

Mielihyvin duunissa

Palaute

Työelämän tärkeä pieni suuri asia



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU



Pohjois-Savon
hyvinvointialue



Työpajan tavoitteet

- Lisätä ymmärrystä palautteen antamisen ja saamisen merkityksestä sekä sen vaikutuksesta yksilön ja tiimin kehittymiseen ja hyvinvointiin.
- Saada valmiuksia hyödyntää rakentavan vuorovaikutuksen periaatteita ja vahvistaa palautteen antamisen taitoja.
- Tunnistaa palautteen antamiseen ja saamiseen vaikuttavia tekijöitä, ja pohtia, mihin niistä voimme vaikuttaa.
- Luoda yhteistä sitoutumista palautekulttuurin kehittämiseen.
- ”Jokainen kohtaaminen on mahdollisuus.”

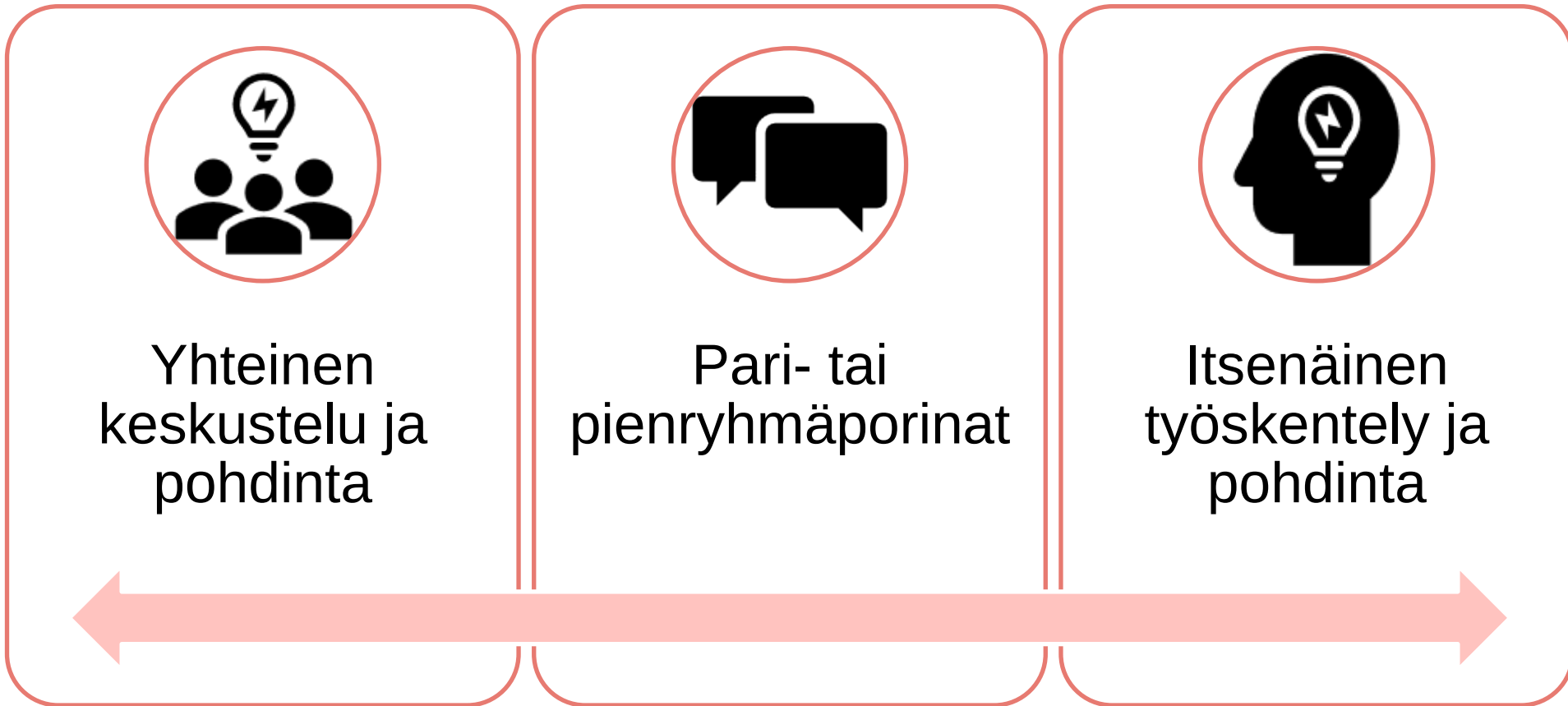


Turvallinen työpajatyöskentely

- Huolehdin osaltani, että keskustelussa kaikki saavat mahdollisuuden puhua ja tulla kuulluiksi.
- Kunnioitan toisten mielipiteitä – jokaisen mielipide on arvokas. Eri mieltä ollessani argumentoin rakentavasti ja perustelen näkemystäni.
- Annan muiden käyttää puheenvuoronsa loppuun.
- Käytän kieltä, joka on ymmärrettävää kaikille keskustelussa mukana oleville.



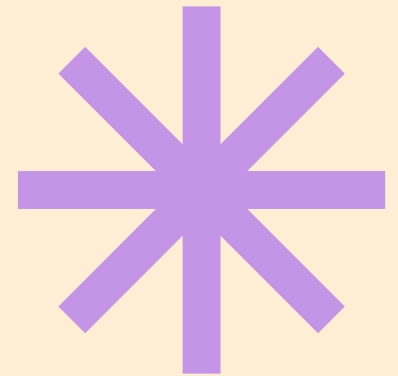
Työpajassa käytettävät osallistavat menetelmät



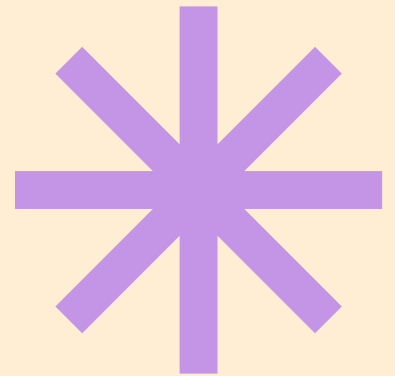
Virittäytymisen käsiäänestyksellä

Viittaa, mikäli olet väittämän kanssa samaa mieltä.

- Toivon saavani palautetta omasta työstäni.
- Koen saavani riittävästi palautetta omasta työstäni.
- Ajattelen, että palautteen antaminen on vain esihenkilön tehtävä.
- Annan itse tietoisesti sekä kannustavaa että korjaavaa palautetta.



Rakentava vuorovaikutus ja vaikuttava palaute





Mielihyvin duunissa

Hyvä palautekulttuuri

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen toimivat jatkuvana osana työntekijöiden välistä työarkea sekä esihenkilötyötä



sisältää sekä vahvistavaa ja kannustavaa että korjaavaa palautetta



Mikropalaute

Järjestelmällinen ja kokonaisvaltainen arviointi

Työelämän vaikuttava palaute

- Palaute tähtää hyvään ja sen tarkoitus on auttaa, ei latistaa tai lannistaa.
 - Palaute on luonteeltaan informatiivinen pikemmin kuin kriittinen
 - Palaute on perusteltavissa hyötyjen kautta
- Palaute pohjautuu **havaintoihin** ja kohdistuu aina **käyttäytymiseen/ toimintaan** ja sen (mahdollisiin) **vaikutuksiin**
 - Havainto ei sisällä tulkintaa, vaan on aistein havaittavissa
 - Vaikutusta voi kuvailla palautteen antajan, palautteen saajan, kolmannen osapuolen kuten asiakkaan/ potilaan/ läheisen/ työyhteisön tai esimerkiksi jonkin yhteisen tavoitteen saavuttamisen näkökulmasta, vaikutukset voivat olla myönteisiä tai epäsuotuisia
- Vaikuttava palaute on yksi keskeinen yksilön ja tiimin kehittymisen työkalu.

Havainto vs. tulkinta

Havainto:

- ”Kollegan kirjaaminen poikkeaa yhteisistä ohjeista.”



Havainto vs. tulkinta

Havainto:

- ”Kollegan kirjaaminen poikkeaa yhteisistä ohjeista.”

Tulkinta:

- ”Kollegan kirjaaminen poikkeaa yhteisistä ohjeista, koska hän on välinpitämätön.”
- ”Kollegan kirjaaminen poikkeaa yhteisistä ohjeista, koska hän ei ole saanut kunnon perehdytystä, eikä ehkä tiedä, miten kirjaaminen kuuluisi tehdä.”



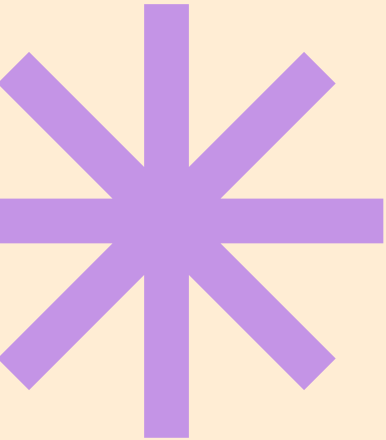
Mikä voisi helpottaa palautteen antamista?



- Ajattele, että palaute on lahja.
 - Se on valittu ja pohdittu saajansa mukaan.
 - Sillä on jokin merkitys, joka tähtää hyvään.
 - Aina lahjan antaminen ei syystä tai toisesta onnistu parhaalla mahdollisella tavalla, lahja ei ole mieluinen tai lahjan saaja ei ymmärrä sen arvoa.
 - Kun lahja on annettu, on lahjan saajan päätettävissä, miten hän hyödyntää sitä.
- Kiinnitä huomiota, missä ja miten palaute annetaan.
- Palautetilanne herättää aina tunteita
 - Ole empaattinen ja ota huomioon sekä omat että toisen tunteet.
- Pyri luomaan tilanteeseen avoin ja keskusteleva ilmapiiri, jossa molemmat voivat jakaa ajatuksiaan vapaasti.
- Anna palautetta myös kasuaalisti – näe onnistumiset!
- Voit hyödyntää NVC- eli rakentavan tai myötäelävän vuorovaikutuksen prosessia



N V C
O I O
N L E
N T
C
O
M
M
U
N
I
C
A
T
I
O
N



Korjaava palaute

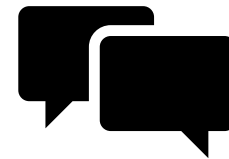


Korjaava palaute

- Korjaava palaute auttaa saajaansa ymmärtämään kehityskohteitaan; mitä hän ei vielä osaa tai jostain syystä vielä tee, ja mikä vaikutus sillä on muihin.
- Korjaava palaute antaa saajalleen mahdollisuuden pohtia, kannattaako tai pitääkö hänen muuttaa käyttäytymistään tai toimintaansa vai ei, ja mitä hyötyjä muutoksesta voisi olla.



Miten voisit sanoittaa korjaavaa palautetta seuraavissa tilanteissa?



Vajaa 10 min

- Huomaat, että uuden kollegasi kirjaaminen poikkeaa yhteisestä ohjeistuksesta.
- Kollegasi puhuu sinulle epäasiallisesti opiskelijasta/ uudesta työntekijästä ja kertoo sellaisia asioita, joiden kuuluisi jäädä luottamukselliseen ohjaus/perehdytysuhteeseen.
- Olette sopineet työyhteisössä yhteisistä toimintatavoista työtehtäviin liittyen. Havaitset, että kollegasi jäljiltä tietyt työtehtävät ovat olleet kolme kertaa tekemättä.

Pari- tai pienryhmä (2-3hlö)
Sanoittakaa ja kokeilkaa
antaa toisillenne palautetta

Vaikuttava palaute=
havainto + vaikutus

Rakentavan vuorovaikutuksen
HTTP-malli =
H = havainto
T = tunne
T = tarve
P = pyyntö

Miten voisit sanoittaa korjaavaa palautetta seuraavissa tilanteissa?



- Huomaat, että uuden kollegasi kirjaaminen poikkeaa yhteisestä ohjeistuksesta.
- Kollegasi puhuu sinulle epäasiallisesti opiskelijasta/ uudesta työntekijästä ja kertoo sellaisia asioita, joiden kuuluisi jäädä luottamukselliseen ohjaus/perehdytysuhteeseen.
- Olette sopineet työyhteisössä yhteisistä toimintatavoista työtehtäviin liittyen. Havaitset, että kollegasi jäljiltä tietyt työtehtävät ovat olleet kolme kertaa tekemättä.

Yhteinen keskustelu havainnoista

- Miltä palautteen antaminen tuntui?
- Kuinka helppoa tai vaikeaa oli löytää sopivat sanat?
- Miltä havainnon erottaminen tulkinnasta tuntui?
- Miltä annettu ja sanoitettu palaute kuulosti toisen korviin?
- Mikä tuntui helpolta tai vaikeimmalta?



Mikäli tilanteissa palaute jätetään antamatta, mikä merkitys sillä voi olla eri näkökulmista tarkasteltuna?

- Huomaat, että uuden kollegasi kirjaaminen poikkeaa yhteisestä ohjeistuksesta.
 - Pohdi tilannetta oman ja kollegasi työn, asiakkaan/potilaan ja prosessin sujuvuuden sekä kirjaamistiedon jatkokäytön (esim. tiedonkulku, ajanvaraus, laskutus, palvelun laatu) näkökulmista
- Kollegasi puhuu sinulle epäasiallisesti opiskelijasta/ uudesta työntekijästä ja kertoo sellaisia asioita, joiden kuuluisi jäädä luottamukselliseen ohjaus/perehdytysuhteeseen.
 - Pohdi tilannetta omasta, kollegasi, opiskelijan/ uuden työntekijän ja työyhteisönne ilmapiirin näkökulmista
- Olette sopineet työyhteisössä yhteisistä toimintatavoista työtehtäviin liittyen. Havaitset, että kollegasi jäljiltä tietyt työtehtävät ovat olleet kolme kertaa tekemättä.
 - Pohdi tilannetta oman työsi sekä työyhteisön ilmapiirin, työn jaon ja yhteisten tavoitteiden näkökulmista, voit myös pohtia asiakkaan/potilaan näkökulmasta

”Vain sellaisesta voi ottaa vastuuta minkä tiedostaa.”

Joharin ikkuna

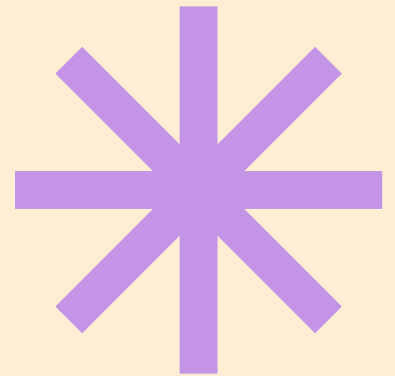
	Minä tunnen	Minä en tunne
Muut tuntevat	Avoin	Sokea
Muut eivät tunne	Kätketty	Tuntematon

Sokealla alueella olevat asiat muut tietävät ja näkevät, mutta minä itse en ole niistä tietoinen.

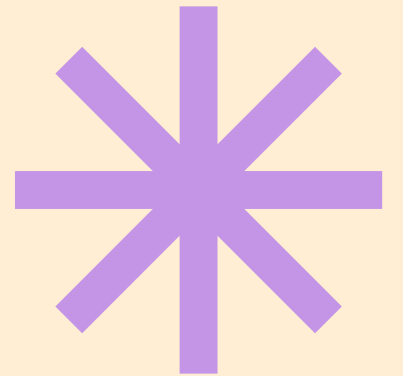
- Palautteen avulla autetaan toista näkemään omaa käytöstä ja toimintaa
- Palautteen saaminen ja vastaanottaminen auttavat vahvistamaan itsetuntemusta.

Tauko 5 min

Istu tauon jälkeen uudelle paikalle eri vieruskaverin viereen.



Kannustava palaute





Kannustava palaute

- Kannustava palaute auttaa saajaansa tiedostamaan vahvuuksiaan ja tekee onnistumiset näkyväksi. Tämä mahdollistaa onnistumisten monistamisen.
- Kun tiedostaa, missä on hyvä tai mitä on jo oppinut, voi soveltaa näitä taitoja tietoisesti muissa työtehtävissä.
- Kannustava palaute saa aikaan myönteisiä tunteita, mikä vahvistaa voimavaroja, mielen toipumiskykyä ja hyvinvointia.
- Omien vahvuuksien tunnistaminen linkittyy resilienssiin, joka tarkoittaa psyykkistä selviytymiskykyä ja joustavuutta. Resilienssi syntyy vuorovaikutuksessa ja se on läsnä sekä yksittäisten ihmisten elämässä että yhteisöjen kyvyssä tukea jäseniään.

Tunnistatko vahvuutesi ja taitosi?

Ympyröi kolme-viisi vahvuutta/taitoa, joita tunnistat itsessäsi.

Alleviivaa vahvuudet/taidot, joita joku muu on sinussa tunnistanut.

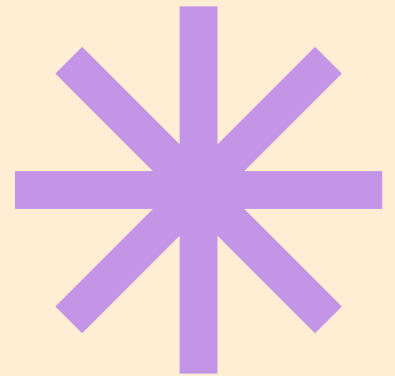
Piirrä rasti niiden vahvuuksien/taitojen viereen, joita haluaisit vahvistaa.

Vajaa
10 min



Sinnikkyys	Käytännöllisyys	Nokkeluus	Pohdiskelevaisuus	Reiluus	Näkökulmanottokyky
Luovuus	Tunnollisuus	Päättäväisyys	Ajattelevaisuus	Yhteistyöhaluisuus	Sosiaalinen älykkyyys
Kekseliäisyys	Analyttisyys	Vakuuttavuus	Järjestelmällisyys	Anteeksiantavuus	Ennakkoluulottomuus
Yritteliäisyys	Johdonmukaisuus	Sanavalmius	Rauhallisuus	Vaatimattomuus	Organisointitaidot
Luotettavuus	Perusteellisuus	Huumorintaju	Suvaitsevaisuus	Kohtuullisuus	Epävarmuuden sietokyky
Ahkeruus	Tarkkuus	Iloisuus	Joustavuus	Valppaus	Ongelmanratkaisutaito
Avoimuus	Tehokkuus	Positiivisuus	Kunnianhimoisuus	Varovaisuus	Ryhmätyöskentelytaidot
Rehellisyys	Realistisuus	Luottavaisuus	Kilpailullisuus	Esiintymistaito	Keskustelutaito
Itsenäisyys	Täsmällisyys	Ystävällisyys	Sosiaalisuus	Myötätunto	Neuvottelutaito
Uteliaisuus	Kärsivällisyys	Sovittelevuus	Oppimishaluisuus	Johtajuus	Kuuntelutaito
Rohkeus	Pitkäjänteisyys	Palveluhenkisyys	Reippaus	Kiitollisuus	Sovittelutaito
Tiedonhaluisuus	Empaattisuus	Oma-aloitteisuus	Energisyys	Kielitaito	Kohtaamisen taito
Harkitsevaisuus	Vastuuntuntoisuus	Jämäkkyys	Rentous	Myönteisyys	Itsesäätelyn taidot
Nopeus	Näppäryys	Aktiivisuus	Suunnitelmallisuus	Kriittisyys	Suullinen ilmaisutaito
Sisukkuus	Huolellisuus	Innokkuus	Avarakatseisuus	Toiveikkuus	Kirjallinen ilmaisutaito

Palautteen vastaanottaminen



Miten muut näkevät käyttäytymisesi ja toimintasi?



Vajaa 10 min

Kun olet saanut kannustavaa palautetta

- Mihin palaute on kohdistunut?
- Miltä palautteen saaminen tuntui?
- Miten reagoit?
- Mitä palautteen saamisesta seurasi?

Kun olet saanut korjaavaa palautetta?

- Mihin palaute on kohdistunut?
- Miltä palautteen saaminen tuntui?
- Miten reagoit? Reagoisitko nyt toisin?
- Mitä palautteen saamisesta seurasi?

Pari- tai pienryhmä-
porinat (2-3hlö)

Palautteen tulee kohdistua sellaiseen, johon palautteen saaja voi vaikuttaa (esim. tiedot, taidot, käyttäytyminen, asenne), ei palautteen saajan persoonaan.

Palautteen saaminen auttaa vahvistamaan itsetuntemusta.

Miten muut näkevät käyttäytymisesi ja toimintasi?



Kun olet saanut kannustavaa palautetta

- Mihin palaute on kohdistunut?
- Miltä palautteen saaminen tuntui?
- Miten reagoit?
- Mitä palautteen saamisesta seurasi?

Kun olet saanut korjaavaa palautetta?

- Mihin palaute on kohdistunut?
- Miltä palautteen saaminen tuntui?
- Miten reagoit? Reagoisitko nyt toisin?
- Mitä palautteen saamisesta seurasi?

Yhteinen keskustelu
havainnoista

Palautteen tulee kohdistua sellaiseen, johon palautteen saaja voi vaikuttaa (esim. tiedot, taidot, käyttäytyminen, asenne), ei palautteen saajan persoonaan.

Palautteen saaminen auttaa vahvistamaan itsetuntemusta.

Palautteen vastaanottaminen

- **Hengitä syvään** – Palautteen saaminen, varsinkin jos se on korjaavaa, ei ole koskaan helppoa.
- **Muistuta itseäsi palautteen tarkoituksesta** – sen tarkoitus on auttaa, ohjata ja kehittää taitojasi.
- **Kuuntele palaute rauhassa** – sinulla ei ole kiire reagoida. Säilytä uteliaisuus siihen mitä kuulet.
- **Kysy tarkentavia kysymyksiä** ja tuo esille omia näkökulmiasi.



Mihin voin vaikuttaa?

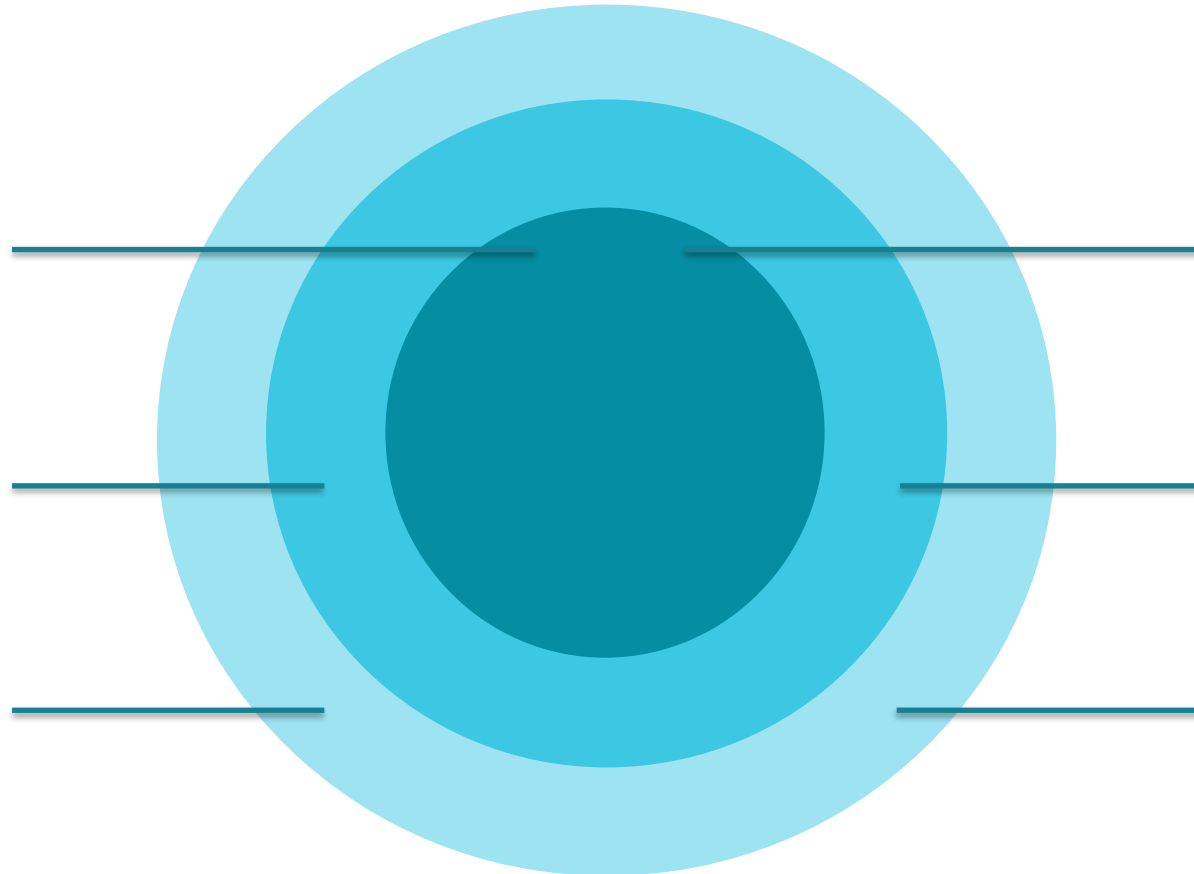


Vaikuttamisen kehät – mihin voin vaikuttaa?

Asiat, joihin voin
vaikuttaa ja
itse päättää.

Asiat, joihin voin
vaikuttaa, mutta en
itse päättää.

Asiat, joihin en voi
vaikuttaa, enkä itse
päättää.



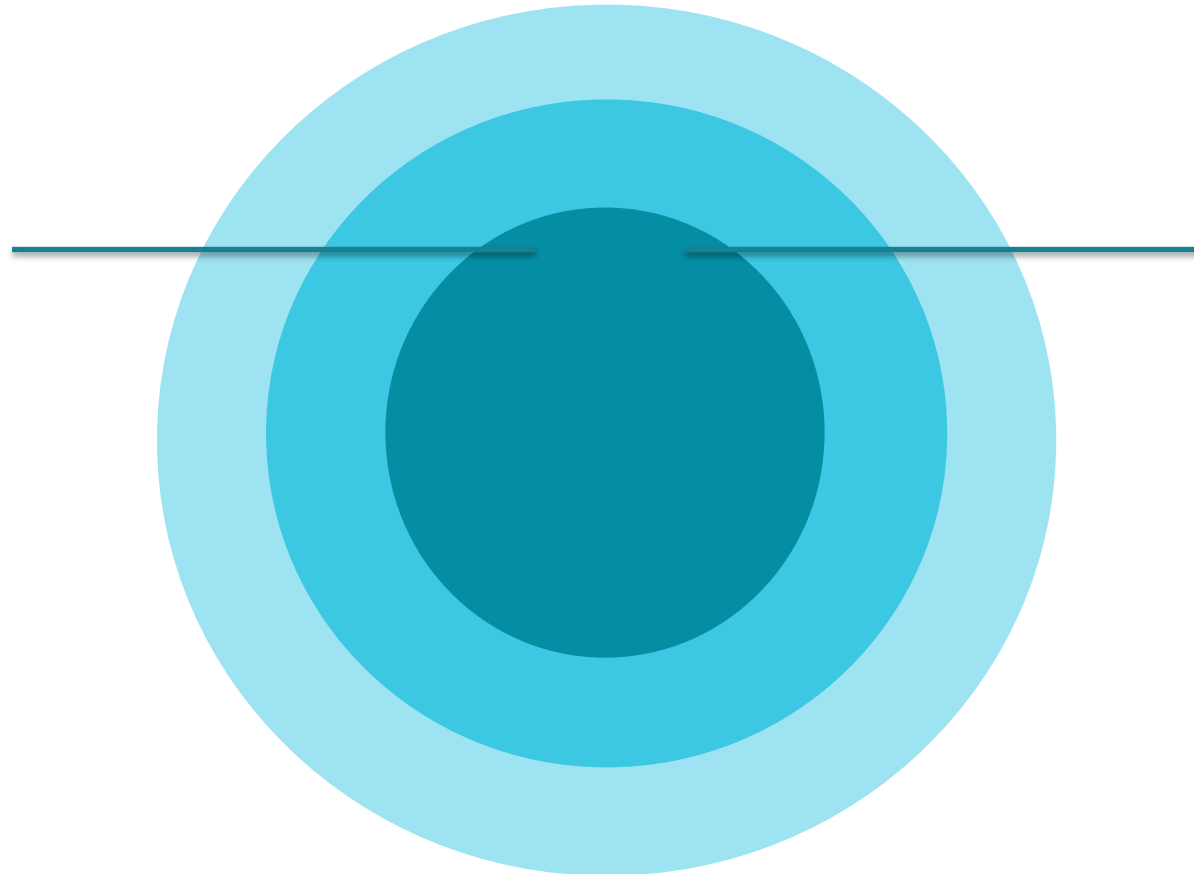
Esim. oma asenne,
käyttäytyminen,
suhtautuminen

Esim. tarpeiden
tydyttyminen,
tiimin menestys

Esim. sää, koronan
ilmaantuminen

Palaute – mihin voin vaikuttaa?

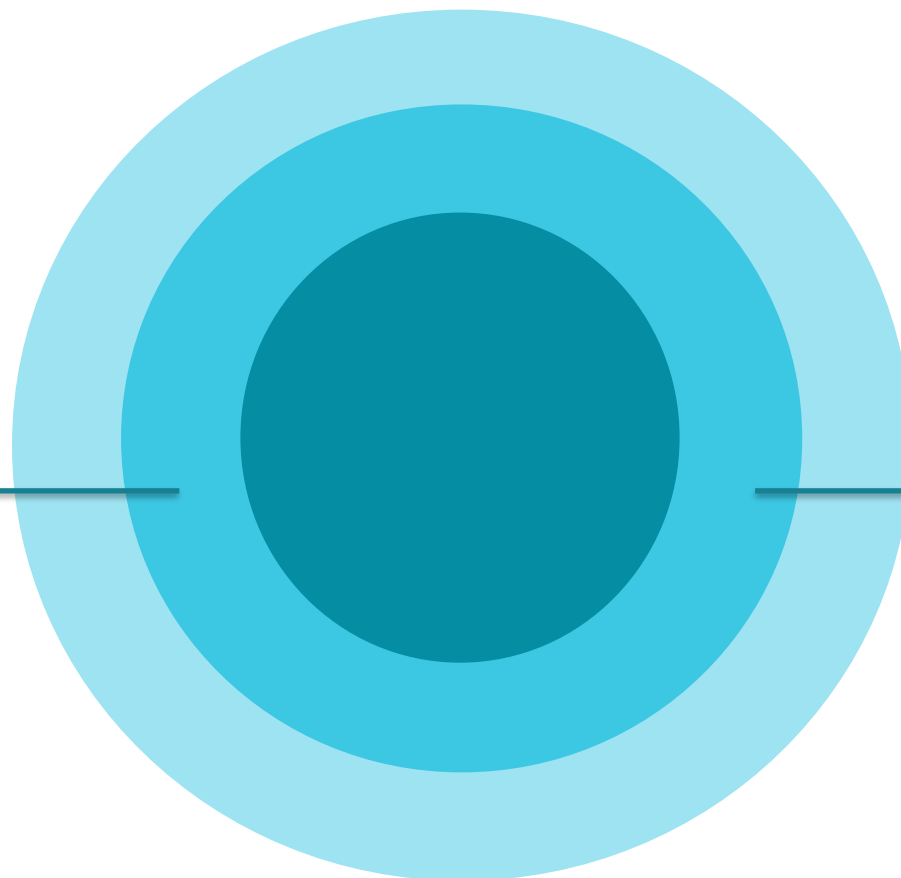
Asiat, joihin voin
vaikuttaa ja
itse päättää.



Voin päättää antaa
kannustavaa tai korjaavaa
palautetta. Voin myös valita,
millä asenteella lähestyn
työpäivääni, tehtäviäni ja
työyhteisöni jäseniä.

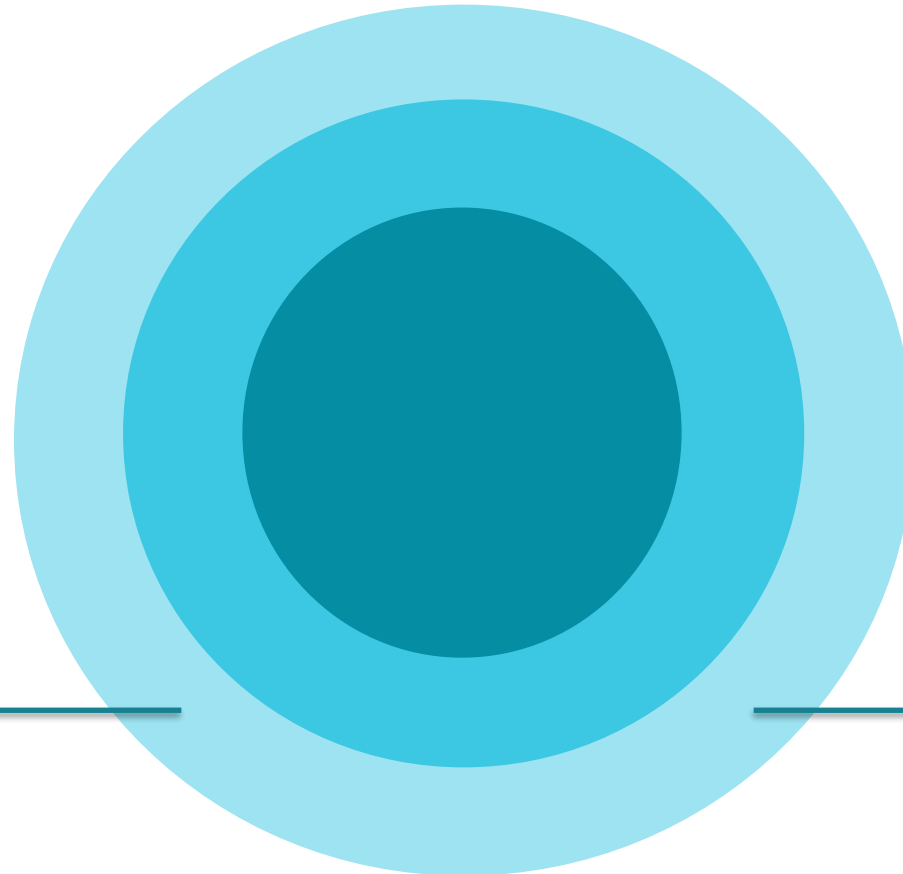
Palaute – mihin voin vaikuttaa?

Asiat, joihin voin vaikuttaa, mutta en itse päättää.



En voi päättää, millaista palautetta saan, mutta voin vaikuttaa siihen, miten reagoin saamaani palautteeseen ja mitä siitä opin.
Voin vaikuttaa työyhteisössäni vuorovaikutuksen laatuun ja palautekulttuuriin omalla toiminnallani.

Palaute – mihin voin vaikuttaa?



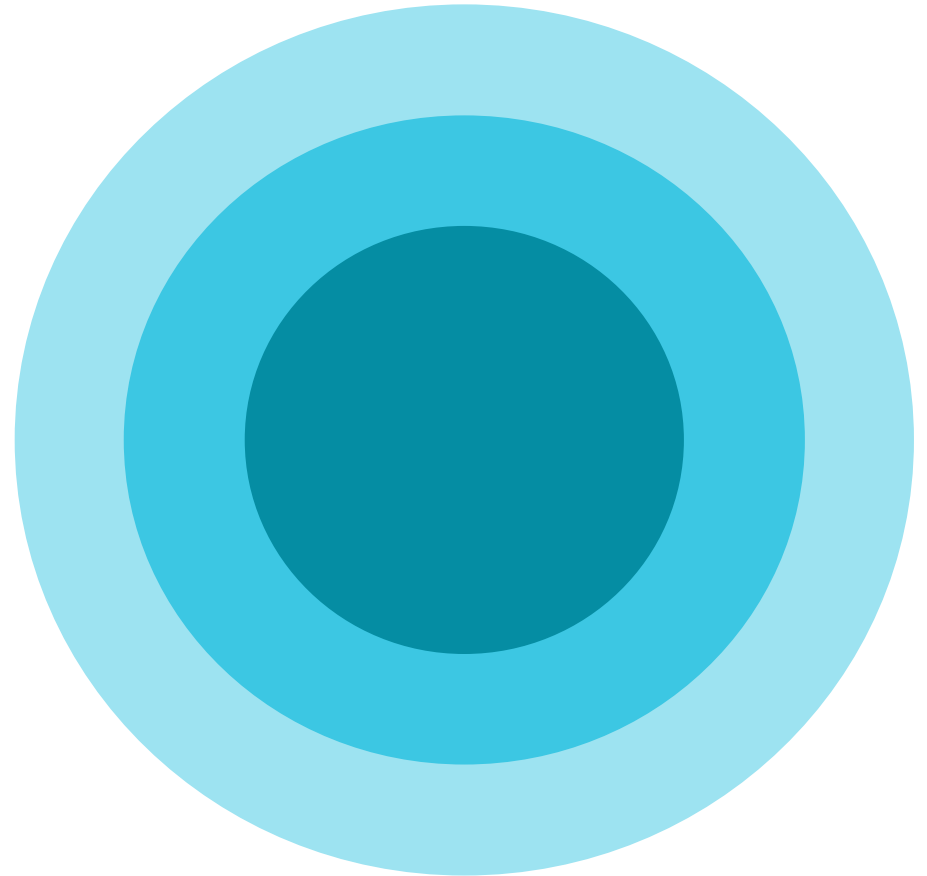
Asiat, joihin en voi vaikuttaa, enkä itse päättää.

En voi vaikuttaa siihen, miten ja millaista palautetta toinen henkilö antaa toiselle.

Asiakkaan negatiivinen palaute voi olla kohtuutonta, eikä minulla ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen, miten hän kokee palvelun (asiakkaan epäreilu reklamaatio).

Vaikuttamisen mahdollisuudet

- Elämässä ja työelämässä kohtaamme jatkuvasti tilanteita, joissa joudumme pohtimaan, mihin voimme vaikuttaa ja mihin emme.
- Keskittymällä asioihin, joihin voimme vaikuttaa tai päättää itse, vähentää stressiä ja ehkäisee uupumusta.
- Liiallinen keskittyminen asioihin, joihin emme voi vaikuttaa, voi lisätä voimattomuuden tunnetta ja heikentää hyvinvointia.
- Asioihin vaikuttamisen ja päättämisen edellytyksenä on tiedostaminen: miten ihminen tiedostaa itsensä ja ihmiset, asiat tai tapahtumat ympärillään.



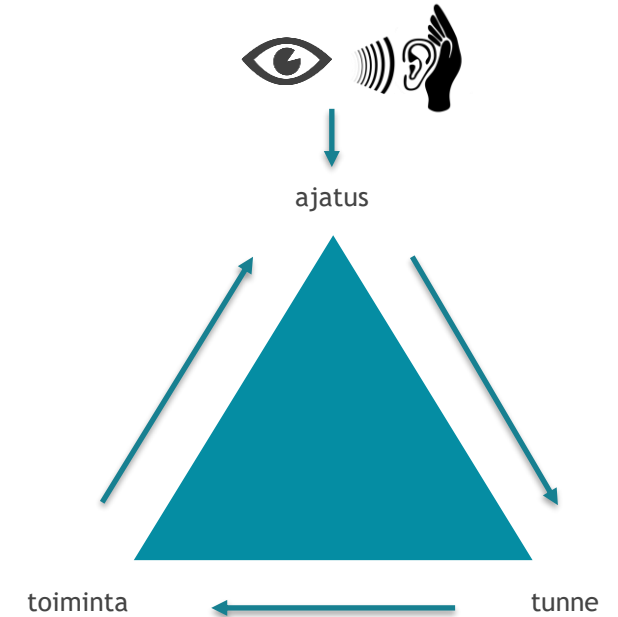
Se, mitä ajattelemme ja tulkitsemme, vaikuttaa tunteisiimme ja toimintaamme

Havainto:

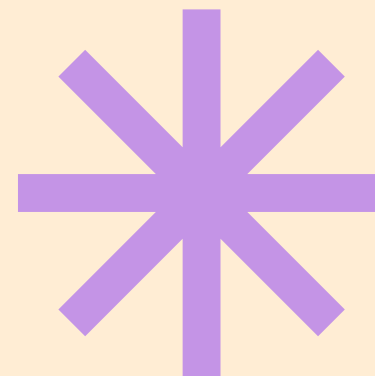
- "Kollega ei tervehtinyt minua tänä aamuna."

Tulkinta:

- "Kollega ei tervehtinyt minua tänä aamuna, koska hän ei tykkää minusta."
- "Kollega ei tervehtinyt minua tänä aamuna, koska hän oli niin uppoutuneena omiin ajatuksiinsa, eikä huomannut minua."



Lopuksi



Palauteperiaatteet

Palaute kuuluu kaikille.

Palaute on lahja.

Kannusta viidesti,
korjaa kerran.



Mitä viet mukanasasi työhön?



 Mielihyvin duunissa

Työpajan lähdemateriaalit

- Viisi askelta tasapainoisempaan työelämään TM -[verkkokurssi](#) (Väestöliitto)
- Kehity palautteenantajana ja – vastaanottajana –[verkkokurssi](#) (Eduhouse)
- Vahvuuspakka –[ladattava verkkomateriaali](#) (MIELI Suomen Mielenterveys ry)



JAKSO 1

Ensimmäinen askel: Työhyvinvointi



JAKSO 2

Toinen askel: Keho



JAKSO 3

Kolmas askel: Mieli



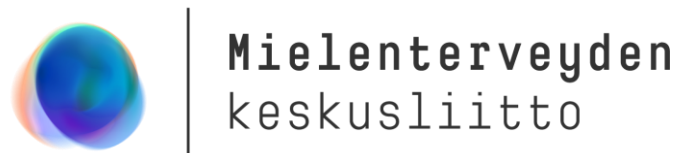
JAKSO 4

Neljäs askel: Ihmissuhteet

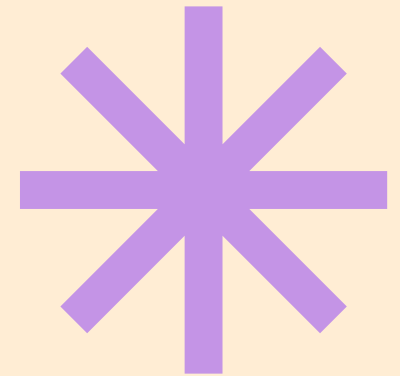


JAKSO 5

Viides askel: Työkyvyn ylläpitäminen



*”Jokainen kohtaaminen
on mahdollisuus.”*



Mielihyvin duunissa



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

