

האוניברסיטה העברית בירושלים

סילבוס

תקשורת אפקטיבית וניהול משא ומתן - 50104

תאריך עדכון אחרון 04-11-2019

נקודות זכות באוניברסיטה העברית: 2

תואר: בוגר

היחידה האקדמית שאחראית על הקורס: תקשורת ועיתונאות

השנה הראשונה בתואר בה ניתן ללמוד את הקורס: 0

סמסטר: סמסטר א'

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: ימי שני 12:30-13:30 בתיאום מראש

מורי הקורס:

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, 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 בניהול קונפליקטים, יישוב 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 (%) :
80%

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:

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:
-שינוי 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 וניהול משא-ומתן השונים.
-הקשר בין התקשורת המילולית לתקשורת הלא-מילולית ביישוב סכסוכים וניהול 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:

- גלן, אמירה. (1996). *דינמיקה של משא-ומתן - מתיאוריה ליישום*. תל-אביב: רמות - אוניברסיטת תל אביב.
- 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 100 %
הגשת תרגילים 0 %
הגשת דו"חות 0 %
פרויקט מחקר 0 %
בחנים 0 %
אחר 0 %

מידע נוסף / הערות:

דרישות הקורס:
השתתפות פעילה בסימולציות.
קריאת מאמרים לקראת כל הרצאה.
עבודה מסכמת.