

PALAUTETAIDOT

XYHM002 Yhteistyötaidot
Merja Almonkari
FT, puheviestinnän lehtori
Jyväskylän yliopisto

Palaute

- **Palaute**= omaa toimintaa koskevaa tietoa, jota saa muilta
- **Työkalu kehittymiseen**: mikä toimii hyvin, mitä pitää muuttaa, jotta toiminta tehostuisi
- Palautetilanne on **sosiaalinen tilanne**, siinä vaikuttavat samat tekijät kuin viestinnässä yleensäkin – vastavuoroisuus, kontekstisidonnaisuus ja subjektiivisuus
- **Palautteen antamisen ja vastaanottamisen haasteita**: harvinaisuus, arkuus, pelko reaktioista, taidottomuus

Perinteinen hampurilaismalli

1. Aluksi positiivisia yksityiskohtia.
2. Sitten ”pihvi” eli muutosehdotuksia.
3. Lopuksi myönteinen kokonaisarvio.



- Mitä hyvää?
- Mitä huonoa?

”Punakynäpalaute”

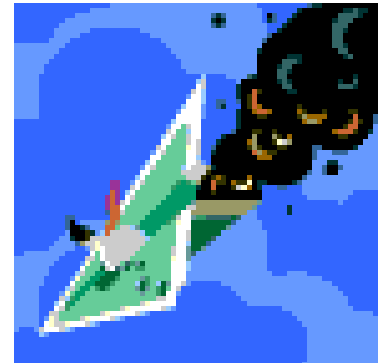
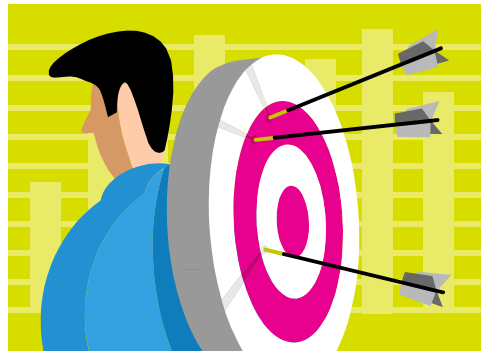
- Palautteen antaja kertoo, mikä kaikki on **väärin**, **virheellistä** ja **huonoa** toisen suorituksessa
- Korjaaminen
- Tärkeää todeta ongelmat ja etsiä syyllinen
- Virhe- ja ongelma- keskeisyys!

- Mitä hyvää?
- Mitä huonoa?



”Tappajapalaute”

- Palautteen antaja ”ampuu seulaksi” tai ”ampuu alas” eli kommentoi pikkutarkasti kaikkea tai tyrmää kokonaan ja lopullisesti
- Mitä hyvää?
- Mitä huonoa?



Näennäispalaute

- Ylimalkainen, epämääräinen palaute
 - Ei anna tietoa siitä, millainen suoritus oli
 - Ei sisällä kohtia, mihin voisi tarttua, jos haluaa kehittyä
-
- Mitä hyvää?
 - Mitä huonoa?



Palautteen hyväksymistä ja hyödyntämistä lisää

- **palautteen antajan koettu luotettavuus, asiantuntijuus, uskottavuus** (esim. ymmärtää työni olosuhteita)
- **palautteen laatu:** tarkkuus, olennaiseen asiaan kohdistuminen
 - arvioidaan aina suoritusta/tuotosta/tekoa, ei persoonaa
 - korostetaan, että palaute koskee juuri tiettyä asiaa, otetaan esimerkkejä, kuvaillaan yksityiskohtia, vältetään yleistyksiä
 - perustellaan muutoksen tarve, miksi asia tärkeä ym.
- **palautteen antamisen tapa:**
 - ystävällisyys, kunnioittaminen, hyvien puolien esille nostaminen vähentää viestin torjuntaa
 - jos vastaanottaja kokee tilanteen uhkaavana > puolustusmekanismit
 - rakentavuus, kannustavuus, myönteisyys, kehittymistä korostava tyyli

Defenssit eli minän puolustusmekanismit

- Huumori, leikiksi lyöminen
- Arvonkieltäminen, vähättely
- Selittely
- Kieltäminen
- Hyökkäävä reaktio

