

TAT



YRITYSELÄMÄN NUORET SUKUPOLVET

Vuorovaikutus ja
neuvottelutaidot

Vuorovaikutustaidot

”Miten ottaa huomioon erilaiset kommunikointityylit vuorovaikutustilanteissa?”

Kommunikointityylit

Sovitteleva tyyli

Analyyttinen tyyli

Määräävä tyyli

Innostuva tyyli



Vaikuttamisen akseli

KERTOON

- Tekee usein aloitteen keskusteluissa
- Keskeyttää helposti
- On äänessä paljon
- Esittää mielellään väitteitä
- Luo itsevarman kuvan mielipiteillään

- Kertoo mielipiteensä suoraan
- Haastaa muita keskusteluissa
- Painottaa sanomisiaan
- Voi käyttäytyä aggressiivisesti
- Päättää nopeasti

- Odottavainen, ei tee usein aloitetta keskustelussa
- Ei keskeytä helposti
- Jaksaa kuunnella
- Esittää enemmän kysymyksiä
- Vaikuttaa epävarmalta

- Ilmaisee epäsuorasti
- Toimii hienovaraisesti
- Odottaa omaa vuoroaan keskustelussa
- Harkitseva
- Päättää verkkaisesti

KYSY



Tunneakseli



EI NÄYTÄ TUNTEITA



NÄYTTÄÄ TUNTEET



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

Tunteet näkyvät kommunikoinnissa

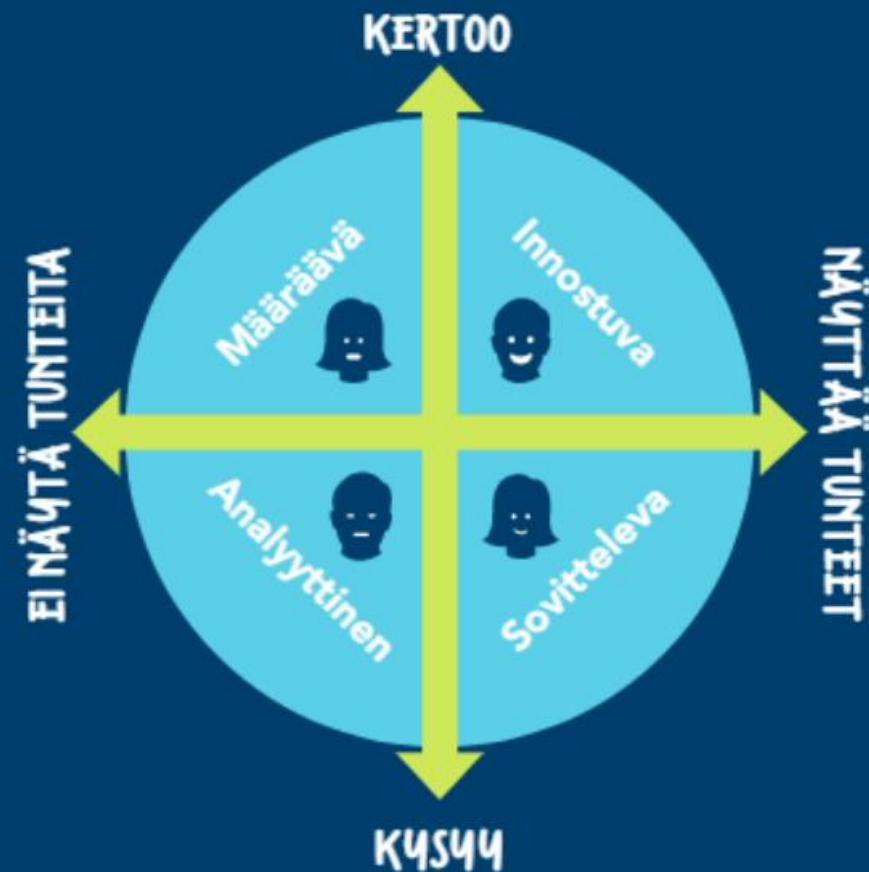
- Käyttää käsiään tehostaakseen ilmaisuaan
- Nopeat liikkeet
- Nopeampi puhetempo
- Kasvoissa vaihtelevia ilmeitä
- Hymyilee usein
- Vaihteleva äänenpaino
- Värikkäämpää kielenkäyttöä
- Uskaltaa laittaa itsensä likoon
- Ei välitä muodollisuuksista
- Puhuu ja kysyy ihmisistä ja tunteista
- Luo avoimuuden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



Kommunikaatiomatriisi

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)





Sovitteleva kommunikointityyli:
varmistele asioita ja osoittaa tunteita:





Sovitteleva tyyli

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 tuhlari
- sinisilmäinen
- poukkoileva tuuliviiri
- päättämätön
- "mielin kielin" kaikille



Analyyttinen kommunikointityyli:

kyselee ja tarkentaa, mutta ei avaa sydäntään





Analyyttinen tyyli

NE, JOTKA PITÄVÄT SANOVAT:

- looginen
- täsmällisyyteen ja tarkkuuteen pyrkivä
- usein vaativa itselleen ja muille
- enemmän numeraalinen ja kirjallinen kuin verbaalinen
- yksityiskohtiin tarttuva ja tarkka
- pitkäjänteinen
- sisäänpäinkääntynyt
- pohdiskeleva

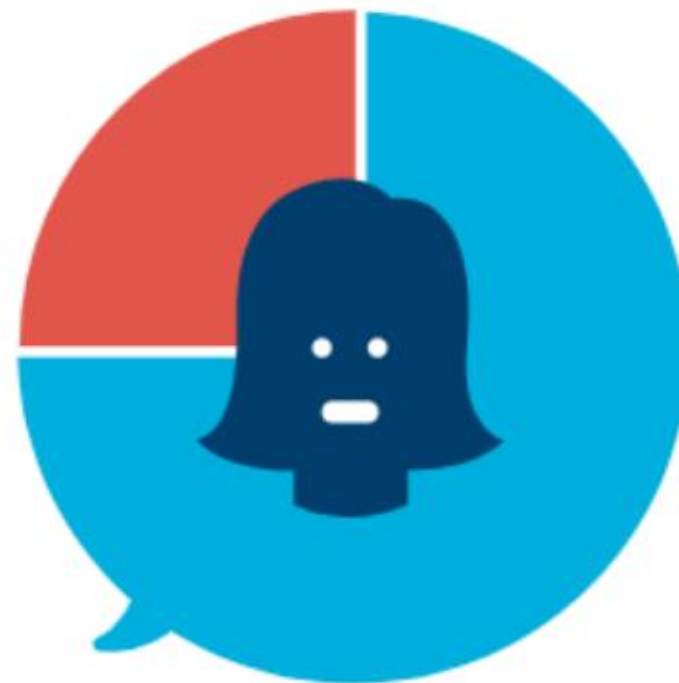
NE, JOTKA EIVÄT PIDÄ SANOVAT:

- pikkutarkka nipottaja
- itsepäinen
- epäolennaisuuksiin tarttuva
- pedantti
- pölyttynyt ja vanhanaikainen
- väritön



Määrävä kommunikointityyli:

haluaa olla äänessä, muttei halua paljastaa tunteitaan





Määräävä tyyli

NE, JOTKA PITÄVÄT SANOVAT:

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

NE, JOTKA EIVÄT PIDÄ SANOVAT:

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



Innostunut kommunikointityyli:
puhuu paljon ja heittäytyy tilanteisiin
tunteella:





Innostunut tyyli

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



	SOPEUTUVA	ANALYSOIVA	MÄÄRÄÄVÄ	INNOSTUVA
Vektorit	näyttää tunteet ja kysyy	ei näytä tunteita ja kysyy	ei näytä tunteita ja kertoo	näyttää tunteet ja kertoo
Syy käyttäytymiselle?	saada hyväksyntää	olla oikeassa faktojen varassa	saada tuloksia ja valtaa	saada arvostusta
Miten vaikuttaa muihin?	rakentaa ystävyyssuhteita	perustelee faktoilla	saavuttaa tuloksia	sosiaalisilla taidoilla
Tyylin haaste?	päättäminen	spontaanisuus	vaatimattomuus	järjestelmällisyys
Tunnista stressikäyttäytyminen!	vetäytyy ensin ja hyökkää sitten tunteella	vetäytyy ensin ja hyökkää sitten faktoin	hyökkää ensin valtaa käyttäen ja sitten vetäytyy	hyökkää ensin tunteella ja sitten vetäytyy



	SOPEUTUVA	ANALYSOIVA	MÄÄRÄÄVÄ	INNOSTUVA
Miten rakentaa luottamusta?	yhteishengellä	faktoilla	määrätietoisuudella	ideoilla ja avoimuudella
Miten tuet?	osoita hyväksyntäsi henkilökohtaisesti	anna vastuuta ja informaatiota	anna valtaa ja tavoitteita	arvosta häntä ja jaa uusia ideoita
Ajankäyttö?	löytää aikaa kaikille	hidas ja järjestyshakuinen	aikaansaava ja tehokas	vahvasti omistautuva, usein myöhässä
Miten tekee päätöksiä?	muiden kanssa ja hitaasti	varovaisesti ja systemaattisesti	askel askeleelta ja realistisesti	nopeasti ja vaistonvaraisesti





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.

Empatia purkaa tunnejäännitystä





Luottamus ihmissuhteiden perustana

LIIKESUHTEESSA LUOTTAMUS PERUSTUU KAHTEN OSA-ALUEESEEN:


IHMISLUOTTAMUS



Välitähkö
minusta?

Pystytähkö
auttamaan
minua?







OSAAMISLUOTTAMUS

Neuvottelutaidot

"Mitä onnistunut neuvottelutilanne edellyttää?"

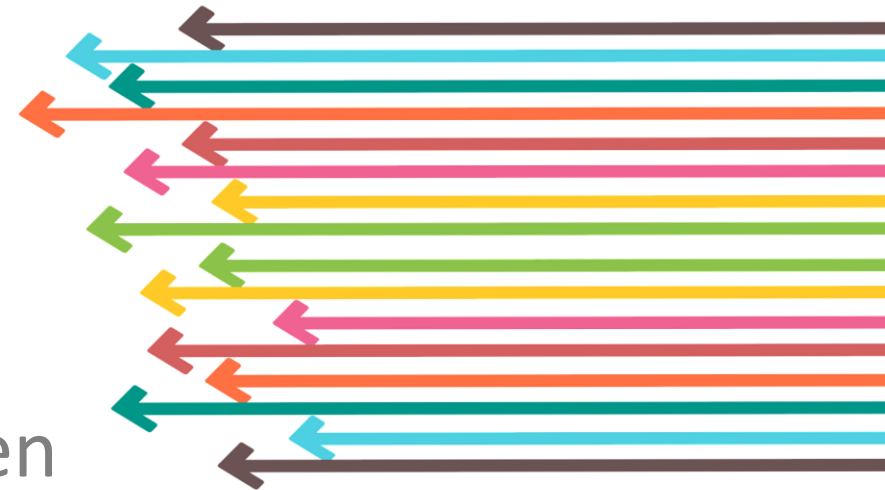


Erilaiset vuorovaikutustilanteet

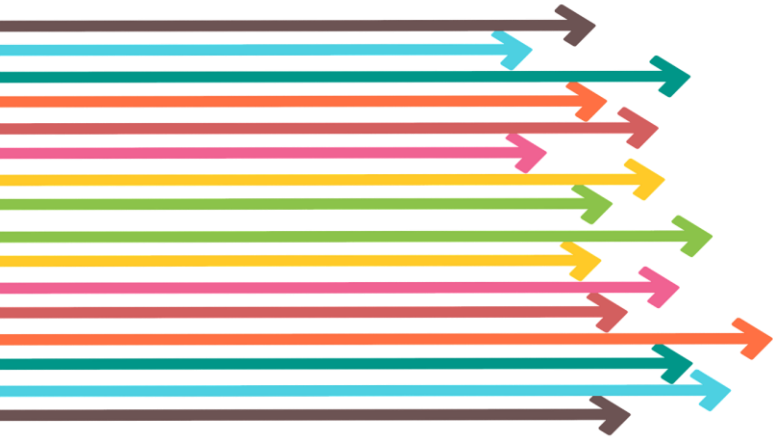
PIIRRE	 KESKUSTELU	 NEUVOTTELU	 VÄITTELY
TAVOITE:	ei päämäärää	yhteinen	voittaminen
TUNNELMA:	pehmeä	pehmeä ja kova	kova
PROSESSI:	tehoton	tehokas	tehoton
VOITTAJA:	ei ole	kaikki	yksi
LOPPUTULOS:	avoin	sitoutuminen	ei ole sitoutumista

Onnistuneiden neuvottelujen kriteerit

- Hyvä lopputulos ja sopimus, johon kannattaa sitoutua
- Tehokas neuvotteluprosessi
- Kommunikaation, ihmissuhteiden ja tiedonvaihdon avoimuuden parantuminen



Neuvottelutilanteeseen valmistautuminen



Tilanneanalyysi

Kohdeanalyysi

Tavoiteanalyysi

Tarpeet tavoitteiden takana



Neuvottelutekniikat

"Miten vaikuttaa toiseen neuvottelutilanteessa?"

Miten synnytät halukkuutta sopimiseen?

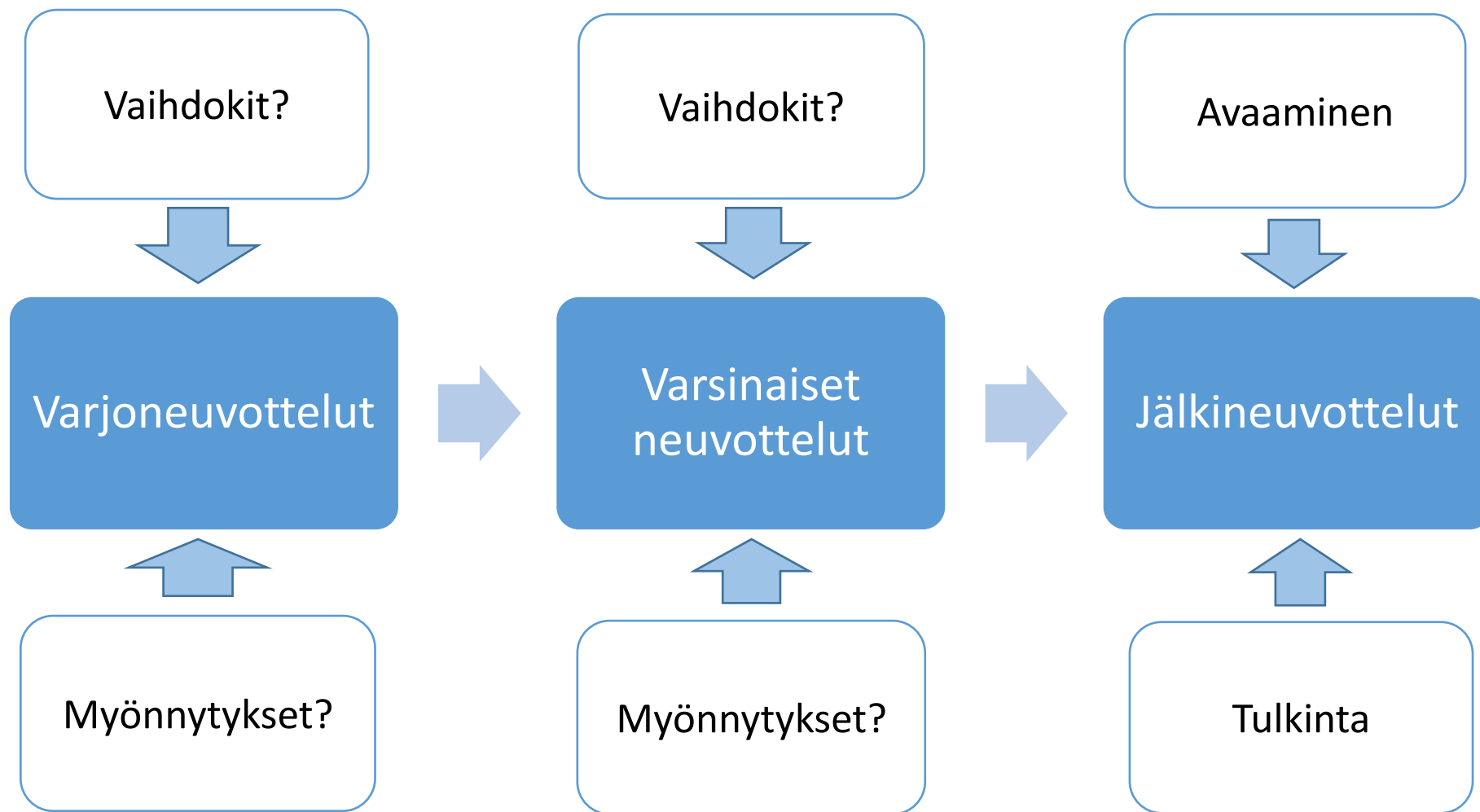
- Kuvaa yhteinen tavoite
- Osallista kysymällä ja kuuntele aktiivisesti
- Sitouta etenemisiin ja päätöksiin



Miten luot painetta sopimiseen?

- Kerro odotuksistasi ja ehdota
- Perustele hyödyin ja arvioi
- Vaadi kannanottoa ja palkitse







Agenda neuvottelulle

tarkentuu neuvottelun aikana

Neuvottelun tarkoitus:
MIKSI TAPAAMME?

-  Tavoite 1
-  Tavoite 2
-  Tavoite 3

MITEN ETENEMME?

-  Kohta 1
-  Kohta 2
-  Kohta 3

Yhteenveto ja lopetus:
MISTÄ SOVIMME?



Mitä hyötyä
odotat
neuvottelulta
itsellesi?



Yhteenvedo neuvotteluun valmistautumisesta:

1. Tunnista syyt neuvottelulle.

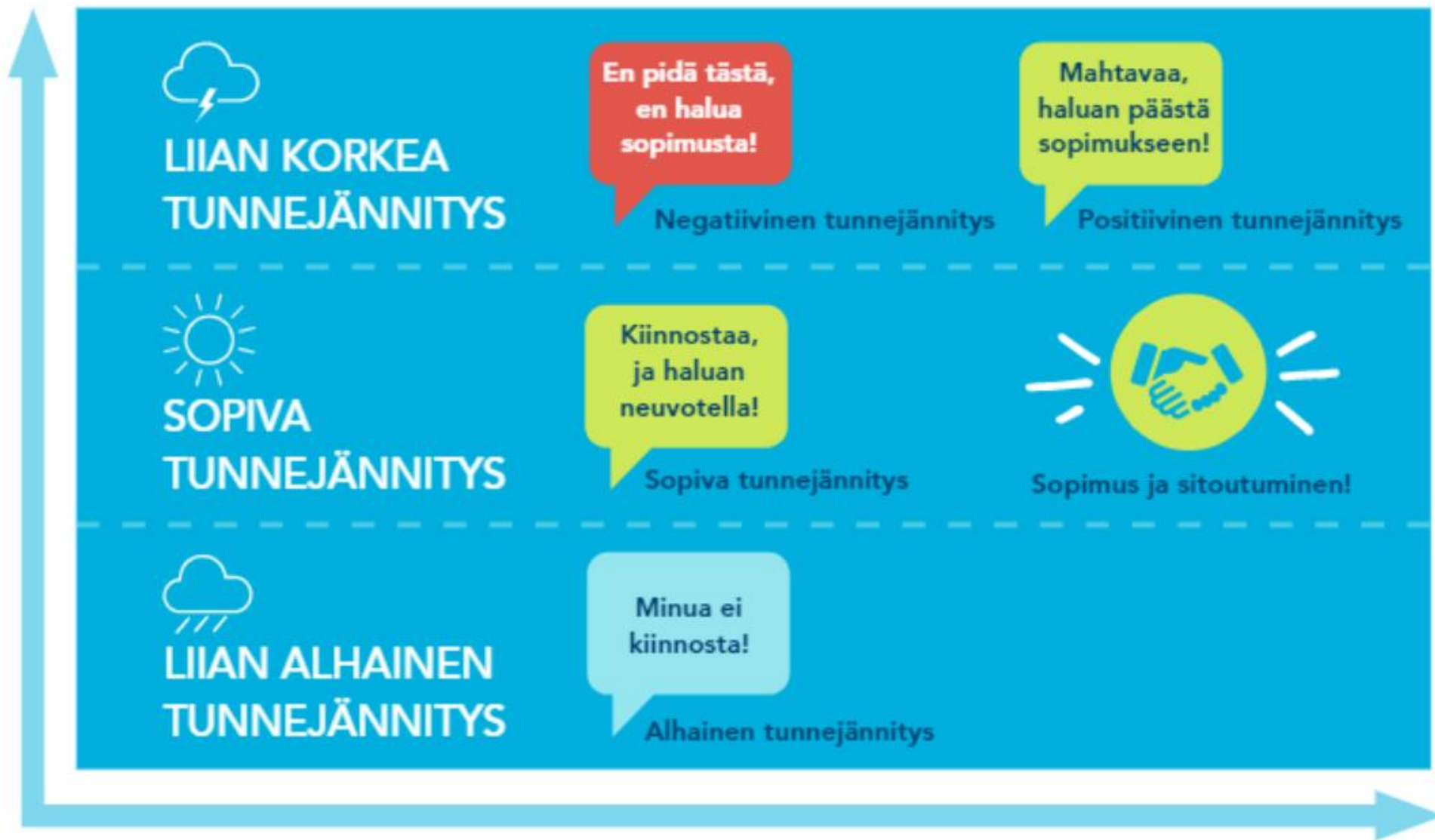
2. Määrittele osapuolten todelliset tarpeet.

3. Aseta tavoitetasot neuvottelulle.

4. Määrittele varasuunnitelma.

5. Valitse olosuhteisiin sopivat strategiat ja tyylit.

6. Laadi runko neuvottelun ohjaamiselle ja etenemiselle.





Mistä on sovittu ja mihin sitoudutaan?

- 1.** Aloita toteamalla, että on aika tehdä yhteenveto neuvottelusta.
- 2.** Kiitä osapuolia hyvästä neuvottelusta ja ilmapiiristä, vaikka olisi ollut vaikeitakin tilanteita.
- 3.** Kertaa vielä neuvottelun tavoitteet.
- 4.** Kertaa, miten neuvottelussa edettiin.
- 5.** Tee yhteenveto sovituista asioista ja varmista, että kaikki ovat samaa mieltä.
- 6.** Tee yhteenveto niistä toimenpiteistä, mitä neuvottelun jälkeen tehdään.

Paranna neuvottelumahdollisuuksiasi

1. Pieni lahja tai palvelus
2. Hymyile
3. Tuo esiin yhteisiä asioita



Vuorovaikutteinen työnhaku

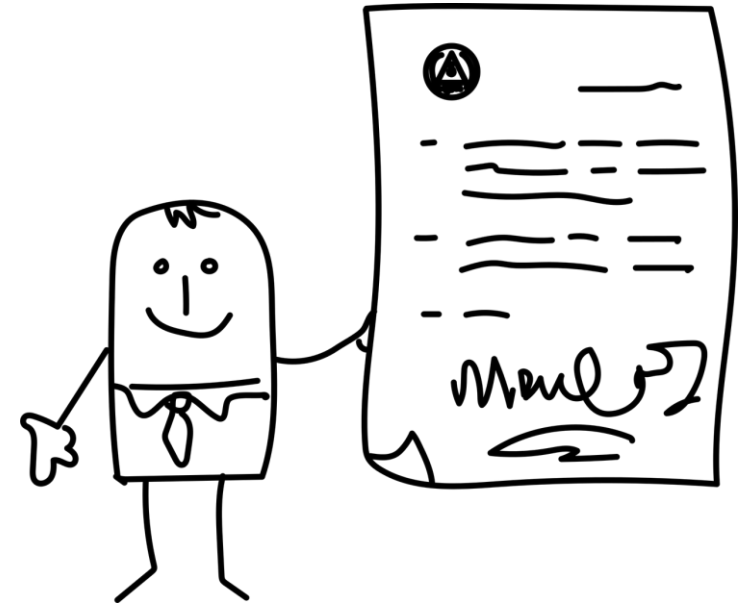
"Miten menestyä työnhakijana?"

Hyödynnä kaupallista osaamista työnhaussa

- Kartoita oma osaamisalueesi ja mielenkiinnon kohteesi
- Etsi omalle osaamiselle ja mielenkiinnon kohteille sopivia kohdeyrityksiä
- Tarkastele mahdollisia työnantajia monesta eri näkökulmasta
- Tarkastele työntekoa logistisesti (kulut/palkka)
- Myy tapaaminen puhelimesta
- Myy työhakemuksessa ja työhaastattelussa sekä persoonaasi että osaamistasi
- Pohdi eettisiä ja lainsäädännöllisiä kysymyksiä hyvissä ajoin
- Tee työsi hyvin, sillä se vaikuttaa jatkotyöpaikkoihisi

Millainen on hyvä työhakemus?

- Ytimekäs
- Informatiivinen
- Erottuu muista kiinnostavasti (esim. esittelyvideo)
- Muotoseikat ja oikeinkirjoitus kunnossa



Miten onnistuu työhaastattelussa?

- Valmistaudu hyvin (hanki tietoa toisesta osapuolesta)
- Luo hyvä ensivaikutelma (katsekontakti, reipas tervehdys)
- Mieti vastauksia yleisimpiin kysymyksiin valmiiksi
- Tee myös itse kysymyksiä
- Valmistaudu kertamaan osaamisesi ja kehitysalueesi
- Ole luonnollinen oma itsesi
- Korosta omaa motivaatiotasi ja valmiuttasi oppia uutta



TAT



YRITYSELÄMÄN
NUORET
SUKUPOLVET