



OULUN YLIOPISTO
UNIVERSITY of OULU



EVÄITÄ VUOROVAIKUTUKSEN JA OHJAUKSEN SUJUMISEEN

Konsultatiivinen työote opetus – ja kasvatustyössä



Toimituskunta: VERKKO-hanke: Sirpa Kaistola-Tuikka, Sirpa Kemppainen, Anne Savelius, Elina Tuovinen. Oulun yliopisto: Hannu Soini, Matleena Mäenpää, Teemu Suorsa, Antti Rantanen.

© Verkko-hanke 2011

Sisällys

1. VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSTAITOJEN PERUSTAITOJEN OPETUS- JA KASVATUSTYÖSSÄ ... 2
2. KONSULTATIIVISEN OHJAUKSEN PERUSTAITOJEN HARJOITTELU 3
3. VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSTAITOJEN HARJOITTELU
KONSULTATIIVISEN TYÖOTTEEN AVULLA..... 7

1. VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSTAITOJEN OPETUS- JA KASVATUSTYÖSSÄ

Opetus- ja kasvatustyö perustuu suurelta osin vuorovaikutukseen ja ohjaamiseen. Opetus- ja kasvatushenkilöstö tarvitsee vuorovaikutus- ja ohjaustaitoja päivittäin monissa erilaisissa tilanteissa niin lapsen ja hänen perheensä kuin yhteistyökumppaneiden kohtaamisessa. Opettaja tarvitsee taitoja esimerkiksi ohjatessaan oppilasta opiskeluun ja kaverisuhteisiin liittyvien ongelmien ratkaisemissa, vanhempien kanssa käytävissä keskusteluissa, kollegoiden konsultoinnissa sekä moniammatillisissa yhteistyöpalavereissa.

On tärkeää, että ammattilaisten vuorovaikutus- ja ohjaustaitojen kehittämiseen ja koulutukseen panostetaan riittävästi. Tässä opaslehtisessä esitelly konsultatiivinen ohjaus on yksi tapa, jolla voidaan toteuttaa ammatillista vuorovaikutusta ja ohjausta.

Sujuvan vuorovaikutuksen ja ohjauksen kehittyminen edellyttää

- vuorovaikutus- ja ohjaussuhteen ammatillisen erityisluonteen tiedostamista,
- oman vuorovaikutuksen ja ohjausotteen kriittistä tarkastelua ja tietoista pyrkimystä kehittää niitä sekä
- kykyä luoda luottamuksellinen ja positiivinen ilmapiiri vuorovaikutus- ja ohjaussuhteeseen ja – tilanteeseen.

Tässä opaslehtisessä **ohjaajalla** tarkoitetaan kaikkia niitä opetus- ja kasvatustalon henkilöitä, jotka ovat työssään erilaisissa vuorovaikutus- ja ohjaustilanteissa.

2. KONSULTATIIVISEN OHJAUKSEN PERUSTAIIDOT

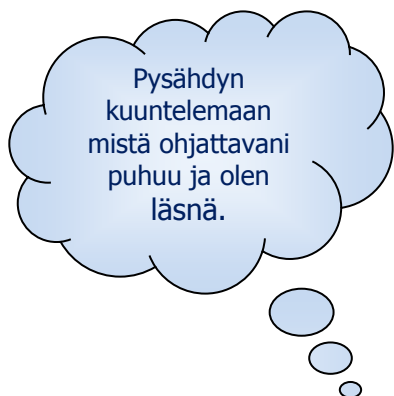
Vuorovaikutuksen ja ohjauksen perustaitojen hallinta on keskeistä konsultatiivisessa ohjauksessa. Perustaidot esitetään seuraavassa taulukossa ja selitetään tarkemmin seuraavilla sivuilla.

PERUSTAIIDOT

- Huolellinen kuunteleminen
- Kysymysten tekeminen
- Puheen teemojen sekä ydinpulman jäsentäminen ja selkiyttäminen
- Konkreettisesti pysyminen
- Tunneilmaisuihin tarttuminen
- Peilaaminen
- Dialogin ylläpitäminen
- Vuorovaikutustilanteen pitäminen hallinnassa
- Kunnioittavan ilmapiirin luominen ja ylläpitäminen

Kuunteleminen

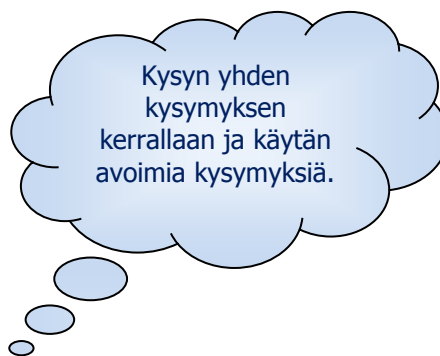
Erilaisissa vuorovaikutus- ja ohjaustilanteissa tärkeintä on pysähtyä kuuntelemaan, mistä toinen kertoo. Kuunteleminen on kaikessa vuorovaikutuksessa ja ohjauksessa



keskeinen työväline. Se vaatii ohjaajalta kykyä pitää omat ennakko-oletukset, kokemukset ja mielipiteet taustalla. Ohjaajan tulee kuuntelemisen lisäksi varmistaa, että toinen kokee tulevansa kuulluksi. Kuuntelua osoittavat myös ohjaajan kehon kieli, eleet ja nyökkäykset.

Kysymykset

Kuuntelemisen taito mahdollistaa myös kysymysten tekemisen. Sopivat kysymykset löytää parhaiten kuuntelemalla toisen puheen sisältöä. Kysymysten avulla ohjaaja pyrkii jäsentämään ja selkiyttämään toisen puhetta sekä itselleen että toiselle. On tärkeää kysyä yksi kysymys kerrallaan ja antaa aikaa vastaamiselle. Kysymysten on hyvä olla avoimia kysymyksiä (esim. "Millainen tilanne se oli, kun huomasit, ettei oppilas tottele?", "Miltä sinusta äitinä tuntui silloin?"). Tällöin ohjaajalla on mahdollisuus saada toinen kuvaamaan käsiteltävää asiaa tarkemmin. Suljetut kysymykset rajaavat vastaukset usein kyllä tai ei -muotoon, eivätkä anna mahdollisuutta asian tarkempaan kuvaukseen. Suljettuja kysymyksiä ovat esimerkiksi "Eikö oppilas totellut?", "Olitko pettynyt?"



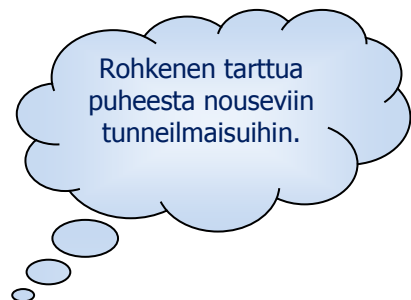
Keskusteluteeman tarkentaminen ja konkreettiset esimerkit



Ohjaajan pyytämät konkreettiset esimerkit jäsentävät ja selkiinnyttävät molempien osapuolten käsitystä asiasta (esim. "Kerrotko jonkin tilanteen, jossa Matti toimi annetun ohjeen mukaan?"). Konkreettiset kuvaukset vähentävät myös oletuksia. Ohjaaja voi esimerkin jälkeen pyytää kuvaamaan asiaa vielä tarkemmin ("Kerrotko lisää?").

Tunneilmaisuihin tarttuminen

Ohjaajan tulee rohkeasti tarttua huoleen viittaaviin ilmaisuihin. Ohjaaja voi kysyä lisää kertomuksesta, jossa toinen kuvaa esimerkiksi väsymystä tai erilaisia tunnetiloja. Ellei toinen kerro tunteistaan, voi ohjaaja esittää kysymyksiä tunteista, joita tilanteet ovat herättäneet (esim. "Miltä sinusta tuntuu, kun Mari joka tunnin alussa toimii vastoin sovittuja sääntöjä?"). Erilaisissa vuorovaikutus- ja ohjaustilanteissa on hyvä muistaa, että omista henkilökohtaisista asioista puhumisen aloittaminen voi olla ohjattavalle vaikeaa. Tunteiden ilmaisua tukee rohkaiseva ja luottamuksellinen ilmapiiri.



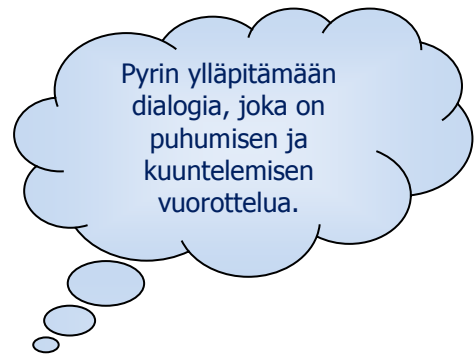
Peilaus

Konsultatiivisessa ohjauksessa peilaus on keskeinen työtapana. Peilaamisessa ohjaaja toistaa ja tiivistää kuulemiaan kuvauksia. Siinä käytetään samoja sanoja ja kuvataan samat sisällöt, mitä keskustelussa on kuultu. Peilaus on hyvä tapa välttää ohjaajan omien käsitysten, mielipiteiden tai johtopäätösten tuomista keskusteluun. Peilauksen tarkoituksena on laajentaa toisen tietoisuutta omasta toiminnasta ja ajattelusta.



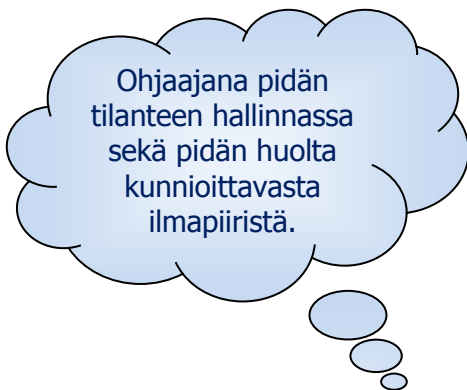
Dialogi

Vuorovaikutus- ja ohjauskeskustelu perustuu kahden ihmisen väliseen dialogiin. Sen tehtävänä on tuottaa keskusteluun uutta tietoa ja luoda käsiteltäville asioille uusia merkityksiä. Dialogi on vuorovaikutusta, jonka lopputulosta ei tiedä kumpikaan osapuoli.



Vuorovaikutustilanteen hallinta ja kunnioittava ilmapiiri

Ohjaajan tehtävä on huolehtia tilanteelle sopivista olosuhteista sekä tavoitteiden mukaisesta etenemisestä. Ohjaajalla on työskentelyn punainen lanka käsissään. Hän huolehtii siitä, että jokaisen ääni saadaan kuuluville.



Onnistuneen vuorovaikutuksen ja ohjauksen edellytyksenä on toisen ihmisen kokemuksen kunnioittaminen ja arvostaminen. Kunnioitus syntyy pienistä asioista: miten ohjaaja tilanteessa toimii, mitä hän sanoo ja miten hän osoittaa kuuntelevansa. Kunnioittamiseen kuuluu myös ohjaajan ja mahdollisten muiden osallistujien vaitiolovelvollisuus.

Vuorovaikutustilanteen haasteet

Erilaisia vuorovaikutus- ja ohjastilanteiden tavoitteiden saavuttamista vaikeuttaa, jos ohjaaja

- täyttää tilan puhumalla liikaa,
- on yliempaattinen,
- neuvoo "ilman lupaa" ja liian varhain,
- selittää ja korostaa omia näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä,
- olettaa liian nopeasti ymmärtävänsä, mistä on kyse tai
- yrittää ratkaista pulmatilanteen toisen puolesta.

3. VUOROVAIKUTUS- JA OHJAUSTAITOJEN HARJOITTELU KONSULTATIIVISEN TYÖOTTEEN AVULLA

Konsultatiivinen työote on menetelmä, jonka avulla harjoitellaan ohjaus- ja vuorovaikutustaitoja. Konsultatiivisessa työotteen periaatteet on kuvattu alla olevassa taulussa ja työskentelyssä käytettävät roolit seuraavan sivun taulukossa.

KONSULTATIIVISEN TYÖOTTEEN PERIAATTEET

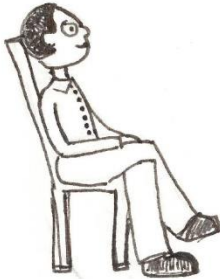
- Jokainen osallistuja on oman työnsä asiantuntija.
- Ohjaus tapahtuu pareittain tai pienryhmässä.
- Osallistujat antavat toisilleen vertaistukea ennalta määrättyjen roolien (taulukko) kautta.
- Pienryhmissä tapahtuva ohjaus noudattaa tiettyä rytmiä (aloitus, ohjauskeskustelu, interventio, jakaminen).
- Asioiden läpikäymiseen on tietty aika.
- Tavoitteena on saada käytännön työväline oman työn ohjaus- ja vuorovaikutustilanteisiin.

ROOLIT	TEHTÄVÄT
Ohjattava	Kertoo itselle tärkeästä ajankohtaisesta ja ratkaisemattomasta asiasta, joka liittyy vertaisryhmää yhdistävään aihepiiriin.
Ohjaaja/ vertaisryhmän ohjaaja, opettaja	Auttaa ohjattavaa jäsentämään ja selkiyttämään ydinpulmaa. Käyttää keskustelun tukena konsultatiivisen ohjauksen perustaitoja.
Havainnoitsija(t)	Tekevät havaintoja keskustelun etenemisestä. Havainnot tuodaan julki vasta, kun siihen annetaan lupa.
Superviisori	Pitää huolen yhteisistä pelisäännöistä, työskentelyn rytmityksestä, ajasta ja paikasta. Jos vertaisryhmän vetäjiä on kaksi, toinen voi toimia ohjaajana ja toinen vastata istunnon kulusta. Mikäli koko työskentelystä vastaa vain yksi henkilö, hän huolehtii sekä ohjaajan että superviisorin tehtävistä.

Taulukko: Konsultatiivisen työtteen roolit ja niihin liittyvät tehtävät.

OHJATTAVA

- Kertoo itselle tärkeästä, ajankohtaisesta ja ratkaisemattomasta asiasta



OHJAAJA

- Auttaa ohjattavaa jäsentämään ja selkiyttämään ydinpulmaa
- Kuuntelee, kysyy, tarkentaa, peilaa



SUPERVIISORI

- Vastaa koko istunnon kulusta: roolit, aika, työskentelyn vaiheet



HAVAINNOITSIJAT

- Tekevät havaintoja ja muistiinpanoja ohjaajan ja ohjattavan välisestä vuorovaikutuksesta

(Piirros Karoliina Hautala)



VERKKO-KEHITTÄMISVERKOSTOHANKE

Verkko-kehittämisverkostohanke on Opetushallituksen rahoittama tehostetun ja erityisen tuen kehittämisverkostohanke.

Hankekunnat: Hailuoto, Haukipudas, Ii, Kiiminki, Lumijoki, Muhos, Oulunsalo, Raahel, Siikajoki, Tyrnävä, Utajärvi.