

HR SUPPORT DURING CRISIS:

EMERGENCY RESILIENCE TOOLKIT FOR HR PROFESSIONALS- FIRST AID

אוקטובר 2023



מה בקייט?

- שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר וחירום ✓
- תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר ✓
- אתנ"ם לא לבד - מוקדי חירום ותמיכה ✓

אתנ"ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

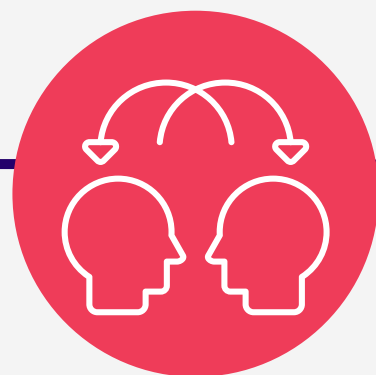
מה בקייט?

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר וחירום

במה עליכם להתמקד?



חיזוק השייכות



הפגנת אמפתיה



בניית אמון



יצירת מרחב רגשי בטוח

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

יצירת מרחב רגשי בטוח

בתקופות משבר וחירום תפקידכם כמנהלי אנשים הופך למשמעותי עוד יותר. אתם נדרשים לתת מענה לצרכים חברתיים ורגשיים בנוסף לאחריות הניהולית השגרתית המוטלת על כתפיכם.

במה תתמקדו? 

- דאגו לערוצי תקשורת זמינים בכל עת למקרה והעובדים זקוקים לכך
- נעצו נקודות תקשורת שגרתיות
- במידת הצורך - זמינות של אנשי קשר נוספים (שגם הם יהיו מעודכנים באופן שוטף)

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

בניית אמון

אמון הוא קריטי לתפקוד צוותים, לעבודה אפקטיבית, יצירתית ופרודוקטיבית בעתיד, כאשר חברי הצוות יודעים שיקבלו תמיכה ומוכנים להציע תמיכה לחברי צוות נוספים.

במה תתמקדו? 

- הוו מודל חיקוי לשאר חברי הצוות. זכרו - אמון בונה אמון
- היו כנים ועקביים - אמרו את מה שאתם מתכוונים, והתכוונו למה שאתם אומרים.
 - עמדו מאחורי המילים שלכם
 - גלו עקביות והלימה באמירות ובפעולות שלכם.
- במידת הצורך - צרו זמינות של אנשי קשר נוספים, אשר יתעדכנו באופן שוטף.

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר

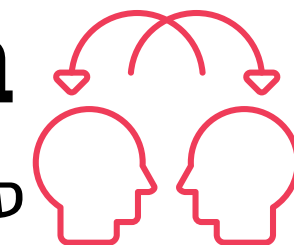
שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

הפגנת אמפתיה

אמפתיה היא תהליך פסיכולוגי, רגשי-מנטלי, בו אדם קולט ומבין במידה מסוימת את מצבו הנפשי של זולתו. אמפתיה אינה הסכמה או חוסר הסכמה וגם לא הזדהות עם האחר. היא היכולת לראות ולתת מקום לאחר, להבין את רגשותיו ותחושותיו והמקום ממנו מגיעה.

במה תתמקדו?



סרטון אנימציה קצר שמסביר אמפתיה: <https://youtu.be/1Evwgu369Jw>

● הקשיבו הקשבה פעילה ואקטיבית

● אל תקטעו את רצף הדיבור

● אל תתנו עצה או פתרון מיידית – הקשיבו

● שאלו שאלות פתוחות והמנעו משאלות סגורות

● התמקדו במה שהעובדים אומרים לכם

● שתפו ברגשותיכם, מבלי להסב את מוקד הדיון אליכם

● הדהדו ושקפו את הדברים, וודאו שהבנתם אותם נכון

● השהו שיפוטיות

חיזוק תחושת השייכות

כיצורים חברתיים, לכולנו יש צורך בהשתייכות, ואת הכמיהה להרגיש מחוברים לאחרים. תחושת השייכות לצוות, למחלקה ולארגון כולו מהווה גורם מכריע בתחושת החוסן שלנו, וביכולת שלנו להתמודד עם עתות קשות ומשברים. במיוחד כאשר עובדים מרחוק, עובדים עלולים לחוש בדידות.

במה תתמקדו?



- עדכונים מתמידים – ודאו כי העובדים שעובדים מרחוק מעודכנים
- צרו הזדמנויות לתקשורת בלתי פורמלית כאלטרנטיבה לשיחות הקפה וארוחת הצהריים
- הרימו טלפון או כתבו הודעה לעובדים שלכם, היו פרואקטיביים בשיח איתם באופן יזום

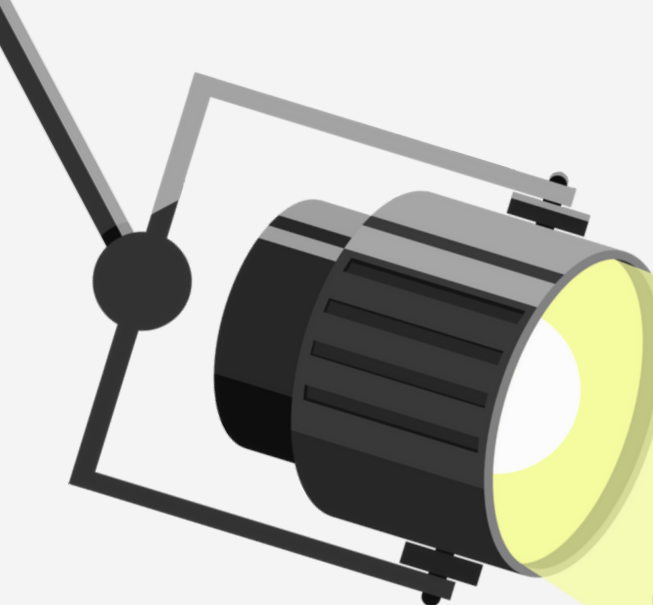
אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעיתות משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

תסריט מוצע לשיחה עם צוות/עובד.ת

- 
1. **מה שלומך?** סבב קצר שבו כל אחד יוכל לחלוק עד כמה שירצה לגבי מצבו/ה, מחשבות על המצב. זכרו בעיקר להקשיב, ולתרום מהחוויה שלכם (אבל לא להפוך את השיחה עליכם).
 2. **מה הכי מקשה עליך/עם מה את.ה מרגיש.ה שאת.ה מתמודד.ת?** השאלה הזו תסייע לכם לחשוף את האתגרים העיקריים שעומדים בפני חברי הצוות. האם זה הצורך להתפנות לבני משפחה? האם יש להם קושי אישי להתמודד? האם יש בעיית משאבים?
 3. **מה סייע לך בעבר כשהתמודדת עם משברים או מסייע לך להתמודד עם המשבר הנוכחי?** השאלה הזו נועדה להפנות את הצוות לכוחותיהם, להזכיר להם את מה שעוזר להם בזמנים קשים.
 4. **איך נכון לך שנשמור על קשר?** קבלו החלטה משותפת על זמנים נוחים ליצירת קשר, על שגרות תקשורת בין המנהלים לבין חברי הצוות ובין חברי הצוות לבין עצמם.
 5. **האם יש משהו דחוף שדורש את תשומת הלב שלי או של הארגון?** בררו אם לצוות יש את כל הדרוש להם. זה יכול להיות קשור בעבודה, או צורך אישי. הזמינו אותם לפנות אליכם באופן פרטי אם יש צורך שהם מעדיפים שלא להעלות בפני כל הצוות.
 6. **למה את.ה זקוק.ה ממני?**

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

תקשורת פנימית אפקטיבית בתקופות משבר היא בעלת חשיבות עליונה. היא מבטיחה שהעובדים מקבלים את כל המידע הדרוש, מפחיתה אי ודאות ומטפח תחושת אמון ואחדות. תקשורת שקופה מהנהלת החברה מספקת הדרכה, עוזרת לשמור על המורל ומסייעת למנהלים לשמור על מסר אחיד בארגון. תקשורת פנים ארגונית אפקטיבית בעיתות משבר מעצימה את העובדים להסתגל לנסיבות משתנות, מעצימה את האמון שלהם בארגון, ובסופו של דבר תורמת לחוסן הארגוני וליכולתו לעמוד בסערה.

עקרונות חשובים בתקשורת פנים ארגונית:

- **עדכנו במועדים קבועים:** לפחות פעם ביום, ולארגונים שנמצאים בחזית בעימות - פעמיים ביום.
- **שקפו את כל המידע שבידכם:** אי הוודאות מספיק גדול, שתפו את העובדים בכל מה שאתם יודעים והסבירו מה אתם לא יודעים.
- **ספרו על המצב של העובדים:** האם נוצר קשר עם כולם? האם יש ביניהם כאלו שנעדרים או חלילה הרוגים? כמה עובדים במילואים יש? העובדים צמאים לדעת על חבריהם לעבודה.
- **הזמינו את העובדים להיות בקשר ולעדכן בכל דבר שהם צריכים:** עובדים באזורי העימות אולי ירצו סיוע במציאת מקום מגורים חלופי זמני, אחרים אולי יצטרכו סיוע לילדים. הכח של הארגון גדול ויש לנו יכולת אמיתית לעזור.
- **חזקו את העובדים ותנו להם תקווה:** המצב קשה אבל החוסן של כולנו ינצח

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

אתן.ם לא לבד מוקד חירום ותמיכה

חירום והצלה

- מד"א - טלפון 101
- מוקד 105 לאיתור נפגעים ונעדרים של משטרת ישראל.
בני משפחה שמבקשים לדווח על היעדרות קרוביהם
ונמצאים באזורי הלחימה.
- פיקוד העורף - אתר אינטרנט [כאן](#)
- מוקדי הרשויות המקומיות - טלפון 106.



אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

אתן.ם לא לבד מוקד חירום ותמיכה

תמיכה רגשית

באמצעות קופות החולים כללית

- תמיכה נפשית *2708 בשעות 07:00-20:00
- לאומית - דרך תלם בשעות 08:00-22:00, קו חירום - 054-9292273, מענה בוואטסאפ - 054-9299973. עוד בלאומית, "תפארת בית חם" בערבית - 04-6111891 (07:00-17:00)
- מכבי - דרך תלם בין 08:00-22:00 במוקד *3028
- מאוחדת - מוקד ארצי *3833

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

אתן.ם לא לבד מוקד חירום ותמיכה

תמיכה רגשית

באמצעות עמותות

- עמותת ער"ן וגם בצ'אט ובווטסאפ במספר 1201
- נט"ל (נפגעי טראומה על רקע טרור ומלחמה) פועל בטלפון 1-800-363-363 ובאתר

מרכזי חוסן בדרום

שער הנגב - 08-6613330

אשקלון - *2452 ברחוב הפרדס 18

שדות נגב - 08-9941091

מועצה אזורית חוף אשקלון - 08-6775598

אמ"ן - מערב הנגב - 055-30063863

אשכול - 08-9965264

נתיבות - רח' סמילו 10

שדרות - 08-6611140

מרכז חוסן הבדואי - 0722212788

אתן.ם לא לבד - מוקד חירום ותמיכה

תקשורת פנים ארגונית בעת משבר

שיחות עם צוותים ועובדים בעתות משבר
וחירום

מה בקיט?

ימים שקטים לכולנו