

Myönteinen palautekulttuuri – Kirkon palvelukeskus

Kirkon palvelukeskuksessa käynnistettiin alkuvuodesta itseohjautuvuuden ja valmentavan johtajuuden kehittämishanke. Lähdimme liikkeelle palautekulttuurin kehittämistä. Tiimit ja esimiehet pohtivat työpajoissa työyhteisön palautteenantokulttuuria seuraavien kysymyksien avulla.

- Koetko, että korjaavaa/rakentavaa palautetta annetaan vähän, kohtalaisesti vai paljon?
- Koetko, että myönteistä palautetta annetaan vähän, kohtalaisesti vai paljon?
- Tapahtuuko palautteen antaminen vain esimieheltä työntekijöille, vai antavatko kaikki palautetta monipuolisesti?
- Kuinka monta myönteistä palautetta annat keskimäärin kollegoillesi ja esimiehellesi viikon aikana? Kuinka monta palautetta annoit heille viime viikon aikana?
- Kuka palautetta antaa? Keneltä saat palautetta? Kenelle annat palautetta? Keneltä toivoisit saavasi palautetta?
- Annetaanko korjaava palaute suoraan asianomaiselle henkilölle, vai puhuvatko muut siitä keskenään?
- Annetaanko palautetta, joka on merkityksellistä vastaanottajan/sinun kannaltasi?
- Millainen palaute sinulle olisi merkityksellistä? Millainen palaute auttaisi sinua kehittämään töissäsi?
- Tiedätkö, millainen palaute on merkityksellistä kollegoillesi/esimiehellesi? Annatko palautetta sen mukaan?
- Tukevatko olemassa olevat palautteenantokäytäntönne oppimista?
- Missä huomaat olevasi hyvä palautteen antamisessa? Missä huomaat tarvetta itselläsi kehittyä?

Työpajan tulokset

Yhteisen pohdinnan ja ryhmäkeskusteluiden kautta tiimit ja esimiehet arvioivat nykytilannetta ja loivat yhteistä ymmärrystä ja tahtotilaa palautekulttuurin kehittämiseksi. Palautetta koettiin annettavan keskimäärin 1-4 kertaa viikossa. Nykytilanteessa palautetta koettiin annettavan pienryhmätasolla riittävästi, mutta muuten palautetta toivottiin annettavan selkeästi enemmän - erityisesti rakentavaa palautetta, jonka kautta pystyisi arvioimaan omaa toimintaansa. Yleisesti osallistujat pitivät itsestään selvänä, että korjaava palaute tulisi antaa suoraan asianomaiselle henkilölle itselleen. Työpajassa kuitenkin tunnistettiin, että selän takana puhumista tapahtuu vielä jonkin verran. Tähän kaikki toivoivat ryhtiliikettä.

Positiivista palautetta on helpompi antaa ja ottaa vastaan, mutta välillä sen koetaan olevan sanahelinää, jollei sitä tarkenneta ja kohdenneta mihinkään. Yksilöllisen ja merkityksellisen palautteen toivottiin lisääntyvän, vaikkakin työpajaan osallistuneiden oli haastavaa tunnistaa, mitä se tarkemmin ottaen omalla kohdalla voisi olla. Hyvän palautteen toivottiin perustuvan faktoihin, ja samalla toivottiin, että palaute annettaisiin heti, kun asia on ajankohtainen. Aitous ja henkilökohtaisuus koettiin myös tärkeiksi asioiksi palautteessa.

Työpajoissa oivallettiin, että myös esihenkilöt ja johto tarvitsevat palautetta kehittyäkseen. Palautteen antamisen tulisikin tapahtua moniin eri suuntiin työyhteisössä. Palaute synnyttää osallistujien mielestä pääosin myönteisiä tunteita, ja se lisää myös onnistumisen mahdollisuuksia. Palaute motivoi työssä, ja sillä on keskeinen merkitys työssä kehittymiselle sekä hyvän ilmapiirin luomiselle. Palaute auttaa pysymään tavoitteen mukaisessa suunnassa ja kannustaa kokeilemaan uutta.

Palautteen yksisuuntaisesta antamisesta yhdessä pohtimiseen ja oppimiseen

Valmentajina lähdimme haastamaan ajattelua perinteisen palautteenantamisen ja vastaanottamisen lisäksi myös runsaamman vuorovaikutuksen ja yhdessä oppimisen suuntaan. Miten luoda aito myönteinen tunneyhteys palautteen antamisen aikana? Miten antaa yksilöllistä ja merkityksellistä palautetta? Millaisesta palautteesta molemmat osapuolet voivat oppia ja oivaltaa asioita?

”Merkittävimmät ja kestävimät palautteen vaikutukset syntyvät sitä kautta, että palautteen saaja ja antaja oppivat siitä jotain.”

Vuorovaikutteinen palautteen antaminen tukee parhaimmillaan yksilön itsereflektoinnin taitoja ja auttaa häntä kasvamaan kokonaisvaltaisesti. Kun palautteen antaminen tapahtuu dialogin keinoin, henkilöt oppivat yhdessä refleктоimaan omaa toimintaansa ja kaikki kokemukset muuttuvat oppimisen lähteeksi. Näin päästään sisäisen motivaation ja itsensä johtamisen äärelle. Näiden kautta tunnistetaan merkityksellinen palaute ja sitä osataan myös pyytää aktiivisesti ja hyödyntää sitä omatoimisesti työn kehittämiseen. Palautteen odottamisen sijasta otetaankin vastuu itselle ja ymmärretään oma rooli palautekulttuurin kehittymisessä myönteiseen suuntaan. Työyhteisöön syntyy paljon myötäintoa ja myötäiloa!

Uuden ajattelun juurtuminen toiminnaksi

Ensimmäisissä työpajoissa syntyi yhteistä ymmärrystä palautekulttuurin nykytilasta työyhteisössä. Työpajoissa syntyi myös henkilöstön, esimiesten ja johdon yhteistä suuntaa ja tahtotilaa palautekulttuurin kehittämiseksi, joka näkyi uudenaikaisena ajatteluna ja oivalluksina. Tämä kaikki oli aluksi vain ajatuksien tasolla. Myönteistä tulevaisuutta kohti on kuitenkin alettu ottaa pieniä konkreettisia askeleita myötäinnon saattelemana. Asian tiimoilta on pidetty pohinää yllä ja lähdetty harjoittelemaan uudenlaista palautteen antamista. Harjoittelun kautta opitaan uutta, vahvistetaan toimivia toimintamalleja ja ajan kanssa juurrutetaan yhteistyöllä vuorovaikutteinen palautteenantokulttuuri, joka tukee oppimista ja tunneyhteyttä.

Hanke on saanut Kevan työelämän kehittämisrahaa, ja asiantuntijana hankkeessa toimii Valmennustrio. Hankkeen loppupuolella raportoidaan tulokset ja vaikuttavuus, joihin sisältyy myös palautekulttuurin kehittämisen arviointi.

Merja Takamäki
Työyhteisövalmentaja ja -kehittäjä
Valmennustrio Oy