

Palaute

Palaute; Viestintää, jossa henkilö voi esittää oman mielipiteensä, tehdä kysymyksiä, toistaa tietoa ymmärryksen varmistamiseksi tai muuten ottaa osaa kommunikaatioprosessiin

Suomalaisessa yhteiskunnassa ja partiolippukunnissamme palautteen antaminen ja vastaanottaminen on aina ollut suuri murheenkryyni.

Positiivista palautetta ei oikein osata antaa, koska pelätään ”tyhjän puhumista” tai muiden ajatuksia ylitiöpositiivisuudesta (”onko sen pikkasen sekaisin?”). Toisaalta positiivista palautetta ei osata ottaa vastaan, sillä ensimmäinen reaktio vaatimattomuus iskee päälle (”en oikeastaan tehnyt mitään” tai ”kuka vaan olisi pystynyt siihen”) ja seuraavana joillakin seuraa oman perfektionismin sivallus (”oli joo ihan hyvä, mutta tuo, tämä ja se asia olisi voitu hoitaa vielä paremmin”).

Positiivisen vastakohta on **negatiivinen**, mutta negatiivisella palautteella voitaisiin ehkä tarkoittaa henkilöön menevää ja hyvin vihamielistä palautetta, haukkumiseksi ja kiusaamiseksi myös kutsuttua. Siksi positiivisen palautteen lisäksi annetaan **rakentavaa palautetta**.

Rakentavalla palautteella tarkoitetaan tiettyjen parannus- tai kehityskohteiden esiin tuomista asiallisella tavalla (”tätä asiaa voisi kehittää esimerkiksi näin”). Koska partiolaisen ihanteenakin on kehittää itseään ihmisenä, on rakentavaakin palautetta aika ajoin hyvä saada, sillä se ohjaa eteenpäin kohti uusia ja erilaisia suorituksia, tekoja ja saavutuksia.

Palautteen anto

Oleennaista palautteen antamisessa on tapa, eli kuinka se tehdään. Sivumennen töksäytetty ihan asiallinen rakentava palaute voi kuulijasta kuulostaa loukkaavalta ja koko homman lyttävältä vaikka antajan tarkoitus oli hyvä ja sydämellinen.

Epäselvyyksien välttämiseksi kannattaa palautetta antaessa varata asialla **hiukan aikaa** ilman ulkoisia häiriöitä. Kun molemmat ovat hetken hiljentyneet ja virittäytyneet palautekeskusteluun, päästään yleensä pidemmälle kuin sivumennen heitetyillä kommentteilla.

Palautetta antaessa kannattaa käyttää esimerkiksi **hampurilaismallia**. Sen mukaan ensin annetaan positiivista palautetta, sitten rakentavaa palautetta ja viimeisenä vielä positiivista palautetta – tällä tavalla kuulijalle jää hyvä mieli viimeisestä asiasta, mutta jonnekin aivojen sopukoihin myös tieto mahdollisista parannuksista.

Annaessa palautetta hampurilaismallin mukaan toimitaan seuraavasti:

