

VUOROVAIKUTUSTAITOT

Vuorovaikutustaitojen oppimiskokonaisuudessa perehdytään rakentavan vuorovaikutuksen edellytyksiin sekä opitaan tunnistamaan erilaisia kommunikointityylejä. Oppimiskokonaisuus koostuu seuraavista tehtävistä:

Slushissa korostuvat vuorovaikutus ja neuvottelutaidot	1
Vuorovaikutustaidot (tavoite)	2
Menestyminen on tiimityötä (johdanto)	3
Miten kohtaat toisen? (aineistotehtävä)	5
Tunnetaidot ja non-verbaliikka (tietoisku)	6
Adding emotions into marketing (applying assignment)	8
PesoJoonas: Vastaa empatialla (aineistotehtävä)	9
Sosiaalisia taitoja voi opetella (soveltava tehtävä)	10
Kommunikointityylien tunnistaminen (tietoisku)	11
Epämiellyttävät tavat kommunikoida (aineistotehtävä)	15
Tunnista kommunikointityyli (kommentointitehtävä)	16
SAMI-malli (tietoisku)	17
Minä kommunikoijana (soveltava tehtävä)	22
Mukautuminen vuorovaikutustilanteissa (tietoisku)	23
Mukauta esiintymisesi (aineistotehtävä)	26
Avaimet epä mukavaan tilanteeseen (soveltava tehtävä)	27
Luottamus ihmissuhteiden perustana (tietoisku)	28
TEDx: Building trust (aineistotehtävä)	29
Keijoa auttamassa (soveltava tehtävä)	30
Vuorovaikutustaidot (arviointi)	32

VUOROVAIKUTUSTAITO

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

SLUSHISSA KOROSTUVAT VUOROVAIKUTUS JA NEUVOTTELUTAIDOT

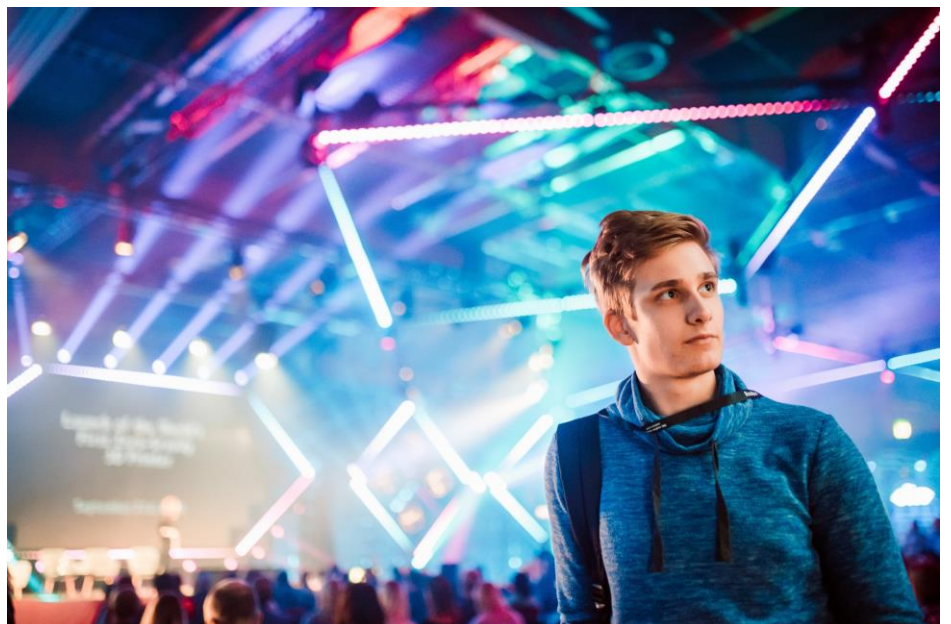
Slush on Euroopan suurin teknologia- ja kasvuyritystapahtuma, joka järjestetään vuosittain Helsingissä. Vuonna 2015 siihen osallistui 15 000 ihmistä, 1 700 startup-yritystä ja 800 sijoittajaa.

TEHTÄVÄ:

Katso Miikka Katajan haastattelu. Miksi Slush-tapahtumasta on tullut niin suosittu ja tärkeä monelle yritykselle?

VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=Ygh5IP2PS5M>



VUOROVAIKUTUSTAITOT

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

VUOROVAIKUTUSTAITOT

Tässä moduulissa perehdytään rakentavan vuorovaikutuksen edellytyksiin sekä opitaan tunnistamaan erilaisia kommunikointityylejä.

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

TAVOITE & TUTKIMUSKYSYMYS

TAVOITE: Tämän moduulin tavoitteena on auttaa ymmärtämään rakentavan vuorovaikutuksen edellytyksiä sekä oppia ottamaan huomioon erilaisia kommunikointityylejä.

Tavoitteen saavuttaminen edellyttää, että moduulin aikana kehität ja tarkennat vastausta, jonka jo alustavasti annat tässä vaiheessa seuraavaan kysymykseen. Kysymykseen palataan moduulin lopussa.

TUTKIMUSKYSYMYS: Miten ottaa huomioon erilaiset kommunikointityylit vuorovaikutustilanteissa?

VASTAUSOHJE: Olet valmistautumassa neuvotteluun, johon on tulossa luonteeltaan varsin erilaisia henkilöitä. Yksi on kovaääninen ja jyräävä, toinen hiljainen ja pohdiskeleva, kolmas innostuva idealisti. Miten ottaisit nämä erilaiset persoonat huomioon neuvottelun valmisteluissa sekä varsinaisessa neuvottelutilanteessa? Mainitse vähintään kolme asiaa!

VUOROVAIKUTUSTAITO

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

MENESTYMINEN ON TIIMITYÖTÄ

Tutkija David Deming esittää vuonna 2015 Harvardin yliopistoon tekemässään tutkimuksessaan *The Growing Importance of Social Skills in the Labor Market*, että työnantajat etsivät palvelukseensa ihmisiä, jotka kykenevät työskentelemään tiimeissä ja olemaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Tutkimuksen mukaan Yhdysvalloissa työnantajat jopa maksavat enemmän palkkaa niille, joilla on hyvät vuorovaikutustaidot ja kyky verkostoitua muiden kanssa.



Pelkät niin sanotut ydintaidot, kuten esimerkiksi matematiikan osaaminen, eivät työelämässä yksin riitä. Viime vuosina esimerkiksi Yhdysvalloissa työpaikkojen määrä on ollut kasvussa tehtävissä, joissa vaaditaan muun osaamisen lisäksi etenkin vuorovaikutustaitoja. Hyvät sosiaaliset taidot eivät edellytä tietynlaista persoonallisuutta, vaan jokainen voi ne oppia. On esimerkiksi todettu, että ujoilla ihmisillä saattaa olla erinomaiset sosiaaliset taidot, koska he ovat tottuneet valmistautumaan huolellisesti erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin ja harkitsevat tarkemmin, mitä ja milloin sanovat.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

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

Ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa on kyse kahden tai useamman ihmisen vastavuoroisesta viestinnästä. Tästä viestinnästä käytetään nimitystä kommunikaatio. Kommunikoimalla sanomia ja merkityksiä siirretään osapuolelta toiselle. Kommunikaation keskeinen tavoite on yhteisymmärryksen tuottaminen.

”JOKAINEN VOI OPPIA HYVÄT SOSIAALISET TAI

Kun kommunikointi on vastavuoroista ja rakentavaa, puhutaan dialogista. Dialogi on aktiivista vuoropuhelua, jossa osallistujien välille syntyy uusia ajatuksia ja ideoita. Hyvä dialogi edellyttää osallistujiltaan hyviä kommunikointitaitoja. Niitä voi oppia harjoittelemalla. Jokaisen onkin hyvä omaksua sopivia kommunikaatiotyylejä erilaisissa tilanteissa varten.

Kommunikointi on kaupallisen yhteistyön peruskallio, jonka varaan asiakassuhteet ja yhteistyöverkostot rakennetaan. Hyvät kommunikaatiotaidot ovat tarpeen myös työyhteisössä, jotta työntekijät viihtyisivät keskenään ja pystyisivät rakentavassa yhteistyössä saavuttamaan työlle osoitettuja tavoitteita.

Kommunikointi on myös toisiin ihmisiin vaikuttamista. Se on tärkeimpiä taitoja elämän eri osa-alueilla. Tarvitset hyviä kommunikointitaitoja kotona, koulussa, ystävien kanssa, rakkaussuhteissa ja työelämässä.

VUOROVAIKUTUSTAITO

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

MITEN KOHTAAT TOISEN?

Seuraavassa harjoituksessa nostetaan esille rakentavaan vuorovaikutukseen liittyviä perusasioita. Katsokaa alla olevan linkin kautta video ja vastatkaa seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä hyvä vuorovaikutus edellyttää jokaiselta?
2. Mitkä ovat tyypillisimmät virheet vuorovaikutustilanteissa?

Mikäli olette ryhmässä, keskustelkaa vastauksistanne yhdessä! Pohtikaa erityisesti, mikä tukee hyvää vuorovaikutusta ja toisaalta mikä estää sitä.

VIDEO: https://youtu.be/3pC5u_r5mpc

Pelastakaa Lapset -lehti: Vuorovaikutus (Pelastakaa Lapset / YouTube).



VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

TUNNETAIDOT JA NON-VERBALIIKKA

Vuorovaikutustilanteissa menestyminen perustuu hyvään itsetuntemukseen. Kun ymmärtää omaa käyttäytymistään, ymmärtää helpommin myös muiden ihmisten käyttäytymistä. Esimerkiksi omaa kommunikointiaan voi sopeuttaa vastaamaan paremmin toisen osapuolen tapaan toimia ja kommunikoida. Oman käyttäytymisen säätelyyn liittyy olennaisesti kyky hallita omia tunnetilojaan. Tunnetaidoilla tarkoitetaan sitä, että tunnistaa ja hallitsee erilaisia tunnetiloja sekä siten säätelee omaa käyttäytymistään suhteessa toisiin ihmisiin.

“VIESTEISTÄMME YLI 70% ON SANATTOMIA.”

Tunteita voi siis säädellä. Ne eivät saisi pakottaa ketään toimimaan tietyllä tavalla. Kuvittele tilanne, jossa perheenjäsenesi tai ystäväsi ei tehnytkään sovittua asiaa. Sen sijaan että huutaisit tai katkaisisit välit hänen kanssaan, on hedelmällisempää ensin tiedostaa oma tunne eli se, että olet vihainen. Tämä auttaa suhtautumaan asiaan ja ymmärtämään, ettei suuttumuksesi vie varsinaista asiaa eteenpäin. Todennäköisesti parempi ratkaisu tilanteeseen on antaa rakentavaa palautetta ja selvittää syyt ”oharien” taustalla. Vaikka tunteet ovat ihmisille erittäin tärkeitä, ne ovat kuitenkin yleensä ohimeneviä: ne tulevat ja menevät. Suuria päätöksiä ei kannata tehdä tunnekuohujen keskeltä.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Kuuntelemalla muita, antamalla heille tilaa ja käyttäytymällä kaikin puolin rakentavasti teet itsestäsi mieluisan neuvottelukumppanin tai työkaverin. Empatia, eli tietoinen taito tarkastella asioita toisen näkökulmasta, on todella tärkeä kyky erilaisissa vuorovaikutustilanteissa – etenkin haastavissa, tunteita herättävissä tilanteissa.

Empatian osoittaminen on haasteellista etenkin vuorovaikutteisessa kirjoittamisessa. Esimerkiksi sähköpostissa tai sosiaalisessa mediassa on hankala osoittaa myötätuntoa tai muita tunteita. Siihen onkin keksitty avuksi muun muassa hymiöitä. Virallisiin viesteihin niitä ei kuitenkaan pidä laittaa. Niissä tunnetiloja ilmaistaan puhuttelun ja kohteliaisuutta osoittavien sanavalintojen kautta.

Vaikka tunteet eivät näkyisikään siinä, mitä puhuu, ne voivat vaikuttaa huomaamatta ilmeisiin ja eleisiin. Joidenkin tutkimusten mukaan jopa yli 70 prosenttia välittämistämme viesteistä ovat sanattomia eli nonverbaalisia. Nonverbaalisilla viesteillä tarkoitetaan muun muassa ilmeitä, eleitä, asentoja, kosketusta, äänenvoimakkuutta ja tilankäyttöä. Nonverbaaliset viestit korostuvat etenkin ensitapaamisissa. Nonverbaaliset viestit voivat siis olla tahattomia, mutta myös tahallisia. Siksi kannattaakin ottaa huomioon esimerkiksi kulttuuriset erot. Joissain kulttuureissa sanattomilla viesteillä voi olla huomattavasti suurempi merkitys kuin omassa kulttuurissasi. Myös viestien tulkinnat voivat poiketa paljonkin kulttuurista toiseen.

VUOROVAIKUTUSTAITOT

APPLYING ASSIGNMENT



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

ADDING EMOTIONS INTO MARKETING

By arousing customers' emotions, sales can perform surprisingly better than with basic approaches.

TASK 1: Read the extract from an article below!

"When companies connect with customers' emotions, the payoff can be huge. Consider these examples: After a major bank introduced a credit card for Millennials that was designed to inspire emotional connection, use among the segment increased by 70% and new account growth rose by 40%. Within a year of launching products and messaging to maximize emotional connection, a leading household cleaner turned market share losses into double-digit growth. And when a nationwide apparel retailer reoriented its merchandising and customer experience to its most emotionally connected customer segments, same-store sales growth accelerated more than threefold."

TASK 2: Think about three ways how you could take emotions into consideration when meeting with customers. (For example, you can make your customer feel comfortable in a meeting in various ways).

TASK 3: Write down your three suggestions.

ARTICLE:

The New Science of Customer Emotions Scott Magids,
Alan Zorfas, Daniel Leemo HARVARD BUSINESS REVIEW)

VUOROVAIKUTUSTAITO

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

PESOJONAS: VASTAA EMPATIALLA

Katso oheinen lyhyt video empatian merkityksestä ja mieti oma näkemyksesi seuraavaan kysymykseen:

1. Palauta mieleesi jokin todellinen tilanne, jossa joku on vaikuttanut positiivisesti toimimalla empaattisesti. Kuvaile erityisesti, miten empaattisuus ilmeni (millaisin sanoin tai teoin).

VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=-n1-lvD65Qk>



VUOROVAIKUTUSTAITO

SOVELTAVA 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

SOSIAALISIA TAITOJA VOI OPETELLA

Ajattelemme mielellämme, että “lahjakkaille” kaikki on helppoa. Taitavaksi tullaan kuitenkin ennen kaikkea pitkäjänteisellä harjoittelulla. Menestyville opiskelijoille on usein tyypillistä kasvun ajattelutapa (growth mindset), jossa esimerkiksi vuorovaikutustaidot nähdään harjoittelun avulla kehittyvänä ominaisuutena. Vastaavasti jumiutunut ajattelutapa (fixed mindset) viittaa ajatteluun, jossa osaaminen esimerkiksi matematiikassa tai musiikissa käsitetään pysyvinä ja synnynnäisinä kykyinä, joihin ei harjoittelulla voi pahemmin vaikuttaa.

Mitä sanoisit yllä olevan tiedon valossa seuraavissa tilanteissa:

1. Itsellesi, kun huonon koetuloksen jälkeen tunnet itsesi auttamattoman tyhmäksi?
2. Kesätyöpomollesi, joka kehuu sinua sosiaalisesti lahjakkaaksi, kun selviät kesän lopussa myös haastavimmista asiakkaista?

Jos kiinnostuit lukemaan lisää aiheesta, katso esim: Carol Dweck (2008) Mindset: The new psychology of success.

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

KOMMUNIKOINTITYYLIEN TUNNISTAMINEN

Kommunikaatiotyylit voi jakaa neljään osaan:

1. sovitteleva tyyli
2. analyyttinen tyyli
3. määräävä tyyli
4. innostuva tyyli.

Kyseessä on Persona Global Nordic -konsulttiyhtiön hioma SAMI-malli, jota yhtiö käyttää paljon ohjatessaan asiakkaitaan kommunikoinnissa. SAMIn kaltaisia malleja on muitakin. Kuten SAMI-malli myös suurin osa muista vastaavista malleista perustuu Isabel Briggs Myersin kehittämään persoonallisuuspiirteiden indikaattoriin. Siihen puolestaan vaikuttivat vahvasti psykiatri ja analyyttisen psykologian perustajan Carl Jungin persoonallisuusteoriat.



SAMIn kaltaiset mallit tulee nähdä ennen kaikkea omaa ajattelua ja toimintaa tukevinä välineinä, jotka auttavat ymmärtämään erilaisia kommunikointityylejä ja -tarpeita. On muistettava, että mallit yksinkertaistavat ja yleistävät todellisuutta voimakkaasti. Liikeneuvotteluissa tarvitaan kuitenkin toimivia ja selkeitä malleja. Todellisuudessa ihmisellä voi olla piirteitä kaikista kommunikointityyleistä ja ne näkyvät eri tavoin eri tilanteissa.

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Kommunikointityyleissä ei myöskään ole paremmuusjärjestystä, vaan jokaisessa on omat vahvuutensa ja heikkoutensa. Ihmisen tapa kommunikoida ei myöskään välttämättä kerro mitään tämän persoonallisuudesta. Tapamme kommunikoida on suurimmaksi osin opittua.

SAMI-malli auttaa hahmottamaan kommunikointia ja siihen liittyviä tarpeita kokonaisuutena. Ennen kaikkea se auttaa sopeuttamaan omaa käyttäytymistä tilanteen vaatimusten mukaiseksi. Jos esimerkiksi asiakas on kommunikointityyliltään analyyttinen ja kaipaa sen mukaisesti tarkkoja faktoja ostopäätöksen tueksi, voi myyjä ottaa tämän huomioon korostamalla esimerkiksi tutkimustietoa ja muita faktoja. Täten kun myyjä vastaa asiakkaan kommunikaatiotarpeisiin, se saa asiakkaan tuntemaan olonsa kotoisaksi ja vuorovaikutustilanteen sujuvammaksi. Samalla myyjä saa paremmin informaatiota, ja oma viesti menee perille halutulla tavalla.

Kommunikaatiotyylin akselit

SAMI-malli koostuu kahdesta akselista. Ensimmäinen akseli, ns. vaikuttamisen akseli, kuvaa sitä, kuinka ihminen pyrkii vaikuttamaan toiseen ihmiseen. Toinen akseli, ns. tunneakseli, kuvaa sitä, miten ja kuinka paljon ihminen näyttää tunteitaan.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Vaikuttamisen akseli

Kommunikaatiotilanteissa kaikki ihmiset pyrkivät tavalla tai toisella vaikuttamaan muihin. Toiset pyrkivät vaikuttamaan puhumalla ja kertomalla, kuinka asiat heidän mielestään ovat. Toiset taas pyrkivät vaikuttamaan kysymällä ja kuuntelemalla. Kummassakin on hyviä ja huonoja puolia. Oheinen akseli kuvaa vaikuttamistapaa ja millaisia piirteitä kummassakin tyyliässä esiintyy.



Tunneakseli

Tunneakseli kuvaa sitä, miten henkilö näyttää tunteitaan. Oheisen akselin toinen pää kuvaa henkilöä, joka näyttää tunteensa, ja toinen pää henkilöä, joka kontrolloi tunteitaan. Tärkeää on huomata se, että kummassakin tapauksessa henkilöllä voi olla yhtä paljon tunteita, mutta he näyttävät niitä eri tavalla.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

EI NÄYTÄ TUNTEITA

Tunteet eivät näy kommunikoinnissa

- Käyttää harkitsevammin käsiään puhuessaan
- Harkitut liikkeet
- Puhetempo hitaampi
- Kasvot enemmän peruslukemilla
- Hymyilee harvemmin
- Tasaisempi äänenpaino
- Valitsee sanansa tarkemmin
- Välttää liiallista intoutumista
- Käyttäytyy muodollisemmin
- Puhuu ja kysyy asioista
- Luo varautuneen tunteen

NÄYTTÄÄ TUNTEET

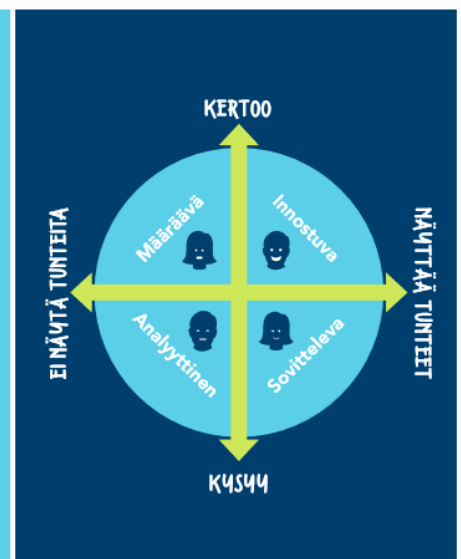
Tunteet näkyvät kommunikoinnissa

- Käyttää käsiään tehostakseen ilmaisuun
- Nopeat liikkeet
- Nopeampi puhetempo
- Kasvoissa vaihtelevia ilmeitä
- Hymyilee usein
- Vaihteleva äänenpaino
- Värikkäämpää kielenkäyttöä
- Uskaltaa laittaa itsensä likoon
- Ei välitä muodollisuuksista
- Puhuu ja kysyy ihmisistä ja tunteista
- Luo avoimuuden tunteen

SAMI-malli muodostuu, kun akselit yhdistää:

Kun akselit yhdistetään, syntyy kommunikaatiomatriisi, jossa on neljä erilaista peruskommunikaatiotyyliä:

1. Kertoo + Näyttää tunteet = Innostuva tyyli (haluaa muiden huomiota ja arvostusta)
2. Kertoo + Ei näytä tunteita = Määräävä tyyli (haluaa päättää asioista ja saada tulosta aikaiseksi)
3. Kysyy + Ei näytä tunteita = Analyttinen tyyli (haluaa olla oikeassa perustelemalla faktoilla ja järjellä)
4. Kysyy + Näyttää tunteet = Sopeutuva tyyli (haluaa olla sovitteleva ja hakee muiden hyväksyntää)



VUOROVAIKUTUSTAITO

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

EPÄMIELLYTTÄVÄT TAVAT KOMMUNIKOIDA

Eri ihmiset käyttäytyvät eri tavoin sosiaalisissa tilanteissa. Omasta tavasta käyttäytyä ja kommunikoida on hyvä olla tietoinen. Itsetuntemus on avain myös muiden ymmärtämiseen.

Pohdi, kuka julkisuuden henkilö kommunikoi mielestäsi toisinaan epämiellyttävästi. Älä mieti liikaa sitä, mitä hän sanoo. Keskity enemmänkin siihen, miten hän ilmaisee asian. Voit katsoa esimerkiksi YouTubesta videon, jossa kyseinen henkilö on äänessä, mikäli koet sen auttavan omaa analyysiäsi.

1. Keksi lyhyt perustelu sille, miksi vieroksut hänen tapaansa kommunikoida.

2. Pohdi vastauksessasi myös muutamalla lauseella, miten kyseisen henkilön tulisi muuttaa kommunikointityyliään, jotta se olisi sinusta miellyttävämpi.

3. Jos mahdollista, niin keskustelkaa lopuksi valinnoistanne ja vastauksistanne pienryhmissä.

AINEISTO- 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

TUNNISTA KOMMUNIKOINTITYYLI

Toisen henkilön kommunikointityylin tunnistaminen ei ole helppoa. Sitä voi kuitenkin harjoitella.

TEHTÄVÄ: Oheisen videon ihmisillä on erilaisia kommunikointityylejä.

Pohdi kunkin ihmisen kohdalla, onko kommunikointityyli:

- 1) Sovitteleva
- 2) Analyyttinen
- 3) Määräävä
- 4) Innostuva

(Esimerkiksi: Punapaitainen henkilö videon kohdassa xx.xx = määräävä kommunikointityyli, koska haluaa ehdottomasti oman näkemyksensä läpi.)

Yhtä oikeaa vastausta ei välttämättä ole. Jos mahdollista, niin keskustelkaa näkemyksistänne ryhmässä.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=BpP22JI9asA>

Spot the Social Style (Michael Brown / YouTube)

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

SAMI-MALLIN KOMMUNIKOINTITYYLIT

INNOSTUNUT KOMMUNIKOINTITYYLI:

puhuu paljon ja heittäytyy tilanteisiin tunteella:

Innostuneen kommunikointityylin ihmiset ovat usein verbaalisesti hyvin taitavia. He puhuvat värikkäästi. He ovat nokkelia ja luottavat siihen, että he selviävät vaistonsa avulla vaikeista tilanteista. Innostuvaan tyyliin kommunikoivat ihmiset tuovat mielellään esille omia ideoitaan ja haluavat arvostusta niistä. He tekevät päätöksiä nopeasti, heti kun se ”tuntuu hyvältä”.



Innostuneen kommunikointityylin ihmisiä saatetaan pitää pintapuolisina ja hosuvina, koska yksityiskohdat jäävät keskustelematta. He pitävät uusista asioista, ja vanhat asiat saattavat pitkästytää. Tästä syystä asioiden vieminen loppuun voi jäädä kesken, mistä syntyy epäluotettava vaikutelma. Muut saattavat myös kokea, että innostuneen kommunikointityylin ihmiset suurentelevat asioita. He saattavat hullaantua omien ideoidensa nerouteen niinkin paljon, että muut saattavat pitää innostuvia itsekeskeisinä.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAIDOT

TIETOISKU



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

Innostunut kommunikointityyli

NE, JOTKA PITÄVÄT SANOVAT:

- intuitiivinen
- uusia ideoita tuottava
- kannustava
- verbaalisesti lahjakas
- innostuu itse ja innostaa muita
- luottaa vaistoonsa
- hakee luovia ratkaisuja
- synnyttää energiaa ympäristöönsä
- hakeutuu mielellään muiden seuraan
- tuo itsensä julki ja kuulostaa vakuuttavalta

NE, JOTKA EIVÄT PIDÄ SANOVAT:

- hosuja
- käsittelee asioita pinnallisesti
- suurentelee helposti asioita
- epäluotettava
- valehtelee omaksi edukseen
- itserakas
- ei näytä todellisia tunteitaan
- jättää asiat kesken

MÄÄRÄÄVÄ KOMMUNIKOINTITYYLI:

haluaa olla äänessä, muttei halua paljastaa tunteitaan



Määräävän kommunikaatityylin ihmiset arvostavat tuloksia ja pitävät siksi tehokkaista prosesseista ja hyvistä suunnitelmista. He eivät rakasta pieniä yksityiskohtia, mutta haluavat poimia tärkeät asiat. He argumentoivat faktopohjalta, haluavat olla realisteja ja etenevät mielellään suoraviivaisesti askel askeleelta. Kun asia näyttää riittävän selkeältä, he haluavat tehdä nopeasti päätöksiä. Heihin luotetaan toimeenpanijoina. He pitävä vallasta ja haluavat käyttää sitä.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Keskittyessään asioihin he usein unohtavat ihmisten tunteet. Siksi heitä saatetaan pitää kylminä ja laskelmoivina. He pitävät tuloksia ja tavoitteiden saavuttamista tärkeinä ja ovat siksi tarkkoja niiden saavuttamisessa. Prosessien hidastuessa he saattavat ärtyä ja käyttäytyä jopa aggressiivisesti. Koska heillä on vahva kuva siitä, miten tavoitteisiin päästään parhaiten, he puolustavat omaa kantaansa voimakkaasti ja turvautuvat omiin vahvuuksiinsa. Heitä saatetaan pitää itsevaltiaina.

Määräävä kommunikointityyli

NE, JOTKA PITÄVÄT SANOVAT:

- realistinen
- valtaorientoitunut
- suoraviivainen ja ongelmiin tarttuva
- omiin päämääriinsä pyrkivä
- tavoitteista motivoitunut
- kiinnostunut rahasta
- tuloksia vaativa
- voittoa tavoitteleva
- kriittinen ajankäytölle
- nopeita tuloksia hakeva
- malttamaton

NE, JOTKA EIVÄT PIDÄ SANOVAT:

- despootti eli itsevaltiainen
- yksinvaltiuteen pyrkivä
- ylikriittinen
- ankara
- "My way or highway"
- itsepäinen
- kylmän laskelmoiva
- tunteeton
- pakottava

ANALYYTTINEN KOMMUNIKOINTITYYLI:

kyselee ja tarkentaa, mutta ei avaa sydäntään

Analyttisen kommunikointityylin ihminen pitää loogisuudesta ja täsmällisyydestä. Tyyliin kuuluu tarkkuus. Usein he ovat taitavia pikkutarkkuutta vaativissa kirjallisissa ja numeerisissa tehtävissä, mutta toisaalta he saattavat olla verbaalisesti kömpelöitä.

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Heidän piirteisiinsä kuuluu pitkäjänteisyys. He pohdiskelevat mielellään asioita itsekseen ja saattavat vaikuttaa jopa sisäänpäinkääntyneiltä. He suhtautuvat kriittisesti asioihin eivätkä halua tehdä liian suoria johtopäätöksiä. Analyttisesti kommunikoivat ihmiset haluavat tehdä varmoja päätöksiä ja ymmärtää myös yksityiskohdat tarkasti. Siksi päätöksenteko on hidasta.



He suhtautuvat varauksellisesti ihmisiin, jotka ovat suurpiirteisiä puheissaan ja jotka eivätkä hallitse faktoja. Esimerkiksi, jos heille esittää myynnin positiivisen kasvun, he miettivät: "Mitä tarkoittaa positiivinen kasvu, 3 % vai 10 %?" Analyttisen tyylin ihmisten kanssa on helppo keskustella, koska tunteista ei tarvitse välittää kovin paljon. Yleensä heidän kanssaan tulee hyvin toimeen, kun hallitsee asiat ja esittää ne loogisesti. Heitä pidetään usein asiantuntevina.

Analyttisiä kommunikoijia saatetaan pitää kylminä ja tunteettomina numeroihmisinä. Tämä saattaa estää välittömän keskustelutunnelman. Keskustelu pysyy vain asiapohjalla. Heitä voidaan pitää myös pikkutarkkoina nipottajina. Tukeutuessaan omiin vahvuuksiinsa he saattavat olla keskusteluissa hyvin itsepäisiä.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Sovittelevan tyylin edustajat haluavat miellyttää mahdollisimman monia. He antavat ymmärtää olevansa samaa mieltä kaikkien kanssa ja pyrkivät kompromisseihin. Tällöin saattaa syntyä kuva siitä, että he vaihtavat mielipiteitään toistuvasti ja ovat päättämättömiä. He myöntyvät mielellään kaikkeen ja joutuvat sen takia vaikeisiin tilanteisiin ja selittämään omia kannanottojaan. He haluavat käyttää aikaa ns. tarpeettomaan seurusteluun, joka parantaa ihmissuhteita. Toiset saattavat turhautua tehottomuudesta ja ajan tuhlaamisesta.

NE, JOTKA PITÄVÄT SANOVAT:

- idealistinen
- mukava ihminen
- huolehtii muista
- herkkä aistimaan muiden tunteita
- näyttää omia tunteitaan
- suhtautuu muihin ystävällisesti
- auttaa muita
- luottaa muihin
- herkkä vuorovaikutustilanteissa, ei pyri "keikuttamaan venettä"
- haluaa kompromisseja

NE, JOTKA EIVÄT PIDÄ SANOVAT:

- ailahteleva
- ei vakavasti otettava
- seurusteleva ajan tuhleri
- sinisilmäinen
- poukkoileva tuuliviiri
- päättämätön
- "mielin kielin" kaikille

VUOROVAIKUTUSTAIDOT

SOVELTAVA 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

MINÄ KOMMUNIKOIJANA

Oman käyttäytymisen tarkasteluun tulee uusia näkökulmia, kun kysyy asiaa joltakin toiselta ihmiseltä.

TEHTÄVÄ 1. Etsi itsellesi sellainen pari, joka tuntee sinut melko hyvin. Hän voi olla esim. koulukaveri tai perheenjäsen. (Jos mahdollista, valitse itsellesi sellainen pari, joka työskentelee tämän saman tehtävän parissa, niin voitte haastatella toisianne.)

TEHTÄVÄ 2. Haastattele pariasi käyttäytymisestäsi kommunikointitilanteissa.

Voit hyödyntää seuraavia apukysymyksiä:

- Miten koet minun yleensä käyttäytyvän kommunikointitilanteissa?
- Olenko yleensä sopeutuva, analyyttinen, määräävä vai innostuva?
- Miten ja missä määrin ilmaisen erilaisia tunteita kommunikointitilanteissa?
- Olenko enemmän äänessä vai otanko useammin kuuntelijan roolin?

TEHTÄVÄ 3. Kirjoita muutaman virkkeen mittainen yhteenveto siitä, mitä sait haastattelun aikana selville omasta kommunikointityylistäsi.

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

MUKAUTUMINEN

KOMMUNIKOINTITILANTEISSA

Kaikilla meillä on siis oma luontainen tapa kommunikoida. Tilanne, jossa meillä on syystä tai toisesta mahdollisuus kommunikoida juuri tuolla omalla tavalla, tuntuu mukavalta. Kun joudumme tilanteeseen, jossa meidän on mukautettava kommunikointityyliämme vastaamaan paremmin jonkun toisen ihmisen kommunikointityyliin, se tuntuu useimmiten epämukavalta. Tällöin pitää siirtyä ainakin hetkellisesti mukavuusalueelta epämukavuusalueelle.

”Monilla negatiivisilla tunteilla voi olla positiivinen merkitys, jos niitä oppii hyödyntämään oman osaamisen kehittämässä.”

Kaisu Mälkki, tutkija ja yliopistonlehtori, Helsingin yliopisto

Epämukavuusalueelle siirtymisen tunnistaa itsessään reunatuntemuksina. Ne ovat epämukavia tuntemuksia, kuten hämmennystä ja ahdistusta. Nimensä mukaisestikin reunatuntemukset aktivoituvat toimiessamme oman mukavuusalueemme reunoilla. Oma mukavuusalue voi kuitenkin laajeta vain toimiessa sen reunoilla. Siksi reunatuntemusten aktivoituminen merkitsee usein oman osaamisen venymistä ja mukavuusalueen laajenemista. Reunatuntemukset kuuluvat olennaisesti elämään ja oppimiseen, eikä niitä tule siksi ainakaan pelätä.

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

Oman kommunikointityylin mukauttaminen voi siis tuntua epämurkavalta, mutta samalla se monipuolistaa ja joustavoittaa omaa kommunikointityyliämme. Epämukavuusalueella oleminen nostaa kuitenkin stressiä, mikä voi johtaa stressikäyttäytymiseen. Mikäli reunatuntemukset pääsevät voimistumaan erittäin vahvoiksi, voi ihminen joutua paniikkiin. Siinä ei ole juurikaan mitään rakentavaa, joten sitä kannattaa välttää. Paniikin alue on se, jossa riidat syntyvät, koska ihmiset eivät enää hallitse tilannetta ja reagoivat voimakkaasti. Tästä syystä epämukavuusalueella toimimista ei kannata liikaa pitkittää, vaan on hyvä antaa oman olotilan palautua esimerkiksi siten, että pitää pienen tauon.

“Taitavaksi kommunikoijaksi tuleminen edellyttää oman mukavuusalueen venyttämistä ja oppimisen alueelle menemistä.”

Kari Tahvanainen, liikkeenjohdon konsultti ja toimitusjohtaja, Persona Nordic

Taitava kommunikoija osaa tarvittaessa siirtyä omalle epämukavuusalueelleen niin, että toinen osapuoli voi pysyä omalla mukavuusalueellaan. Toisin sanoen taitava kommunikoija sopeuttaa omaa kommunikointityyliään sellaiseksi, joka sopii toisen kommunikointitarpeisiin. Tätä kutsutaan joustavuudeksi. Joustavuutta voi harjoitella. Tavoite on sopeuttaa oma tyyli sopivaksi toisen tyyliin ja samalla huomata, kuinka toinen alkaa myös joustaa omassa tyyliinsään.

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA

VUOROVAIKUTUSTAITO

TIETOISKU



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

VINKKEJÄ KOMMUNIKOINTITYYLIEN MUKAUTTAMISEEN:

Sopeutuvan tyylin kommunikoija:

Osoita, että arvostat häntä kuuntelemalla ja annat aikaa hänelle keskusteluun. Kysy hänen mielipiteitään. Älä pakota häntä päätöksiin ja etene riittävän hitaasti. Korosta yhteishenkeä ja ihmissuhteita.

Analysoivan tyylin kommunikoija:

Valmistaudu hyvin hallitsemalla asia. Keskity keskusteluissa myös yksityiskohtiin silloin, kun se näyttää olevan hänelle tärkeää. Anna hänelle hänen kaipaamaansa informaatiota. Esitä ehdotukset kysymyksen muodossa. Edetkää päätökseen askel askeleelta niin, että hän kokee olevansa varma päätöksen oikeellisuudesta.

Määräävän tyylin kommunikoija:

Kysy hänen näkemystään ja tee selkeitä ehdotuksia, joista voi valita. Korosta, että hän saa päättää. Painota tuloksia, tavoitteita ja etenemistä. Käytä aika tehokkaasti. Keskity olennaisuuksiin ja ole johdonmukainen.

Innostuvan tyylin kommunikoija:

Innostu hänen ideoistaan ja tue niitä. Tuo hänelle uusia ideoita ja uusia näkökulmia. Kerro asiat jännittävästi. Anna hänen loistaa valokeilassa. Ole valmis käyttämään aikaa enemmänkin, jos hän sitä tarvitsee. Pyri nopeaan päätöksentekoon hänen kanssaan.

VUOROVAIKUTUSTAITO

SOVELTAVA 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

MUKAUTA ESIINTYMISESI

Katso oheinen video, joka tuo hyvin esille sen, miksi oman esiintymisen mukauttaminen etenkin liiketoiminnassa on erityisen tärkeää.

Mainitse vähintään yksi asia, joka joko;

a) tukee omaa esiintymistäsi

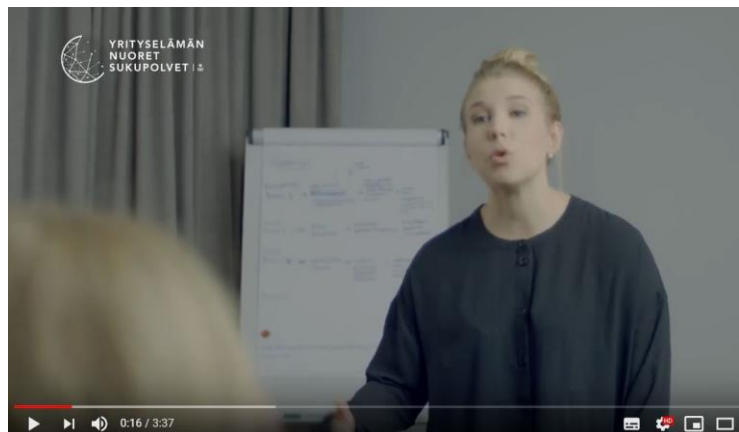
TAI

b) heikentää asemaasi videon kaltaisessa tilanteessa.

Voit hyödyntää videolla näkyviä asioita tai keksiä itse lisää!

VIDEO:

https://www.youtube.com/watch?time_continue=8&v=R_pdmAOdVeM



VUOROVAIKUTUSTAITO

SOVELTAVA 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

AVAIMET EPÄMUKAVAAN TILANTEeseen

Seuraavassa harjoituksessa pääset mukavasti muistelemaan sellaisia tilanteista, joissa olet selvästi ollut epämukavuusalueella ja koit reunatunteita.

Palauta mieleesi sellainen tilanne, jossa koit olleesi selvästi epämukavuusalueella. Kun sinulla on mielessä sopiva esimerkki, vastaa seuraaviin kysymyksiin:

1. Miksi koit olleesi tilanteessa epämukavuusalueella?
2. Kirjoita muutama sellainen toimenpide, joka auttoi tai olisi voinut auttaa sinut epämukavuusalueelta takaisin mukavuusalueelle.
3. Mieti, mitä positiivista ja/tai rakentavaa tilanteessa oli. Mitä opit tilanteesta?

VUOROVAIKUTUSTAITOJEN

TIETOISKU



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

LUOTTAMUS IHMISSUHTEIDEN PERUSTANA

Kaikki ihmissuhteet perustuvat luottamukseen, myös liike-elämässä. Ihmiset tekevät kauppaa vain sellaisten ihmisten kanssa, joihin he uskovat voivansa luottaa. Hyvä ihmissuhde on sellainen, jossa kumpikin osapuoli kokee olonsa luontevaksi ja arvostetuksi. Tämä edellyttää toisen kunnioittamista, luottamuksellisuutta ja rehellisyyttä. Ystävällisesti oppii, miten sinä toimit ja kuinka sinun kanssasi tulee toimia.



Ystävyyssuhteissa on erityisen tärkeää, että kokee toisen todella välittävän sinusta sellaisena kuin oikeasti olet. Tätä välittämisen tunnetta kutsutaan ihmisluottamukseksi. Kysymys on siitä, välittääkö joku minusta ja minun tarpeistani.

Liike-elämässä tarvitaan rutkasti ihmisluottamusta, mutta yksistään se ei riitä. Luottamuksen syntymiseen ja säilymiseen tarvitaan myös asiaan ja tehtävään sidonnaista osaamislouottamusta. Liikekumppanisi odottaa, että osaat asiiasi ja tehtäväsi. Osaamislouottamusta voi osoittaa eri tavoilla. Voit esimerkiksi kertoa aiemmasta työkokemuksestasi, koulutus- ja harrastustaustasi sekä muista tilanteiden kannalta relevanteista vahvuuksistasi. Ansioluettelo eli CV on yksi tavallinen tapa rakentaa osaamislouottamusta. Sitä yleensä kysytään työnhaussa tai esimerkiksi silloin, kun asiakas tilaa projektin ja haluaa nähdä siihen osallistuvien asiantuntijoiden pätevyudet.

Lisäksi liike-elämässä on kehitetty organisaatioiden välille erilaisia sopimusmalleja ja takuukeinoja luottamuksen varmistamiseksi.

VUOROVAIKUTUSTAITO

AINEISTO- 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

TEDX: BUILDING TRUST

Luottamuksesta puhutaan paljon, mutta mitä sillä lopulta tarkoitetaan ja miksi se on niin tärkeää liiketoiminnassa? Katso video ja vastaa tehtävään.

TEHTÄVÄ: Kerro, miksi luottamus on niin tärkeää liiketoiminnassa?

VIDEO:

<https://www.youtube.com/watch?v=s9FBK4eprmA>

Building trust | James Davis | TEDxUSU (TEDx Talks / YouTube)



VUOROVAIKUTUSTAITO

SOVELTAVA 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

KEIJOA AUTTAMASSA

Kommunikointitaitoja voi harjoitella monenlaisissa tilanteissa. Samat keinot toimivat usein niin kotona kuin koulussa ja työpaikallakin. Kysymys on toisen ihmisen huomioon ottamisesta, luottamuksen rakentamisesta ja positiivisen vaikutuksen tekemisestä.

Seuraavaksi autetaan Keijoa kommunikointitilanteissa!

TAUSTAA:

Keski-ikäinen Keijo on harmikseen edelleen poikamies. Keijolle uusi deittisovellus Tinder on tuonut aivan uudenlaisia mahdollisuuksia löytää mielitetty. Analyttisellä ja hieman sisäänpäin kääntyneellä Keijolla on kuitenkin haasteita rakentaa lennokkaita keskusteluja toisen osapuolen kanssa, mikä on johtanut monen keskustelun katkeamiseen. "Mitä kuuluu?"-viestit eivät olekaan toimineet hyvän keskustelun lähtökohtana.

Nyt kuitenkin hiljattain eronnut Hilikka on päättänyt Keijon takkuilevasta kommunikoinnista huolimatta antaa miehelle mahdollisuuden tehdä kasvotusten vaikutus kahvikupin äärellä. Hilikka on helposti innostuva ja sosiaalinen ihminen, joka Keijon tavoin asuu maaseudulla. Tapaaminen on sovittu lähistön kahvilaan, mikä tuntuu Keijosta epämukavalta, koska siellä on hälinää ja mahdollisesti tuttuja.

Olet luvannut auttaa Keijoa selviytymään Tinder-treffeistä kunnialla. Laitatte Keijolle pienen korvanapin, jonka välityksellä voit antaa hänelle neuvoja tapaamisen aikana. Keijo kohtaa treffien aikana kolme haastetta. Auta Keijoa niin, että sovellat kurssilla oppimaasi ja käytät hyödyksesi oheisen videon sisältöä.

VIDEO: <https://www.youtube.com/watch?v=mPRUNGGORDo>

VUOROVAIKUTUSTAITO

SOVELTAVA 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

KEIJOA AUTTAMASSA

HAASTE 1: Keijo saapuu treffeille 10 minuuttia etuajassa, eikä Hilkkää vielä näy. Hälinän ja tilanteen takia Keijo tuntee olonsa erittäin epämukavaksi. Viereisessä pöydässä virnisteleen naapurin Pete. Mitä neuvoja antaisit Keijolle, jotta hänen jännityksensä hellittäisi ja hän voisi paremmin keskittyä tapaamiseen? Anna ainakin kaksi ohjetta.

HAASTE 2: Hilikka saapuu paikalle, ja Keijo rauhoittuu. Hilikka vaikuttaa varsin mukavalta. Keijolla on kuitenkin haasteita rakentaa soljuvaa keskustelua. Kun Keijo kysyy "Onko sinullakin pelleteillä lämpenevä talo?", niin Hilikka vastaa "Ei ole". Keskustelu jämähtää siihen. Auta Keijoa saamaan aikaan hyvä keskustelu, jonka kautta myös luottamus syvenee. Kuiskaa Keijon korvaan kaksi vinkkiä.

HAASTE 3: Keskustelu paranee, ja Hilikka tuntuu nyt innostuvan kaikista pienistäkin asioista. Keijo ei oikein tiedä, miten pitäisi reagoida Hilkan innostuneisuuteen. Keijo hymyilee kiusaantuneesti, ja Hilikallekin tulee hieman vaivaantunut olo. Anna Keijolle yksi vinkki, miten hän voisi sopeutua paremmin Hilkan innostuvaan kommunikointityyliin.

VUOROVAIKUTUSTAITO

ARVIOINTI



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

VUOROVAIKUTUSTAITO – 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: Miten ottaa huomioon erilaiset kommunikointityylit vuorovaikutustilanteissa?

VASTAUSOHJEET: Olet valmistautumassa neuvotteluun, johon on tulossa kommunikointityyleiltään varsin erilaisia henkilöitä. Yksi on kovaääninen ja jyräävä, toinen hiljainen ja pohdiskelleva, kolmas innostuva idealisti. Miten ottaisit nämä erilaiset persoonat huomioon neuvottelun valmisteluissa sekä varsinaisessa neuvottelutilanteessa? Kirjoita yksi huomioon otettava asia per kommunikointityyli (eli yht.3 asiaa)! Hyödynnä vastauksessasi monipuolisesti moduulin aikana oppimiasi asioita!

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

VASTAUSOHJEET: Kuvaa oivallusta parilla lauseella ja perustele valintasi!