



Konfliktien käsittelyn perustaidot

Huomaatko riiteleväsi jatkuvasti samoista asioista? Onko mököttäminen sinulle tuttua? Ihmetteletkö joskus, millaisissa tilanteissa toiset ärsyntyvät sinun seurassasi? Nakertavatko sinua sisäiset ristiriitatilanteet?

Aika Ti–ke **27.–28.11.2007** klo 9.00–16.00

Paikka Oulu, ilmoitetaan tarkemmin kutsukirjeessä

Kohderyhmä Esimiehet, opettajat, asiakaspalvelutyössä toimivat, luottamushenkilöt, tukihenkilöt sekä työpaikan, kodin ja ystävyys-suhteiden ilmapiiristä kiinnostuneet

Kouluttaja Kansainvälisesti sertifioitu NVC-kouluttaja **Hanna Savanna**, Savanna ConneXions

Toteutus Savanna ConneXionsin koulutusten lähtökohtana on rakentava, myötäelävä vuorovaikutus (Nonviolent Communication, NVC). Koulutuksessa opitaan rakentamaan dialogia, joka auttaa pääsemään yhteisymmärrykseen. NVC:n avulla opitaan suhtautumistapa, joka lisää keskinäistä yhteyttä, korostaa sanojemme käyttövoimana myötäelämistä pelon, syyllisyyden, moitteen tai häpeän sijasta. Se opettaa tuomitsemisen sijasta esittämään selkeitä pyyntöjä vaatimatta tai käskemättä. Samalla menetelmä painottaa henkilökohtaista vastuuta valinnoista ja se on todettu tehokkaaksi silloinkin, kun toinen osapuoli ei ole tottunut käyttämään näitä taitoja. Prosessia käytetään menestyksellisesti kouluissa, sairaaloissa, sosiaalialalla, liike-elämässä, vankiloissa – kaikilla inhimillisen vuorovaikutuksen alueilla maailmanlaajuisesti yhteyden rakentamisessa, konfliktien selvittämisessä ja muissa haasteellisissa kommunikaatiotilanteissa.

Tavoitteet Molemminpuolinen ymmärryksen luomiseen ja erimielisyyksien selvittelyyn kehitettyyn NVC-prosessiin tutustuminen ja sen soveltaminen ristiriitatilanteissa itsen ja muiden kanssa. Konflikti keskustelutilanteessa alkaa vasta toisesta repliikistä. Harjoitteleminen kuulemaan toisen ärtymystäkin stimuloivia viestejä empaattisesti, sanoihin takertumatta.

Sisältö

Havaintojen erottaminen tulkinnoista, tunteiden ja tarpeiden välinen yhteys sekä pyytämisen taito. Kurssilla opitaan kuulemaan hyökkäyksen takaa toisen todelliset tarpeet ja ilmaisemaan itseä riitaa haastamatta ilman, että kiellämme arvojamme.

NVC-prosessi on selkeä, rehellinen ja looginen tapa kommunikoida, kun halutaan rakentaa yhteys toiseen ihmiseen tai säilyttää se tehokkaasti sellaisessakin tilanteessa, jossa on konfliktin vaara. Se on myös erinomainen tapa harjaannuttaa rakentavassa vuorovaikutuksessa tarvittavaa tunneälyä eli kykyä tunnistaa ja käsitellä omia ja toisten tunteita sekä luoda ja ylläpitää suhteita.

NVC:n käyttöalueita:

- tiimien yhteyden rakentaminen ja ylläpitäminen
- yhteistyön kehittäminen
- suoritusten arviointi
- alaisten johtaminen ja motivoiminen
- saavutusten huomioiminen ja kiitollisuus
- palautteen antaminen
- kehityskeskustelut ja urasuunnittelu
- työtehtävien priorisointi ja yksinkertaistaminen
- tyytymättömän alaisen/esimiehen kuunteleminen
- ristiriitojen selvittäminen
- organisaatiomuutokset
- kokouksiin valmistautuminen ja osallistuminen
- pyytäminen
- EI:n sanominen
- tiedotteiden kirjoittaminen
- kommunikaatiosuunnitelman laatiminen
- laadukkaan asiakaspalvelun tuottaminen
- sopimus- ja myyntineuvottelut

Hinta

200 € sisältäen koulutuksen, materiaalin ja kahvit

Ilmoittautuminen

6.11. mennessä Pohjois-Pohjanmaan kesäyliopistoon, yhteystiedot alla; koulutuksessa on rajoitettu osallistujamäärä

Ilmoittautuminen on sitova. Viimeisen ilmoittautumispäivän jälkeen tapahtuvasta perumisesta peritään puolet koulutuksen hinnasta. Mikäli perumista ei tehdä lainkaan, peritään koko koulutuksen hinta.

TERVETULOA!