



WWW.SABAMCG.COM

گفتگوهای بهبود
جعبه ابزار منابع انسانی سبا



گفتگوهای بهبود

ایجاد روابط قوی‌تر با همکاران از طریق یافتن بهترین روش برای بهبود عملکرد هر فرد.

کوچینگ فردی، جلسات تک‌به‌تک و همکاری‌های گروهی از جمله روش‌هایی هستند که افراد می‌توانند به همکاران خود کمک کنند تا عملکردشان را بهبود دهند. در گفتگوهای بهبود، به جای استفاده از پرسش‌های کلاسیک کوچینگ، از جملات کنجکاوانه بهره می‌گیریم؛ جملاتی که ریشه در پرسش‌های قدردانانه، سوالات قدرتمند و تکنیک‌های بداهه‌پردازی دارند و می‌توانند به شکلی مؤثرتر عملکرد را ارتقا دهند.

"ساده‌ترین رابطه برای من با ده هزار نفر است. سخت‌ترین رابطه با یک نفر است."

جوآن بائر، خواننده آمریکایی

چهار حوزه تمرکز در گفتگوهای بهبود

جعبه ابزار منابع انسانی چابک سبا چهار حوزه کلیدی را برای تمرکز در جلسات کوچینگ شخصی، تعاملات دونفره، همکاری گروهی یا گفتگوهای پشتیبان محور پیشنهاد می‌دهد. این چهار حوزه به شکل زیر تعریف می‌شوند:

۱. مسائل شخصی

تمرکز بر خواسته‌های درونی، ویژگی‌های فردی، پیشینه و آرزوهای شخصی فرد. هدف، هم‌راستا کردن اهداف کاری با انگیزه‌های درونی افراد است.

۲. مسائل رابطه‌ای

بررسی کیفیت رابطه میان دو نفر. اگر چالش یا سوءتفاهمی در همکاری وجود دارد، باید شفاف‌سازی و برطرف شود تا همکاری مؤثر شکل گیرد.

۳. مسائل سازمانی

گفت‌وگو درباره ساختارها، تغییرات و فرصت‌های درون سازمان، عملکرد تیم، توان نوآوری و چگونگی کمک به موفقیت هم‌تیمی‌ها. این حوزه بر بهبود عملکرد کل سیستم تمرکز دارد.

۴. مسائل محیطی

تحلیل شرایط بیرونی که بر عملکرد افراد تأثیر می‌گذارد: مانند سیاست، فناوری، اقتصاد یا سایر عوامل محیطی که به شادی یا اثربخشی کارکنان مربوط می‌شوند. اگر یکی از این حوزه‌ها در موقعیت شما کاربرد ندارد، می‌توانید آن را کنار بگذارید و تمرکز خود را بر حوزه‌های مرتبط و قابل‌عمل متمرکز کنید.

نمونه‌ای از گفتگوی بهبود

ایده این گفت‌وگو ساده است: یکی از افراد، جمله‌ای تصادفی از لیست انتخاب می‌کند و آن را کامل می‌نماید. به عنوان مثال:

جمله تصادفی:

«آنچه بیش از همه به آن نیاز دارم این است که...»

پاسخ فرد:

«کمی زمان بیشتر برای یادگیری ابزارها و فناوری‌های جدید.»

پاسخ کمک‌کننده:

«جالب است. شاید بتوانیم با هم بررسی کنیم چه کارهایی مانع این یادگیری می‌شوند»

ادامه گفتگو:

«- به نظرم مدیریت کارهای روزمره وقفه زیادی ایجاد می‌کند.»
«- متوجه‌ام. شاید بتوانیم این فرض را با یک ابزار ردیابی زمان بررسی کنیم.»
«- فکر خوبی است، می‌توانم اپلیکیشنی برای این کار روی گوشی‌ام نصب کنم.»
«- عالی. من هم بررسی می‌کنم آیا همکار دیگری این تجربه را داشته است یا نه.»
وقتی یکی از دو طرف به بینش یا راهکاری مفید رسید، می‌توانند جمله تصادفی جدیدی انتخاب کرده و گفتگو را ادامه دهند.

نکته: در حوزه «سازمانی»، واژه سازمان می‌تواند به راحتی با واژه‌هایی مانند تیم، واحد تجاری یا دپارتمان جایگزین شود. در حوزه «محیطی» نیز واژه‌هایی مانند مشتری، تأمین‌کننده، کارکنان، سهامداران یا حتی جامعه قابل استفاده هستند. این فضا برای خلاقیت و بداهه‌پردازی هر دو نفر باز است.

اصول کلیدی گفتگوهای بهبود

برای اینکه این نوع گفتگو اثربخش باشد، شرکت‌کنندگان باید:

- به اظهارات یکدیگر احترام بگذارند
- بر مبنای گفته‌های قبلی گفت‌وگو را ادامه دهند
- با نگرش مثبت، فضا را رو به جلو حفظ کنند

این شیوه، احتمال بروز بهترین نسخه از افراد را در تعاملات بالا می‌برد.

چگونه گفتگوهای بهبود را آغاز کنیم؟

۱. یک جلسه کوچینگ، همبالی، تک به تک ترتیب دهید.
۲. از همکار، دوست یا مربی خود دعوت کنید تا در فضایی آرام و راحت (ترجیحاً غیررسمی و غیراداری) به این گفتگو بپردازید.
۳. جملات کنجکاوانه را آماده و چاپ کنید تا به صورت تصادفی قابل انتخاب باشند. جملات نامرتب را حذف کنید.
۴. قواعد گفتگو را توضیح دهید: **سوال پرسیده نمی شود**، فقط پاسخ مثبت و مشارکت در ادامه جمله مجاز است.
۵. جملات را انتخاب کرده، مکالمه را گسترش دهید و به مشارکت یکدیگر بها دهید.
۶. هر بینش یا اقدام عملی را یادداشت کنید.
۷. در پایان جلسه می توانید ارزیابی کنید، سوال بپرسید یا نظر متفاوت ارائه دهید.

مزایای گفتگوهای بهبود

- تقویت روابط میان اعضای تیم و ایجاد فضای باز و حمایتی برای گفتگوهای سازنده.
- افزایش عملکرد فردی و تیمی از طریق شناسایی و بهبود نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت.
- تقویت فرهنگ بازخورد که منجر به رشد و توسعه مستمر می شود.
- بهبود ارتباطات و شفافیت میان اعضای تیم و افزایش اعتماد در محیط کار.
- تشویق به ایجاد راهکارهای عملی و قابل اندازه گیری برای بهبود عملکرد.

