

Puheeksiottamalla asian ytimeen

- Suomen erityiskasvatuksen liiton Opintopäivät – Oulu 26.-27.3.2011
- työnohjaaja-kouluttaja, VTM Jorma Ahonen

Miksi tämä teema? Miksi puheeksiottaminen nostetaan erityisen puheeksiottamisen kohteeksi? Millaisia ja mihin suuntautuvia puheeksiottoja tapahtuu nykypäivässä, erityisopettajan työssä, konsultoivassa työssä, koulumaailmassa, maailmassa? Onko jotain lisääntynyt, onko jokin vaikeutunut, jotain uutta ja yllättävää ilmaantunut?

Tärkeimmät asiat tapahtuvat aina rajoilla. Tämä rajafunktion johtolause, teoria ja idea on ikaikainen ja ajatuksen alkuperäinen esittäjä varmaan on tuntematon. Ajatuksen jatkajia ja kehittäjiä on sen sijaan lukuisia. Minäkin nyt jatkan tätä kehittelyä ja rajapintojen problematisointia tämän interventiotteen yhteydessä. Interventio on sisään ja väliin menemistä, suorastaan tunkeutumista: välttämättä siis rajojen yli ja rajoilla ja... varsinkin jos pyritään "asian ytimeen".

Ihminen itse ja hänen sosiaalinen todellisuutensa muodostaa monta rajapintaa. Voimme ajatella ihmisen sisäisen maailman – minuuden ja minuuden kenttien ja minän tietoisuuden ja toiminnan hallinnan rajoja, joissa monet lopulta puheeksiottoon johtavat teot syntyvät. Voimme myös tarkastella minän ja yksilön rajaa suhteessa toisiin - yhteiseen maailmaan, monin tavoin rajoina jaettuun maailmaan, sosiaalisten pelien maailmaan, arvojen, normien ja sopimusten maailmaan - pelisääntöjen ja konventioiden maailmaan. Sosiaalisen elämän ja yhteiskunnan rajalla ja kaikessa tässä nykyisyyden monikulttuurisuudessa voi syntyä - ja syntyikin - paljon puheeksiotettavia ilmiöitä suhteessa kulttuuristen tapojen, sääntöjen, lakien ja asetusten suhteen. Kun nyt koulumaailmassa ja yleensä työelämässä kohtaamme kenties enemmän kuin aiemmin puheeksiottamisen kohteita ja tilanteita, niin selitys ei olekaan välttämättä se, että jokin on huonompaa ja kummallisempaa – asiat vain ovat erilaisia ja niiden arvoperusta ja motiivit ovat aivan toisenlaisia ja usein täysin päinvastaisia kuin menneessä ajassa.

Kaikilla rajoilla on nykypäivänä, nykyajassa liikettä ja – erityisesti rajojen ylityksiä. Tästä on kai lopulta kyse: siitä, että jokin muuttuu ja muutos synnyttää uhkan rajan ylitykseen tai jopa sen ylityksen. Rajalla oleminen tai rajaseuduilla liikkuminen jo riittää uhkaksi, rajalla toimiminen on jo sitä. Tähän liikkeeseen maailman "rajojen vartijat" joutuvat puuttumaan.

Modernin ajan tai modernin ajan loppupuolen moraalinen kulkija ajassa: opettaja, kasvattaja, hoitaja, ohjaaja joutuu väistämättä ottamaan rajalla olijan roolin ja tehtävän - tarkemmin siis rajojen vartijan tehtäväroolin. Tämä

tehtävärooli on vain otettava, se liittyy ammattiin. Kyse ei ole omasta henkilökohtaisesta halusta tai tahdosta - tehtävä on väistämätön ja on ammatillisuutta kantaa tämä tehtävä ja suoriutua siitä.

Välipuhe postmodernista maailmasta ja sen rajoista tai kenties rajattomuuksista

Puhuttaessa postmodernista maailmasta ja sen rajoista tai kenties rajattomuuksista liikumme kenties harmaalla rajavyöhykkeellä, jossa yhtä aikaa tapaamme ilmiöitä postmodernista ja vanhasta modernista.

Modernin ja postmodernin eroja

Moderni	Postmoderni
Suuret kertomukset	Epäluottamus kertomuksiin
Auktoriteetti	Luottamus omiin valintoihin
Hierarkisuus	Verkostomaisuus
Keskusta – periferia-ajattelu	Useiden keskusten syntyminen
Yhteiskunnan ohjattavuus ja usko suunnitteluun	Yhteiskunnan ennakoimattomuus ja itseohjautuvuus
Vastuun siirto instituutioille	Oman vastuun voimistuminen
Kollektiivisuus	Yksilöllisyys
Valmiit ihmisen mallit	Identiteettityö: itsensä etsiminen
Pitkäjänteisyys	Lyhytjänteisyys, impulsiivisuus
Uhrautuminen	Terve itsekkyyys
Rationaalisuus	Elämyksellisyys
Tasa-arvoisuus samanlaisuutena	Moniarvoisuus, erilaisuutta kunnioittava tasa-arvoisuus
Arvojen selkeys	Arvovalintojen ambivalenssi
Joko – tai-ajattelu	Sekä – että –ajattelu
Yksilöiden eristyminen	Kevyet yhteisöt, uusheimoisuus

Lähde: Maailma muutoksessa – yksilö modernin murroksessa (A. Hautamäki, E. Lagerspetz, J. Sihvola, J. Siltala, J. Tarkki – 1996)

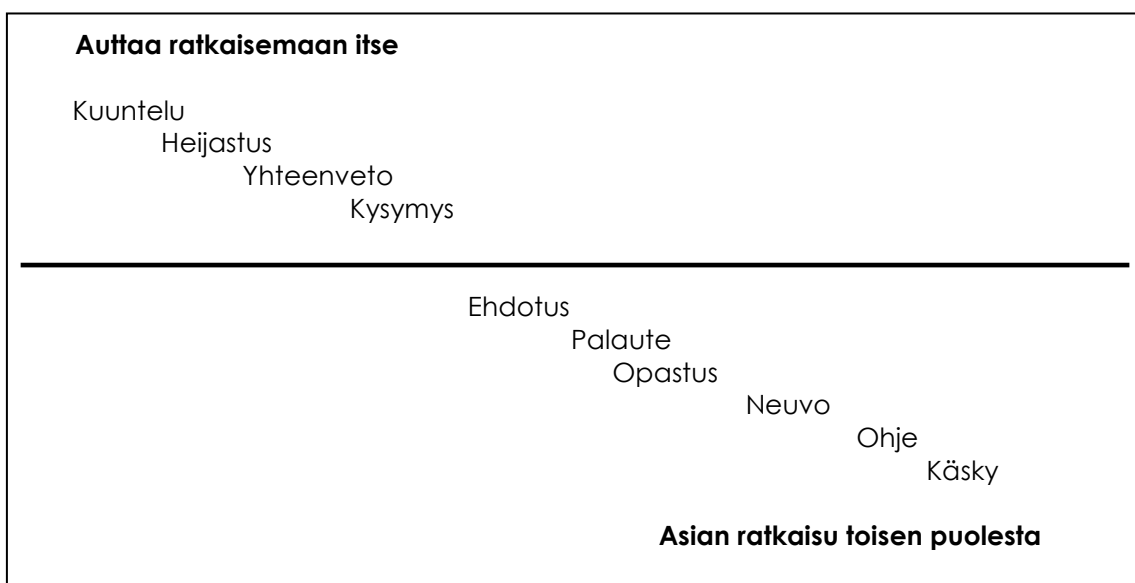
Vertailussa tutun ja turvallisen ja nyt jo osin historiallisen maailman ja postmodernin maailman arvoasetelmien suhteen saatamme olla hämmennyksissä. Postmodernia itseään on kutsuttu myös raja-alueeksi eli transmoderniksi ajaksi : moderni selkeä ja monin tavoin hallitun normeerattu maailma on tullut oman itsensä rajalle ja postmodernia joudutaan kuvaamaan asioilla ja ilmiöillä, jotka liittyvät jonkin vanhan ja tutun turvallisen murtumiseen, päättymiseen, hajoamiseen ja niistä seuraavaan hämmennykseen. Postmoderni ei siis ole vielä edes järjestelmä ja systeemi – se on kenties vain liikettä ja kuohua rajojen välisessä harmaassa ja epäselvässä pinnassa. Raja mihin – tästä käydään nyt aikailla keskustelua – jos tämä aikamme onkin vain jonkin jakson päättymistä, niin mitä oikeasti ja lopulta tapahtuu postmodernin jälkeen? Se problematiikka on kuitenkin aivan toisen puheeksioton paikka ja kohde – paluu siis nykyhetkeen ja tutuille rajoille.

Puheeksiottaminen - määrittelyä ja positiointia

Puheeksiottaminen on vaikuttamista eri tavoin. Sen muotoja ja ilmiäisiä voivat olla esim. "sanominen" eri tavoin, ohjeistaminen opastaminen, neuvominen. Se voi myös olla vuorovaikutteisempaan, jopa aidosti dialogista: motivoiva haastattelu, mini-interventio, dialoginen interventio, toiminnallinen interventio eri asteissaan – näihin liittyvät varhainen puuttuminen tai nollatoleranssit ovat nykypäivän suosittuja termejä.

Puheeksiottaminen on myös ohjausta ja vuorovaikutusta tiettyyn rajaan asti. Kaj Hellbomin yksinkertainen, mutta tehokkaan selkeyttävä vuorovaikutustyylien jäsentely ratkaisemisen suhteen liikkuu erään rajan yli: puheeksiottaminen voi olla asiakaslähtöistä kuulemistä, suunnilleen neutraalia dialogia tai myös äärimmillään tiukkaa käskytystä.

Vuorovaikutustyyliä



Puheeksiottamisen voidaan ajatella parhaimmillaan liikkuvan Hellbomin esittämän rajapinnan molemmilla puolilla. Se oletettavasti ja usein alkaa palautteella, liikahda kuuntelun, heijastuksen, lisäkysymysten tai ehdotusten kautta opastuksen ja neuvonnan alueelle. Tavoitteena on vastuuttaminen ja toiminnan tahtotilan virittäminen yhteisesti löydetyn ratkaisun äärellä ja motivoimana. Puheeksiottamisen tehtävä voi tulla ammatillisen roolin ja tehtävän kautta, mutta silti sen toteuttaminen vaatii - kuten kaikessa auttamisen eetosissa ja praktiikassa - sen olemista elämäntapana, ainakin omana valintana. Näin siis Martti Lindqvistin ajattelun filosofista mallia seuraten.

Puheeksiottamiseen liittyy käsitteellisesti myös konfrontointi – asettuminen toista vastaan, vastatusten - mutta aivan samalla alkuperäiskäsitteellä ilmaisten - rinnalle, vierellä kulkemaan, tukemaan ja auttamaan. Tämän käsitteellisen liikkuvuuden ilmiö on tuttu kaikille, jotka ovat harjoittaneet puheeksiottamista: yhtä aikaa idea on pysäyttää sekä tukea ja auttaa.

On olemassa puheeksiottamisen malleja ja proseduureja, mutta proseduurin hallinta voi karttua vain proseduraalisesti, ei kirjoista opiskelemalla tai luentoja kuuntelemalla. Taito syntyy vain tietoisesta harjoittelusta. Keskeistä on rohkaistuminen tekemiseen ja vertaistuki ja tietysti auttamisen tahtotila ja eetos.

Erilaiset ohjaus- ja interventiotyyli ja niiden merkitys, asema ja vaiheet ohjauksellisessa toiminnassa

Ohjaukselliset interventiot ovat erilaisissa lähestymistavoissa ja siis myös ohjauksikäytännöissä lopulta hyvinkin samankaltaisia. Peter Cockman (et al.) näkee ja tiivistää ohjauksessa **neljä** erilaista ohjauksellista intervention tapaa tai ohjaustyyliä:

1. hyväksyvä, empaattinen, ymmärtävä ohjaustyyli (acceptant), jossa ohjaajan roolina on toimia kuuntelijana ja ohjattavan tukijana,
2. katalyyttinen, kyselevä ja heuristinen ohjaustyyli (catalytic), jossa ohjaajan tehtäväroolina on olla kyselevä ja heuristisesti toimiva ongelman ratkaisukumppani tai jopa neuvonantaja/ konsultti
3. herättävä, pysäyttävä ja suuntaava konfrontatiivinen ohjaustyyli (confrontational), jossa puolestaan ohjaajan roolina on olla prosessin kriittinen arvioija ja samalla vahva tukija sekä
4. ohjeita antava ohjaustyyli (prescriptive), jonka yhteydessä ohjaaja omaksuu ohjeita ja neuvoja antavan opettajan, asiantuntijan ja neuvonantajan roolin

Lähde: Client-Centred Consulting - Cockman, Evans & Reynolds 1992).

Konfrontaatio ohjaustilanteen haasteena

Katkelma ohjaustyyliä käsittelevästä koulutusmateriaalista:

"Jos tai kun ohjattava on asemaltaan ja tilanteeltaan kykenevä itseohjautuvuuteen ja ohjausprosessissa on edetty luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen, voidaan käyttää – harkiten – myös konfrontoivaa ohjaustyyliä.

Konfrontaatiossa ohjaajan tarkoituksellisenä tehtävänä on saattaa ohjattava esimerkiksi havaitsemaan ristiriitoja tekojensa ja puheidensa välillä. Ohjaaja voi auttaa ohjattavaa myös huomaamaan hänen toimintansa ja käyttäytymisensä vaikutusta muihin. Joskus konfrontaatio on vaikkapa sitä, että ohjaaja auttaa ohjattavaa huomaamaan, milloin hän yrittää "ulkoistaa" omaa ongelmaansa ja selittää kenties omaa problematiikkaansa toisten syyksi (attribuointi). Kyseessä ovat siis ongelman ja haasteen edessä käynnistyvät defensiiviset toiminnot, joita ohjattavan on itse vaikea nähdä ja tunnistaa. Ohjattava saattaa esim. siirtää asian, johon hänen pitäisi itse vaikuttaa, oman vaikutuspiirinsä ulottumattomiin esimerkiksi hakemalla syytä ulkopuolisesta henkilöstä tai tilanteesta.

Konfrontaatio on ohjauskäytäntönä tehokas ja usein mielletty ns. "varsinaiseksi ohjaukseksi", mutta se saattaa aiheuttaa itsessään myös vastustusta / defensesjä, joten sen jälkeen saattaa olla mielekästä palata takaisin hyväksyvään ohjaustyyliin ja käsitellä konfrontaatiossa syntyneitä tunteita."

(Lainauksen lähde: Jorma J. Ahonen – Konsultaatio ja ohjaaminen - koulutusohjelman työmateriaalit 2005-2010)

Ja nyt asian ytimeen...

Määritelmä 1:

"Puheeksioton tarkoituksena on pitää esillä todellisuutta ihmiselle, joka on menettänyt kykynsä kohdata sen, ottamalla hänen ongelmansa puheeksi yksiselitteisellä ja ymmärrettävällä tavalla." (Lähde: Matti Nokela - 1994)

Jos palaamme rajateoriaan, niin kyse on siitä, että ihmisen nyt puheeksiotettava toiminta ja teot sijoittuvat sellaiseen sosiaalis-kulttuuriseen maastoon, rajoille ja ongelmakentille, joita hän ei tunnista, hahmota, ei käsitä, ei ymmärrä, koska syystä tai toisesta, hänen hahmotuskykynsä on rajallinen tai rajoittunut. Hän ei kenties ymmärrä ylittäneensä rajoja, rikkoneensa normeja ja konventioita... toisaalta myös se, että hän on mahdollisesti tehnyt nämä rajojen ylitykset aivan tarkoituksellisesti ja tuottamuksellisesti, on erittäin ja vieläkin painavampi peruste

ihmisen saattamiseen reaaliseen maailman uudelleenkohtaamiseen – kuvainnollisesti siis "synnintuntoon" ja tunnustamiseen.

Hyvä vertauskuva tähän todellisuuden esillä pitämiseen on Martti Lindqvistin määritelmä auttavasta ohjauksesta: jossa puheeksiottava ohjaaja (= esimies, läheinen, työtoveri) nostaa keskustelussa ikään kuin peilin ohjattavan eteen ja näyttää hänelle hänen omaa kuvaansa. Kuvasta heijastuu takaisin myös ohjattavan elämäntilanne, taustat, historian polut, muut läheiset ja mahdolliset auttajat. Peili-mielikuvasta lähtien voi ajatella myös tilannetta, jossa ihminen näkee oman kuvansa ja taustansa kuin vääristyneestä peilipinnasta: asiat menettävät suhteellisen asemansa ja kokonsa → realistinen kuva palauttaa myös asiat oikeisiin suhteisiin ja tärkeysjärjestyksiin.

Kyvyn todellisuuden kohtaamiseen voi menettää monella tavalla: lähtökohtana ohjauksessa on aina usko siihen, että menetetyt tai heikentyneet kyvyt voi palauttaa. Reaalinen käsitys minän ja maailman suhteesta on normaali tila, johon tavalla tai toisella ihminen palautuu myös itseksensä.

Yksiselitteinen ja ymmärrettävä tapa puhua ja ottaa puheeksi on vastakohta kiertelylle ja kaartelulle ja ns. "hyvän hetken odottelulle": asiat tulee esittää sellaisina kuin ne ovat ja mahdollisimman totuudellisesti, mutta korostaen ihmisen arvoa ja kykyä muuttua. Puheeksiotossa etsimme ja haluamme muutosta ihmisen tapaan toimia, käyttäytyä ja kohdata todellisuutta, emme muutosta ihmiseen itseensä.

Puheeksiottamisen hetkeen liittyy helposti ja suorastaan väistämättä puheeksioton "läheiset kumppanit": syyllisyys ja häpeä. On huomattava, että syyllisyys voidaan aina osoittaa, sovittaa ja korjata; häpeä koskee kokonaisvaltaisesti koko ihmistä. Puheeksiotto saattaa liikkua ehkä syyllisyyden alueella ja rajoilla, mutta voi vapauttaa myös häpeän raskaasta taakasta.

Määritelmä ja rajaus 2

"Puheeksioton tavoitteena on vahingollisten suojamekanismien vähittäinen purkaminen niin, että ihminen uskaltaa rehellisesti ja luottavaisesti katsoa omaa todellisuuttaan."

(Lähde: Matti Nokela - 1994)

Suojamekanismit (defenssit) käynnistyvät aina kun omaa minää lähellä olevat asiat nousevat esille. Puheeksiottamisessa näin käy väistämättä. On kuitenkin huomattava, että suojamekanismit ovat myös myönteisiä turvarakenteita; kyse onkin tässä tapauksessa vahingollisten suojamekanismien purkamisesta. Vahingolliset defenssit ovat niitä, jotka torjuvat puheeksiottoa, suuntaavat sitä selityksiin, kieltävät tapahtunutta, syyllistävät puheeksiottajaa, synnyttävät tunteita laidasta laitaan jne.

Määritelmässä onkin viisaasti lisätty ajatus suojien vähittäisestä purkamisesta, joka tarkoittaa sitä, että kaikkea ei pidä purkaa yhtä aikaa, koska silloin ihminen on helposti henkisesti ja psyykkisesti alaston ja haavoittuva. Ensimmäinen askel on esim. suostua kuuntelemaan avoimesti omaa ja puheeksiottajan puhetta ja uusia näkökulmia asiaan, seuraava askel on varovainen ja asiaa tunnisteleva puhe ja vasta sitten aito dialogi, jossa kaikkia asian näkökulmia voidaan lähteä avaamaan ja usein myös ymmärtämään.

Kaikkiaan dialoginen purkaminen alkaa aina menneestä: tavoitteena on puheeksioton kohteena olevien tapahtumien objektivointi ja totuudellinen kohtaaminen tutkivalla otteella. Kaikella on aina taustahistoria, perusta ja syyt – matka menneestä nykyisyyteen (\approx tapahtumahetkeen) avaa aina asioita sekä ohjaajalle että ohjattavalle. Vastaava matka tehdään myös narratiivisessa ohjauspraktiikassa, jossa menneestä nykyisyyden kautta tulevaan johtavan ajatusmatkan yhteydessä ja dialogissa yhdessä ohjaajan kanssa etsitään tapahtumille ja asioille merkityksiä. Matkalla jotain jätetään taakse ja tartutaan myös uuteen.

Kyse tässä prosessissa on paitsi asioiden ja ilmiöiden kuvailemisesta, ryhmittelämisestä, vertailemisesta ja selittämisestä (nämä kaikki ovat itseasiassa kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston tarkastelun päätyyppejä), niin myös samalla mahdollisten kausaliteettien selvittämisestä.

Puheen ohjaaminen myös tulevaisuuteen on tärkeää. Menneeseen pohjautuen tässä ja nyt tehtävillä valinnoilla ja ratkaisuilla vaikutamme tulevaisuuden toteutumiseen - konstruomme uudenlaista tulevaisuutta ja toivoa.

Miksi tai mitä varten puheeksiotto?

Puheeksiotto sijoittuu ohjauksen kentässä sellaisten dialogisten interventioiden alueelle, joissa puheeksiotettavat asiat syntyvät nopeahkosti, jopa yllättäen. Kyse on siis tavallisesta ja jatkuvassa muutoksen tilassa olevasta arjesta ja työelämästä, jossa yksikään päivä ei ole samanlainen (esim. koulu, päiväkot). Ilmiöitä ja tapahtumia siis syntyy ja häviää... jotkut niistä vaativat kenties puheeksiottamista, jotkut hoituvat itsestään ja unohtuvat uuden tulviessa päälle. Tyypillisesti myös runsaasti vuorovaikutusta tai yleensäkin vaikuttamista ja pyrkimyksiä (intentioita) sisältävässä toiminnassa syntyy helposti puheeksiottamisen hetkiä ja tilanteita. Periaatteessa kaikki palvelualat ja ammatit, opetus, kasvatus, johtaminen, esimiestyö, tiimit yms. eri tavoin ns. jatkuvassa prosessissa olevat alat ovat tyypillisiä maaperiä puheeksiottamiselle. Puheeksiottamisen ideaan kuuluu siis myös dynaamisuus ja nopeus.

Näillä aloilla ja itse asioiden suhteen kaikenlainen asian väistely, liiallinen suvaitseminen ja odottaminen voi olla jopa kohtalokasta. On tosin totta, että jotkut asiat hoituvat itsestäänkin tai aika ne hoitaa, mutta jäljelle jää myös

asioita, jotka eivät eiväts yleensä parane itsestään, vaan pikemminkin vaikeutuvat. Tällaisia voivat olla havaittu päihteiden käyttö, masennustilat, stressi, aggressio ja ristiriitatilanteet yhteisössä yms. Hankalat asiat voivat paisua todellakin kohtalokkaiksi ja vähintäänkin ongelmat yleensä kasvavat pitkittyessään: jos asioiden kehitys (esim. häirintä/kiusaaminen) johtaa sairauslomiin ja vähintäänkin alentuneeseen työtehokkuuteen ja toimintaan, on kyseessä koko organisaatiota koskettava ongelma.

Työyhteisössä saatetaan jonkin asian suhteen ajatella olla suvaitsevaisia ongelman suhteen. Pyritään kuin "sanattomasta sopimuksesta" (... sellainenhan se usein onkin) odottelemaan ja katselemaan kuinka asiat kehittyvät. Ensialkuun ajateltu ja sellaisena hyväkin suvaitseminen muuttuu pitkittyessään helposti välinpitämättömyydeksi ja lopulta asian todelliseksi välttelyksi. Luodaan eräänlainen sosiaalinen defensi ja "peli", jossa kaikki kieltävät tai väistävät ongelmaa ja sen puheeksiottamista. Työilmapiiriin tällaisella viivytelyllä on aika nopeasti heikentävä ja hajoittava vaikutus. Helposti vain odotellaan ja siedetään ja ehkä supistaankin selkien takana, kuinka "jonkun" tulisi puuttua asiaan, mutta se "joku" en ole taatusti minä. Kun puhe siirtyy "selkien taakse", se muuttuu näkymättömäksi ja salaiseksi – työyhteisö menettää tällöin avoimuuden, keskinäisen luottamuksen ja avun antamisen tärkeät arvot. Niiden menettäminen voi olla hyvin nopeaa – niiden uudelleen palauttaminen taas tosi pitkä prosessi.

Toisesta välittäminen on avainarvo puheeksiotossa. Tämä asia on ehdottomasti tuotava esiin puheeksioton yhteydessä. Ihmisen on aina vaikea nähdä omaa tilaansa ja suhteellista tilannettaan – siitähän ja sen kyvyn menettämisessä siis loppupelissä juuri on kyse. Jos hänellä olisi kyky ja valmius nähdä oman toimintansa reaalisesti, asia olisikin jo korjaantunut ilman puheeksiottoa. Jotkut asiat eivät korjaannu tarkoituksellisesti: tarkoituksellinen ja tietoinen ongelmallinen toiminta (esim. kiusaaminen) ei lopu kiusaajayksilön omin voimin, koska sen lopettaminen ei ole (tietenkään!) hänen vinoutuneen ja tarkoitushakuisen toimintastrategiansa mukaista. Jonkun tulee puuttua, väistämättä "joku" tarvitaan pysäyttämään tällainen tila.

Milloin asia tulisi ottaa puheeksi?

Tämä on kriittinen kysymys ja siihen on vaikea vastata yksiselitteisesti – valitettavasti. Mutta toisaalta ei ole asian väistelyä, jos vain toteaisimme, että "mitä aikaisemmin, sitä parempi". Jos tai kun asioihin tartutaan silloin kun asiat ovat vielä pienemmällä ja yksinkertaisemmilla toimenpiteillä (ja myös puheilla) korjattavissa, niin hyvä niin – asia tulee hoidettua ja se siitä.

Viimeistään asioihin tulisi tehdä jokin interventio ja kenties jopa puheeksiotto siinä vaiheessa, kun jokin haitta ja ongelma alkaa näkyä ja vaikuttaa. Aivan kaikkeen ei pitäisi kuitenkaan reagoida varsinaisella puheeksiotolla: ihmisillä on oikeus omiin asioihinsa ja yksityisyyteensä ja niistä johtuvaan muuttuneeseen

tapaan toimia. Taustalla muuttuneessa toiminnassa voi olla kyse henkilökohtaisen elämän murheista, huolta vaikkapa omien lasten menestyksestä, poikkeuksellista, mutta kuitenkin tilapäistä väsymystä, turhautumista tms. Avoimuus, välittömyys ja luottamuksellisuus työyhteisön ihmissuhteissa ja työkuultuurin arvoina on kuin avoin ovi, josta on lupa astua sisään ja kysyä toiselta... ja ottaa joskus myös itse asiat puheeksi. Jos arvelen, että jokin tärkeä asia vie oman mielen hieman sivuun näistä työasioista, niin kenties voisin sen kertoa läheisilleni ja työtovereille.

Kannattaa myös luottaa omiin tunteisiin. Kun sinulle syntyy tunne (intuitio), että jokin voisi olla vinossa, jokin on muuttunut, niin tuota intuitiivista tunnetta kannattaa lähteä tutkimaan. Mikään tunne ei synny aivan tyhjästä: jos sinulle siis tulee tunne toisen ihmisen muuttumisesta, niin kysy asiasta ja tarjoudu vaikkapa kuunteluavuksi.

Minäkö...?

Kenen tehtävä on ottaa puheeksi? Sen, jonka tehtävänä se on, tai kuka tahansa voi ottaa sen tehtäväksi. Se voi olla esimies, ystävä, kollega, ohjaaja... tilanteesta riippuen. Opettajan ja kasvattajan työhön se liittyy pakollisena tehtävänä ja roolina silloin, kun se on työhön suoraan liittyvä ja oman toimivallan ja -vastuun piirissä. Mutta aina ei tarvita muodollista hierarkiaa tai erityistä tehtävää asioihin puuttumiseen, vaan joskus hyvinkin epävirallinen asian esille nostaminen voi laukaista jotain, joka ehkäisee asioiden kehittymisen hankalaan suuntaan. Puheeksiottaja voit siis todellakin olla sinä.

Puheeksiottaminen ei ole helppoa – ei todellakaan, ei edes alan ammattilaisille. Taustalla kun aina kummittelee pelko siitä, että jos toinen lukkiutuu, torjuu, nolostuu, suuttuu... ja tällöin ehkä rikotaan toisen itsemääräämisoikeutta, itsenäisyyttä ja koskemattomuutta ja siis astutaan itse jonkin rajan yli liian ronskisti, varomattomasti ja epäoikeudenmukaisesti. Toisaalta rohkaise itseäsi: sivustakatsojaksi jättäytyminen heikentää aina myös omaa itsetuntoa ja murentaa rohkeutta – vain harjoittelu tuottaa taitoa.

Miten se siis tehdään?

On tietenkin olemassa malleja ja prosessin kuvauksia siitä, miten vaikeat ja hankalat asiat voidaan ns. teknisesti viedä läpi eräänlaisena puheeksiottamisen proseduurina. Mutta probleema kai on siinä, että aidossa ja joskus yllättäenkin eteen tulevassa tilanteessa sinulla tuskin on apua niistä ja kaikkiaan prosessikaavion silmäileminen elävässä elämässä ja pienen paineenkin alaisena tuskin onnistuu. Jos käytät jotain proseduuria, niin opettele se suunnilleen ulkoa ja loput voit rohkeasti improvisoida tilanteen mukaan. Luota itseesi, ole oma itsesi ja toimi.

Tässä nyt kuitenkin yksi prosessin kuvaus avuksi. Kyse on vaihekuvauksesta, jossa tiimi- ja työelämäntutkijat Mike Woodcock ja Dave Francis antavat ytimekkäitä ohjeita esimies-alaiskeskusteluun. Prosessin vaiheet ja ydinasiat sopivat erinomaisesti mihin tahansa palautteen antoon, niin negatiiviseen kuin positiiviseenkin ja periaatteessa kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin, myös puheeksiottoon. Tästä luettelosta kannattaa opetella ulkoa kohdat 5-8: täsmällisyys, perinpohjaisuus, totuudellisuus ja huomio toimintaan – muut kohdat tulevat tavallaan omalla luonnollaan hoidetuiksi.

Palautteen antamisen periaatteet

Lähteet: Mike Woodcock & Dave Francis (1988 ja 1998) "The unblocked manager: a practical guide to self-development" sekä "Team Building Strategy" (1982 ja 1994) ja niistä kääntäen ja soveltaen:§ J.J.Ahonen – Innoline Oy (2001 ja 2010)

1. Ajoitus

- jos koet, että puheeksiottaminen / palautteen antaminen on langennut osaksesi, niin toimi mahdollisimman pian, mutta vastaanottokyvyn mukaan
- periaate: säännöllinen ja välitön palaute on kehittävä

2. Keskittyminen ja tilanne

- häiriötön tilanne ja ympäristö
- varaa aikaa
- huomio vastaanottajaan
- empatia

3. Tahdikkuus - hienotunteisuus, diskreettiys

- omat tarkoitusperät myönteiset, humanit
- suora negatiivinen palaute lukkiuttaa

4. Tarve (... ja sopimus)

- tarkista, haluaako ohjattava palautetta... todella?
- avoimuuden varmistaminen kannattaa, koska muuten tilanne lukkiuttaa vastaanottajan

5. Täsmällisyys

- anna selkeä ja tarkka palaute
- keskittyminen olennaiseen ongelmaan , sivupolut ovat asiat erikseen

6. Perinpohjaisuus

- kerro kaikki omat näkökulmasi mahdollisimman avoimesti, suorasti, yksiselitteisesti

- kerro myös tuntemuksistasi → ei varsinaista "tunteilua", mutta anna oman aidon tunteen näkyä ja välittyä

7. Totuudellisuus

- esille tutkittu, havaittu, todennettu ja objektiivinen tieto
- mielipideasiat kerrottava mielipiteinä: 'Minun mielestäni...'

8. Huomio toimintaan

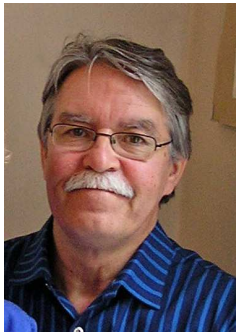
- palautteessa on nostettava esiin ohjattavan toiminta, ei henkilökohtaiset ominaisuudet → toimintaan ja käyttäytymiseen hän halutaan muutosta tai uudenlaista pysyvyyttä

9. Varmistaminen

- varmista, että palautteesi on ymmärretty oikein
- kertaa mitä on puhuttu ja mitä on nyt sovittu

10. Jälkihoito

- sovi itsetarkkailusta, jatkuvasta tuesta ja uudesta tapaamisesta



työnohjaaja, logonomi, luokanopettaja-PD, valtiotieteiden maisteri (viestintä)

Jorma Ahonen

Innoline Oy - InnolineGroup

- Niemenkatu 73
15140 Lahti
- Puotilantie 7c B3
00910 Helsinki

puh 0400-697 518

s-posti jorma.ahonen@innoline.fi tai
jorma.j.ahonen@gmail.com

Toimin tällä hetkellä suunnittelijana, ohjaajana ja kouluttajana lukuisissa hankkeissa ja koulutusohjelmissa opetusalan täydennyskoulutuksen parissa. Akuutissa toteutusvaiheessa on viime vuosina ollut mm. yhtenäisen perusopetuksen laaja koulutushanke, opetussuunnitelmaohjaajien alueelliset kouluttajakoulutukset, konsultatiivisten erityisopettajien roolia ja tehtäviä kehittävät koulutukset... sekä useat muutkin laajasti ottaen työnohjauksen ja verkkoviestinnän alueen koulutusprojektit. Viime vuosina on aloitettu mm. alueellinen OPS-valmentajien kouluttajakoulutus, Eläköön meidän lähikouluhanke ja siihen liittyvät narratiivista lähestymistapaa toteuttavat yhteisöohjaukset sekä opettajien hyvinvoinnin ja yhteisöllisen kasvun hanke OpeHyvä, joissa kaikissa toimin työyhteisöohjaajana ja kouluttaja-valmentajana. Olen toiminut 2009 alkaen Helsingin kaupungin KELPO-hankkeen TERO-pilottikoulujen ja ohjausryhmän prosessiohjaajana.

Itsenäisenä kouluttaja-yrittäjänä toimiminen edellyttää ja suorastaan vaatii osallisuutta ja valmiutta moneen puuhaan ja hyvinkin erilaisiin työtehtäviin ja laaja-alaisesti täydennyskoulutuksen ja projektitoiminnan parissa. Yhteistyöhankkeiden lisäksi toimin työnohjaajana, konsulttina ja erilaisten kehittämis- ja koulutusprojektien asiantuntijatehtävissä myös oman yritykseni hankkeissa. Mielenkiintoinen ja juuri käynnistynyt hanke on osaamisen arvioinnin ja auditoinnin kehittämishanke, jota Innoline Oy toteuttaa ja organisoii yhteistyössä mm. Tampereen ammattikorkeakoulun ja Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenian kanssa.

Oma koulu ja luokanopettajan ura jäi taakse vuonna jo 1994, jolloin siirryin ensin yliopistollisen täydennyskoulutuksen suunnittelijaksi ja myöhemmin vapaaksi kouluttajaksi opettajien täydennyskoulutuksen pariin. Kaikkiaan tuli peruskoulussa virkavuotia täyteen 18, joista 15 vuotta alkuopetuksessa, koulunjohtajana ja ohjaavana opettajana. Työnohjaajan koulutuksen olen hankkinut 1988 - 91 Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskuksen organisoimassa opetusalan työnohjaajakoulutuksessa ja professori Sinikka Ojasen ohjauksessa.

Harrastuneisuus ja akateemiset jatko-opinnot Helsingin yliopiston valtiotieteellisessä tiedekunnassa johtivat minut 2000-luvun alussa verkkoviestinnän alueelle, jossa minua kiinnostaa erityisesti täydennyskoulutukseen liittyvä verkkoviestintä ja sisältötuotanto sekä kaikkiaan verkko-oppimisympäristöt oppimisen ja vuorovaikutuksen kenttinä.

Taustayritykseni on projektihallinnan, koulutussuunnittelun, henkilöstön kehittämisprosessien, opettajien täydennyskoulutuksen, ennakoinnin, verkkoviestinnän yms. yms. hyvin laaja-alaisella koulutuskentällä toimiva Innoline Oy, jolla on toimipisteet sekä Lahdessa että Helsingissä.

Yrityksemme ympärille on vähitellen muotoutunut osaajaverkosto, InnolineGroup, joka on innovatiivinen ja joustava pienten koulutusalan asiantuntijayrittäjien toiminnallinen verkostokonsepti. Se muodostuu ja koostuu eri hankkeissa eri tavoin osaamista ja asiantuntijuutta yhdistellen sekä suunnittelutoiminnasta että yhteisestä materiaalien ja koulutusideoiden tuotannosta ja toteuttamisesta. Tärkeä ja opetusalan didaktis-pedagogista kenttää ja praktiikkaa lähellä työskentelevä yhteistyötaho ja koulutuskumppanimme on jo vuosien ajan ollut

Opetusalan koulutuskeskus Educode Oy sekä myös Helsingin yliopiston koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.