

קורס ניהול מו"מ, ומצבי קונפליקט בסביבת עבודה דינאמית השפעה. מיצוב. יחסי עבודה.

מבוא:

בסביבת העבודה הדינאמית כולנו מנהלים משא ומתן באופן יומיומי, עם הכפופים לנו, הקולגות שלנו ועם ההנהלה. משאים ומתנים אלו באים לידי ביטוי בתחומים רבים: הקצאת משאבים, ניהול אנשים, רתימה לדרך פעולה, הרחבת סמכויות וכו'.

האתגר בניהול משאים ומתנים אלו הוא משולש:

1. להשיג מקסימום מטרות והשפעה,
2. לשמור על יחסי העבודה ולמנוע מתח, קונפליקט וחיכוך בינאישי,
3. להבטיח דלת פתוחה לשיתוף פעולה עתידי.

אז איך עומדים באתגר מורכב זה? איך מנהלים משא ומתן בצורה מוצלחת? איך פותרים מצבי מתח וקונפליקט ומגיעים להסדרה ולהבנה? בעזרת לימוד עקרונות שיטת "Principled negotiation" (מו"מ מבוסס עקרונות), ירכשו המשתתפים בקורס את היכולת לפצח אתגרים אלו.

שיטה זו פותחה באוניברסיטת הרווארד במסגרת התוכנית למשא ומתן ופורסמה לראשונה ב-1981 (מהדורה עדכנית 2013). השיטה הפכה לרב מכר עולמי ונלמדת בקורסי משא ומתן, גישור וניהול קונפליקטים בתוכניות הכשרה רבות בעולם.

יפעת דוק, מנחת הקורס, מציגה את השיטה דרך זווית הראייה שלה והניסיון הפרקטי בשימוש בה, אותו רכשה במסגרת תהליכי גישור רבים וכן בהנחייה מרובת שנים במסלול הכשרת מגשרים.

הקורס משלב תרגול הלכה למעשה: סימולציות, case studies, למידת עמיתים

תכנים נלמדים:

1. מבוא והגדרות:
 - a. משא ומתן מהו - הגדרה ומושגי יסוד
 - b. קונפליקט מהו - הגדרה ומושגי יסוד
 - c. סוגי משא ומתן - רך, תחרותי, קח-תן, מבוסס עקרונות
 - d. מדוע מו"מ מבוסס עקרונות הוא השיטה המתאימה ביותר להתנהלות פנים ארגונית
2. משא ומתן מבוסס עקרונות - ההיבט האנושי:
 - a. Rapport - החשיבות של כימיה בינאישית
 - b. מעגל אפר"ת - רגשות והתנהגות הישרדותית במצבי מו"מ וקונפליקט
 - c. יסודות בתקשורת - הקשבה פעילה והבעה עצמית אפקטיבית
 - d. תומס וקילמן - ניתוח התנהלות אישית במשאים ומתנים ומצבי קונפליקט
3. משא ומתן מבוסס עקרונות - ללמוד כיצד לעבוד בזירת האינטרסים
 - a. מעבר מעמדות לאינטרסים - החשיבות של זיהוי ומיפוי הצרכים והערכים של הנושאים ונותנים
 - b. גיבוש אופציות לפתרון - דרכים לייצר פתרונות אופטימליים, שמשיגים מקסימום מטרות, עבור כל הצדדים
 - c. שימוש בסטנדרטים - שימוש בקריטריונים אובייקטיביים לפתרון מצבי תקיעות ויצירת תחושת הוגנות
4. משא ומתן מבוסס עקרונות - התמודדות עם מצבים מורכבים:
 - a. בחינת אלטרנטיבות: מה לעשות אם במו"מ הצד השני חזק יותר
 - b. ג'ו ג'יטסו של משא ומתן - מה לעשות באם הצד השני אינו משתף פעולה ונוקט טקטיקות כוחניות
5. משא ומתן וניהול מצבי קונפליקט - תרשים זרימה:
 - a. הכנה למשא ומתן - טבלת ניתוח ובניית מהלכים מקדמי מו"מ
 - b. לב המשא ומתן -
 - i. תכנון וביצוע מהלכים, תוך שימוש במבני שיח מקדמים
 - ii. ניהול רגשות, מתחים ומניעה של ירידה לפסים אישיים
 - c. גיבוש הסכמות - יצירת הסכמות וניהול מעקב

[על המנחה:](#)

יפעת דוק - מגשרת, מאמנת, מנחה קורסים והכשרות. עוסקת מעל לעשור בגישור ואימון לניהול קונפליקטים ובניית שיתופי פעולה בארגונים, בישובים קהילתיים ובקרב משפחות. בשמונה השנים האחרונות עוסקת בהנחיית קורסי גישור והכשרות של משא ומתן, תקשורת בינאישית מיטיבה וניהול קונפליקטים. במסגרת פעילויות אלו הכשירה אלפי אנשים לנהל שיח אפקטיבי לתקשורת מוצלחת ופתרון מחלוקות.

יפעת שימשה בעברה המקצועי מנתחת מערכות ומנהלת פרויקטים באגף IT בחברת טבע. במסגרת פעילותה עסקה בניתוח תהליכים וצרכים ביחידות גלובליות וניהול מטריציוני של צוות גלובלי. הכרותה עם מורכבויות פנים ארגוניות וגלובליות מסייעת להבנתה את העולם הפנים ארגוני והמשאים ומתנים המתנהלים במסגרתו.

[יפעת דוק - in](#)