

kolumni



Mikko Reijonen
työskentelee
Porvoon työ-
voiman palve-
lukeskuksen
päällikkönä.

Palautetta, palautetta ja palautetta

Sosiaaliturvassa 11/07 käsittelin elinikäistä oppimista ja lähes heti tärppäsi. Sain palautetta kirjoituksestani. **Antero Marjakangas** kehui kolumniani muuten hyväksi, mutta toi esille, että 1900-luvulla kännyköitä käyttivät sosiaalityöntekijöiden sijaan ainoastaan päälliköt. Kiitokset palautteesta.

Kirjoitustyötä tekevä toivoo kommentteja ja palautetta teksteistään. Kyynisimpinä aikoina sitä miettii sellaistaikin, että lukeekohan näitä kirjoituksia kukaan, tai jos lukee, herättävätkö nämä sanat mitään ajatuksia vai hukkuvatko ne kaikkien päivän aikana läpikahlattujen tekstien valtamereen.

Päivittäinen tekstitulva on valtava. Jo sähköpostiviestien läpikahlaaminen ottaa aikansa ja aika harvoin asioihin ryhtyy erikseen palautetta lähettämään. Paitsi jos asia jollain lailla koskettaa.

Vanha tarina kertoo henkilöstä, joka epäili, ettei kukaan lue hänen kirjoittamiaan monisivuisia muistioita. Hän päätti testata asian piilottamalla tekstin loppupuolelle lauseen, jossa luvattiin ensimmäiselle muistion loppuun lukeneelle konjakkipullo. Yhteydenottoa ei koskaan kuulunut.

Palautteen antaminen ja sen saaminen on taitolaji. Se, kuinka hyväksymme palautteen, riippuu paljon siitä, millaiseksi palautteen antajan käsitykset arvoamme. Mitä ajattelemme hänen asiantuntemuksestaan, tarkoitusperistään tai luotettavuudestaan yleensä?

Palaute on helppo tulkita väärin tai olla hyväksymättä sitä. Ja aina taidamme ottaa helpommin vastaan myönteiset kuin kielteiset palautteet. Myönteiset mielikuvat myös muistetaan paremmin ja kriittiset kommentit jätetään mielellään taustalle.

Itseäni rupesi vaivaamaan se, että elämmekö palauteköyhässä kulttuurissa. Päätin tehdä pienen testin. Muistelin päivän aikana saamani palautteet ja kirjasin ylös myös antamani kommentit. Kävin läpi puhelut, keskustelut ja sähköpostit.

Itse olin antanut palautetta noin kymmenkunta kertaa. Mukaan mahtuivat keskustelut kotona, asioimassani liikkeessä, toimitilojen vuokraisännän kanssa ja useamman kerran työyhteisössä. Päivään sattui vielä kaksi oikein erikseen pyydettyä palautettakin.

Saatujen palautteiden saldo oli noin puolet pienempi. Mieleen nousivat työkaverin keuhut hyvin vedetystä neuvottelusta ja kiitokset hankalan tilanteen ratkaisuehdotuksista.

Niinpä, myönteinen palaute muistetaan paremmin. Ja sitähän me kaikki työssämme tarvitsemme.

JK. Ensimmäisen sosiaalialan duunarikännykän sain käyttööni keskusuuressa kaupungissa syksyllä 1996. Malli oli Nokia 1610 ja vakiovarusteena kaksi akkua. Tekstiviestien lähetyksmahdollisuus päivitettiin puhelimeen myöhemmin. Kaupungin sosiaalityöntekijät tulivat uudemmalla mallilla perässä noin vuotta myöhemmin.