

# Kriittisen palautteen vastaanottaminen

Moisio 4.1.2006

# Kritiikin periaatteet

- Neuvon antaminen (ilman että sitä on pyydetty) koetaan kritiikiksi
- Käyttäytymistä saa kritisoida muttei ominaisuuksia, taipumuksia, piirteitä
- Motiivitulkinta on vaarallista - ei meitä se loukkaa, että meidän käyttäytymistä kritisoidaan vaan se mistä käyttäytymisemme ajatellaan johtuvan

# Loukkaantumisen diplomaattinen purkaminen

- **Kuuntele:** “Kerro!”
- **Kiitä:** “Hyvä että tulit sanomaan!”
- **Vahvista kokemus:** “Ei mikään ihme, jos olisin joutunut kokemaan...”
- **Ota osa vastuusta:** “Olen pahoillani, että tässä kävi näin...”
- **Hyvitä:** ”Riittääkö tämä...”
- **Sovi jotakin:** “Mitä sovitaan jatkosta?”

# Kaksoisloukkaus

- Loukkaantunut ilmaisee loukkaajalle pahoittaneensa mielensä
- Loukkaaja loukkaa uudestaan loukattua uudestaan (Adding insult to injury):
  - yliherkkä, herkkähipiäinen
  - tosikko, huumorintajuton
  - ymmärtänyt aivan väärin, tyhmä
  - on tulkinnut aivan omiansa, paranoidinen

## Kaksoisloukkaus:

Loukkaantunut henkilö saa kuulla olevansa

- **tosikko**, joka ei ymmärrä huumoria
- **yliherkkä** sillä hän on loukkaantunut mitättömästä syystä
- **tyhmä** sillä hän on ymmärtänyt aivan väärin
- **vainoharhainen** sillä hän tulkinnut asian aivan päinvastoin kuin se oli tarkoitettu

# KRIITTISEN PALAUTTEEN VASTAANOTTAMINEN

- KUUNTELE ”Kerro ihmeessä.”
- VAHVISTA OSOITE ”Hyvä, että otit puheeksi.”
- VAHVISTA TUNNETILA ”Ei ihme, että olet...”
- OTA OSA VASTUUTA: ”Olen pahoillani...”
- MUUNNA ARVOSTELU TOIVOMUKSEKSI:  
”Olenko ymmärtänyt oikein, että toivot...”
- SOVI MITEN MENETELLÄÄN JATKOSSA  
”Sovitaanko, että tästä lähtien...”

# Miten esitöt korjaavan palautteen

- Muuta kritiikkisi neuvoksi, ehdotukseksi tai toivomukseksi
- Tee toivomuksesta niin konkreettinen että toinen voi sen toteuttaa
- Kysy lupaa saada esittää se: “Saisinko esittää sinulle neuvon / ehdotuksen / toivomuksen?”
- Perustele kertomalla mitä hyötyä olisi toivomuksen noudattamisesta (sen sijaan että kerrot mitä haittaa on entisen jatkamisesta)

# MOITEKÄSI JA TOIVEKÄSI





# Kun täytyy puhua ongelmasta...

- Puhu spesifisestä käyttäytymisestä
- Sano suoraan mikä käyttäytyminen on ei-toivottavaa ja miksi
- Anna käyttäytymiselle myönteinen motiivi “tiedän että et tee sitä tahallasi”
- Älä ala pohdi käyttäytymisen syitä
- Suhtaudu selittelyihin ja ”tekosyihin” ymmärtäväisesti

# Ongelmat tavoitteiksi

- Mitä halutaan saada  
...eikä mistä halutaan päästä eroon.
- Minne päin halutaan mennä  
...eikä mistä halutaan pois.
- Minkä hyvän halutaan alkavan  
... eikä minkä ikävän halutaan loppuvan.
- Mitä toivotaan  
... eikä mitä **ei** toivota.
- Mitä halutaan tilalle  
...eikä mistä halutaan päästä eroon.