

# Ilo antaa ja saada palautetta

Helsingin kesäyliopisto  
15.8.2013

Sinikka Hiltunen

- FK (käännöstiede 1992), FM (kognitiotiede 2008)
- tulkki ja kääntäjä (venäjä, saksa) v:sta 1975
- NLP-kouluttaja v:sta 1992, NLP Trainer (2000)
- Kognitiotieteen jatko-opiskelija (5. vuosi)
  - väitösteema: Tulkkien muisti
- Muistikouluttaja v:sta 2002

[www.muistikuisti.net](http://www.muistikuisti.net)

© S.Hiltunen /13.8.2013

# Ilo antaa ja saada palautetta

- Temperamentit ja palautteen vastaanottaminen
  - Mitä temperamentti on ja mitä se ei ole?
  - Kritiikinsietoon liittyvät temperamenttipiirteet
  - Ympäristö ja temperamentti
  - Temperamenttien synnynäisyys ja suhde persoonallisuuteen
- Palautehampurilainen
- Sisäinen kriittinen ääni
- Kritiikin ulkoistaminen
- Kotimatalle
- Loppurentoutus

© S.Hiltunen /13.8.2013

## Johdatusta temperamentteihin

Joskus on hyvin vaikeaa ymmärtää:

- o **miksi** joku ihminen käyttäytyy (tai reagoi) siten kuin käyttäytyy TAI
- o **MITEN** joku osaa sellaista mikä itselle tuntuu täysin mahdottomalta:
  - o miten **jotkut muut** selviävät palautetilanteista niin hyvin?

© S.Hiltunen /17.11.2010

## Temperamentti - mitä se on?

- joukko synnynnäisiä taipumuksia tai valmiuksia:
  - tapa reagoida toistuvasti samalla tavalla samankaltaisessa tilanteessa
    - ulkoisiin ärsykkeisiin ja/tai
    - sisäisiin ärsykkeisiin

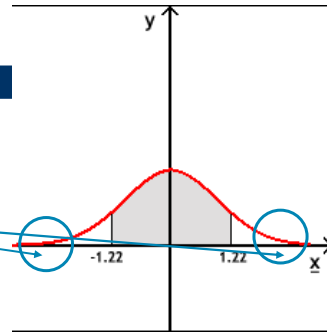
© S.Hiltunen /14.8.2012

## Temperamentti - mitä se on?

- temperamentit noudattavat **normaalijakaumaa:**

- poikkeavat havainnot** (*outliers*) **oleellisia:**

- korkea tai matala temperamenttipiirre: sijoittuu jakauman **ääripäihin**

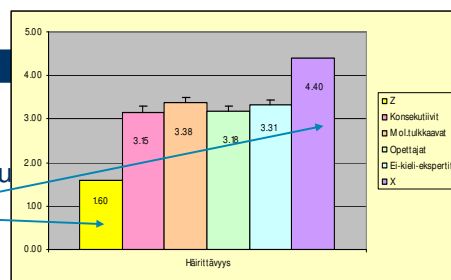


© S.Hiltunen / 3.4.2012

## Temperamentti - mitä se on?

- poikkeavat havainnot** (*outliers*) **oleellisia:**

- korkea tai matala temperamenttipiirre: sijoittuu jakauman **ääripäihin**



- ihmisten **erilaisuus** (= yksilöllisyys) johtuu temperamentista: kun kuvailemme toisiamme, käytämme yleensä **temperamenttipiirteitä**

© S.Hiltunen /14.8.2012

## Temperamentti - mitä se ei ole?

- temperamentti = tapa reagoida samalla tavalla toistuvasti
  - tapa tehdä asioita
- Ei tarkoita käyttäytymistä reaktion seurauksena: käyttäytymistapansa ihminen valitsee
  - meteli voi olla sensitiiviselle (herkälle) ihmiselle äärimmäisen sietämätöntä mutta ärtymyksen ilmaiseminen tiuskimalla on silti huonoa käytöstä
- Ei tarkoita taitoja, ne opitaan

© S.Hiltunen /17.11.2010

## Temperamenttipiirteitä

© S.Hiltunen /13.8.2013

### Kiitoksenkaipuu

(Reward Dependence - Cloninger)

- matala: ei tarvitse kehuja, jopa nolostuu niistä
- tietää itse, milloin homma meni riittävän hyvin
- korkea: tarvitsee koko ajan muiden hyväksyntää
- tekee mitä hyvänsä saadakseen sitä
- vrt. sisäinen ja ulkoinen motivaation lähde

### Seurallisuus

(Sosiaalisuus – Buss & Plomin)

- mieluumm. yhdessä kuin yksin:
  - mielihyvöpalkinnot:
    - muiden läsnäolo
    - kiva tehdä yhdessä (harrastukset)
    - muiden huomion kohteena: arvostus, kiitos, palkkiot
- matala: viihtyy hyvin yksin, ei kaipaa seuraa, ei ole yksinäinen
- korkea: tarvitsee seuraa koko ajan, hakee sitä, tuntee olonsa yksinäiseksi, jos on yksin

## Temperamenttipiirteitä

© S.Hiltunen /14.8.2012

### Sensitiivisyys

#### Korkea:

- kaikki aistit herkkiä
- ennen kaikkea: tunto, kipu, haju ja maku
- huomaa herkästi myös sosiaalisia vihjeitä
- tunne-elämän herkkyys: loukkaantuu helposti

#### Matala:

- "tunnottomuus", ei edes huomaa muutoksia missään aistimuksissa
- ei sairastu helposti eikä välitä pienistä kivuista
- usein myös sosiaalisesti: loukkaa toista tahtomattaan eikä edes huomaa sitä
  - kuin norsu lasikaupassa
- ei ole helposti loukattavissa

## Temperamenttipiirteitä

© S.Hiltunen /13.8.2013

### Turvallisuushakuisuus

(*Harm Avoidance, Cloninger*)

- reagoi intensiivisesti kielteisiin ärsykkeisiin tai niiden mahdollisuuteen:
  - välttää riskejä
  - ainainen huolestuja
- suhtautuu varovaisesti kaikkeen uuteen
- väsyy herkästi (jos ei myös sinnikäs)
- huolestunut, hermostunut, epäluuloinen
- pitää rutiineista, ohjeista
- depressioriski
- välittäjäaine:serotoniini

## Temperamenttipiirteitä

© S.Hiltunen / 14.8.2012

### Sopeutuvuus

- oleellista sopeutumisen nopeus:

#### Hidas sopeutuja

##### Lapsena:

- miten helposti nukahtaa vieraassa paikassa
- joka asiaan **Ei**
  - jos vanhemmat nopeita sopeutujia, sitä pahempi
- samat lelut, sama satu uudell.
- tulkitaan usein kiukutteluksi
  - elämä jokseenkin kurjaa
  - anna riittävästi **AIKAA sopeutumiseen**
  - uusi koulu, asunto, asuinpaikka – kerro ajoissa!

##### Aikuisena:

- ei tunne vaihtelun tarvetta
- lomamatkat esimerkkinä
- tulkitaan usein hankalaksi:
  - ei voi vain päätää toimia nopeammin – synnynäisyys
- KAIKKI muutos** stressin aihe:
  - asiat pysyvät ennallaan
  - voi johtaa konservatiivisiin asenteisiin
    - riippuu profiilista

##### Nopea sopeutuja

- harkinta voi pettää

## Temperamenttien tunnistamista

© S.Hiltunen /17.11.2010

### Tehtävä, tunnistitko:

- itsessäsi
- jossakussa muussa:
  - jonkin temperamentin **korkeana?**
  - tai vastaavasti **matalana?**

- Kiitoksenkaipuu
  - tarvitsee ulkopuolista palautetta
- Seurallisuus
  - mielummin seurassa kuin yksin
- Sensitiivisyys
  - herkkä etenkin sos.palautteelle
- Turvallisuushakuisuus
  - välttää riskinottoa, harmeja
- Sopeutuvuus
  - sopeutuu nopeasti uusiin tilanteisiin

## Temperamenttien tunnistamista

### Tehtävä, selittäkö:

Voisiko jokin piirre liittyä:

- sinun kykyysi sietää kritiikkiä?
- tai eroihin kritiikinsiedossa itsen ja muiden välillä?

Oivalluksia?

- Kiitoksenkaipuu
  - tarvitsee ulkopuolista palautetta
- Seurallisuus
  - mieluummin seurassa kuin yksin
- Sensitiivisyys
  - herkkä etenkin sos.palautteelle
- Turvallisuushakuisuus
  - välttää riskinottoa, harmeja
- Sopeutuvuus
  - sopeutuu nopeasti uusiin tilanteisiin

## Temperamenttiprofiili = eri temperamenttipiirteet yhdessä

usein piirteet **tukevat** toisiaan:

- korkea seurallisuus, nopea sopeutuvuus, korkea sensitiivisyys
- ihminen hakee innokkaasti uusia ihmissuhteita, sopeutuu helposti uusiin ryhmiin, on pidetty, koska aistii herkästi toisen mielialat ja tunnelmat ja sopeutuu niihin

joskus piirteet ovat **ristiriitaisia**:

- korkea seurallisuus ja kiitoksenkaipuu mutta matala sensitiivisyys
- kaipaa kuollakseen sosiaalista kiitosta ja palautetta mutta ei tunnista toisten sosiaalisia viestejä ja loukkaa toisia tahtomattaan ja jää yksin ja ilman kaipaamaansa palautetta

## Temperamentit ja ristiriidat

- Ristiriidat voivat olla sisäisiä:
  - korkea sosiaalisuus, korkea sensitiivisyys ja korkea turvallisuushakuisuus – haluaisi sosiaalisia kontakteja mutta pelkää tulevansa loukatuksi ja jättäytyy usein pois seurasta
- Tai ristiriidat voivat olla ulkoisia:
  - hankaluuksia vuorovaikutuksessa, suvaitsevaisuudessa -

© S.Hiltunen /1.2.2010

## Temperamentit ja persoonallisuus

- Rothbart, 2007: temperamentti ja kokemukset ”kasvavat” persoonallisuudeksi:
  - sosiaalistuminen:
    - lapsen omat käsitykset itsestä, muista, maailmasta
    - arvot, asenteet, selviytymiskeinot

© S.Hiltunen /13.8.2013



## Temperamentti ja ympäristö

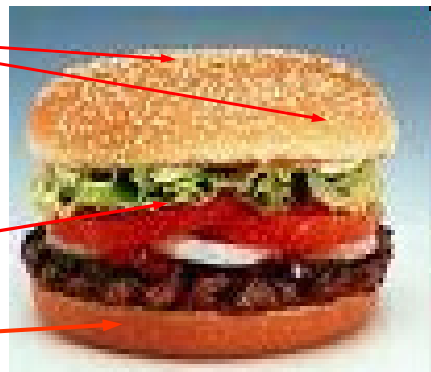
Tilanne antaa **merkityksen**:

- Goodness of fit – yhteensopivuus hyvä
  - ympäristö ylläpitää ja tukee piirrettä
- Poorness of fit – yhteensopivuus heikko
  - yksilön ja ympäristön välinen ristiriita
    - STRESSI
    - jatkuva epämiellyttävä olo

© S.Hiltunen / 13.8.2013

## Palautehampurilainen

- Myönteiset yksityiskohdat
- pihvi ja höystöt = varsinainen palaute = mitä voin tehdä **paremmin?**
- Myönteinen kokonaisarvio



© S.Hiltunen / 1.2.2010

## Harjoitus

© S.Hiltunen /14.8.2012

### Palautehampurilaisen soveltaminen:

2-3 hengen ryhmissä vuorotellen:

A kertoo jonkin taidon, jonka osaa jokseenkin hyvin, esim. piirtäminen, käsityöt, jonkin asian oppiminen, urheilulaji, esiintyminen tms.:

- A:
  - valitse jokin työ (esim. piirustus, käsityö, tehtävä, suoritus), joka ei onnistunut kovin hyvin
  - kerro siitä B:lle – anna itsellesi palautetta näin jälkeenpäin hampurilaismallin mukaan
- B antaa palautetta A:lle tavasta, jolla hän kertoi asiasta:
  - Muista hampurilaismalli!!
  - Olivatko myönteiset yksityiskohdat mukana - riittävästi?
  - Kielteisiä yksityiskohtia sopiva määrä suhteessa myönteisiin?
  - Kokonaisarvio ok?
- A kuuntelee ja kiinnittää huomionsa omiin tuntemuksiinsa: miltä tuntuu saada palautetta tällä tavalla?
- C tarkkailee tilannetta kokonaisuutena ja kommentoi jälkeen päin:
  - Mitä havaitsit, mihin kiinnitit huomiota, mitä opit?

## Kuka kritisoi?

- Kuka kritisoi – suhde sinuun?
  - arvostatko kyseistä henkilöä?
  - esimiessuhde tai vastaava?
  - hyvä ystävä, perheenjäsen?
- Mitä erilaisia temperamenttipiirteitä hänessä ehkä on?
- Mikä on hänen sanomansa myönteinen tarkoitus? – Mihin hän pyrkii?

© S.Hiltunen /17.11.2010

## Harjoitus: Kuka kritisoi?

### Pareittain tai pienryhmissä

- Palauta mieleen jokin kritiikkitilanne, jolloin pahoitit mielesi:
  - Mieti vastauksia oheisiin kysymyksiin
  - Vertaa alun myönteisiin palautetilanteisiin: mitä eroja havaitset
  - Havaintoja, oivalluksia?
- Kuka kritisoi – suhde sinuun?
  - arvostatko kyseistä henkilöä?
  - esimiessuhde tai vastaava?
  - hyvä ystävä, perheenjäsen?
- Mitä erilaisia temperamentti-piirteitä hänessä ehkä on?
- Mikä on hänen sanomansa myönteinen tarkoitus? – Mihin hän pyrkii?

## Mitä kritisoidaan?

- **Mihin** kritiikki kohdistuu?
- **Miten** tunnekokemus muuttuu, jos taso muuttuu?
- Osallisuus, henkisyys
- Identiteetti, minäkuva
- Uskomukset ja arvot
- Kyvyt ja taidot
- Tekeminen, toiminta, käyttäytyminen
- Ympäristö, jossa jotain tapahtuu  
(nk. Loogiset tasot; Dilts)

## Mitä kritisoidaan?

- **Harjoitus: äskeiset ryhmät ja sama kritiikkutilanne**
  - **Mihin** kritiikki kohdistui – mille tasolle?
  - Pari sanoo saman käyttäen jotain muuta tasoa, esim.
    - alkup. Sinä sitten olet täysi idiootti! (identiteetin taso)
    - muutettu: Tämän asian sinä hoidit aivan idioottimaisesti! (tekojen taso)
  - **Miten tunnekokemus muuttuu**, jos taso muuttuu – tarkkaile tuntemuksiasi?
- Osallisuus, henkisyys
  - Identiteetti, minäkuva
  - Uskomukset ja arvot
  - Kyvyt ja taidot
  - Tekeminen, toiminta, käyttäytyminen
  - Ympäristö, jossa jotain tapahtuu  
(nk. Loogiset tasot; Dilts)

## Kritiikin ulkoistaminen

**Katsele** kritiikkutilannetta itsesi ulkopuolelta, kuin tv:stä tai elokuvissa tai lasin takaa

- Mitä sanottiin, miltä tuntui?
- Jos yhä tunnet tunteet, vahvista ulkopuolisuutta:
  - lisää lasin paksuutta, pienennä tv:tä, valkokangasta, tms.



## Kritiikin ulkoistaminen



### Mieti:

- Mikä mahtoi olla kritisoijan **myönteinen** tarkoitus?
- Oliko kritiikki varmasti **tarkoitettu sinulle**?
  - ehkä hän oikeasti huusikin jollekulle muulle?
- Miten joku ystäväsi, viisas mies tms. suhtautuisi?
- Unohtuivatko myönteiset yksityiskohdat – lisää ne!
- Muuta viestiä siten, että sinun **TEKEMISIÄ** kritisoidaan **eikä sinun persoonaasi**.

© S.Hiltunen /27.11.2010

## Kritiikin ulkoistaminen



### Tarkkaile ulkoisen minäsi (tv-minäsi) reaktiota:

- miten hän nyt reagoi?
- uudella äänensävyllä, eri sanoilla?
- vaikenemalla
- toteamalla rauhallisesti, että toinen on oikeassa
- lupaamalla toimia toisin vastaisuudessa
- sanomalla rauhallisesti, että ei ole samaa mieltä, mutta sillä ei ole suurta merkitystä – voitte olla asiasta myös eri mieltä

© S.Hiltunen /13.8.2013

## Kritiikin ulkoistaminen



**Tarkkaile** vastapuolen muuttuneita reaktioita

- Muokkaa omaa suhtautumistasi lisää, jos on tarpeen
- Anna lopuksi ulkoisen minäsi sulautua itseesi (lasilevy sulaa, tv-minä astuu ulos kuvasta tms.)

© S.Hiltunen /1.2.2010

## Pahan ilman lintu



- Mitä ääni sanoo? – suunta, äänensävy, korkeus, puhenoisuus?
- Muuntele niitä vuorotellen – mikä tehoaa parhaiten?
- Mikä on äänen myönteinen tarkoitus?
- Pyydä palaute hampurilaismuodossa:
  - jos ääni vain kritisoi, kysy, mikä kaikki meni hyvin
- Pyydä myös vastaisuudessa antamaan palaute hampurilaismuodossa

© S.Hiltunen /1.2.2010

## Itsekritiikki...

### Ole lempeä itsellesi

- kuka on jos et sinä?
- muista hampurilainen – **myönteiset** seikat:
  - lisää ne: **MIKÄ** meni hyvin?
- muista taso - miten kritisoit:
  - tekojasi – yhtä ainutta senkertaista?
  - vai haukutko itseäsi tolloksi tms.: Minä olen tällainen..
  - yleistätkö: taas, aina, ei koskaan??

© S.Hiltunen /17.11.2010

## Itsekritiikki – pohdittavaa...

### Myönteisen palautteen vastaanottaminen – miksi se on niin vaikeaa?

- uskomukset: en ansaitse sitä?
  - mod.verbien luettelo
- muita syitä

© S.Hiltunen /13.8.2013

## Temperamentit ja palautteen antaminen

- Miten muutat tai painotat palautehampurilaista, jos tiedät (epäilet) toisen olevan:
  - Hyvin sensitiivinen
  - Hyvin turvallisuushakuinen
  - Hitaasti sopeutuva jne.

© S.Hiltunen /14.8.2012

## Temperamentit ja palaute

- myönteistä palautetta usein, eri asioista, ei silti turhaan tai vilpillisesti
  - mahd.hyvä hampurilainen: monta myönteistä seikkaa ja vain yksi **TÄRKEÄ** parannettava asia
  - huolestunut etukäteen – pyri luonnollisuuteen alussa mutta älä pitkitä
  - hidas sopeutuja: kestää kyllä parikin tärkeää parannettavaa seikkaa, kunhan saa aikaa sulatella
- Kiitoksenkaipuu
    - tarvitsee ulkopuolista palautetta
  - Seurallisuus
    - mieluunnin seurassa kuin yksin
  - Sensitiivisyys
    - herkkä etenkin sos.palautteelle
  - Turvallisuushakuisuus
    - välttää riskinottoa, harmeja
  - Sopeutuvuus
    - sopeutuu nopeasti uusiin tilanteisiin

© S.Hiltunen /12.8.2013



## Kotimatulle - kotiin

- Mikä/mitkä näistä on ollut sinun tapasi suhtautua kritiikkiin?
- Opitko tänään jotain minkä avulla voisit ensi kerralla suhtautua toisiin?
  - kuvittele etukäteen
  - harjoittele! 😊
- Menet välittömästi puolustautumiskannalle
- Syytät muita
- Käyt vastahyökkäykseen
- Lakaiset ongelman maton alle
- Alat itkeä tai kehität draaman
- Teet päin vastoin
- Yleistät ongelman
- Olet kiitollinen kritiikistä

Lähde: Jabe Marjatta, Talouselämä, 30.1.2013

## Lähteitä

- Jabe Marjatta, Talouselämä, 11.2.2013: Näin annat kritiikkiä paremmin, katso 10 ohjetta – <http://www.talouselama.fi/tyoelama/nain+annat+kritiikkia+paremmin+katso+kymmenen+ohjetta/a2168594>
- Jabe Marjatta, Talouselämä, 30.1.2013: Suhtaudutko väärin arvosteluun – <http://www.talouselama.fi/tyoelama/suhtaudutko+vaarin+arvosteluun+kritiikista+annattaisi+olla+kiitollinen/a2166279>
- Hiltunen-Kiviaho-Vikeväinen-Tervonen, 2003: NLP perusteet
- Asikainen R. ja Toivonen V.-M., 2001, 2002: Ajatusleikki, NLP ajattelukirja 1 ja 2
- Dilts Robert, 1997: Muuttavat ajatukset. Uskomusjärjestelmien muuttaminen NLP:llä, Jyväskylä: Ai-ai Oy, Gummerus
- Keltikangas-Järvinen Liisa, 2012: Temperamentti, stressi ja elämänhallinta
- Keltikangas-Järvinen Liisa, 2006: Temperamentti ja koulumenestys
- Keltikangas-Järvinen Liisa, 2004: Temperamentti - ihmisen yksilöllisyys
- Keltikangas-Järvinen Liisa, 2010: Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot