

Ystävällinen palaute ruokkii yhteenkuuluvuutta

Mitä enemmän arvostamme toisiamme, sitä inhimillisempää hoitoa potilaat saavat.

Halava Heli, Laamanen Perttu



Adobe

Ihanteellinen lääkärikunta on yhtenäinen, turvallinen ja kannustava. Voimme silloin luottaa siihen, että kollega osaa asettua asemaamme ja ymmärtää ajatuksiamme, toiveitamme sekä pelkojamme.

Aina se ei valitettavasti toteudu.

Vuokralääkärikeskustelussa korostui viime vuonna sukupolvien välinen vastakkainasettelu. Lisäksi olemme kuulleet kollegojen saavan epäystävällisiä konsultaatiovastauksia.

Ammattimme peruspilareita ovat ihmisystävällisyys, eettisyys ja kollegiaalisuus (<https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto/arvot/>>1). Kunnioittava vuorovaikutus on niiden edellytys. Rinnastetaanhan kollegat Hippokrateen valassakin perheenjäseniin (<https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto/etiikka/hippokrateen-vala/>>2).

Kohtaamisten harjoittelu ja lääkäriyhteisöön kasvaminen alkaa opiskeluaikana. Suuret kurssikoot, pienentyneet resurssit ja etäopetus ovat kuitenkin vähentäneet opettajien ja opiskelijoiden vuorovaikutusta. Opiskelijat kaipaavat lisää välitöntä, henkilökohtaista ja ystävällistä palautetta suorituksistaan. Näin hekin oppivat antamaan sitä rakentavasti.

Kun vuorovaikutus onnistuu kaikkien sukupolvien, erikoisalojen ja organisaatioiden välillä, meille tarjoutuu arvokkaita kohtaamisia, joissa voimme yhdessä etsiä vastauksia vaikeisiin kysymyksiin.

Kannattaa kiittää

Kenellä tahansa voi missä tahansa elämänvaiheessa olla kuormitusta. Lääkärikin saa olla väsynyt, inhimillinen ja epätäydellinen (5) – muttei koskaan ilkeä tai halveksuva. Asiallinen, toista kunnioittava ja ystävällinen käytös ei vie välinpitämättömyyttä tai halveksuntaa enemmän aikaa.

Työtoveria tulee tervehtiä, vaikka ei huvittaisi. Hänelle ei tule korottaa ääntä, vaikka haluaisi (6).

Konsultaatio tulee esittää selkeästi, ja siihen tulee vastata ystävällisesti myös kokemattomalle kysyjälle.

Myönteinen palaute parantaa työilmapiiriä, joten se kannattaa antaa heti, kun huomaa aiheita. Kannattaa kiittää hyvistä yrityksistä, jotta nekin, jotka eivät voi loistaa lahjoillaan, saisivat riemuita ponnisteluistaan.

Ammattiosaamisen lisäksi voit kiittää kollegaa, jolla on poikkeuksellisen hyvä taito ottaa asioihin toinen näkökulma. Tai kollegaa, jonka innokkuus säilyy vuodesta toiseen. Anna positiivista palautetta työkaverille, jonka ystävällisyys tai itsehillintä ilahduttaa sinua ja työkaverille, joka osaa olla toiveikas vaikeinakin aikoina.

Myönteistä palautetta kannattaa jakaa myös toisten kuullen ja kaikille ammattiryhmille, sillä kiittämisen todistaminen saa sivulliset käyttäytymään ystävällisemmin.

Pikkuasioistakin annettu kiitos on tärkeää, sillä se ylläpitää yhteenkuuluvuuden tunnetta ja helpottaa korjaavan palautteen antamista, kun on sen aika.

Tapa tärkeä

Palautteen antamisen tapa vaikuttaa vastaanottajan haluun ja kykyyn vastaanottaa palautetta paljon enemmän kuin se, onko palaute kannustavaa vai korjaavaa.

Hyvin annettu palaute koetaan myönteisenä ja huonosti annettu kielteisenä. Palautteen tavoitteena on tukea kehitystä ja vahvistaa hyviä toimintatapoja, ei löytää osaamisvajeita (3,4). Hyvin annettu palaute kehittää ja motivoi.

Korjaava palaute tulee antaa valmistautuen, neutraalissa tunnetilassa ja vain yhdestä asiasta kerrallaan. Se annetaan heti sopivan mahdollisuuden tarjoutuessa kasvotusten ja vain henkilölle, jolle se kuuluu. Ystävällisesti, perustellen ja omiin havaintoihin pohjautuen.

Tavoitteena on kehittää palautteen saajaa, joten anna palautetta vain asioista, joihin vastaanottaja voi vaikuttaa. Kohdistu palaute tekemiseen, älä persoonaan.

Vaikuttavinta on konkreettinen palaute, joka sisältää toiveen tulevasta toiminnan tavasta.

Kykenemme kyllä

Toivomme lisää kannustusta ja ystävällisesti annettua palautetta opiskelu- ja työyhteisöihin. Mitä enemmän me toisiamme arvostamme, sitä inhimillisempää ja parempaa hoitoa potilaat saavat.

Tärkeintä on kohdata toisemme ystävällisesti. Kiihkeitä tunteita herättävässä keskustelussa kyky järkevään ajatteluun helposti katoaa, joten ensin on pyrittävä rauhoittumaan. Asioita kykenee ajattelemaan eri näkökulmista vasta, kun tunnetila neutraloituu ja turvallisuuden tunne palaa. Ystävällisesti toimien pysymme toimintakykyisinä, vaikka olosuhteet yllättäen muuttuisivat – esimerkiksi organisaatiouudistusten tai pandemian vuoksi.

Meistä itsestämme riippuu, toteutammeko ihannetta turvallisesta ja kannustavasta työyhteisöstä.

Kykenemme siihen kyllä.

Kirjoittajat

Halava Heli
LT, työterveyshuollon ja terveydenhuollon erikoislääkäri, kliininen opettaja
Turun yliopisto, Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Laamanen Perttu
lääketieteen kandidaatti

Kirjallisuutta

- 1 Lääkäriliitto. Arvot ja tehtävät. (siteerattu 26.2.2024). <https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto/arvot/>
- 2 Lääkäriliitto. Hippokrateen vala. (siteerattu 26.2.2024). <https://www.laakariliitto.fi/laakariliitto/etiikka/hippokrateen-vala/>
- 3 Nicol DJ, Macfarlane-Dick D. Formative assessment and self-regulated learning: A model and seven principles of good feedback practice. *Studies in higher education* 2006;31:199–218
- 4 Csikszentmihalyin M. *Flow: The Psychology of optimal experience*. New York: Harper Perennial 1991
- 5 Halava H, Kumlander S, Kinnari H, Berg V, Teerikangas S. Hyvinvointia itsemyötätunnolla ja työtä kehittämällä. *Suom Lääkäril* 2022;77:1002–5
- 6 Keltikangas-Järvinen L. Temperamentti – mitä se on ja mihin se vaikuttaa? *Duodecim* 2022;138:139–44