

Palautteen antaminen - Haaste (työ)yhteisössä

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 kiittävää?

Miksi yhteisössä palaute on tärkeää

- Palaute lisää motivaatiota yhteiseen tekemiseen, energisoi ja sitä kautta lisää hyvinvointia
- 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 ja pitkällä aikavälillä aiheuttaa uupumusta ja turvattomuutta
- Ennen kaikkea: Palaute on välittämistä, ja vahvistaa hyvää ja oikeaa toimintaa

Korjaava palaute on haaste

- Ihminen on herkkä kritiikille
- 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 eikä virheille ole ollut tilaa
- Korjaava palaute vaatii erinomaisia vuorovaikutus- ja tunnetaitoja
→ näissä jokaisella on mahdollisuus kehittyä

Vinkkejä korjaavaan palautteen antamiseen

- Ajoitus: oikea aika ja paikka
 - Perustuu faktoihin, ei huhuihin
 - Ei kesken tekemisen
- Aitous ja vilpittömyys
- Suhtaudu arvostavasti palautteen saajaan, kunnioita näkemyksiä
- Tarkoitus viedä saajaansa eteenpäin
- Kohdentuu asiaan tai tekemiseen, ei henkilöön, hyväksyy myös erilaisen tekemisen
- 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

- Rauhoita olemuksesi ja vältä ärtyneisyyttä sekä kiirettä, anna palautetta vain kun kaikki osapuolet ovat virkeitä
- Tarkkaile sanavalintojasi, älä provosoi äläkä provosoidu
- Normalisointi "tekevälle 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 kyseenalaistamatta niitä. Kokemisen sijasta tarkkaile lintuperspektiivistä
- Tunteet kertovat siitä, että asia on sinulle tärkeä
- Verbalisoi asia, se luo uuden ymmärryksen, kerro tai kirjoita

Korjaavan palautteen vastaanottaminen

- Tee tarkentavia kysymyksiä että olet ymmärtänyt asian oikein
 - 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 kesken projektin, se luo pientä arjen hyväksyntää ja edistää tavoitteiden saavuttamista

Palaute on välittämistä

Kun palautekulttuuri toimii, ei ole merkitystä onko palaute korjaavaa vai kiittävää, vain sillä on merkitystä että palautetta on, ja se on jatkuvaa. Palaute ei ole vain johtajien 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 työ- ja järjestöelämän palautteista voivat saada positiivisen palautteenannon ja vastaanoton tuntumaan haasteelliselta
- Pidämmekö asioiden sujumista itsestään selvyytinä 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 kiittävää?