

Úspešné zvládanie konfliktov na pracovisku rešpektujúcou komunikáciou.

(Základný kurz)

Nenásilná komunikácia – koncepcia Marshalla B. Rosenberga – umožňuje každému, kto chce, prežívať život v jeho plnosti. Pomáha účinne predchádzať konfliktom a nedorozumeniam. Používaním rešpektujúcej komunikácie na pracovisku prispievate k vytváraniu úcty k druhým aj k sebe. Naučíte sa:

- porozumieť vlastným reakciám v konflikte
- rozpoznať a pomenovať vlastné pocity
- porozumieť vlastnému hnevu
- identifikovať sa s vlastnými potrebami
- nadviazať vzťah s ostatnými cez empatickú komunikáciu
- uvedomiť si zmysel rešpektujúcej komunikácie
- ako počúvať, čo je „za“ slovami
- ako prijať od druhých kritiku
- ako vyjadriť nesúhlas
- ako nájsť radosť vo vyjadrení vďačnosti
- ako obnoviť dôveru v seba a iných

Lektorka: Mgr. Eva Račková, PhD., ACC



Venujem sa koučingu, som trénerka a mediátorka. Mám skúsenosti s projektmi v oblasti neziskového sektoru, zdravotníctva, dobrovoľníctva, s vedením záverečných prác na univerzite, pôsobila som ako špecialista pre vzdelávanie v medzinárodnej firme, som akreditovaná lektorkou pre odborné vzdelávanie mediátorov, vediem tréningy rešpektujúcej komunikácie vychádzajúcej z M. Rosenberga. Zameriavam sa na alternatívne spôsoby riešenia konfliktov formou školskej mediácie. Zavádzam inovatívny a rešpektujúci prístup na školy a pracoviská s využívaním koučovacích a mediálnych zručností. Mám medzinárodné certifikácie: Lumina Emotions in Individual and Team Coaching a Life coaching program - ACC. Na Slovensku som akreditovaná mediátorka vedená v registri mediátorov na Ministerstve spravodlivosti SR.

Čo sa dozviete počas základného kurzu?

Koncept nenásilnej - rešpektujúcej komunikácie (podľa M. Rosenberga) je špecifický v oblasti komunikácie ako takej. Rešpektujúca komunikácia je dôležitá pri vzťahoch v partnerstve, v škole, v práci, ale hlavný dôraz kladie na pochopenie seba. Je potrebné najskôr pochopiť prečo konáme v konflikte spôsobom, ktorý zraňuje nás a potom aj iných.

Koncept je založený na 4 prvkoch:

POZOROVANIE POCITY POTREBY PROSBY

Pozorujeme hodnotiacim spôsobom, ktorý nás vzdďaľuje od druhých: si neporiadny, lenivý, nespoľahlivý... nehovoríme o tom čo v skutočnosti vidíme, že ten človek robí, ale odsudzujeme ho ako osobu. Tento spôsob komunikácie plný kritiky a posudzovania, hlboko v nás naučený, vzbudzuje u ostatných nutnosť obrany. Aký dosah budú mať na vzťahy hodnotiace a odsudzujúce pokyny?

Príklad „*chodíš stále neskoro do práce!*“ alebo „*potrebujem aby si bola v práci načas*“. V prvom prípade nás vyjadrenie blokuje a núti brániť sa a v druhom prípade, je výrok povzbudzujúci, zameraný na aktivitu a vyzýva na spoluprácu.

Čo **cítíme** pri tom, keď si myslíme alebo hovoríme o druhých, že sú nezodpovední, necitliví, neporiadni, atď.? Pri každom hodnotení niečo cítime – nespokojnosť, zúfalstvo, frustráciu..., rovnako to cítia aj druhí. Tieto emócie sú také isté ako naše. Za každou emóciou je potreba.

Potreby nie sú negatívne ani pozitívne, jednoducho sú, máme ich a buď sú naplnené alebo nie. Keď nedostávame to čo chceme, hľadáme automaticky vinníka, ktorý môže za to, že sa nemáme dobre. Keď si budeme uvedomovať čo potrebujeme, nebudeme hľadať vinníka. Takto s najväčšou pravdepodobnosťou prídeme k vzájomnému pochopeniu. Tak ako ja, aj ten druhý má potreby. Štvrtá zložka je pozitívne a konštruktívne formulovaná **Prosba** voči sebe, aj smerom k druhým. Motivuje nás konať a spolupracovať. Ľudia (zamestnanci) sa budú cítiť súčasťou pracoviska (kolektívu) a pri vzájomnom zdieľaní si budú uvedomovať pocit spolupatričnosti a prispievania k výslednej pozitívnej klíme na pracovisku. Takéto ovzdušie vytvára kreatívne prostredie a napätie výrazne klesá.

Cieľom základného kurzu je porozumieť najskôr sebe. Pochopenie svojich potrieb vám otvorí cestu k druhým, naučíte sa ako vypočuť a prijať kritiku. Dozviete sa, že hnev nie je zlý a pochopíte prečo sa hneváte. Porozumiete rozdielu medzi dávaním rád a empatickým rozhovorom. Vaše pracovisko môže byť priestorom, kde budú zamestnanci radi chodiť do práce. Životné zručnosti, ktoré si osvoja im môžu byť užitočné pri vytváraní sebaúcty a pochopení druhých.

„Rešpektujúcou a nenásilnou komunikáciou otvárame priestor, kde sa slobodne rozhodujeme ako ten priestor využijeme. V tejto voľbe sa ukrýva kľúč k nášmu rastu a slobode.“

V. I Frankl