

7.5.2013

# Palautteen antamisen kulttuuri

Rondo Training Oy/  
Leena Nousiainen

# Palautteen antamisen kulttuuri

2

## Alkuun

- Story of your shoes
- Mitä palaute on

## Tavoite

- Aito yhdessä kehittäminen
- Aito toisilta oppiminen
- Palautteesta oman työn kehittämisen apuväline

## Kriittiset menestystekijät

- Ymmärtää, mitä palautteesta voi oppia
- Palautteesta arkista
- Palautteen antamisen taito
- Palautteen vastaanottamisen taito
- Oltava kohtaamisia, joista antaa palautetta
- Esimiehen tarvitsee tietää töiden tavoitteet ja niiden saavuttaminen

## Esteet

- Pelko, että paljastuu, että olen epätäydellinen
- Pelkkiin yksilösuorituksiin tuijottaminen
- Palautteen antaminen on liian juhlallista

## Toimenpiteet

- Esim kokoukset sellaisiksi että ihmiset kohtaavat
- Kokouksen yhteinen arviointi
- Palautteen anto kehityskeskusteluissa

## Loppuun

- Palaute

# Palautteen antamisen kulttuuri

3

Tavoite

Kriittiset menestystekijät

Toimenpiteet

Esteet

# Palautteen merkitys

- Positiivisen ja korjaavan palautteen antaminen on työyhteisön kehittymisen ja sitä kautta tuottavuuden lisäämisen keskinäinen tekijä
- Palaute auttaa ihmisiä kokemaan työnsä tarkoituksenmukaisena ja tärkeänä
- Palaute kertoo odotuksista ja ei toivotusta käyttäytymisestä
- Palaute ohjaa toivottuun käyttäytymiseen ja toimintaan
- Palaute kertoo onko toiminta odotetulla tasolla
- Hyvin annettu palaute – sekä positiivinen että korjaava - motivoi ja kannustaa

# Palautekulttuurin luominen

- Palautteen antaminen ei ole vain esimiehen tehtävä
- Hyvin toimivassa työyhteisössä henkilöstö antaa palautetta myös toisilleen ja esimiehille
- Hyvän palautekulttuurin luominen vaatii työyhteisön yhteisen keskustelun/työpajan, jossa luodaan pelisäännöt palautteen antamiselle ja vastaanottamiselle
- Suosittelemme kaikille sisäisille uudistajille palautetyöpajan vetämistä omassa työyhteisössä, mikäli palautekäytäntöjä ei ole aiemmin luotu (lisäohjeistusta työpajan vetämiseen voi pyytää LATU-valmentajilta)

# Korjaavan palautteen antaminen

- Varmista, että tavoitteenasi palautetilanteessa on aina toiminnan kehittäminen, ei omien aggressioiden purkaminen.
- Kohdista palaute aina tekemiseen, tapaan tai toimintaan, ei henkilöön.
- Varmista että palaute on riittävän tarkka, niin että palautteen saaja ei jää epätietoiseksi mitä asiaa pitäisi korjata.
- Jos kysymyksessä ei ole vakava virhe tai tilanne (esim. alkoholin käyttö) käytä pehmentäviä ilmauksia, kuten "sopisiko", "mitä olisit mieltä" jne.
- Anna korjaava palaute niin pian kuin mahdollista ja aina yksityisesti.

## Korjaavan palautteen antaminen

- Jos ei ole kysymyksessä selkeä fakta, käytä "minä"- viestejä niin paljon kuin mahdollista (esim. "olen huomionut....." mieluummin kuin "sinä olet.....") Palautteen vastaanottajan on helpompi ottaa vastaan "minä"-viestejä, koska "sinä"-viestit kuulostavat helposti syyllistäviltä.
- Anna palaute kasvotusten. Käytä sähköpostia ainoastaan silloin kun muuta mahdollisuutta ei ole.
- Mikäli yhdistät positiivisen ja korjaavan palautteen, varo "mutta" sanaa niiden välillä. (Anna positiivista palautetta myös ilman korjaavaa palautetta, ettei positiivinen palaute menetä merkitystään.)
- Suunnittele palaute etukäteen ja mieti minkä tyyppinen lähestymistapa sopii parhaiten palautteen saajalle.

# Malli valmentavan korjaavan palautteen antamiseen

- **T – tilanne:** Kerrotaan mitä palaute koskee ja millaisia vaikutuksia kyseisellä asialla on
- **T - toisen näkemys:** Kysytään palautteen saajan näkemys asiasta
- **S - sopiminen:** Sovitaan yhdessä jatko-/korjaavat toimenpiteet
- **S – seuranta:** Sovitaan seurannasta