



סילבוס

תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן - 50817

תאריך עדכון אחרון 09-04-2018

נקודות זכות באוניברסיטה העברית: 2

היחידה האקדמית שאחראית על הקורס: תקשורת ועיתונאות

השנה הראשונה בתואר בה ניתן ללמוד את הקורס: 0

סמסטר: סמסטר ב'

שפת ההוראה: עברית

קמפוס: הר הצופים

מורה אחראי על הקורס (רכז): ד"ר צפירה ליכטמן

דוא"ל של המורה האחראי על הקורס: grbelsky@netvision.net.il

שעות קבלה של רכז הקורס: יום ב' 17:00-18:00
בתיאום מראש

מורי הקורס:
ד"ר צפירה ליכטמן

תאור כללי של הקורס:

הקורס עוסק בניתוח מודלים למשא-ומתן בפרספקטיבה תקשורתית, לימוד מורחב של העקרונות להבניית אסטרטגיה שיתופית, כלים לתקשורת מבוקרת לניהול שיטתי של תהליך המשא-ומתן ויישוב סכסוכים, תקשורת בין-אישית אפקטיבית, התמודדות עם התנגדויות ושימוש בשפה כאסטרטגיה. תקשורת לא-מילולית אפקטיבית והקשר בין התקשורת המילולית לתקשורת הלא-מילולית והשלכותיו על התהליך התקשורתי. הבדלים מגדריים במיומנויות תקשורת ביישוב סכסוכים ומשא ומתן. בנוסף, יושם דגש על תקשורת ככלי ליצירתיות כמרכיב מרכזי בהגדלת הערך הגלום במשא-ומתן עבור שני הצדדים, וככלי לבניית פתרונות אינטגרטיביים, פרטו-אופטימליים.

מטרות הקורס:

הקורס נועד להפגיש סטודנטים עם העקרונות והאסטרטגיות המרכזיות של תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן ולהקנות להם הבנה תיאורטית לצד פיתוח מיומנויות קונקרטיות ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן אפקטיבי.

תוצרי למידה

בסיומו של קורס זה, סטודנטים יהיו מסוגלים:

הסטודנט יעריך, יפרש וישפוט באופן ביקורתי את האסטרטגיות המרכזיות של תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן. הסטודנט יפתח הבנה תיאורטית לצד פיתוח מיומנויות קונקרטיות ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן אפקטיבי.

דרישות נוכחות (%) :

שיטת ההוראה בקורס: במטרה להקנות לסטודנטים יכולת תקשורתית ליישוב סכסוכים ולניהול תהליכי משא-ומתן באופן אפקטיבי, במקביל לכלים התיאורטיים יילמדו ויתורגלו גם כלים יישומיים. לפיכך, לצד ההרצאות הפרונטאליות ישולבו תרגילי סימולציה בהם יתנסו הסטודנטים במצבי משא-ומתן עסקיים, פוליטיים ובין-אישיים מגוונים.

רשימת נושאים / תכנית הלימודים בקורס:

נושאי הקורס

1. מבוא ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן:
- ניתוח הגדרות של משא-ומתן, חשיבות התקשורת במשא ומתן ביישוב סכסוכים.
- התפתחות תורת המשא-ומתן. מושגי יסוד במשא-מתן. מיפוי סוגי משא-ומתן ואימפליקציות תקשורתיות.
2. אסטרטגיות תקשורתיות לניהול משא-ומתן:
- אסטרטגיה תחרותית - מאפיינים ותוצאות.
- אסטרטגיה שיתופית - מאפיינים ותוצאות.
3. סגנונות תקשורתיים לניהול מו"מ וליישוב סכסוכים:
- מודל העניין הכפול - חמישה סגנונות אישיים לניהול משא-ומתן.
- ההבדל בין פשרה למשא-ומתן אינטגרטיבי ביחס למיומנויות תקשורת.
4. תקשורת אינטגרטיבית:

- עד כמה אנו אפקטיביים בניהול מו"מ? מדוע אנו נוטים לנהל מו"מ תחרותי?
- מודל לניהול משא-ומתן על-פי עקרונות תקשורת אסטרטגית. תקשורת אפקטיבית והבדלים מגדריים.
- 5. הבחנה תקשורתית בין אינטרסים ועמדות:
- מודל הקרחון להבחנה בין אינטרסים לעמדות, גילוי וניתוח האינטרסים של הצדדים למשא-ומתן, סקירת טיפולוגיה של אינטרסים.
- אסטרטגיות תקשורתיות להצגת עמדות ולחשיפת אינטרסים.
- 6. תקשורת אפקטיבית ויחסי כוח ביישוב סכסוכים וניהול משא-ומתן:
- הצגת קריטריונים אובייקטיביים.
- בניית חלופה למשא-ומתן ה- BATNA, חשיבותה, כיצד לחזק אותה ומתי להפעיל אותה □ כיצד לתקשר את החלופה ולייצר תקשורת אפקטיבית ומקסום התועלות.
- 7. הטיות קוגניטיביות ומיומנויות תקשורתיות ככלי להתגבר עליהן:
- סקירת תפיסות והטיות קוגניטיביות שכיחות בניהול מו"מ.
- כיצד מתגברים על הטיות קוגניטיביות במו"מ באסטרטגיות תקשורתיות?
- 8. מקסום פוטנציאל המשא-ומתן:
- שיווי משקל נאש ופרטו אופטימום. מחסומים, קיבעונות ודפוסי חשיבה המעכבים חשיבה יצירתית.
- סקירת אסטרטגיות יצירתיות לבניית אופציות לרווח הדדי וטכניקות תקשורתיות להגברתן.
- 9. הפרדת האנשים מהבעיה:
- פערים בתפיסת המציאות וכשלים בתקשורת בין-אישית.
- האספקט הרציונאלי, והאספקט האמוציונאלי במשא-ומתן.
- 10. תקשורת אפקטיבית באמצעות הקשבה פעילה:
- עקרונות וטכניקות לביצוע הקשבה פעילה, ולהצפת מידע במשא-ומתן.
- טיפולוגיה של שאלות.
- 11. תקשורת מבוקרת ביישוב סכסוכים וניהול תהליך המשא-ומתן:
- ניהול שיטתי של תהליך המשא-ומתן על שלושת שלביו. הצגת טכניקות שפה אפקטיביות לניהול שלבי המשא-ומתן השונים.
- 12. תקשורת מילולית ולא-מילולית ככלי לבניית אמון ביישוב סכסוכים וניהול משא ומתן:
- מיומנויות של תקשורת לא-מילולית, שפת הגוף, היבטים פארא-מילוליים, פרוקסימקה והופעה ביישוב סכסוכים ובניהול משא-ומתן השונים.
- הקשר בין התקשורת המילולית לתקשורת הלא-מילולית ביישוב סכסוכים ובניהול משא ומתן.

חומר חובה לקריאה:

- Fisher, R., Ury, W. & Patton, B (1991). *Getting to yes: Negotiating agreements without giving in*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Grebelsky-Lichtman, T. (2010). The relationship of Verbal and Nonverbal Behavior to Political Stature: The Political Interviews of Israel's Prime Minister Ariel Sharon. *Journal of Political Marketing*, 9(4), 229-253.
- Rogers & Roethlisberger (1991). *Barriers and Gateways to Communication*. Harvard Business Review, Nov-Dec, 105-111.
- Shell, G. R. (2006). *Bargaining for advantage: Negotiation strategies for reasonable people*. New York, NY: Penguin Books.
- Stone, D., Patton, B., Heen, S., & Fisher, R. (2010). *Difficult conversations: How to discuss what matters most*. New York, NY: Penguin Books.
- Thompson & Leonardelli (2004). *The Big Bang: The evolution of negotiation*

research. *Academy of Management Executive*, 18, 113-117.
Ury, W. (1991). *Getting Past No: Negotiating your way from Confrontation to Cooperation*. Chapter 2: Don't Argue: Step to Their Side (p. 52-75).
Walker, M.B. & Trimboli A. (1989). *Communicating affect: The role of verbal and nonverbal content*. *Journal of Language and social Psychology*, 8, 229-248.

חומר לקריאה נוספת:

DePaulo, B.M. (1992). *Nonverbal behavior and self-presentation*. *Psychological Bulletin*, 2, 203-243.
Fisher, R., Kopelman, E., & Schneider, A. K. (1994). *Beyond Machiavelli: Tools for coping with conflict*. Boston, MA: Harvard University Press.
Lewicki, R. J., Saunders, D. M., & Minton, J. W. (1999 – Third addition). *Negotiation*. Chapter 5: *Communication, Perception and Cognitive Biases (Cognitive Biases in Negotiation p. 175-181)*. Boston MA: Irwin/McGraw-Hill.
Lunger, S.L. & Wurf, E. (1999). *The effects of channel-consistent and channel inconsistent interpersonal feedback on the formation of metaperceptions*. *Journal of nonverbal Behavior*, 23, 43-65.
Thompson, L. (2001). *The Mind and Heart of the Negotiator*. Chapter 4: *Win-Win Negotiation, Expanding the Pie (p. 49-67)*.
Zuckerman, M., DePaulo, B.M. & Rosenthal, R. (1981). *Verbal and nonverbal communication of deception*. *Advances in Experimental Social Psychology*, 14, 1-59.
Zuckerman, M., DePaulo B.M. & Rosenthal, R., (1986). *Humans as deceivers and lie detectors*. In Blanck, P., Buck, R., & Rosenthal, R., (Eds.), *Nonverbal communication in the clinical context*. University Park : Pennsylvania State University Press.

הערכת הקורס - הרכב הציון הסופי :
מבחן מסכם בכתב/בחינה בעל פה 0 %
הרצאה 0 %
השתתפות 0 %
הגשת עבודה 0 %
הגשת תרגילים 0 %
הגשת דו"חות 0 %
פרויקט מחקר 0 %
בחנים 0 %
אחר 100 %
ראו פירוט במידע נוסף

מידע נוסף / הערות:

דרישות הקורס
השתתפות פעילה בסימולציות.
קריאת מאמרים לקראת כל הרצאה.

עבודה מסכמת.

הערכת הקורס
עבודה מסכמת שתהווה 100% מהציון.