

MIX I – עבודה עם אנשים

פירוט והעמקה

הגדרת הכישור

היכולת לפעול בצורה מיטבית עם אנשים להשגת מטרות משותפות. זיהוי וניהול ממשקים בינאישיים ליצירת אקלים חיובי המקדם עבודת צוות יעילה ונעימה, צמיחה אישית וצוותית ועמידה ביעדים. היכולת להציג, להעביר מסרים באופן ברור ומותאם להקשר ולקהל היעד ולגייס אחרים לטובת קידום אינטרס אישי או משותף.

כמעט כל פעולה תלויה באינטראקציה עם אדם אחר, לכן עלינו לייצר קרבה וחיבור על ידי אמפתיה, הקשבה ושיח מכבד ומאפשר. במסגרת השיח ישנה חשיבות בהבעת עמדות ודעות אישיות, תוך מתן מקום לעמדות האחר. עם זאת, במצבים בינאישיים מתעוררים קונפליקטים, אותם אנו נדרשים לזהות, להציף ולפעול למציאת פתרון מיטבי ומוסכם.

בחברה המגוונת בה אנו חיים, אנו פועלים עם אנשים השונים מאתנו תרבותית, גילית ומקצועית ועלינו להתנהל ברגישות, סבלנות, קבלה, פתיחות וסקרנות, תוך התאמות התנהגותיות (שפה, לבוש, שפת גוף).

למה הכישור הזה חשוב?

בעולם העבודה, פעולה אפקטיבית מחייבת אינטראקציות בינאישיות מסוגים שונים ועבודת צוות המתאפיינת בתרומה ושיתופיות. האינטראקציה היא לא רק פעולה הכרחית למילוי משימה, אלא נתפסת כתשתית וכמנוף לחדשנות המבוססת על נקודות מבט שונות, דיאלוג ועבודת צוות.

יכולות בינאישיות נתפסות כיום כחיוניות ואף מובילות בעולם העבודה. בנוסף ליכולת לפעול במגוון מצבים בינאישיים, לאור תהליכי הגלובליזציה בעולם העבודה המשתנה, עולה החשיבות ביכולת לעבוד עם אנשים המגיעים ממגוון רקעים ותרבויות.

עם פרוץ משבר הקורונה, השימוש הגובר באמצעים דיגיטליים לתקשורת ולקידום משימות, מחדד את האתגר באינטראקציה אפקטיבית בסביבה אנושית מגוונת.

חסמים

• חסמים אישיים

למרות החשיבות הברורה של אינטראקציה בינאישית ועבודת צוות במקום העבודה, אצל אנשים מסוימים מתעורר קושי בתחום זה. עבור רבים, ניהול מתמיד של קשרים בינאישיים, מהווה יציאה מאזורי הנוחות ומהווה גורם מאיים ומכביד ולעיתים אף מלווה בתחושה שבעבודה אישית הם יגיעו לתוצרים טובים יותר. תפיסות אלו עשויות להוביל לחוסר הקשבה, חוסר פתיחות לדעות אחרות והתבצרות בעמדות והיעדר אמפטיה.

חוסר ביטחון יכול לעורר אצל עובדים קושי בביטוי עמדות ודעות אישיות ביחוד כאשר אינן פופולריות או מקובלות. בנוסף, לחלק מהעובדים קיים קושי בהעברת מסר מול קבוצה או מול קהל, בין אם בהעברת פרזנטציה ובין אם בביטוי עצמי מול אחרים בכתב או בעל פה, למשל: ישיבות צוות, דיונים מקצועיים, צוותי חשיבה, קבוצות ווטסאפ, שרשורי מיילים ועוד.

• חסמים תרבותיים

קישנם עובדים שמגיעים עם תפיסות קיימות אשר מקשות עליהם לעבוד עם ומול אנשים השונים מהם תרבותית, גילית, מקצועית, מגדרית. תפיסות אלה מקורן לרוב ממסורת, דת או ערכים ונובעות מעמדות סביבתיות, חוסר פתיחות והיעדר חשיפה לשונה. עובדים אלו יתקשו לעבוד בסביבה רבת תרבותית ולקיים קשרי עבודה חיוביים ומיטביים עם השונים מהם.

בקרב חלק מאותם עובדים, כאשר התפיסות והעמדות הן עמוקות וקיצוניות יותר, מתעוררים רגשות שליליים כלפי אותן קבוצות, דבר שמהווה חסם וקושי בעבודה משותפת ואף יכול להוביל לקונפליקטים ומשברים.

בכדי לסייע לעובדים להסתגל לסביבה רבת תרבותית, חשוב לאפשר שיח פתוח, הכרה ונרמול של תפיסות מוקדמות, תוך הנגשת מידע חיובי ואופטימי רלוונטי.

לאורך השנה, קיימים אירועים צפויים ובלתי צפויים שמציפים את הקונפליקט הרב תרבותי בצורה קיצונית יותר (ימי זיכרון, הפגנות, אירועים ביטחוניים, בחירות, מצעדים ועוד). סביב אירועים אלו, לרוב קיימת הקצנה של ההתנהגויות והקשיים, יש להעלות את המודעות לקושי, להתכונן ולהתייחס, על מנת להרגיע את הרוחות ולהנחיל שיח סובלני ומקבל