



Tampereen ammattikorkeakoulu

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

Palaute oppimisen välineenä

Soila Ojanen
Pipsa Uutto-Rajakallio

2006

Tiivistelmä

OJANEN SOILA, UUTTO-RAJAKALLIO PIPSA: Palaute oppimisen välineenä

Tampereen ammattikorkeakoulu

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 45 s.

Ryhmän opettaja: Pekka Kalli

Huhtikuu 2006

Asiasanat: oppiminen, palaute, viestintä

TIIVISTELMÄ

Tarkastelemme palautteen antamista oppimisen välineenä viestinnän opetuksessa. Työssämme perusnäkökulmia on kaksi: millainen palaute kehittää opiskelijaa kirjoittamisessa ja puheviestinnässä? Olemme kuvanneet erilaisesta viestinnästä annettavaa palautetta.

Selvitämme miten palaute toimii oppimisen välineenä lehtijutun kirjoittamisessa ja toisaalta radiouutisten lukemisessa.

Kirjoituksistaan palautetta saivat muun muassa Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijat ja työhön liittyvän viestintäkurssin aikuisopiskelijat. Kurssilaisille annettiin suullista palautetta heidän kirjoittamistaan lehtijutuista. Palautetilanteessa kirjoittaja sai myös tekstiin korjausehdotuksista.

Raportissa kuvataan palautetilannetta ja sen onnistumista erilaisten opiskelijoiden kanssa. Myös kirjallisista töistä palautetta saaneet arvioivat tilannetta ja kertovat palautteen saamisesta yleensä ottaen opiskelujensa aikana. Yleensä palaute on ollut vähäistä.

Kehityshankkeessa palautteen merkitystä puheviestinnässä tutkittiin tapaustutkimuksena. Kohteena oli Satakunnan Radion toimitusharjoittelija ja hänen kanssaan käydyt palautekeskustelut. Arvioinnin kohteena oli uutistenlukeminen, uutisten sisältöön ei palautteessa puututtu.

Palautekeskusteluissa kiinnitettiin huomiota esimerkiksi puhenopeuteen, intonaatioon, artikulointiin ja tauotuksiin. Keskustelujen lisäksi palaute koottiin myös kirjalliseksi dokumentiksi. Palautteensaaja antoi lisäksi palautetta saamastaan palautteesta ja arvio sen merkitystä oppimisessa.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että palautetta pitäisi entistä tehokkaammin käyttää opetuksessa. Jotta palautetta varten olisi tarpeeksi aikaa ja mahdollisuuksia, sen merkitys täytyy tunnustaa.

Jotta palaute olisi mahdollisimman tehokasta, pitää palautteenantajan taitoja hioa. Palautteenantajalla pitää olla oman alansa vankka asiantuntemus, hyvät vuorovaikutustaidot, ihmistuntemusta ja psykologista silmää. Asiantuntemusta myös palautteensaaja arvostaa ja se mainitaan usein myös tilannearvioissa. Hyvä palaute on konkreettista, analyyttistä ja rakentavaa.

Havaintomme mukaan palautteella on merkittävä osuus ainakin viestintätaitojen oppimisessa. Se opettaa enemmän kuin pelkkä arvosana. Palaute mahdollistaa työssä kehittymisen. Toisaalta palautetilanteeseen ei saisi suhtautua liian juhlavasti, vaan palautetta pitäisi antaa jatkuvasti, tavallisessa arkisessa tilanteessa.

Hyvä palaute on lahja opiskelijalle.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	3
1.1 Teoriatausta	4
1.2 Lähdeaineisto	5
2. MÄÄRITELMÄT	7
3. PALAUTTEEN PELISÄÄNNÖT	9
4. PALAUTETILANNE	13
4.1. Palautteesta oppijan roolit	13
4.2. Palautteenantajan roolit	14
4.3. Viestintäharjoitusten arviointikriteerit	15
5. PALAUTETILANTEIDEN KUVAUKSET JA ANALYYSIT	17
5.1. Puheviestinnän palaute	17
5.1.1 Lähtökohdat palautteen annolle	17
5.1.2 Palautetilanteiden kuvaus	20
5.1.3 Palautteessa esiin tulleet asiat	21
5.1.4 Palautteen saajan palaute	24
5.2. Kirjoittamisen palaute	27
5.2.1 Yksilöpalaute ammattikorkeakoulussa	27
5.2.2 Yksilöpalaute aikuisille ammatillisille	31
5.2.3 Palaute yliopisto-opiskelijoille kirjallisesti	33
5.3. Opiskelijoiden kommentteja palautteesta	34
6. JOHTOPÄÄTÖKSET	40
Lähteet	

1. JOHDANTO

Valitsimme Tampereen opettajakorkeakoulun opettajakoulutukseen kuuluvan kehittämishankkeemme aiheeksi palautteen.

Tarkastelemme palautteen antamista oppimisen välineenä erityisesti viestinnän opetuksessa. Yksi syy aiheen valitsemiseen on se, että opiskelijat monissa oppilaitoksissa kokevat usein saavansa opettajilta liian vähän palautetta tai palaute koetaan liian ylimalkaiseksi. Karrikoiden moni opiskelija toteaa, että ainut palaute on pelkkä arvosana tai suoritettu-merkintä kurssin päätteeksi. Arvosanoihin painottuvaa arviointia ei koeta oppimista edistäväksi.

Työssämme perusnäkökulmia on kaksi: millainen palaute kehittää opiskelijaa kirjoittamisessa ja puheviestinnässä? Käytännöllisen toteutuksen taustana on se, että omassa, viestintäpainotteisessa opetuksessamme palautteella on hyvin tärkeä rooli. Teemme molemmat parhaillaan päätyötämme toimittajina, ja opettajan työ on meille vain sivutoimi. Tästäkin syystä opetustyömme liittyy yleensä käytännölliseen taidon opettamiseen: lehtikirjoittamisen ja radiotyön koulutukseen

Tavoitteena tässä työssä on kuvata palautteen saamisen merkitystä oppimiselle. Yhtenä pohdittavana näkökulmana on myös se, miten opettaja voisi parantaa ja tehostaa palautteen antamista. Palautetta joutuu usein antamaan kiireessä, eikä sen antamiseen ole välttämättä resurssoitu oikeasti aikaa.

Miksi palaute on tärkeää? Analyttinen palaute on opiskelijalle hyvin tärkeä väline taidon kehittymisessä, pelkkä arvosana ei kerro oikeasta osaamisesta, kun kyseessä on jokin muu kuin esimerkiksi selkeä tiedon testaaminen, sanaston hallinta tai muu ns. pistein mitattava asia. Oikeinmerkki tehtävän tai harjoituksen perässä ei tuo oikeaa tietoa oman osaamisen parantamiseksi.

1.1 Teoriatausta

Olemme pureutuneet palautteesta tehtyihin tutkimuksiin ja kirjallisuuteen, joita on saatavilla vaihtelevasti.

Innostus kirjoitetusta tekstistä palautteen antamisessa kehittämiseen lisääntyi edellisvuonna Kielikello-lehdessä eli kielenhuollon tiedotuslehdessä (3/2004) olleesta artikkelista. Kirjoittajana kehittymisen eväät –artikkelissa Terhi Malmivaara pohtii kirjoituksista annettavaa palautetta, joka auttaa kirjoittajaa kehittymään.

Siinä arvioidaan, että sanoman välittymisen kannalta on tärkeää oppia näkemään teksti ulkopuolisen eli lukijan silmin. Puheviestinnässä voimme ajatella palautteessa kuulijaa. Vuorovaikutus on palautteenannossa tärkeässä osassa: se on kahdessakin mielessä henkilöön sitoutunutta. Ensinnäkin palautteenantajan persoona ja ilmaisutapa vaikuttavat siihen, miten palaute tulkitaan. Toiseksi muistutetaan palautteensaajien vastaanotto- ja kritiikinsietokyky ovat hyvin erilaisia. Vuorovaikutuksen takia keskusteluyhteys on kyettävä pitämään. Tämä on haaste palautteenantajalle, toisaalta tilannetta voidaan myös opetella yhdessä esittelemällä esimerkkejä palautteesta. Yhteisen sävelen löytäminen on tärkeää.

Puheilmaisun palautteen antamista oppimistilanteissa on pohdittu etenkin akateemisissa opinnäytetöissä. Jyväskylän yliopistossa tehdyssä pro gradu –työssään Suvi-Tuuli Metsä on pohtinut onnistuneen arvioinnin merkitystä. Hän on haastatellut työtänsä varten Kallion puheilmaisun opettajia. Väitöskirjatutkimuksen on puheviestinnän opetuksesta ja opiskelijoiden arvioinnista on tehnyt myös Jyväskylän yliopistossa Tarja Valkonen.

Palautekirjallisuutta löytyi mm. erilaisten johtajaoppien hyllystä, kuten Unto Pirneksen Kehittyvä johtajuus –teos, jossa käsitellään palautteesta oppimista.

Palautteeseen voi ottaa pedagogisesti tai viestinnällisesti suuntautuneen lähestymistavan. Millainen on vuorovaikutustilanne, jos se painottuu kasvatustieteellisesti tai viestinnällisesti?

Kirjallisuutta etsiessämme yleishuomioksi nousi se, ettei palautteesta ole kovinkaan paljoa syviä tieteellisiä tutkimuksia tai muita yleisesityksiä. Palaute käsitellään monissa oppikirjoissa osana arviointia ja usein melko pinnallisesti. Palautteen antamisen tilanteen kuvaaminen on tietenkin melko hankalaa, sillä monisyisen vuorovaikutustilanteen eri osa-alueiden kirjaaminen on vaikeaa – ellei peräti mahdotonta.

1.2. Lähdeaineisto

Pyrimme kuitenkin omasta näkökulmastamme kuvailemaan palautetilanteita, joita hankkeen aikana olemme tehneet. Kirjallisuuden lisäksi lähdeaineistona käytämmekin kuvauksia erilaisista palautteen antamisen tilanteista, joita on edeltänyt puheviestintää tai kirjoittamista.

Palautetta on annettu radiotyötä tehneelle opiskelijalle ja toisaalta erilaisia kirjoitustöitä tehneille ammattikorkeakoulun ja yliopiston opiskelijoille sekä aikuiskoulutettaville, jotka tekevät sivutyönään lehtikirjoituksia.

Olemme myös pyytäneet palautetta koulutettavilta, joten arvioimme myös heiltä saatua palautetta.

Kuvauksen lisäksi arvioimme mahdollisuuksiamme kehittää palautteen antamisen prosessia: miten voisimme antaa kehittäväää palautetta ilman, että se kuormittaa opettajaa liikaa. Onko se mahdollista? Miten syväää palautetta opiskelija kaipaa? Millainen palaute kehittää? Mitä palautteen avulla oppii?

Palautteen antaminen testaa myös sosiaalisen vuorovaikutuksen osaamista, koska palaute on kajoamista ihmisen minuuteen, niin kirjoittamisessa kuin puheviestinnässäkin.

Etenkin puheviestinnän arviointi voi opiskelijasta ehkä helpostikin tuntua oman persoonan kritiikiltä. Miten antaa palautetta niin, ettei opiskelijalle jää tunnetta henkilökohtaisuuksiin

menemisestä? Palautteen antaminen vaatii opiskelijoiden erilaisten persoonallisuuksien tunnistamista ja peilaamista tilanteeseen: millaisia sanoja ja äänenpainoja käytän, kun teen korjausehdotuksia tai arvioin jonkin osuuden epäonnistuneeksi?

Palautteen antamisen prosessin onnistumisen edellytys on, että opettaja pystyy rajaamaan sen, mistä hän antaa palautetta. Mikä on tärkeää? Mitä harjoituksessa piti oppia? Mitkä osa-alueet olivat niitä, joita opetuksessa harjoiteltiin? Oikein rajatun palautteen antaminen vaatii opettajalta ennakkotyötä, mutta toisaalta tarkka malli helpottaa opettajan palauteprosessia.

Lähtökohtana oli, että löydämme järkevän ja tehokkaan mallin oppimista edistävän palautteen antamiseen.

2. MÄÄRITELMÄT

Mitä on palaute?

Suomea suomeksi – suomen kielen sanakirja määrittelee palautteen näin:

”Viestin lähettäjän saama tieto vastaanottajalta viestin perillemenosta tai vaikutuksesta, esim. puhuja sai yleisöltä monenlaista palautetta: jotkut haukottelivat, jotkut taas näyttivät kiinnostuneilta.”

Entä miten määritellään arvio:

”1. likimääräinen laskelma jostakin, otaksuma, päätelmä, ennuste tai 2. lausunto, arvostelu, kritiikki.” Vuorovaikutus taas on kahden (tai useamman) välinen molemminsuuntainen vaikutus, keskinäinen vaikutus.

Opettajan työssä tärkeä ydinsana oppia on määritelty näin:

”hankkia tietoa tai taitoa, saada oppia”. Oppia kantapään kautta.

Näin sanakirja määrittelee kehityshankkeellemme keskeistä sanastoa.

Maarit Valo määrittää palautteen Haasteita puheviestinnän opetukseen –artikkelissa puheviestinnän oppimisen ja opetuksen yhteydessä seuraavasti:

”Palaute on sitä verbaalista ja nonverbaalista tietoa, jonka puheviestintää harjoitteleva saa toisilta läsnäolijoilta puheviestintäkäyttäytymisestään ja -taidoistaan, viestintätyylistään ja -asenteiltaan, osallistumisestaan viestintäprosessiin ja niin edelleen.”

Valo keskittyy artikkelissaan nimenomaan puheviestinnän palautteen antamiseen, mutta tekstiä voi peilata helposti myös palautteeseen, jota annetaan tekstin kirjoittajalle.

Valon mukaan palautteenantoa, kuten myös puheviestinnän opettamista ja oppimista on tutkittu melko niukasti. Palautteen lähdeä koskevissa tutkimuksissa on kuitenkin todettu, että puheviestintää harjoittelevat pitävät opettajan palautetta ja vertaispalautetta arvokkaana.

Palaute on todennäköisesti erittäin merkittävää oman viestijäkuvan luomisessa. Yleensäkin palautteen tulisi pyrkiä kehittämään sekä itsetuntemusta että itseluottamusta. Erityisen

tärkeänä voi pitää sitä, ettei palaute saisi synnyttää palautteen saajassa häpeän tai epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia. Palautteen antamiseen oppimistilanteessa liittyy myös eettisiä kysymyksiä ja palautteenantoon tulisi suhtautua vastuullisesti. Tämä vaatii palautteenantajalta herkkyyttä vuorovaikutustilanteen kartoittamisessa.

Hyvälle palautteenannolle voidaan asettaa monenlaisia vaatimuksia. Palautteen tulisi ennen kaikkea olla rakentavaa. Palaute ei saisi olla pelkästään kuvailevaa tai jäädä vaikutelmien tasolle, vaan sen tulisi myös eritellä niitä puheviestinnän piirteitä, joita vaikutelma syntyi ja tarjota oppijalle konkreettisia eväitä harjoitteluun. (Valo 1995)

3. PALAUTTEEN PELISÄÄNNÖT

Palautteen antaminen on herkkä tilanne, jonka tunnelmaan vaikuttaa hyvin paljon se, millaisen asenteen palautteen antaja siihen ottaa. Oikea tunnelma on omiaan myös palautteensaajan mahdollisuuksiin hyödyntää saamaansa tietoa ja kommentteja. Viestinnässä herkkyyttä lisää se, että sekä puhuessa että kirjoittaessa ihminen yleensä tekee työtä persoonansa kautta. Kunnollinen palaute ei voi keskittyä vain tekniseen osaamiseen.

Tutkiva oppiminen –teoksessa on tarkasteltu rakentavan palautteen antamista. Säännöt toimivat hyvänä lähtökohtana rakentavalle palautetilanteelle.

Rakentavan palautteen perussäännöt

1. Palautteen neuvon antamista tärkeämpää on kuunteleminen. Jokaisella on käsitys omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan. Palautteen antamisessa on tärkeää, että aidosti kuunnellaan ja luetaan sitä, mitä ihminen haluaa sanoa.

2. Positiiviset asiat on sanottava ensin, rehellisesti ja realistisesti. Ilmapiirin on oltava kannustava ja luottamusta herättävä. Näin varmistetaan, että palautteen antajan ja vastaanottajan välille syntyy luottamus ja keskinäisen yhteisymmärrys, jolloin myös kriittiset kommentit pystytään käsittelemään. Positiiviset asiat ovat ihan yhtä "totta" kuin kritiikkikin. Usein unohdamme kertoa ihmiselle hänen vahvuuksistaan. Myönteistä palautetta kannattaa antaa, vaikka se usein saakin palautteen saajan punastelemaan ja vääntelehtimään. Kirjoitustöitä kommentoitaessa on hyvä esittää vahvat kohdat ensin. Tekstin kirjoittaja merkitsee ne tekstiinsä muistiin sen kummemmin kommentoimatta. Vahvoilla kohdilla tarkoitetaan sellaisia asioita, joista lukija haluaisi tietää enemmän tai joita kannattaisi korostaa.

3. Palautteen tulee koskea ihmisen tuotosta tai toimintaa. Arviot eivät missään nimessä saa koskea ihmisen persoonaa tai asioita, jotka ovat hänen kontrollinsa ulkopuolella (esim. "olet tyhmä"). Jos ihmisellä aktivoituu yksinomaan halu puolustautua tai suojata itsetuntoaan, hän

ei pysty ottamaan palautetta vastaan. Jos puhutaan tekstistä, keskitytään analysoimaan tekstiä eikä ihmisen verbaalisia kykyjä.

4. Kriittiset kommentit esitetään asiallisesti ja rakentavasti. Spesifisten kysymysten käyttäminen on kannattavaa. Hyödyllisiä ovat usein sellaiset "tyhmät" kysymykset, joiden avulla ihminen oivaltaa, että tiettyjä asioista voisi vielä kehittää: "Oletko vakuuttunut, että lukija ymmärtää tässä kohden, mitä tarkoitetaan sanalla X? Voisiko tämän sanoa jotenkin toisin?"

5. Palautteesta ei kannata turhaan väitellä tai kinastella. Peli on menetetty, jos palautteen antaminen päättyy eipäs-juupas-väittelyyn. Oppilaat on hyvä harjoittaa sekä antamaan että vastaanottamaan palautetta asiallisesti ja kiihottamasti. Tekstin kirjoittajan on paras kirjoittaa kommentit muistiin ja ottaa ne halutessaan huomioon muokatessaan tekstiä.

6. Ihmisen pitää saada itse miettiä, miten hän ottaa palautteen huomioon. Kun kommentit on kerran esitetty, ihmisen pitäisi mahdollisuuksien mukaan saada itse päättää, miten niitä hyödynnetään. Opettaja kyllä huomaa, jos asialliset ja rakentavat kommentit eivät ole menneet perille.

7. Palaute tulee mieluiten antaa työn vielä ollessa kesken ja sen tulee suuntautua tulevaisuuteen. Jos jokin on menossa vikaan, asiaan pitäisi puuttua silloin, kun se voidaan vielä korjata: "Mitä voisimme vielä tehdä hankkeelle, jotta se olisi mukava esittää luokassa? Ehdimmekö vielä tehdä jotain? Jälkiviisaus ei enää auta.

(Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004)

Palautteella on korjaava luonne. Korjaavan palautteen rakentava antaminen on monelle kaikkein vaikein vuorovaikutustaito. Kuitenkin se on eräs tärkeimmistä, koska ilman sitä ongelmassa painiva ryhmä ei pääse kehittymään. Ryhmäläisten henkilökohtainen kasvu voi laantua tai jopa taantua. Siksi korjaavan palautteen antamiseen ja opettelemiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

(Aalto 2004)

Korjaavan palautteen antaja on tilanteessa, jossa harjoituksen suorittaja on tehnyt virheen tai jossain määrin epäonnistunut. Miksi näin on käynyt: onko virhe tehty vahingossa, huolimattomuudesta vai jopa vastuuttomuudesta? Tilanteen koko totuuden hahmottaminen on tärkeää, että vuorovaikutus palautetilanteessa on oikeanlainen.

Korjaavan palautteen vastaanottamisen vaiheet ovat torjunta, puolustautuminen, selittäminen ja ymmärtäminen. (Lammela et alia 2000) Usein on myös tilanteita, joissa palautteensaajalla ei ole minkäänlaista puolustusasemaa palautteeseen, vaan kaikki otetaan vastaan ns. alistuneena.

Mietimme, mikä on ohjaajan kannalta hyvä tilanne. Se, että palautteensaaja ottaa kaiken kritiikittömästi vastaan vai se, että hän puolustaa myös omaa katsantokantaansa ja tyyliään. Viestintätyössä oma tyyli on erittäin tärkeää, joten vain korjaavassa tilanteessakin kaiken mukisematta vastaanottava opiskelija ei välttämättä ole oikealla alalla.

Tässä opettajankoulutuksessakin olemme testanneet käytännössä erilaisia palautejärjestelmiä. Kurssikirjassamme Viestintätaito esitellään erilaisia palautteenannon tapoja, joista kokeilimme mm. aurinko- ja hampurilaispalautetta. Ne tarjoavat hyvän taustasabluunan myös opiskelijalle annettavaan palautteeseen.

Aurinkopalautteessa kerrotaan minäviestityyppisesti palautteen antajan kokemus. Puhuja tai kirjoittaja ajatellaan siinä henkisesti auringoksi eli energianlähteeksi, joka lähettää säteitään kaikkialle. Kuulijat saavat säteitä sen mukaan, millaisia he ovat. Havainto tai kokemus kirjataan: ne kerrotaan puhujalle joko ääneen tai kirjallisesti. Puhuja saa monipuolista tietoa, mutta kysymyksessä ei ole arvostelu.

Hampurilaispalaute on tietoisempaa kuin aurinkopalaute.

- 1) Toimivat, konkreettisesti hyvät asiat ensin. Tavoitteena on saavuttaa vastaanottajan luottamus ja avata kontaktikanavat. Samalla vahvistetaan sitä, mikä on onnistumisessa tärkeää.

konkreettiset PLUSSAT

2) Tavoiteasiat eli pihvi. On mahdollisuus esittää parannuskohteita, ideoita ja toiveita. Niiden esittämisen tavoitteena on herättää kehittämisen ja korjaamisen halua. On luonnollista, että hyvinkin osaavilla on asioita, joita voi oppia vielä paremmin. Niistä voi puhua kiertelemättä, tavoitehakuisesti.

TAVOITTEET – mitä karsia, mihin luoda uutta

3) Tähtiasiat eli vahvuudet, tunnelmat ja arvostusasiat viimeisenä. Tavoitteena on suotuisa asenne omaan suoritukseen, itseluottamus ja energia. Joskus tavoiteasiat mustaavat liikaa palautteen saajan mieltä ja huomio kiinnittyy vain heikkouksiin. Tässä tasapainotetaan kokonaisuus ja jätetään viimeiseksi tärkeät asiat.

TÄHTIASIAT – arvostan, pidän, kiitän

Tämän rakenteen käyttäminen palautetilanteessa tasapainottaa sitä mahdollisuutta, että palaute olisi liian kielteistä ja virheisiin painottuvaa. Rehellisyyden nimissä täytyy myös muistaa, että joistakin töistä ja esityksistä myönteisten asioiden etsiminen on todella vaativa työ palautteenantajalle.

4. PALAUTETILANNE

Palautetilanteen rakentaminen vaikuttaa myös oppimistulokseen. Palaute tulisi antaa suhteellisen pian, sillä palaute on tehokkaampaa, mitä kiinteämmin se liittyy ajallisesti tai sisällöllisesti palautteen kohteena olevaan tilanteeseen ja sisältöön. (Koppinen & al. 1994) Kirjoittamisessa palautteen välittömyys ei välttämättä ole niin merkittävä asia kuin puheviestinnän tilanteessa, sillä tekstiin on melko helppo palata myös jälkikäteen. Toisaalta myös puheviestintään silloin, kun esitys on taltioitu. Kiinteän palautteen vaatimus liittyy lähinnä autenttisiin puhetilanteisiin, joihin ei voi teknisesti palata myöhemmin.

Palaute vaati myös jatkoa, jotta oppiminen syventyisi. Palautteensaajalle tulisi myös tarjota mahdollisuus kokeilla ohjeita käytännössä uudestaan melko pian. (Valo 1995)

Palautteen tulisi olla mahdollisimman täsmällistä ja yksityiskohtaista. Varsinkin kielteisen palautteen tulisi olla yksityiskohtaista ja koskea vain suorituksia, ei oppijan persoonaa. Palautteen tulisi olla yksilöllistä (Korpinen 1996).

4.1. Palautteesta oppijan roolit

Unto Pirnes tarkastelee Kehittyvä johtajuus –teoksessaan palautteesta oppimista. Hän kuvaa erilaisten oppijien erilaisesta palautteesta oppimisen tapoja nelikentän avulla.

Taistelijalle on tunnusomaista, että hän yliarvioi itsensä ja aliarvioi muut sekä kieltää ja torjuu palautteen. Suuttumuksen tasaannuttua hän saattaa olla valmis miettimään palautetta uudelleen. Jos taistelijan saa pohtimaan omaa toimintaansa syvällisesti, hän saattaa vahvan itsensä uskomisen sijaan ryhtyä muutokseen.

Luovuttajan itsetunto on alhainen. Kielteinen palaute aiheuttaa hänelle helposti masennusta. Luovuttaja tarvitsee rohkaisua ja kannustavaa palautetta. Häntä tulisi hiljalleen auttaa myös kielteisen palautteen vastaanottamiseen.

Tuenhakija vastaanottaa kielteisenkin palautteen. Hän saattaa kuitenkin alkaa syytellä itseään ja vajota avuttomuuden tilaan. Tuenhakija tarvitsee tukea ja rohkaisua muilta voidakseen sitoutua muutokseen.

Vastuunottajan suhtautuminen palautteeseen on myönteinen ja opiksi ottava. Hän kykenee tunnustamaan puutteensa ja uskomaan kehitysmahdollisuuksiinsa. (Pirnes 1997)

4.2. Palautteenantajan roolit

Pirnes kuvailee myös ohjaajan erilaisia toimintarooleja, jotka tuovat hauskaasti mieleen myös TAOKKin eri näkökulmien otsikoiden opettajaroolit. Ohjaajan toimintarooli voi olla valmentajan, kasvattajan, kriittisen ajatusten testaajan, palautteen antajan tai kannustavan kuuntelijan.

Opiskelijoiden palautteesta voisi päätellä, että he toivovat ohjaajan roolin olevan valmentajan ja kriittisen ajatusten testaajan mieluummin kuin kannustavan kuuntelijan.

Ohjaajan aktiivisuusrooleiksi Pirnes listaa käynnistäjän, johdattelijan, herättäjän ja jutustelijan. Voisi melkein arvioida, että moni opiskelija kaipaa jo johdattelijan vakaata ohjausta, jolla sormella osoittaen näytetään oikea tie. Roolin ottaminen ei ole kovin yksinkertaista, sillä viestintäesityksillä on harvoin vain yksi oikea ratkaisu.

4.3. Viestintäharjoitusten arviointikriteerit

Viestintäharjoitusten arvioinnissa pitää ottaa huomioon monia asioita. Jotta arviointi olisi suhteellinen tasavertaista kaikille opiskelijoille, kannattaa miettiä itseksensä arviointiperusteet, joihin harjoitustyön onnistumista peilataan.

Viestintäharjoitusten keskeisimpiin arviointiperusteisiin kuuluu, että

- arviointi suhteutetaan opetuksen lähtö- ja tavoitetasoon
- arviointi on tavoite- ja tilannekohtaista
- arviointi keskitetään olennaisempiin kohtiin
- arviointikohteita vaihdellaan
- vuorovaikutusta painotetaan
- oppilaiden erilaisuus otetaan huomioon (Sallinen-Kuparinen 1981)

Oppilaille tulisi taata aluksi tilaisuuksia harjoitella ilman tulosten arviointia. Vähitellen otetaan arvioitavaksi joitakin harjoituksen tavoitteiden kannalta keskeisiä kohteita.

Puheviestintäharjoitusten keskeisin arviointitapa on keskustelu. Opettaja voi keskustella oppilaan kanssa kahden kesken. Keskustelu on opetustapahtuma, jossa eritellään harjoitusta, valotetaan menettelytapoja ja mietitään, miten tilanteessa ilmenneitä häiriöitä voisi vastaisuudessa välttää.

Monissa, etenkin puheviestintää, koskevissa tutkimuksissa painotetaan myös vertaisarvioinnin tärkeyttä. Siinä mielestämme täytyy ottaa huomioon, että vertaisryhmäläinen pitää valmentaa palautteen antamiseen. Usein vertaisarviointi jää hyvin pinnalliseksi, jos ryhmäläisiä ei kouluteta palautteen kirjaamiseen. Tässä hyvänä metodina voi olla esimerkiksi aurinko- tai hampurilaispalautteen opettaminen.

Omaan palautetyöhön valmistautumisen tärkeyttä ei voi korostaa liikaa. Siksi olisi toivottavaa, että oppilaitoksissakin mietittäisiin arvosanojen sisältöjä. Millaisen työn vaatii arvosana 5, milloin opiskelija saa arvosanan 2? Koulumaailmassa suullinen tai kirjallinen palaute on usein

vain osa arviointia, joka tiivistyy usein myös arvosanaksi, joka edelleen on peruskuittaus kurssin suorittamisesta.

Hyvän arvioinnin tunnusmerkkeinä voidaan pitää mm.

- objektiivisuuteen pyrkiminen
- oikeudenmukaisuus
- arviointivirheiden oppiminen
- selkeät tavoitteet
- arvioitavien pitää tietää olla selvillä arvioinnin kriteerit ja hyväksyä ne
- arvioinnin pitää kohdistua siihen mitä on opetettu
- arvioinnin tulisi tukea oppijan itsetunnon kehitystä, osoittaa realistisesti tämän osaamisen vahvuudet ja kehittymiskohteet ja tukea itsearviointitaitojen kehittymistä

(Metsä 2001)

Hyvän arvioinnin pohjana ovat aina selkeät tavoitteet. Niiden kirjaaminen on osittain myös oppilaitoksen tehtävä, jotta opiskelijat saisivat oikeudenmukaisen kohtelun.

Palautearviointissa viestintä tapahtuu reaaliajassa, joten sitä ei voi aina valmistella huolellisesti etukäteen, arvioinnissa tulee ottaa huomioon sekä sanoman sisältö että tuloksellisuus, ei pelkkä muoto.

5. PALAUTETILANTEIDEN KUVAUKSET JA ANALYSOINTI

Teimme kehityshankkeen aikana erilaisia kokeiluja palautteen antamisesta ja kirjasimme ylös kuvauksen palautetilanteesta. Seuraavassa esittelemme erilaisia viestinnän harjoitustilanteiden palautetuokioita. Olemme pyytäneet myös palautetta tilanteesta ja omasta palautteestamme.

Ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat myös kertoneet yleistunnelmiaan palautteen saamisesta opintojen aikana.

5.1. Puheviestinnän palaute

- tekijänä Pipsa Uutto-Rajakallio

Kehityshankkeeseen liittyen toteutin Satakunnan Radiossa palautekokeilun. Palautteen kohteena olivat uutiset ja niiden lukeminen, palaute kohdistui ilmaisuun. Yleensä palaute, jos sitä edes annetaan, kohdistuu uutisten sisältöön ja niiden kieleen. Uutisten lukijan ilmaisua ei yleensä arvioida eikä siitä myöskään anneta palautetta. Toteutin palautteenantokokeilun tapaustutkimuksen tapaan kesätoimittajaksi toimitukseemme tulleen Antin kanssa.

5.1.1 Lähtökohdat palautteen annolle

Toimituksemme on jaettu juonto- ja uutisryhmään. Juontoryhmässä palautteenantojärjestelmä on toimiva. Kuukausittain järjestetään palautteenantotilaisuuksia, joita kutsutaan aircheckaukseksi.

Palautteenantojärjestelmän kehittäminen alkoi muutama vuosi sitten. Ensinnä meillä oli ulkopuolinen asiantuntija, joka antoi lähtölaukauksen järjestelmän synnylle. Hänen kanssaan juontajat ruotivat omia nauhoitettuja juontojaan. Sen jälkeen järjestelmää kehitettiin jatkuvan palautteen mallin mukaiseksi. Nyt parin viikon välein tuottajan ja juontajan välisissä palauteistunnoissa kuunnellaan nauhoitettuja lähetyksiä ja vuorovaikutukseen perustuvassa

keskustelussa pyritään löytämään juontajan vahvuuksia ja parannettavia asioita.

Uutisryhmässä järjestelmällinen ja säännöllinen palautteenanto on vasta kehitteillä. Tähän asti annettu palaute uutisryhmässä on kohdistunut pääosin pelkästään sisältöihin, uutisaiheisiin, valittuihin näkökulmiin, haastateltavien valintaan sekä uutisjutun toteutukseen. Tärkeässä asemassa uutisten teossa on myös uutisten lukeminen, siihen ei juurikaan palautteissa ole kiinnitetty huomiota. Niinpä lähdin tästä lähtökohdasta kehittelemään palautteenantoa, palaute kohdistuu ilmaisuun, puheeseen siihen, miltä uutislähetykset kuulostavat kuuntelijan kannalta. Päätin toteuttaa palautekeskustelut ja kehityshankkeeseen liittyvän tapaustutkimuksen toimitukseemme kesätoimittajaksi tulleen Antin kanssa.

Antti opiskelee Tampereen yliopistossa tiedotusoppia. Toimituksessamme hän on ollut harjoittelijana jo aiemmin, joten tunsimme toisemme jo entuudestaan. Palautetta hän oli vastaanottanut opintoihin liittyen, joskin melko vähän. Toimituksessamme saatu palaute oli liittynyt uutisjuttujen sisältöön. Saatu palaute oli ollut melko yleisellä tasolla, eriteltyyn palautteeseen ei nopeassa työrytmissä ole ehkä ollut mahdollisuuttakaan. Palautteen saamisen hän koki kuitenkin tärkeänä jo ennen palauteistuntojamme.

Ongelmana palautteenannossa toimitustyössä on erityisesti kiire. Jos palautteenantoa ei pidetä ensisijaisena tärkeänä, on vaikea työajan sisällä löytää aikaa palautteelle.

Juontoryhmässä palautteenantokeskustelut on merkitty työvuoroihin. Palaute on nähty tärkeänä ja sille on varattu aikaa. Tämän tutkimuksen yhtenä tarkoituksena on osoittaa palautteenannon tärkeys myös uutispuolella ja toivottavasti tätä kautta myös löytää aikaa työpäivän aikana palautteenannolle. Ongelmana on sekä se, että palautteensaajalla on kiire, mutta myös se kuka työyhteisössä ehtii palautetta antamaan, ja kenellä on kompetenssia sekä halua toimia palautteenantajana. Sama ongelma on nähtävissä niin työelämässä kuin opinnoissakin, aikaa syventävälle palautteelle ei ole. Toisaalta, jos palautteen merkitys niin opiskelussa kuin työelämässäkin nähtäisiin tärkeänä, varmasti sille löytyisi aikaa.

Antti toimi kesän aikana pääasiassa uutisryhmässä, niinpä palautteen kohteeksi valitsimme

uutiset ja uutisten lukemisen. Alan oppikirjoissa kiinnitetään hyvin vähän huomiota uutisten lukemiseen. Pääpaino radiouutisista puhuttaessa on mm. uutisten kirjoittamisessa, uutisten rakenteessa, lauserakenteessa, uutiskriteereissä ja uutisten kielessä. Ilmaisu ja radiouutisten lukeminen on jätetty yleensä lapsipuolen asemaan. Radiouutisten lukeminen on kuitenkin tärkeää kuuntelijan kannalta.

Radiouutisten ominaispiirteitä on mm. nopeus sekä lyhyt ja tiivis muoto. Radiouutisen päätehtävä on välittää uutinen nopeasti ja selkeästi. Koska uutinen kuullaan tässä ja nyt tarkistusmahdollisuutta ei ole, kuten lehti uutisessa. Tästä syystä on uutisten lukeminen selkeästi ja ymmärrettävästi tärkeää. Uutisten lukemisessa pääasia on oltava se, että uutisten tarjoama informaatio välittyy ja uutinen on uskottava. Kaikkien äänenkäytön tekijöiden tulee palvella tätä päämäärää.

Uutisten kuuntelijaa voidaan helpottaa oikealla tauotuksella, painotuksilla, tempolla sekä intonaatiolla ja tietysti huolellisella artikuloinnilla. Tauotuksella voidaan kuulijalle osoittaa uutisen tärkeät asiat ja erotella uutissähkeet toisistaan. Painotukset auttavat kuulijaa hahmottamaan, mitkä asiat ovat erityisen tärkeitä. Tempo pitää olla riittävän hidas, jotta kuuntelija pystyy seuraamaan puhetta. Puhenopeus ei kuitenkaan saa olla liian hidas, jottei puheesta tule laahaavaa. Puhenopeus pitää myös suhteuttaa siihen, miten ”vaikeasta” uutisesta on kyse, jos esimerkiksi uutissähke sisältää vaikeasti ymmärrettäviä sanoja tai vieraskielisiä nimiä tule puhenopeutta hidastaa. Intonaatio auttaa kuuntelijaa ymmärtämään uutista ja myös lisää uskottavuuden vaikutelmaa. Intonaatiossa tulee kuitenkin varoa ns. STT-nuottia. Uutistenlukijan kannalta on erittäin tärkeää se, että uutinen on kirjoitettu hyvin ja se sopii lukijan suuhun. Hyvin kirjoitettu radiouutinen on myös helppo lukea ja toisaalta kuuntelijan helppo ymmärtää.

Uutisen lukemiseen liittyy hyvin paljon traditioita, siitä millaiselta radiouutisten tulee kuulostaa. Luotettavuus ja uskottavuus uutistenluvussa on tärkeää. Kuuntelijan tulee erottaa uutistenluku vapaasta juonnosta. Äänellisin keinoin on mahdollista vaikuttaa sekä uutisen luotettavuuteen, uskottavuuteen että uutisten ymmärrettävyyteen ja informaation välittymiseen. Niinpä ei ole yhdentekevää, miten uutiset luetaan. Perusteltua on kiinnittää yhä enemmän huomiota

uutistenlukemisen sisällöllisiä asioita unohtamatta. Järjestelmällisen ja säännöllisen palautteenantaminen on yksi keino kiinnittää huomiota ilmaisuun myös uutisten puolella.

5.1.2 Palautetilanteiden kuvaus

Sovimme Antin kanssa, että järjestämme muutamia palautekeskusteluja kesän 2005 aikana. Tarkoitus oli nauhoittaa Antin lukemia uutisia, kuunnella niitä yhdessä ja keskustella esiin tulevista asioista. Tapasimme palauteistunnoissa kaksi kertaa ja sen lisäksi annoin kirjallista palautetta. Palauteistunnot kestivät runsaan tunnin.

Pyrin siihen, että pystyimme keskittymään palautekeskusteluihin mahdollisimman hyvin. Pyrin poistamaan ylimääräiset häiritsevät tekijät. ”Linnoitauduimme” työhuoneeseen ja kerroin muille työkavereille, ettei meitä saanut häiritä emmekä ota vastaan puheluita istunnon aikana. Toimitustyö on hyvin hektistä ja toisaalta palautteenantotilanne pitäisi olla mahdollisimman rauhallinen. Onnistunut palautteenantotilanne vaati sitä, että päivän työt eivät häiritse palautteenantoa tai toisaalta palautteenantotilanne ei häiritse työn tekoa, sille on siis varattava aikaa. Tämä osoittautui ongelmaksi. Jouduimme useasti muuttamaan jo sovittuja palautekeskusteluja, eteen tulleiden yllättävien ja kiireellisten töiden takia. Tästä syystä myös tapaamiskertojen määrä jäi suunniteltua pienemmäksi.

Palauteistunnoissa siis kuuntelimme Antin lukemia uutisia. Rajasin palautteen ainoastaan koskemaan uutisten lukemiseen ja puheilmaisuun. Vaikka rajaus oli tehty tarkasti, keskusteluissa sivusimme myös monia muita aiheita. Pidin kuitenkin tärkeänä sitä, että palautteenkohde oli tarkkaan määritelty. Ensinnäkin ajanpuutteen vuoksi mielestäni oli parempi keskittyä syvällisemmin yhteen aiheeseen kuin käsitellä laajasti koko uutistystä. Toiseksi koen, että oma kompetenssini palautteenantajana on vahvinta erityisesti puheen ja ilmaisun alueella. Uutisten lukemisen palautteen kohteeksi valitsin myös siitä syystä, että palautetta uutistenlukemisesta ei juurikaan muutoin työyhteisössämme anneta. Tämän kehityshankkeen kokemuksia hyväksi käyttäen olisi mahdollista luoda työpaikalleni uutisten lukemiseen liittyvä palautejärjestelmä.

5.1.3 Palautteessa esiin tulleet asiat

Palautteenanto Antille oli hyvin helppoa. Tunsin itse olevani kompetentti arvioimaan juuri uutisten ilmauksellista puolta. Antti puolestaan oli hyvin motivoitunut palautteen vastaanottaja ja innostunut itsensä kehittämistä.

Annoin ensinnä Antille luvan arvioida kuulemaansa. Hän pystyi hyvin analyttisesti arvioimaan kuulemaansa, ajatuksemme kuulemastamme olivat yleensä hyvin samansuuntaisia, se helpotti palautteenantamista. Minun tehtäväkseni jäi yleensä vain vahvistaa Antin ajatukset ja tarjota ratkaisumalleja mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

Ensimmäinen palauteistunto

Nostin ensiksi esiin sen, että uutistenluvussa ja ilmaisussa Antilla ei ole mitään suuria ongelmia. Aina on jotain kehitettävää ja aina voi ilmaisuaan parantaa, mutta perusasiat ovat kunnossa. Annoin ensinnä palautetta Antin hyvästä artikuloinnista ja intonaatiosta. Teimme yhdessä huomiota siitä, että itse kirjoitettu teksti on helpompi lukea kuin jonkun toisen teksti.

Siitä jatkoimme keskustelua uutisiin valmistautumisesta. Kun ymmärtää itse lukemansa, on se helpompi ilmaista niin, että kuulijatkin sen ymmärtävät. Ennen uutislähetystä pitäisi olla aikaa valmistautua uutisiin, keskittyä, tehdä tekstianalyysi ja virittäytyä sekä henkisesti että puheteknisesti lähetykseen. Aina kiireisessä uutisrytmissä se ei ole mahdollista, mutta siihen tulisi pyrkiä.

Keskustelimme siitä, miltä uutisten tulisi kuulostaa. Esiin nousivat uskottavuus ja luotettavuus ja se miten näitä voisi puheteknisin keinoin edesauttaa. Antin ajatus siitä, että uutiset pitää lukea hitaasti ja selvästi oli johtanut siihen, että tempo oli tosi hidas. Olin kiinnittänyt huomiota hitaaseen puhenopeuteen ja nyt löytyi siihen syykin. Kuunneltuamme uutislähetysten ja keskusteltuamme asiasta olimme molemmat sitä mieltä, että tempoa voisi lisätä.

Puhenopeuden lisääminen toisi uutisiin myös niistä puuttuva ”pontevuutta”. Negatiivisen palautteen antaminen oli helppoa koska me molemmat kuulimme samoin ja ohje asian

korjaamiseksi oli yksinkertainen, lue nopeammin.

Seuraava käsiteltävä asia oli painotukset ja tauotukset. Pääsoin tässäkin asiassa kaikki oli kunnossa. Ainoastaan kiinnitin huomiota uutisten erottamiseen toisistaan, pidempi tauko eri uutisten välillä kertoisi kuuntelijalle selvemmin uuden uutisen alkamisen. Tästäkin asiasta olimme samaa mieltä vaikkakaan Antti ei ollut asiaa havainnut tai ainakaan ei kiinnittänyt siihen huomiota.

Istunnon lopuksi annoin Antille kotiin viemisiksi ja muistutukseksi muutaman paperin uutisiin valmistautumisesta sekä lukupuhunnasta

Toinen palauteistunto

Kun tapasimme toisen kerran, pääsimme heti asiaan, sillä molemmat tiesimme, miten istunto etenee.

Ensin kysyin Antilta tunsiko hän hyötynensä palautteesta. Antin mukaan se hyöty on ollut, että ilmaisuunkin on tullut kiinnitettyä netistä enemmän huomiota. Antti kertoi kiinnittäneensä erityistä huomiota puhenopeuteen sekä uutisiin valmistautumiseen ensimmäisen istunto kerran jälkeen.

Kuuntelun jälkeen olin yhä sitä mieltä, että uutisten puhenopeutta voisi vieläkin lisätä, jotta uutisiin tulisi tarvittavaa jämähyyttä. Antti oli kanssani toista mieltä. Hänen mielestään ei enää ollut tarpeen nopeuttaa puhetta. Olin yhä edelleen nopeuttamisen kannalla.

Perustelunani oli se, että Antin artikulointi oli niin selkeää, ettei puhenopeuden lisääminen vaikuttaisi puheen ymmärtämiseen vaan toisi uutisiin niiden vaatimaa jämähyyttä.

Keskustelun jälkeen totesimme, että näissä asioissa on monia mielipiteitä eikä absoluuttista totuutta ole olemassakaan. Joku kuulijoistamme voi kokea tempon liian nopeaksi kun taas toisen mielestä uutiset kuulostavat laahaavilta, päädyimme kompromissiin. Säilytettäköön nykyinen ensimmäisestä palaute kerrasta huomattavasti nopeutunut puherytmi.

Toinen asia johon ensimmäisellä palaute kerralla olin kiinnittänyt huomiota eli tauotukset olivat nyt mallillaan. Antti kertoi, että oli tietoisesti kiinnittänyt huomiota uutisten välisiin taukoihin, pyrkinyt pidentämään niitä ja oli myös pyrkimyksissään onnistunut.

Tällä kertaa törmäsimme ongelmaan mitä ei ensimmäisellä palautekerralla tullut esiin: kiekaisuun. Antin ääni muuttui kiekaisuksi kesken sanan. Ääni kuulosti murrosikäisen pojan puheelta. Syytä kiekaisuun emme kumpikaan löytäneet. Arvelimme, että kyse saattaisi olla äänen väsymisestä tai huonosta asennosta. Tämän ongelman edessä tunsin itseni voimattomaksi. En ymmärtänyt, mistä moinen voisi johtua eikä ratkaisuakaan ongelmaan löytynyt. Eräänä kokeilemisen arvoisena asiana ehdotin uutisten lukua seisaaltaan. Näin ääni kulkisi paremmin. Tuntui ikävältä, että oli olemassa ongelma, johon en pystynyt tarjoamaan ratkaisua.

Kirjallinen palaute

Palauteistuntojen jälkeen lähetin kirjallisen palautteen Antille sähköpostilla ja samalla pyysin häneltä palautetta saamastaan palautteesta.

”Tässä muutamia huomioita matkan varrelta palautekeskusteluista ja tämän aamun uutisista

kuten heti alkuun totesin sinulla artikulointi on erittäin selkeää, ei mitään huomautettavaa: puheestasi saa hyvin selvää

yhä edelleen mielestäsi voisit lisätä tempoa, joskin vauhti on kyllä parantunut, mutta vieläkin voisi ehkä lisätä puhenopeutta koska artikulointisi on todella selkeää puheesta saa selvää vaikka nopeutta olisikin vähän vielä lisää, nopeampi puherytmi toisi ehkä vielä lisää pontevuutta,

tauotuksesta ja painotuksista oli alussa puhetta, siitä miten puheesta tulisi "elävämpää" taukojen ja painotusten kautta, mielestäni tässäkin asiassa on tapahtunut muutos parempaan, tauot uutisten välissä ovat kohdallaan ja muutoinkin tauotus on hyvää, painotuksissakaan ei juuri enää ongelmia

vielä aika ajoin tapahtuu äänen "kiekauksia" en tiedä miksi tätä oikien kutsuisi, mutta tiedät varmaan mistä puhun, ongelma poistunee kun kiinnität asiaan huomiota, pyrit huomioimaan minkälaisissa tilanteissa sitä tapahtuu ja sitä kautta korjaamaan, itse varmaan osaat parhaiten tarttua asiaan, hengitystekniikkaan asia voi liittyä

kaiken kaikkiaan pääosin kaikki kunnossa, ehkä vielä kaipaisin edellä mainittua pontevuutta joka samalla toisi uskottavuutta uutisiin, asiaa auttaneen temmon lisäys, jossain vaiheessa oli puhetta uutisiin valmistautumisesta, kun itse ymmärtää uutisen sen "lukeminen" yleisöllekin sujuu

Jatkossa jotta kehitys kehittyisi kuten tavataan sanoa, olisi hyvä, jos jaksaisit kuunnella omia juttuja ja uutisia kuuntelemalla omia juttuja huomaat varmasti mitkä asiat on kohdallaan ja missä ehkä voisi olla jotain korjattavaa

vielä haluan kiittää sinua palautteen saajana, olet ollut innostunut itsesi kehittämisestä ja siitähän kaikki lähtee, olet itsekin analysoinut palautteen annoissa asioita olet ottanut palautteen reippaasti vastaan ja pystynyt kehittämään palautteessa esiin tulleita asioita palautekeskustelujen aikana myös minä olen taas oppinut uutta toivottavasti olet sinäkin saanut jotakin palautteista

ja vielä siitä mitä erityisesti haluaisin sinulta kuulla palautteena palautteesta

voisitko verrata tätä kirjallista palautetta suulliseen palautteeseen, onko muutamista istunnoistamme ollut sinulle ihan oikeasti hyötyä millaisena olet kokenut palautteen, liian raakaa, liian heppoista onko palautteen saaminen ollut helppoa/vaikeaa onko palaute kohdistunut mielestäsi oikeisiin asioihin mitä olisit kaivannut lisää kun olen kiinnittänyt huomiota joihinkin korjattaviin asioihin, olenko osannut antaa tarpeeksi ja ymmärrettäviä ohjeita niiden korjaamiseen ja lisäksi olen kiinnostunut kaikesta palautteen antoon liittyvästä mitä nyt sattuukin tulemaan mieleen.....”

5.1.4 Palautteen saajan palaute

Pyysin Anttia arvioimaan miten hyödyllistä hänen saamansa palaute on ollut. Pidimme siis kaksi palauteistuntoa ja sen jälkeen annoin Antille vielä kootun palautteen kirjallisena. Pyysin Anttia pohtimaan kirjallisen ja suullisen palautteen etuja ja haittoja, sitä millaisena hän on kokenut antamani palautteen, millainen olen ollut palautteenantajana, onko palautteensaaminen ollut helppoa/vaikeaa, onko palaute hänen mielestään kohdistunut oikeisiin asioihin, mitä hän olisi palautteelta kaivannut lisää, olenko osannut antaa tarpeeksi ja

ymmärrettäviä neuvoja esille tuomiini korjattaviin asioihin. Tässä Antin palaute palautteesta:

”Moi!

Kirjoittelen tähän kysymyksi pohjalta vähän, mitä mieleen tulee. Jos joku kohta jää epäselväksi, niin kysy lisää.

Eli:

Kyllä tämä kirjallinenkin palaute on ihan ok, varsinkin, kun asioista on puhuttu aiemmin jo suullisesti. Kasvokkain annettu palaute on kuitenkin siinä mielessä parempaa, että silloin voidaan heti keskustella esille nousevista asioista. Myös juttujen ja uutistenlukemisen tarkastelu on helpompaa, kun nauhoitettuja juttuja voidaan kuunnella samaan aikaan. Toisaalta: kirjallinen palaute jää talteen ja sitä voi lukea myöhemminkin. Suullisesta palautteesta täytyy saada kaikki irti heti, ja jos on palautetilanteessa vaikka vähän väsynyt, saattaa koko palaute mennä sivu suun. Ehkä paras tapa olisi näiden yhdistelmä: lyhyt kirjallinen palaute, jota käytäisiin suullisesti läpi ja johon yhdistettäisiin nauhojen kuuntelua?

Muutamista palauteistunnoistamme oli erittäin paljon hyötyä. Varsinkin silloin toukokuussa oli hyvä kuulla, että omasta puheesta saa suurin piirtein selvää. Samaten oli hyvä jo alkuun saada tietää, millä tavalla suoritusta voisi parantaa. Meikäläisellä on vieläkin varmaan aika paljon puutteita uutistenlukijana, mutta kyllä tuntui siltä, että siinä koko ajan kehittyi. Luulen, että jos palautekeskusteluja ei olisi ollut, kehitys olisi ollut hitaampaa. Palaute ei koskaan ole pahitteeksi. Meikäläisellä on ainakin aiemmin ollut aika suuri kynnys kuulla ihan suoraa palautetta omista töistä, eikä se kynnys madallu muulla tavalla kuin palautetta kuuntelemalla. Palautteen saaminen jännitti oikeastaan enemmän etukäteen kuin silloin, kun sitä kuunteli. Yllätyin itse siitä, että tällaiset keskustelut todella voivat helpottaa omaa työntekoa. Ehkä yksi syy tähän oli se, ettei palautteen saaminen ollut osa opintoja vaan täysin vapaaehtoista. Siksi neuvoja oli ehkä helpompi ottaa vastaan.

Palaute oli sopivaa: asennoitin itse niihin hetkiin sillä lailla, että kuunnellaan ja otetaan opiksi, koska tiesin, että parannettavaa on. Oli hyvä, että käsittelit sekä positiivisia että negatiivisia asioita. Pelkkä puutteiden luettelointi olisikin ehkä ollut liian raakaa, eikä varmaankaan läheskään yhtä hyödyllistä.

Palautteen sisältö on mielestäni ollut pääosin oikeaa ja hyödyllistä: oikeastaan ainoa asia, mikä vähän on pohdituttanut, on tuo lukunopeus. En oikein osaa sanoa, kannattaako sitä enää nykyisestä hirveästi nopeuttaa. Omissa korvissa puhe kuulostaa jo nyt tarpeeksi nopealta,

mutta toisaalta, ehkä olisi ollut hyödyllistä kuunnella omia uutisia vielä enemmän ja kokeilla nopeampaa tempoa useammin. Joskus kävi niin, että kun nopeutin puherytmiä, jotkut uutispuolella jo kehottivat vähän hidastamaan. Tässä varmaan omat mieltymyksetkin vähän vaikuttavat: joku haluaa kuulla nopeampaa, joku hitaampaa lukemista. Mutta: ALUSSA ja vielä kesäkuussakin puhenopeuteni oli aivan liian hidas, eli oli todella hyvä juttu, että otit asian puheeksi. Meikäläisellä oli alkuun se käsitys, että uutiset täytyy lukea "sel - ke - äs -ti ja hi - taas -ti", mutta onneksi tämä käsitys mureni nopeasti...

Ohjeet puutteiden parantamiseen ovat mielestäni olleet ihan riittävän selkeitä. Nuo "kiekaisut" liittyvät jotenkin siihen, että ääni "jännittyy". Niiden täydelliseen poistamiseen en tiedä muuta keinoa kuin harjoittelu: mielestäni ne vähenivät kun lukukerrat lisääntyivät, mutta vähän kiusallisia ne olivat loppuun saakka. Äänenmurroksenkin kyllä pitäisi jo olla ohi, ettei sekään ole niihin mikään selitys... :)

Mitä sitten lisää? Ehkä palautekertoja olisi voinut olla useammin, mutta toisaalta, liikakin palaute voi olla pahitteeksi. Kehitystä voi kai seurata vain, kun palautekertojen välillä on riittävästi aikaa. Juttujen sisältöjä ja rakenteitakin olisi ehkä voinut katsoa vähän tarkemmin, mutta se ei tainnut olla palautteen päätarkoitus. Tämä kesä muutti käsityksiäni sekä radiotyöstä että äänenkäytöstä radiossa. Viime vuoteen verrattuna oli todella hienoa, että sain äänekäyttöön liittyvää palautetta. Sen ansioista oikeastaan itsekkin aloin kiinnittää enemmän huomiota ääneeni. Monotonisuus ja saarnamentaliteetti varmasti vähenivät, ja toivottavasti jutuista tuli kuunneltavampia ja sitä kautta parempia. Kehitettävää meikäläisen taidoissa on vielä rutkasti, mutta suunta on toivottavasti ollut oikea. Suurkiitos sinulle vielä vaivannäöstä ja avusta sekä äänenkäytön kanssa että työssä muutoinkin. Suosittelisin tällaisia palautekertoja kaikille - ja varsinkin aloitteleville toimittajille. Onnea opintoihisi!

Antti

5.2. Kirjoittamisen palaute

- tekijänä Soila Ojanen

Kirjoittajakoulutuksessa olevat ihmiset eivät ole kirjoittamisen ammattilaisia. Monen kirjoitustyyli ja –asenne ovat perua menneiltä kouluajoilta, joten korjaamista riittää. Nykyjournalismi suosii lyhyttä ja nopeasti koukkuun ottavaa kirjoitustapaa, joka paketoii aiheen kiinnostavaksi ja helppolukuiseksi. Vanhaan ainekirjoituskonseptiin turvautuva on auttamattomasti väärällä polulla.

Yleensä palautetilanteessa ollaan niin, että opiskelija on saanut opetusta aiheesta. Hänellä pitäisi olla halussa journalistinen kirjoittamisote, ainakin teoriassa.

5.2.1 Yksilöpalaute ammattikorkeakoulussa

Kokeilussa oli palautteen antaminen oppimisen ja opettamisen välineenä Satakunnan ammattikorkeakoulun liiketalouden, matkailun ja kulttuurin yksikössä Porissa.

Viestinnänopettajan työ sisältää paljon erilaisista kirjoituksista annettavaa palautetta. Moni opiskelija pyytää palautetta myös kirjallisesti eli sähköpostina kiireeseen vedoten. Siihen suostuminen voi houkuttaa, mutta palautteen antaminen kasvokkain henkilökohtaisesti, on mielestäni tärkeää: siitä opiskelija saa eniten hyötyä.

Jos vaihtoehtona on esimerkiksi sähköposti, on siinä mielestäni ongelmansa: kielteinen palaute voi tuntua tyylyltä, vaikkei olisi tarkoituskaan. Siinä ei myöskään ole mahdollisuutta välittömään kysymiseen ja tarkentamiseen. Tarkentavat kysymykset jäävät näin tekemättä.

Kuvaus palautetilanteesta 1.

Annoin perjantaina 18.3.2005 palautetta Satakunnan ammattikorkeakoulun medianomiopiskelijalle, joka opiskelee liiketalouden, matkailun ja kulttuurin yksikössä Porissa.

Hän oli kirjoittanut henkilöhaastattelun, päivärijutun ja lehtijutun vapaasta aiheesta. Opiskelija osallistui vapaavalintaiselle lehtikirjoittamiskurssille.

Pyysin palautetilanteeseen mukaani opettajaopiskelijakollegani, jotka antoivat minulle palautetta omasta ohjauksestani. He kommentoivat tilannetta tuoreeltaan, mutta ohessa myös toisen havainnoitsijan kirjallinen palautteensa tilanteesta.

Tarkastan aina jokaisen kirjoituksen etukäteen ja korjaan niiden oikeinkirjoituksen. Lisäksi mietin ehdotuksia tekstin parantamiseksi.

Oma arvio tilanteesta

Perjantainen tilanne on mielestäni melko myönteinen. Opiskelijan harjoituskirjoitukset olivat sujuvia: niistä oli helppo löytää myös myönteistä sanottavaa. Opiskelija on ollut kesätöissä lehdessä, joten hänellä on juttujen kirjoittamiseen jo hento rutiini. On kuitenkin muutamia korjausehdotuksia, jotka toteuttamalla teksti mielestäni paranisi.

Kiinnitän erityisesti huomiota tekstin aloitukseen, jonka opiskelija on hoitanut rutiinilauseella, vaikka jutun jatkuessa tekstissä on monta mielenkiintoista uudenlaista asiaa – siis mahdollisia hyviä aloituksia.

Palautteessa käsittelen usein sanoja asioista, joita tunnilla olen luennoinut. Tilanne on myös kertausta jo opitusta. Huomaan usein, että vasta omasta kirjoituksesta opiskelija näkee todella, mitä ovat tekstin rakenneongelmat ja väärät painotukset, vaikka asia teoriassa hallittaisiinkin. Opiskelija on tilanteessa hyvin myötäkarvainen kommentteihini, etenkin kun hän joutuu ottamaan palautetta vastaan kolmen opettajan tapittaessa.

Opettajakollega Pirjo Alitalon arviointi opetustilanteesta:

Aiheena taitojen oppimisen arviointi

Arviointi alkoi kysymyksellä: mitä oppija itse piti kiinnostavimpana asiana tehtävässään? Oppija joutui heti paneutumaan työhönsä itsearviointilla. Mahtava aloitus!

Opettajasta paistoi alan asiantuntijuus heti ensimmäisillä sekunneilla. Opettajalta tuli oivallinen ehdotus saman tien tekstiin johon kiinnostava asia oli piilotettuna ja hän ehdottikin sen vetämistä heti tekstin alkuun. Hienoa!

Seuraavaksi tuli vähän kritiikkiä lauseiden vedättämisestä ja tekstin kokoamisesta, väliotsikoista ja yleisesti tehtävän rakenteesta.

Positiivista palautetta tuli sopivasti ja oppija eläytyikin arviointiin meistä havainnoitsijoista huolimatta.

Opettaja piti hyvänä oppijan hyviä mielikuvia tekstissä ja niitä olikin hauska sivusta kuunnella.

Arvioinnin lopetus oli napakka tiivistelmä koko arvioinnista.

Oppija oli ilmeisen tyytyväinen saamaansa arviointiin ja korjausehdotuksiin.

Tilannetta havainnoineen Pirjo Alitalon mielestä palaute oli onnistunut. Paikalla oli myös Tero Urpilainen, joka kiinnitti suullisessa palautteessaan huomiota siihen, että sanoin mielipiteitä terävästikin, mutta pehmensin niitä kohta. Hän kehotti pitäytymään kriittisessä kommentissa, eikä vähätteleämään niitä tilanteen edetessä.

Kuvaus palautetilanteesta 2.

Opiskelijoiden tehtävänä oli kirjoittaa ohjeiden mukaan henkilöhaastattelu, jonka maksimimitta oli 2 500 merkkiä. Henkilöä ei rajattu. Juttu piti palauttaa sähköpostina.

Saatuani jutut tein printteihin korjaukset sekä listasin tekstin hyvät ja huonot puolet.

Oma arvio tilanteesta

Annoin jutuista palautetta jokaiselle opiskelijalle henkilökohtaisesti. Tilanne oli hyvä. Ajankäytön takia on pakko kommentoida korjattavia kohtia melko nopeasti listaten. Opiskelijat ovat selvästi innokkaita kuuntelemaan korjausehdotuksiani. Lisäkysymyksiä tulisi enemmänkin, jos aika riittäisi. Monella opiskelijalla on oikeasti itseään mietityttäviä kysymyksiä.

Olen yrittänyt antaa korjausehdotukset myönteisemmällä äänenpainolla ja huumorilla höystettynä. Keskityn tilanteeseen enemmän; äänensävyäni yritän saada hallintaan. Sain yhdeltä kirjoittajakurssilta eli aikaisemmalta West Step –projektista palautteen, jonka mukaan opiskelijat tulivat tunneilleni ”haukuttavaksi”. Vaikka palaute oli osin huumoria, haluan, ettei palautteen saajan tarvitse kokea, että häntä haukutaan. Omasta tekstistä saatu kielteinen palaute voi helposti pistää mielen mustaksi.

Annoin jokaiselle opiskelijalle printin, johon olin merkannut korjaukset. Selitin selvät virheet ja mietimme yhdessä tekstin parantamista. Mikä olisi tätä parempi otsikko? Annan vaihtoehtoja, joihin opiskelija voi ottaa kantaa. Havainnollistan tekstin tiivistämistä tilkesanoja poistamalla. Aikaa kuluu melko paljon – noin 15 minuuttia per oppilas - koska tilanne on keskusteleva.

Tämä on ongelma. Miten työllistän muut opiskelijat, kun työstän tekstiä yhden kanssa? Nyt annan heille löysän ideointitehtävän, johon opiskelijat eivät isosti motivoitu. He ryhtyvät työstämään ideoita yhdessä.

Toisaalta koen henkilökohtaisen palautetilanteen parhaaksi oppimistilanteeksi. Se on opettavampi tilanne kuin pelkkä käteen saatu korjausliuska. Toisaalta kurssin edetessä voi olla, että pelkkä printti korjauksineen riittää, kun opiskelijoille tulee tutummaksi se, mitä korjauksillani tarkoitan. Maaliskuussa aionkin antaa enää vain korjatut sivut ja antaa mahdollisuuden kysyä täsmennyksiä.

Pyysin korjausten jälkeen vielä toisen version jutusta. Ehdotukset tekstin parantamiseksi olivat menneet hyvin läpi. Suurin osa teksteistä oli tullut terävämmäksi kuin ensimmäinen versio. Saan opiskelijoilta myös palautetta. He kiittävät ja sanovat palautteeni olevan harvinaista herkkua. Omista teksteistä ei kuulemma saa oikeastaan nimeksikään palautetta.

Toisen puolen asiasta paljastaa viestinnänopettaja. Hän kertoi, että opiskelijat ovat hyvin herkkänahkaisia, eivätkä ole valmiit juuri nimeksikään ottamaan vastaan palautetta.

”Juttu menee lehteen tässä muodossa tai ollenkaan!”, saattaa kuulua opiskelijan suusta pikkupalautteen jälkeen. Minulta he sen kestävät, sillä toimittaja-ammattini vakuuttaa heidät uskomaan asiantuntijuuteeni. Sitä ilmeisesti vahvistaa esiintymiseni tunnilla, mistä olen saanut ammattipalautetta ohjaavalta opettajaltani.

5.2.2 Yksilöpalautte aikuisille ammattilaisille

Metlan lehtikirjoittamisen kurssi metsäalan satakuntalaisille, pirkanmaalaisille ja pohjanmaalaisille ammattilaisille järjestettiin Parkanon Metsäkeskuksessa.

Lehtikirjoittamisen kurssin tavoitteena oli jäntevöittää lehtikirjoittamisen niksejä oman alansa ammattilaisille, jotka eivät välttämättä taida tiiviin lehtikirjoittamisen sääntöjä. Kurssilaiset joutuvat kirjoittamaan jatkuvasti alansa ammattilehtiin ja tarve olisi myös muihin tiedotusvälineisiin kirjoittamiseen. Heidän ongelmansa ovat akateeminen ja virkamiesmäinen kieli.

Kurssitehtävänä oli jo ennakkoon työstää lehtiteksti, joita arvioitiin kurssilla. Jutut olivat hyvin eritasoisia: jotkut kirjoittavat hyvin mallikkaasti, osa sisälsi paljon ongelmia. Tein jokaiselle kurssilaisella oman palautteen kirjallisesti ja kävin korjauksia läpi suullisesti.

Yleinen opetusosuus jakautui kahteen tehtäväkokonaisuuteen: otsikoiden ja tekstin virheiden korjaamiseen. Olin kirjoittanut kaikki otsikot kalvoiksi ja opetusmonisteiksi, joihin olin kerännyt myös huonoa suomea sisältävät osuudet ennakkoteksteistä.

Oma arvio tilanteesta

Kurssilaisia oli noin 20. He osallistuivat työhön varsin aktiivisesti. Hyvät kirjoittajat halusivat selvästi tehdä töitä. Ne, joilla kynä ei pysynyt yhtä vankasti kädessä, pysyttelivät taka-alalla.

Uskon kuitenkin, että jokainen sai esimerkiksi otsikoiden yhdessä rustaamisesta ideoita omaan kirjoittamiseen, koska töitä tehtiin käytännön esimerkkien valossa. On hirvittävän vaikea sisäistää ohjetta, jonka mukaan otsikon jokaisen sanan pitää kertoa jotain ja herättää lukijan mielenkiinto. Moni virkamies turvautuu tuttuihin projektisanoihin, jotka eivät useinkaan ilmaise asioita kiinnostavasti.

Myös tekstiosuuksien korjaaminen onnistui kurssilaisten kanssa mallikkaasti, vaikka iltapäivään edennyt työ oli selvästi raskasta. Huonosti tuuletetussa ja väkimäärään nähden pienessä huoneessa tekstin korjaaminen vaati jo huumoria.

Omien lehtitekstien korjausten vastaanottaminen erosi hieman siitä, millaiseen olen tottunut nuorten opiskelijoiden kanssa. Asenne oli aikuisilla nuoria varautuneempi, mutta palaute otettiin silti vastaan ihan diplomaattisessa hengessä.

Hankalaa näissä tilanteissa on – kuten olen ennenkin kertonut – se, että henkilökohtaiseen palautteeseen menee paljon aikaa. Toisaalta uskon, ettei ole toista yhtä hyvää keinoa parantaa toisen kirjoittamista.

Muistan itse, että olen saanut palautetta tekstistäni esim. toimituspäälliköltä, joka sanoi parista korjattavasta asiasta sähköpostilla. Vaikka viesti oli asiallinen, korostuu tällaisessa nopeasta viestissä vain ongelmat. Pitkän aikaa tuon ihan asiallisen ja vain pariin pikkuseikkaan huomionsa kiinnittäneen viesti rassasi, kun viestissä ei kuitenkaan eritelty jutun hyviä puolia.

Siksi kirjallinen palaute voi olla ikävää: se kiinnittää huomiota vain parannusta vaativiin tekstikohtiin. Henkilökohtaisesti voimme antaa enemmän myös myönteistä palautetta elein ja ilmein.

Kun aikuinen ja ammattilainen saa palautetta, hänen ruumiin kielensä kertoo jonkinasteisesta noloudesta. Palautetta on vaikea ottaa vastaan, kun mielessä jäytää tunne, etten hallitsekaan kaikkea. Varsinkin ammattimetsämiehen on vaikea kuunnella palautetta naiselta. Sellainen tunne tuli mieleen Parkanossa.

Toisaalta tilanteen uniikkisuus toi jälleen myös hyvän tunteen. Moni ilahtui harvinaisesta tilanteesta, jossa nimenomaan omasta tekstistä saa suoraa palautetta. Mieleen jäi erityisesti nuorehko tutkija, jonka ilme oikein kirkastui, kun hän oivalsi oman tekstinsä ongelmia ja äkkäsi, miten pienillä korjauksilla artikkeli parani huomattavasti.

5.2.3 Palaute yliopisto-opiskelijoille kirjallisesti

Turun yliopiston kulttuurintuotannon ja maisematutkimuksen opiskelijat ovat tottuneet saamaan palautetta kohtuullisen vähän.

Mediatuntemuksen perusteet kurssilla kirjoitettiin muutama tiivis analyysi ja yksi essee. Kurssin arviointi aiheutti hieman päänvaivaa. Kurssilaisten suuren määrän takia en edes harkinnut palautteen antamista heille suullisesti, henkilökohtaisesti. Koin kuitenkin, että palaute on ainoa mahdollinen tapa kehittyä oikeastaan missään asiassa. Oppiminen vaatii palautetta tehdystä työstä.

Tein siis jokaiselle oman kirjallisen arvion tehtävien suorittamisesta. Jokainen sai tietenkin kurssista myös arvosana asteikolla 1 - 3. Kirjallisessa arviossa kommentoin jokaisen henkilökohtaista onnistumista ja kohtia, joissa oli parantamisen varaa. Tein myös koko ryhmälle yhteisen arvion, jossa hahmotin ryhmän onnistumista ja tehtävien aiheita.

Sain kurssilaisilta pari spontaania sähköpostia, joissa kiitettiin palautteesta. Yleinen arviointitapa ja palaute kursseista on yleensä vain arvosana.

5.3. Opiskelijoiden kommentteja opiskelun palautteesta

Millaista palautetta opiskelijat sitten käytännössä saavat ja millaista palautetta he kaipaavat? Terhi Malmivaaran artikkeliin oli haastateltu kahdeksaa äidinkielenopettajaa, jotka olivat arvioineet myös antamaansa epäonnistunutta palautetta.

”Huiskaisin palautteeksi jotain epämääräistä ja yleisluontoista. Jätin kokonaan tai suurimmaksi osaksi kertomatta, mitä juuri x voisi tehdä kohentaakseen kirjoitelmaansa.”

”Palaute on epäonnistunut, koska se tuomitsee tekstin kokonaisuudessaan ja antaa aika vähän työkaluja tekstin parantamiseen. Ei mitään konkreettista, mihin puuttua.”
(Malmivaara 2004)

Opettajien melko ruoskivaan tyyliin tehty itsearviointi sai vahvistusta, kun pyysimme ammattikorkeakoulun opiskelijoita kommentoimaan heidän opiskelun aikana saamaansa palautetta. Vastauksissa korostui juuri palautteen epämääräisyys.

”Palaute, mitä tähän mennessä olen saanut, on ollut hyvin vähäistä. Se on ollut oppimistulosten kannalta jopa surkeaa. Jos - hyvin harvoin – tehtävät tai tentit palautetaan opiskelijoille, niistä näkee vain arvosanan. Koskaan ei siis tiedä mikä on mennyt pieleen ja mikä mahdollisesti on ollut hyvää. Vuorovaikutteisuus luennoillakin on ollut yleensä heikkoa tasoa.”

Malmivaaran mukaan palautteeksi ei riitä muutama sana, ei edes positiivinen sana. Niukka palaute viestittää, ettei kirjoitus ole palautteenantajasta pidemmän kommentoinnin arvoinen. Lisäksi kaivataan henkilökohtaisuutta, sillä yleisohjeiden ei koeta tavoittavan kirjoittajaa yhtä hyvin kuin henkilökohtaiset ohjeet.

”Mielestäni on tärkeää, että opiskelijat saavat jatkuvasti palautetta tekemästään työstä, jotta tietävät missä on korjattavaa. Näin tapahtuu oppimista. Olen saanut palautetta tai selityksiä arvosanoista sähköpostitse, jos olen erikseen pyytänyt. Läheskään aina tämä ei ole tietenkään toiminut, koska palautteen antaminen katsotaan täällä tärkeäksi vain opiskelijoiden osalta.”

Opiskelijan oma aktiivisuus siis korostuu, kun palautetta pyydetään. Hän saa palautetta, jos uskaltaa sitä pyytää. Opiskelijan arvio siitä, että vain opiskelijat pitävät palautetta arvokkaana tuskin pitää paikkansa, vaan luultavasti kysymys on pikemminkin aikapulasta kuin piittaamattomuudesta.

”Nykyisessä koulussani saamani palaute on ollut yksipuolista ja heikkoa. Minulle eivät numerot sinänsä kerro mitään oppimistuloksestani tai kehittymisestäni. Opettajan suoranaista laiskuutta on kirjata numero opintojaksosta ja sen ohessa tehdyistä harjoitustöistä koulun web-järjestelmään ilman, että hän on valmis antamaan mitään muuta palautetta kasvokkain. Jos hyvin käy, saamme harjoitustyömme arvostelun jälkeen vielä katsottavaksi, jolloin numeron lisänä voi olla myös lyhyt mitään sanomaton virke ympäröivään tyyliin ’Hyvä rakenne ja selkeää kieltä’.”

Laiskuudesta valittaminen tuntuu tietenkin melko epärealistiselta, mutta tietenkin jokainen voi miettiä tahollaan: olisiko palautteelle joustava kanava? Miten voisin antaa enemmän palautetta? Hyvä rakenne ja selkeää kieltä –palaute ei opeta mitään. On myös pelko, ettei kirjoituksessa edes ole ollut hyvä rakenne ja selkeää kieltä. Tällainen voi olla jopa opettajan perusklisee, jonka hän liittää suhteellisen onnistuneen tekstin kirjalliseksi kommentiksi.

Yksi opiskelijoista jopa listasi toiveitaan siitä, mitä hän haluaisi harjoitustyöstään kuulla. Käytännölliset ohjeet olivat sitä, mitä listan tehnyt kaipasi:

”Toivoisin, että opettajat pyrkisivät palkitsemaan kovan vaivan nähneen opiskelijan antamalla hänelle hieman kahdenkeskistä aikaa, vaikka tiedän, että aika on rajallista.

Opiskelijalla on ilmiselvä tarve keskustella palauttamastaan harjoitustyöstä. Numeroita enemmän arvostan opettajan antamaa rakentavaa palautetta asioista

"missä olen onnistunut",

"mitkä osa-alueet kaipaisivat lisäharjoitusta",

"missä asioissa olen kehittynyt",

"mitä olisin voinut tehdä toisin",

"millä perusteella sain työstä ko. numeron",

"onko työtapani ja lähestymistyylini ollut oikea ja järkevä" jne.

Tällainen palaute jos mikä, motivoisi minua panostamaan töihin enemmän ja kokisin saamani numerotkin konkreettisempänä näyttönä työskentelystäni. Passiivinen, ei kasvotusten tapahtuva palaute masentaa, varsinkin jos opettaja ei anna numeroarvostelun lisäksi minkäänlaista muuta palautedokumentaatiota.

Henkilökohtainen rima alenee, jos huomaa, että paljon vähemmällä vaivalla saa ihan hyviä numeroita, eikä joudu edes kuulemaan opettajan kritiikkiä siitä, miksen ole vaivautunut tekemään työtäni paremmin."

Arvosana ainoana palautteena saa opiskelijoilta vain moitteita. Moni kaipaa perusteluja: siis palautetta tehdystä työstä.

"Yleensä kurseista ei saa minkäänlaista palautetta. Arvosana on ainoa palaute, minkä suorituksesta kurssista saa ja sekin riippuu suurimmilta osin tenttiarvosanasta.

Harjoitustehtävistä saattaa joskus myös saada numeron, joka taas vaikuttaa osaltaan kurssin arvosanaan. Hyvä arvosana tarkoittaa oletettavasti sitä, että opettaja piti palauttamaasi tehtävää hyvänä ja huono sitä, että pieleen meni. Mitään perusteluja näille "ansaituille" arvosanoille ei kuitenkaan kuulu. Kysyin kerran perusteluja saamalleni arvosanalle, joka tuntui mielestäni liian alhaiselta. Opettaja valaisi minua sanoen, että hänestä harjoitustehtäväni oli yksinkertaisesti huono. Miksi? Miten olisin voinut parantaa? Vastausta en saanut. Oikein aktiivinen opettaja saattaa antaa jopa palauttamasi tehtävän takaisin oikeinmerkillä varustettuna. Mitä ihmettä se sitten tarkoittaa? Vertaile, kerro omin sanoin, kuvaile, mielipiteesi aiheesta - tyyppisessä esseessä ei kai mitään? Yhteistä palautetta koko kurssiryhmä on saanut joskus

kaikista erilaisista palautetuista tehtävistä sähköpostitse eli siis sama palaute kaikille ja yleistä löpinää kurssin toteutumisesta. Yksilötasolla palautteita ei heru...”

Palautetta palautteesta kurssin jälkeen

Kirjoituskurssilla opetusmetodina oli kehityshankkeen hengessä henkilökohtaisen palautteen antaminen juttuharjoituksista, jotka julkaistiin Satakunnan Kansa –lehden Siivu-opiskelijaliitteenä.

Yksi asia, johon opiskelijat kiinnittivät myönteistä huomiota, oli palautteenantajan asiantuntemus. Rehellisyyden nimissä täytyy sanoa, että opiskelija luokittelee asiantuntijaksi varmasti helpommin oppilaitoksen ulkopuolelta tulevan tekijän, joka on esimerkiksi vieraampi kuin oma opettaja. Toisaalta ammattiosaaminen vaatii myös alalla työskentelyä: lehtikirjoittamista tai siinä opettamista ei opi kirjoista.

”Ensinnäkin, oli loistavaa saada palautetta, sitä tarjotaan opinahjossamme liian harvoin. Palautteesi oli mielestäni aina aiheellista ja rakentavaa. Sitä oli tärkeää oppia saamaan vastaan, ja siihen kyllä totuinkin. Kun arvostelukykyysi ja kokemukseesi saatoin luottaa, oli kritiikkiä helppo ottaa vastaan. Jos palautetta antaa asiaansa osaamaton, ei palautteesta ole mitään hyötyä (been there!).”

Eräs opiskelija kommentoi myös joutuneensa alakynteen, tulleen jyrätyksi. Omaa näkökantaa ei kuunneltu:

”Otit aina kantaa sekä kieliopillisiin että sisällöllisiin seikkoihin, mikä oli mielestäni todella hyvä. Kehotit aina terävöittämään ilmaisua ja hakemaan kiinnostavia yksityiskohtia jutuista. Lehtikirjoittaminen ei saa olla kouluainemaista - se kyllä opittiin! Palautteesi oli hyvin selkeää ja jämää, mutta mielestäni aina asiallista. Tosin tuntui, että yrittäessäni selvittää omia näkökantojani tai ratkaisujani, et aina kuunnellut. Tähtäimessäsi oli pääasiassa jutun eteenpäin vieminen omalla tavallasi, mikä tosin on hyvin opettavaista vielä aloittelevalle ja epävarmalle lehtikirjoittajalle.

Kiitos tähänastisesta, olen innostunut lehtikirjoittamisesta paljon sinun ansiostasi! Antamasi palaute ei minusta tuntunut ollenkaan pahalta kritiikiltä, vaan rehelliseltä mielipiteeltä ja opetukselta. Tietenkin palautteen ymmärtäminen riippuu aina henkilöstä, mutta enpä usko, että palautteesi murskasi kenenkään itsetuntoa.”

Palautteeseen perustuva opiskelutilanne saatettiin kokea myös kehityskeskusteluna, joka motivoi. Jatkotyöskentelyohjeet olivat sellaista, jota toivottiin saatavan myöhemminkin harjoitustöistä.

”Opiskelijan kannalta on hyödyllisintä, palkitsevinta ja kehittäväntä on, että hän kuulee suoraan opettajalta tekemänsä työn hyvistä ja huonoista puolista. Sinun antamasi palaute oli siinä mielessä loistavaa, ettet tyytynyt vain osoittelemaan tekemiäni virheitä ja poimimaan hyviä oivalluksiani, vaan annoit myös ideoita siitä, miten voisin työskentelyäni jatkossa kehittää. Ohjaava tyyli palautteen annossa on paras keino välttyä lannistamasta opiskelijaa hankalan tehtävän edessä. Käymämme palautekeskustelut olivat ns. kehityskeskusteluja.”

Opettajan sitoutuminen palautteenantoon vaikutti myös opiskelijan haluun sitoutua omaan osuuteensa.

”Opiskelijana koin myös haluavani pärjätä ja tehdä työni ajallaan, kun tiesin, että joutuisin harjoituksista edesvastuuseen ja henkilökohtaisesti kahden kesken sinun kanssasi niistä keskustelemaan. Se motivoi siis! Sinun kohdallasi lisäarvoa noinkin perinpohjaiseen palautteeseen toi myös osaltaan se, että arvostan ammattitaitoasi. Virkistävää ja kaikin puolin parasta oli, ettet antanut harjoituksista numeroarvostelua. Käymämme keskustelut olivat numeroita paljon antoisampia.”

Ammattitaidon korostuminen on jotenkin erikoista, koska harva opiskelija oli varmaankaan nähnyt tekstejä tai juttujani missään. Asiantuntemus rakentui ilmeisesti lavaperformanssista.

Vaikka palaute oli tiukka, olisi opiskelija valmis myös nykyistä rankempaan arviointiin. Keskusteleva henki puuttui, koska aika oli rajoitettu. Se ymmärrettiin, vaikka aikaa olisi haluttu myös lisää.

”Palaute tuntui eteenpäin kannustavalta ja rakentavalta. Ei juuri lainkaan kriittiseltä. Tiukempikin olisi saanut olla. Oikein hyvä! :) Mieleenpainuvia ohjeita ja neuvoja joita on helppo soveltaa tulevaisuudessa. Kaipaisin muutenkin enemmän vuorovaikuttamista opiskelijan kanssa tarkoittaen keskustelua. Nyt palautteenantoajat olivat niin lyhyet, että paljon muuta ei ehtinyt kysellä kuin vain kuunnella saamansa palautteen ja nyökkäillä takaisin. Tosin tämä on selkeästi aikakysymys. Aikamäärään nähden palaute oli oikein hyvää ja tehokasta. Tiukempikin olisi saanut olla ja sanoa ihan suoraan ei näin vaan näin, mutta hyvä. Ei tullut paha mieli lainkaan, koskaan.”

Millaista palautetta opiskelija kaipaa? Ammattikorkeakoulun valistunut opiskelija osaa jo kaivata nykytyyliin tehtyä ”voileipäpalautetta”.

”Kaipaisin rakentavaa kritiikkiä. Myös eteenpäin parempiin suorituksiin kannustavasta palautteesta on hyötyä. ”Voileipäpalautteen” kaltainen jotain hyvää sitten pahaa muuta lopuksi taas jotain hyvää opettaa korjaamaan tehdyt virheet ja kehittää, mutta ei polje maahan vaan kannustaa parempiin tuloksiin. Lehtijutunkirjoittamiskurssilla saadun palautteen kaltainen palaute on hyvää. Ei ole huono asia kehottaa opiskelijaa kiinnittämään huomiota tiettyihin heikkouksiin tai virheisiin, mutta samalla myös kerrotaan mitkä ovat hänen vahvuuksiaan. On hyvä kun joku ulkopuolinen kertoo missä voisi petrata ja missä on jo hyvä. Tällöin tulee hyvä fiilis saadusta palautteesta.”

6. JOHTOPÄÄTÖKSET

Kokenut opettaja osaa varmasti arvioida oppimisen edistymistä, joka esitetään palautteena. Palautteen antamisen tehostamisessa on yksi ongelma ylitse muiden: aika. Kurssituntien aikana opettaja ei ehdi millään antaa kaikille henkilökohtaista palautetta, jonka kaikki kyselyihin osallistuneet opiskelijat kokivat kaikkein tärkeimpänä. Puheviestinnän tutkimuksissa usein kiitety vertaispalaute ei tuntunut opiskelijoista niin tärkeältä kuin asiantuntijaopettajalta saatu.

Molemmissa palautetta selvittelevässä kehityshankkeen osiossa – sekä puheviestinnän että kirjoittamisen - tuli selvästi esiin palautteen merkitys oppimisessa.

Antin antama palaute saamastaan palautteesta on hyvin rohkaiseva. Palautteesta on hänen mukaansa ollut erittäin paljon hyötyä. Palaute on ollut merkittävä väline tietoisuuden kasvattamisessa omasta osaamisesta, myös itsetunnon kohottajana. Antin arvion mukaan palautekeskustelujen seurauksena oma työskentely helpottuu, mielestäni tämä on selvä osoitus siitä, että palautteen avulla voi oppia. Oppimista voi arvioida kun palaute on jatkuvaa. Jo kahden palaute kerran perusteella voi todeta oppimista tapahtuneen. Ensimmäisessä palauteistunnossa esiin nostetuissa asioissa oli edistytty jo seuraavaan tapaamiskertaan mennessä. Palautteen avulla on oppimista tapahtunut sekä palautteenantajan että palautteensaajan itse arvioinnin mukaan. Tällaisessa työpaikalla tapahtuneessa oppimisen arviointi on helppoa, koska kehitystä ja oppimista pääsee seuraamaan jatkuvasti, opetustilanteessa tilanne on toinen.

Tämän kehityshankkeen myötä on toimituksessamme huomioitu ja tunnustettu palautteen merkitys uutisten luvussa, osa-alueella, jolla aiemmin ei järjestelmällistä palautetta ole annettu. Palautteen merkitys myös uutisten luvussa ja ilmaisussa nähdään tärkeänä. Jatkossa uutisten sisällöllisen palautteen lisäksi huomiota tultaneen kiinnittämään myös uutisten lukemiseen ja ilmaisuun. Osa uutistentoimittajista on tiedustellut mahdollisuutta palautteensaamiseen, kuultuaan kehityshankkeesta ja Antin saamasta palautteesta. Uutispäällikkö on nyt kehittälemässä koko uutistoimituksen kattavaa palautejärjestelmää

kehityshankkeemme innoittamana.

Myös kirjoittajat kiittävät saamaansa palautetta arvokkaaksi – ja melko harvinaiseksi – oppimistapahtumaksi. Parasta palautteessa kirjoittajien mielestä oli, että sen perusteella sai käytännöllisiä ohjeita työnjäljen parantamiseksi. Tavallisesti saatua palautetta kritikoitiin ympärilyöreäksi. Jos palaute on liian vähäsanainen ja yleinen, ei opiskelijalla ole mitään mihin tarttua. Jonkun työtä oli sanottu jopa huono ilman, että sen huonoutta oli eritelty millään tavalla.

Toisaalta erilaisten opiskelijaryhmien kanssa kävi selväksi myös palautetilanteen vuorovaikutuksen herkkyys. Aikuisten kanssa palautteenantaja sai olla hieman varuillaan, vaikka vastaanottajana ei ollut kirjoittamisen ammattilainen.

Jotta palautetta voitaisiin tehokkaammin käyttää opetuksessa, on ensiksi tunnustettava palautteen merkitys. Kun palautteenanto ymmärretään merkittävänä tekijänä oppimisessa, siihen panostetaan ja etenkin sille varataan riittävästi aikaa. Mitään varsinaista palauteautomaattia tai mallia emme keksineet, mutta yleisesti ottaen kannustaisimme antamaan palautetta. Se parantaa oppimista ja sitouttaa opiskelijoita kehittymään alallaan.

Jotta palaute olisi mahdollisimman tehokasta, pitää palautteenantajan taitoja hioa. Palautteenantajalla pitää olla oman alansa vankka asiantuntemus, hyvät vuorovaikutustaidot, ihmistuntemusta ja psykologista silmää.

Palautteenanto on vaikeaa, ehkä siitä syystä sitä käytetään vähän opetuksessa. Palautteen tulee olla konkreettista, erityisesti se tulee esiin, kun aiheena on viestinnän opettaminen. Palautteenantajan pitää varmistua, että palautteensaajan kanssa puhutaan samaa kieltä ja samoin termein. Toisaalta voisi ajatella myös niin, että opettajan pitäisi laskea palautteen antamisen kynnyistä. Näin palaute ei välttämättä olisi niin juhlallinen tapahtuma, joka harvinaisuudessaan aiheuttaa painetta tilanteeseen.

Hyvä palaute on

- sekä myönteistä että kielteistä, jos kielteinen tarjoaa vaihtoehtoja ja kehittämissideoita
- palautteensaajan huomion ottavaa: jotkut kestävät ja kaipaavatkin rankempaa palautetta kuin toiset
- olennaisiin asioihin puuttuvaa
- käytännöllistä
- jatkuvaa, jos vain mahdollista
- vuorovaikutuksellista
- etenkin puheviestinnässä: välitöntä, mahdollisimman nopeaa

Nykyään me suomalaiset opimme palautejärjestelmän havainnointia jatkuvasti – kiitos ulkomaisten tositv-ohjelmien formaattien. Diilit, Idolsit ja Tanssi tähtien kanssa –ohjelmat päästävät tuomarien iholle – seuraamaan herkkää palautetilannetta. Kun opettajina annamme palautetta, pitää meidän kuitenkin muistaa, ettemme ole tarjoamassa viihdettä massoille, vaan oikeaa, rakentavaa palautetta, johon eivät kuulu sanakeikarointi ja toisen henkinen lyttäminen.

Kirjalliset lähteet

Aalto, Mikko. Vuorovaikutustaidot. Aseman lapset Forssa 2004.

Backlund, P.M. & Morreale, S.P. History of Speech Communication Association´s assessment and testing. Artikkelit teoksesta Speech Communication Association Summer Conference 1994.

Hakkarainen, Kai – Lonka Kirsti – Lipponen Lasse. Tutkiva oppiminen. Järkeä, tunteet ja kulttuuri oppimisen sytyttäjänä. Helsinki WSOY 2004.

Koppinen, Marja-Liisa – Korpinen, Eira – Pollari, Jorma. Arviointi oppimisen tukena. Juva WSOY 1999.

Korpinen, Eira. Arvioinnillako autuaaksi? Opettajankouluttaja 1, 1996.

Päivi Lammela - Matti Lappalainen - Tuomo Norvanto - Paavo Oinonen - Seppo Piiparinen - Eija Siltari - Kirsi Tuohela. Palautteet puntarissa. Opintosuoritukset ja kirjallinen palaute. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisu 2000.

Metsä, Suvi-Tuuli. Kallion lukion puheilmaisuuden opettajien näkemyksiä arvioinnista ja palautteenannosta. Pro gradu -työ. Jyväskylän yliopisto 2001.

Nurmi, Timo – Rekiaro, Ilkka – Rekiaro, Päivi. Suomea suomeksi. Suomen kielen sanakirja. Gummerus 1993.

Pirnes, Unto. Kehittyvä johtajuus. Otava Aavaranta-sarja. Helsinki Otava 1997.

Sallinen-Kuparinen, Aino. Puheviestinnän opettaminen. Keuruu Otava 1981.

Valkonen, Tarja. Puheviestintätaitojen arviointi. Näkökulmia lukiolaisten esiintymis- ja ryhmätaitoihin. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto 2003.

Valo, Maarit. Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylän yliopiston viestintätieteiden laitoksen julkaisu 14 / 1995.

Muut lähteet

Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sähköpostit