

ניהול קונפליקטים – המנהל כמנטור

מיומנויות לניהול קונפליקטים

קונפליקט הוא חוסר הלימה בין הרצונות, הערכים והיעדים של אנשים שונים, קונפליקטים יכולים להתרחש במערכות יחסים אישיות ובמערכות יחסים במקום העבודה. ברוב המקרים קונפליקט מלווה במתח ונוטה להסתיים ברגשות שליליים מצד כל המעורבים אם הוא לא מנוהל נכון, מאחר וכל צד בקונפליקט מנסה להצדיק ולשכנע את הצד השני בעמדותיו. בקורס זה נלמד מיומנויות לניהול קונפליקטים, נלמד כיצד קונפליקט יכול לשמש כמנוע לצמיחה אישית וארגונית וכן איך אנחנו כמנהלים יכולים להוביל את העובדים ממצב של קונפליקט לתחושת העצמה, צמיחה והצלחה.

חשוב לדעת!

היקף השעות:

40 שעות אקדמיות

קהל יעד ודרישות קבלה:

מנהלים בדרג ביניים ומנהלי צוותים המנהלים עובדים באופן ישיר או עקיף, עובדי מטה אשר בתפקידם ישנה עבודת ממשקים מרובה וכן עובדים המעוניינים לרכוש מיומנויות בינאישיות בניהול קונפליקטים אפקטיבי

סגל המרצים:

למכללת iNT סגל מרצים ומומחי הדרכה, מהמובילים בתחומם, בעלי ניסיון מעשי רב ביישום ובדרכת נושאי הלימוד בתעשיית ההיי-טק הישראלית והעולמית.

תכנית לימודים

- **פרק 1 – מהו קונפליקט?**
 - הגדרה ותפיסת הקונפליקט על פי תומאס וקילמן
 - מה יוצר סכסוכים
 - הקשר בין סגנון התקשורת שלי ליכולת ליישב קונפליקט
- **פרק 2 – עקרונות של ניהול קונפליקט**
 - מודל העניין הכפול – חמישה סגנונות בניהול קונפליקטים
 - שיחות אישיות או שיחות משותפות
 - דיאלוג ושאילת שאלות
- **פרק 3 – סגנונות בניהול קונפליקטים**
 - על מצב אוטומט – תגובות אוטומטיות במצבי קונפליקט
 - אסרטיביות כסגנון תקשורת מוביל בשעת קונפליקט
 - אבחון סגנון תקשורת אישי
- **פרק 4 – ניהול שיח לפתרון הקונפליקט**
 - הכנה לשיחה – עמדות ואינטרסים של כל הצדדים
 - בחירת הפלטפורמה לשיחה מיטבית – מיקום, עיתוי, נוכחים
 - ללמוד את הקשיים הצפויים בשיחה ומזעור השפעתם
- **פרק 5 – מיומנויות גישור**
 - תהליך הגישור – היכרות עם תפיסת הגישור
 - ניטרליות בגישור
 - כיצד לנהל שיח גישורי – שיח המאפשר תקשורת טובה, הבנה הדדית והגעה להסכמה
- **פרק 6 – תקשורת בינאישית לניהול קונפליקט אפקטיבי**
 - המנהל כמנטור – מהו מנטורינג?
 - מה ההבדל בין מנהל למנטור? ניהול אנשים ולא משימות
 - פרואקטיביות
- **פרק 7 – מיומנויות אימוניות**
 - הקשבה אפקטיבית
 - העצמת חוזקות העובד
 - טיפוח חוסן



המרכז הבינלאומי
ללימודי הייטק וחדשנות

₪6377

מתקדמים
לקריירה בהייטק

תל אביב
המרץ 2

המכללה שומרת לעצמה את הזכות לערוך מעת לעת, לפי שיקול דעתה, שינויים בתכנית הלימודים, היקף שעות הלימוד, סגל המדריכים וכד', ולא יראו בכל מידע המפורט בדפי מידע של המכללה כהתחייבות כלשהי מצד המכללה.