



KIRSI YLÖNEN

Dialoginen ohjaus ammattillisen kehittymisen tukena

TYÖPAIKKAOHJAAJAN OPAS

TEKSTI: Kirsi Ylönen

TYÖRYHMÄ: Jaana Kenola-Krusberg, Jaana Puurunen,
Vesa Silander, Tuulikki Vuorinen, Kirsi Ylönen

TAITTO: Mari Luukkonen

KANSIKUVA: iStock

KUVAKKEET: Freepik

PAINO: Grano
Helsinki, 2019

Työpaikkaohjaajan opas on osa laajempaa ohjausmateriaalien sarjaa, johon kuuluu myös kolme opiskelijan harjoittelua tukevaa työkirjaa. Opas ja työkirjat ovat ladattavissa maksutta osoitteessa: **maahanmuuttajatamkiin.diak.fi**

Opas on toteutettu Euroopan sosiaalirahaston tuella.

Sisällys

1. Johdanto	4
2. Mitä ohjaaminen on?	5
3. Työpaikkaohjaajan erilaiset roolit	9
4. Ohjauskeskustelun välineet	11
5. Kielitietoinen oppimisympäristö	14
6. Dialoginen ohjaus ammatillisen kehittymisen tukena	15
7. Dialogitaidoilla avoimempaan viestintään	16
8. Miten ohjaaja voi kehittää omia dialogitaitojaan?	21
Kirjallisuutta	22

1. Johdanto

TÄMÄ OPAS on tarkoitettu erityisesti maahanmuuttajataustaisten ammattikorkeakouluopiskelijoiden työpaikkaohjaajille. Opas johdattaa ohjaussuhteen peruskysymysten äärelle ohjaajan ja ohjattavan väliseen dialogiseen yhteistyösuhteeseen. Oppaassa perehdytään myös ohjauksen menetelmiin. Toivomme, että opas avaa ohjaajalle näkökulmia oman ohjausosaamisen kehittämiseen. Dialogitaitoja voi oppia.

Työpaikalla ohjataan oppijaa työn tekemiseen ja siinä kehittymiseen kislimestari-periaatteella. Ohjaaminen on ihmissuhdetyötä, jossa opiskelija pitää oppia tuntemaan. Käytännön ohjaustilanteessa ohjaaja toimii erilaisissa rooleissa, joista käsin hän tukee oppimista. Jokainen ohjaussuhde on erilainen, ja erittäin harvoin ohjaajalla on valmista toimintamallia, kun hän aloittaa uuden opiskelijan ohjaamisen. Näin pitäisi olla kaikissa ohjaussuhteissa. Ohjaus rakentuu ohjaajan ja ohjattavan avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen kautta erilaisissa työ- ja keskustelutilanteissa.

Tarkastelemme ohjaussuhdetta tarkoituksella kumppanuuteen ja dialogiseen vuorovaikutukseen perustuvana yhteistyösuhteena. Vastavasti olemme jättäneet vähemmälle kulttuureihin ja kielitaitoon liittyvät teemat, vaikka kysymyksessä on maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden työpaikkaohjaajille suunnattu opas. Jokainen opiskelija on tärkeää kohda-

ta kokonaisena ihmisenä ja yksilönä eikä tietyn kulttuurin edustajana. Näin ohjaamisen peruskysymykset ja taidot ovat samoja kuin kenen tahansa muunkin ohjattavan kohdalla.

Kielitietoisessa työympäristössä kielen merkitys kuitenkin ymmärretään ja tunnustetaan. Kielitietoisuus tarkoittaa, että ohjaaja osaa tarvittaessa selkeyttää ilmaisuaan ja mukauttaa kielenkäyttöään kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Puheen tukena voidaan käyttää kuvia, eleitä tai muita havainnollistamiskeinoja.

Työpaikkaohjaajan työ on ammattikorkeakouluopiskelijan kannalta tärkeää tulevaisuustyötä. Ohjaaja välittää vaikutteita tulevaisuuden työntekijälle ammattiroolista, asenteista ja ammatitaidosta. Työpaikkaohjaaja tarjoaa opiskelijalle ammatillisen kasvun ai-neksia, mahdollisuuden nähdä työssä uusia merkityksiä ja valmiuksia ajatella itsestä uudella tavalla. Ohjaustyö on vuorovaikutteista kumppanuustyötä. Siksi se tarjoaa myös ohjaajalle oppimismahdollisuuden omien ohjaustaitojensa kehittämiseen.



2. Mitä ohjaaminen on?

NYKYÄÄN ON jo lähes mahdotonta löytää ammattia, johon ohjaaminen ei sisältyisi. Ainakaan sosi-aali- ja terveysalalta sellaista ammattia on turha etsiä. Ohjaaminen on niin olen-nainen osa työtä. Sosiaali- ja terveyden-huollon ammattilaiset ohjaavat asiakkai-ta ja potilaita, neuvovat omaisia, ohjaavat ja mentoroiivat työtovereita, ohjaavat opiskelijoita ja perehdyttävät uusia työn-tekijöitä. Ohjaaminen on jokapäiväistä.

Työharjoittelujakso alkaa aina pereh-dyttämisestä ja tutustumisesta työ-paikkaan, työntekijöihin, työtehtäviin, asiakkaisiin, työväliseisiin ja toiminnan tavoitteisiin. Näin oppijalle muodostuu ennakkokäsitys työpaikan käytännöistä. Harjoittelujakson alkuvaiheen perehtyminen ei ole pelkästään yksisuuntaista perehdytystä, vaan ohjaajan ja opiske-lijan yhteinen projekti, jossa kumpikin vähitellen tutustuu toisiinsa. Uusi oppija tuo työpaikalle uusia käsityksiä ja on samalla tavalla tuntematon siellä jo työs-kenteleville, kuin työpaikka on hänelle.

Sopivan ja avoimen vuorovaikutuksen kautta muodostuu hyvä ja turvallinen työskentelyilmapiiri. Se mahdollistaa opiskelijan osallistumisen harjoittelu-paikalla. Ja tärkeintähän ohjauksessa on saada opiskelija osallistumaan toimin-

taan. Tällaiselle opiskelijan sisäänajovai-heelle on annettava aikaa. Tutustuminen tapahtuu parhaiten hyvin ohjatun työn tekemisen ja työtehtävien lomassa.

Ohjaus on tavoitteellinen ammatillisen keskustelun muoto. Ohjaaminen ja opettaminen ovat keskenään läheisiä tapahtumia. Nykyisen oppimiskäsityk-sen mukaan opettaminen on oppimisen ohjaamista. Ja tässä tapahtumassa sekä ohjattava että ohjaaja oppivat.

Ohjaamisen avulla opiskelija tai harjoittelija oppii

- tunnistamaan ja käsittelemään kokemuksiaan.
- käyttämään omia vahvuuksiaan.
- ratkaisemaan ongelmiaan.
- suuntaamaan oppimistaan.

Ohjaaminen on ohjaajan ja ohjattavan yhteistyötä. Se on hyvin käytännöllis-tä toimintaa, joka on aina sidoksissa asiayhteyteen ja siihen tilanteeseen, jossa ohjaaminen tapahtuu. Esimerkiksi sairaalaan tulevan potilaan tulo-haastattelua ei voi oppia kuivaharjoi-teluna ilman potilaan haastattelua oikeassa ympäristössä.

Yksi parhaiten ohjaamisen idean tavoit-tavista määritelmistä on tiivistetty Jussi Onnismaan kirjaan Ohjaus ja neuvonta-työ. Se kuuluu seuraavasti: "Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen anta-mista ohjattavalle".

Tärkeintä ohjauksessa on saada opiskelija osallistumaan toimintaan.

Aika

Kiire työpaikalla voi herättää ohjaajassa riittämättömyyden tunteen ja aiheuttaa stressiä. Miten ohjattavalle voi antaa aikaa, kun sitä on aina liian vähän? Ohjaukseen käytettyä aikaa ei kannata mitata pelkästään ohjauskertoina, keskusteluihin kulutettuna aikana tai ohjaustapahtumien määränä, koska aika ja erityisesti sen vähäisyys aiheuttaa helposti voimattomuutta.

Voimattomuus voi ilmetä esimerkiksi hätäisyytenä tavoitteisiin pääsemisessä tai liian vaativina tavoitteina. Kun tavoite on ylimitoitettu, on vaikea saavuttaa yhtään mitään. Oppiminen ja sen ohjaaminen ikään kuin sakkautuvat ja edessä on väistämätön epäonnistuminen. Liian suuret odotukset vaikeuttavat opiskelijan ja ohjaajan välistä yhteistyötä. Pienet tavoitteet ovat kestävämpiä kuin suuret. Silloin aika palvelee oppijaa paremmin.

Vieraalla kielellä opiskeleva tarvitsee enemmän aikaa kuin äidinkielellä opiskeleva. Kiireen tunne myös tarttuu helposti. Kiireen näyttäminen viestii siitä, että ohjattava ja hänen asiansa ei ole ohjaajalle tärkeä. Tapaamisen kestoa olennaisempaa on se, miten käytettävissä oleva aika organisoidaan ohjattavan kannalta parhaiten. Esimerkiksi parissa

Kiireen näyttäminen viestii siitä, että ohjattava ja hänen asiansa ei ole ohjaajalle tärkeä.

minuutissa ohjaaja voi hymyillä, tervehdä, keskittyä kuuntelemaan hetkeksi, vastata kysymykseen, kertoa milloin istutaan alas puhumaan asiasta tarkemmin ja toivottaa hyvää työpäivän jatkoa.

Huomion antaminen

Huomion antaminen on välittämistä, ja kuunteleminen on huomion antamista. Opiskelijan kuunteleminen on onnistuvan ohjaamisen tärkein lähtökohta. Se on käsitysten ja väärinkäsitysten kuulemista siitä, miten opiskelija itse määrittelee omaa tilannettaan ja tulevaisuuttaan.

Ohjaajan kuunteleminen poikkeaa tavanomaisesta arkikuuntelestusta. Ohjattavan puheesta saa vihjeitä siitä, millaista tukea hän tarvitsee. Tällaisia vihjeitä voivat olla esimerkiksi oman osaamisen vähättely tai taitojen yliarviointi. Opiskelijalla voi olla epärealistisia suoritustavoitteita sekä hankaluus kohdata omia rajoitteita ja hyväksyä niitä.

Opiskelijan voi olla vaikeaa ottaa ohjausta vastaan. Tuo vaikeus voi olla seurausta aikaisemmista elämänvaiheista. Esimerkiksi jos ohjattava on aikaisemmassa työroolissaan ollut esimiesasemassa, hänen saattaa olla vaikea asettua ohjattavan rooliin, kun uudessa elämäntilanteessa osaaminen ei vielä riitäkään itsenäiseen työskentelyyn.

Haasteellisuus ohjattavan rooliin asettumisessa voi olla ikä- ja sukupuoliky-symys, jolloin on vaikeaa ottaa ohjausta esimerkiksi vastakkaisen sukupuolen edustajalta tai itseään nuoremmalta

ohjaajalta. Tilanne, jossa ohjaamisen onnistumisen esteeksi nousevat rooleihin ja valta-asemaan liittyvät kysymykset, on välttämätöntä avata ohjattavan kanssa yhdessä keskustellen. Tilanteen ratkaiseminen niin, että ohjattava säilyttää kunnioitetun roolin opiskelijana on merkityksellinen. Ohjaajalta se vaatii hienotunteisuutta ja rohkeutta.

Työpaikalla oppimiseen liittyy aina jännitystä, jolloin luottamus saattaa lähteä kehittymään hitaasti tai se ei pääse kehittymään ollenkaan. Opiskelijalle voi omien kokemusten ilmaiseminen olla ylivoimaista vieraalla kielellä. Ohjaajan ammattitaitoa on myös se, ettei hän vaa di aina puhumaan. Huomion antamiseen kuuluu, että ohjaaja havaitsee sanattomat viestit, epävarmuuden, hiljaisuuden, epäröinnin ja epäluottamuksen.

Kunnioitus

Kunnioitus on nähdä ja kuulla tulleista kokonaisena ihmisenä, sellaisena kuin on, erilaisena ja itsessään arvokkaana toimijana. Kunnioitus ei ole pelkästään kohteliaisuutta ja muodollista ystävällisyyttä, jota asiakaspalvelussa korostetaan. Kunnioitus ja empatia ovat ohjauksen lähtökohtia, mutta ne eivät ole erillisiä ohjaustaitoja. Empatia ja toisen ymmärtäminen ovat kunnioituksen taustalla.

Kunnioittavassa kohtaamisessa ihmisten välillä pysyy tietty etäisyys. Keskustelussa kunnioitetaan toisen erilaisuutta sekä selvennetään näkemysten eroja ja yhtäläisyyksiä neuvottelemalla. Tunkeilematon ja tunteilematon kuuntelemi-

nen on toisen hyväksymistä ja arvostamista. Joissakin tilanteissa ohjaajan hyvää tarkoittava myötätunto saattaa tuntua ohjattavasta jopa alentavalta ja riippuvuutta korostavalta.

Jotta ohjaaja voi kunnioittaa ohjattavaa, hänen on kunnioitettava itseään. Ohjaajan pitää olla tietoinen omasta identiteetistään niin yksityishenkilönä kuin työntekijänäkin. Toisen ja myös itsensä kunnioittaminen edellyttää reflektiotaitoja sekä tietoisuutta omista havainnoista, ajattelusta ja toiminnasta. Reflektion avulla ohjaaja voi arvioida omaa toimintaansa ja ajatteluaan. Miten ja miksi olen ajatellut, tuntenut ja toiminut niin kuin olen?

Kunnioittava ja reflektiivinen kohtaaminen

Ohjausalan keskeisin teoreetikko Vance Peavy antaa ohjaajalle kunnioittavaan ja reflektiiviseen kohtaamiseen seuraavia ohjeita:

1. On kuunneltava ja nimenomaan toisen kannalta.
2. On oltava kärsivällinen ja nöyrä.
3. On lähdettävä siitä, missä toinen on.
4. On annettava ohjattavan opettaa ohjaajaa.
5. On luovuttava turhamaisuudesta ja tarpeesta tulla ihailuksi ohjattavaa tietävänä ja taitavampana.
6. On oltava valmis myöntämään oma tietämättömyytensä.

Kunnioittava ja reflektiivinen kohtaaminen

Kunnioittavan ja reflektiivisen kohtaamisen ohjeisiin tiivistyy reflektiivisen ajattelun ja vuorovaikutuksen ydin. Reflektiivisessä vuorovaikutuksessa kysymyksillä on paljon suurempi voima kuin vastauksilla, koska kysymykset avaavat tien uusiin vaihtoehtoihin ja tutkimiseen. Vastauksilla on taipumus sulkea pois vaihtoehtoja ja muuttaa kyselyt johtopäätöksiksi.

Reflektiivisessä vuorovaikutuksessa kysymyksillä on paljon suurempi voima kuin vastauksilla, koska kysymykset avaavat tien uusiin vaihtoehtoihin ja tutkimiseen.

Kun ohjaaja antaa suoran vastauksen, ohjattava tulkitsee sen helposti syy-seuraus-ajattelun kautta, vaikka sitä ei olisi sellaiseksi tarkoitettu. Tästä seuraa tavallisesti, että keskustelu tyipistyy ja opiskelijan omat pohdinnat tyrehtyvät.

Seuraava esimerkki avaa eroa suoran vastauksen ja vaihtoehtoisten toimintatapojen tutkimiseen ohjaavan vastauksen välillä. Opiskelija on harjoittelussa ikäihmisten ryhmäkodissa. Hänen tavoitteenaan on aktivoivan toiminnan järjestäminen. Opiskelija kysyy ohjaajalta: ”Mitä viriketoimintaa vois in järjestää?” Ohjaaja vastaa: ”Pidä vaikka lukutuokio.” Todennäköisesti opiskelija alkaa suunnitella lukutuokiota.

Vaihtoehtoisesti ohjaaja voisi vastata: ”Voit suunnitella toimintaa asukkaiden toiveiden ja toimintakyvyn mukaan. Mieti, miten voisit ottaa huomioon kuntoutuksellisen ja aktivoivan näkökulman toiminnassasi.”



3. Työpaikkaohjaajan erilaiset roolit

TYÖPAIKKAOHJAAJA OTTAA erilaisia rooleja sen mukaan, minkä hän katsoo parhaiten palvelevan ohjattavaa tavoitteiden saavuttamisessa. Roolit painottuvat eri tavoin erilaisissa tilanteissa.

Ohjaaja pystyy perustelevaan roolin ottamisen suhteessa siihen tilanteeseen, jossa hän sitä käyttää. Kokemuksia roolin ottamisesta eri ohjaustilanteissa kertyy ohjaajalle oppimisen ja kokemusten myötä. Ohjaamisesta tulee tietoisempaa, kun taidot kehittyvät. Perusteluja omalle toiminnalleen ohjaaja nostaa esiin omasta ohjauksen käytöteoriastaan. Käyttöteorialla tarkoitetaan ohjaajan tietoisuutta omasta ohjausajattelustaan, uskomuksistaan ja asenteistaan, jotka vaikuttavat ohjaajana toimimiseen.

Myös ohjattava tulkitsee kokemuksiaan samalla tavoin omasta kokemusmaailmastaan käsin, ja sijoittaa niitä sen perusteella omiin asiayhteyksiinsä. Ohjaustilanteessa nämä erilaiset käsitykset kohtaavat. Kun ohjaaja ja ohjattava keskustelevat niistä, se on kulttuurien välistä dialogia.

Erilaisten roolien tunnistaminen ja pohtiminen on tärkeää ohjaajana kehittymisen kannalta.

Yhdessä tilanteessa ohjaaja voi toimia ammatillisena asiantuntijana. Pian toisessa tilanteessa hän toimii tiedollisesti tasavertaisena keskustelukumppanina ohjattavansa kanssa. Asiantuntijan rooli korostuu, kun opiskelijan ohjaamiseen liittyy esimerkiksi menettelytapojen löytäminen, arviointi näyttöön perustuvan hoitotyön keinoin sekä potilasturvallisuuteen liittyvien näkökohtien varmistaminen.

Asiantuntijana toimiminen ei tietenkään sulje pois keskinäiseen ymmärrykseen tähtäävää ohjaamista. Kumppanuus painottuu erityisesti silloin, kun esimerkiksi keskustellaan erilaisista toimintatavoista, vertaillaan näkemyksiä ja perusteluja tai sovitaan yhteistyöstä, ohjauksen tavoitteista ja odotuksista.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset ovat asiantuntijoita omissa toimintaympäristöissään. Asiantuntijaroolia ei voi täysin irrottaa työpaikkaohjaajan roolista, koska ohjaajana sosiaali- ja terveysalan ammattilainen on koko ajan vastuussa omasta toiminnastaan työpaikalla. Vastuu on kokonaisvastuuta, ja se yltää myös opiskelijalle annettuun vastuuseen. Jos opiskelija tekee virheen, vastaa työpaikkaohjaaja siitä viime kädessä.

Erilaisten roolien hahmottaminen auttaa ohjaajaa ymmärtämään ohjaustoimintaa ja sen tavoitteita. Roolien tunnistaminen ja pohtiminen on tärkeää ohjaajana kehittymisen kannalta. Niiden kautta ohjaaja voi tarkastella myös oman

osaamisen rajoja ja mieltä, mitkä ovat työpaikalla ohjaamisen ydintehtävän näkökulmasta tärkeimmät roolit.

Työpaikkaohjaajan erilaisia rooleja

- neuvonantaja
- puolestapuhuja
- konsultti/mentori
- muutosagentti
- ohjaaja
- opettaja
- terapeutti
- kumppani/kanssakulkija

Eri tilanteisiin sopivat erilaiset roolit

Neuvonantajan roolissa ohjaaja voi antaa sisällöllisesti tutussa tilanteessa opiskelijalle neuvoja, miten kehittää omaa toimintaa. Kyseessä voi olla esimerkiksi usein toistuva asiakkaan auttamistilanne.

Puolestapuhujan rooli voi korostua tilanteessa, jossa opiskelijan toimintatapaa ei ymmärretä työyhteisössä. Siinä tilanteessa ohjaaja on opiskelijan tukena ja puolestapuhujana ainakin osittain. Konsultin/mentorin rooliin ohjaaja sujahtaa silloin, kun hän neuvoo ja ohjaa ammattikollegoitaan maahanmuuttajataustaisten opiskelijoiden ohjaamisessa työpaikalla.

Muutosagentin roolia ohjaaja voi tarvita tilanteissa, joissa hän ottaa puheeksi opiskelijan ohjaus- tai työkäytänteiden

muuttamisen opiskelijaystävällisempään suuntaan tai silloin, kun hän nostaa keskusteluun työyhteisön kehittämisen kulttuurien moninaisuutta paremmin huomioon ottavaksi.

Ohjaajan roolissa työpaikkaohjaaja perehtyy perinpohjaisesti opiskelijan lähtötilanteeseen, tavoitteisiin ja oppimistarpeisiin sekä suhteuttaa ne työpaikan tarjoamiin oppimismahdollisuuksiin ja käytettävissä olevaan aikaan. Ohjaamiseen kuuluvat kädestä pitäen opettaminen, palautetuokiot, yhteiset ohjauskeskustelut – koko tämän kokonaisuuden läpivienti.

Opettajan roolissa ohjaaja on varsinkin jakson alkupuolella. Silloin opettaminen voi olla esimerkiksi auttamistilanteissa näyttämistä, kädestä pitäen opettamista, ohjeiden ja neuvojen antamista ennen opiskelijan itsenäistä toimintaa ja jälkikäteen tapahtuvaa opiskelijan toiminnan arviointia. Mitä pidemmällä opiskelija on oppimisessaan, sitä enemmän painottuu oppimisen tukeminen ohjaamalla.

Työpaikkaohjaaja saattaa joskus joutua ottamaan myös **terapeutin roolin**. Tämä rooli on otettava käyttöön silloin, kun ohjaaja arvelee opiskelijan oppimisen estyvän esimerkiksi jostain yksityiselämästä tai aikaisempiin kokemuksiin liittyvästä syystä. Tällöin ohjaajan ammattitaitoa on asian puheeksi ottaminen, asian selvittäminen ja jatko-ohjaus.

Ohjaaja on **kumppanin/kanssakulkijan** roolissa, kun hän esimerkiksi ohjaa opiskelijaa hakemaan vertaistukea ammatillisen kasvunsa tueksi.

4. Ohjauskeskustelun välineet

O HJAUKSEN TAVOITE on saada opiskelija osallistumaan työpaikan toimintaan ja selkiyttää opimiseen liittyviä kysymyksiä. Ohjaajan tehtävä on järjestää sopivan haastavia tehtäviä opiskelijan työstettäväksi. Ohjaaja huolehtii myös, että opiskelija voi tuoda työssä esille tulleet asiat yhteiseen keskusteluun.

Keskusteluissa pyritään avaamaan opiskelijan näkökulmaa niin, että hän saa perusteluja omalle toiminnalleen ja ammatilliselle ajattelulle. Ohjaaja pääsee katsomaan tilanteita opiskelijan näkökulmasta ja näin hän voi välttää suorien opetusten antamista. Ohjauskeskustelussa tai dialogissa ohjaajalla on käytävissä erilaisia välineitä.

Ohjauskeskustelun välineet

- kunnioitus ja empatia
- sopiminen
- kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen
- konkretisoiminen ja välittömyys
- yhteenvetäminen
- konfrontointi
- tavoitteen asettaminen, toiminnan suunnittelu ja ongelman ratkaisu

Kunnioitus ja empatia ovat perusedellytyksiä ohjaussuhteen onnistumiselle. Näistä kannattaa pitää kiinni, koska mestarin roolissaan ohjaaja on myös

ammatillinen esikuva opiskelijalle. Kunnioitusta ja empatiaa voi osoittaa kuuntelemalla aktiivisesti ja olemalla täysillä läsnä ohjattavan asiaa varten. Läsnäolo edellyttää, että muut asiat suljetaan ohjaustilanteesta pois ja aika varataan vain opiskelijaa varten.

Kunnioitus ja empatia eivät tarkoita esimerkiksi opiskelijan eettisesti kyseenalaisen toiminnan hyväksymistä, vaan tällaisen toiminnan henkilökohtaiset syyt ja seuraukset pitää käsitellä välittömästi keskustelemalla. Kunnioitus näkyy esimerkiksi kiinnostuksena, ennakkoluulottomuutena ja arvostuksen osoittamisena opiskelijan kulttuuri- ja kokemustustaa kohtaan.

Sopiminen on tärkeä väline kaiken ohjauksen alussa, olipa kysymys koko harjoittelujakson alkamisesta tai yksittäisestä ohjaustilanteesta. Sopimisella saadaan tilanteelle kehykset ja luodaan rauha keskittyä olennaiseen opittavaan, ettei lähdetä poukkoilemaan muihin asioihin.

Alussa ohjaaja kertoo, mitä harjoittelujaksoon tai tulevaan ohjaustilanteeseen kuuluu, mitä siellä tehdään, miten paljon aikaa on käytettävissä ja millainen ohjaajan oma rooli siinä on. Samalla hän kertoo näkemyksensä opiskelijan osallistumisesta.

Ohjaajan on tärkeää sopimistilanteessa selvittää, onko opiskelija ollut vastaanlaisessa tilanteessa aikaisemmin ja millaiseksi opiskelija arvioi omat valmiu-

tensa suoriutua tilanteesta. Sopiminen edellyttää tasavertaista keskustelua. Jos ohjaaja huomaa, että opiskelija ei ole tottunut sellaiseen tai edes puhumaan itsestään, hänellä on tilaisuus johdatella opiskelijaa omalla esimerkillään. Sopiminen voi olla ratkaisu siihen, että esimerkiksi vaikeasta tai tärkeästä asiasta puhumiseen varataan yhteinen hetki.

Kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen ovat välittömästi ohjaustilanteessa auttavia välineitä. Ne auttavat välillisesti opiskelijaa puhumaan auki omaa toimintaansa.

Nämä ovat myös olennaisia dialogin välineitä silloin, kun toisen näkökulma halutaan saada keskustelussa esille. Samalla ohjaaja toimii myös eettisesti perustamalla käsityksensä tietoon eikä omiin uskomuksiinsa, oletuksiinsa tai epäilyihinsä opiskelijan toiminnan syistä.

Läsnäolo edellyttää, että muut asiat suljetaan ohjaustilanteesta pois ja aika varataan vain opiskelijaa varten.

Maahanmuuttajaopiskelijan ohjaajan on hyvä osata kysyä avoimin kysymyksiin. Jos opiskelijan on haasteellista kertoa omasta toiminnastaan, ohjaaja voi auttaa kysymysten asettelulla esimerkiksi konkretisoimalla kysymyksiä. Jos ohjaaja epäilee, että ohjattava ei ole puutteellisen kielitaidon takia

ymmärtänyt ohjeita, hänen kannattaa muotoilla kysymys niin, että opiskelija ei voi vastata vain kyllä tai ei. Ohjaaja voi myös pyytää opiskelijaa toistamaan omin sanoin, miten hän ymmärsi juuri puhutun asian.

Askarruttavan asian ulkoistaminen puhumalla se auki nostaa asian yhteiselle tasolle ja mahdollistaa sen käsittelyn. Samalla opiskelija saa aineksia omien reflektiotaitojen kehittämiseen. Asian käsittely kysymisen kautta kertoo, että ohjaaja on kiinnostunut opiskelijan asiasta ja tilanteesta. Hän tulee kuulluksi oppimisessaan. Tällä osoitetaan myös kunnioitusta opiskelijalle.

Konkretisoimisen ja välittömyyden avulla päästään tarkastelemaan, mitä todella nyt tapahtuu. Välittömyys liittyy ohjaajan omaan suhtautumiseen koko ohjaustilanteeseen. Kysymys on siitä, miten ohjaaja pystyy ohjaustilanteessa viestittämään opiskelijalle läsnäoloa ja rentoutta eli oppimista ja opiskelijan ilmaisua tukevaa ilmapiiriä.

Voi olla hyvä välttää valmiita, ulkoa tulevia neuvoja tai kaavoja, kuinka toimia ohjaustilanteissa. On parempi toimia oman luontaisen harkinnan mukaan tilanteissa, joissa joutuu miettimään, miten tästä edetään. Välittömyyttä ei ole se, että ohjaaja käy kertomaan omia kokemuksiaan vielä kovempien opettajien kertomusten muodossa.

Yhteenvetäminen on ohjauskeskustelun tärkeä väline. Yhteenvetämisen kautta ohjaaja voi keskustelussa tuoda esille käsityksensä, millaisena hän näkee opiskelijan tilanteen tai mitä hän on ym-

märtänyt opiskelijan puheesta. Ohjaaja tekee tulkintatyötä ja tuo sen ääneen esille opiskelijan korviin. Opiskelija voi tällöin myös korjata ohjaajan tulkintoja, jos ne kuulostavat hänestä virheellisiltä. Näin yhteisen ymmärryksen muodostuminen tulee mahdolliseksi, ja väärinymmärrykset voidaan käsitellä.

Yhteenvetäminen on myös onnistuneen dialogin perusmenetelmiä. Joskus opiskelijalla on harjoittelujaksolla useampia ohjaajia tilapäisesti esimerkiksi työpaikan eri toiminnoissa. Tällöin on tärkeää, että tilapäinen ohjaaja pitää opiskelijan kanssa yhteenvetotilanteen siinä vaiheessa, kun tilanne on ohi tai yhteenveto on tarpeen. Näin opiskelija saa suoran palautteen toiminnastaan ja mahdollisuuden tuoda oma näkemyksensä esille. Tällä vältetään se, että varsinaisen ohjaajan ei tarvitse tehdä yhteenvetoa toisen käden tiedon varassa.

Konfrontointi on kriittinen tai kyseenalaistava ohjausväline. Konfrontointi tarkoittaa kirjaimellisesti vastakkainasettelua tai ristiriidan osoittamista. Sen tarkoitus on auttaa opiskelijaa ymmärtämään esimerkiksi toiminnan ja puhumisen välinen ristiriita arvokysymyksissä tai eettisesti vääristyneissä teoissa, joissa opiskelijan oppimisen kannalta on tärkeää heti siinä tilanteessa kyseenalaistaa toiminta.

Konfrontointi edellyttää, että ohjaussuhde on luottamuksellinen ja se on lähtenyt hyvin kehittymään dialogiseen suuntaan. Konfrontointia kannattaa käyttää mieluiten vasta työharjoittelujakson loppupuolella, ja sen käyttö

edellyttää psykologisesti turvallista ilmapiiriä. Konfrontoinnin tulee olla suoraa ja objektiivista, ja sen tulee kohdistua vain toiminnan ja ajattelun/puheen väliseen ristiriitaan, ei opiskelijan persoonaan.

Tavoitteen asettaminen, toiminnan suunnittelu ja ongelman ratkaisu ovat ohjaajan ohjauskeskusteluun kuuluvia toiminnallisia taitoja, joilla selkeästi suunnataan katse tulevaan toimintaan ja hahmotellaan toimintaa suhteessa tavoitteisiin. Tavoitteiden asettamisessa opiskelijaa kannattaa ohjata pysymään konkreettisissa toimintaa kuvaavissa tavoitteissa. Silloin toiminnan ja ohjauksen suunnittelu pysyy myös realistisella tasolla.

Askarruttavan asian puhuminen nostaa sen yhteiselle tasolle ja mahdollistaa sen käsittelyn. Samalla opiskelija saa aineksia omien reflektiotaitojensa kehittämiseen, kun hän pystyy sanallistamaan ajatuksiaan.

Tavoitteisiin ja toimintaan keskittyminen tulevat useimmiten luonnostaan työharjoittelun ohjaamiskeskustelujen sisällöksi. Ohjaajana kannattaa muistaa kysyä opiskelijalta myös hänen henkilökohtaisia kuulumisiaan ja jaksamistaan.

5. Kielitietoinen oppimisympäristö

KIELITIETOISUUS ON tärkeä taito maahanmuuttajataustaisen opiskelijan ohjauksessa. Kielitietoisuus tarkoittaa, että ohjaaja osaa selkeyttää ilmaisuaan ohjaustilanteissa. Hän mukauttaa kielenkäyttöään ja muuta viestintäänsä kuhunkin tilanteeseen sopivaksi. Puheen tukena ohjaaja voi käyttää kuvia, eleitä tai muita havainnollistamiskeinoja.

Kielitietoinen ohjaaja ymmärtää, miten vaativaa suomen kielellä opiskelu maahanmuuttajataustaiselle voi olla.

Hän kannustaa opiskelijaa käyttämään omaa äidinkieltään ja muita hallitsemiaan kieliä tukena suomenkielisessä harjoittelussa esimerkiksi ammattitermien oppimisessa ja oppimispäiväkirjan kirjoittamisessa. Ohjaaja näkee monikielisuuden resurssina ja vahvuutena.

Kielitietoinen ohjaaja antaa aikaa opiskelijalle ja osaa käyttää helppoja kielenrakenteita. Hän puhuu luonnollista ja selkeää yleiskieltä sekä sopii ohjattavan kanssa, miten paljon kielenkäytön virheitä korjataan yhdessä.

Ohjaaja voi omalla toiminnallaan lieventää harjoittelussa uusista oppimistilan-

teista aiheutuvaa stressiä, kun opiskelija saa ohjauksellista tukea suomen kielellä opiskeluun. Kun stressi vähenee, opiskelija voi vapautuneemmin keskittyä oppimiseen harjoittelujakson aikana. Kielitietoinen oppimisympäristö luo oppimiselle paremmat edellytykset.

Kielitietoisessa työympäristössä kielen merkitys ymmärretään ja tunnustetaan. Se on enemmänkin työyhteisön ajattelu- ja suhtautumistapa vieraalla kielellä oppimiseen kuin suorat ohjeet tai valmiit kaavat vuorovaikutustilanteisiin.

Kielitietoisessa työympäristössä kielen merkitys ymmärretään ja tunnustetaan.



Kielitietoinen ohjaaja antaa aikaa opiskelijalle ja osaa käyttää helppoja kielenrakenteita.

6. Dialoginen ohjaus ammatillisen kehittymisen tukena

DIALOGITAI DOT OVAT onnistuneen ohjauksen perusedellytys. Dialogisuus lähtee filosofisesta ajatuksesta, että ihmisen ja maailman välissä on tyhjä tila, joka on täytettävä, jotta yhteys maailmaan eli toisiin ihmisiin löytyisi. Tyhjä tila tarkoittaa tässä yhteydessä todellisuutta, maailmassa olemista ja sen ymmärtämistä. Ihminen ei voi kasvaa täydeksi ihmiseksi yksinään ilman toisia ihmisiä. Täydeksi ihmiseksi kehittymiseen tarvitaan ihmisten välistä dialogia.

Ohjauksessa dialogi tarkoittaa yhdessä rakennettua vuoropuhelua. Dialoginen ohjaussuhde palvelee ohjattavan ammatillista kehittymistä. Se auttaa myös ohjaajaa kehittymään tietoisemmaksi omassa ohjaustehtävässään. Varsinaisesti dialogi-sana tulee kreikankielisistä sanoista *dia* kautta ja *logos* merkitys tai ajatus. *Dia-logos* tarkoittaa merkityksen tai ymmärryksen virtausta keskustelijoiden lävitse.

Dialogissa on kysymys itsensä ymmärtämisestä ja toisen ymmärtämisestä sekä kummankin ajattelussa tapahtuvista muutoksista keskustelun aikana. Dialogisuus ei tarkoita, että dialogikumppanin esille tuomat näkemykset

pitäisi hyväksyä kriittikittömästi. Toisen ymmärtäminen ei myöskään tarkoita samaa mieltä olemista. Dialogisessa suhteessa kummankaan osapuolen ei tarvitse tahtomattaan luopua omista ennakkokäsityksistään tai asenteistaan, jotta voisi ymmärtää toisen mielipiteitä ja asenteita.

Dialogitaidoissa keskeistä on toisen ymmärtäminen niissäkin tilanteissa, joissa itsellä on vahvasti poikkeava näkemys.

Dialogiin osallistuessaan ihminen ei menetä mitään. Dialogi ei pakota ihmistä muuttumaan toisten kaltaisiksi vaan päinvastoin. Dialogiin osallistuminen tarjoaa jokaiselle uusia mahdollisuuksia oppia, kehittyä ja muuttua omassa rytmisään. Onnistuneessa dialogissa yhteinen vuorovaikutusprosessi rikastaa erityisyyttä ihmisenä ja vahvistaa kykyä tuottaa monipuolisempaa, yhteistä ja jaettua tietoa.

Dialogisessa keskustelussa tai ohjaussuhteessa ohjaaja ja opiskelija ovat tasa-arvoisessa suhteessa toisiinsa. He ovat kumppaneita. Dialogisessa ohjaussuhteessa ohjaaja näkee opiskelijan sisäisesti motivoituneena oppijana, joka on omista ratkaisuistaan tietoinen ja vastuullinen.

Dialogisessa keskustelussa jokaisen ihmisen näkemys on hänelle itselleen totta.

7. Dialogitaidoilla avoimempaan viestintään

ONNISTUNUT VIESTINTÄ
ihmisten välillä on muutakin kuin vastavuoroista puhetta, kuulemista ja puheeseen vastaamista. Tarvitaan keskinäistä luottamusta ja kunnioitusta. Arvostamalla keskustelukumppanin ajatuksia syntyy luottamusta ja keskinäistä ymmärtämistä.

Sosiaali- ja terveysalan työssä saatetaan vuorovaikutustaitoja pitää itsestäänselvyyksinä niin, ettei niiden kehittämiseen tarvitse erikseen kiinnittää huomiota. Jotta ammattilaisena edistyy omassa viestinnässä ja erityisesti dialogitaidoissa, pitää taitoja jatkuvasti harjoitella.

Työpaikkaohjaajan on hyödyllistä esimerkiksi ohjausrupeaman jälkeen kysyä ohjattavalta, miten tämä on ohjauksen kokenut. Samoin on hyvä oman oppimisen kannalta avata aika-ajoin ohjaustilanteita esimerkiksi ammattikollegan kanssa ja pohtia, missä dialogitaidoissa on itse onnistunut ja missä pitäisi kehittyä. Näin tietoisuus omista taidoista vahvistuu.

Reflektiivinen tutkiminen ja työote merkitsevät ihmettelyä, pysähtymistä, kohtaamista ja uudelleen orientoitumista.

Dialogitaidot

- kuunteleminen
- tilanteen pitäminen avoimena
- ajattelun ilmaiseminen omalla äänellä
- refleктоiminen

Kuunteleminen

Kuunteleminen on kuullun ymmärtämistä. Tehokas kuuntelu edellyttää tilanteeseen keskittymistä ja huomion kohdistamista keskustelukumppaniin. Kuuntelu edellyttää myös asiakokonnaisuuden muistissa säilyttämistä sekä kuuntelijan omaa persoonallista tulkintaa kuulemastaan.

Kuunteleminen on aktiivista toimintaa, vaikka se ei juurikaan näy tai kuulu. Ohjaajan pitää kuunnella, mitä sanottavaa opiskelijalla on. Ohjaajan on hyvä kuunnella myös opiskelijan puhumisen tapaa, havaita sanatonta viestintää. Ohjattava aktivoituu sitä paremmin mitä kiinnostuneemmin ja aidommin ohjaaja on läsnä ohjaustilanteessa.

Keskustelutilanteessa on tavallista, että omaa ajattelua rajoittavat oletukset ja ennakkooavistukset häiritsevät keskittymistä, kuuntelemista, havaintojen tekemistä ja todellisuuskuvan muodostamista tilanteesta. Saatamme kuulijana poimia puheesta mieluisat asiat tai

päinvastoin. Joskus hetkessä muuttunut mieliala saattaa vinouttaa havaintoja ja ärsykkeiden valintaa.

Keskustelutilanteessa on tavallista, että omaa ajattelua rajoittavat oletukset ja ennakkoväittämukset häiritsevät keskittymistä, kuuntelemista, havaintojen tekemistä ja todellisuuskuvan muodostumista tilanteesta.

Tilanteen pitäminen avoimena

Yksi tärkeimmistä dialogisen ohjaussuhteen edellytyksistä on, että keskustelu säilyy avoimena. Tilanteen pitäminen avoimena tarkoittaa tilanteessa viipymistä. Sitä voi kuvata myös tilanteessa kellumiseksi tai avoimena olemiseksi nykyhetkessä. Sen aikana voi ihmetellä oman ja toisen käyttäytymisen vaikutuksia sekä lykkätä kritiikkiä.

Avoimissa tilanteissa keskustelussa on enemmän kysymyksiä kuin valmiita ratkaisuja. Ohjaaja saattaa kiusaantua tilanteissa, joissa hän ei osaa vastata esitettyihin kysymyksiin tai ei kykene ratkaisemaan esille tulevia ongelmia.

Avoimessa tilanteessa voi turvallisesti tunnustaa ja tunnustaa oman tietämättömyytensä. Ohjaajakin on kyselijä, ja näin roolit ovat vaihdettavia.

Ohjattava on asiantuntija oman elämänsä tärkeissä asioissa. Dialogisessa keskustelussa puheen määrä ei myöskään ole tärkeää. Ohjaaja saattaa huomaamattaan ottaa tilaa keskustelussa enemmän kuin olisi tarpeellista. Tilan ottaminen ei välttämättä vie avointa dialogia eteenpäin. Enemmänkin se pönkittää ohjaajan minuutta.

Tilanteessa viipyminen edellyttää ihmiseltä kykyä reflektoida ja tulkita kokemaansa tapahtumahetkellä, toisin sanoen omien toimintatapojen, ajatusten, mielikuvien ja tunteiden nostamista avoimesti keskusteluun. Dialogisessa keskustelussa reflektio on hallittua oman toiminnan säätelyä. Yhteisessä reflektiossa keskustelukumppanit pääsevät paremmin käsiksi omien toimintatapojensa ja tekemiensä yleistyksen taakse.

Keskustelutilanteessa ohjaaja saattaa esittää rutiininomaisia kommentteja, minkä seurauksena keskustelu tyrehtyy. Ohjaaja ajautuu tällaiseen tilanteeseen, koska on tullut keskustelutilanteeseen ennakkokäsitys mielessään. Toimintatapa on usein tiedostamaton, koska ohjaaja on jo lukemattomia kertoja aikaisemmin toiminut vastaavassa tilanteessa samalla tavoin. Tavasta on tullut turvallinen.

Seuraava esimerkki kuvaa keskustelun tyrehtymistä. Opiskelija ja ohjaaja keskustelevat. Opiskelija esittää oman

Ohjaaja saattaa huomaamattaan ottaa tilaa keskustelussa enemmän kuin olisi tarpeellista.

näkemyksensä asiakkaan tilanteesta. Ohjaaja sanoo: ”Olen samaa mieltä”. Ohjattava tulkitsee, että ohjaaja tarkoittaa: ”Olet oikeassa”. Ohjaaja kommentoi opiskelijan puhetta: ”Olen eri mieltä”. Opiskelija kuulee sen: ”Olet väärässä”. Ohjaaja on tiedostamattaan sulkenut keskustelun toimimalla keskustelukumppanin arvostelutuomarina. Hän on kommentillaan antanut pikaisen vastauksen, ja samalla hän on huomaamattaan sulkenut puheenvuorollaan keskustelun.

Vaihtoehtoisesti ohjaaja voi pitää tilanteen avoimena, jolloin hän pidättäytyy sanomasta omaa arviotaan suoraan hoitotilanteesta. Sen sijaan hän pyytää opiskelijaa perustelemaan näkemystään ja tekee tarkentavia kysymyksiä. Kysymyksillä ohjaaja virittää ohjattavan ammatillista ajattelua monipuolisemmaksi. Hän johdattelee opiskelijaa tarkastelemaan työtilannetta useammasta näkökulmasta. Keskustelun lopuksi ohjaaja kokoaa tilanteen ja antaa palautteen käydystä keskustelusta ja opiskelijan toiminnasta.

Dialoginen ohjaaminen on tietoista. Tilanteen avoimena pitäminen laajentaa ja syventää ohjaajan huomiokykyä. Totuttu toimintatapa, esimerkiksi aiemmin mai-

nittu arvostelutuomarina toimiminen tai kritiikin antaminen, ei vaadi ohjaajaa perustelemaan näkemyksiään eikä muuttamaan toimintatapaansa tilanteen auki pitämiseksi. Se vain pönkittää ohjaajan roolia totuttuun asetelmaan. Tilanteessa kelluessaan ohjaaja taas saa kokemuksistaan käyttöön huomattavasti enemmän ja pystyy ymmärtämään laajemmin sitä, mitä sillä hetkellä tapahtuu.

Ajattelun ilmaiseminen omalla äänellä

Omalla äänellä ilmaisemisella tarkoitetaan aidon minuuden esille tuomista keskustelussa. Minuuden esille tuominen ei tässä yhteydessä tarkoita oman persoonallisuuden korostamista vaan aitoa läsnäoloa. Jotta voisi puhua omalla äänellään, on oltava valmis kohtaamaan keskustelukumppani ja kuunneltava häntä. On uskallettava sukeltaa prosessiin, josta ei ole aikaisempaa kokemustietoa ja jota varten ei ole voinut rakentaa toimintakaavaa aikaisempien tilanteiden perusteella. Tällainen kohtaaminen vaatii rohkeutta ja itseluottamusta.

Silloin kun ohjaaja on roolissaan epävarma eikä luota itseensä, ei hän pysty luottamaan ohjattavaansaakaan. Vuorovaikutus jää helposti pinnalliseksi; ohjaaja ja ohjattava eivät kohtaa. Tällöin ohjaussuhde muuttuu rutiininomaiseksi. Yhteinen keskustelu ei tue opiskelijan ammatillista kasvua eteenpäin, eikä ohjaaja saa keskustelusta itselleen aineksia ohjaajana kehittymisen tueksi. Keskinäinen luottamus jää syntymättä.

Kun puhuu omalla äänellään, tulee paljastaneeksi samalla sellaista, mikä puhujassa on autenttista. Autenttinen tarkoittaa aitoa, luotettavaa ja väärentämätöntä. Autenttista puhetta voidaan kutsua myös rohkeaksi puheeksi, koska siinä puhuja tulee sanoillaan paljastaneeksi jotain omasta persoonastaan. Ja oman persoonan raottaminen on aina riski, dialogissakin.

Omalla äänellä puhuminen herättää kuulijoissa kunnioituksen tunteita, ja samalla se inspiroi sekä antaa luvan myös toisille toimia keskustelussa samalla tavalla. Omalla äänellä puhumiseen rohkaistuminen auttaa suotuisan keskusteluilmapiiirin kehittymistä. Turvallinen ilmapiiri kasvattaa keskusteluun osallistuvissa tunnetta, että heillä ei ole mitään menetettävää.

Autenttinen tarkoittaa aitoa, luotettavaa ja väärentämätöntä. Autenttista puhetta voidaan kutsua myös rohkeaksi puheeksi.

Jokainen dialogiin osallistuja joutuu omalla tavallaan ratkaisemaan ongelmaa, miten löytää tai keksii oman äänensä. Persoonallista ilmaisua ei voi harjoitella etukäteen, koska puhuja joutuu keskustelutilanteessa kysymään itseltään, mitä sanon ja miten ilmaisen asiani juuri nyt. Ainoastaan valmiutta ja rohkeutta persoonallisen ilmaisun

käyttämiseen voi opetella etukäteen. Puhujan tulee kuunnella ennakkoluulottomasti itseään. Keskustelutilanteessa monet mielikuvat ja niiden punnitseminen, tunnetilat ja impulssit etsivät tasapainoa keskenään puhujan mielessä.

Reflektointi

Reflektio on itsensä havainnoinnin tapa. Reflektiossa ihminen keskittyy sisäiseen maailmaansa. Hän tarkastelee ja selvittelee omia uskomuksiaan sekä ennako-oletuksiaan ja ehkä kyseenalaistaa niitä. Tietämisen alue laajenee tällöin itsen ulkopuolelta oman ajattelun ja tietämisen pohdintaan.

Reflektoidessaan ihminen ikään kuin etäännytyy itsestään, ja hän saattaa nähdä oman toimintansa ja ajattelunsa uudesta näkökulmasta. Reflektoinnille on ominaista ihmettely ja kysely, jolloin asiat alkavat näyttäytyä uudella tavalla. Reflektio oppii uutta omien kokemus- tensa tutkimisesta. Reflektio tarkoittaa heijastamista. Se on kuin peili, josta omaa toimintaansa voi tarkastella.

Ohjaajan on hyvä välillä kyseenalaistaa omaa reagoititapaansa ohjattavaan, koska se ei välttämättä olekaan ohjattavan edistymisen kannalta suotuisaa. Ohjaaja saattaa tiedostamattaan toistaa aikaisempiin kokemuksiin perustuvia toimintamalleja. Ne saattavat olla toimivia eli auttavat ohjattavaa oppimisessa eteenpäin tai sitten eivät.

Tällaisissa tilanteissa pelkkä itsereflektio ei vie ohjaajan ajattelua eteenpäin. Voi olla toimivampaa heittäytyä ymmärtä-

mään ohjattavan kokemusta tekemällä hänelle kysymyksiä, joiden avulla voi löytyä ohjattavan kanssa todellista yhteistä kokemusten kosketuspintaa.

Reflektio on ohjaajana toimimisen ja ohjaustyössä kehittymisen edellytys. Reflektio on yhdessä koettujen tapahtumien ja kokemusten pohdiskelua, jolloin erilaiset näkemykset ja kokemukset kohtaavat. Ne rikastuttavat oppimista. Reflektiiviseen ajatteluun liittyy myös epäilevä, hämmästelevä ja päätöksentekoa pitkittävä asenne sekä uusia näkökulmia metsästävä ja tutkiva mieli.

Reflektioiminen merkitsee tutkivan puolen löytämistä ja lisäämistä itsessä sekä sen havaitsemista, mitä itsessä tapahtuu. Oppiminen on syvällisempää silloin, kun ohjaaja joutuu haastamaan omia näkemyksiään suhteessa ohjattavan erilaiseen ajatusmaailmaan. Reflektiotaidot eivät kehity automaattisesti.

Keskeisin oppimistavoite opiskelijan ohjauksessa on tutkivan työotteen oppiminen ja opettaminen. Se ei merkitse vastausten löytämistä kysymykselle, kuka oli oikeassa, vaan kykyä oppia omista ajattelu- ja toimintatavoista.

Reflektioiminen merkitsee tutkivan puolen löytämistä ja lisäämistä itsessä sekä sen havaitsemista, mitä itsessä tapahtuu.

Reflektiivinen tutkiminen ja työote merkitsevät käytännössä ihmettelystä, pysähtymistä, kohtaamista ja uudelleen orientoitumista. Ihmettelyn teho on arvaamaton. Se vapauttaa ihmisen tutkimaan maailmaa lapsen tavoin ja auttaa irtautumaan totutuista ajattelu- ja toimintatavoista.

Reflektio tarkoittaa heijastamista. Se on kuin peili, josta omaa toimintaansa voi tarkastella.



8. Miten ohjaaja voi kehittää omia dialogitaitojaan?

JOKAINEN VOI kehittää omia dialogitaitojaan, vaikka totutuista ja itselle jo automatisoituneista reagoitavoista keskustelussa voi olla vaikea päästää irti. Dialogitaidoissa keskeistä on toisen ymmärtäminen niissäkin tilanteissa, joissa itsellä on vahvasti poikkeava näkemys.

Dialogisuus edellyttää jokaiselta osallistujalta toisen kunnioittamista sellaisena kuin hän on. Se edellyttää näkemysten ymmärtämistä toisen tilanteesta käsin, eikä vain silloin, kun toinen on samaa mieltä kuin itse on. Dialogisessa keskustelussa jokaisen ihmisen näkemys on hänelle itselleen totta. Dialogitaitojen kehittäminen lähtee toisen ihmisen kuuntelemisesta ja ymmärtämisestä.

Dialogitaidoissa keskeistä on toisen ymmärtäminen niissäkin tilanteissa, joissa itsellä on vahvasti poikkeava näkemys.

Dialogitaitoja on tarpeellista harjoitella keskustelemalla. Jorma ja Kristiina Heikkilä antavat kirjassaan seuraavat käytännön neuvot dialogitaitojen kehittämiseen. Samoja ohjeita voi soveltaa mihin tahansa vuorovaikutustilanteeseen.

- Rentoudu, rauhoitu ja vapauta mielesi, jotta voit kokea: ”Minulla ei ole mitään menetettävää.”
- Lykkää kritiikkiä itsestäsi tuonemmaksi, jotta voit olla avoin kaikelle kuulemallesi.
- Kuuntele osallistuvasti ja ihmetellen, aivan kuin kuulisit asian ensimmäistä kertaa.
- Jotta voit lisätä ymmärtämystäsi, voit sanoa esimerkiksi: ”Auta minua tarkemmin ymmärtämään, mitä sinä todella tarkoitat” tai ”Kerro minulle vielä lisää tästä asiasta.”
- Heti kun et mielestäsi ymmärrä kuulemaasi, tee selvittäviä kysymyksiä.
- Yritä selvittää, miten kertoja on tullut tuollaiseen ratkaisuun tai päätynt esittämäänsä näkemykseen.
- Kuuntele enemmän kuin itse puhut, jotta koko totuus (tarina) paljastuisi.
- Tarkista aina silloin tällöin, miten olet asian ymmärtänyt. Voit esimerkiksi kysyä: ”Nyt haluan tietää, olenko ymmärtänyt sanomasi vai en.”
- Kysy avoimia kysymyksiä, ei johdattelevia. Esimerkiksi: ”Mitä tämä tarkoittaa?” tai ”Kuinka tämä toimii?”

Kirjallisuutta

Bartis, I. (toim.) (2010). *Maahanmuuttajataustaisen ohjaus koulutuksessa ja työelämässä*. Helsinki: Helsingin yliopisto, Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmenia.

Isaacs, W. (2001). *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*. Helsinki: Kauppakaari.

Heikkilä, J. & Heikkilä, K. (2001). *Dialogi – avain innovatiivisuuteen*. Helsinki: Sanoma Pro.

Koski, A. & Jantunen, E. (toim.) (2016). *Työnohjaus – välttämätön hyvä ammattikorkeakoulussa*. (Diak Työelämä 2). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-261-5>

Kuosmanen, V. & Takkula, T. (2014). *Opas käytännön opiskelun ohjaajille sosionomien ja sosiaalityöntekijöiden koulutuksessa*. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu.

Kärkkäinen, K. (2017). *Learning, teaching and integration of adult migrants in Finland*. *Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 594*. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Nummenmaa, A R. & Lautamatti, L. (2004). Opiskelun työprosessien ohjaus korkea-asteella. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.), *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3, ohjaustyön välineet*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ojanen, S. (2009). *Ohjauksesta oivallukseen, ohjausteorian kehittelyä*. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, J. (2019). *Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta (3. p.)*. Helsinki: Gaudeamus.

Pakarinen, E. (2018). *Maahanmuuttajien ohjaus työvoimahallinnossa ja aikuiskoulutuksessa*. (Itä-Suomen yliopisto, väitöskirja). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-2717-0>

Pasanen, H. (2004). Työssä oppimisen ohjaus prosessina – ohjaus välitysten ja vuorovaikutuksen tuottamisena. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.) *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3, ohjaustyön välineet*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Peavy, R.V. (1999). *Sosiodynaaminen ohjaus. Konstruktiivinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön*. Helsinki: Psykologien Kustannus Oy.

Pitkänen, P., Keisala, K., Niiranen, V. & Hammar, S. (2017). *Tavoitteena sujuva arki: kulttuurien välinen työ sosiaali- ja terveydenhuollon työyhteisöissä*. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0610-6>

Pöntinen, H. & Totto, T. (2004). Kirkon ohjaajakoulutuksen lähtökohtia. Teoksessa J. Onnismaa, H. Pasanen & T. Spangar (toim.), *Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3, ohjaustyön välineet*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Selkokeskus. 10 vinkkiä selkokielen puhumiseen. Saatavilla 10.5.2019 <https://tinyurl.com/y2zhvtn>

Vehviläinen S. (2010). *Ohjaus vuorovaikutuksena*. (1.painos). Helsinki: Gaudeamus.

MAAHANMUUTTAJAT KORKEA- KOULUTUKSEEN JA TYÖELÄMÄÄN

Tämä opas on toteutettu Maahanmuuttajat korkeakoulutukseen ja työelämään -hankkeessa, jossa tuetaan maahanmuuttajataustaisten henkilöiden hakeutumista sosiaali- ja terveysalan AMK-opintoihin. Hanketta koordinoi Diakonia-ammattikorkeakoulu, ja osatoteuttajia ovat Stadin osaamiskeskus (Stadin ammatti- ja aikuisopisto) ja Suomen Diakoniaopisto. Hanke saa rahoitusta Euroopan sosiaalirahastolta. Hankkeen toiminta-aika on 1.4.2017–31.12.2019.



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Diak



Heiteki

**Stadin ammatti-
ja aikuisopisto**