

**סדנה בנושא ניהול קונפליקטים ומיומנויות גישור בסייעוד
תכנית לתואר ראשון בסייעוד
סמסטר ב', תשפ"א**

פרופ' דניאל שפרלינג - dsperling@univ.haifa.ac.il

ימי לימוד: סמסטר ב' – יום ראשון, 12:00-16:00

רקע הקורס ורציונאל:

כל מערכת יחסים בין-אישית כרוכה בקונפליקטים. בכלל זה, מערכות יחסים שנוצרות ומתוחזקות במקום העבודה ובהקשר המקצועי. בסדנה זו ננסה להבין מהו קונפליקט בבריאות בכלל ובקרב אחיות בפרט וכיצד ניתן לנהל אותו. נדון במחקרים שהתייחסו לסגנונות שונים של ניהול קונפליקטים בסייעוד ובמשתנים המשפיעים על סגנונות אלה. נעשה שימוש במיומנויות גישור בסיסיות כדי לתרגל מצבי קונפליקט ודרכי התמודדות עימם ונשקף עליהן מנקודת מבט ביקורתית, עיונית ואישית.

מטרות הקורס ותוצרי לימוד:

1. הסטודנטים ידעו להבחין במצבים קונפליקטואליים.
2. הסטודנטים ירכשו מיומנויות גישור וניהול קונפליקטים שיסייעו להם בהתמודדות עם מצבים כאלה.
3. הסטודנטים יפתחו יכולת חשיבה ביקורתית על מערכות יחסים ואינטראקציות בהקשר המקצועי המובילים למצבים קונפליקטואליים.

נושאי הקורס ותוכניתו*:

1. מהו קונפליקט? (28.2.21)
2. מאפייני קונפליקט (7.3.21)
3. סגנונות ניהול קונפליקטים – כללי (14.3.21)
4. גישור (11.4.21 ; 4.4.21 ; 21.3.21)
5. קונפליקט בתחום הבריאות (18.4.21)
6. סגנונות ניהול קונפליקטים בתחום הסייעוד (25.4.21)
7. גישור בתביעות רשלנות רפואית ודיווח תקלות רפואיות (2.5.21)
8. גישור ביואתי (9.5.21)
9. גישור בדילמות של סוף החיים (23.5.21)
10. גישור בקונפליקט בין בני משפחה (30.5.21)
11. ועדות אתיקה בבתי חולים כמוסד מגשר (6.6.21)
12. פתרון סכסוכים בבריאות – לאן? / סיכום הסדנה (13.6.21)

דרכי למידה

הקורס יועבר במתכונת מקוונת מלאה. הוא יכלול הרצאות והתנסויות שונות במפגשי המליאה ובבית. כל מפגש יהיה מורכב מחשיפה לתכנים עיוניים ומתרגול באמצעים מגוונים. יינתנו מטלות לעבודה בבית.

חובות הקורס:

- נוכחות סדירה והשתתפות פעילה בשיעורים – חובה. במקרים חריגים ומוצדקים ורק לאחר אישור מראש תינתן אפשרות להיעדר מעד שני מפגשים בלבד מהמפגשים הקבוצתיים.
- בקורס יינתנו מספר מטלות שהגשתן או השתתפות בהן היא חובה, כמפורט להלן:
 - הכנת נייר ביקורת ורפלקציה הנוגע לחומר הכיתה והצגתו בשיעור: 15% מהציון.
 - השתתפות בשתי התנסויות מעשיות בכיתה: 30% מהציון.
 - כתיבת נייר משוב: 10% מהציון.
 - כתיבת נייר ניתוח קונפליקטים מסכם (בזוגות): 45% מהציון.

המלצות למידה:

- אין להתחבר לשיעור באמצעות הטלפון הנייד אלא באמצעות מחשב אישי.
- לפני ההתחברות לשיעור, יש לבדוק את מערכות האודיו והווידאו ולוודא כי הן תקינות.
- בעת ההשתתפות בשיעור, יש לדאוג לסביבה שקטה ותומכת-למידה, ככל האפשר.
- יש לפתוח מצלמות בעת ההשתתפות בשיעור.
- ככל שקיים קושי או עולה סוגיה אישית אצל אחד הסטודנטים בנוגע להמלצות אלה יש לפנות מראש למרצה ובטרם תחילת הקורס.

רשימת קריאה*:

1. מהו קונפליקט

Slabbert, A.D. (2004). Conflict management styles in traditional organizations. *The Social Science Journal*, 41(1), 83-92.

2. מאפייני קונפליקט

Almost, J. (2006). Conflict within nursing work environments: concept analysis. *Journal of advanced nursing*, 53(4), 444-453.

3. סגנונות ניהול קונפליקטים – כללי

מלמד, ג' (2005). השפעת תכונות האישיות על דרך ניהול הקונפליקט (טיוטה).

Holt, J.L., & DeVore, C.J. (2005). Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, 29, 165-196.

Thomas, K.W., Thomas, G.F., & Schaubhut, N. (2008). Conflict styles of men and women at six organization levels. *International Journal of Conflict Management*, 14(2), 1-38.

4. גישור

- אלברשטיין, מ'. (2007). תורת הגישור. ירושלים: מאגנס. עמ' 181-204.
- אלרואי, י' (1993). יישוב סכסוכים – אפשר גם אחרת. המשפט, א', 311-338.
- גלין, א' (1996). דינמיקה של משא ומתן – מתאוריה ליישום. מהד' תשיעית. תל אביב: רמות. עמ' 117-139.
- קשתן, א' (2006). תקשורת מקרבת. מהד' שנייה. רמת גן: מיתרים.

5. קונפליקט בתחום הבריאות

- Kantek, F., & Kavla, I. (2007). Nurse-nurse manager conflict: How do nurse managers manage it? *The Health Care Manager*, 26(2), 147-151.
- Vivar, C.G. (2006). Putting conflict management into practice: A nursing case study. *Journal of Management*, 14, 201-206.

6. סגנונות ניהול קונפליקטים בתחום הסייעוד

- Lahana, E., Tsaras, K., Kalaitzidou, A., Galanis, P., Kaitelidou, D., & Sarafis, P. (2019). Conflicts management in public sector nursing. *International Journal of Healthcare Management*, 12(1), 33-39.
- Losa Iglesias, M.E., & De Bengoa Vallejo, R.B. (2012). Conflict resolution styles in the nursing profession. *Contemporary Nurse*, 43(1), 73-80.
- Ylitörmänen, T., Kvist, T., & Turunen, H. (2015). A web-based survey of Finnish nurses' perceptions of conflict management in nurse-nurse collaboration. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 263-273.

7. גישור בתביעות רשלנות רפואית

- מבקר המדינה. (2011). דין וחשבון מס' 62 בנושא תביעות רשלנות רפואית, ביטוח, ניהול סיכונים והדין המשמעתי במערכת הבריאות (באתר מבקר המדינה)
- Einy, O. (2011). Escaping the Shadow of Malpractice Law. *Law & Contemporary Problems*, 74(3), 242-278.
- Liebman, C.B. (2011). Medical Malpractice Mediation: Benefits Gained, Opportunities Lost. *Law & Contemporary Problems*, 135-149.

8. דיווח תקלות רפואיות

ברזיס, מ' סיגלר-הרכבי, א', כספי, ד' ובנזימן, י' (2013). שקיפות לאחר טעות במערכת הבריאות: האם המשימה אפשרית. **רפואה ומשפט**, 93-98.

Garbutt, J. et al. (2008). Lost opportunities: How physicians communicate about medical errors. *Health Affairs*, 27, 246-255.

9. גישור ביואתי

Dubler, N.N. (2011). A 'principled resolution': The fulcrum for bioethics mediation. *Law & Contemporary Problems*, 74, 177-200.

Fiester, A. (2012). The 'difficult patient' reconceived: An expanded moral mandate for clinical ethics. *American Journal of Bioethics*, 12(5), 2-7.

Davis, A.M., Rivkin-Fish, M., Love, D.J. (2012). Addressing 'difficult patient' dilemmas: Possible alternatives to the mediation model. *American Journal of Bioethics*, 12(8), 13-14

10. גישור בדילמות של סוף החיים

Hoffmann, D.E. (1994). Mediating Life and Death Decision. *Arizona Law Review*, 36, 821-877, especially on pp. 858 and onward

Cohen, G. (2004). Negotiating Death: ADR and End of Life Decision-Making. *Harvard Negotiating Law Review*, 9, 253-330, especially on pp. 271.

11. גישור בקונפליקט בין בני משפחה

Levine, C., & Zuckerman, C. (1999). The Trouble with Families: Towards an ethic of accommodation. *Annals of Internal Medicine*, 130, 148-152.

12. פתרון סכסוכים בבריאות – לאן? (21.6.20)

* יתכנו שינויים.