

Sela.

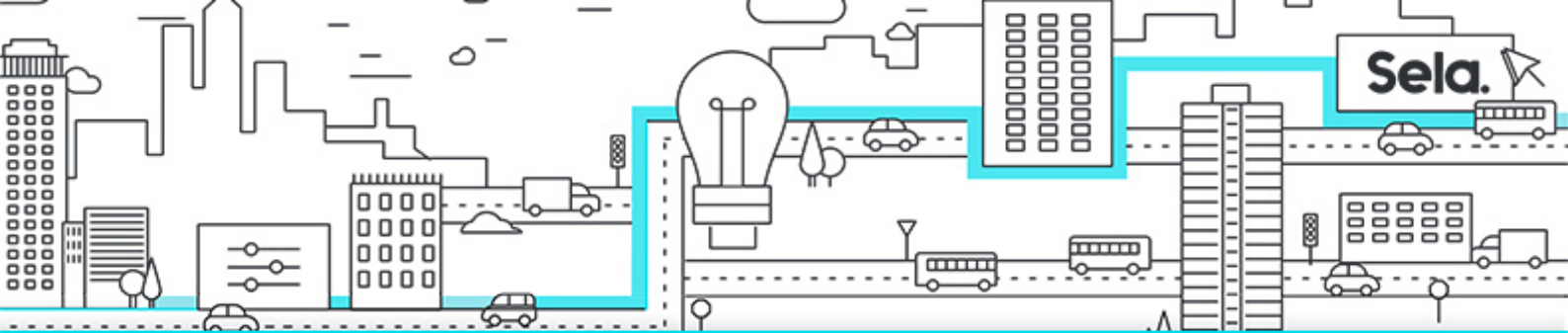
MNG26A

ניהול הקונפליקט - כיצד להפיק את המיטב מסיטואציות מורכבות

college@sela.co.il

03-6176666





ניהול הקונפליקט - כיצד להפיק את המיטב מסיטואציות מורכבות

MNG26A - Version: 1

3 days course

תיאור:

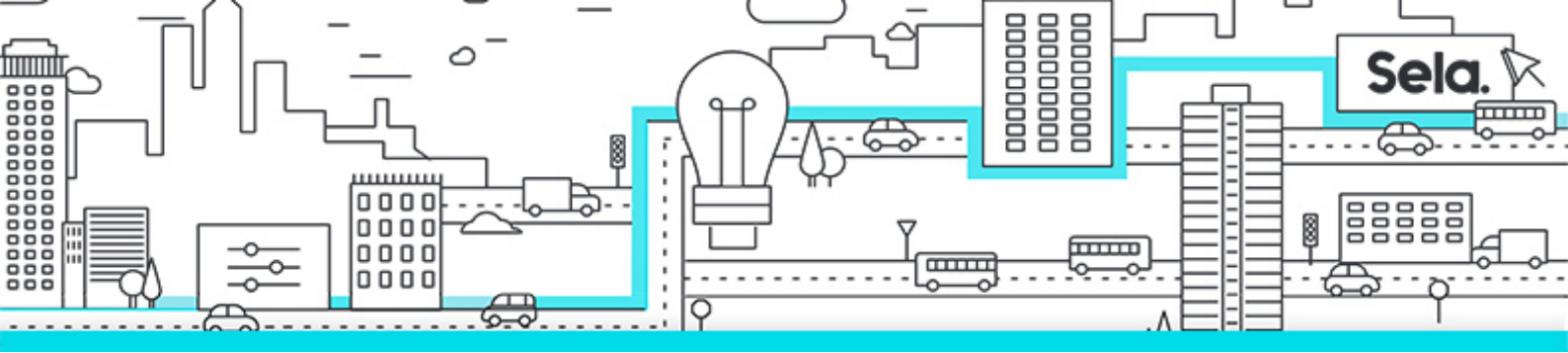
סביבת העבודה הדינאמית מזמנת באופן טבעי קונפליקטים וסכסוכים, חוויה של יריבות ומצבי חוסר הסכמה. מצבים אלו פוגעים בהתנהלות המקצועית ובתוצרי העבודה ומשפיעים באופן שלילי על הרווחה האישית של העובדים במקום העבודה. בין היתר העבודה מול ממשקים רבים בארץ ובחו"ל יוצרת מתח ומצבי עימות מקצועיים שבהתנהלות לא נכונה גולשים לעימותים אישיים ומעיבים על האווירה הצוותית והכללית בארגון. הדרכה זו תעסוק בניהול אותם הקונפליקטים באופן אפקטיבי, לשם הגעה לפתרונות מיטביים לקונפליקט ותוך שמירה וטיפול יחסי העבודה בין הגורמים השונים. ההדרכה תעסוק בשלושה ממדים של הקונפליקט: אני והקונפליקט, אני כצד בקונפליקט, אני כמגשר בין שני צדדים. ההדרכה תכלול תרגילים והתנסויות וכן סימולציות מחיי העבודה.

קהל יעד:

מנהלים בכל הדרגות שנדרשים להתמודד עם קונפליקטים מול עובדים, עמיתים וממונים וכן לגשר בקונפליקטים בין גורמים שונים בתוך היחידה שלהם.

מטרות:

- הכרת מושגי יסוד בתפיסת הקונפליקט, תקשורת אפקטיבית וניהול מערכות יחסים
- זיהוי מערכת היחסים האישית של המשתתף עם הקונפליקט ויצירת מרחב בחירה לגבי ההתנהלות הרצויה
- קבלת כלים לניהול קונפליקט מיטיבי בו המשתתף מהווה צד
- קבלת כלים בסיסיים לגשר בקונפליקט בין שני צדדים
- העמקת מיומנויות התקשורת הבינאישית של המשתתפים



נושאים:

• יסודות הקונפליקט

- קונפליקט מהו - הגדרה ותפיסות יסוד
- מהם שורשי המחלוקת ובשל מה נוצרים סכסוכים - מודל מקורות הקונפליקט
- הקשר בין רגשות ודימוי עצמי להתנהלות האישית בזמן סכסוך - מודל אפר"ת

• מערכת היחסים האישית עם הקונפליקט

- הכרת סגנון ניהול הקונפליקטים האישי - שאלון תומס וקילמן
- סגנון ניהול קונפליקטים מוביל - זיהוי הרווחים וההפסדים
- יכולות אישיות בניהול הקונפליקט - זיהוי משאבים אישיים ומיומנויות מקדמות
- ניסוח מחדש של נקודת המבט האישית את הקונפליקט
- ניהול הטייס האוטומטי ויצירת מרחב בחירה - מעבר מסגנון יחיד מוביל לסגנון גמיש ומותאם סיטואציה

• ניהול שיח לפתרון הקונפליקט

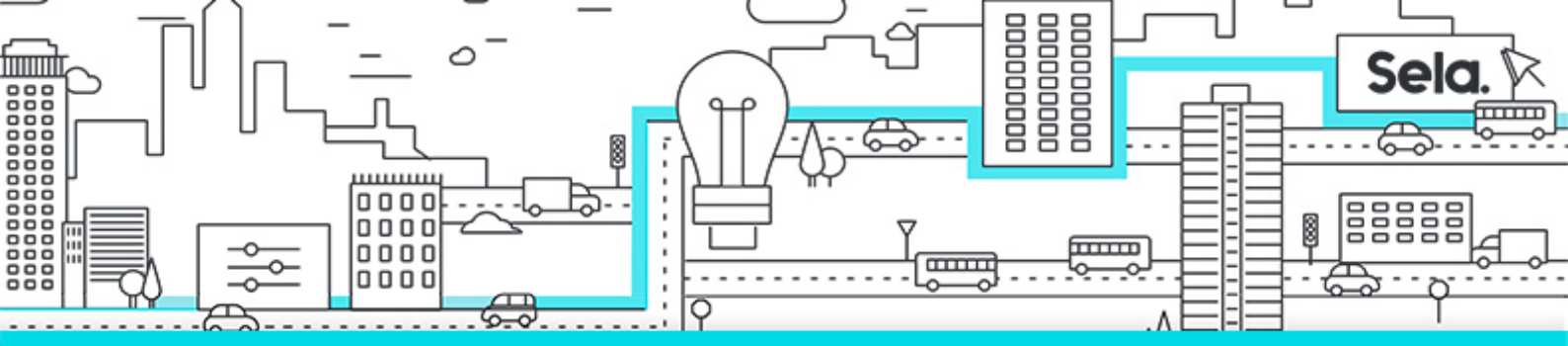
- הכרת ההבדל בין התנהלות תחרותית בעת קונפליקט להתנהלות משתפת.
- הכנה לשיחה - בניית מפת עמדות ואינטרסים - מודל פישר ויורי
- בניית תשתית לשיחה מיטיבה: פלטפורמה, מיקום, עיתוי, נוכחים
- המרכיבים שהופכים את השיחה להיות קשה וכיצד למזער השפעתם
- פתרונות לקונפליקט - כיצד מייצרים פתרונות לשביעות רצון כל הצדדים

• יסודות בתקשורת בינאישית אפקטיבית

- הרחבת יכולת האמפטיה וההבדל בינה לבין סימפטיה
- הרחבת יכולת הקשבה עמוקה - התנסות בטכניקות מובילות
- אומנות שאלת השאלות - כיצד שאלה טובה מאפשרת לגלות מה נמצא מתחת לפני השטח
- ביטוי עצמי אפקטיבי - כיצד לדבר באופן שהצד השני יוכל להקשיב לי גם אם הוא חושב אחרת
- הוקרה - כוחה של מילה טובה אותנטית בתרומה לאיכות מערכות היחסים
- ראפור - יצירת כימיה בינאישית, אמון ופתיחות בזמן קצר ועם כל אחד

• יסודות בגישור

- תהליך הגישור - הכרות בסיסית עם התפיסה הגישורית ומבנה ההליך



- ניטרליות בגישור - כיצד מסייעים לצדדים לקונפליקט מבלי לנקוט צד
- עקרונות יסוד בניהול שיח גישורי בין הצדדים - כיצד לנהל שיח בין צדדים שמאפשר תקשורת
טובה, הבנה הדדית והגעה להסכמה