שיעור 7 • תפקידים והתנהגויות ליד הלוח

מה עושה ומה לא עושה כל תפקיד. ליד הלוח מדברים מי שעושים את העבודה

תפקיד	עושה	לא עושה
מוביל הלוח ראש הצוות, או עובד שהוכשר לכך. כשהצוות מתבגר, ההובלה עוברת בסבב	• מכין: הלוח מעודכן, ומי שיציג בעיה יודע מראש • פותח בזמן, שומר על הסדר ועל השעון, וסוגר • פונה לכל אחד בתורו, ושואל שאלות שמובילות לסיבה • מודה בשם ובפרטים למי שהעלה בעיה או סגר משימה • אחראי לשגרה ולמעקב: המשימות נסגרות	• לא משתלט, ולא נותן את הפתרון • לא מתווכח עם אדם אחד מול כולם • לא מגיב בציניות למי שהעלה בעיה • לא נואם על יעדים • לא עונה לטלפון
הצוות מי שעושה את העבודה. הנתונים והבעיות שלו	• כותבים מה קרה, במילים שלנו, בסוף כל שעה • כל אחד מציג את המשימה והבעיות שלו • מציעים פעולות בעצמנו • מי שלוקח משימה כותב אותה בעצמו, עם תאריך • מרימים יד לפני ההחטאה, לא אחריה	• לא מחכים לישיבה כדי לקרוא לעזרה • לא כותבים "תקלה" לבד • לא שיחות צד, ולא טלפונים
ממשקים אחזקה, איכות, מחסן, תכנון: מוזמנים מראש, כשיש להם חלק	• מגיעים בזמן כשהוזמנו • עונים מהר על מה שעלה, על בסיס נתונים • לוקחים משימה עם תאריך, ומחזירים תשובה	• לא פתרון בשליפה • לא הופכים את הישיבה לדיון של שניים
מנהלים לדרוש, לאפשר, להשתתף. המטרה: לפתח אנשים שפותרים בעיות בעצמם	• **לדרוש** שהשגרה מתקיימת, שהנתונים נכונים ושהמשימות נסגרות • **לאפשר:** זמן, משאבים, ותשובה מהירה על מה שהצוות העלה • **להשתתף:** להגיע ללוח, לשאול, ולבקש רשות דיבור כאורח • מחמאה מול כולם, הערה אישית בארבע עיניים	• לא מנהלים את הישיבה במקום הצוות • לא מחפשים אשם: חמש למה, לא חמש מי • לא מתפרצים, ולא "אני עשיתי" במקום "אנחנו עשינו" • לא משאירים בעיה שעלתה בלי תשובה
אורח מנהל או צוות אחר שבא ללמוד	• מבקש רשות דיבור מהמוביל • קורא נכון את הנתונים • משוב קצר וחיובי בסוף	• לא הערות אישיות • לא קוטע באמצע • לא שואל "למה לא עמדתם ביעד"

שתי השאלות של המוביל, על אותו אדום (על פי David Mann)

שאלה על התוצאה

"עמדתם בתוכנית? הגעתם ליעד?"

"למה לא הגענו אתמול לאלף?"

מה יוצא: הסברים, ואין מה לעשות איתם

שאלה על האירוע

"מה גרם לבעיה שעצרה את התהליך, ומי יעשה מה?"

"מה עצר את המסוע בשתיים, ומי עושה מה?"

מה יוצא: סיבה, אחראי ותאריך

חמש שאלות שהמוביל שואל

1. מה הנתונים מלמדים אותנו?
2. מה גרם לזה?
3. מה אתם מציעים?
4. מי עושה מה, ועד מתי?
5. במה אתם צריכים עזרה?

אף אחת לא מתחילה במילים "למה לא", או "מי".

שיעור 7 • קוד ההתנהגות שלנו ליד הלוח

כותבים יחד עם הצוות, כל אחד חותם, והדף נתלה ליד הלוח

הצוות _____ **הלוח** _____ **תאריך** _____

חמש עד שבע שורות, בלשון אנחנו. כל שורה מתארת משהו שאפשר לראות או לשמוע ליד הלוח: לא ערך כללי כמו כבוד, אלא מה עושים כשמכבדים. שורה אחת לפחות על מה קורה כשמישהו מעלה בעיה, ואחת על משימות.

#	ליד הלוח, אנחנו...	איך נראה שזה קורה
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

חתמנו:

_____ _____ _____ _____

_____ _____ _____ _____

_____ _____ _____ _____

פעם בכמה חודשים

קוראים את הקוד שוב, ושואלים מה כבר לא נכון בו.
בדיקה הבאה: _____

דוגמה להמחשה — הקוד של קו 2, נחתם ב-21.6

מגיעים בזמן, והטלפון בשקט עד סוף הישיבה · עומדים במעגל, ואחד מדבר בכל פעם · כותבים מה קרה במילים שלנו, גם כשזה לא נעים · שואלים מה גרם, ולא מי אשם · מי שלוקח משימה כותב אותה בעצמו, עם תאריך · מודים בשם למי שהעלה בעיה או סגר משימה · דיון ארוך ממשיך אחרי הישיבה, עם מי שצריך