

## **PUHEEKSI OTTAMINEN ( 1 pv )**

on valmennus haastavia tilanteita varten. Valmennus perustuu vuorovaikutukseen ja käytännön harjoitukseen. Oppimisen pääpaino on erilaisten keinojen soveltamisessa osallistujien esiin tuomiin todellisiin tilanteisiin.

### **OHJELMA 09.00 – 16.30**

#### **TULOKSET RATKAISEVAT**

- osallistujien odotusten tarkentaminen
- ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot
- itseluottamus ja haastavat tilanteet

#### **PALAUTE JA IHMISTEN ERILAISUUS**

- eri persoonallisuuksien vahvuudet ja heikkoudet palautteen antajan roolissa
- miten henkilökemia vaikuttaa: puhummeko samaa kieltä, ymmärrämmekö toisiamme
- persoonatason erojen huomioiminen palautteen antamisessa ja vastaanottamisessa
- miten erilainen osaaminen ja ammattitaito vaikuttavat tilanteeseen
- miten toimitaan, jos toinen ei halua ottaa palautetta vastaan
- onko olemassa ”mahdottomia tapauksia”

#### **PUHEEKSI OTTAMINEN**

- kun ei osata antaa palautetta oikein tai väistellään vaikeita tilanteita, jää epäkohtia korjaamatta, jotka vaikuttavat tuloksiin, laatuun, ilmapiiriin, asiakastyytyväisyyteen...
- korjaavan palautteen perusidea ja miten tunnetekijä saadaan palvelemaan
  - palautteen perille menemistä,
  - tilanteen korjaamista ja
  - sitoutumista kehittymiseen ja/tai parempaan suoritukseen

#### **HARJOITUKSIA**

- minkälaisia haastavia tilanteita kohtaamme työssä ja muualla, joihin haluamme uusia ideoita, lisää keinoja ja parempia valmiuksia
- käytännön harjoituksia pienryhmissä edellisen kohdan aihealueista
  - valmistautuminen ja tavoitteen asettaminen
  - faktojen kokoaminen ja niiden esittäminen
  - positiivisuuden käyttäminen negatiivisen asenteen muuttamiseksi, ilmapiirin keventämiseksi tai pattitilanteen laukaisemiseksi
  - milloin tarvitaan aikalisä
  - päätöksen kirjaaminen ja sopiminen seurannasta
- mitkä opimme harjoituksista
- mitä tehdään, jos keskustelun jälkeen tilanne ei muutu
- organisaation ja oman esimiehen tuki
- mitä teen, jotta mahdottomiksi osoittautuneet tilanteet eivät pilaa mielialaani