

סילבוס לשנת 2021

קורס ההכשרה המלאה בגישור מקוון למגשרים

מפגש 1 - דברי פתיחה וסקירה כללית

- א. דברי פתיחה, הצגת המשתתפים ותיאום ציפיות
 - ב. מבוא לזום
 - ג. סקירה היסטורית קצרה - העבר כמבוא להווה
 - ד. מהו גישור מקוון?
1. האבולוציה של פתרון סכסוכים מקוון
 2. תקשורת באמצעות טכנולוגיה
 3. אינטראקציות סינכרוניות וא-סינכרוניות
 4. יתרונות וחסרונות של פתרון סכסוכים מקוון
 5. ביקורות על פתרון סכסוכים מקוון

תרגול: פיתוח רשימת מטלות (תוכנית עסקית) עבור השירות המקוון החדש שלך

מפגש 2 - הכרת זום ותפעול פונקציות מרכזיות במהלך גישור מקוון

- א. הכרת זום לתפקיד הגישורי.
- ב. הכרת פונקציות מרכזיות בניהול הליך גישור מקוון.
- ג. **תפעול מערכת הגישור המקוון שלך:**
 1. יצירת מפגש מקוון וזימון המשתתפים
 2. ניהול האינטראקציה המקוונת
 3. שיתוף מסמכים
 4. שיתוף מסך
 5. חדרים נפרדים
 6. הגדרות אבטחה

הדגמת פלטפורמות - חלק 1

מפגש 3 - ניהול גישור מקוון - שלבים ואסטרטגיה גישורית

שלבי הגישור

1. הכנה מוקדמת: אינטייק להליך מקוון
2. הסכם השתתפות בגישור מקוון
3. מפגש ראשון משותף והצהרת הפתיחה
4. ניהול פגישות הגישור, מסגור מחדש והצגת הנושאים לדיון
5. סיכום וחתימה
6. חיובים כספיים
7. משוב, סקר וקשר מתמשך

תרגול: דברי הפתיחה החדשים שלך כמגשר/ת מקוונ/ת.

סימולציה: כריתת עץ בידי השכן (זום)

מפגש 4 - ניהול גישור מקוון - שלבים ואסטרטגיה גישורית - המשך

א. שלבי הגישור - המשך

1. ניהול פגישות נפרדות
 2. ניהול הדיאלוג ויצירת הסכמות
 3. פתרון בעיות טכניות והתנהלות בעת נפילות חשמל או אינטרנט
- ב. **אסטרטגיה והמלצות לניהול מיטבי של גישור מקוון (וידאו).**
 - ג. **סוגיות במסחר האלקטרוני וגישור בסכסוכי רכוש**
- תרגולים:** האגודה לתרבות הדיור וסוגיות משכיר/שוכר נדל"ן (אודיו בזום)
- הדגמת פלטפורמות:
- גישור סוגיות במסחר האלקטרוני (סכסוך Airbnb)

מפגש 5 - עבודה מקוונת עם אנשים

- א. אינטייק ללקוחות בנוגע לגישור מקוון
- ב. פסיכולוגיית הקונפליקט בסביבה המקוונת
- ג. הבדלי התנהגות במרחב המקוון למול התנהגות במפגש הפרונטלי
- ד. גיוון אנושי ותקשורת חוצת-תרבויות

כישורי ליבה עבור מגשרים מקוונים:

1. הקשבה אקטיבית במרחב המקוון
2. מסגור מחדש
3. ניהול דיון
4. סיעור מוחות
5. נטרול פערי כוח
6. ניסוח טיוטות

תרגול: ניהול רגשות והתנהגות צדדים במפגש גישור מקוון

כישורים מתקדמים בתקשורת מקוונת.

מפגש 6 - מענה טכני, גישור ב-co, עבודה עם עורכי דין, גיבוש הסכמים במרחב המקוון

- א. תמיכה טכנית למגשרים
 - ב. מערכות יחסים עם מנהלי תיקים
 - ג. גישור ב-Co
 - ד. גישור סוגיות משפטיות - הכנסת עורכי דין לתמונה
- ה. הסכמים במרחב המקוון**
1. העברת פתרון סכסוכים אלטרנטיבי למרחב המקוון באופן כללי
 2. עבודה מול צד רביעי
 3. כתיבת הסכמים וחתימה

תרגול: כתיבת הסכמים

סימולציה: הכנס המבוטל

נושא 7 - אתיקה של גישור מקוון וגישור סכסוכים במקום העבודה

סטנדרטים ולבטים אתיים עבור מגשרים מקוונים

1. נגישות
2. שקיפות
3. היעדר משוא פנים / ניטרליות
4. שיטות עבודה מומלצות בנושאי חסיון, פרטיות, אבטחה
5. אבטחת מידע ונתונים
6. התאמות ונגישות דיגיטליות
7. אילו תיקים לקחת
8. כיצד להתמודד עם איומים

גישור סכסוכים במקום העבודה

סימולציה: סוגיות של מקום העבודה (זום)

מפגש 8 - מאפייני המרחב הדיגיטלי ומגמות בפעילות חברתית ובהתקשרויות בדיגיטל

סכסוכים דיגיטליים - היכרות עם התופעה והכלים הדיגיטליים המשרתים אותה.

- א. מבט על העתיד החברתי והעתיד של התקשרויות בדיגיטל
 - ב. למה חשוב לאמץ כלים מקוונים ליישוב סכסוכים?
 - ג. היכרות עם דור ה-z האזרחים והצרכנים המסתכסכים של המחר.
- המענה הגישורי לסכסוכים דיגיטליים והפוטנציאל של חינוך ליישוב סכסוכים בעבודת המגשר/ת.

תרגול: סיעור מוחות דיגיטלי כאמצעי העצמה מתקדם במפגשי גישור והדרכה.

סיום - יישור קו והתקדמות הלאה

1. הצעדים המקצועיים הבאים
 2. הסמכת מגשר ומגשר מקוון מאתר Mediate.com
 3. פיתוח כישורים מתמשך
 4. אירועים והזדמנויות לפתרון סכסוכים מקוון
- סיכום חגיגי, חלוקת תעודות וסיום (שהוא בעצם רק התחלה):**