
האוניברסיטה העברית בירושלים

סילבוס

תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן -
50817

תאריך עדכון אחרון 20-10-2023

נקודות זכות באוניברסיטה העברית: 2

תואר: מוסמך

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): פרופ' צפירה גרבלסקי-ליכטמן

דוא"ל של המורה האחראי על הקורס: Tsfira.Grebelsky@mail.huji.ac.il

שעות קבלה של רכז הקורס: יום ב' 10:00-11:30

בתיאום מראש 052-3858386

מורי הקורס: פרופ 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:

1. הסטודנט יעריך, יפרש וישפוט באופן ביקורתי את האסטרטגיות המרכזיות של תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים ולניהול משא-ומתן.
2. הסטודנט יפתח הבנה תיאורטית לצד פיתוח מיומנויות קונקרטיות ליישוב סכסוכים ולניהול משא ומתן אפקטיבי.
3. הסטודנט יסביר את ההיבטים המגוונים לתקשורת האפקטיבית בניהול משא ומתן וביישוב סכסוכים.
4. הסטודנט ינהל דיונים השוואתיים להערכת אסטרטגיות מגוונות לתקשורת אפקטיבית בניהול משא ומתן וביישוב סכסוכים.
5. הסטודנט ינתח את האפקטיביות של סיטואציות מגוונות של משא ומתן ויישוב סכסוכים.
6. הסטודנט יישם את האימפליקציות הפרקטיות של לניהול משא ומתן וליישוב סכסוכים אפקטיבי.

דרישות נוכחות (%) :
80%

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

רשימת נושאים / תכנית הלימודים בקורס:

נושאי הקורס

1. מבוא ליישוב סכסוכים וניהול 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, פרוקסימיקה והופעה ביישוב סכסוכים ובניהול משא-ומתן השונים.
- הקשר בין התקשורת המילולית לתקשורת הלא-מילולית ביישוב סכסוכים ובניהול משא ומתן.
13. תקשורת אפקטיבית ככלי ליישוב סכסוכים וניהול משא ומתן בהקשר למגדר, כוח ותקשורת מתווכת מחשב.

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.

מרכיבי הציון הסופי:

מבחן מסכם בכתב/בחינה בעל פה 100 %

מידע נוסף / הערות:

שיטת הוראה ייחודית-חוויתית ואינטראקטיבית. 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 ניתוחי ארוע ותרגילי סימולציה בהם יתנסו הסטודנטים במצבי משא-ומתן עסקיים, פוליטיים ובין-אישיים מגוונים.