

סגנונות בתקשורת מורכבת והתמודדות בניהול קונפליקטים

פיתוח מיומנויות אסרטיביות ותקשורת מכוונת סיטואציה



תוצרים, כלים מעשיים, עקרונות עבודה וידע מקצועי איתם יוצאים המנהלים מהכשרה:

- הכרת מודל ארבעת סגנונות התקשורת הבין אישיים בניהול עימותים
- הכרת מחקרים חדשים ומתקדמים בתחום התקשורת הבין אישית
- רכישת כלים מעשיים לשימוש חכם בשפה אסרטיבית
- קונפליקטים ייחודים לניהול סוכנים - התנהלות חכמה בטווח הקצר מול הטווח הארוך, מול עובדים הכפופים לכמה מנהלים בו זמנית ומנצלים זאת
- ניהול ושימוש חכם ברגשות בשילוב טכניקות להרגעת רגשות שלילים
- טכניקות להתאמת סגנון התקשורת הבין אישית למגוון רחב של מצבים מורכבים בעימותים
- עקרונות עבודה לניתוח מקרים של תקלות במהלך שיחות ואופי התקשורת הבין אישית בהן
- פיתוח יכולות שיפור הכוונת השיחה לפתרונות אפקטיביים
- ניהול עימותים - טכניקות להחזרת השליטה והצבת גבולות ללא היגררות לעימות
- טכניקות להתמודדות עם סגנונות מניפולטיביים בסיטואציות מורכבות
- בניית תהליך בדיקה משותפת של בעיות וכשלים בניהול רגשות במהלך עימותים
- הבנת סגנונות תלויי תרבות והתאמת הסגנון האפקטיבי אליהן
- פיתוח מיומנויות פעולה אסרטיביות והכוונתן למצבים רגישים במהלך השיחה

מהי תקשורת אפקטיבית מכוונת סיטואציה ואיך ניתן להתאימה בשיחות קשות המגיעות לעימותים בכדי להגיע לאפקטיביות המקסימאלית? אילו סגנונות תקשורת קיימים אצל כל אחד מאתנו ואיך ניתן לכוונם לשיחה אפקטיבית עם מגוון רחב של אנשים השונים זה מזה? לשאלות הללו ושאלות נוספות יש תשובות מרתקות ופותרות עיניים, תשובות שאפשר בקלות ליישם בחיינו במהלך העבודה.

בהכשרה נפגוש בצורה מעמיקה וייחודית את העולם הסבוך של התקשורת הבין-אישית באופן המותאם לסיטואציה מורכבת. במקום שבו השכל והרגש נפגשים, עוסקת ההכשרה בבחירות ובפשטות במרכיב העמוק ביותר של יחסי האנוש - קבלת החלטות, תקשורת נכונה וניהול עימותים במצבים מורכבים של לחץ זמן, מתח וניגוד אינטרסים.

ע"י הבנת עומק של ארבעת סגנונות התקשורת, הסגנון האופייני והדומיננטי של כל אחד מאתנו, כולל יתרונותיו, חסרונותיו ואופי פעולתו, סימולציות, תרגול והתנסות, אנו מביאים את המשתתפים לשיפור מיומנות התקשורת הבין-אישית שלהם ולהפנמת סגנון תקשורת אפקטיבי יותר, וורסטילי יותר, ומכוון יותר לסיטואציות win-win - במיוחד במצבי לחץ ועימות. כמו כן, המודל היישומי הנלמד בהכשרה בשילוב התרגול המעמיק ממוקדים למציאת פתרונות מעשיים במצבי עימות בהם נדרשים המשתתפים בחיי היומיום, להתמודדות עם דמויות מורכבות בעלי אינטרסים מנוגדים.