

סילבוס קורס מיומנויות גישור

מס' מפגש	נושא המפגש	תכנים עיקריים	תרגול / סימולציה
1	יסודות הגישור	עקרונות הגישור, הבחנה בין עמדות, צרכים ואינטרסים	ניתוח מקרה קונפליקט פשוט: זיהוי עמדות מול צרכים ואינטרסים
2	עוצמת הדיאלוג הבין אישי	תקשורת אפקטיבית, הקשבה פעילה, יצירת דיאלוג מקרב	תרגול הקשבה פעילה בזוגות וסימולציית שיחה בין מנהל לעובד
3	עוצמת הדיאלוג התוך אישי	מודעות עצמית, מודל אפר"ת ככלי לניהול רגשי	ניתוח סיטואציה אישית דרך מודל אפר"ת ודיון קבוצתי על דפוסי תגובה
4	סוגי קונפליקטים וסגנונות ניהולם	סוגי קונפליקטים, סגנונות תגובה, תקשורת אסרטיבית	משחקי תפקידים: תגובה לקונפליקט בסגנונות שונים ודיון על ההשפעה
5	שאלית שאלות בניהול קונפליקטים	סוגי שאלות והשפעתן, פיתוח שאלות מקדמות דיאלוג	תרגול ניסוח שאלות בזוגות, סימולציה של שיחה ממוקדת בירור צרכים
6	הסיפור שמאחורי המסר	זיהוי נרטיבים, סגנונות הסיפור הנרטיבי ומשמעות הקונפליקט בו.	תרגיל קבוצתי: סיפור קונפליקט מזוויות שונות, ניתוח ההשפעה על הקשר
7	איך להפיק את המקסימום מהקיים	פתרונות מתוך הקיים, התקדמות במצבי תקיעות	תרגול מקרה קונפליקט שנראה אבוד ואיך אפשר

למצוא פתרונות מהקיים			
סימולציית קונפליקט תוך שימוש בכובעי החשיבה, גיבוש פתרונות מגוונים בקבוצה	שיטת כובעי החשיבה, הרחבת נקודת מבט	חשיבה יצירתית בניהול קונפליקטים	8

* כל משתתף מקבל את 'המדריך המעשי לניהול קונפליקטים' של כינרת מגשרת

** בסיום הקורס כל משתתף יקבל תעודה