

Aittoa kiitosta ei tule koskaan liikaa

Työelämävalmentaja ja Montevista Oy:n perustaja **Riikka Pajunen** antaa meille vinkkejä palautteen antoon. Poimi tästä vinkit oman työpaikkasi arkeen. Onnellinen työelämä rakennetaan yhdessä!

Teksti Saara Paavola | Kuva Montevista

Miksi palautetta kannattaa ylipäättään antaa? – Palaute ohjaa toimintaa ja auttaa kehittymään oikeaan suuntaan. Esimiehen positiivinen palaute sopivassa kohtaa motivoi ja auttaa työntekijää ohjaamaan toimintaansa entistä enemmän toivottuun suuntaan, Riikka Pajunen listaa.

Riikalla on pitkäaikainen kokemus erilaisten työyhteisöjen ja organisaatioiden valmentamisesta.

– Esimiehet eivät aina ymmärrä kuinka valtavan voimakas työkalu heillä onkaan käsisään, kun puhutaan palautteen antamisesta. Positiivinen palaute kohottaa työntekijän ammattitaitoa ja itsetuntoa sekä laskee stressitasoja. Aittoa kiitosta ei tule koskaan liikaa!

Hampurilaismalli romukoppaan!

Riikan kanssa keskustellessa nousee esille termit kehittävä ja korjaava palaute.

– Vaikka palautteenanto on koko työyhteisön tehtävä, on esimiehen palaute ensiarvoisen tärkeää. Esimiehen tehtävä on myös puuttua korjaavalla tai kehittäväällä palautteella silloin, kun tilanne sitä vaatii.

Palautteen antamisesta monelle tulee ensimmäisenä mieleen hampurilaismalli. Riikan mielestä siitä voitaisiin jo luopua.

– Käytän itse palautteen antamisessa 3:1 tekniikkaa. Kun positiivista palautetta ja kannustusta on arjessa vähintään kolme kertaa enemmän kuin korjaavaa palautetta, niin korjaavan palautteen voi antaa milloin vain!

Kun positiivisella palautteella on luotu luottamus ja hyvä ilmapiiri, niin korjaavaa palautetta on helppo kuunnella ja ottaa vastaan. Palautteen antamisesta löytyy positiivisessa psykologiassa myös kaksi seuraavaa tasoa:

– Jos positiivista palautetta on arjessa 5:1, niin kehittyminen on vielä nopeampaa ja tehokkaampaa. Mitä enemmän on kehua, sitä paremmin kritiikkikin toimii. Jos positiivisen ja korjaavan palautteen suhde on 7:1, niin ihminen kukoistaa ja täysi potentiaali on käytössä.

Viisi askelta korjaavaan palautteeseen

Korjaavan palautteen antamista voit harjoitella seuraavan viiden askelman avulla.

– Luo ensin yhteys henkilöön, jolle olet antamassa palautetta. Kysy onko sinulla sopiva hetki? Esitä sen jälkeen toive: Minulla olisi toive, että kaikki olisivat ajoissa palaverissa. Kerro tämän jälkeen hyödyt: Tästä olisi hyötyä, sillä säästäisimme meidän työaikaa.

Neljäs askelma on uskoa onnistumiseen: Uskon, että tämä on sinullekin

tärkeä asia ja tiedän, että sinä otat tämän helposti haltuun. Lopuksi muita kiittää: Kiitos, että sinulla oli aikaa ja saimme käytyä tämän läpi. Jäikö sinulla vielä jotain, mistä haluat puhua?

Palautteen anto tapahtuu näin ystävällisesti ja hyvässä hengessä. Ydinviesti, eli toive siitä, että henkilö toimii toisella tavalla, menee myös helposti perille. Muista valmistautua korjaavan palautteen antamiseen etukäteen.

– Mieti miten viet keskustelun läpi ja valitse sille sopiva hetki, Riikka kehottaa.

Vaikka palaute suositellaan antamaan mahdollisimman pian, älä kuitenkaan mene oman tunnetilan vallassa. Ennen palautteen antamista, pyydä aina henkilöä arvioimaan itse toimintaansa.

– Usein henkilö on jo itse huomannut tapahtuneen, eikä korjaavaa palautetta tarvitse edes antaa.

Anna palautetta ensin itsellesi

Palautteen antamista on helppo treenata antamalla sitä ensin itselleen.

– Esimiehenä tärkeä palautteenantotaito on antaa palautetta itselleen. Nimenomaan positiivista palautetta, sillä itse kritiikin me kyllä jokainen osaamme.

Palautteen vastaanottamista voi myös opetella. Oli palaute sitten positiivista tai korjaavaa, sen vastaanottaminen on aina yhtä vaikeaa. Riikka antaa vinkin:

– Kun saat positiivista palautetta, kiitä ja kysy lisää! Missä onnistuin erityisesti?

Myös korjaavan palautteen kohdalla lisäkysymykset auttavat ymmärtämään tapahtunutta.

– Kriittisen palautteen kohdalla ohje-
nuorani on: suostu kuulemaan se! Hen-
gitä pari kertaa ja tee tietoinen päätös,
että minä kuuntelen ja annan tilaa kertoa.
Usein tulee myös tarve selitellä tapahtu-
nutta. Kysy mieluummin lisää!

Kun olet kyselyt ja ymmärtänyt mistä
on kyse, voit pohtia oliko palaute aiheelli-
nen. Jos huomaat, että virhe on sattunut,
myönnä se: – Kolme maagista sanaa: ”olet

täysin oikeassa” toimii tässä hyvin! Myön-
nät tapahtuneen ja otat palautteen vastaan
sellaisena kuin se on. Ratkaisuehdotuksia
on tässä hengessä hyvä pohtia yhdessä
palautteen antajan kanssa.

Entä jos työpaikalta löytyy myrkyntäjä?

Ihmiset voivat välillä pahoin itsensä kans-
sa ja huono olo voi ilmetä ns. myrkyntä-
jämyksenä työpaikalla. Työkaverit voivat
yrittää auttaa näkemään positiivisempia
asioita.

– Yksi hyvä kysymys on ”mitä hyvää
sinulle kuuluu tänään?” Ala siis itse toi-

mimaan toisin ja yritä kääntää työkave-
rinkin ajatuksia positiivisemmiksi. Pikku
hiljaa tilanne saattaa alkaa muuttumaan.
Ihminen saattaa olla jumissa omassa
myrkyntäjämyksensä, eikä muista enää, että
on muitakin näkökulmia olemassa. Jos
tilanne on todella tulehtunut, niin esimie-
hen on toki puututtava tilanteeseen.

Lopuksi Riikka kehottaa meitä etsi-
mään enemmän hyvää.

– Kun huomiosi kiinnittyy esimiehenä
siihen mitä tiimisi tekee hyvin, niin tulet
saamaan sitä enemmän. Se mihin keskitti-
ty, se vahvistuu! ➤

Viisi vinkkiä palautteen antamiseen



Riikka mukana
Specian esimies-
seminaarissa 27.10.
Korjaamo, Helsinki
specia.fi

1 Luo luottamusta.
Luottamus on
palautteenannon
kivijalka, sillä silloin
esimiestä kuunnellaan.

2 Anna arjessa
enemmän palau-
tetta.
3 Anna palautetta
itsellesi. Treenaa
palautteenantotaitoja
itseesi.

4 Katso aina tule-
vaan. Miten tästä
eteenpäin toiveiden
tai tavoitteiden
muodossa. Ei jäädä
märehtimään miksi
näin tapahtui.

5 Ihminen tarvit-
see nähdäksesi ja
kuulluksi tulemistasi.
Ihminen tarvitsee
huomiota ja ole ihmi-
nen ihmiselle.

Ole inhimillinen ja
lämmön, olemme kaik-
ki samalla puolella. ➤



Riikka Pajunen, Happy at work -valmentaja, KM, toimitusjohtaja, Montevista Oy

”Onnellinen työelämä
rakennetaan yhdessä.”

Riikan intohimona on auttaa
jokaista löytämään oma unel-
matyönsä tai tekemään työstään
sellaisen. Kivijalkana on hyvä
myönteinen vuorovaikutus itsensä
ja muiden kanssa.

Vuodesta 2010 Riikka on
luotsannut Montevistaa ja sen
Happy at work -valmentajatiimiä.
Montevistan asiakkaana esimiehet
ja asiantuntijat saavat konkreetti-
sia ratkaisukeskeisiä työkaluja ja
uutta energiaa oman työelämänsä
johtamiseen. ➤

Lue lisää: www.montevista.fi ja
liity Montevistan innostavaan
FB-yhteisöön: [facebook.com/
montevistavalmennus](https://www.facebook.com/montevistavalmennus)

