

VUOROVAIKUTUS JA PALAUTE

feedback – feed forward

Marjatta Takala



Ihmisen 4 vuorovaikutustapaa

Kauppila, R. A. 2006. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot Opetus 2000.PS-Kustannus.
WS Bookwell: Juva.



Ihmisen 4 vuorovaikutustapaa



Vuorovaikutuksen suuntautuminen

- Tunnesuuntautuneet eli pehmeät tyylit
 - joustava, ystävällinen, alistuva; refleктоiva
- Asiasuuntautuneet l. kovat tyylit
 - ohjaava, dominoiva, uhmainen; vakuuttava

Hyvä vuorovaikutus

- Syntyy positiivinen sosiaalinen kontakti > toinen hlö tulkitsee kontaktipyrkimyksen / viestin myönteiseksi
- Hyväksyvää viestintää
- Sanallinen ja sanaton viestintä ristiriidatonta

Palautteen antaminen

- Kerro mikä on onnistunutta. Sitten voi yhdessä tarkastella missä voisi vielä olla parantamista.
- Anna palaute tekemisestä, ei henkilöstä (tekemistä voi muuttaa, luonnetta ei)
- Anna palaute sen hetkisestä tekemisestä. Kuvaa mitä tapahtui, mitä kuulit ja näit.
- Tarvitsee aikaa

Palautteen antaminen jatkuu...

- Älä tulkitse, äläkä muistele menneitä
- Anna palaute heti toiminnan jälkeen (paitsi jos olet kiihtynyt, odota silloin)
- Anna palautetta tulevaisuutta ja kehittymistä varten!
- Kukaan ei ole valmis.

Hampurilaismalli

- Positiivista
- Kohennettavaa
- Positiivista



Rakentava palaute

- Ei ole kritiikkiä
- Kritiikki käy henkilön kimppuun ja on tuomitsevaa, leimaavaa ja syyttävää
- Rakentava palaute on yhteistyöhaluista, informoivaa, tarkkaa ja tekee muutoksen mahdolliseksi

Esteitä rakentavalle palautteelle

- **Suurin este** on ”takapalaute”
- esim. sitä, että kollegasta puhutaan selän takana muiden
- ei uskalleta kasvotusten puhua

Negatiivisen palautteen vastaanotto

- kuuntele keskeyttämättä, saatat oppia jotain arvokasta
- jos olet eri mieltä kuulemastasi, sano vain ”tuo on kiinnostavaa” ja keskustele siitä lopuksi
- kysy selventäviä kysymyksiä
- myönnä se, mikä selkeästi pitää paikkansa, mutta älä välttämättä muuta näkökantojasi, sinulla oli ehkä syysi sanoa se mitä sanoit
- ennen kuin teet mitään, pyydä lisää aikaa ja palaa myöhemmin keskustelemaan henkilön kanssa

Palautteen annon muistisääntö

(Venninen, T.)

- **Minä - muoto**
- **Aika ja ajoitus**
- **Tavoitteet ja ”tuomarin roolista pois”**
- **Konkreettisuus**
- **Antajan oma tunnetila**
- **Luottamus**
- **Lue kumppania**
- **Autettavissa ja auttaen**

Palautteen vastaanotto

(Venninen, T.)

- **Kuuntelu**
- **Aktiivisuus**
- **Suoruus**
- **Virheiden salliminen**
- **Uudestaan**
- **Uskallus muuttaa toimintaansa**
- **Nollaaminen**

NLP:n ajatuksia

- Kartta ei ole sama kuin maasto
- Aistit tekevät kartan
- Tietoinen ja tiedostamaton
- Viestin merkitys on sen herättämä reaktio
- Usein käytöksen takana positiivinen merkitys

Onnistumisen avaintekijöitä

- Varmista oma tilasi (state of mind)
- Rakenna ja ylläpidä hyvä kontakti
- Auta ”asiakasta” pysymään asiassa (suitset)
- Kysy: Mikä auttaisi? Mitä tarvitset? Mitä haluat?
- Ehdota ratkaisua VAIN jos toinen on juuttunut.

- Asettuminen toisen asemaan
- Golden rule

Mietittävää

- Milloin olet antanut viimeksi palautetta?
- Millaista palautetta annoit? + vai -
- Milloin olet saanut a) positiivista, b) negatiivista palautetta?
- Miten koit palautteen vastaanottamisen?
- Tarvitaanko palautetta?
- Miten työkaverille voi antaa palautetta?