

MOOC DIGITAL WORKPLACE		
MODUULI 2: VIESTINTÄ		
VIDEO: MOD2_6: Viestintätyylit		
<p>Vuorosanat: tarkemmat tiedot kouluttajan vuorosanoista            Näytön teksti: ideoita, kuvia jne. jotka tulevat näytölle kehoitettaessa.            Muistiinpanot: muistiinpanoja siitä, mitä on muutettava seuraavaan versioon.</p>		
VUOROSANAT	NÄYTÄN TEKSTI	MUISTIINPANOT
<p>Mitkä ovat viestinnän eri tyylit ja miten ne eroavat toisistaan?</p> <p>Otetaan esimerkki: Kuvitellaan kaksi henkilöä, jotka kuuluvat samaan tiimiin. Toinen on tiimin johtajat (OSALLISTUJA 1/ Eduardo) ja toinen on hänen työntekijänsä (OSALLITUSJA 2/ Andrea). Andrea on loistava idea, jonka hän kertoo Eduardolle. Eduardo kertoo tämän idean myöhemmin pomolleen, mutta ei mainitse, että se oli Andreaan idea, vaan kertoo sen omanaan. Kun Andrea saa kuulla tästä muiden ihmisten kautta, tapahtuu seuraavaa:</p>		<p>Lähikuva kouluttajasta pitämässä nimikylttiä muutaman sekunnin ajan.</p> <p>Tässä videossa esiintyy kouluttajan lisäksi 2 muuta osallistujaa havainnollistamassa useita erilaisia kommunikointityylejä.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eduardo: Mitä kuuluu?</li> <li>• Andrea: Kiitos, ihan hyvää.</li> <li>• Eduardo: Huomasin, että näytät jotenkin erilaiselta, oletko kunnossa? Oletko sairas tai jotain?</li> <li>• Andrea: Ei mitään. Olen ihan kunnossa.</li> <li>• Eduardo: Oletko varma?</li> <li>• Andrea: Kyllä, tai.. Haluaisin puhua kanssasi yhdestä asiasta. Oletko kertonut pomolle siitä ideasta, josta keskustelimme yhtenä päivänä?</li> <li>• Eduardo: Kyllä, meillä oli jo tapaaminen asiaan liittyen. Älä huoli, huolehdiin kaikesta ja kerron sinulle miten asiat etenee, ok? Sinun ei tarvitse huolehtia siitä nyt, hoidan parhaillaan asiaa.</li> <li>• Andrea: Ok, kiitos.</li> <li>• Eduardo: Ole hyvä. Mutta nyt aloitetaan työt..</li> </ul>		<p>Lähikuva henkilöistä keskustelemassa</p>

<p>(KOULUTTAJA): No, millaista viestintätyyliä olemme seuranneet Andrean reaktioissa?</p> <p>PASSIIVINEN tyyli.</p> <p>Passiivinen ihminen ei ilmaise mitä hän tuntee, haluaa tai ajattelee. Hän saattaa kokea, että muilla on oikeuksia, mutta hänellä ei, joten hän ei oikeastaan koskaan saavuta omia tavoitteitaan. Tämä johtaa heikentyneisiin suhteisiin ja merkittäviin emotionaalisiin kustannuksiin. Katsotaan nyt millaisia toisenlaisia reaktioita voisi olla.</p> <p>Seuraavassa tapauksessa käytetään AGGRESSIIVISTA TYYLIÄ.</p>	<p>PASSIIVINEN TYYLI</p>	<p>Lähikuva kouluttajasta</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andrea: No, kaikki ei ole tosiaan kunnossa. Emme voi enää työskennellä yhdessä. Kerro minulle, mitä olet kertonut pomolle, koska se ajatus oli minun ja otat kaiken kunnian itsellesi toisten ihmisten ideoista ja rehellisesti sanottuna.. olen aivan kypsä siihen!</li> </ul>	<p>AGGRESSIIVINEN TYYLI</p>	<p>Lähikuva henkilöistä keskustelemassa</p>
<p>(KOULUTTAJA):</p> <p>Aggressiiviset ihmiset ilmaisevat itseään ottamatta huomioon muiden ihmisten tunteita. He eivät varo sitä, miten he ilmaisevat tunteensa eivätkä ajattele vahingoittavatko he toisia. He toimivat kuin he olisivat ainoita, joilla on oikeuksia ja mielipiteitä. He jopa hyökkäävät keskustelukumppaneitaan kohti, reagoivat joskus epäasianmukaisella käytöksellä. Nämä ihmiset pystyvät saavuttamaan lyhyen aikavälin tavoitteita, mutta muiden ihmisten kustannuksella, mikä heikentää suhteita pitkällä aikavälillä.</p> <p>Voisiko Andrea reagoida eri tavoin kuin edellisessä kahdessa tapauksessa?</p> <p>Katsotaanpa viimeinen tilanne...</p>		<p>Lähikuva kouluttajasta</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Andrea: No katso Eduardo, haluaisin todella puhua kanssasi yhdestä asiasta. Tässä yhtenä päivänä sain kuulla (toisen kollegan kautta), että olit kertonut ideastasi pomolle. Haluaisin todella tietää, mitä kerroit hänelle,</li> </ul>		<p>Lähikuva henkilöistä keskustelemassa.</p>



<p>miten se meni jne. Ymmärtääkseni paremmin mitä tapahtui. Se, että kerroit hänelle asiasta minun tietämättäni tuntuu hieman häiritsevältä, joten haluaisin että kertoisit minulle asiasta lisää.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eduardo: Olen iloinen, että kerroit miltä sinusta tuntuu, koska minulla ei ole ollut aavistustakaan asiasta. Pomo soitti minulle ja pyysi toimistoonsa ja mainitsin hänelle asiasta nopeasti. En osannut aavistaa, että se ärsyttäisi sinua. Toivottavasti pääsemme tästä nyt yli. Seuraavan kerran kun näen pomoa niin kerron hänelle, että ajatus oli sinun.</li> <li>• Andrea: Ok, eiköhän tästä selvitä.</li> </ul>		
<p>(KOULUTTAJA):</p> <p>Tässä viimeisessä esimerkissä Andrian viestimistyylillä on niin sanotusti assertiivista. Meidän olisi pyrittävä käyttäytymään tällä tavoin, jos haluamme olla osaavia kommunikoijia. Käyttäytymällä näin, henkilö ilmaisee mitä hän tuntee, haluaa tai ajattelee samalla kunnioittaen toisen ihmisen oikeuksia.</p> <p>Käyttämällä tätä tyyliä saadaan tavoitteet usein saavutettua (tai neuvoteltua), työsuhteet pysyvät hyvinä.</p>	<p>ASSERTIIVINEN TYYLII</p>	<p>Lähikuva kouluttajasta</p>
<p>Joten mitä voimme tehdä kehittyäksemme assertiivisemmaksi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mieti rauhassa parhaita keinoja välittää ideasi ja mielipiteesi. Käytä viestejä, jotka kunnioittavat sekä sinua että muita.</li> <li>▪ Valmistele viestisi, ole suora ja pysy asiassa. Ja käy läpi omat tunteesi etukäteen.</li> <li>▪ Jos olet eri mieltä kunkun kanssa käytä aina myönteistä ja kunnioittavaa kieltä ilmoittaaksesi mitä tunnet.</li> <li>▪ Älä syytä muita. Meidän pitäisi aina jakaa vastuu ja olla proaktiivisia ongelman ratkaisemiseksi.</li> <li>▪ Puhu omasta perspektiivistäsi, keskity siihen mitä ajattele, mitä mieltä olet, mitä tilanne saa sinut tuntemaan, mitä haluat..</li> </ul> <p>Etätyöskenneltäessä on tärkeää kehittää</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viesti kunnioittaen</li> <li>• Ole suora ja täsmällinen</li> <li>• Ilmaise epä mukavuutesi haittaa tuottamatta</li> <li>• Älä syytä muita</li> <li>• Puhu omasta näkökulmastasi</li> </ul>	<p>Lähikuva kouluttajasta. Näytön toisessa laidassa tekstit, jotka ilmestyvät ne mainittaessa.</p>

<p>assertiivista viestintätäytyliä. Miksi?</p> <p>Koska luottamuksen luominen, empatian tunteminen, nonverbaalisen ja parakielisen viestimisen hyödyntäminen etäyhteydessä on paljon vaikeampaa.</p> <p>Ole varovainen siitä mitä puhut ja puhu aina muille niin kuin haluaisit itsellesi puhuttavan..</p>		
--	--	--