

## MONISTE

### TEEMA: VERKOSTOT TEHOKAS PALAUTTEENANTO -HARJOITUS

Palautteenantotaidot ovat tärkeitä uran hankkimisessa, ylläpitämisessä ja kehittämisessä. Ne ovat erityisen tärkeitä sosiaalisesti vaikeissa ja monimutkaisissa tilanteissa. Tehokkaan palautteen antaminen auttaa yksilöä kertomaan tunteistaan, reaktioistaan ja ideoistaan sopivalla tavalla.

Tämä harjoitus antaa yleiskuvan tehokkaasta ja tehottomasta palautteesta. Siinä harjoitellaan tehokkaan palautteen tunnistamista ja antamista.

#### Ohjeet:

Ympyröi jokainen sellainen lause, joka mielestäsi täyttää hyödyllisen palautteen kriteerit (ei välttämättä täydellisesti, mutta suurin piirtein). Muiden lauseiden osalta mieti mitä kriteerejä niissä rikotaan. Kirjoita kriteerit lauseiden eteen taulukkoon. Kriteerejä saattaa olla useita.

	1.	"Olen todella hämmentynyt siitä, mitä juuri sanoit työstäni".
	2.	"Nyt en halua sinun järkyttyvän siitä mitä aion sanoa, mutta..."
	3.	"Kun keskeytät minut tuolla tavalla, minusta alkaa tuntua etten halua puhua enää kanssasi".
	4.	"Minua se ei juuri haittaa, mutta monet muut ihmiset olisivat todella järkyttyneitä siitä mitä juuri teit".
	5.	"Sinä ylireagoit nyt siihen mitä sanoin".
	6.	"Sinun ongelmasi on se, ettet vain pidä itsestäsi".

	7.	"Minulla on sinulle hieman palautetta ja se on vain sinun omaksi parhaaksesi."
	8.	"Kun jatkat puhumista noin hiljaa, vaikka olen sanonut etten kuule sinua hyvin, saa se oloni turhautuneeksi enkä haluaisi jatkaa keskustelua".
	9.	"Olet juuri loukannut jokaista henkilöä tässä huoneessa".
	10.	"Sinä rypistelet otsaasi ja olen hämmentynyt siitä mitä juuri tapahtui."
	11.	"Tapasi piikitellä muita ihmisiä kertoo, että sinulla täytyy olla halu päästä tasoihin koko maailman kanssa"
	12.	"Voisin työskennellä kanssasi jos sinulla olisi parempi huumorintaju".
	13.	"Miksi teet asioita noin?".
	14.	"Ymmärrätkö mitä tarkoitan, kun sanon , että olet lähettänyt minulle tuplaviestejä?".
	15.	"Charlie, miltä se sinusta tuntuu kun Tom tulee jatkuvasti myöhässä kokouksiin?"
	16.	"Sanon sen nyt suoraan; minusta sinä olet tyhmä".
	17.	"Toivon, että lopettaisit täällä kuljeskelemisen".
	18.	"Miltä luulet, että minusta tuntuu kun sanot noin?"
	19.	"Tuollainen lapsellinen käytös ei toimi täällä lainkaan".
	20.	"Ja vielä toinen asia. Olen kyllästynyt kuuntelemaan kun sanot minua kullaksi."

## TEHOKKAAN PALAUTTEEN KRITERIT

Seuraavaksi tehokkaan palautteen 10 kriteeriä. Sinun ei välttämättä tarvitse keskittyä kaikkiin vaan voit valita 4-5 kohtaa, jotka ovat sinulle

ongelmallisimpia. Taulukossa on lisäksi lueteltu vastakohdat eli tehottamat palautteenantotavat.

	TEHOKAS PALAUTE	TEHOTON PALAUTE
1	Palautteeseen johtaneen käyttäytymisen kuvailu - 'Lopetat lauseet puolestani...'	Arvostelevien/tuomitsevien lauseiden käyttö - 'Olet töykeä'. Tai yleistettyjä - 'Yrität hallita keskustelua.'
2	Tulee antaa mahdollisimman pian käyttäytymisen jälkeen - välittömästi, jos vain mahdollista, myöhemminkin jos vielä tarpeellista.	On viivästynyttä, säästelyä. Herättää syllisyyttä ja vihaa vastaanottajassa, koska myöhemmin asialle ei usein voi tehdä enää mitään.
3	Palautteenantaja antaa palautetta suoraan vastaanottajalle.	Epäsuoraa - Tom, miltä sinusta tuntuu kun Jim naksuttelee rystysiään?
4	Palautteenantaja antaa palautetta "minä" muodossa ja ottaa vastuun ajatuksistaan, tunteistaan ja reaktioistaan.	Palautteenannon omistajat ovat "ihmiset" , "kirja", "ylempi johto" jne.
5	Sisältää palautteenantajan käyttäytymisen herättämät todelliset tunteet, sikäli kun ne ovat merkityksellisiä palautteen kannalta - 'Turhaudun kun yritän kertoa asian ja sinä päätät lauseeni puolestani.'	Tunteet on piilotettuja, kiellettyjä, vääristettyjä. Yksi tapa tehdä näin on "siirtää omistajuus". Toinen tapa on muokata tunteet vuorovaikutukseen olemalla sarkastinen, mököttää, kilpailla siitä kuka on oikeassa jne.
6	On selkeää, jotta vastaanottaja ymmärtää täysin mitä halutaan sanoa.	Palautteen antaja olettaa olevansa selkeä tai - kuten yleensä - ei ole kiinnostunut siitä ymmärtäkö palautteensaaja täysin asian.
7	Kysytään asiaan liittyviä	Kysytään kysymyksiä, jotka

	kysymyksiä, joista palautteensaaja tietää miksi tätä tietoa tarvitaan ja ymmärtää ettei kysyjä tiedä tähän vastausta.	ovatkin toteamuksia - 'Luuletko tosiaan, että annan sinun päästä helpolla tästä?' tai jotka kuulostavat ansoilta - 'Käyttäydytkö näin myös kotona?'
8	Määrittelee käyttäytymisen seuraukset - nykyisen ja/tai tulevan - 'Jos jatkat lauseideni lopettamista puolestani, en halua jatkossa keskustella kanssasi enää näin paljon.	Tarjotaan epämääräisiä seurauksia - 'Tuollainen käyttäytyminen saa sinut vaikeuksiin. Tai seurauksia ei eritellä - 'Sinun ei pitäisi tehdä niin.'
9	Vastaanottajan toivomaa, ainakin jossain määrin.	Määrätään vastaanottajalla, yleensä hänen parhaakseen.
10	Viitataan käyttäytymiseen, jota vastaanottaja voi muuttaa jos vain haluaa.	Viitataan käyttäytymiseen, johon vastaanottaja pystyy vaikuttamaan vain vähän tai ei ollenkaan.

<https://www.trainingcoursematerial.com/free-games-activities/communication-skills-activities/feedback-practice>