



בלמ"ס



קורס גישור מסמך

שם המנחה/ים: **רמה ברמן אקשטיין**

שנת לימוד: מתקדמים

מטרת הקורס

מטרת על: שיפור האקלים הארגוני, תהליכי קבלת החלטות, יחסים ותקשורת.

מטרות ביניים:

1. רכישת מיומנויות והקניית כלי עבודה ישימים ומקצועיים לניהול קונפליקטים.
2. הבנה והפנמה של הגישור ככלי מקצועי וכדרך חיים.
3. חיזוק המודעות להשלכות הארגוניות, החברתיות והלאומיות של הגישור בישראל.
4. פיתוח מודעות והנחלת נקודת התייחסות שונה לתחום הקונפליקטים.
5. חשיפת המשתתפים לפוטנציאל העמוק הטמון בגישור, כולל היבטיו הטורנספורמטיביים.
6. שיפור ביצועים והעצמת המשתתפים כמובילי דרך במערכות שונות.
7. הכשרת מגשרים מקצועיים (לתעודה).

תיאור תמציתי של הקורס

תפיסת העולם העומדת בבסיס ה-ADR (Alternative Dispute Resolution) מושתתת על ההנחה כי קונפליקטים ומחלוקות הינם חלק בלתי נפרד מעולמנו האישי והמקצועי, והם מהווים אינטראקציה שגם אם היא נתפסת כשלילית, הרי היא מהווה הזדמנות ללמידה, חיזוק מערכת היחסים, לשינוי ולצמיחה. הכלים המקצועיים העומדים לרשות המיישמים את התפיסה –

- מאפשרים חסכון בזמן, באנרגיה ובמשאבים נוספים בעת יישוב המחלוקות ובניית ההסכמות.
- מסייעים לנוגעים במחלוקת לייצר פתרונות מוסכמים, אליהם יהיו מחויבים בהמשך הדרך.
- מדגישים את ההקשבה המיידית ערך חדש ואת היצירתיות בפתרון הבעיה.
- מאפשרים ניתוח וטיפול ענייניים בסוגיה, ללא הזנחה של האלמנטים הבין אישיים ורגשיים.
- מסייעים בניהול שיחות קשות, כעסים וכו', באופן מקצועי ואפקטיבי.



בלמ"ס



תוכנית הקורס

מס'	נושא	תכנים מרכזיים
1	פתיחה ומבוא לקונפליקט ניהול משא ומתן משתף	- הכרות ותיאום ציפיות. - זיהוי תגובות אישיות במצבי קונפליקט. - הגדרת הקונפליקט, מאפייניו וניהולו. - מעגל אפר"ת - מלכודת התגובות. - הכרת שני סוגי המו"מ: תחרותי ושיתופי. 7 אלמנטים בניהול המו"מ. - סגנונות התנהלות בקונפליקט ובמו"מ.
2	הגדרת הגישור, שלב ההכנה	- מודלים לפתרון קונפליקטים. - הגדרת ועקרונות הגישור. - הכרת מודל הגישור האפקטיבי. - שלב ההכנה ומטרותיו. - מודל לניתוח קונפליקטים.
3	שלב הפתיחה והצגת הסיפורים	- שלב הפתיחה. - מבוא להקשבה. - הכרת הטכניקות להקשבה אפקטיבית. - שלב הצגת הסיפורים. - האמפתיה ככלי גישורי. - תפקיד המגשר.
4	שלב מיפוי הנושאים והאינטרסים	- שלב מיפוי נושאים ואינטרסים. - השאלות ככלי עבודה של המגשר. - פגישת מגשרים. - מיפוי הקונפליקט לנושאים. - סיכום וניסוח מחדש. - סימולציות מונחות
5	שלב ההגדרה המחודשת	- העצמת המגושר. - פגישה נפרדת. - טכניקות לזיהוי ומיפוי אינטרסים - סיכום - הגדרה מחודשת. - סימולציות מונחות.



בלמ"ס



6	שלב הדיאלוג, יצירת הפתרונות	• שלב הדיאלוג. יצירת אפשרויות לפתרון. • פערי כוחות בגישור. • סימולציות מונחות.
7	החוק והתקנות, אתיקה של גישור, שלב ההסכם וסיום הגישור	• חוק ותקנות. • אתיקה. • שלב ההסכם סיום הגישור. • סימולציות מונחות.
8	סיום	• סגנונות גישור. • סימולציה מסכמת • סיכום ופרידה

דרישות הקורס

הקורס הינו קורס מסמך - חובת השתתפות ב- 85% מהמפגשים.

רשימת מקורות קריאה

יחולקו במהלך הקורס.

על המנחה/ים

רמה ברמן אקשטיין, מגשרת עסקית ומגשרת גירושין, מנחה בכירה לגישור ומשא ומתן בקבוצת גומא גבים מגשרת מזה 15 שנה בסכסוכים עסקיים ובסכסוכים בין אישיים בתחום המשפחה והגישורים, מגשרת בסכסוכים פנים ארגוניים ומלווה תהליכי שינוי מורכבים ובניית הסכמות, מגשרת בהתנדבות בסכסוכים בקהילה, במרכז גישור בקריית אונו.

מנחה בכירה לקורסי גישור מסמיכים ולקורסים במשא ומתן, קורסים פרונטליים ומקוונים. מרצה בקורסים וסדנאות בארגונים מהמגזר העסקי, בטחוני וציבורי, בנושאי ניהול ממשקים ושיתופי פעולה, מו"מ והגישור הניהולי, ניהול דיונים, ניהול קונפליקטים ועוד. בעבר ניהלה פרויקטים בחברות היי-טק – פרויקטים של הטמעת מערכות עבור לקוחות עסקיים בישראל ובחול, כולל ניהול צוות מנהלי פרויקטים, מטמיעים ותומכים.