש מה הן יהיו אני יכול להכין תשובות מראש (הן ברמת פתרונות קומקרטיות וגמישים והן ברמת תשובה מילולית). בנוסף, אני יכול לבחור האם להדהד את ההתנגדות בעצמי ("אני מניח שחלק מכם בודאי אומרים לעצמם...") או לחכות שתגיע מהעובדים. לכל אחת מהבחירות האלו יש אפקט אחר.