

ניהול קונפליקטים – המנהל כמנטור

מיומנויות לניהול קונפליקטים

קונפליקט הוא חוסר הלימה בין הרצונות, הערכים והיעדים של אנשים שונים, קונפליקטים יכולים לקרות במערכות יחסים אישיות ומערכות יחסים במקום העבודה. ברוב המקרים קונפליקט נוטה 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 את המיומנויות לניהול קונפליקטים, נלמד איך קונפליקט יכול לשמש כמנוע ליצירתיות וחדשנות בארגון ובתוך הצוות שלנו, נלמד איך אנחנו כמנהלים מובילים את העובדים ממצב של קונפליקט לתחושת העצמה, צמיחה והצלחה.

חשוב לדעת!

היקף השעות:

40 שעות אקדמיות

קהל יעד ודרישות קבלה:

מנהלים בכירים ומנהלי צוותים המנהלים עובדים באופן ישיר או עקיף, עובדים המעוניינים לרכוש מיומנויות בינאישיות בניהול קונפליקטים אפקטיבי

סגל המרצים:

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

תכנית לימודים

- **פרק 1 – מהו קונפליקט?**
 - הגדרה ותפיסת הקונפליקט על פי תומאס וקילמן
 - ממה נוצרים סכסוכים
 - הקשר בין סגנונות תקשורת לניהול הקונפליקט
- **פרק 2 – עקרונות של ניהול קונפליקט**
 - הבנת האופי של כל צד בקונפליקט (התחרותי, הנמנע, הפשרן, האדיב, המשתף פעולה)
 - שיחות אישיות או שיחות משותפות
 - דיאלוג ושאלת שאלות
 - ניטרליות כמנהל הקונפליקט
- **פרק 3 – סגנונות בניהול קונפליקטים**
 - מודל האינטרס הכפול
 - הטייס האוטומטי – יצירת מרחב בחירה, גמישות והתאמה לסיטואציה
 - מודל WIN-WIN
 - כללי מפתח לשימוש בסגנונות השונים לניהול קונפליקטים
 - אבחון הסגנון האישי שלי
- **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
 - בניית תוכנית אישית – שתאפשר לכל אחד מהצדדים להרגיש שייך מחד וצמיחה מאידך
 - קביעת היעד הארגוני כחלק מהאסטרטגיה הכוללת
 - חשיבה מנצחת

• פרק 7 – מיומנויות אימוניות

- הקשבה אפקטיבית
- העצמה וחוזקות העובד
- שאילת שאלות כמיומנות מעצימה אישית ותורמת לפיתוח הצוות
- טיפול בהתנגדויות
- התאמת התפקיד לעובד



המרכז הבינלאומי
ללימודי הייטק וחדשנות

* 6377

מתקדמים
לקריירה בהייטק



Microsoft Partner
Gold Learning



קמפוסים בפריסה ארצית:

באר שבע

רחוב האנרגיה 77
פארק ההייטק

ירושלים

רחוב יפו 34

רחובות

רחוב אופנהיימר 5
פארק המדע

תל אביב

ראול ולנברג 36
קריית עתידים