Palautteen antaminen

Se ei ole mitä sanot vaan miten sen sanot

Palautteella on kaksi tarkoitusta:

1 .**Motivoiva palaute** – kannustaa ihmisiä tekemään sitä missä he ovat hyviä – rakentaa itsetuntoa

Kannustaa ihmisiä toistamaan asioita joissa he ovat hyviä ja tehokkaita. Paras aika antaa motivoivaa palautetta on heti tehtävän jälkeen kun teot ovat muistossa ja he muistavat miten he tekivät sen.

Sinun on selvästi kerrottava missä he asiassa he olivat oikeassa, toimivat hyvin ja menestyksekkäästi.

2. **Kehittävä palaute** – auttaa ihmisiä parantamaan toimintaansa asioissa jotka he olisivat voineet tehdä paremmin – rakentaa itsevarmuutta. Kehu kun on kehuttavaa ja varmista että annat kritiikkiä tavalla joka varmistaa että vastaanottaja haluaa parantaa toimintaansa.

Tämä tunnistaa mitä pitäisi tehdä toisin seuraavalla kerralla. Paras aika antaa palautetta juuri ennen kuin tehtävän tulee tehdä uudestaan. Tämä saa kritiikin vaikuttamaan avulta. Jos antaa palautteen heti tehtävän jälkeen se voi tuntua rangaistuksena.

Palautetta voi antaa niin että se tulkitaan myönteisenä voimana joka reflektoi sitä mitä on tehty ja joka vaikuttaa ja muokkaa käytöstä. Palautetta voi myös antaa destruktiivisesti niin että se rakentaa esteitä myönteiselle kehittymiselle.

Jotta palautteen annosta tulee palautteen vastaanottajalle myönteinen kokemus sen tulee antaa vastaanottajalle tunteen että palaute on tarpeellinen ja että se kannustaa parannuksien tekemisiin. Jos vastaanottaja lähtee pois tuntien että on epäonnistunut ja arvoton niin tavoitetut muutokset eivät tule toteutumaan.

Kehu kun on kehumisen paikka ja varmista että kritiikkiä annetaan tavalla joka kannustaa vastaanottajaa tekemään tarvittavia parannuksia.

Kritiikki koetaan usein tuomitsevana – palautetta voi antaa ilman tunteita niin että keskittyy ainoastaan käyttäytymisen tosiasiallisiin vaikutuksiin ilman että henkilöä itse tuomitaan.

Palautteen tulisi olla:

**MYÖNTEISTÄ**

Käytä **palaute sämpylää** –

* *Aloita myönteisellä asialla*
* *Nosta esiin asian jota tulisi kehittää*
* *Kysy kysymyksiä jotka lisäävät ymmärrystä, omistusta ja joka vie asian eteenpäin kehityskelvollisena*
* *Nosta esiin joku toinen myönteinen asia.*

**HELPOTTAVA**

Kannusta itsetietoisuuteen; ihminen on valmiimpi vastaanottamaan palautetta kun he tunnistavat omat vahvuudet ja heikkoudet.

**SUUNNATTU**

Suuntaa palaute johonkin asiaan – kerro esimerkkejä ja sanoja joita on käytetty, kuvaa käyttäytymistä

**KUUVAAVA**

“Kun toistat samaa kysymystä moneen otteeseen, huomasin että asiakas hämmentyi” ei “Sinun tapasi kysellä on hämmentävää”

**TOIMEENPANTAVA**

Anna vain palautetta asioihin joihin voi vaikuttaa.

**PRIORISOI**

Jaa palaute osiin. Ihminen ei pysty prosessoimaan tai muuttamaan monta asiaa kerralla.

Viestin toimittaminen

Sinun tulee keskittyä käyttäytymiseen ei henkilöön. Tämä on yksi tärkeimmistä asioista muistaa. Näin vältetään henkilökohtainen hyökkäys, ja palaute vahvistaa täten hyviä toimintatapoja tai yrittää muuttaa ei-toivottua käyttäytymistä.

* Ole vakuuttava ja tietoinen sekä sinun että toisen henkilön oikeuksista.
* Älä ole aggressiivinen tai ylimielinen mutta älä myöskään ole epävarma tai anteeksipyytävä .
* Ole suora (älä ole tyly) ja pysy asiassa, älä kiertele asian ympäri
* Vältä sarkasmia ja alentavia kommentteja.
* Vältä syyttämästä henkilöä käyttämällä ”sinä” lausuntoja.
* Käytä asianmukaista kehonkieltä, varsinkin kun on kyse katsekontaktista ja kehokielestä.
* Kuvaa hyvää ja huonoa käytöstä mutta älä ole tuomitseva.
* Selvitä yhdessä ja ehdota mahdollisia parannus- tai muutosehdotuksia

Ohjaaminen on palautteen antoa

*Kritiikki on jotain jota voimme helposti välttää jos emme sano mitään, tee mitään tai ole ketään” - Aristotle*

* Kuuntele mitä sanomista opiskelijalla on. Hyvä palaute on kaksisuuntainen prosessi joka auttaa ymmärtämään opiskelijan näkökulmia paremmin kuin pelkästään heidän tekemänsä työ.
* Vältä lataamasta opiskelijaan päälle heidän puutteita – aloita keskeisemmästä, tai siitä jolla on eniten vaikutusta hänen toimintaansa.
* Selitä miksi puutteeseen tai ongelmaan on puututtava.
* Lisää ohjausta siihen miten opiskelija voi parantaa tai kehittää toimintaansa – jos opetat käytännön aihetta näytä miten toimia. Kannusta opiskelijaa tekemään tehtävän kanssasi oikein.
* Sovella tapasi antaa palautetta palautteen saajan kokemuksen mukaan
* Auta oppijaa näkemään/mittaamaan/kokemaan kehityksensä tähän mennessä.
* Näytä mitä vaikutusta palautteellasi on ollut. Katso tätä opiskelijan näkökulmasta. Selitätkö asioita selvästi niin että oppija voi omaksua palautteen?
* Kehu kun on kehumisen aihetta.
* Kannusta – kaikki tarvitsevat kannustusta!