

Opinnäytetyö (AMK)

Esittävän taiteen koulutusohjelma

Nukketeatteri

2012

Jessica Kangasniemi

LUOVAA ITSETUNTOA MUOVAAMASSA

– palautteen merkitys taiteellisessa työssä



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Esittävän taiteen koulutusohjelma | Nukketeatteri

2012 | Sivumäärä 27

Ari Ahlholm

Jessica Kangasniemi

LUOVAA ITSETUNTOA MUOVAAMASSA

Tämän kirjallisen opinnäytetyön kautta tarkastelen palautteenannon merkitystä taiteellisen työn kannalta. Työn tarkoituksena on tarkastella valittua teemaa siihen liittyvien ilmiöiden kautta niin, että lukija kykenisi omia kokemuksiaan reflektoidulla löytämään työkaluja myös omaan kommunikointiinsa taiteelliseen työhön liittyvien palautetilanteiden ilmetessä.

Tarkoituksena on kartuttaa, millä tavoin rakentavasta ja säännöllisestä palautteesta voi olla apua taiteellisessa prosessissa, millaisia vaikutuksia sillä on, sekä millä eri tavoin se voi vaikuttaa työntekoon. Tämän kirjallisen työn kautta määritellään erilaisia rakentavaan palautteeseen kuuluvia elementtejä samalla rohkaisten lukijaa kehittämään omaa osaamistaan.

Puhuttaessa positiivisesta ja rakentavasta palautteesta, on tärkeää työn kautta käsitellä myös sitä minkä takia niin monilla ihmisillä on puutteellisia taitoja palautteenannon kentällä. Samalla käsitellyksi tulevat ne tekijät joista rakentava palautetilanne muodostuu ja joissa useimmin tehdyt virheet näkyvät.

ASIASANAT:

palaute, työ, taide

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Performing Arts Department | Puppetry

2012 | Total number of pages 27

Ari Ahlholm

Jessica Kangasniemi

SHAPING THE CREATIVE CONFIDENCE

Through this written final work I research the meaning of feedback in artistic work. The aim of my writing is to study the chosen theme through related phenomena in a way which could aid the readers to discover new working tools by reflecting their personal experiences to the subject.

The idea is to study in which way a constructive and regular feedback can aid in artistic process, what kind of effects does it have and how does it influence to the work. In this written final work a range of different elements related to the constructive feedback are defined to encourage readers to develop their own skills.

Communication skills together with social intelligence are essential in seeking the key to unlock the secrets of constructive feedback. When speaking about positive and constructive feedback it is vital to study also the fact why so many people still lack skills in the field of giving and receiving feedback.

KEYWORDS:

Feedback, work, art

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 PALAUTE	7
3 PALAUTTEEN MERKITYS YKSILÖN TAITEELLISEN IDENTITEETIN MUOVAAJANA	8
3.1 Kehittymisen mahdollisuudet	8
3.2 Tuhoisa palaute	8
3.3 Tuhoisan palautteen käsitteleminen	10
4 VIESTINNÄN KEINOJA	11
4.1 Jaettu viestintä	11
4.2 Viestinnän eri muotoja	13
4.3 Keskustelun sävyt	14
4.4 Palautemallit	13
5 PALAUTTEEN ANTAMINEN	16
5.1 Omien taitojen kehittäminen	16
5.2 Jännitteet	16
5.3 Ilmapiiri	17
5.4 Valmistautuminen	17
5.5 Palautetta antamassa	18
5.6 Keskeneneräisen työn arviointi	19
6 PALAUTTEEN VASTAANOTTAMINEN	21
6.1 Vaihteleva palautteentarve	21
6.2 Keneltä hakea palautetta	21

6.3 Palautetta vastaanottamassa	22
6.4 Herättävää vai hajottavaa palautetta?	22
6.5 Palautteen käsitteleminen	23
7 YHTEENVETO	25
LÄHTEET	27

1 JOHDANTO

Opiskelujeni aikana olen saanut tavata monia eri-ikäisiä ja eri taiteenaloilla työskenteleviä ihmisiä, sekä kuulla heidän kokemuksiaan sekä palautteen antamisesta että sen saamisesta. Näiden kokemusten kautta olen ajan myötä alkanut tutkia palauteteemoihin sisältyviä eri aiheita, reflektoida omia kokemuksiani ja käsityksiäni niiden suhteen, sekä alkanut kokemaan palautetta kohtaan voimakasta kiinnostusta ammatillisesta näkökulmasta. Jokainen meistä antaa ja saa jatkuvasti palautetta. Kuinka voisimme oppia ymmärtämään ja kehittämään tätä arvokasta kommunikoinnin muotoa niin, että se voisi olla edistämisen ja tukemisen väline taiteellisessa työssä? Nämä ovat eräitä niistä kiehtovista kysymyksistä, joihin haluan paneutua kirjallisessa opinnäytetyössäni.

Tutkielmassani tavoitteena on tarkastella palautteenannon merkitystä taiteellisessa työssä eri näkökulmista: peilaan käsitteen aihetta niin palautteen saajan kuin antajan näkökulmista sekä tutkin sitä, millaisia vaikutuksia itse palautteen sisällöllä on taiteellisen työn suhteen. Päätin valita tämän aiheen tarkasteltavakseni, sillä koen, että se on olennainen osa yksilön työnteon mielekkyyttä sekä sosiaalista vuorovaikuttamista. Palautteella on koulutusosalalleni olennainen merkitys, joka pysyy ajankohtaisena ja tärkeänä teemana ajan ja olosuhteiden muutoksista huolimatta.

Palautteen merkitys ei ole iso ainoastaan taidealojen parissa mutta kaikilla aloilla, joilla luovuus on olennainen osa työnteoa. Halusin siis kirjoittaa opinnäytetyöni aiheesta, joka on tärkeä omalle koulutusohjelmalleni mutta jonka sisältö olisi kiinnostava ja sovellettavissa yleisemmällä tasolla myös muiden luovuuteen kannustavien alojen parissa.

Osana tutkielmaani haluan eri kirjallisten ja sähköisten lähteiden kautta avata ja selkeyttää palautteenannon merkitystä taiteellisen työn kannalta. Haluan tutkia, millaisista tekijöistä rakentava palaute koostuu sekä tuoda esiin konkreettisia tapoja, joiden kautta parantaa ja edistää tätä vuorovaikutuksen muotoa. Kirjalli-

sen työni tarkoitus on siis myös tarjota lukijalle uusia, selkeitä ja informatiivisia työkaluja, joiden pohjalta lähteä kehittämään omaa kommunikointia ja valmiutta rakentavaan palautteenantoon.

2 PALAUTE

Palautteenannon teemat ovat läsnä hyvin monenlaisissa eri tilanteissa. Kommunikoimme useiden eri ihmisten kanssa päivittäin ja annamme tiedostamattamme jatkuvasti palautetta heille sanoin sekä teoin. Peilaamme alitajuisesti ajatuksiamme tavalla jolla suhtaudumme heihin. Kaikki kommunikointi ihmisten välillä on aina jonkinasteista palautetta, ja tämä onkin eräs tärkeimmistä syistä, miksi meille on hyvin tärkeää osata antaa ja vastaanottaa sitä tietoisesti, rakentavalla ja kehittäväällä tavalla.

Taiteellista työtä on usein hankala arvioida, ja monet jättävätkin sen tekemättä epäonnistumisen ja virheiden pelossa. Kuitenkin palautteen antaminen ja saaminen ovat olennainen osa myös taiteilijan ammatillista kehitystä. Pelon ja arvioinnin sijaan palautetilannetta tulisi tarkastella toisenlaisesta näkökulmasta: jakamisen, kommunikoimisen ja kehittymisen kautta.

Palautteenantotilanteeseen ei tule liittyä liiallisia ja ylimääräisiä statuksia, auktoriteetteja tai rooleja. Kyse ei ole kilpailusta tai siitä kuka on eniten oikeassa. Eriytyisen tärkeää on että ihmiset tasavertaisina keskustelevat huomioistaan ja kokemuksistaan jakaen yhdessä hetken työprosessia ja elämää.

Positiivinen palaute vaikuttaa saajaansa monin eri tavoin. Yleisinä positiivisen palautteen seurauksina pidetään mm. palautteensaajan itsetunnon vahvistumista, itsetuntemuksen parantumista sekä itseluottamuksen kehittymistä. Kaikki kolme edellä mainittua ominaisuutta ovat erittäin olennaisia taiteellisen työn tekijälle.

Palautteenantoon liittyvä tilanne perustuu aina eri osapuolten väliseen kommunikointiin. Kyseessä on vuorovaikutuksellinen, sosiaalinen tilanne, joka vaatii herkkyyttä sekä palautteen antajalta että sen vastaanottajalta. Parhaimmassa tilanteessa palautteenantokeskustelu on rakentava ja opettavainen tilanne sekä palautteen antajalle että sen saajalle.

3 PALAUTTEEN MERKITYS YKSILÖN TAITEELLISEN IDENTITEETIN MUOVAAJANA

3.1 Kehittymisen mahdollisuudet

Palaute tärkeää taiteellisessa työssä tiedon sekä osaamisen kehittämisen kannalta. Taiteellisessa työssä tekijä on usein hyvin sidoksissa tekemäänsä työhön ja eittämättä kasvaa kiinni niin prosessiin kuin sen tulokseenkin. Näistä syistä juuri palaute antaa oivan mahdollisuuden nähdä työ ulkopuolisen silmin. Palaute jonka saamme toiselta, onkin kuin peili, johon voi rinnastaa omia kokemuksia ja tulkintoja sekä suhteuttaa omaa arviointiaan. Tämä parhaimmillaan johtaa todenmukaisempaan käsitykseen omasta suorituksesta. (Kielijelppi 2012)

Taiteellisen työn kehittäminen ja siitä nauttiminen voivat myös kärsiä tuhoisan palautteen seurauksena. Yhtä lailla kuten sanoilla voi rakentaa ja tukea niillä voi myös tuhota. Palautteen tulisi aina kohdistua oppijan toimintaan, ei suoraan henkilöön (Kaukiainen ym. 1995,32). Negatiivisten huomioiden ympärille rakentuva, toistuva palaute voi tuhota palautteensaajan itsetuntoa hyvinkin tehokkaasti. Ihmisillä on tapana kantaa negatiivisia kokemuksia mukanaan kauemmin kuin positiivisia ja usein vie runsaasti energiaa ja aikaa toipua tuhoisasta palautteesta.

Sanoilla on suuri merkitys ja siksi ne tulisi valita erittäin harkiten juuri palautetilanteissa. Sanoista on olennaiselta osin kiinni se, miten vuorovaikutus lähtee etenemään keskustelun aikana. Sanat vaikuttavat paljon siihen, miten uskottavalta annettu palaute kuulostaa ja kuinka se otetaan vastaan saajansa toimesta. Sanojen ohessa myös tietoisesti tai tiedostamatta kommunikoinnin ohella pinnalle nouseva metakommunikaatio, eli sanojen ja eleiden taakse naamioituneet merkitykset sekä niihin liittyvä lukutaito, muodostavat suuren osan palautetilanteesta.

3.2 Tuhoisa palaute

Jokainen on varmasti törmännyt tilanteeseen, jossa on saanut tekemästään työstä osakseen asiatonta ja tuhoisaa palautetta ja kantanut sen vaikutuksia mukanaan (Aalto 2002, 82). Useat ihmiset muistavat negatiiviset palautekokemuksensa vielä vuosien jälkeen, ja kantavat muistoa saamansa palautteen aiheuttamasta häpeästä. Nämä negatiiviset kokemukset aiheuttavat monissa tapauksissa tietoista välttämiskäyttäytymistä, jolloin myös palautteen saamisen antamat mahdollisuudet ja hyöty jäävät saamatta.

Useasti tuhoisan ja asiattoman palautteen taustalla on tietämättömyys. Meitä ei aktiivisesti kouluteta yhteiskunnassa kohtaamaan tai antamaan palautetta, vaikka se on tärkeä osa opiskelua, työelämää, sekä sosiaalista kanssakäymistä. Kyseessä on kuitenkin taito, jota voi harjoittaa sekä opetella ja jonka kehittämistä on apua ja hyötyä monilla eri elämänaloilla.

Palaute voi olla suuri edistäjä ja kehittäjä yksilön taiteellisen työskentelyn kannalta. Taiteessa on aina läsnä niin tekijä kuin vastaanottaja, ja näiden kahden välinen kommunikointi on olennainen osa taiteen ilmenemistä. Tuhoisa palaute, joka rakentuu työssä tehtyjen oletettujen virheiden ympärille, omaa jo lähtökohteisesti negatiivisen ennakoitun. Asiattomasti annettu palaute voi pahimmillaan horjuttaa ja vaikeuttaa palautteen saajan työskentelyä sekä johtaa jopa täydelliseen työskentelyhaluttomuuteen. Palautteen antaminen suorasti ja rehdisti ei laisinkaan tarkoita, ettei sitä kykenisi samalla antamaan rakentavasti (Aalto 2002, 76). Rakentava keskustelu on erittäin tärkeää ja olennainen edellytys palautteensaajan ammatillisen ja taiteellisen kasvun edistämiseksi.

Tuhoisan palautteen muuntaminen rakentavaksi vaatii tietoista sosiaalisen älykkyyden kehittämistä. Puhuttaessa sosiaalisesta älykkyydestä on kyse taidosta, jonka avulla henkilö kykenee vastaanottamaan ja käsittelemään ihmisiin sekä heidän välisiinsä suhteisiin liittyvää informaatiota ja soveltamaan tätä informaatiota joustavasti ja monipuolisesti erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa. Sosiaalisella tavoin älykäs henkilö on kykeneväinen havainnoimaan ja ymmärtämään inhimillisen toiminnan moniselitteisyyttä. (Kaukiainen ym. 1995, 46) Sosiaalista

älykkyyttä voi kehittää vain harjoittelemalla ja sen taito ei toki ole kenelläkään meistä olemassa lähtökohtaisesti täydellisessä olomuodossa.

3.3 Tuhoisan palautteen käsitteleminen

Useilla ihmisillä on kokemusta tuhoisan palautteen vastaanottamisesta (Aalto 2002, 82). Tällainen palaute voi olla epätarkkaa, suorasti henkilökohtaista ja jopa hyökkäävää, ja se jättää aina jäljen negatiivisesta kokemuksesta. Taiteellisen työn muodostuessa taiteilijan omien valintojen seurauksena, siitä kasvaa väistämättä osa tekijäänsä. Juuri tämä arviointitilanne saa aikaan hyvin monenlaisia reaktioita eri ihmisissä.

On tärkeää tiedostaa palautteenannon aikana ilmenneet virhetilanteet. Kun nämä virheet on tiedostettu, on niitä helpompi tarkastella ulkopuolisin silmin. Harva ihminen antaa tuhoisaa palautetta tietoisesti. Monet kritiikkiä antavat ihmiset kantavat mukanaan ulkoa opittuja, negatiiviseen havainnointiin perustuvia ajatusmalleja, omaa väsymystä, taiteellista turhautumista tai ilmaisullisia lukkoja. On hyvä muistaa että jokainen palautteen antajakin on ihminen jolla saattaa olla juuri palautteenantohetkellä paljon vaikeita ja huomiota vieviä asioita elämässä. Tapoja antaa palautetta on monia, siksi on hyvä tuntea henkilö jolta palautteen saat jotta osaat arvioida, millaiselta taholta ja millaisella hetkellä palaute annetaan.

Eräs yleisimmistä tunnereaktioista joita taiteellisen työn tekijä kohtaa on häpeä. Häpeätunteen aiheuttaa usein asiattoman kritiikin aiheuttama itsetunnon laskeminen ja oman työn kyseenalaistaminen. Mikäli mahdollista, on olennaista kyetä keskustelemaan negatiivisistakin palautekokemuksista avoimesti. Negatiivisten kokemusten tai häpeätunteen salaaminen ei ole rakentavaa kenenkään kannalta. Mitä enemmän jaamme avoimesti kokemuksiamme, sitä paremmin voimme myös oppia toisiltamme.

4 VIESTINNÄN KEINOJA

4.1 Jaettu viestintä

Palautteesta voi saada tietoa, ymmärrystä ja uusia katsantokantoja. Se mahdollistaa viestinnällisten taitojen kehittämisen ja itsevarmuuden lisääntymisen suhteessa sosiaalisiin tilanteisiin. Parhaimmillaan palaute rakentaa ja vie eteenpäin sekä tuottaa saajalleen uusia oivalluksia. Keskustelutilanteena palaute on tärkeä viestinnällinen kohtaaminen ihmisten välillä ja perustuu ensisijaisesti läsnäoloon ja kuuntelemiseen.

”Kun todella kuuntelen sinua
astun sisään sisäisyyteesi
Elän sinun sanoissasi
täytän itseni sinusta.

Tässä vaiheessa ei voi ilmetä
minkäänlaista arvostelua.
Elän ajatuksesi kokonaisuudessa
häiritsemättä sinua.

Tämän kokonaisuuden punnitsen omien
ajatusteni kanssa – mutta vasta silloin
kun olen varmasti ymmärtänyt sanomasi.

Puhuessasi sinun on myös kuunneltava minua.
Siis kuunnella kuuntelemista.
Jos teet tämän puhut minulle

sisäisyyteni syvyyksiin asti.

Sinun puhujan on kuunneltava itseäsi ja minua

ja minun ei tule puhua itsekseeni silloin kun kuuntelen.

Aloitamme molemmat kuuntelemisella

ja siitä nousee puhumisen tahto.

Silloin tiedämme minkälainen puhe on arvollinen

täyttämään kuuntelemisen valmistaman tilan”.

(Marjorie Spock)

Palaute on muutakin kuin vain toistuva, tekninen suoritus. Yhteisen viestinnän löytäminen ja vuorovaikutteinen keskustelu ovat olennainen osa palautekeskustelun rakentavuutta ja taiteellisen työn kehittämistä. Kyse on pohjimmiltaan hyvin primitiivisistä kuuntelemisen, ymmärtämisen ja kuulluksi tulemisen toiveista. Yhteinen ymmärryksen ja kehittymisen kokemus on parhaimmillaan silloin, kun molemmat osapuolet kykenevät kommunikoimaan avoimesti ja ennakkoluulottomasti. Jos keskitymme vain viestimään paljon, emmekä pysähdy tarkastelemaan toiminnan vahvuuksia ja kehittämisen kohteita, voimme tahattomasti vahvistaa sellaisia viestintätapoja, jotka ovat esimerkiksi tuloksettomia ja kaavamaisia. (Kielijelppi 2012)

Palautekeskusteluun varattu aika on tärkeää (Aalto 2002, 75). Useissa tilanteissa olemme sidottuna opintoihin, töihin, tapaamisiin, aikatauluihin ja joudumme valitsemaan niiden oheen sopivan ajan, jolloin palautekeskustelu käydään. Mitä tulee kehittävän palautteen antamiseen, olisi hyvin tärkeää että palautteelle on varattu riittävästi aikaa niin, ettei keskustelua tarvitse käydä kiireessä. Palautekeskustelun onnistuminen on kiinni ensisijaisesti siitä, onnistuuko osapuolten välinen kommunikointi toivotulla tavalla. Mikäli toisella osapuolella on aktiivisesti kiire muualle, vaikuttaa se myös hänen kykynsä sekä antaa että vastaanottaa palautetta. Kiireessä monet ajatukset jäävät sanomatta ja palautetilanteesta

tulee nopeaa ja mekaanista sen sijaan että osapuolet todella kohtaisivat toisensa.

4.2 Viestinnän eri muotoja

Silloin tällöin kuulee toteamuksen jonka mukaa puheviestintä muodostaa vain murto-osan ihmisten välisestä kommunikaatiosta, on se kuitenkin ensiarvoisen tärkeä (Dunderfelt 2001, 18). Puheviestintä on olennainen osa palautetilannetta. Rakentavaa keskustelua ei synny elleivät osapuolet osaa tuoda ajatuksiaan kuuluvalla ja selkeällä tavalla esille. Tärkeä osa puheviestintää on valita puheeseensa sellaisia sanoja, joita kuulija kykenee ymmärtämään (Dunderfelt 2001, 19). Palautetilanteessa käytettyjen sanojen tulee olla perusteltuja, informatiivisia sekä ymmärrettäviä.

Kaikki se toiminta, mikä tapahtuu fyysisen kehon keinoin on fyysistä viestintää. Fyysiseksi viestinnäksi lasketaan mm. eleet, ilmeet, katsekontakti, liikkuminen, kosketus, tuoksut sekä vaatetus. Olennainen osa taitavaa fyysistä viestintää on esiintymistaito: kehon eleiden hallinta, äänensävyn ja -painon hallinta, sekä niiden harkittu vaihtelevuus. (Dunderfelt 2001, 21) Palautekeskustelussa viestinnän eri muodot ovat ensiarvoisen tärkeitä hallita jotta tarkoitettu informaatio kyettään välittämään eteenpäin halutulla tavoin.

4.3 Keskustelun sävyt

Jokainen keskustelutilanne on yksilöllinen ja sen aikana tapahtuvasta viestinnästä voi löytyä hyvinkin erilaisia sävyjä. Keskustelijoilta on hyvä löytyä sen verran huomiokykyä että he kykenevät tarvittaessa kuuntelemaan toistensa kieltä sekä sen sanallisessa että sanattomassa muodossa. Palautteen antaja sekä sen vastaanottaja tuovat molemmat aina palautetilanteeseen oman henkilöhistoriansa (Kaukiainen ym. 1995, 39). Mitä paremmin tuntee ihmisen jonka kanssa keskustelua käy, sitä paremmin myös kykenee lukemaan keskustelun aikana ilmeneviä eri sävyjä.

Palautteenantotilanteen on tarkoitus perustua keskustelulle. Joskus kuitenkin eri asenteet voivat kohdata ja nostattaa keskustelijoissa voimakkaitakin reaktioita. Rakentavassa hengessä esitetty palaute ei etene väittelyksi. Kumpikaan osapuoli ei automaattisesti ole oikeassa eikä väittelevä kommunikointi auta palautetta menemään yhtään sen paremmin perille. Palautteen ei tulisi olla yksisuuntaista ja käskevää vaan yhdessä pohdiskelevaa ja ratkaisua etsivää (Aalto 2002,76). On tärkeää, ettei kumpikaan osapuoli pääse dominoimaan tilanteessa liiaksi, vaan tilaa löytyy molempien näkemyksille. Näin saavutetaan parempi yhteisymmärrys ja itse tilanteesta voivat hyötyä tasaisesti molemmat osapuolet.

Palauttekeskusteluun vaikuttavat paljon myös kulttuurisidonnaiset tekijät. Kulttuurissa vallalla olevat arvot ja normit säätelevät suurta osaa ihmisten toiminnasta sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa (Kaukiainen ym. 1995, 28). Eri sosiaalisista taustoista tulevat ihmiset kommunikoivat eri tavoin, mikä on asia joka on otettava huomioon myös palautetilanteissa joissa kulttuurit kohtaavat. Palautteenantotilanne on hyvä sosiaalisen lukutaidon opettaja. Olet vastuussa sekä välittämästäsi informaatiosta että toisen välittämän informaation lukemisesta. Kuunteleminen ja havainnointi ovat rakennuspalikoita joiden avulla löytää yhteinen vuorovaikutus ja rakentaa siltaa keskustelijoiden välille.

Keskustelun aikana tekemämme virheet ovat tärkeitä sillä ne nostavat esille asioita joista voimme oppia. Palauttekeskustelun ollessa ihmisten välistä vuorovaikuttamista, on tärkeää on myös kyetä tarvittaessa antamaan anteeksi niin palautteen antajalle kuin itselleenkin. Kaikki me teemme virheitä ja niiden pohjalta on hyvä lähteä kehittämään omaa osaamistaan eteenpäin jälleen tulevaisuudessa.

4.4 Palautemallit

Valmiita palautemalleja on tarjolla useita erilaisia. Perinteiset ja valmiit palautteenantomallit tarjoavat työkaluja ensihätään ja palvelevat omaa tarvettaan. Monet kuitenkin kokevat palautteenantomallit mekaanisina ja osaavat jo edeltä käsin odottaa kritiikkiä ja ruusuja tietyssä järjestyksessä (Kortesuo 2012). Ihmisten välinen vuorovaikuttaminen on olennainen osa palautetilannetta. Jos tämä

vuorovaikutteisuus jää kokonaan puuttumaan, tulee tilanteesta helposti totuttu rituaali jossa molemmat osapuolet menettävät jaetun kasvamisen ja kehittymisen mahdollisuuden.

Onnistuneiden palautekokemusten kartuttaminen on ensiarvoisen tärkeää. Mikäli palaute koetaan rakentavana, aiheuttaa se saajassaan itsenäisen halun tarvittaessa muuttaa toimintaansa (Aalto 2002, 74). Tämä kehittävä muutos on voimakas työtä sekä sen tekijää eteenpäin vievä voima. Kyseessä on myös tärkeä etappi mahdollisen palautetilanteisiin liittyvän pelon ja jännitteiden kohtaamisessa ja voittamisessa hyvien ja voimauttavien kokemusten kautta.

5 PALAUTTEEN ANTAMINEN

5.1 Omien taitojen kehittäminen

Palautteen antaminen on sosiaalinen taito ja sitä on täysin mahdollista kehittää. On olemassa työkaluja joiden avulla voi hahmottaa ja kehittää omaa tapaansa antaa palautetta niin että siihen liittyvistä tilanteista muodostuisi positiivisia ja kehittäviä niin palautteen antajan kuin kohteen kannalta. Jos on tietoinen mistä ja miten antaa palautetta, tuntee itsensä varmemmaksi myös itse palautetilanteessa (Kaukiainen ym. 1995, 8). Tähän lukuun olen kerännyt yhteen konkreettisia työkaluja joiden avulla on mahdollista peilata ja vahvistaa omaa osaamista tilanteissa joissa on palautteen antajan roolissa.

5.2 Jännitteet

Palautteenantotilanteisiin liittyy aina jonkin verran jännitteitä. Kukin osallinen tuo keskusteluun mukanaan oman elämäkokemuksensa ja sosiaaliset taitonsa. Korjaava palaute voi usein nostaa saajassaan esille menneisyydessä koettuja tuntemuksia, jotka hän on kokenut vastaavanlaisissa tilanteissa (Aalto 2002, 72). Palautteen antajan olisi hyvä kyetä sietämään lähtökohtaisesti palautteen-saajan ahdistusta jonkin verran. Jos ahdistuksen hyväksyy ja ottaa sen huomioon, tilanne on eri tavalla hallinnassa. (Kaukiainen ym. 1995, 7). Palautteen vastaanottajan sietokyky itse palautetilanteen suhteen vaihtelee henkilöstä riippuen. Palautteen antajan kannattaakin huolellisesti harkita, kuinka toimia eri tapauksissa (Aalto 2002, 76). Erityisesti taiteellisen työn kritisoimisessa on se vaara, että työn tekijä kokee kritiikin henkilökohtaisena ja juuri itseensä kohdistettuna. Tämän takia olisi tärkeää että palautteenantaja kykenisi tarvittaessa lukemaan ja arvioimaan jonkin verran eri henkilöiden palautteensietokykyä.

Taiteellisessa työssä palautteen antaminen on usein erittäin henkilökohtaista. Tämä johtuu siitä, että taiteellisen työn tekijä mieltää usein työnsä osaksi minäkuvaansa, jolloin arvostelutilanteessa monesti arvosteltavan pintaan nousevat

erinäiset pelot hylätyksi tulemisen ja ei hyväksytyksi tulemisen peloista. (Kaukiainen ym.1995, 7) Nämä pelot on tärkeää huomioida palautetta suunniteltaessa. Asiallisen palautteensaannin seurauksena ihminen voi oppia entistä paremmin käsittelemään myös omia tunteitaan (Aalto 2002, 74).

Sitä mukaa kun palautetilanteista pystytään luomaan toistuvia, turvallisia, arjessa ilmeneviä toimintatapoja, myös niiden aiheuttamat jännitteet helpottuvat. Palautekeskusteluista tulee luonnollisempia ja ihmisten välinen tuntemus sekä vuorovaikutus kehittyvät. Tämä voidaan saavuttaa vain ajan ja säännöllisen työskentelyn avulla.

5.3 Ilmapiiri

On tärkeää huomioida palautteenannon ilmapiiri. Ongelmallisesta tai tukahtuneesta tunnelmasta on tärkeä keskustella, jotta sitä kyettäisiin helpottamaan ja avaamaan. Monesti jännitysten ja pelkojen esille tuominen on tärkeä askel kuljettaessa kohti rentoutunutta ja avointa palautteenantotilannetta. Useissa eri lähteissä mainitaan hyvin tärkeänä tekijänä se, että palautetilanteissa ilmapiiri olisi turvallinen. Tämä vaikuttaa erittäin olennaisella tavalla siihen miten palaute vastaanotetaan. Mikäli palautetta ei kyetä vastaanottamaan syystä tai toisesta, katoaa tilanteesta sen kaikki hyöty.

5.4 Valmistautuminen

Ennen palautetilannetta on tärkeä tiedostaa, mitkä ovat omat vahvuutesi ja heikkoutesi palautteen antamisessa. Onko kenties olemassa joitakin tiettyjä ominaisuuksia, joissa haluaisit kehittyä? Tiedostamalla nämä ongelmat niitä on mahdollista alkaa kehittämään arjen tilanteissa joissa annat palautetta toisille. Kehitys tapahtuu kokemuksen karttuessa ja vain harjoittelemalla voidaan saavuttaa pysyviä tuloksia palautteenantotaitojen suhteen.

5.5 Palautetta antamassa

Palautekeskustelun ajankohdalla on tärkeä merkitys sen suhteen, kuinka annettu informaatio otetaan vastaan saajan taholta. Palaute tulisi antaa sopivalla het-

kellä, mahdollisimman pian tehdyn työn tai toiminnan jälkeen (Aalto 2002, 74). Mikäli tehtyyn työhön liittyy paljon voimakkaita tunteita tai uupumusta, on paras odottaa että vastaanottajan emotionaalinen tilanne on tasaantunut.

Perustavana lähtökohtana voidaan pitää sitä että palautteella on aina jokin tavoite ja sisältö. (Kaukiainen ym. 1995, 10) Ennen itse palautetilannetta on hyvä selvittää millaisiin tavoitteisiin sillä pyritään ja millaisista osasista sen kokoat. Palautteenannon perustana tulee olla rakentavuus: kyseessä on työn hyvien ominaisuuksien kautta lähestyttävän pitkäkestoisemman kehityksen suunnitteleminen (Bee & Bee 1996, 2). Palautteenannon aikana on tärkeää luoda mahdollisuuksia tukea ja rakentaa vastaanottajan itsetuntoa ja kykyjä (Entrepreneur 2012). Kaikki lähtee siis lähtökohdasta jossa ollaan avoin arvioitavalle työlle, sen tekijälle ja hahmotetaan näiden vahvuudet joiden pohjalta palautetta lähdetään rakentamaan.

Huomiota tulisi kiinnittää myös siihen miten palaute sanallisesti annetaan (Aalto 2002, 75). Olennaista on käyttäytyä rauhallisesti ja antaa palaute mahdollisimman selkeästi ja suorasti. Tarkentavien sanojen käyttö on tärkeää: termi *hyvä* on aivan liian ympäröivää tarkoittaakseen mitään. Sen sijaan sanat kuten täsmällinen, huolellinen ja ammattitaitoinen tarkentavat jo selkeämmin teemoja, joihin annettava palaute liittyy (Kortesuo 2012).

Korjaavan palautteen sisällön tulee koskea ainoastaan työhön liittyviä osatekijöitä. Henkilökohtaisuuksiin menevä kritiikki ei kuulu palautteeseen. Kaiken palautteen tulee olla selkeästi perusteltua. (Aalto 2002, 76). Perustelut ovat tärkeä palautteen selkeyttäjä ja antavat konkreettista ymmärrystä siihen, miksi keskityt nostamaan antamassasi palautteessa esille juuri valitsemasi seikat.

Toinen tärkeä asia palautteenannossa on esimerkkien käyttäminen. Esimerkit ovat konkreettisia todisteita siitä, kuinka olet kiinnittänyt huomiota joko kehittyneisiin tai ongelmallisiin tilanteisiin. Esimerkkien käyttö selkeyttää palautettasi olennaisesti ja tekee siitä vastaanottajalle konkreettisemmän.

Rohkaisevaa lausetta ei kannata pilata mutta-sanalla (Kortesuo, 2009). Rohkaisevat ja selkeästi positiiviset palautelauseet kannattaa pitää erillisinä kun taas kehittämiseen liittyvät tai kyseenalaistavat lauseet omassa sanaketjussaan. Näin selkeästi ja yksityiskohtaisesti annettu positiivinen palaute ei menetä tehoaan lauseen loppua kohden.

Ihminen tarvitsee kehittyäkseen rakentavaa, palautetta jonka kautta nostetaan esille niin hyviä puolia kuin myös ongelmallisia osatekijöitä. Kehitysehdotuksien ja tuoreiden näkökulmien lisäksi on erittäin tärkeää muistaa antaa myönteistä palautetta. Sen painoarvo on aivan yhtä tärkeä kuin kritiikinkin. Myönteinen palaute kehittää vastaanottajan kykyä hahmottaa ja tiedostaa vahvuuksiaan ammatillisessa työskentelyssä. Palautetta antaessa tärkeää on molempien osapuolten aktiivisen osallistumisen kautta etenevä yhteinen prosessi. Eräs toimiva tapa auttaa palautteen saajaa kohti uudenlaista näkökulmaa on oivalluttaa se hänellä itsellään (Kortesuo 2012). Tällainen oivalluttaminen etenee hyvin esimerkiksi palautteen saajalle esitettyjen kysymyksien avulla.

Taiteellisen työn tekijä on jatkuvassa muutoksessa. Joka päivä kokeillessamme uutta opimme. Myös virheet ja vastoinkäymiset ovat olennainen osa ammatillisista kehittymistä ja kuuluvat taiteellisen työn prosessiin. Harkiten palautetta antava henkilö ei näe vain vallitsevaa tilannetta mutta huomioi myös tulevaisuuteen liittyvät tekijät (Aalto 2002, 74). Jokaisen ihmisen työjälki muuttuu ja kehittyy ajan kanssa. Näin tapahtuu myös taiteellisessa työssä. Taide kehittyy vaiheiden kautta (Cameron 1992, 123). Jokainen vaihe on yksilöllinen ja tärkeä taiteellisen ilmaisun kannalta ja vie tekijää eteenpäin. Siksi palautteessa olisi hyvä ottaa huomioon myös työn kehityksen kaari.

5.6 Keskeneräisen työn arviointi

Keskeneräisen työn arviointi vaatii palautteenantajalta erityisen hyvää tuntemusta työn tekijän suhteen. Keskeneräistä työtä arvioidessa on erityisen tärkeää ottaa huomioon tekijän ominaisuudet, työprosessin kehittyminen sekä tuleva päämäärä johon työllä tähdätään. Keskeneräinen työ on vielä kasvuvaiheessa ja jatkuvassa muutoksessa.

Keskeneräistä työtä arvioidessa on tärkeä huomioida, mikä osa työstä on täysin valmis ja mitkä asiat kaipaavat vielä työstämistä. Itse prosessin matka on usein taiteellisen työn tekijälle tärkeämpi kuin lopputulos. Siksi on tärkeää tutkia ja keskustella keskeneräisen työn prosessista ja siitä mitkä tekijät ovat vieneet sitä tekijän valitsemaan suuntaan.

Palautteen antamisella keskeneräisestä työstä on aina vaikutus prosessiin ja se voi joskus vaikuttaa lopputulokseen hyvinkin radikaalisti. On tärkeää tarvittaessa antaa taiteellisen työn tekijälle tilaa löytää itse oivallukset ja ratkaisut työprosessin edetessä. Keskeneräistä työtä analysoidessa on hyvä käyttää palautteenannon menetelminä kysymyksien esittämistä. Oikeat kysymykset voivat viedä prosessia luontevasti eteenpäin ja niiden avulla voit turvallisesti nostaa esiin myös toteutuksen mahdollisia ongelmakohtia.

6 PALAUTTEEN VASTAANOTTAMINEN

6.1 Vaihteleva palautteentarve

Taiteellisen työn tekeminen tapahtuu ihmisillä hyvinkin erilaisten prosessien kautta. Nämä luomiskaudet ovat yhtä erilaisia kuin tekijänsäkin. Joku kokee tarvitsevansa reflektointia ja palautetta heti prosessin alkuvaiheessa kun toinen taas haluaa palautteen vasta työn valmistuttua. Osa ei koe tarvitsevansa palautetta ollenkaan, ja tämä on aivan yhtä lailla täysin oikea tapa toimia. On tärkeää kuunnella intuitiotaan sen suhteen kuinka paljon palautetta kokee tarvitsevansa. Mitään oikeaa määrää palautetta ei ole olemassa eikä palautteen vastaanottaminen silloin kun sitä ei koe tarvitsevansa, ole välttämättä hyvä asia.

Oppiminen ja kehittyminen perustuvat aina oppijan omalle halulle olla aktiivinen ja konstruoida uutta informaatiota osaamisensa pohjaksi (Kaukiainen ym. 1995, 17). Omaa palautteentarvetta taiteellisen työskentelyn eri vaiheissa on hyvä opetella myös kuuntelemaan. Onko jokin työn vaihe ehkä parempi jättää itseksensä kypsyään? Tarvittaisiinko seuraavaksi rakentavaa keskustelua prosessin tueksi? Vain ajan kanssa ja omia työtapoja tutkimalla voi löytää vastauksen näihin kysymyksiin. Joskus myös työprosessin tallentaminen muodossa tai toisessa voi auttaa ratkaisemaan esimerkiksi juuri näitä kysymyksiä.

Palautteen tarve myös vaihtelee eri elämäntilanteissa. Joskus henkilö kokee suurempaa tarvetta reflektoida työprosessiaan kuin toisena aikana. Kaikelle muutokselle tulisi antaa tilaa ja aikaa sillä työskentelyn eri tavat kuuluvat olennaisena osana kehittymiseen ja kasvuun niin ihmisenä kuin taiteellisen työn tekijänä. Vastaanotettaessa palautetta on hyvä muistaa, että palautteen antaja esittää aina oman näkemyksensä niiden elämäkokemusten ja sosiaalisten taitojen pohjalta joiden vaikutuspiiristä hän tulee. Jokainen palautteenantotilanne on yksilöllinen ja sen onnistumiseen vaikuttavat useat eri tekijät.

6.2 Keneltä hakea palautetta

Palautteen antajan ominaisuuksia pohdittaessa, henkilön, jonka puoleen kääntyä tulisi olla sellainen, jonka mielipidettä palautteen saaja kunnioittaa ja tiedostaen tämän kykenevän uskottavasti ja rehellisesti kehittämään omaa taiteellista työskentelyään (Kirkland & Manoogian 2003, 7). Taiteellisen työn prosessi varsinkin sen alkupuolella voi olla hyvinkin herkkä ja altis negatiiviselle kritiikille, ja siksi on hyvä että palautteen antaja on ihminen, jolta tietää saavansa rakentavaa ja asiallista palautetta turvallisessa ympäristössä. Tärkeää on myös harkita etukäteen se, koetko tarvitsevasi mielipidettä tutummalta henkilöltä vai haluatko etsiä täysin vierasta ja uutta näkökulmaa palautteensaannin suhteen.

6.3 Palautetta vastaanottamassa

Paras tapa valmistautua palautteen vastaanottamiseen on pyrkiä riisumaan itsensä turhista ennakko-oletuksista ja jännityksestä. Olennaista on kyetä olemaan vastaanottavainen ja avoin yhteiselle keskustelulle. On tärkeää vastaanottaa kritiikki kokonaisuutena, yhdellä istumalla (Cameron 1992, 123). Palautetilanne on oiva tilaisuus nähdä taiteellinen työ toisen ihmisen silmien kautta. Keskustelun avulla on mahdollista saada syvempi ymmärrys suhteessa työjälkeen, ilmaisuun ja kokemuksiin joihin katsoja on kiinnittänyt huomiota. Palautteen antajan tekemät havainnot ovat omiaan uusien ovien ja näkökulmien avaamiseen.

6.4 Herättävää vai hajottavaa palautetta?

Kaikenlaisesta palautteesta voi oppia, mutta kaikkea ei tarvitse eikä kuulu ottaa ohjenuoraksi ammatillisessa kehityksessä. Joskus pahimmat kokemuksemme palautteisiin liittyen ovat parhaita opettajiamme, ja monesti opimme välttämään virheitä juuri sen takia, että niitä on toistettu omalla kohdallamme. Korjaava palautte koskettaa heikkouksiamme, virheitämme tai kyvyttömyyttämme toimia odotetulla tavalla. Sen vuoksi on täysin luonnollista, että puolustusmekanismimme heräävät. Tahdomme suojata itseämme epäonnistumisen ja ulkopuolelle jäämisen tunteilta (Aalto 2002, 79). Mielipiteitä ja tapoja taiteellisen työn laadusta ja arvottamisesta on monia. Tärkeää on muistaa että nämä ovat yksityisten henkilöiden mielipiteitä ja jokaisen täytyy löytää oma tapansa hahmottaa, onko saatu palaute asiallista.

Olennaista on kyetä erottamaan tarpeellinen kritiikki muunlaisesta kritiikistä. Tämä erotus täytyy usein tehdä itsenäisesti, ilman ulkoista tukea. (Cameron 1992, 122) Tärkeä osa palautteen vastaanottamista on oppia erottelemaan työille hyödyllinen kritiikki sellaisesta palautteesta joka on selkeästi tuhoavaa. Palaute ei aina ole asiallista tai oikeudenmukaista. Siksi on tärkeää saada mahdollisimman tarkka kuva siitä, mistä on kysymys. (Aalto 2002, 80) Tämän analyysin voi jokainen tehdä vain itse, sillä tuntee ja tietää mihin taiteellisella työllään pyrkii.

6.5 Palautteen käsitteleminen

Eräs tapa käsitellä saatua palautetta on palauttaa mieleen keskustelutilanteen kulku nopeasti tapahtuneen jälkeen. Tilannetta muisteltaessa mieleen palautuvat sekä hyvältä että pahalta tuntuneet asiat ja näitä tuntemuksia voi olla hyödyllistä nostaa esille tarkasteltavaksi. On tärkeää huomata erityisesti omat voimakkaat tunnereaktiot ja se, millaisista tekijöistä ne itse tilanteessa ovat nousseet. Joskus myös palautteen käsitteleminen jonkun toisen, tilanteesta tai tehdystä työstä tietoisin ihmisen kanssa voi auttaa hahmottamaan tapahtuneita asioita.

Eräs hyvä tapa käsitellä saatua palautetta on kirjoittaminen. Palautetilanteen jälkeen voi halutessasi kirjoittaa ylös itsellesi, mitkä asiat jäivät painamaan mieltäsi, sekä ne asiat joiden kuuleminen tuntui hyödylliseltä (Cameron 1992, 123). Kirjoittaminen on eräs kaikille sovellettavissa olevista ja käytetyimmistä tavoista palautetilanteen purkamisen kannalta ja se helpottaa jäsentämään saadun palautteen sisältöä ja rakennetta.

7 YHTEENVETO

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen ovat olennainen osa taiteellista työtä. Parhaimmillaan ne toimivat voimistamisen, eheyttämisen ja kehittämisen välineinä kuten niiden kuuluisikin olla tukemassa ja luomassa siltaa sekä keskinäistä ymmärrystä. Rakentava palaute rohkaisee meitä jatkamaan työtä sekä hahmottamaan työn mahdollisia kehityskohtia uusin silmin.

Taiteellisen työn kehityksen suhteen rakentavan palautteen vastaanottaminen on erittäin hyödyllistä. Sen kautta tapahtuva reflektointi ja oppiminen auttavat kehittymään ja viemään työskentelyä eteenpäin uudella tavalla. Palautteen avoin vastaanottaminen on parhaimmillaan avain syvempään ymmärrykseen, kehitykseen ja muutokseen. Rakentavasta palautteesta voi löytää kiinnostavia, uusia näkökulmia ja sen avulla voi tarvittaessa uudelleenarvioida ja kehittää omaa taiteellista työtään sekä työskentelytapojaan.

Palautteenannon merkityksestä keskustellaan yhteiskunnassa yhä enemmän ja sen kehittäminen tuntuu olevan tällä hetkellä kasvavien hyvinvointitrendien vuoksi suositumpaa. Työhön liittyvä hyvinvointi on useissa tutkimuksissa ja mediassa esille nostettu teema ja palautteen sekä kommunikoinnin rakentava kehittäminen ovat olennainen osa sitä.

On tärkeää saada palaute- ja kehityskeskusteluja säännölliseksi osaksi taiteellista työskentelyä ja arkea jotta palautetilanne ei pysyisi vieraana ja arjesta erillisenä ilmiönä. Tarvitaan vielä paljon työtä jotta keskustelujen aiheuttamia jännityksentunteita kyetään käsittelemään ja laukaisemaan. Juuri tämän takia säännöllisyys, rakentavuus ja jatkuvuus ovat avainasemassa palautetilanteiden kehittämisen suhteen.

Tärkeää roolia palautekeskustelujen kehittymisessä näyttelee sille varattu aika. Mikäli säännöllisiä ja jatkuvia aikoja keskusteluille ei ole varattu, on kommunikointia ja vuorovaikutusta vaikea kehittää. Yleinen tapa keskittyä tehokkaasti

tehdyn tuloksen ympärille ei välttämättä valmenna meitä vuorovaikuttamaan keskenämme. Tekemisessä keskitytään tulokseen eikä polkuun joka sinne on meidät vienyt. Työn pitää olla tehokasta ja valmista eikä keskustelemista tai ihmisten välistä vuorovaikuttamista pidetä tarpeeksi hyödyllisenä tai tuloksellisenä jotta sille varattaisiin aikaa. Herää kysymys siitä, millaiselta pohjalta työtä lähdetään yhteiskunnassa tekemään jos ei kommunikoinnin, kohtaamisen ja ymmärryksen kautta.

LÄHTEET

Kirjalliset lähteet

Aalto, Mikko. 2002. Vuorovaikutustaidot. Forssa: Aseman Lapset ry.

Bee, R. Bee, F. 1996. Constructive Feedback, London: The Guernsey Press

Dunderfelt, Tony. 2001. Intuitio ja tunne viestintä. Helsinki: Dialogia Oy

Fiske, S. Taylor, S. 1991. Cognition and Social Perception. Annual Review of Psychology

Folkman, Joe 2006. The Power of Feedback. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.

Kirkland, K. Manoogian, S. 1998. Ongoing Feedback: How to Use It. Greensboro, North Carolina: Center for Creative Leadership

Sähköiset lähteet

Entrepreneur, 2012. Viitattu 23.02.2012 www.entrepreneur.com/article/219437

Kortesuo, Katleena. Näin annat negatiivista palautetta. Blogiarkisto. Viitattu 23.02.2012 <http://www.eioototta.fi/2009/04/nain-annat-negatiivista-palautetta.html>

Kortesuo, Katleena. Näin kehu työntekijää. Blogiarkisto. Viitattu 14.03.2012 <http://www.eioototta.fi/2009/03/nain-kehu-tyontekijaa.html>

Talouselämä, 2012. Viitattu 23.02.2012. www.talouselämä.fi/uutiset/viisi+vinkkia+kehittavan+palautteen+antamiseen/a2031157.

Psychology today, 2011. Viitattu 28.02.2012 <http://www.psychologytoday.com/articles/201103/how-take-feedback>.

Kielijelppi 2012. Kielijelppi–Språkhjälpen -verkkopalvelu. Helsingin yliopiston kielikeskuksen äidinkielen viestintäopetuksen palveluyksikkö. Viitattu 06.03.2012. <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/palaute-puheviestinnan-harjoittelussa>.

