

# Joustavuus ja luottamus 360 - DEMO

Arvion saaja: Erkki Esimerkki  
11.8.2023

Tämän raportin on tuottanut:

MLP Modular Learning Processes Oy  
[www.mlp.fi](http://www.mlp.fi)



SAMPLE



## JOUSTAVUUS JA LUOTTAMUS

Raporttisi muodostuu kahdesta osa-alueesta: joustavuus ja luottamus. Ennen henkilökohtaista raporttiasi tässä ohjeessa on avattu käsitteistöä tulkinnan helpottamiseksi.

### JOUSTAVUUS

#### Mitä on joustavuus ihmissuhteissa?

Joustavuus ihmissuhteissa tarkoittaa kykyä olla mukautuvainen kanssakäymisessä toisten kanssa: kohdata toisten tarpeet ja saavuttaa heidän hyväksyntänsä. Se on kykyä suhtautua ihmisiin siten, että heidän tarpeensa ovat vähintään yhtä tärkeitä kuin omasi.

Joustavuus ihmisten välisessä kanssakäymisessä koostuu kolmesta osa-alueesta:

- Keskinäinen **lämpö** mittaa sitä, miten lähestyttäväksi sinut koetaan ja miten helppo kanssasi on tehdä yhteistyötä
- Keskinäinen **ymmärrys** mittaa kykyäsi saada ihmiset levollisiksi ja toimia molemminpuolisen ymmärryksen lisäämiseksi
- Keskinäinen **rohkaisu** mittaa sitä, miten sinun koetaan antavan kiitosta ja rohkaisevan muita

Joustavuus ja luottamus -kyselyllä joustavuutta mitataan viidellä tasolla. Toimintaasi tarkastelleet henkilöt ovat kertoneet oman näkemyksensä toiminnastasi viisiportaisella asteikolla. Joustavuuden taso 5 on korkein.

Alhainen hyväksyntä merkitsee sitä, että toimintasi hyväksyy suppeampi ihmisjoukko. Saatat toimia hyvin silloin, kun olet kaltaistesi ihmisten joukossa; ihmisten, jotka jakavat samat arvot, ajatukset ja periaatteet. Korkea hyväksyntä merkitsee sitä, että toimintasi hyväksyy laaja ihmisjoukko riippumatta heidän iästään, sukupuolestaan, etnisestä taustastaan, koulutuksestaan tai asemastaan organisaatiossa.

Tarkoituksena ei välttämättä ole saada ihmisiä pitämään sinusta. Onnistunut kanssakäyminen toisten kanssa edellyttää sitä, että saat heidän hyväksyntänsä ajatuksillesi, ehdotuksillesi tai toiminnallesi silloin, kun niin on aiheellista tehdä.

Raportin henkilökohtaisessa osassa ilmenee se, miten toimintasi koetaan. Ensin on yhteenveto ja sen jälkeen kysymykohtaiset tulokset. Mielenpitoita havainnollistetaan grafiikalla siten, että vastanneiden henkilöiden mielenpitojen keskiarvo ja oma näkemys asiasta ovat alakkain.

#### Joustavuuden osa-alueet

- Keskinäinen lämpö
- Keskinäinen ymmärrys
- Keskinäinen rohkaisu

#### Joustavuuden näkyviä piirteitä

- Avoimuus
- Tyytyväisyys
- Sopeutuvaisuus
- Sosiaaliset taidot
- Kiinnostuksen kohteet
- Sopeutumiskyky
- Sovittelunhalukkuus
- Epäselvyyksien hoitaminen

## LUOTTAMUS

### Luottamus on kaikkien ihmissuhteiden perusta

Ihmissuhteet muotoutuvat kun luottamus kehittyy. Kun luottamus alenee, suhteista tulee etäisempiä ja tilanteet johtavat usein erimielisyyksiin. Kuten **Joustavuuden** osiossa määriteltiin, menestyksekkäs kanssakäyminen toisten kanssa edellyttää sitä, että pystyt saavuttamaan heidän hyväksyntänsä ajatuksillesi, ehdotuksillesi tai toiminnallesi silloin, kun niin on aiheellista tehdä. Saavuttaaksesi tämän hyväksynnän, ihmisten pitää tuntea, että he voivat luottaa sinuun. **Luottamuksen rakentaminen** on kaikkien ihmissuhdetaitojen perusta – ilman tätä taitoa muut ihmissuhdetaidot ovat vähemmän merkittäviä.

### Luottamuksen arvoisena oleminen ei ole tarpeeksi

Tiedämme, että luottamus on tärkeää, mutta monet eivät tiedä, että samoilla toimilla ei voi rakentaa luottamusta kaikkien kanssa. Ihmiset muodostavat käsityksen luotettavuudesta havainnoimalla mitä teet, ei niinkään mitä sanot tai aiot tehdä. Koska käyttäytymisesi rakentaa luottamusta, voit olla omasta mielestäsi luottamuksen arvoinen ja siltikään ihmiset eivät luota sinuun. Pysyvän luottamuksen rakentamista auttaa, kun ymmärrät sen, miten toiset tulkitsevat käyttäytymistäsi.

### Luottamuksen osat ja elementit

Luottamus ihmissuhteissa rakentuu kahdesta ydinalueesta: **Vuorovaikutustaidoista** ja **Johdonmukaisuudesta**. Kun henkilö rakentaa luottamusta viestimällä, kuvaamme häntä usein avoimeksi ja hyväksyväksi. Samoin kun henkilö rakentaa luottamusta johdonmukaisella käyttäytymisellään, kuvaamme häntä usein luotettavaksi ja suoraksi. Luottamus perustuu näihin neljään osa-alueeseen; **Hyväksyntä**, **Avoimuus**, **Suoruus** ja **Luotettavuus**. Jokainen näistä neljästä alueesta jakautuu edelleen kahteen osaan, joiden avulla luottamuksen rakentamista pystytään konkretisoimaan.

#### Luottamuksen osa-alueet™

Luottamuksen kehittyminen ja kestävyys perustuvat neljään luottamuksen osa-alueeseen ja niitä tukeviin arvoihin.

	Luottamuksen osa-alue	Tukevat arvot
<b>Vuorovaikutustaidot:</b>	Hyväksyntä Avoimuus	Kunnioitus ja Tunnustus Vastaanottavaisuus ja Ilmaisu
<b>Johdonmukaisuus:</b>	Suoruus Luotettavuus	Suorasukaisuus ja Vilpittömyys Lupausten pitäminen ja Laatutietoisuus

### Kuinka luet ja tulkitset raporttiasi

Kun luet raporttiasi, jossa jokainen väittämä mittaa kahdeksaa **Luottamuksen rakentamisen osa-alueetta** ja tarkastelet saamiasi arvosanoja, voi olla hyödyllistä kysyä itseltäsi seuraavia kysymyksiä:

1. "Mitä tämä kertoo minulle luottamuksen rakentamisen vahvuuksistani ja heikkouksistani?"
2. "Missä kohdissa ovat suurimmat erot siinä, miten näen itseni ja mikä on muiden käsitys minusta?"
3. "Mitkä piirteet käyttäytymisessäni SÄILYTTÄN, MISTÄ LUOVUN ja mitä minun on OPITTAVA uutena?"

## Luottamuksen rakentaminen alkaa hyväksynnästä

Työympäristössä **luotettavuus** on useimmiten luottamuksen tärkein elementti. Luotat, että ihmiset organisaatiossasi tekevät työnsä hyvin. Asiakkaasi luottavat siihen, että toimitatte toimivia tuotteita ja palveluita. Luottamuksen rakentaminen toisten kanssa ei kuitenkaan ala **luotettavuudesta**, vaan **hyväksynnästä**. Kun hyväksyntämme toisia kohtaan perustuu **kunnioitukseen** ja aitoon **tunnustuksen antoon**, he tietävät, että arvostamme heitä sellaisena kuin he ovat.

Kun kanssaihmiset aistivat, että hyväksymme heidät ja vastavuoroisesti he hyväksyvät meidät, suhteemme todennäköisemmin luokitellaan hyvin **avoimiksi**. Suurempi avoimuus lisää **vastaanottavaisuutta** saamaamme palautetta kohtaan ja ihmisistä on miellyttävämpää **ilmaista** ajatuksiaan ja tuntemuksiaan. Miksi näin? Koska he tietävät, että toimintatapa on turvallinen ja hyväksyttävä.

**Avoimuuden** lisääntyessä ihmiset ovat helpommin **suoria** toisiaan kohtaan. Vaikeatkin keskustelut käydään **suorasukaisesti**, asioista puhutaan niiden oikeilla nimillä ja **vilpittömästi** parempaan pyrkien. Kun asiat ja eteen tulevat ongelmat voidaan kohdata ja käsitellä rakentavasti toisen odotukset tuntien, keskinäisen yhteistyön toimivuus paranee ja vastuullisuus tuloksien saavuttamisesta kasvaa.

**Suoruus** vahvistaa luottamusta. Näin toimivat ihmiset ymmärtävät muiden luottavan siihen, että he **pitävät lupauksensa** ja tekevät sen **laadukkaasti**. Kun tiedämme, että voimme luottaa henkilöön, se lisää **kunnioitustamme**, kykyämme **antaa tunnustusta** ja **hyväksyntäämme** häntä kohtaan ja niin luottamus lujittuu edelleen.

### Luottamuksen rakentamisen vaiheet

Kun haluat lisätä luottamusta jonkun kanssa, etene vaiheittain:

#### **Vaihe 1: Kunnioitus – toisen kunnioittaminen**

Kirjaa kaksi tai kolme asiaa henkilöstä, jota kunnioitat. Etsi sekä luonteenpiirteitä että tietoja ja taitoja.

#### **Vaihe 2: Tunnustuksen antaminen**

Kirjaa muutama lause, joita voit käyttää kommunikoidessasi tämän henkilön kanssa. Kerro, mitä kunnioitat ja arvostat hänessä.

#### **Vaihe 3: Vastaanottavaisuus**

Mitä haluat tietää tästä henkilöstä, jotta ymmärrät hänelle tärkeitä kysymyksiä ja mitä hän osaltaan voi tehdä yhteistyönne tehostamiseksi?

#### **Vaihe 4: Ilmaisuu – mielipiteiden esiintuonti**

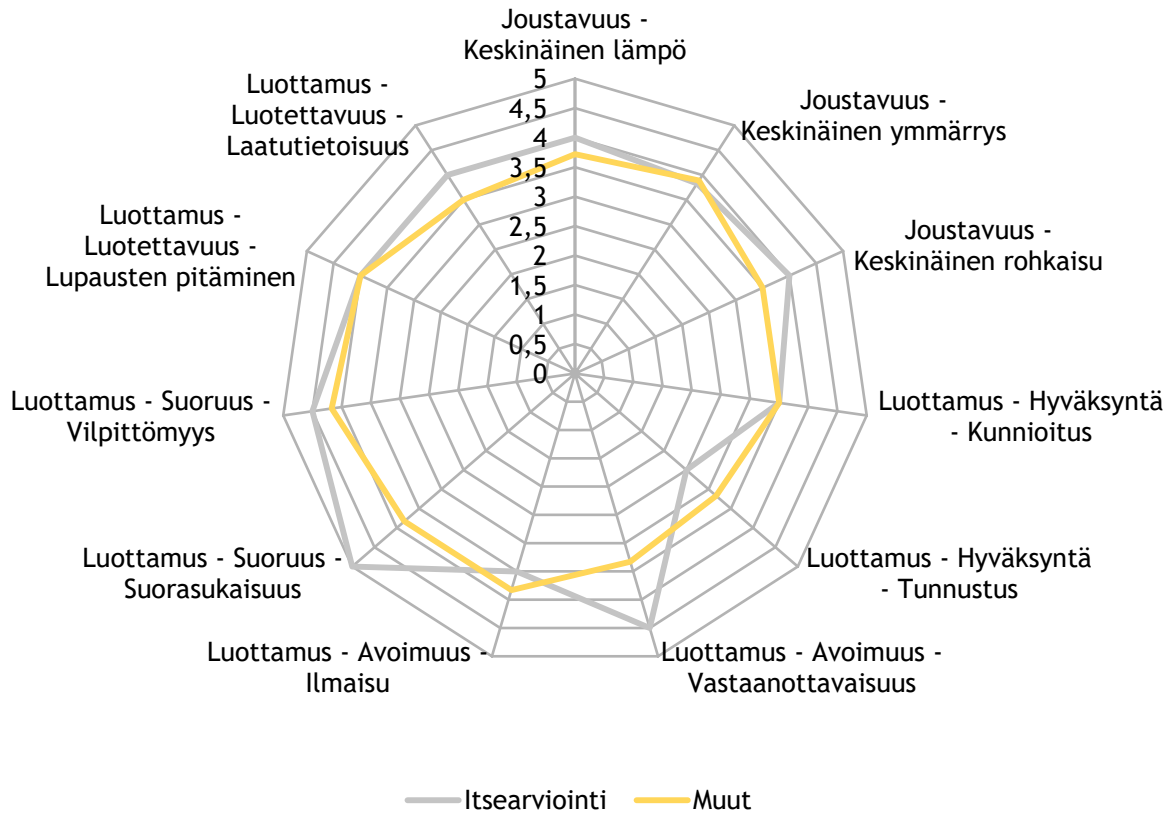
Kerro hänelle siitä, mikä on sinulle tärkeää ja mitä ajatuksia sinulla on yhteistoimintanne kehittämiseksi.

#### **Vaihe 5: Suoruus**

Kerro avoimesti omat odotuksesi yhteistyön suhteen ja kysy suoraan, mitä hän odottaa sinulta.

Etenemällä näiden viiden vaiheen mukaan sinulla on mahdollisuus saada aikaan **vilpittömämpi** yhteistyö ja vahvempi sitoutuminen **luotettavaan** toimintamalliin, josta molemmat hyötyvät.

## YHTEENVETO

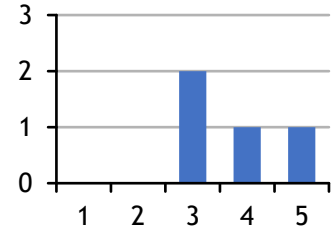
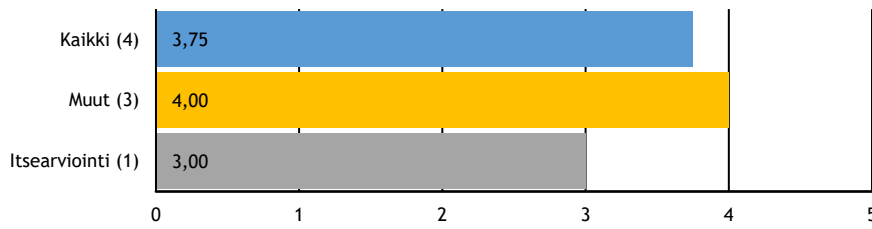


SAMPLE

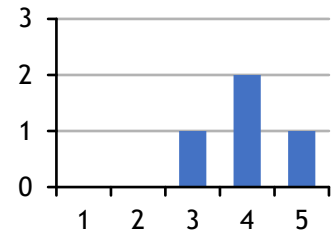
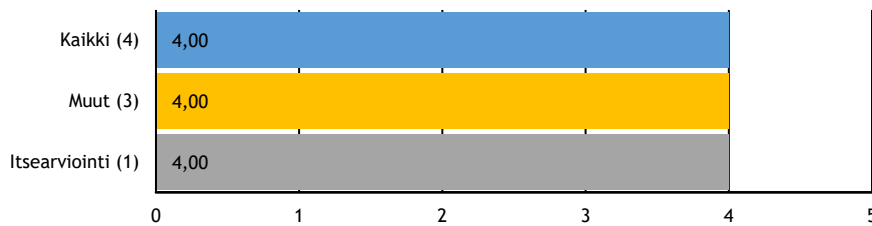
# JOUSTAVUUS

## Keskinäinen lämpö

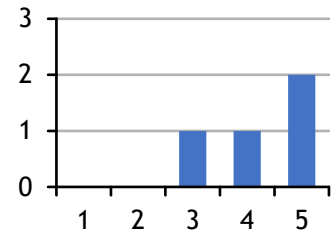
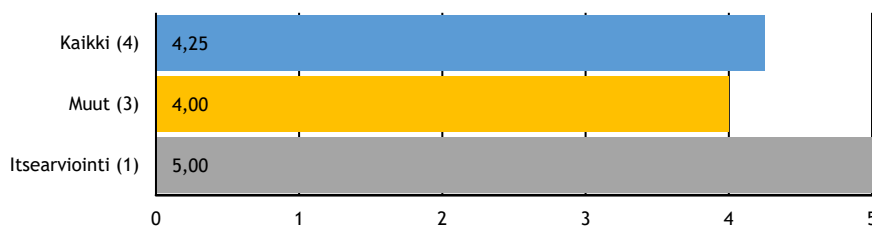
1 Vaikea lähestyä - 5 Helppo lähestyä



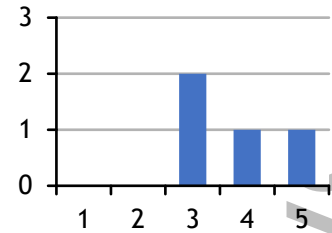
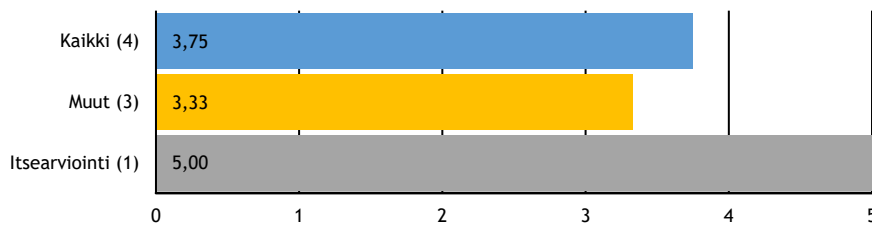
1 Yhteistyöhaluton - 5 Yhteistyöhaluinen



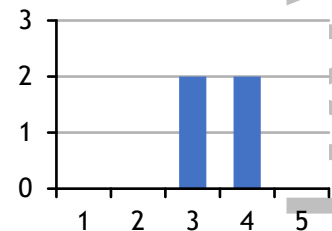
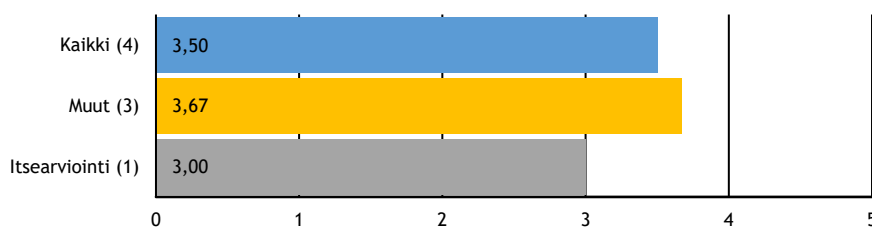
1 Suvaitsematon - 5 Suvaitsevainen



1 Jäykkä - 5 Mukautumiskykyinen



1 Repivä - 5 Rakentava

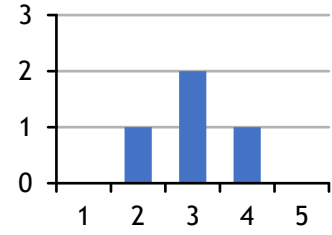
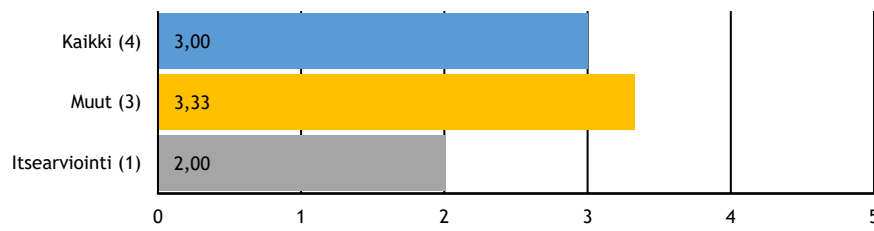


SAMPLE

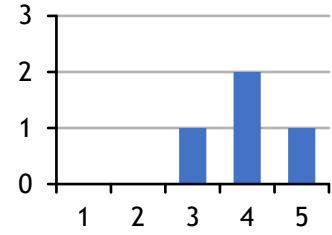
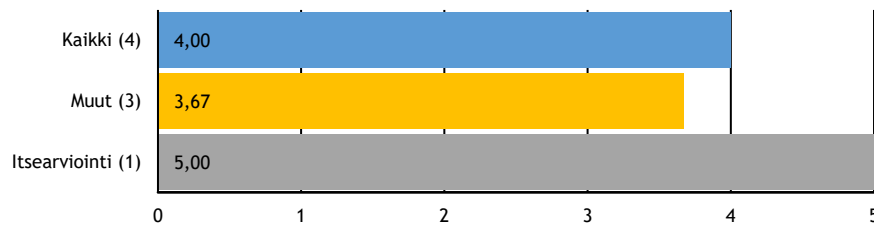
## LUOTTAMUS

### Hyväksyntä - Kunnioitus

Näyttää, että välittää toisista

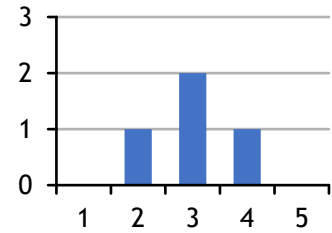
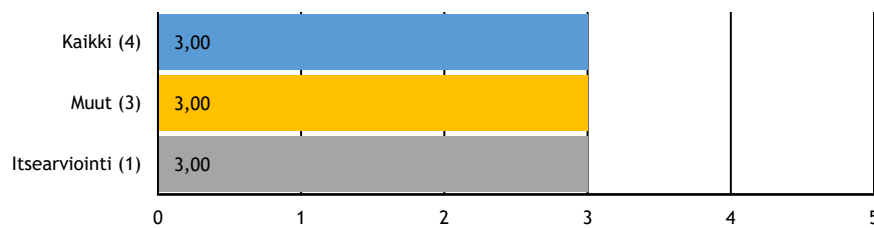


Arvostaa toisten taitoja ja panosta samalla tavoin kuin omaansa

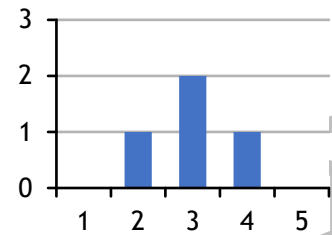
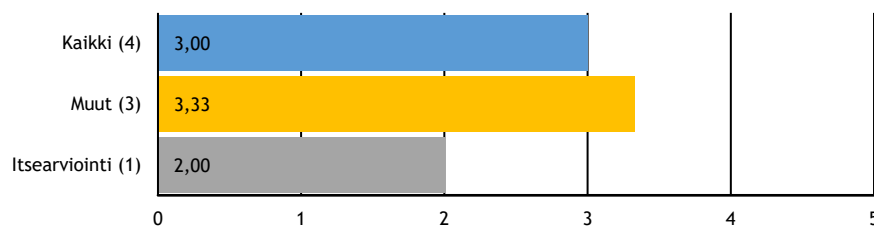


### Hyväksyntä - Tunnustus

Antaa avoimesti tunnustusta toisille



Rohkaisee ja kannustaa toisia



## AVOIMET KYSYMYKSET

Henkilön vahvuuksia ovat mielestäni:

<b>Itsearviointi</b>
Yrittämisen halu

<b>Muut</b>
Hyvä kuuntelija. Ottaa kaikki huomioon.
-

Hänellä on mielestäni kehitettävää näissä asioissa:

<b>Itsearviointi</b>
Saavutettavuus Ei jaksa aina paneutua yksityiskohtiin

<b>Muut</b>
Tiedottamista voisi sujuvoittaa.
-

SAMPLE