

Onnistu palautteen antamisessa



Mitä palaute on?

Palautteeksi voidaan ymmärtää mitä tahansa vuorovaikutustilanteessa annettavaa havaittua tai tulkittua ymmärrystä, joka monesti koskee toisen ihmisen toimintaa tai esimerkiksi osaamista. Palaute ei ole irrallinen osa arkista vuorovaikutusta, vaan luonnollinen osa erilaisia keskusteluja.

Joskus palaute tai kehittymisen arviointi on oma keskustelunaiheensa, ja siihen liittyy palautteen antajan ja sen saajan odotuksia palautteen merkityksestä ja tulevaisuuden toimintaa ohjaavasta vaikutuksesta. Ihmisille on tärkeää kokea itsensä kyvykkääksi, itsenäisiä valintoja tekeväksi ja hyväksytyksi toisten ihmisten joukossa. Palautteen antamisessa onkin hyvä huomioida, että niin vahvistava, kehuva palaute kuin korjaavakin on tärkeää antaa toista kunnioittavaan sävyyn ja näkökulmia perustellen.

Miksi palautteen antaminen on tärkeää?

Palautetilanteet ovat usean tekijän kokonaisuus. Osapuolten läsnäoloon tilanteessa vaikuttavat muun muassa viireystila, aiemmat kokemukset vuorovaikutuksesta yleisesti sekä kokemukset vuorovaikutuksesta juuri toisen osapuolen kanssa. Olemme erilaisia vuorovaikutustaidoiltamme ja kokemustustoiltamme, jolloin sama tilanne voidaan tulkita täysin eri tavalla kokijasta riippuen.

Kun annat palautetta, osoitat että välität ja olet kiinnittänyt toiseen henkilöön huomiota. Annat tietoa, autat näkemään asian toisesta näkökulmasta, vastuutat ja annat mahdollisuuden tehdä asioita jatkossa toisella tavalla. Jos haluat vaikuttaa toisiin ihmisiin, saa heidät tuntemaan olonsa turvallisiksi ja arvostetuiksi. Voit rakentaa yhteyttä kysymällä keskustelukumppanin ajatuksista ja kokemuksista.

Palaute voi koskea myös vaikeaksi tai hankalaksi koettuja asioita. ”99 kertaa 100:sta” vaikeneminen saa asiat pysymään ennallaan, tai pahenemaan entisestään. Palautekeskusteluun valmistautuminen on avain onnistumiseen: pohdi kysymykset, kerää havainnot, ennakoi. Mitä vaikeampi asia, sen tärkeämpi on suora kysymys.

Pohdi omia kokemuksiasi

Olet varmastikin ollut monenlaisissa palautetilanteissa itse. Jos peilaat omiin kokemuksiisi, millaisissa tilanteissa sinun on ollut helppoa ja mielekästä ottaa palautetta vastaan? Entä aikaisemmat palautteen antamisen kokemuksesi: millaisissa tilanteissa koit, että palautteen antamisesta syntyi hyvä keskustelu, ja millaisissa ei? Käytä omia kokemuksiasi apuna tunnistaessasi omia vahvuuksiasi palautekeskusteluissa sekä niihin valmistautumisessa – ja muista pyytää itsellesikin palautetta. Jos aikaisemmat kokemuksesi palautetilanteista ovat huonoja, niin muista, että jokaisella palautteenannon tilanteella on mahdollisuus olla korjaava, eheyttävä ja kannustava. Voit onnistua missä tahansa palautteenantotilanteessa!

Kyky ottaa vastaan palautetta

Erilaisista kokemustaustoista sekä asioille annetuista painoarvoista johtuen toisinaan tulee vastaan tilanteita, joissa palautteen saajan reaktiota voi olla vaikeaa tulkita. Hyvän vuorovaikutustilanteen ja ihan erityisesti palautteenantotilanteen varmistavat kysymykset ja varmistukset, tulkittemmeko toisen reaktiota tai vastauksia kuten he ne tarkoittivat.



Vahvistavia, tarkentavia tapoja kysyä ovat esimerkiksi "Ymmärsinkö oikein, että..." ja "Minulle näyttää siltä, että...". On tärkeää sanoittaa omia havaintojaan ja välttää nopeiden tulkintojen ja oletusten tekemisestä syistä asioiden tai toisen läsnäoloon tilanteessa liittyen. Ihmiset eroavat myös kyvyssään ottaa vastaan positiivista tai korjaavaa palautetta. Esimerkiksi itsetuntemukseen ja oman osaamisen tunnistamiseen liittyvät haasteet voivat vaikeuttaa saadun palautteen käsittelykykyä. Jos mahdollista, on hyvä sitoa annettava positiivinen palaute konkreettiseen tekemiseen ja osoittaa, millainen merkitys asialla on esimerkiksi laajemmassa kontekstissa.

Työyhteisössä esimerkki voisi olla, miten onnistuminen edesauttaa myös kollegojen onnistumista, vai opiskelijalle, miten hänen onnistumisensa opinnoissa osuu hyvin työelämässä tarvittavaan osaamiseen. Korjaavan palautteen kanssa sen sijaan on hyvä pohtia yhdessä, miten toiminnan muuttaminen tai uudistaminen voisi palvella muutakin kuin kyseessä olevaa osa-aluetta.

Myös tunteet ovat erottamaton osa vuorovaikutusta. Niiden merkitystä ei kannata väheksyä tai ilmaantumista pelästyä. Sen sijaan tunteet kannattaa tunnistaa ja sanoittaa. Tarvittaessa voi pitää pienen tauon keskustelun lomassa, jos itse tai keskustelukumppani kaipaa hetken omien ajatustensa ja tunteidensa käsittelyyn.

Valmistautumalla onnistut

Hyvällä valmistautumisella parannat sekä itseluottamustasi tilanteessa että helpotat palautteen vastaanottamista sitä konkretisoimalla. Ohessa on vielä kootusti muistilista palautekeskustelussa onnistumisen tueksi.



- Tavoitteen kirkastaminen: mihin haluat palautteella vaikuttaa?
- Konkretia: Mihin faktoihin asia perustuu?
- Kehitys: Millaista muutosta toivot? Mitä tavoitteita palaute auttaa saavuttamaan?
- Konteksti: rauhallinen ja privaatti aika (korjaavan) palautteen käsittelyyn
- Mitä vahvuuksia ja voimavaroja tunnistat palautteensaajassa? Missä ne näkyvät?
- Miten aloitat keskustelun?
- Miten henkilö ehkä reagoi?
- Minkä neuvon annat itsellesi juuri tähän keskusteluun?
- Anna toiselle tilaa kertoa omista kokemuksistaan ja havainnoistaan asian suhteen sekä esittää tarkentavia kysymyksiä.
- Pohtikaa yhdessä, miten asia etenee, mistä siihen saa tukea ja miten seurataan

Krista Kohtakangas, HT, Lapin yliopisto – DigiUra-hanke



LAPIN AMK
Lapland University of Applied Sciences

LAPIN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF LAPLAND



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020