



Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Anna-Maija Virtala

Vanhempi yliopistonlehtori

ELL, MSc, PhD, erikoiseläinlääkäri, dosentti

TOSIASIOITA PALAUTTEISTA

- Sekä palautteen antaminen että sen vastaanottaminen on haasteellista.
- Palautteen antaminen ei ole helppoa asiantuntijoillekaan – tai ehkä ei etenkään asiantuntijoille.
- Kaikessa on tärkeä huomata, että palautteen antaja ja saaja helposti katsovat asioita "eri silmälasien takaa" eli väärinkäsitykset ovat todella yleisiä.

PALAUTTEEN MERKITYS

- Oppimisen edistäminen
- Ongelmanratkaisun kehittäminen
- Tiimissä toimiminen –
vuorovaikutustaidot
- Itsetuntemuksen lisääntyminen
- Työelämävalmiuksien
kehittäminen

ENNEN PALAUTETTA ON POHDITTAVA

- Mikä on palautteen antamisen tavoite?
- Mihin palaute perustuu?
- Millaisiin havaintoihin palaute perustuu?
- Koska ja mistä annetaan palautetta?



PALAUTTEEN ANTAMISEN PERIAATTEITA 1

- Älä mitätöi toista tai toisen työtä.
- Älä vihjaile tai anna perusteetonta kiitosta.
- Vältä kommentteja ”ihan kiva” tai ”ihan ok”.
- Vältä sanoja ”aina”, ”ei koskaan”...
- Muista nöyryys, neutraalisuus ja kannustavuus.

PALAUTTEEN ANTAMISEN PERIAATTEITA 2

- Ihmiset ovat erilaisia palautteen vastaanottamisessa:
 - Älä anna palautetta tunneryöpyn vallassa.
 - Anna konkreettisia esimerkkejä.
 - Pysy asiakysymyksissä (ei kritisoida ihmistä, vaan asiaa, tekoa, käytöstä).
 - Tiedä perustelusi hyvin.
 - Mainitse aina myös positiivisia asioita
 - Jos palautetta annettaessa tehdään sopimuksia, pyydä toistamaan, mitä on sovittu.



PALAUTTEEN ANTAMISEN PERIAATTEITA 3

- Käytä sanoja ”tällä kertaa”, ”tässä ja nyt” eli palaute tilanteen mukaisesti.
- Aina voi kertoa, mitä toinen on tehnyt.
- **Minä muodon käyttäminen** on viisasta ("Minusta...").
- Palautteen tavoitteista voi sopia etukäteen: mistä asiasta erityisesti haluaa saada palautetta.
- **MUTTA-sanalla** ei tule mitätöidä juuri annettua positiivista palautetta; mutta-sanan jälkeen pitäisi tulla jotakin positiivista!



Palautteen ajoitus

- Kun on tehnyt paljon työtä jonkun asian eteen, vähäinenkin negatiivissävytteinen palaute tuntuu luhistavalta, vaikka palautteen antaja ei sitä sellaiseksi tarkoittaisi. →
- Palautetta matkan varrelle, eikä vaan lopuksi.





Entä hampurilaismalli?

- Hampurilaismallin mukaan sanotaan ensin hyvää, sitten kehitettävää ja lopussa parasta.
- Kehitettävä asia kannattaa tuoda esiin kysymysten avulla ("Miten luulet...") pyrkien herättämään tehdyn työn kautta jotakin uutta.
- Hampurilaismenetelmän ongelmana on, ettei vastaanottaja välttämättä ymmärrä, mitä palautteen antaja ajaa sillä takaa.
- Se ei sovi kaikille persoonallisuustyyleille...

Korjaavan palautteen vastaanottaminen

- Kaikilla on oppimista, koska vastaanottamiseen vaikuttavat henkilöhistoriamme tai elämäntilanne tai ... elämä vaan on....
- Palautteen antajalla tai saajalla voi olla huono päivä, mikä ei tietenkään saisi vaikuttaa, mutta...
- Vastuu ei ole palautteen saajalla, mutta voimme vaikuttaa siihen, miten palaute vaikuttaa meihin.
- Yritä ymmärtää palautteen antamisen ja sen oppimisenkin vaikeus.
- Opi erottamaan henkilö asiasta, **älä ota palautetta henkilökohtaisesti.**

Persoonallisuustyyli ja palaute

- Palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen vaikuttaa myös persoonallisuustyyli.
- Normaalin ihmisen persoonallisuustyyli voidaan jakaa ns. DiSC-mallin mukaan (<https://www.discprofile.com/what-is-disc>; https://en.wikipedia.org/wiki/DISC_assessment)
 - D=dominance,
 - i=influence,
 - S=steadiness ja
 - C=conscientiousness.
- Ihmiset olisivat erilaisia kombinaatioita näistä tyyleistä, mutta yleensä joku niistä olisi hallitsevampi kuin muut.
- Palautteen antamisesta eri tyylin ihmisille on Thomas Erikson kirjoittanut kirjassaan Idiootit ympärilläni – Kuinka ymmärtää muita ja itseään, Atena Kustannus Oy, 2021.

Persoonallisuustyylin huomioiminen palautteessa

- **D-tyylille (Eriksonin ”punainen”, joka painottaa tuloksia, näkee ison kuvan, on itsevarma, tehokas, suorasukainen ja -puheinen)** annettavassa palautteessa ***tulisi välttää kaikkea kiertelyä, ja valmistautua erittäin hyvin jopa sotatilaan ja syytöksiin.***
- **i-tyylille (Eriksonin ”keltainen”, joka painottaa vaikuttamiseen ja vakuuttamiseen, on innostunut, optimistinen, avoin, luottavainen ja energinen)** annettavassa palautteessa ***kannattaa valmistautua siihen, että puheenaihe helposti vaihtuu, joten tee muistilista; muistuta, ettet kritisoi ihmistä, vaan käytöstä; varaudu valikoivaan kuuloon, joten toista asiaasi.***
- **S-tyylille (Eriksonin ”vihreä”, joka painottaa yhteistyötä, vilpittömyyttä, lojaalisuutta ja luotettavuutta; heidän asenteensa on yleensä rauhallinen, harkittu ja kiirehtimätön sekä konflikteja välttävä)** annettavassa ***palautteessa tulee käyttää erittäin pehmeitä ilmaisuja ja ilmaista itsesi lempeästi, sekä antaa palaute mahdollisimman pian.***
- **C-tyylille (Eriksonin ”sininen”, joka painottaa laatua ja tarkkuutta, asiantuntijuutta ja kyvykkyyttä, riippumattomuutta, yksityiskohtia ja jotka pelkäävät väärässä olemista)** annettavassa ***palautteessa tulee hallita yksityiskohdat ja annetut esimerkit jopa kirjallisesti, ei tulisi käyttää hampurilaismenetelmää, ja tulee varautua vastaväitteisiin.***

Ihmisiä ei tietenkään voi suoraan jakaa näihin tyylihin ja tämän jaottelun tieteellisestä näytöstä keskustellaan, mutta vastaavanlaisia jaotteluja on Hippokrateella 400 eKr ja Meksikon asteekkeilla 1300-luvulta (Erikson 2021).

Suhtautuminen virheisiin

- Virheet eivät ole paha asia, ne voi ja kannattaa kääntää voitoksi.
- Virheistä oppii
- **Riittävän hyvä riittää**
- Kannattaa pitää mielessä vanha intiaanien sananlasku: "Good judgement comes from experience. Experience comes from bad judgement." Eli virheistä oppii.
- Vaikka virheitä tapahtuu työelämässäkin, elämä ei niihin kaadu.
- Ollaan armollisia itseämme ja toisiamme kohtaan.

Hyvät päätökset tulevat kokemuksesta....
kokemus tulee huonoista päätöksistä!
Viiisas vanha intiaanién sananlasku



Good judgment comes from experience...
experience comes from bad judgment!

Wise Old Indian Proverb

ice...
nt!