

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

Tässä oppimiskokonaisuudessa perehdytään työelämän ja arjen konfliktitilanteisiin. Kokonaisuus on tehty yhteistyössä CMI:n (Crisis Management Initiative) kanssa:

Arjen konflikteja (ankkuritehtävä)	1
Konfliktinratkaisu (tavoite)	2
Konfliktinratkaisu (johdanto)	3
Sidosryhmille viestiminen (aineistotehtävä)	7
Viestin voi välittää monella tapaa (aineistotehtävä)	8
CMI (yrityskortti)	9
Konfliktien käsitteleminen (soveltava tehtävä)	11
Konfliktin mahdollisia käsittelytapoja ja lopputulemia (soveltava tehtävä)	12
Vahvuuksille rakentaminen (soveltava tehtävä)	14
Konfliktien sovittelu (soveltava tehtävä)	15
Konfliktinratkaisu (arviointi)	18

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

ANKKURI- TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

CMI: ARJEN KONFLIKTEJA

"Lennonit" on Crisis Management Initiativen (CMI) perustama nuorten rauhanlähettiläsryhmä.

Lennonien viesti on, että jokainen voi edistää rauhaa päivittäin ratkaisemalla arkisia konflikteja rakentavalla tavalla.

Seuraavalla videolla kuvataan hyvin tyypillinen arjen konfliktitilanne sekä näytetään esimerkkiä, miten se voidaan rakentavasti ratkaista.

TEHTÄVÄ: Katso video ja mieti samalla omia kokemuksiasi arjen konfliktitilanteista. Kirjoita yksi esimerkki tilanteesta, joka johtaa helposti konfliktiin ihmisten välillä!

VIDEO: (#pokkaamyöntää): <https://vimeo.com/242560314>



CMI: KONFLIKTINRATKAISU

TAVOITE



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina
uusimman materiaalin
saadaksesi
ajankohtaisimmat
oppimateriaalit.

Lisätietoja saat
lähettämällä
sähköpostia
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTINRATKAISU

Tässä moduulissa perehdytään työelämän ja arjen konfliktitilanteisiin. Moduuli on tehty yhteistyössä CMI:n (Crisis Management Initiative) kanssa. CMI on presidentti Martti Ahtisaaren perustama konfliktinratkaisujärjestö, joka ehkäisee ja ratkaisee konflikteja ympäri maailmaa.

Seuraavassa harjoituksessa tutustutaan tarkemmin tämän moduulin tavoitteisiin sekä pohditaan niihin liittyviä alustavia käsityksiä.

TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYS

TAVOITE: oppia käsittelemään erilaisia konfliktitilanteita niin työelämässä kuin omassa arjessakin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi kykyä tunnistaa, ehkäistä ja ratkaista konflikteja.

Tavoite on saavutettu, mikäli pystyy moduulin päätteeksi vastaamaan riittävän hyvin tavoitteeseen liittyvään tutkimuskysymykseen. Tarkoituksena on, että tutkimuskysymykseen vastataan jo tässä vaiheessa alustavasti oppimisprosessin lähtötilanteen kartoittamiseksi.

Moduulin lopussa samaan kysymykseen vastataan uudestaan hyödyntämällä moduulin aikana opittuja asioita.

TUTKIMUSKYSYMYS: Mitä erilaisten konfliktitilanteiden ratkaisemiseksi voidaan tehdä?

VASTAUSOHJE: Mieti tämänhetkisen tietämyksesi valossa kolme mielestäsi keskeisintä asiaa, joilla voidaan edesauttaa konfliktien ratkaisemista. Kirjoita mitä ensimmäisenä tulee mieleen, sillä tässä kartoitetaan alustavia ajatuksia, ei "oikeita" vastauksia.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

JOHDANTO



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina
uusimman materiaalin
saadaksesi
ajankohtaisimmat
oppimateriaalit.

Lisätietoja saat
lähettämällä
sähköpostia
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTINRATKAISU

Konfliktit kuuluvat työelämään, niin kuin ne kuuluvat kaikkiin muihinkin elämän osa-alueisiin, joissa ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Konflikteja voidaan ennaltaehkäistä tunnistamalla niiden syitä, ja tarttumalla niihin jo ennen tilanteen kärjistymistä. Aina konflikteilta ei voida kuitenkaan välttyä, vaikka tehtäisiin mitä. Tilanteet saattavat kärjistyä myös niin yllättäen, että ennakointi on käytännössä mahdotonta. Tällöin on tärkeää ratkaista konflikti rakentavan vuorovaikutuksen kautta sekä minimoida konfliktin mahdolliset negatiiviset vaikutukset.



Kriisit ja jännitteet purkautuvat konflikteina

Konflikti tulee latinankielisestä sanasta conflictus ja sillä tarkoitetaan yhteen iskemistä. Käytännössä konflikti tarkoittaa tilannetta, jossa osapuolet selvittelevät keskenään jotakin osapuolten välille muodostunutta ongelmaa. Taustalla on vastakkaisista näkemyksistä tai väärinymmärryksistä johtuva tilanteen kriisiytyminen, joka ajaa osapuolet konfliktiin. Konflikti voidaankin nähdä eräänlaisena kriisin tai jännitteen purkauksena. Konfliktin osapuolen tavoitteena on valitettavan usein kriisin ratkaiseminen oman edun mukaisesti nujertamalla tai mitätöimällä toinen. Lähtökohtaisesti konflikti ei täten ole mikään rakentava tilanne, mutta konfliktin ratkaiseminen sovittelemalla ja kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla voi johtaa rakentavaan lopputulemaan ja parempaan yhteisöön tulevaisuudessa.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

JOHDANTO



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Konfliktit voivat muodostua yksilöiden tai ryhmittymien välille. Esimerkiksi sinun ja kaverisi väliset erimielisyydet voivat johtaa lopulta keskinäiseen konfliktiin. Toisaalta esimerkiksi jokin yritys voi joutua konfliktiin jonkun asiakasryhmän tai yhteistyötahon kanssa. Konflikti konkretisoituu useimmiten epärakentavana toimintana, kuten riitelynä, väkivaltana, eristäytymällä tai eristämällä. Sinun ja ystäväsi välinen konflikti toteutuu todennäköisimmin sanallisena riitelynä. Yrityksen ja asiakkaan välinen konflikti voi kärjistyä oikeusjutun muodossa. Valtioiden väliset konfliktit voivat taas pahimmillaan konkretisoitua aseellisina yhteenottoina.



Konfliktit tulee ratkaista nopeasti ja rakentavasti

Konfliktit voivat saada aikaan paljon pahaa, jollei niitä onnistuta ratkaisemaan ajoissa rakentavalla tavalla. Yksilöiden väliset konfliktit johtavat helposti ihmissuhteiden rikkoutumiseen – toisinaan jopa pysyvästi. Yritysmaailmassa konfliktit pilaavat asiakas- ja yhteistyösuhteita. Valtioiden väliset konfliktit saattavat johtaa väkivaltaisuuksiin. Kaikissa tapauksissa konfliktien kielteiset vaikutukset voivat heijastua pitkälle tulevaisuuteen. Kaikissa tapauksissa konfliktit voivat johtaa myös uusiin konflikteihin, jolloin alkaa helposti negatiivinen kierre. Konfliktien aikaansaama negatiivinen tapahtumaketju on siksi tärkeä pysäyttää mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, mutta se vaatii taitoa.

Riitoja on parasta selvittää puhumalla asiastaan suoraan mutta samalla kunnioittavasti toisen osapuolen kanssa. Tärkeää on kuunteleminen, rakentava keskustelu ja pyrkimys ymmärtää myös toisen näkemyksiä. Yksityiselämän ihmissuhteissa konflikteja ratkotaan yleensä yksinkertaisesti ongelmasta juttelemalla.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

JOHDANTO



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Työelämässä konfliktien ratkaisemisessa korostuu lisäksi viestintä. Valtioiden välisiä suhteita ja niihin liittyviä konflikteja hoidetaan diplomatian kautta. Usein konfliktitilanteisiin haetaan ratkaisua ulkopuolisen sovittelijan avustuksella. Vaikka väyliä konfliktien ratkaisemiseksi on useita, korostuu niissä kaikissa vuorovaikutus. Konfliktien ratkaiseminen edellyttää siis aina myös rakentavaa vuorovaikutusta.

Liike-elämässä konfliktien ratkaisu on tärkeää, sillä ratkaisemattomat riidat hankaloittavat yhteistyötä, heikentävät yrityksen mainetta, luovat epäluottamusta ja vaikeuttavat siten myös kaupankäyntiä. Edellä mainitut uhat liittyvät etenkin yrityksen ulkoisiin konflikteihin, eli ristiriitoihin jonkun ulkopuolisen osapuolen, kuten asiakkaan kanssa. Yrityksen menestyksen tielle voivat kuitenkin tulla myös sisäiset konfliktit, jotka repivät työyhteisön suorituskykyä sisältä päin. Sisäiset konfliktit voivat lähteä liikkeelle varsin pienistäkin asioista, kuten esimerkiksi kahvinkeittämiseen liittyvistä ristiriidoista tai muuten huonosta työilmapiiristä.



Järjestelmällisellä viestinnällä voidaan ohjata neuvotteluja ja rakentaa luottamusta

Viestintä on tärkeä osa konfliktitilanteiden vuorovaikutusta. Huolella laadittua viestintäsuunnitelmaa tarvitaan esimerkiksi silloin, kun konfliktista ja sen ratkaisemisesta viestitään ulospäin: mitä voidaan kertoa yhteisistä neuvotteluista, koska ja kenelle? Mikäli osapuolet noudattavat yhdessä sovittua viestintäsuunnitelmaa, vahvistaa se myös osapuolten keskinäistä luottamusta, mikä on tärkeää rakentavan ratkaisun löytämisessä. Todellisuudessa tilanne on usein kaottinen. Osapuolet ajavat vahvasti omaa agendaansa ja tietovuodot mediaan ovat mahdollisia syystä tai toisesta. Siksi yhteisten pelisääntöjen luominen on erittäin tärkeää vaikeasta tilanteesta huolimatta.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

JOHDANTO



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Luottamuksen rakentumiseen vaikuttaa lisäksi olennaisesti se, mitä ja miten konfliktin osapuolet viestittävät toisilleen neuvottelujen aikana keskinäisissä tapaamisissa. Tähän liittyy myös nonverbaalinen viestintä, kuten kehonkieli ja ilmeet sekä se, millaisessa ympäristössä neuvotteluja pidetään. Esimerkiksi Suomen entinen presidentti Urho Kekkonen oli tunnettu siitä, että hän saunotti venäläisiä valtionpäämiehiä ja sopi saunan lauteilla monista kiperistä asioista. Toisaalta mielenkiintoinen osa viestintää on myös se, mitä jätetään viestittämättä, eli mitä esimerkiksi ei sanota ääneen tai oteta puheeksi, vaikka aihe olisikin tärkeä.

Konfliktien ratkaisussa osapuolilla on omia tavoitteita ja he toivovat konfliktille niiden mukaista ratkaisua. Osapuolet todennäköisesti pyrkivät vaikuttamaan prosessiin siten, että se tukisi heidän tavoitteisiinsa pääsemistä. Tätä vaikuttamista voidaan toteuttaa viestinnän kautta. Tällaista toimintaa ohjaavaa viestintää kutsutaan usein strategiseksi viestinnäksi, jolla viestitään sitä suuntaa, johon olisi yrityksen strategian sekä muiden tavoitteiden mukaista edetä. Strateginen viestintä painottaa sitä mitä tulee missäkin tilanteessa viestiä, eikä niinkään sitä, miten se tulee tehdä.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

AINEISTO- TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

SIDOSRYHMILLE VIESTIMINEN

JOHDANTO: Yrityksen täytyy viestiä yhtä aikaa kaikille sidosryhmille: asiakkaille, omistajille, yhteistyökumppaneille, alihankkijoille ja muille yhteisöille, eivätkä viestit voi olla ristiriitaisia keskenään.

Vastuullisuus ja kestävä kehitys ovat nykyään asioita, joita monet yritykset haluavat painottaa viestinnässään. Toiset yritykset ottavat enemmän kantaa esimerkiksi yhteiskunnallisiin asioihin kuin toiset.

TEHTÄVÄ: Finlayson ja sen toimitusjohtaja Jukka Kurttila ovat tunnettuja siitä, että ne ottavat kantaa yhteiskunnallisiin asioihin. Tutustu Finlaysonin nettisivuilla sen vastuullisuusosioon:

<https://www.finlayson.fi/pages/vastuullisuus>

KYSYMYS: Mitä ja miten Finlayson viestii vastuullisuudesta nettisivuillaan eri sidosryhmilleen (tuotteiden loppukäyttäjä, jälleenmyyjä, yhteistyökumppani ja ympäröivä yhteiskunta)?

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

AINEISTO- TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

VIESTIN VOI VÄLITTÄÄ MONELLA TAVALLA

JOHDANTO: Seuraavassa harjoituksessa pureudutaan viestinnän monipuolisuuteen tunnetun esimerkin kautta.

TEHTÄVÄ: Putin päätti ottaa Conny-koiransa mukaan tapaamaan Merkeliä vuonna 2007

Koiran ottaminen mukaan viralliseen tapaamiseen voi tuntua mukavalta ajatukselta, mutta Merkel tunnetusti pelkää koiria. Silminnäkijöiden mukaan Merkel oli selvästi hermostunut koiran läsnäolosta.

Putin on väittänyt myöhemmin, ettei hän tiennyt Merkelin koirapelosta. Tuon lausunnon todenperäisyyteen monen on kuitenkin ollut vaikea uskoa. Putinin toiminnan tahallisuudesta kieli myös se, että hän oli jo aiemmin vuonna 2006 antanut Merkelille lahjaksi lelukoiran.

Oletetaan nyt kuitenkin, että Putin tiesi Merkelin koirapelosta, ja että hän halusi jotenkin vaikuttaa Merkeliin. Vastaa tämän oletuksen pohjalta seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä Putin mahdollisesti halusi viestittää Merkelille ottamalla koiransa mukaan tapaamiseen?

2. Miten arvioisit tempauksen vaikuttaneen Putinin ja Merkelin väleihin ja siten myös maiden väliseen yhteistyöhön?

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

YRITYSKORTTI



Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

CMI YRITYSKORTTI

Suomalainen konfliktinratkaisujärjestö CMI ehkäisee ja ratkaisee väkivaltaisia konflikteja. Rauhannobelisti presidentti Martti Ahtisaari perusti CMI:n presidenttikautensa jälkeen vuonna 2000. Siitä lähtien CMI on kasvanut yhdeksi maailman johtavista alan järjestöistä, joka etsii ratkaisuja maailman kriiseihin epävirallisten neuvottelujen ja vuoropuhelun avulla. CMI tekee töitä Saharan eteläpuoleisessa Afrikassa, Pohjois-Afrikassa ja Lähi-idässä sekä Euraasian alueella. Suomessa CMI järjestää Ahtisaari-päiviä, joiden tavoitteena on lisätä tietoa tietoa konfliktinratkaisusta, rauhanvälityksestä ja sovinnon merkityksestä suomalaisissa kouluissa.

Maailma tarvitsee itsenäisiä toimijoita, kuten CMI:tä, konfliktien ratkaisemiseksi nyt enemmän kuin koskaan. Väkivaltaisten konfliktien määrä on kasvussa, ja näistä konflikteista on tullut yhä monimutkaisempia.



CMI:n korostamat tulevaisuuden taidot asiantuntijaorganisaatiossa työskentelevälle:

Älyllinen uteliaisuus: Asiantuntijaorganisaatiossa työskentelevälle yleinen kiinnostus ja ymmärrys maailman asioita kohtaan on erittäin tärkeää. Utelias asenne kannustaa uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen sekä laajempien yhteyksien ymmärtämiseen. Kaikki nämä ovat olennaisia taitoja työssä menestymisen kannalta.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

YRITYSKORTTI



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

Vuorovaikutus- ja empatiataidot: Vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeitä taitoja, kun toimitaan erilaisissa pienissä ja isommissa tiimeissä, joista jotkut toimivat myös virtuaalisesti ja kansainvälisesti. Sujuvan vuorovaikutuksen kannalta on olennaista kyky ilmaista itseään selkeästi sekä se, että osaa aidosti kuunnella muita. Vuorovaikutustilanteessa myös empatiataidot ovat oleellisia. Kyky asettua toisen asemaan ja taito tarkastella asioita monelta eri kantilta auttavat asioiden eteenpäin viemistä.

Kulttuurinen ymmärrys: Kansainvälisessä työyhteisössä erilais- ten kulttuurien ymmärtäminen ja suvaitsevainen asenne nousevat avaintaidoksi. Kaikkien ihmisten tasavertainen kohtelu riippumatta heidän taustastaan ja kulttuuristaan on lähtökohta monikulttuurisessa työympäristössä.

CMI:n viesti nuorille:

Riidat ratkotaan puhumalla: Konflikteja ei ratkaista sotimalla, vaan rauhanomaisen neuvottelun kautta. Samoin kun riidat esimerkiksi ystävien ja perheen välillä ratkotaan puhumalla. Kaikenlaiset konfliktit voidaan ratkaista rauhanomaisesti. Kuten presidentti Ahtisaari on Nobel-puheessaan sanonut, sen minkä ihminen on aloittanut, sen voi ihminen myös lopettaa.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

CMI: KONFLIKTIEN KÄSITTELEMINEN

Yhdessä toimivien ihmisten kesken syntyy väistämättä konflikteja.

Näillä yhteenotoilla on yleensä vain vähän tekemistä esimerkiksi uskontojen, kansallisuuksien tai kulttuurierojen kanssa – ne ovat vain osa ihmisenä olemista.

Konflikteja tapahtuu kaikilla elämän näyttämöillä, mutta näyttämöstä huolimatta vaihtoehdot konfliktin käsittelemiseksi ovat kuta kuinkin aina samat.

Harjoituksessa opetellaan tunnistamaan, käsittelemään ja ratkaisemaan konflikteja. Yhtä oikeaa tapaa käsitellä konflikteja ei kuitenkaan ole olemassa.

TEHTÄVÄ:

1. Mieti erilaisia syitä konfliktien takana: mitkä tekijät ajavat erityisen helposti ihmisiä konflikteihin?
2. Luonnostelee mietinnän pohjalta lyhyt kuvaus konfliktista: ketkä ovat konfliktin osapuolet? Miksi he ovat ajautuneet konfliktiin? Millaisia tavoitteita heillä voisi olla konfliktin ratkaisussa?

HUOM! Jos olet ryhmässä, luonnostelee konfliktitilanne paperille, ja kun olet valmis, vaihtakaa kuvaukset vierustoverin tai toisen ryhmän kanssa.

TEHTÄVÄ JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTIN MAHDOLLISIA KÄSITTELYTAPOJA JA LOPPUTULEMIA

- Molemmat osapuolet puhuvat asioista ja päättävät ratkaisusta, joka miellyttää molempia.
- Molemmat osapuolet puhuvat asioista ja tekevät kompromissin.
- Konfliktin ulkopuolinen taho auttaa osapuolia puhumaan asioista ja saavuttamaan ratkaisun.
- Molemmat osapuolet antavat asian kolmannen osapuolen päätettäväksi.
- Yksi osapuoli antaa myöten toiselle osapuolelle, välttääkseen vihaa ja väkivaltaa.
- Se osapuoli, joka on tehnyt selvästi väärin, maksaa vahingoista ja korjaa asiat.
- Molemmat osapuolet tekevät yhdessä töitä oikaistakseen tapahtuneen vääryyden.

TEHTÄVÄ:

3. Valitse kuvailtuun konfliktitilanteeseen sopiva käsittelytapa. Eli jatka kuvauksen mukaista tarinaa kertomalla, miten osapuolet voisivat mahdollisesti lähteä etenemään konfliktin ratkaisussa. Katso mahdollisia vaihtoehtoja yltä löytyvästä kuvasta tai kehittele oma! Mieti myös perusteluja sille, miksi valitsit juuri kyseisen käsittelytavan.
4. Arvioi, minkälaisia vaikutuksia valitsemastasi käsittelytavasta ja sen seurauksena syntyvästä loppuratkaisusta voisi olla konfliktin osapuolille.

TEHTÄVÄ JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

TEHTÄVÄ:

3. Valitse kuvailtuun konfliktitilanteeseen sopiva käsittelytapa. Eli jatka kuvauksen mukaista tarinaa kertomalla, miten osapuolet voisivat mahdollisesti lähteä etenemään konfliktin ratkaisussa. Katso mahdollisia vaihtoehtoja yltä löytyvästä kuvasta tai kehittele oma! Mieti myös perusteluja sille, miksi valitsit juuri kyseisen käsittelytavan.
4. Arvioi, minkälaisia vaikutuksia valitsemastasi käsittelytavasta ja sen seurauksena syntyvästä loppuratkaisusta voisi olla konfliktin osapuolille.
5. Kirjoita vastaukseesi seuraavat asiat:
 - a) lyhyt kuvaus siitä konfliktitilanteesta, johon valitsit käsittelytavan
 - b) konfliktin käsittelytapa sekä lyhyet perustelut valinnalle,
 - c) valitun käsittelytavan mahdolliset vaikutukset osapuolten väliseen suhteeseen.

Mikäli olette tehneet ryhmässä, niin jokainen kirjaa oman versionsa ryhmässä keskustelluista asioista!

Jos mahdollista: vaihtakaa ajatuksia siitä, millaisia konfliktitilanteita keksittiin ja millaisia käsittelytapoja niille valittiin!

CMI:n laatima alkuperäinen versio tästä harjoituksesta löytyy osoitteesta:

http://ahtisaaripaiva.fi/wpcontent/uploads/2016/10/VuorovaikeusJaEmpatia_YleistenKonfliktienKasitleminen.pdf

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina
uusimman materiaalin
saadaksesi
ajankohtaisimmat
oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat
lähettämällä
sähköpostia
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

CMI: VAHVUUKSILLE RAKENTAMINEN

JOHDANTO: Jotta voi ymmärtää muita konfliktitilanteessa, on tunnettava oma tapansa toimia konfliktitilanteissa ja syyt siihen. Ymmärtämällä itseään voi valita reagoititapansa, ymmärtää muita ja vaikuttaa eri tilanteisiin, muun muassa riitojen ratkaisuihin.

TAUSTA: Ihmisellä on usein hänelle ominainen tyyli ratkaista konflikteja. Tämä tyyli perustuu usein asioihin, jotka olemme oppineet jo lapsena. Kun kasvamme ja ikäännymme, voimme arvioida niiden tehokkuutta ja oppia uusia tapoja. Tässä harjoituksessa kartoitetaan henkilökohtaisia konfliktinratkaisutyylejä eläinvertauksien kautta.

TEHTÄVÄ:

Pohdi ensin mikä seuraavista eläimistä kuvaa parhaiten juuri sinua konfliktitilanteissa. Jos mielikuvitus laukkaa, voit yhtä hyvin valita myös jonkun muun eläimen ja kehittää sille oman kuvauksen, joka sopii juuri sinuun!

Strutsi: Piilotan pääni hiekkaan, kunnes konflikti on kadonnut.

Koira: Laahustan ujosti pois ja pureskelen huonekaluja silloin, kun kukaan ei ole näkemässä.

Elefanti: Antaa tukea, on luottavainen, sopeutuvainen ja optimistinen.

Kojootti: Käytän aivojani voittaakseni.

Delfiini: Jään taistelemaan, mikäli se on välttämätöntä, mutta mieluummin uisin pois.

Leijona: On kunnianhimoinen, kilpailuhenkinen, voimakas, omaa vahvan itseluottamuksen.

Valitse eläin, joka kuvaa sinua parhaiten. Kirjoita myös perustelut sille, mitä hyötyä valitsemasi eläimen piirteistä voi olla konfliktinratkaisussa! Jos olette ryhmässä, niin keskustelkaa valinnoistanne yhdessä! Mikäli tunnette toisenne, voi jokainen voi siten hieman tarkistaa, jakavatko muut käsityksesi omasta tyylistäsi.

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTIEN SOVITTELU

Kuka tahansa voi opetella ratkaisemaan konflikteja harjoittelemalla asiaa tietoisesti. Tämä on tärkeä taito, sillä jokainen meistä voi joutua milloin tahansa sovittelijan rooliin niin työelämässä, koulussa kuin niiden ulkopuolellakin.

Seuraavan harjoituksen tekeminen edellyttää vähintään 3 hengen tiimejä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, niin suorita harjoituksista ensimmäinen ja viimeinen kohta.

TEHTÄVÄ: Mitä konfliktin sovittelu vaatii? Tutustu jo ennen kysymyksiin siirtymistä alta löytyvään sovittelijan muistilistaan!

SOVITTELIJAN MUISTILISTA:

- Keskity asiasisältöön äläkä puhujaan.
- Yritä asettua vastapuolen asemaan ja muista että heillä voi olla useampia tavoitteita. Anna vastapuolen puhua vapaasti ajatuksistaan ja tuntemuksistaan. Kuuntele tarkkaavaisesti.
- Yritä ymmärtää vastapuolta ja ymmärtää, mitkä hänen tärkeimmät argumenttinsa ovat.
- Esitä mieluummin avainkysymyksiä kuin yleisluontoisia lausuntoja. Älä takerru liikaa yksityiskohtiin.
- Varmista, että vastapuoli ymmärtää mitä haluat sanoa.
- Älä uhkaile. Älä anna periksi paineelle.
- Tee yllättäviä ja myönteisiä ehdotuksia.
- Ratkaise ongelmia asteittain, erityisesti vaikeissa kysymyksissä.
- Tee yhteistyötä välttääksesi uusia konflikteja.
- Yritä päästä yksimielisyyteen tulevaisuuden erimielisyyksien ratkaisemisesta.

TEHTÄVÄ JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

CMI: KONFLIKTIEN SOVITTELU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä
päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina
uusimman materiaalin
saadaksesi
ajankohtaisimmat
oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat
lähettämällä
sähköpostia
osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTIEN SOVITTELU

TAUSTA:

Yksinkertaisimmassa muodossa sovittelu on konfliktin osapuolten välisen vuorovaikutuksen helpottamista.

Sovittelija auttaa osapuolia kommunikoimaan niin, että se johtaa keskinäiseen ymmärrykseen ja kohtaamiseen vastarinnan ja vastakkainasettelujen sijaan. Konfliktien oikeudenmukainen ja rauhanomainen ratkaiseminen vaatii usein pitkällisiä neuvotteluja.

KYSYMYKSET:

1. TIIMIYTYMINEN JA KONFLITITILANTEEN VALINTA 10 min:

Muodostakaa vähintään 3 hengen tiimejä ja valitkaa sitten tiimissä jokin kiinnosta konfliktitilanne. Tilanne voi olla omasta elämästänne tai esimerkiksi jokin historiallinen konfliktitilanne. Ottakaa huomioon, että tilanteesta tulee löytyä jokaiselle ryhmän jäsenelle oma rooli! (Eli jos tiimissä on esim. 5 opiskelijaa, niin konfliktitilanteessa tulee olla mukana 4 osapuolta ja 1 sovittelija).

2. TILANNEANALYYSI JA TAVOITTEET 15 min:

Kirjatkaa esim. erilliselle paperille konfliktitilanteen taustoja: 1. Ketkä ovat konfliktin osapuolet? 2. Mikä on keskeisin ongelma? 3. Mitä kaikkea konfliktissa on pelissä? Tämän jälkeen tiimi päättää, kuka on sovittelija ja ketkä tiimin jäsenistä edustavat mitään konfliktin osapuolta. Konfliktin osapuolet laativat itselleen tilanneanalyysin pohjalta 3 tavoitetta, jotka pyrkii saavuttamaan konfliktin sovitteluneuvottelun aikana.

3. TILANTEEN SIMULOINTI 15 min:

Simuloikaa neuvottelutilanne draaman keinoin. Osapuolet yrittävät pitää kiinni mahdollisimman hyvin omista kolmesta tavoitteestaan. Sovittelija yrittää saada aikaiseksi kaikkia osapuolia tyydyttävän ratkaisun, eli mahdollisimman hyvän kompromissin. 15 minuutin jälkeen tiimin täytyy päätyä johonkin ratkaisuun, jonka voi esitellä muille. On kuitenkin hyvä muistaa, että neuvottelujen kariutuminen on kaikkien tappio – ei vain sovittelijan, eli vastaankin täytyy tulla!

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

SOVELTAVA TEHTÄVÄ



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain.

Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

YHTEYSTIEDOT TMS.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTIEN SOVITTELU

4. RATKAISUN ESITTELY:

Jokainen tiimi esittelee lyhyesti koko opetusryhmälle neuvottelun lähtökohdan, osapuolet sekä ratkaisun, johon sovittelijan kautta päästiin.

5. YHTEENVETO:

Lopuksi jokainen listaa kolme asiaa, jotka harjoituksen perusteella auttavat omasta mielestä parhaiten konfliktitilanteen sovittelussa.

CMI:n laatima alkuperäinen versio tästä harjoituksesta löytyy osoitteesta:

http://ahtisaaripaiva.fi/wpcontent/uploads/2016/10/Neuvottelutaidot_KonfliktinRatkaisuSovittelijanKanssa.pdf

CMI: KONFLIKTINRATKAISU

ARVIOINTI



Vuorovaikutus ja neuvottelutaidot

LV. 2019–2020

Oppimateriaalien sisältöjä päivitetään lukuvuosittain. Muistathan ladata aina uusimman materiaalin saadaksesi ajankohtaisimmat oppimateriaalit.

Lisätietoja saat lähettämällä sähköpostia osoitteeseen:

bisneskurssit@tat.fi

KONFLIKTINRATKAISU – ARVIOINTI

Lopuksi arvioidaan, missä määrin alussa esitetty oppimistavoite on saavutettu. Tämä tehdään vastaamalla uudestaan tutkimuskysymykseen. Muotoile vastauksesi kuitenkin myös harkiten, sillä siitä ilmenee, missä määrin olet saavuttanut päättävän moduulin oppimistavoitteen.

1. TUTKIMUSKYSYMYS: Mitä erilaisten konfliktitilanteiden ratkaisemiseksi voidaan tehdä?

VASTAUSOHJEET: Kirjoita vastauksesi listaamalla kolme tärkeintä keinoa, joiden avulla voidaan edesauttaa konfliktien ratkaisemista. Hyödynnä vastauksessasi monipuolisesti moduulin aikana oppimiasi asioita!

2. Mikä oli tärkein asia, jonka oivalsit moduulin ”Konfliktinratkaisu” aikana?

Kuvaa oivallusta parilla lauseella ja perustele valintasi!