

Miten vastaanottotilanteessa annan ja saan palautetta? - Opas lääketieteen ja hammaslääketieteen opettajille ja opiskelijoille.

Sisällysluettelo:

	s.
1. Perustietoa palautteesta	1
2. Ohjeita opettajalle palautetilanteessa	3
3. Ohjeita opiskelijalle palautetilanteessa	5
Yhteystiedot ja lähteet	6

Tämän oppaan tavoitteena on tukea opiskelijan oppimisprosessia vastaanottotilanteessa kokoamalla perustietoa palautteen antamisesta, saamisesta ja hyödyntämisestä. Huomio on erityisesti kiinnitetty klinisiin ohjaustilanteisiin, joissa on opettajan ja opiskelijan lisäksi läsnä potilas. Oppaassa on omat osiot opettajalle ja opiskelijalle, mutta opiskelijat voivat lukea myös oppaan opettaja-osion saadakseen tietoa palautetilanteesta opettajan näkökulmasta ja vastaavasti opettajat voivat perehtyä asiaa opiskelijan näkökulmasta. Kun molemmat osapuolet jakavat käsityksen palauteprosessin kulusta ja palautteen tavoitteista, toiminta itse palautetilanteessa selkeytyy ja helpottuu. Opas on koottu yhteistyössä opettajien, opiskelijoiden ja oppimistutkijan kanssa.

1. Perustietoa palautteesta

Oppimisen aikana saatu palaute tukee parhaimmillaan opiskelijan kasvua itsenäiseksi ja itseensä luottavaksi asiantuntijaksi. Saatu palaute vaikuttaa opiskelijan opiskelumotivaatioon, uskomuksiin itsestään oppijana ja käsityksiin itsestään tulevana asiantuntijana. (Lindblom-Ylänne & Nevgi, 2009, 150). Parhaimmillaan palaute tukee positiivisen asiantuntijuuden kehittymistä ja opintojen sujuvuutta. Pahimmillaan negatiivinen palaute voi johtaa itseluottamuksen menetykseen ja opintojen keskeytymiseen. Tästä syystä on tärkeää, että sekä opettajat että opiskelijat pysähtyvät välillä miettimään, mitä palaute on ja miten sitä voidaan parhaimmin käyttää opintojen tukena.

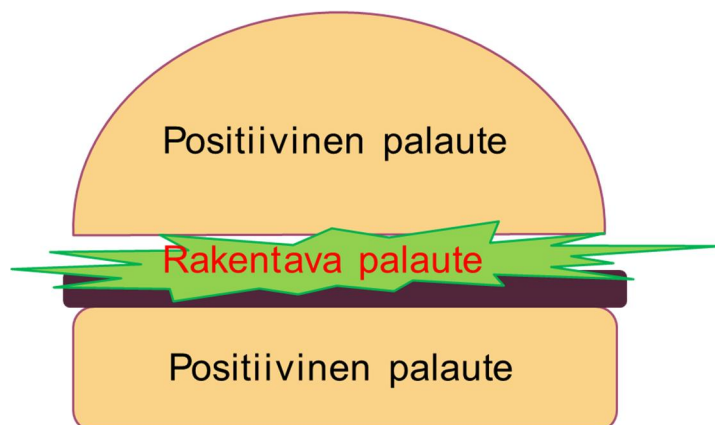
Palautteella voi olla monia erilaisia kohteita. Peruslähtökohtana on, että palaute kohdistuu aina tiettyyn tuotokseen tai toimintaan, ei koskaan persoonaan. Palautteen

antajan on uskottava oppimisen voimaan, eli ei voi sanoa "et ole hyvä tässä" vaan "sinun tulee vielä harjoitella tätä". Palautteen kohteena voi olla esimerkiksi:

- Yksittäisen taidon oppiminen
- Uuden käsitteen käyttäminen käytännössä
- Opiskelijan opiskelutottumusten kehittäminen
- Opiskelijan asiantuntijuus-minäkuvan rakentaminen
- Opiskelijayhteisön lujittaminen
- Opiskelijoiden yhteistyötaitojen edistäminen
- Tulevaisuuden ammattilaisten toiminnan perustan luominen

Miten palautetilanteessa toimitaan?

Palautteen "hampurilaismalli" kuvastaa palautteen antamisen yhtä perusrakennetta. Kun on kysytty ja kuunneltu mitä opiskelija itse ajattelee suorituksestaan, on opettajan palautteen vuoro. Liikkeelle lähdetään positiivisesta palautteesta, sen jälkeen on rakentavan/korjaavan palautteen vuoro ja lopuksi vielä muistetaan koota yhteen positiiviset asiat. Näin opiskelijan minäkuva vahvistuu asian suhteen ja hän tuntee osaavansa, mutta saa myös tarvitsemaansa rakentavaa palautetta.



Toisinaan hampurilaismalliin ei ole riittävästi aikaa esim. potilaan ollessa läsnä. Eteenkin jos opiskelija on tuttu opettajalle, rakentavaa palautetta voi antaa työn kuluessa sopivissa kohdissa suuremmin. Opiskelijan on tärkeä saada rehellistä palautetta osaamisestaan. On kuitenkin syytä muistaa myös positiivinen palaute ja tarvittaessa palata tilanteen jälkeen esille nousseisiin asioihin.

Joitakin perusneuvoja palautetilanteeseen:

- Kuuntele arvioitavaa! Kysy aluksi, mitä opiskelija itse ajattelee suorituksestaan.
- Positiiviset asiat ovat yhtä tärkeitä kuin korjaava palaute (kritiikki), joten ne myös muistettava sanoa (vrt. hampurilainen)

- Kannustava ja luottamusta herättävä ilmapiiri on tärkeä
- Palaute koskee tuotosta tai toimintaa, ei persoonaa!
- Ole rehellinen. Opiskelija tarvitsee tietoa osaamisestaan ja vain rehellinen palaute auttaa häntä kehittymään. Ole kuitenkin kohtelias antaessasi rakentavaa palautetta ja yritä nähdä asian valoisat puolet.
- Kritiikin esittäminen kysymyksenä: "oletko vakuuttunut että...?", "voisiko olla vaihtoehtoa?"
- Vältä eipäs-juupas –valtataistelutilanteita
- Palautteen saaja miettii itse miten käyttää palautetta
- Kun palautteen antaa prosessin aikana, asian voi vielä korjata

2. Ohjeita opettajalle palautetilanteessa

Tässä palauteoppaan luvussa on koottu ohjeet opettajalle ennen potilastilannetta, potilastilanteeseen kuin tilanteen jälkeen.

Ennen potilastilannetta:

- Varmistakaa, että molemmat ovat valmistautuneet palautetilanteeseen, esim. lukemalla tämän oppaan.
- Kysy opiskelijalta ennen tilannetta, miten häntä on opetettu. Keskustelkaa ja sopikaa mahdollisesti toimintatavoista.
- Ennen toimenpidettä olisi hyvä miettiä vaikeusaste ja mihin asti kandi voi itse työn tehdä. Muista tarkistaa millä kurssiasemalla kandi on.

Potilastilanteessa:

- Huomioikaa potilas: kertokaa, että kyseessä myös opiskelijan ohjaustilanne. Kertokaa potilaalle hänen roolinsa, eli esim. että hänen ei tarvitse osallistua.
- Potilas voi myös antaa arvokasta palautetta!
- Mallinna puhumalla ääneen vaikeita toimenpiteitä, jotta sekä opiskelija että potilas saavat tarvittavan yksityiskohtaista tietoa työn kulusta.
- Huomioi palautteen muoto, esim. "paikka on hyvä, mutta toimivuutta/muotoa voidaan vielä parantaa". Pehmennä palautteesi esim. "yritetäänpä tällaista tapaa". "Tutkitaanpas asiaa vielä vähän."
- Linkitä käytännön tilanteita teoriaan: kysy opiskelijalta aluksi helppoja kysymyksiä, esim. miten tämä selitetään tms. Näin opiskelijalle syntyy käsitys, että hän osaa asian ja samalla linkitys teoreettiseen osaamiseen vahvistuu.



- Joskus opiskelija on opettajan kanssa eri mieltä ja saattaa vahvastikin pysyä kannassaan. Opettajan kannattaa teoreettisen selityksen sijaan käytännön esimerkin kautta osoittaa opiskelijalle asia.
- Anna rehellistä palautetta, myös suoraan ilman hampurilaismallia, varsinkin jos opiskelija on tuttu.
- Älä syyllistä opiskelijaa.
- Kannusta opiskelijaa!
- Anna opiskelijalle todellinen mahdollisuus kommunikointiin potilaan kanssa, esim. jättämällä opiskelija potilaan kanssa kahden.
- Kerro opiskelijalle tietoisesti jos oletat hänen pärjäävän itse.
- Anna opiskelijalle mahdollisuus "toimijuuteen", eli anna hänelle vaikeitakin tehtäviä, joista hän huomaa selviytyvänsä itse.
- Vahvista työn hyvä sujuminen kehumalla opiskelijaa, joka varmistaa myös potilaalle, että asiat sujuivat mallikkaasti.
- Jos opiskelijan työskentely ei etene, voit sen sijaan että teet itse työn loppuun sanoa, että "tehdäänkö yhdessä". Näin pehmenät tilannetta, jossa opiskelija saa palautetta, että työskentely ei vielä suju.
- "Syrjään vetäminen" on hyvä ratkaisu, kun potilaan ei ole hyvä kuulla keskustelua. Kiertoilmaisut "mennäänpä tarkastelemaan vielä röntgenkuvia", "Käydäänpä katsomassa löytyykö sellainen väline", tms. auttavat siirtymisessä toiseen tilaan.
- Vaativissa tilanteissa asia on syytä käydä erillisessä palautetilanteessa läpi.
- Muista "opettajan liikennevalot" (Eerola, S. 2008-2010), eli mitkä asiat ovat vihreän valon aluetta, eli kuuluvat opettajan ohjausalueelle ja mitkä taas ovat selvästi punaisen valon aluetta, eli eivät kuulu opettajalle. Esimerkiksi jos huomaat opiskelijalla olevan yleisiä vaikeuksia opiskelussa tai henkilökohtaisessa elämässä, kannattaa ohjata opiskelija eteenpäin opintopsykologille tai Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön (YTHS) palveluihin. Osa asioista on liikennevalojen keltaisella alueella, eli eivät selkeästi opettajalle kuuluvia, mutta jos opiskelijan tuntee hyvin, joskus opettaja voi halutessaan tarjota apua myös asioissa, jotka eivät selkeästi kuulu opettajalle. Opettaja kuitenkin itse päättää, missä hänen punaisen valon rajansa menee, eli mikä oranssin valon alueesta ei kuulu hänelle.

Ohjaustilanteen jälkeen:

- Miten onnistuin palautteen antamisessa? Ymmärsikö opiskelija, mitä tarkoitin? Pystyinkö vahvistamaan opiskelijan ammatti-identiteetin kasvua? Jäikö jotain epäselväksi?
- Ota tilanne opiskelijan kanssa uudelleen puheeksi, jos jokin jäi mietityttämään.

Laitoksen/yksikön/toimintapisteen tasolla:

- Keskustelkaa haastavista ohjaus/palautetilanteista yhdessä. Antakaa näin toisillenne kollegiaalista tukea. Voisitko esim. käyttää kahvitauon kerran kuukaudessa tähän tarkoitukseen?

3. Ohjeita opiskelijalle palautetilanteessa

Tässä palauteoppaan luvussa on koottu ohjeet opiskelijalle ennen potilastilannetta, potilastilanteeseen kuin tilanteen jälkeen.

Ennen potilastilannetta:

- Mieti ennakkoon mitä asioita haluat tilanteessa oppia
- Mieti etukäteen minkälaista palautetta oletat saavasi.
- Keskustele opettajasi kanssa arvioinnin periaatteista. Kysy esim. onko hän tutustunut tähän oppaaseen. Sopikaa tarvittaessa palautetilanteen kulusta.
- Kysy työn tekemisen vaiheista sinua askarruttavia asioita jo etukäteen.

Potilastilanteessa:

- Huomioi potilas! Mieti potilaan tunteita. Älä sano potilaan kuullen esim. että et ole tyytyväinen työhösi.
- Huomioi erityisryhmät, esim. lapset. Kehu ja kannusta lasta, tarvittaessa myös lapsen vanhempaa esim. hampaiden hoitoon ohjauksessa.
- Luota itseesi, mutta tunnista myös osaamisesi rajat. Noudata opettajan ohjeita, esim. kuinka pitkälle voit tehdä työn.
- Jos opettaja sanoo, että selviät tilanteesta itse, luota opettajan asiantuntijuuteen ja tee parhaasi. Älä vaadi itseltäsi liikaa, täydellisyyden tavoittelu ei aina ole paikallaan, vaan hyvä lopputulos riittää.
- Mieti tarkkaan, kysytkö potilastilanteessa "tarvitseeko vielä näyttää". Huomioi potilas! Opettaja antaa kyllä hyväksynnän kun voit jatkaa itsenäisesti.
- Kuuntele palaute loppuun rauhallisesti. Älä ala puolustella itseäsi, vaan mieti rauhassa tilannetta ja sen kulkua. Opi palautteesta ja analysoi sitä.
- Mieti aktiivisesti itse, mitä opit palautteesta.
- Vaikka olisit eri mieltä opettajan kanssa, kunnioita opettajan näkemystä ja yritä ymmärtää se. Todennäköisesti opettajan näkemykselle on kuitenkin vahvat perusteet, joita et ehkä vielä tiedä. Toisaalta on hyvä tuoda omat ajatuksetkin esille tilanteessa, mutta väittelyyn opettajan kanssa erityisesti potilastilanteessa ei tule ajautua.



- Jos saat erilaista palautetta ja erilaisia ohjeita eri opettajilta, pyri huomioimaan, että on monta tapaa hoitaa asia. Hyvään lopputulokseen voi päästä monella tavalla.
- Huomioi aikataulut, ole ajoissa. Kunnioitat näin potilasta ja muuta henkilökuntaa.
- Huomioi muut läsnäolijat erityisesti avosaleissa, älä käytä kovaa ääntä.
- Muista yleiset käyttäytymissäännöt!

Tilanteen jälkeen:

- Mieti mitä opit. Vastasiko palaute omaa käsitystäsi? Miten voit hyödyntää saamaasi palautetta? Jäikö jokin asia vielä epäselväksi?
- Ota yhteyttä opettajaan, jos jokin asia jäi mietityttämään.
- Kehitä tätä ohjeistusta, lähetä opettajallesi tai oppimistutkijalle ideoitasi!
- Potilaiden hoitaminen on vaikeaa! Kun saat positiivista palautetta, ole tyytyväinen itseesi, olet pärjännyt hyvin!
- Jos koet, että sinulla vaikeuksia oppimisessa, ota yhteys opintopsykologiin. Yhteystieto alla.

Yhteystiedot:

Tämän oppaan on kirjoittanut yliopistotutkija Mari Murtonen, jonka lisäksi mukana kehittämässä ovat olleet:

professori Satu Lahti, Opetushammashoitolan ja hajautetun koulutuksen opettajat, suunnittelija Erika Österholm, dosentti Outi Kortekangas-Savolainen, opintopsykologi Tiina Tuominen sekä kliininen opettaja Anna-Maria Le Bell-Rönnlöf

Opiskelijoiden yhteydenottoja opintopsykologeille toivotaan yliopiston intranet-sivuilla olevan yhteydenottolomakkeen kautta:

<https://intranet.utu.fi/fi/Yksikko/opintopsykologitoiminta/Sivut/home.aspx>

Opettajat ja muu henkilökunta voivat ottaa yhteyttä: tiina.tuominen@utu.fi.

Lähteet:

Eerola, S. 2008-2010. Campus Conexus-hanke

Lindblom-Yläne, S. & Nevgi, A. 2009. Yliopisto-opettajan käsikirja. Helsinki: WSOY