

# Palautteen antaminen

-

# Haaste työyhteisössä

Suomen Keskustanuoret hallintokoordinaattori  
Marko Soini

# Palaute lähtee sanavalinnoista ja vie eteenpäin

- Negatiivinen
  - Korjaava, rakentava, kriittinen, kehittävä, kehitysalue
- Positiivinen
  - Kiittävä, kannustava, motivoiva, vahvistava
- Paras palaute on sellainen, joka eniten hyödyttää saajaansa ja vie tekemistä eteenpäin

# Pohdittavaksi, palataan lopussa

- Muistele, milloin ja missä olet saanut
  - Parhaimman palautteesi?
  - Pahimman palautteesi?
- Mikä teki palautteesta sellaisen?
- Muistatko veikö saatu palaute selkeästi ja konkreettisesti tekemistäsi eteenpäin? Oliko palaute korjaavaa vai kiitettävää?

# Miksi työyhteisössä palaute on tärkeää

- Työmotivaatio ja –hyvinvointi lisääntyvät, lisää energiaa työntekemiseen
- Yksilön ja yhteisön kasvu oikeaan / samaan suuntaan ja tekee ne näkyväksi (vrt. Tove Jansson Näkymätön lapsi)
- Palaute- ja vuorovaikutuskulttuuri kehittyy ja paranee
- Palautteen puute saa aikaan arvottomuuden tunnetta, vaikuttaa työmoraaliin ja jopa työuupumukseen
- Ennen kaikkea: Palaute on välittämistä, ja vahvistaa hyvää ja oikeaa toimintaa

# Korjaava palaute on haaste

- Ihminen on herkkä kritiikille
- Minuuden kyseenalaistaminen "Kuka minä olen tässä roolissa?"
- Ensitulkinna palautteesta on harvoin lopullinen tulkinta, ihminen ajattelee loppujen lopuksi esivanhempiansa aivoilla ja yksin jäämisen tunne on usein vahvana pinnassa
- Käsitys asiasta muuttuu ajallisen etäisyyden kasvaessa
- Aikaisemmat kokemukset palautteesta, millainen kasvuympäristö on ollut, onko esimerkiksi pitänyt aina menestyä
- Korjaava palaute vaatii erinomaisia vuorovaikutus- ja tunnetaitoja  
→ näissä jokaisella on mahdollisuus kehittyä

# Vinkkejä korjaavaan palautteen antamiseen

- Ajoitus: oikea aika ja paikka
- Aitous ja vilpittömättömyys
- Suhtaudu arvostavasti palautteen saajaan, kunnioita näkemyksä
- Palaute perustuu faktoihin, ei huhuihin
- Tarkoitus viedä saajaansa eteenpäin
- Kohdentuu asiaan tai tekemiseen, ei henkilöön
- Oikeudenmukaisuus! Sisältää järkeviä perusteluja ja ratkaisuehdotuksia sekä positiivisuutta
- Kahden kesken? Ei kuitenkaan ryhmässä
- Anna palautteen saajan aina säilyttää kasvonsa, hajottava kritiikki tuhoaa hyvänkin itsetunnon

# Vinkkejä korjaavan palautteen antamiseen

- Hyväkin palaute muuttuu negatiiviseksi, jos tilanne sellaisena koetaan
- Rauhoita olemuksesi ja vältä ärtyneisyyttä sekä kiirettä
- Tarkkaile sanavalintojasi
- Normalisointi "tekeväälle sattuu"
- Ole inhimillinen ja reilu, näin vaikutat positiiviseen ajatteluun ja toimintaan
- Käykää dialogia, älkää kahta monologia
- Anna palautteen saajalle mahdollisuus kertoa oma näkemys, anna tulla kuulluksi
- Palaute on kaksisuuntainen tie, jossa molemmat kohtaavat
- Sovi mahdollisuus palata asiaan ja jatkokeskusteluun

# Korjaavan palautteen vastaanottaminen

- Järjestötyö ja työelämä edellyttää jatkuvaa muutosta ja joustoa
- Korjaava palaute on hyvä ottaa oppimiskokemuksena
- Suuntaa katse enemmän tulevaisuuteen kuin menneeseen
- Kukaan ei voi aina onnistua, mokaaminen voi olla myös lahja, ole armollinen itseäsi kohtaan
- Opettele tunteiden tunnistamista ja hallintaa, tunteet ovat sallittuja mutta aivot tuottavat niitä liikaa ja kokija uskoo niihin. Kokemisen sijasta tarkkaile lintuperspektiivistä
- Tunteet kertovat siitä, että asia on sinulle tärkeä
- Verbalisoi asia, se luo uuden ymmärryksen, kerro tai kirjoita



# Korjaavan palautteen vastaanottaminen

- Tarkentavia kysymyksiä että olet ymmärtänyt asian oikein
- Kysymykset antavat miettimisaikaa ja lisäävät avointa dialogia kun osapuolet kokevat että ovat kiinnostuneita ymmärtämään toistensa näkökantoja
- Tarvittaessa pyydä asiaan taukoja ja pyydä palaamaan sulattelun jälkeen
- Suhtaudu palautteeseen ja sen antajaan arvostavasti
- Ihmisellä on luontainen tarve saada palautetta läpi elämänsä, korjaava ja rakentava palaute on hyvästä
- Palautteen salliva ilmapiiri on aina parempi kuin ettei kukaan sano mitään

# Positiivisen palautteen antaminen

- Julkisesti
- Selän takana on lupa puhua hyvää!
- Aitous ja henkilökohtaisuus, kiitä sinulle luontaisella tavalla, se lisää uskottavuutta
- Kerro mitä on tehty ja miksi se on tärkeää
- Vältä superlatiiveja, suhteuta palaute tekoon
- Viesti myös keholla esimerkiksi hymyillen, anna palaute mielellään kasvokkain
- Palaute vanhenee nopeasti, älä jää odottamaan vaan reagoi nopeasti
- Anna mikropalautteita, se luo pientä arjen hyväksyntää

# Palaute on välittämistä

Kun palautekulttuuri toimii, ei ole merkitystä onko palaute negatiivista vai positiivista, vain sillä on merkitystä että palautetta on, ja se on jatkuvaa. Palaute ei ole vain esimiehen vastuulla, vaan sitä tulee olla kaikilla tasoilla ja kaikkiin suuntiin

# Suomalaisen palautekulttuurin haasteita

- "Laiska töitään luettelee, vaatimattomuus kaunistaa, vaikeneminen on kultaa, puhuminen hopeaa, kell onni on se onnen kätkeköön, itku pitkästä ilosta"
- Kokemukset esimerkiksi lapsuuden, koulun ja aiemman työelämän palautteista voivat saada positiivisen palautteenannon ja vastaanoton tuntumaan haasteelliselta
- Pidämmekö asioiden sujumista itsestään selvyytenä kulttuurissamme?

# Mitä jos?

- Palautepihtaamisen kulttuuri muuttuisi anteliaisuuden ja positiivisen palautteen kulttuuriin
- Antaisit positiivista palautetta aina silloin, kun huomaat ajattelevasi jostain hyvää

# Kiitos huomiostanne!

- Keskustelua:
- Muistele, milloin ja missä olet saanut
  - Parhaimman palautteesi?
  - Pahimman palautteesi?
- Mikä teki palautteesta sellaisen?
- Muistatko veikö saatu palaute selkeästi ja konkreettisesti tekemistäsi eteenpäin? Oliko palaute korjaavaa vai kiitettävää