



Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taito

Erikoistuvien lääkäreiden koulutusraakenteen uudistuminen on ollut pinnalla viime vuosien ajan, ja kyselinkin erikoistuvilta kollegoiltani taannoin mielipiteitä siitä, miten koulutusohjelmaamme voitaisiin heidän mielestään kehittää. Yksi usein esiin noussut toive oli rakentavan palautteen saaminen.

En tiedä muiden yliopistosairaaloiden perinteistä, mutta meillä Tampereella on käytäntönä pitää vähintään kerran vuodessa erikoistuvan kanssa koulutuskokous, jossa professorin, esimiehien ja koulutusvastaavan kanssa käsitellään muun muassa koulutuksen sujumiseen ja yleisiin koulutuksen ja työskentelyn käytännön järjestelyihin liittyviä asioita. Myös erikoistuvan toimintaan liittyvää palautetta annetaan, jos sitä on esimiesten korviin kuulunut. Aika usein hyvin sujuvasta toiminnasta jää kuitenkin palaute antamatta. Useat haastattelemani erikoistuvat kollegat haluaisivat palautetta nimenomaan käytännön työn sujuvuudesta. Myös tietyistä taidoista ja ammatillisesta osaamisesta halutaan kuulla palautetta. Monet kertovat saaneensa palautetta kysyessään vastauksen: ”kyllä sinä tulet kuulemaan palautetta, jos hommat eivät suju”.

Mielestäni palautteen saaminen kuuluu erikoistuvan lääkärin oikeuksiin ja niin ikään koulutajalääkäreiden velvollisuuksiin kuuluu palautteen antaminen koulutettaville. Muun työyhteisön, esimerkiksi leikkaussalihoitajien, antama palaute on myös huomionarvoista. Hyvää palautetta ei ole kirjausten ja määräysten muuttaminen erikoistuvan selän takana. Hyvää palautetta ei myöskään ole koko leikkaussalitiimin (ja pahimmassa tapauksessa myös potilaan) kuullen aivottomaksi anestesiologiksi arvostelu.

Googlen hakukoneella haku ”how to give negative feedback” tuottaa reilut 170 miljoonaa hakutulosta ja ”how to give positive feedback” noin 190 miljoonaa hakutulosta. Asia on ajankohtainen monella muullakin alalla, niin oppilaitoksissa kuin työpaikoillakin. Hakutulosten artikkelit liittyvät erilaisille työyhteisöille ja esimiehille luotuihin neuvoihin ja ohjeistuksiin ja osa niistä ei välttämättä päde sairaalamailmassa, mutta monelta osin rakentavan palautteen antamisen ”kultaiset säännöt” toimivat jokaisessa työyhteisössä. Niitä voi soveltaa esimiehen antaessa palautetta alaiselleen tai toisinpäin, sekä työtoverin antaessa palautetta kollegalleen. Ohjeistuksissa toistuvat pitkälti samat neuvot: 1) palautetta on hyvä antaa välittömästi, kun sille on tarvetta, 2) palautetta on hyvä antaa suoraan asianomaiselle ja mielellään kahden kesken, 3) palautteessa on hyvä keskittyä asiaan tai tilanteeseen, eikä persoonaan ja 4) palautetta annetaan vain sellaisista asioista, joihin on mahdollista vaikuttaa.

Nöyryys ja vaatimattomuus kuuluvat suomalaisten perusluonteenpiirteisiin ja hyvän palautteen saaminen saa osan meistä hämilleen. Toisaalta myös kritiikkiä on osattava ottaa vastaan oikein. Palautteen vastaanottaminen onkin ihan oma vaativa taitonsa ja vaatii sekin harjoittelua. Yritetään muistaa, että omaa toimintaa ei tarvitse vähätellä, jos joku sitä joskus kehuu. Haastan kaikki erikoislääkärit harjoittelemaan rakentavan palautteen antamista koulutettaville aina kun siihen tarjoutuu hyvä tilaisuus. ■

Palautteen saaminen kuuluu erikoistuvan lääkärin oikeuksiin.