

מודלים לניהול שיחה עם קונפליקט להשגת שיתוף פעולה

מודל GROW

מתווה שיחה מובנה אודות "נושא" הנמצא בקונפליקט יכול לסייע לשני הצדדים לשתף פעולה ולהשיג תוצאות טובות יותר

| תשובות | שאלות | רכיב |
|--------|---|---------------------|
| | מה מטרת השיחה? הביעו בגלוי מה כל צד עשוי להרוויח מעבודה בשיתוף פעולה, נחשוב יחד על Win-Win ולא על Win-Lose | Goal מטרות |
| | על מה לא מסכימים? על מה כן מסכימים? מה הפחדים של כל צד? | Reality מציאות |
| | אילו הצעות יסייעו להשגת המטרות של שני הצדדים? חשבו מה המכנה המשותף לשני הצדדים? מה האינטרסים המשותפים? | Options אפשרויות |
| | מה נחליט? תכננו יחד תכנית פעולה ליישום ההחלטה | Wrap Up החלטה |

מודל L.A.S.T

| המקרה שלי | הפעולות | רכיב |
|-----------|---|-------------------------------|
| | הקשבה פעילה לצד השני נסה להבין את נקודת מבטו של האחר ואפשר לצד השני לפרוק את ה"מטענים" | Listen הקשבה |
| | מצא נקודות הסכמה והתנהג באמפתיה. גם כשלא מסכימים, נסה לזהות 2% של אמת בדבריו של האחר (לא להתגונן) | Agree הסכמה |
| | למצוא פתרון לבעיה בדרך של Win-Win זה עשוי לקחת זמן, כמה סבבים של הצעות לפעולה חשוב להתייחס לאינטרסים של כל אחד | Solve Together פתרון משותף |
| | הכרה בחוזקות של השני שבין היתר הובילה לסיום מיטבי של השיחה. הוקרה על שיתוף הפעולה | Thank פרידה נעימה |