



Työterveyslaitos

*Lääkärikouluttajan kesäkoulu
Osaamisen ohjaaminen ja palaute
10.-12.8.2016*

Ohjaus – yhteistyössä kohti toimijuutta 11.8.2016

Sanna Vehviläinen, Työterveyslaitos

Sidonnaisuudet kahden viimeisen vuoden ajalta

- **KT; aikuiskasvatuksen dosentti, työnohjaaja (STOry)**
- **Päätoimi**
 - Työterveyslaitos, Tiedosta työkykyä -salkku, vanhempi tutkija
- **Sivutoimet**
 - Freelancer-kouluttaja ja työnohjaaja
- **Tutkimus ja kehitystyö**
 - Mukana 2015 alkaen kolmessa TTL:n tutkimus- ja kehittämishankkeessa, joita rahoittavat ESR ja TSR
 - Kohdistuvat palo- ja pelastusalalle, työterveyshuoltoon, naisyrittäjiin
- **Koulutustoiminta**
 - Työterveyslaitoksen koulutuspalveluina koulutuksia seuraaville tahoille: Työpaikkakouluttaja -hanke (ESR), Metropolia
 - Freelancerina koulutuksia yliopistoille, oppilaitoksille sekä ohjausalan järjestöille sekä työnohjausta (Tampereen kaupunki)
- **Luottamustoimet terveydenhuollon alalla --**
- **Toiminta terveydenhuollon ohjaukseen pyrkivissä hankkeissa --**
- **Muut sidonnaisuudet**
 - Tieteellinen asiantuntija: esitarkastuksia, vastaväitös, artikkelien refereelausuntoja

Työskentelyn kulku

- Virittäytyminen (15 min)
- Alustus: Hyvän ohjaustoiminnan elementit: laaja-alainen ohjauksen malli (30 min)
- Ohjausprosessin avainvaiheita – työskentely (45 min)
- Ohjauksen orientaatiot ja ohjauskeinojen valitseminen (45 min) – alustus ja pari/ryhmätyöskentely vuorottelevat
- Loppuarviointi (15 min)

Mitä mielessä ohjauksesta?

- Ennakkotehtävien pohjalta:

Mikä ohjauksessa palkitsee?

- Kun oppija oppii, oivaltaa, kehittyy ja voittaa vaikeutensa, prosessin seuraaminen on valtavan palkitsevaa ja innostavaa (lähes kaikki vastasivat näin)
 - ohjaaja oppii tästä itsekin
- Kun oppija arvostaa saamaansa ohjausta
- Kun syntyy luottamuksellinen vuorovaikutussuhde ja ratkotaan asioita yhdessä, yhteisöllisyys ja kollegiaalinen tekeminen

Oppimisprosessin tukeminen ohjaajan perustehtävä!

Yhteistyösuhde ja dialogi oppimista tukevan ohjauksen edellytys

"yhteyden saaminen tuntuu lähes maagiselta"

Mikä ohjauksessa kuormittaa?

- Osaamisen tason, oppimistarpeiden sekä itseohjautuvuuden selvittäminen (8)
 - Ryhmätilanteessa erityisen vaikeaa (2)
 - Miten arvioida ohjauksen riittävyttä (1)
- Mielenkiinnon/motivaation herättäminen ja säilyttäminen (7) oivalluttaminen ja ajattelemaan herättäminen (1)
- Kiire, aikatauluongelmat (8)

Vaativan oppimisprosessin t. asiantuntijuuden kehittymisen tukeminen

Erilaisten vuorovaikutustilanteiden hallinta (10)

- Oppijoiden asenneongelmat: luulevat tietävänsä jo kaiken, eivät kiinnostu, valittavat liian helposti ja ovat vaativaisia ja odottavat palvelua (4)
- Kontaktin rakentaminen oppijaan (2)
- Kysymyksiin vastaaminen: vaikeaa kun ei itse tiedä jotain, tai miten vastata ymmärrettävästi (2)
- Kritiikin antaminen niin, ettei toinen loukkaannu (2)

Mitä vuorovaikutuksen työkaluja osaan käyttää?

Oma motivaatio ja osaaminen

- Opettamisessa raskasta toistaa samaa (2)
- Aikuisoppijan tukeminen, en osaa sitä (1)

Oma pystyvyuteni ohjaajana ja motivaationi ohjata

Ohjausmallin taustalla vaikuttavia jäsennyksiä

- Ihminen kokevana olentona ja kokemuksensa tutkijana (Alhanen ym. 2011; Alhanen 2013)
- Sosiokulttuurinen, yhteisöön osallistumista painottava oppimisnäkemys (Wenger 1998; Säljö 2005)
- Tiedonrakenteluun ja kohteellisen toiminnan teoriaan nojaava oppimisnäkemys; oppiminen = kohteellisen (yhteis)toiminnan jäsentymistä ja muutosta yhteisöissä (Bereiter 2002; Hakkarainen ym. 2004, Engeström 2004)
- Asiantuntijuuden kehittyminen tuettujen työprosessien kautta (Pyhältö ym. 2009, Vehviläinen ym. 2009, Stubb ym. 2010)
- Neuvotteleva t. kumppanuuteen perustuva (dialoginen) toiminta ohjaustyöskentelyn ydinelementtinä (Dysthe ym. 2006; Nummenmaa ym. 2008, Peavy 2000, Onnismaa ym. 2000)
- Toimijuuden tukeminen ohjauksen päämääränä (esim. Billett 2002; Eteläpelto ym. 2013)

Laaja-alainen ohjauksen malli (Vehviläinen 2014)

- <https://prezi.com/h50pInxk1vc1/ohjauksen-elementit/>

Yhteisöohjauksen malli – tarkennettu (Vehviläinen 2015)

- <https://prezi.com/db8jt5navzb7/kun-yhteiso-ohjaa/>

Työskentely – n. 20 minuuttia

- Parikeskusteluna
- Työskentelyn aiheet:
 - 1 Millä keinoin ohjausprosessi käynnistetään mahdollisimman hyvin?
 - 2 Miten vertaisryhmää voisi hyödyntää "ohjauksellisena toimijana" eli oppimisprosessin tukena
 - 3 Miten hyödyntäisit kollegiaalista tukea ohjauksessa?

Purku – 1 idea per ryhmä – sitten lisää jos ehditään!

1 Millä keinoin ohjausprosessi käynnistetään mahdollisimman hyvin?

- Käsitellään tavoitteita ja toiminnan perimmäistä tarkoitusta
- Otetaan prosessin kokonaisuus haltuun
- Tarkastellaan osapuolten omia tavoitteita, intressejä t. motivaatiota sekä yhteisiä tavoitteita tai osatavoitteita
- Hahmotetaan polku ja etapit
- Selvitetään pelisäännöt
- Käsitellään sitä miten toimintaa tullaan arvioimaan

2 Miten vertaisryhmää voisi hyödyntää "ohjauksellisenä toimijana" eli oppimisprosessin tukena?

- Seminaarityöskentely
- case-tyyppinen kokemusten käsittely
- Puheenjohtajuuden (tai muidenkin tehtävien) kierrätys eri osallistujilla
- Ryhmien heterogeenisyys – voi olla sekä voimavara että haasteita tuova tekijä

3 Miten hyödyntäisit kollegiaalista tukea ohjauksessa?

- Ohjattava mukaan moniammatillisen tiimin työskentelyyn
- Ryhmässä voi käyttää kollegoita asiantuntijavieraina – itse voi pitäytyä enemmän ohjaajaroolissa
- Vertaisarviointi kollegojen kesken
- Vertaistuki ja case-työskentely kollegojen kesken
- Kolmikantapalaute: peilausta eri suunnilta samaan aiheeseen
- Perehdytys työyhteisöön, eri teemojen osaajat ja eri tyyliset työntekijä tutuksi
 - Tästä nousi keskustelua: missä määrin yhteisö voi käsitellä ohjattavaa/erikoistuvaa "selän takana", hienovaraisesti ja hänen oppimistaan tuunaten – asiasta eri kokemuksia ja näkökulmia

Muistilista hyvään ohjausprosessin käynnistämiseen

1. **Who are parties** to this supervisory process? Are we all on board? How are we communicating?
2. **Aims, goals, outcomes.** How do we check these? How and when do we know that we have succeeded?
3. **Limits, frames, requirements, "gates"**
 - Time, money, competencies
 - Confidentiality, trust
 - Bias, other relationships
4. **Prior knowledge and expectations** (esp. student's)
5. Our understandings of the process, the **"travel ahead"**
6. **Resources** available (both material, mental and social)
7. Threats, **risks** and uncertainties
8. **Playing rules;** expectations, duties, rights, preferences: how we work, meet
9. How to re-check and repair
10. When we **end** working and how



Lounastauko!



Ohjausvuorovaikutuksen orientaatiot: mihin suuntaudutaan ja mitä ohjaaja sen johdosta tekee? Miten ohjaaja vastaanottaa ohjattavan ongelmapuhetta?

- Opettamisorientaatio
- Ongelmanratkaisuorientaatio
- Kannatteleva orientaatio
- Tutkiva orientaatio

<https://prezi.com/h50pInxk1vc1/ohjauksen-elementit/>

- Asiantuntija-ohjaajille on tyypillistä hyödyntää suoraan ja kategorisesti ongelmanratkaisuorientaatiota
- Ohjauksen kehittäminen on usein muiden orientaatioiden tiedostamista ja lisäämistä ohjauksen repertuaariin
- Ongelmanratkaisuorientaatiota (neuvoja ja palautteita) voi myös kehittää tietoisemmin oppimisprosessia tukevaksi

Hyvä ohjausvuorovaikutus: mistä ottaa kiinni?

- 1 **Tavoitteellinen työskentely ja agendaneuvottelu** – mahdollista myös hyvin pienissä aikataskuissa!
- 2 **Jatkuvuus ja prosessimaisuus**: mitä viimeksi, mitä seuraavaksi, mistä näemme että onnistumme
- 3 **Opiskelijan näkökulma** - ajatukset, jäsennykset ja kokemus - esille
- 4 Anna itsellesi **aikaa** harkita mitä interventioita teet ja miten (kysymystulvan kääntäminen "pöytään")
- 5 Kysy ohjattavaltasi, miten työskentely hänen mielestään toimii – ts. **opeta hänet vähitellen itsearviointiin ja työprosessin kannatteluun**
- 6 Käytä **metapuhetta**
- 7 Tunnista ohjauksen **orientaatiot** omassa toiminnassasi: saat "pelivaraa"
- 8 Ohjausta ja ohjattavana olemista voi harjoitella: ohjausvuorovaikutus on korjautuvaa ja uudistuvaa

- Ohjausroolissasi olet ohjattavan oppimisprosessin palveluksessa, vaikka sinulla voi olla ja yleensä on myös muita rooleja (tieteellinen "valvonta", tutkimusjohtaminen yms.) . Tässä roolissa voit olla hyödyksi hyvin monenlaisesta orientaatiosta käsin.
- "It takes a village." Et ole yksin koska:
 - ohjattava voi oppia kantamaan vastuunsa työskentelyn ohjaamisesta ja arvioimisesta
 - Yhteisön tehtävä on rakentaa yhteiset puitteet ohjaukselle
 - Jos yhteisö ei toimi kiinteästi, rakenna oma yhteisö, tiimiydy tai hanki ohjaajakaveri

Hyvän palautteen ominaisuuksia

- *Keskustele parin kanssa: millaisesta palautteesta on sinulle ollut hyötyä?*

Yhteistoiminnasta...

- Inhimillinen toiminta tavoitteellista ja kohteellista
- Tavoitteet voivat kuitenkin muuttua, hämärtyä tai unohtua
- Osapuolet voivat olla niihin eriasteisesti kiinnittyneitä
- Osapuolilla voi olla myös saman yhteistoiminnan sisällä erilaiset päämäärät
- Toimintaan osallistuminen on mahdollista myös ilman sisäistynyttä tavoitetta tai omaa sisäistä motivaatiota
- **Yhteistoiminnan jaettu tavoitteellisuus → aikaansaannos!**

Mitä on palaute?

- Reaktio suoritukseen, tuotokseen tai tekoon
- Tekona moniulotteinen
 - Havaitseva elementti
 - Arvioiva elementti
 - Neuvova elementti
- Intressinä suorituksen ja prosessin edistäminen

perustelut

Tuotos/
suoritus

Prosessi

Palaute vuorovaikutuksen toimintona ohjaustilanteissa

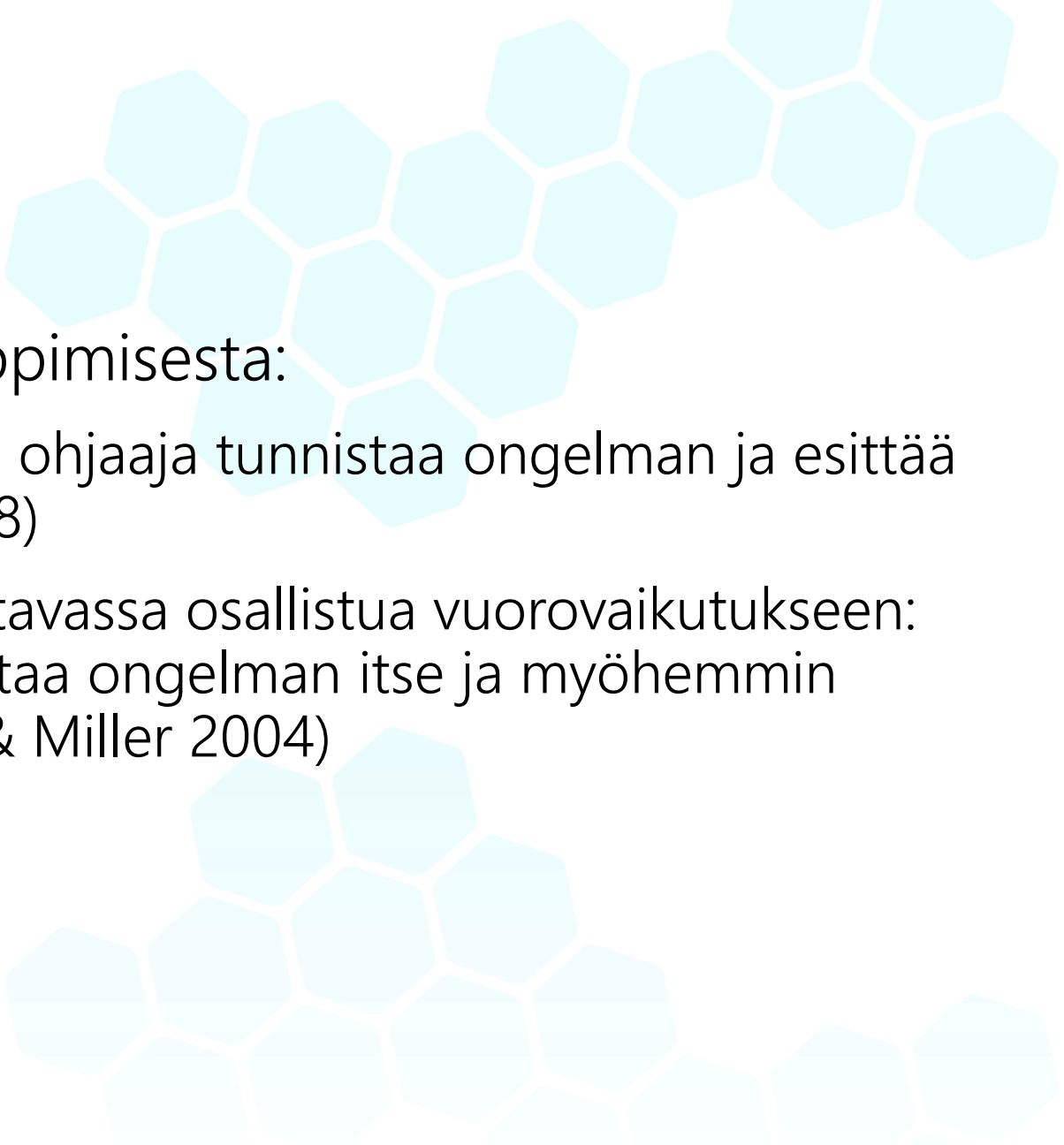
(Svinhufvud 2008, 2013, Vehviläinen 2009b)

- Usein laaja puheenvuoro jossa monia elementtejä
 - Tehdään monta asiaa – mikä kaikki on vastaanottajan tavoitettavissa?
- Palaute ja neuvo opinnäytteen ohjauskeskustelussa ohjaajan tavallisimmat työkalut
 - "ongelmanratkaisuorientaation" palveluksessa: miten tuotoksen (opinnäytteen) ongelmia saadaan korjattua (Vehviläinen 2009a; 2009b, 2012)

Palautteen muotoja ohjaustilanteessa

- 1 Ongelmanratkaisupalaute: usein arvioiva ja neuvova elementti
 - Joskus ns. epäpreferoidun vuoron merkkejä: pehmennyksiä, kiertoilmauksia, oman puheen korjaamista
- 2 Kysymys
 - kysymyksen monitulkintaisuus: mikä kysymyksen "projekti" on?
 - Kysyminen ongelman osoittimena tai haastamisena
 - Kysyminen ohjattavan ajatuksiin perehtymisenä ja tiedon pyytämisenä

- 3 Kehuva palaute
 - Esiintyy tutkimissamme ohjaustilanteissa, vaikkakin korjaavaa palautetta harvemmin, ja on summittaisempaa
 - vrt. "hampurilaismalli" ja sen ongelmat!
- 4 Assosioiva palaute
 - Luovan kirjoittamisen kontekstit: "kerron erilaisia reaktioitani, käytä niitä hyväksesi"
 - Ei välttämättä arvottavaa – ei sisällä neuvoa tai aina edes arviota, vaan havaintoja, miellelyhtymiä, kokemuksia yms.
 - Ns. jakaminen on yksi palautteen muoto!

- 
- Pitkittäistutkimusta palautteesta ja oppimisesta:
 - Aluksi oppija on riippuvainen siitä että ohjaaja tunnistaa ongelman ja esittää korjauksen (Martin 2004, Sellman 2008)
 - Pitkittäistutkimuksessa näkyy muutos tavassa osallistua vuorovaikutukseen: ohjattava vähitellen alkaa ensin tunnistaa ongelman itse ja myöhemmin pystyy myös korjaamaan sen (Young & Miller 2004)

Palautteen saama responssi

- Palaute on vuorovaikutuksellinen ilmiö eli aina enemmän kuin yksi puheenvuoro
- Responssi voi olla
 - Toiminta tai teko; suorituksen toistaminen muokattuna (vrt. online -palaute)
 - Suomenkielisessä keskustelussa palautteen vastaanotto usein "joo" -partikkelilla tai muilla minimipalautteilla
 - Myös nyökkääminen, muistiin kirjoittaminen → osoitus siitä että palautetta käsitellään merkityksellisenä
 - Elaboraatio, "komppaaminen"
 - Vastaväite
 - Passiivinen vastarinta tai "väistäminen"

- 
- *Keskustele parisi kanssa: miten ohjattavasi ottavat antamasi palautteen vastaan? Mitä tulee mieleen?*

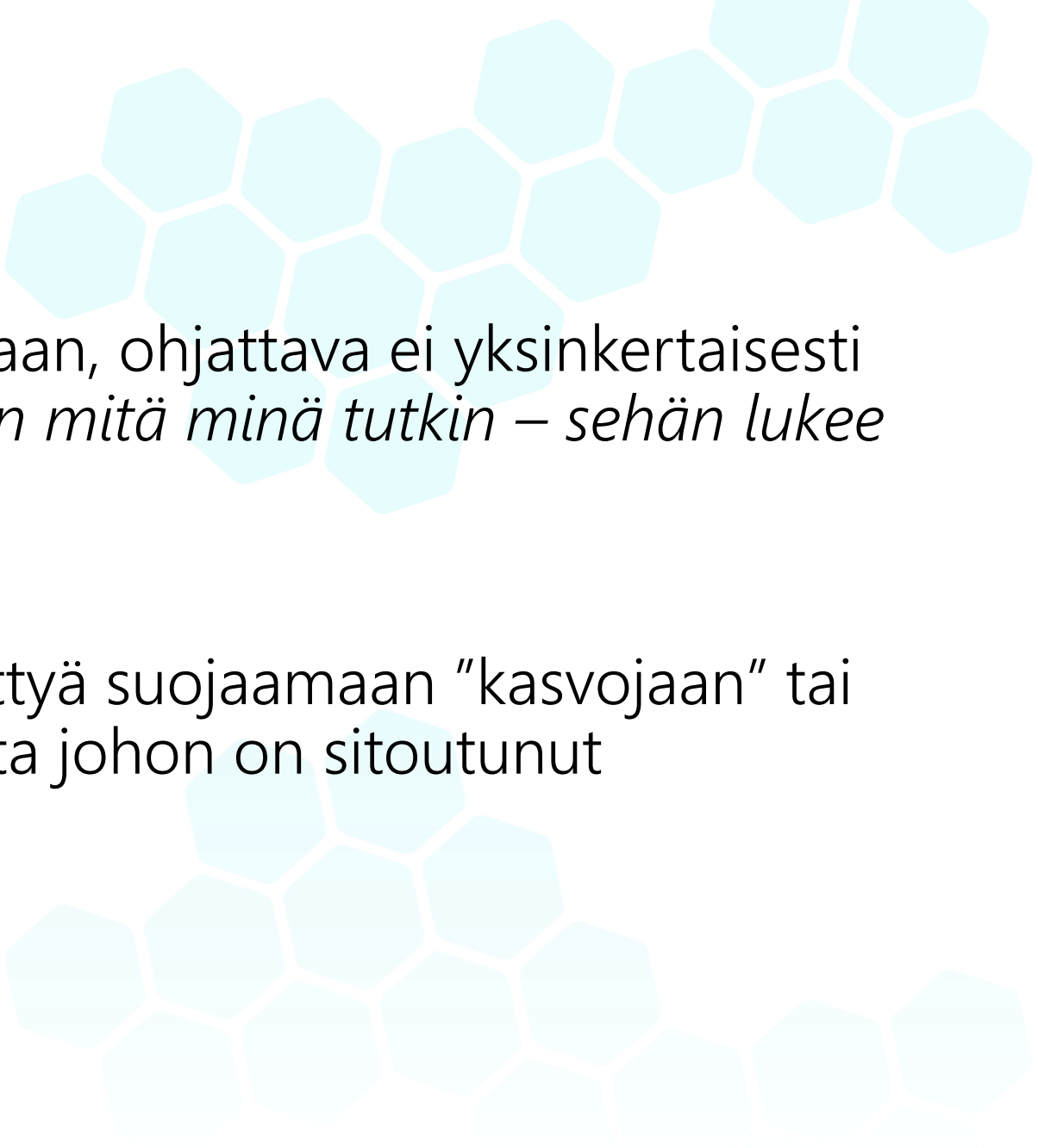
Ymmärrysongelmat ja jumit ohjaustilanteissa

- Opinnäytteen ohjauksen toistuva ongelma palautteen epäonnistuminen
 - "palaute ei mene perille" (Vehviläinen & Löfström 2012; Vehviläinen & Löfström submitted 2014)
 - "Ohjattava ei ota vastaan"
 - "Ohjattava myöntyy mutta seuraavan kerran teksti näyttää samalta kuin ennenkin"
 - Vuorovaikutuksen tasolla: ketjuuntuvia ja jumittuvia kritiikkitilanteita (Vehviläinen 2009b)

- Jyrkkä kritiikki, jossa ohjaaja kyseenalaistaa perustavan asian tutkimusasetelmassa
 - Palautevuoro hyvin laaja
 - Vaikea hahmottaa miten siihen tulisi vastata
 - Palautevuoro sisältää paljon sellaisia komponentteja, johon ohjattavan on helppo alkaa väittää vastaan
- Mitä palautteen vastaanottaja tekee
 - Myöntää, on samanmielinen
 - Selittää ja vetoaa tekstin ulkopuolisiin seikkoihin
 - Kertoo mitä "lisää aikoo kirjoittaa" tai miksi teksti on "kesken"
 - Ei varsinaisesti kuitenkaan tee, sitä mihin ohjaaja häntä kutsuu - perusteelliseen uudelleenorientoitumiseen -> kritiikki jatkuu

Mitä opittavaa näistä jumitilanteista?

- Palautteen vastaanotto jää ohjaustilanteessa usein minimipalautteen varaan
 - *ymmärtäminen* jää piiloon: ohjattavan ajattelu ei ylipäänsä välttämättä tule "keskustelun pintaan"
- Ohjaajan ja ohjattavan tavoitteet tai orientaatiot voivat olla erilaiset – yhteinen tavoite *vain oletetaan* mutta sitä ei tarkastella tai yritetä löytää prosessin alussa
 - Ohjaajan palaute nousee hänen orientaatiostaan, ohjattavan orientaatio palautteen vastaanottajana puolestaan hänen orientaatiostaan

- 
- Jos orientaatiot hyvin kaukana toisistaan, ohjattava ei yksinkertaisesti hahmota kritiikin perustaa: *"miten niin mitä minä tutkin – sehän lukee siellä!"*
 - Jyrkässä kritiikissä ohjattava voi keskittyä suojaamaan "kasvojaan" tai haluaa pitää kiinni siitä toimintalinjasta johon on sitoutunut

Voisiko palautteen vastaanottajaa osallistaa palautteeseen? (Young & Miller 2004)

- ongelmanratkaisupalaute ja sen tyypillinen työnjako ohjaustilanteessa
 - Ohjaaja identifioi ongelman ja luonnehtii sitä
 - Ohjaaja määrittää ratkaisun
- Aktiivisen toimijuuden ja laajenevan osallistumisen kannalta osallistuminen ongelmanratkaisuun on kehittävämpää

Kertaus: Mitä on palaute?

- Reaktio suoritukseen, tuotokseen tai tekoon
- Tekona moniulotteinen
 - Havaitseva elementti
 - Arvioiva elementti
 - Neuvova elementti
- Intressinä suorituksen ja prosessin edistäminen

perustelut

Tuotos/
suoritus

prosessi

Palautteen ymmärtämisen ulottuvuuksia

- ymmärtääkö ohjattava palautteen antajan havainnot (→ mitä palautteen vastaanottaja itse suorituksessa havaitsee?)
- Ymmärtääkö ohjattava suoritukseensa kohdistuvan arvion (hahmottaako hän millaisilla kriteereillä sitä arvioidaan?)
- Ymmärtääkö ohjattava mihin neuvo/ohje perustuu ja mitä se palvelee
- Motivoituuko hän toimimaan palautteen suunnassa – eli miten palaute kytkeytyy hänen omaan työprosessiinsa ja tavoitteisiinsa

Hyvän palautteen avainasioita: viisi ydinajatusta

1) PALAUTTEEN YMMÄRTÄMINEN

- Palautteen onnistuminen liittyy siihen miten vastaanottaja ymmärtää sen.
- On hyödyksi kuulla ohjattavan ajatuksia, kuunnella miten tämä itse hahmottaa oppimisestaan, toimintaansa tai suoritustaan – ts. millainen käsillä oleva prosessi hänen kannaltaan on
- Tietoa ohjattavan ymmärryksestä, kokemuksesta ja prosessoinnista voi saada monta kautta. Se ei kuitenkaan läheskään aina ole suoraan pääteltävissä tuotoksesta tai suorituksesta – eli ohjattavaa kannattaa kuunnella.
- Isommassa ymmärtämisongelmassa ei auta, että samaa palautetta toistetaan ja ”upgreidataan”

2) SUHDE TAVOITTEISIIN

- Ohjattava todennäköisesti orientoituu palautteeseen sen kautta, millaisia hänen omat päämääränsä ja tavoitteensa ovat
- Palaute on usein muotoiltu ohjaajan hahmottamista päämääristä käsin – ohjaajan päämäärät liittyvät yleensä hänelle itsestäänselviin hyvän tuotoksen/suorituksen kriteereihin
- Jos hän hahmottaa ohjattavan tavoitteita, hänen on helpompi antaa palautetta niin, että se tukee ohjattavan prosessia ja auttaa häntä ymmärtämään tuotokseen/suoritukseen liittyviä kriteereitä
- Jos tavoitteista ei ole luotu yhteisymmärrystä, palaute ei välttämättä mene perille vaikka se olisi kuinka huolellista ja taitavasti annettua

3) PALAUTE VAATII USEIMMITEN PERUSTELUJA

- Perustelut tukevat sekä kiittävän että korjaavan palautteen ymmärtämistä
 - korjaavaan palautteeseen sisältyy a) ongelman havaitsemista ja paikantamista b) ongelman ratkaisemista; perusteleminen auttaa oppijaa sekä ongelman havaitsemisessa että ratkaisemisessä
 - Kiittävä palautekin kaipaa perusteluja, jotta hyvä suoritus tai hyvä toimintatapa vahvistuu, systematisoituu ja sisäistyy

4) PALAUTTEESEEN LIITTYY USEIN VOIMAKKAITA TUNNEREAKTIOITA

- joskus tunnereaktio estää ymmärtämisen → aikalisä
 - palautteen vastaanottajan kaikki huomio saattaa joskus mennä joko suoritustilanteen tai palautteen herättämän tunteen käsittelyyn - riippumatta siitä miten rakentavasti palaute on esitetty tai siitä miten osuvaa se on
 - tunnereaktio voi olla sekä myönteinen että kielteinen

5) MIHIN PALAUTE KOHDISTUU

- Hyvä palaute luo kontaktin sekä suoritukseen/tuotokseen että prosessiin

Hyvän palautteen (neuvomisen) avaimet

- Kuuntele ensin
- Varmistu että ratkotte relevanttia ongelmaa
- Varmistu että teillä on jaettu päämäärä
- Yritä saada esiin se, miten ohjattava on ymmärtänyt saamansa palautteen ja mitä hän sen johdosta tekee

Loppukierros



Kiitos!



ttl.fi



*@tyoterveys
@fioh*



tyoterveyslaitos



tyoterveys



Tyoterveyslaitos