



### Riikka Pajunen

Montevista Oy  
www.montevista.fi  
www.wgh.fi

Onnellisen työelämän rakentaja, Ratkaisukeskeinen valmentaja  
Montevista Oy:n toimitusjohtaja.

Riikan intohimona on auttaa esimiehiä ja työyhteisöjä innostumaan, voimaantumaan ja hyödyntämään vahvuuksiaan onnellisen työpaikan ja sitä kautta tuloksellisuuden rakentamisessa. Parhaat keinot ovat ilmaisia ja yksinkertaisia, palautetaidot siitä hyvänä esimerkkinä. Riikan Unelmatyössä-blogista löytyy lisää artikkeleita onnellisen työelämän luomisesta.

# PALAUTE OSANA ONNELLISEN TYÖYHTEISÖN RAKENTAMISTA

## – 8 KEINOA PAREMPAAN PALAUTTEESEEN

Palautteenanto puhututtaa aina. Valmentajaurani aikana en ole tavannut kuin muutaman ihmisen, jotka sanovat saavansa riittävästi palautetta työstään. Palautetaito-workshopeissa kehitetään yksittäisen ihmisen taitoja, mutta yhtä tärkeänä ideoidaan yhdessä, miten oman työpaikan palautekulttuuria kehitetään luontevasti vahvemmaksi.

### **Kyllä työ tekijäänsä kiittää – vai kiittääkö?**

Palautekulttuurissamme on todella paljon kehitettävää. Usein työpaikalla ajatellaan, että palautteen antaminen on vain esimiehen tehtävä. Oma vastuu onnellisen työyhteisön rakentajana unohtuu. Palautteen saaminen voi olla vain muutaman etuoikeus. Emme osaa vastaanottaa

edes kehuja toista arvostavasti, koska olemme mestareita itsemme vähättelyssä. Miten itse reagoit, jos kollega kehaisee? Mitätöitkö kehun toteamalla suomalaisen tapaan vaatimattomasti: "No, tämä nyt on vaan tällainen... äkkiä kyhätty, ei mikään ihmeellinen raportti" sen sijaan, että toteaisit: "Voi kiitos! Tein kyllä paljon töitä tämän eteen ja palaute tuntuu hyvältä kuulla."

Esimiehille korjaava palautteenanto lienee yksi haastavimpia johtamistehtäviä irtisanomiskeskusteluiden jälkeen. Työelämässä oman esimiehen palaute on työntekijälle tärkeintä. Palaute on keskeinen osa elämää ja selviytymistä – ilman sitä on mahdoton elää, jo pieni vauva tarvitsee jatkuvaa palautetta hoivaajaltaan.

## Vastuu on yhtä paljon sinulla, kun muillakin työyhteisössä

Kaikille meille on elintärkeää saada tekemästään työstä ja toiminnastaan palautetta – työntekijästä ylimpään johtoon saakka. Sinulla on vastuu siitä, millaista palautekulttuuria itse työpaikallasi viljelet. ”Mitä kylvät, sitä niität.” Mitä tulee työpaikalle, kun sinä tulet sinne? Onko työpaikkasi ilmapiiri parempi, kun tulet töihin, vai parempi, kun lähdet töistä?

Saat lisää palautetta omasta työstäsi näillä kolmella keinolla, ota ne käyttöön ja huomaa se käytännössä!

1. **Anna** itse enemmän palautetta muille – saat varmasti takaisinpäinkin enemmän
2. **Pyydä** palautetta suoraan eri tilanteissa – tarkasti ja kohdennetusti
3. **Ota** saatu palaute myönteisesti vastaan – sen jälkeen sinulle uskalletaan antaa sitä jatkossakin lisää

## Palautetaidot haltuun monipuolisesti

Palautetaidoissa tärkeää on luoda kivijalka korjaavalle palautteelle ensin runsaalla myönteisellä palautteella. Palautetaidot koostuvat myönteisen palautteen antamisesta, vastaanottamisesta itselle ja muille, sekä korjaavan palautteen antamisesta ja vastaanottamisesta itselle ja muille. Parhaiten työyhteisöissä näyttäisi sujuvan myönteinen palaute muille ja korjaava itselle. Sen sijaan myönteinen palaute itselle ja korjaava muille tuntuu useimmiten haastavalta.

(Työ)elämässä uuden oppiminen vaatii korjaavaa palautetta vanhoista toimintatavoista.

Mutta miten tehdä se niin, ettei toiselta pääse itku?

## Tarkista ensin nämä, ennenkö annat korjaavan palautteen:

1. Tietääkö hän mitä odotetaan / onko työtavoitteet selvät?
2. Mihin työaika kuluu? Onko tekemistä liikaa?
3. Onko tarvittavat työvälineet?
4. Onko riittävä osaaminen? Tarvitaanko lisäkoulutusta?
5. Henkilön motivaatio työhönsä?
6. Esteet työyhteisössä, esim. kiusaaminen?
7. Selvitä henkilön oman ajattelun esteet ja uskomukset
8. Pyydä aina henkilöä itse arvioimaan oma toimintansa ennenkö annat oman palautteesi!

## 8 keinoa parempaan palautteeseen – Nappaa sinäkin tästä sinulle sopivimmat vinkit ja kokeile niiden teho heti tänään töissä tai kotona!

1. **Luo luottamusta** jatkuvasti ihmisiin, joille annat palautetta. Jatkuva arkinen palautteenanto myös luo luottamusta! Positiivisen psykologian tutkija Barbara Fredrikssonin mukaan positiivista palautetta tulee antaa vähintään kolminkertaisesti, mielellään seitsemänkertaisesti korjaavaan palautteeseen nähden.
2. **Nosta kissa pöydälle heti.** Tiimisi oppii, että sinuun voi luottaa – kannustat aidosti ja korjaat toimintaa heti tarpeen tullen. Kenenkään ei tarvitse jännittää palautetilanteita, kun ne ovat luonteva osa työpaikan arkea.
3. **Käytä ME-sanaa.** ”Mitä me voisimme yhdessä tehdä tälle asialle, jotta se menisi parempaan suuntaan? Miten minä esimiehenäsi voin auttaa ja tukea sinua tässä asiassa parhaiten? Miten me onnistumme tässä yhdessä?”
4. **Aloita palaverit positiivisesti:** Jokaisen tiimipalaverin alussa voi jakaa jonkun hyvän asian kuluneesta viikosta tai kollegastaan. ”Mistä haluat tällä viikolla kiittää kollegaa?” Palautetaitoja voi treenata töissä joka päivä!
5. **Kysy ja kuuntele.** Ennen kuin annat korjaavaa palautetta, pyydä aina ensin henkilöä itse arvioimaan omaan toimintaansa. Useimmiten hän oivaltaa jo asian, ennen kuin annat edes palautetta. Pääsette suoraan miettimään käytännön ratkaisuja.
6. **Rauhoita itsesi** ja suunnittele korjaava palaute etukäteen. Pohdi miksi ja miten haluat antaa palautteen juuri tälle henkilölle.
7. **Käytä ratkaisukeskeistä menetelmää:** Luo yhteys, kerro havainnoistasi (älä tulkinnoistasi), esitä ongelman sijaan toiveesi jatkoa ajatellen, kiteytä uuden toimintatavan hyödyt, ja kannusta henkilöä eteenpäin. Osoita, että uskot häneen ja olet hänen puolellaan.
8. **Vältä MUTTA sanaa**, kun annat korjaavaa palautetta. Käytä mutta-sanan tilalla ilmaisua JA. ”Olet tehnyt huikeaa työtä tämän raportin kanssa, ja tässä budjettisuunnittelussa toivoisin sinulta jämakämpää otetta.” ■