



Draamapedagogiikan soveltaminen erilaisen oppijan opetuksessa Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa kiinteistönhoitajan koulutuksessa.

Erja Hatakka

Monika Kiikala

Into Mustalahti

Ammatillisen opettajankoulutuksen
kehittämishanke
Toukokuu 2013
Ammatillinen opettajakorkeakoulu
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Ammatillinen opettajakorkeakoulu

Hatakka, Erja; Kiikala, Monika; Mustalahti, Into
Draamapedagogiikan soveltaminen erilaisen oppijan opetuksessa Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa kiinteistönhoitajan koulutuksessa.

Opettajankoulutuksen kehittämishanke 32 sivua + 6 liitesivua
Toukokuu 2013

Ammatillisten opintojen keskeyttäneitä on Suomessa vuosittain reilusti yli 10 000. Tämän kehityshankkeen yksi tavoite oli omalta osaltaan lisätä koulutuksen läpäisseiden määrää ja sitä kautta työllistymistä. Hanke toteutettiin Tampereen aikuiskoulutuskeskuksen kiinteistönhoitajan koulutuksessa kevään 2013 aikana.

Opiskelijoilla voi olla monenlaisia oppimisvaikeuksia, joihin kiinnitettiin huomiota opetusta suunniteltaessa. Toiminnalliset opetusmenetelmät auttavat erilaisia oppijoita saavuttamaan opetustavoitteita. Opetuksessa kokeiltiin useita toiminnallisia opetusmenetelmiä, jonka jälkeen valittiin käyttöön draamapedagogiikka, joka sai myönteistä palautetta myös opiskelijoiden taholta. Hankkeen myötä haluttiin tuoda kiinteistönhoitajan koulutukseen jotain uutta, jolloin draamapedagogiikka todettiin toimivaksi ja monipuoliseksi opetusmenetelmäksi ja se on muutenkin suhteellisen vähän käytetty opetusmenetelmä Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa.

Draamapedagogiikan avulla paneuduttiin kiinteistönhoitajan työtehtävissään tarvitsemiin taitoihin. Tällaisia taitoja ovat mm. erilaisten asiakkaiden kohtaaminen, sosiaaliset taidot ja työssä tarvittavat tekniset taidot.

Hankkeessa kuvattiin vaiheittain, miten draamapedagogiikan avulla harjoiteltiin asiakaspalvelutilanteita. Asiakaspalvelutilanteiden harjoittelun avulla jäivät melko hyvin lihasmuistiin niin tekniset asiat kuin asiakaspalvelutaidotkin meille kaikille erilaisille oppijoille, sillä kaikkihan me olemme erilaisia ihmisiä ja sitä kautta myös erilaisia oppijoita. Joku tarvitsee tukea teknisissä asioissa, toinen ei osaa toimia sosiaalisissa tilanteissa. Käytännön harjoitusten kautta jokainen voi saavuttaa ammatissa vaadittavat taidot. Draaman avulla opettaja voi kohdistaa opetuksen juuri niihin alueisiin, joihin kaivataan harjoitusta.

Asiasanat: draamapedagogiikka, erityisoppija

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	AMMATILLISEN KOULUTUKSEN LÄHTÖKOHTIA	5
	2.1 Ammatillinen koulutus	5
	2.2 Aikuiskoulutus	6
3	KIINTEISTÖHOITAJANKOULUTUS.....	7
	3.1 Työvoimapoliittinen koulutus	7
	3.2 Kiinteistöhoitajankoulutuksen rakenne	8
4	AIKUISTEN OPPIMINEN JA OPPIMISVAIKEUDET	8
	4.1 Aikuinen oppijana.....	8
	4.2 Lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet.....	9
	4.3 Matematiikan vaikeudet	11
	4.4 ADHD.....	13
	4.4.1 ADHD-diagnoosin saaminen.....	14
	4.4.2 ADHD aikuisella	15
	4.4.3 ADHD oppijana	17
	4.4.4 Miten opettaja voi auttaa ADHD:ta oppimaan	18
	4.5 Aspergerin oireyhtymä	18
5	DRAAMAPEDAGOGIIKKA.....	20
6	DRAAMAPEDAGOGIIKAN SOVELTAMINEN KIINTEISTÖHOITAJAN KOULUTUKSESSA	22
	6.1 Suunnitelma.....	22
	6.2 Toteutus	28
	6.1 Kokemusten tarkastelua.....	30
	LIITTEET	36

1 JOHDANTO

Tämä kehittämishanke pyrkii omalta osaltaan edistämään kiinteistöhoitajien koulutuksen läpäisyä ja sitä kautta työllistymistä. Tärkeänä seikkana on myös ammatissa tarvittavien sosiaalisten ja teknisten valmiuksien kehittäminen turvalisessa oppilaitosympäristössä.

Kehittämishankkeessa kuvataan ammatillista koulutusta sekä ammatillista aikuiskoulutusta. Koska monilla aikuiskoulutukseen tulevilla on pitkä aika edellisistä opinnoista, opiskelutaitojen hankkimiseen on koulutuksen alkaessa tärkeää paneutua sekä opetuksessa että opetuksen suunnittelussa.

Aikuisten oppimisvaikeuksia on kokemuksemme mukaan monilla koulutukseen tulleilla, noin puolella opiskelijoita. Oppimisen vaikeudet ovat tulleet esille, kun hakeutumisvaiheessa opiskelujen alkaessa tehdään kaikille opiskelijoille Niilo Mäki -instituutin laatimat lukemisen ja kirjoittamisen sekä matematiikan kartoitukset. Kartoitusten tulokset sekä opiskelijoiden heterogeeninen lähtötilanne antavat haastetta opetuksen suunnittelulle ja toteuttamiselle. Aikuisten oppimisvaikeuksista kuvaamme lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet, matematiikan vaikeudet, tarkkaavaisuuden vaikeudet sekä Aspergerin-oireyhtymän.

Lopuksi kuvataan draamapedagogiikkaa opetusmenetelmänä. Käytännön toteutusta tehdään Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa kiinteistöhoitajan koulutuksessa, joka on työvoimapolitiittista koulutusta. Tämä kiinteistönhoidon koulutus alkoi keväällä 2013 ”asiakaslähtöisten kiinteistöpalveluiden tuottaminen” tutkinnon osalla.

Kokeilimme monia toiminnallisia opetusmenetelmiä, kuten esimerkiksi lumipallo- ja learning cafe- menetelmää. Valitsimme draamapedagogiikan, koska se on suhteellisen vähän hyödynnetty menetelmä Tampereen aikuiskoulutuskeskuksessa kiinteistönhoidon koulutuksessa. Toinen syy valintaan oli se, että

oppilaspalaute draamapedagogiikan ja toiminnallisten menetelmien käytöstä oli positiivista. Monilla opiskelijoilla on vaikeuksia sosiaalisissa tilanteissa ja halusimme valmentaa opiskelijoita kohtaamaan näitä tilanteita.

2 AMMATILLISEN KOULUTUKSEN LÄHTÖKOHTIA

2.1 Ammatillinen koulutus

Koulutus ja tutkimus vuosina 2011–2016 kehittämissuunnitelma teoksessa kuvataan ammatillisen koulutuksen nykytilannetta ja tulevaisuutta.

Vetovoima ammatilliseen koulutukseen on tasaisesti parantunut ja tällä hetkellä perusopetuksen päättäneistä n. 45 % siirtyy välittömästi ammatilliseen koulutukseen. Vuonna 2001 vastaava osuus oli 36 %. Opintojen keskeyttäminen on vähentynyt tasaisesti koko 2000-luvun ajan. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 39.)

Lukuvuonna 2008–2009 keskeytti ammatillisen koulutuksen kokonaan vajaa 8 %, kun vastaava osuus lukuvuonna 2000–2001 oli lähes 12 %. Oppilasmäärinä vuoden 2008 ammatillisen koulutuksen keskeyttäneitä oli noin 12 000 ja esimerkiksi vuonna 2004 noin 12 400. Keskeyttäneiden absoluuttinen määrä ei siis ole merkittävästi pienentynyt. Myöskään ammatillisen koulutuksen tavoiteajassa läpäisseiden osuus ei 2000-luvulla ole kasvanut toivotulla tavalla. Vuoden 2000 uusista opiskelijoista suoritti ammatillisen perustutkinnon 57 % tavoiteajassa tai nopeammin. Viimeisin tilasto on vuoden 2005 uusista opiskelijoista, joista 58 % läpäisi tutkinnon tavoiteajassa tai nopeammin. Suunnitelman yhtenä tavoitteena on opintojen läpäisemisen osuuden kasvattaminen. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 39.)

Tavoitteen saavuttamiseksi toteutetaan ammatillisen koulutuksen läpäisyn tehostamisohjelma, jonka avulla on tarkoitus vähentää koulutuksen keskeyttämistä ja tukea opintojen etenemistä sekä tutkintojen suorittamista tavoiteajassa.

Samalla kehitetään ammatillista tutkintojärjestelmää niin, että ammatilliset tutkinnot perustuisivat työelämän osaamistarpeisiin. Tutkintojärjestelmän tulee muodostaa selkeä ja johdonmukaisen kokonaisuus, joka tukee opintojen joustavaa suorittamista ja elinikäistä oppimista. Lähtökohtana on, että ammatillisesta peruskoulutuksesta saatu vahva ammattitaito mahdollistaa opiskelijan nopean työelämään siirtymisen sekä antaa laaja-alaisia ammatillisia ja elinikäisen oppimisen valmiuksia. Ammatillisen aikuiskoulutuksen avulla työuran eri vaiheissa olevien osaamisen kehittämistä tuetaan siten, että osaaminen vastaa muuttuvien työmarkkinoiden sekä yksilöiden urakehityksen tarpeita. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 39-40.)

Kehittämissuunnitelman mukaan ammatilliseen koulutukseen siirtymisen edistämiseksi kehitettyjen valmistavien ja valmentavien koulutusten järjestelmä hidastaa tutkintoon johtavaan koulutukseen siirtymistä, on monimutkainen ja voi lisäksi johtaa moninkertaiseen koulutukseen. Niiden asema ja sisältö tulee suunnitelman mukaan selkiyttää. Kun tukimuotoja hyödynnettäisiin ja suunnattaisiin paremmin, voitaisiin tukea myös aliedustettujen ryhmien koulutukseen pääsyä ja tutkinnon suorittamista. Kehittämissuunnitelman tavoitteena on myös vahvistaa ammatillisten perustutkintojen ja ammatti- ja erikoisammattitutkintojen osaamisperusteisuutta. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 39.)

2.2 Aikuiskoulutus

Aikuisväestön koulutustaso on kasvanut viimeisten vuosikymmenien aikana huomattavasti. Silti työikäisestä, 25–64-vuotiaasta väestöstä edelleen noin 600 000 on vailla perusasteen jälkeistä tutkintoa. Nuorista, 25–34-vuotiaista aikuisista vailla toisen asteen tutkintoa on noin 100 000; naisia heistä on 37 000 ja miehiä 63 000. Tavoitteena on, että aikuisväestön keskuudessa osaaminen on vuoteen 2020 mennessä maailman kärkeä. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 53.)

Kansainvälisesti vertaillen Suomessa aikuiskoulutukseen osallistutaan paljon.

Euroopan unionin kattavan työvoimatutkimuksen mukaan vuonna 2010 23 % suomalaisista 25–64-vuotiaista osallistui koulutukseen kyselyä edeltäneen neljän viikon aikana. Viiden viimeisen vuoden aikana osallistumisaste on pysynyt samana ja välillä jopa laskenut. Jotta suomalaisten nostaminen maailman osaavimmaksi kansaksi onnistuisi, se edellyttää, että aikuisten koulutusmahdollisuudet turvataan. Aikuisten oppimisella ja aikuiskoulutuksella on tärkeä rooli myös yhteiskunnallisen osallistumisen ja yksilön hyvinvoinnin edistäjänä. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 53.)

Viimeksi vuonna 2006 on laajemmin selvitetty aikuiskoulutuksen eri muotoihin osallistumista ja sen esteitä, syitä ja vaikutuksia. Tuolloin Tilastokeskuksen aikuiskoulutustutkimuksen mukaan 18–64-vuotiaasta väestöstä 52 % osallistui erityisesti aikuisille järjestettyyn koulutukseen kyselyä edeltäneen 12 kuukauden aikana. (Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016, 53.) Tilastokeskus toteutti vuonna 2012 aikuiskoulutustutkimuksen, jossa haastateltiin 18-69-vuotiaita heidän koulutuksiin liittyvistä asioista, kuten koulutuksen pituudesta, sisällöstä, vaikutuksista, syistä ja toiveista. Tutkimukseen osallistui 6 100 henkilöä. Tämän tutkimuksen tiedot on saatavilla vuoden 2013 aikana. (http://www.stat.fi/keruu/akut/aaku2012_esite.pdf.)

3 KIINTEISTÖNHOITAJANKOULUTUS

3.1 Työvoimapolitiittinen koulutus

Kiinteistöhoitajankoulutus on pääsääntöisesti tarkoitettu työttömille tai työttömyysuhanalaisille henkilöille, jotka ovat kiinnostuneita kiinteistöhoitajan työstä. Opiskelijoilta vaaditaan, että he ovat suorittaneet peruskoulun. Opiskelijalla tulee olla riittävät fyysiset ja psyykkiset valmiudet työskennellä kiinteistöhoitoalalla ja vähintään B-luokan ajokortti.

Opiskelijoita kiinteistöhoitajien koulutukseen valittaessa valinnoissa katsotaan, että opiskelijalla on tietyt valmiudet selvitä koulutuksesta. Kriteereitä ovat

esimerkiksi suomenkielen taito ja pitää pystyä työskentelemään korkeilla paikoilla. Lisäksi edellytetään hyviä sosiaalisia taitoja, joita kehitetään koulutuksen aikana. Haastatteluun sekä koulu- ja työtodistuksiin perustuvat opiskelijavalinnat tekee työvoimaviranomainen. (TAKK koulutusesitteet)

3.2 Kiinteistönhoitajankoulutuksen rakenne

Kiinteistönhoitajankoulutus koostuu seitsemästä tutkinnon osasta. Pakolliset opintokokonaisuudet ovat: asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottaminen, kiinteistön yleishoito ja valvonta ja LVI- järjestelmien hoito. Valinnaiset opintokokonaisuudet ovat LV- järjestelmien huolto, kiinteistön toimintakunnon arviointi, kiinteistöautomaation käyttäminen ja ulkoalueiden hoito. Keskityimme tässä työssä tutkinnon osaan ”asiakaslähtöisten kiinteistöpalveluiden tuottaminen”.

4 AIKUISTEN OPPIMINEN JA OPPIMISVAIKEUDET

4.1 Aikuinen oppijana

Nykyään on vahvistunut ajatus elämänkaaren jatkuvasta, elinikäisestä oppimisesta. Aikuisiässä opitaankin elämässä tarvittavia tietoja ja taitoja formaalin koulutuksen ohella informaalisesti eri elämäntilanteissa kuten työssä, harrastuksissa ja kotona jne. Useasti aikuisten kohdalla puhutaankin elinikäisestä oppimisesta, jonka mukaan jokaisella Suomen kansalaisella tulee olla mahdollisuus opiskeluun missä elämänsä vaiheessa tahansa. (Vaherva 2006, 8-9.)

Aikuisen oppiminen pohjautuu useimmiten aiemmin opittuun ja eletyn elämän mukana tuomaan kokemukseen. Tämän johdosta aikuisen oppijan oppiminen tehostuu, kun uuden tiedon voi yhdistää tuttuihin asioihin. Aikuinen myös punnitsee uuden tiedon arvon ja hyödyllisyyden suhteuttamalla ne vanhoihin tietoihin. Onkin muistettava, että kyky oppia uutta säilyy iän karttuessa, mutta oppimistavat voivat muuttua iän myötä. Aikuisuuden myötä tiedonkäsittelymekanis-

mit monipuolistuvat eli asiakokonaisuuksien hallinta paranee, mutta toisaalta muistin kuormituskyky heikkenee. (Holopainen 2007, 4.)

Holopainen (2007) käsittelee aikuisoppijaa määritteleviä piirteitä. Nämä piirteet perustuvat Knowlesin kehittämään aikuisten oppimisprosessia kuvaavaan andragogiikkaan. Tämä käsite korostaa aikuisten oppijoiden erityispiirteitä. Seuraavat piirteet määrittelevät aikuisoppijaa:

- aikuisen oppijan minä kehitys kehittyy riippuvuudesta kohti itseohjautuvuutta
- aikuisen oppijan rikas kokemusreservi tarjoaa rikkaan oppimislähteen
- oppimisvalmiudet suuntautuvat yhä enemmän sosiaalisten roolien kehittämiseen
- opitun asian välitön soveltaminen
- aikuisen oppijan motivaatio määräytyy enemmän sisäisistä kuin ulkoisista tekijöistä.

(Holopainen 2007, 8.)

4.2 Lukemisen ja kirjoittamisen vaikeudet

Erilaiset oppimisvaikeudet ovat yleisiä. Erilaisten oppijoidenliiton mukaan jopa 20 - 25 %:lla väestöstä on jonkin asteisia oppimisvaikeuksia. Kyseiseen lukuun on laskettu mukaan kaikenlaiset oppimisvaikeudet. Arviot lukivaikeuksisten määrästä vaihtelee 6 - 10 % välillä.

(www.erilaistenoppijoidenliitto.fi/?page_id=702).

Yhteiskuntamme muutos tietoyhteiskunnaksi korostaa yhä enemmän arkipäivässämme lukemisen ja kirjoittamisen taitoja. Myös koulutuksessa ja opiskelussa lukeminen ja kirjoittaminen ovat yhä perustyökaluja, joille tietotekninen kehitys ei ole luonut korvaajaa.

Lukemisen ja kirjoittamisen erityisvaikeutta kutsutaan lukihäiriöksi tai lukivaikeudeksi tai joskus dysleksiaksi. Keskeistä tässä on vaikeus hahmottaa ja käsitellä äännteisiin liittyvää tietoa. Lukihäiriö näkyy esimerkiksi lukemisen ja kirjoittamisen hitautena ja erilaisina virheinä (www.lukihairio.fi/fi/lukihairio). Lukivaikeuden ydinongelma on myös sanantunnistamisessa. Yleensä lukivaikeudet heijastuvat luetun ymmärtämiseen ja tuottavaan kirjoittamiseen. On kuitenkin muistettava, että lukivaikeus voi ilmetä vain yhdellä alueella tai useammalla ja ettei lukivaikeus tarkoita luku- tai kirjoitustaidottomuutta. (Erilaisen oppijan käsikirja).

Erilaisten oppijoiden liiton ry:n (2008) mukaan tavallisimpia lukivaikeuden ilmenemismuotoja ovat:

- kaksoiskonsonantit vaikeita
- puuttuu kirjaimia tai ne vaihtavat paikkaa
- muutamat kirjaimet voivat mennä sekaisin, esim. b ja p, k ja g tai nk ja ng
- pitkän ja lyhyen vokaalin erottaminen voi olla vaikeaa
- lukiessa ja kirjoittaessa sanan loppu tai lyhyt sana voi jäädä pois
- lukeminen ääneen voi olla vastenmielistä ja lisäksi lukeminen voi olla hidasta
- rivit tai kirjaimet saattavat ”hyppiä” paperilla
- vaikeus ehtiä lukea TV-tekstitystä
- matemaattiset vaikeudet, kuten numerot vaihtavat paikkaa, yhteen- ja vähennyslaskuissa lukujen oikea järjestys saattaa vaihtua sekä kertotaulun oppiminen vaikeaa
- käsiala epäselvä
- pitkien sanojen ymmärtäminen ja ääntäminen vaikeaa
- lauseiden muistaminen ja toistaminen vaikeaa sekä itse luetun tekstin ymmärtäminen vaikeaa, mutta toisen lukemana sama teksti ymmärrettävää.

Lukivaikeudet tulevat esiin yleensä normaalia työläämpänä luku- ja kirjoitustaidon alkeiden omaksumisena heti koulunkäynnin alkaessa ja näyttäytyy myöhemmin hitaana, takkuavana ja virheellisenä lukemisena ja kirjoittamisena. Lisäksi lukivaikeuksiin useimmiten koulussa liittyy erityisen suuria vaikeuksia vieraan kielen lukemisessa ja kirjoittamisessa, senkin jälkeen, kun lukemisen taidot omalla äidinkielellä alkavat olla hallussa. (Siiskonen, Aro & Holopainen 2001, 60).

Suomessa perusopetuksen tehtävänä on huolehtia, että jokainen oppilas kykenee suorittamaan oppivelvollisuuden omien taitojensa mukaisesti ja näin saa mahdollisuuden jatko-opintojen suorittamiseen (Virtanen, Ikonen & Siiskonen, 2001, 206). Lukiopetuksen ja kuntoutuksen lähtökohtana tulee aina olla tarkka selvitys lapsen luku- ja kirjoitustaidon kehittymiseen liittyvistä valmiuksista, taidoista ja ongelmista (Siiskonen, Aro & Holopainen 2001, 63). Toinen tärkeä asia on henkilökohtaisten opintojen järjestämistä koskevan suunnitelman, (HOJKS) laatiminen erityistä tukea tarvitsevalle oppilaalle. HOJKS:sta tulee käydä ilmi oppilaan yksilölliset oppimisvaikeudet, hänen tarvitsemansa tukipalvelut, oppimistyyli sekä suunnitelma oppilaan koulupäivästä, opetuksesta, oppimisympäristöstä ja muista toiminnoista, jotka tukevat oppilaan oppimista.

4.3 Matematiikan vaikeudet

Matemaattiset vaikeudet on kuvattu yhdeksi tyypilliseksi oireeksi ns. eikielellisistä oppimisvaikeuksista. Osalle matemaattisten taitojen omaksuminen on poikkeuksellisen työlästä, joskus jopa ylivoimaista. Eikä tällaisia oppimisen vaikeuksia voida selittää sosiaalisilla tai motivaatiotekijöillä, vaan taustalla näyttäisi olevan aivojen toiminnallinen ja/tai rakenteellinen poikkeama. Lisäksi vaikeudet saattavat näyttäytyä monitaustaisina. Oppijan kannalta voi olla vaikea erottaa harjoittelu-, motivaatio- ja kognitiiviset vaikeudet toisistaan (www.lukimat.fi/matematiikka/tietopalvelu/oppimisvaikeudet/matemaattisten-oppimisvaikeuksien-maarittely.)

Matemaattisten oppimisvaikeuksien diagnosoinnin lähtökohtana on suoriutumisen vertaaminen muihin vastaavaa opetusta saaneisiin samanikäisiin opiskelijoihin. Diagnoosin kannalta merkittäviä tekijöitä ovat myös edeltävät oireet eli esimerkiksi erilaisten kehityspoikkeamien esiintyminen ennen kouluikää, muiden ajattelutoiminnan tai motoristen taitojen kehityksen häiriöiden esiintyminen. Oirekuvalla on olennaista, että häiriö on kehityksellinen eli oppimisen ongelmat eivät ole ilmaantuneet äkillisesti opintojen aikana.

(www.lukimat.fi/matematiikka/tietopalvelu/oppimisvaikeudet/matemaattisten-oppimisvaikeuksien-maarittely.)

Laskemiskyvyn häiriötä ei diagnosoida, jos häiriö voidaan selittää laajalaisemmalla älyllisen kehityksen häiriöllä. Tämän vuoksi kliinisessä tutkimuksessa verrataan laskutaidon oppimiskykyä yleiseen kykytasoon ja muiden taitojen omaksumiskykyihin. On muistettava, että ennen diagnoosia on suljettava pois muut mahdolliset suoritustasoa heikentävät tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi ympäristötekijät (sosiaalinen ympäristö, perhetilanne), riittämätön kouluopetus, aistivammojen seuraukset sekä psykiatristen tai muiden neurologisten häiriöiden vaikutukset oppimiseen.

(www.lukimat.fi/matematiikka/tietopalvelu/oppimisvaikeudet/matemaattisten-oppimisvaikeuksien-maarittely.)

Usein luullaan, että matemaattiset vaikeudet johtuvat lukemisvaikeuksista (dysleksia). Kuitenkin sekä neuroanatomiset että kognitiiviset tutkimukset ovat osoittaneet, että kyseessä on kaksi toisistaan täysin erillistä oppimisvaikeuden alalajia. Siitäkin huolimatta on hyvin tavallista, että vaikeuksia on sekä lukemisen että laskutaitojen oppimisessa. Matemaattisia oppimisvaikeuksia on arvioitu olevan 3–7 prosentilla ikäluokasta. Lievempiä hankaluuksia perustaitojen ja erityisesti monimutkaisten matemaattisten taitojen oppimisessa, kuten murto- ja desimaalikäsitteet, trigonometria ja algebra, on arvioitu olevan moninkertaisesti enemmän. Sukupuolieroja matemaattisissa vaikeuksissa ei ole havaittu, mutta käsitykset omasta osaamisesta ja kiinnostuneisuus matematiikkaa kohtaan ovat työillä olleet poikia selvästi heikompia.

(www.nmi.fi/oppimisvaikeudet/matematiikka.)

4.4 ADHD

Tarkkaavaisuushäiriö eli ADHD (*attention deficit hyperactivity disorder*) on moninainen, lievä aivotoiminnan häiriö, johon liittyy hahmottamisen, motoriikan ja/tai oppimisen häiriöitä. Näiden lisäksi saattaa ilmetä kielellisiä erityisvaikeuksia sekä vaikeuksia sosiaalisessa kanssakäymisessä ja käyttäytymisessä. Suomessa käytetään vielä joskus nimikettä MBD (*minimal brain dysfunction*), vaikka se on kansainvälisestä kirjallisuudesta poistunutkin käytöstä. (Michelson, Saresma, Valkama & Virtanen 2000, 11,17.)

Lehtokosken (2004, 24–27) mukaan aivojen toiminnan perusteella on löydetty ADHD:lle kuusi alatyppiä, joista ylivilkkaus on helpoimmin havaittavissa. Siihen liittyy keskittymisvaikeuksia, rauhaton olemus, ylivilkas ja impulsiivinen käyttäytyminen.

Alivilkkautta (lyhenne ADD) on vaikeampi havaita, koska alivilkkaan käyttäytyminen on rauhallista, omiin ajatuksiin vaipunutta. Hänellä on jopa erittäin voimakkaisiin unelmiin vaipumistaipumusta, keskittymisvaikeuksia, näyttää usein kyllästyneeltä, heikko motivaatio ja nauttii löhöilystä.

Kolmas muoto on ylikeskittynyt, jumittuu yksityiskohtiin tai jonkin tehtävän suorittamiseen. Hänen on vaikea siirtyä tehtävästä toiseen, ajattelu on joustamattomaa, toimii ylihuolehtivasti ja käyttäytyminen on uhmakasta ja väittelevää.

Tunnealueiden säätelyongelmassa ilmenee tarkkaavaisuus ja/tai ylivilkkaus- ja impulsiivisuuspiirteitä. Lisäksi oireina esiintyy masennus, heikko itsearvostus, unihäiriöitä, sosiaalinen eristäytyminen, alhainen motivaatio ja herkkä ärsyyntymiskynnys. Masennuksesta tilan erottaa siitä, että ADHD:n tunnetilojen muutokset säilyvät lapsuudesta aikuisuuteen, eivät siis ilmesty aikuisena.

Ohimolohkojen toiminnan ongelmassa esiintyy pelkoja ilman mitään syytä, paniikin tuntemuksia, synkkiä ajatuksia, ärtyneisyyttä, raivokohtauksia, sosiaalista vetäytymistä sekä jaksoittain ylirauhallisuutta tai hämmentyneisyyttä.

Kuudentena ns. ”tuliympyrä”, jossa esiintyy vähintään kolmea edeltävistä alatyypeistä. Heillä voi olla vastustelevaa ja aggressiivista käyttäytymistä, häiriintyvät helposti erilaisista ärsykkeistä ja päässä vilisee niin paljon ajatuksia, että niistä on vaikea saada kiinni. Tämän tyyppin ADHD:t ovat usein yliherkkiä äänelle, valolle, mauille tai tuntoherkkiä.

4.4.1 ADHD-diagnoosin saaminen

Amerikkalaisen psykiatriyhdistyksen laatimassa tautiluokituksessa (DSM-IV) määritellään oireet, joita pitää esiintyä vähintään kuusi jommastakummasta ryhmästä (tarkkaavaisuushäiriö tai ylivilkkaus ja impulsiivisuus). Niiden lisäksi oireiden pitää olla kestänyt vähintään kuusi kuukautta että diagnoosi annetaan. Oireiden pitää olla alkaneet ennen seitsemättä ikävuotta, niitä on ilmentävä eri tilanteissa kuten koulussa ja kotona sekä ne aiheuttavat häiriötä sosiaalisissa, opiskeluun liittyvissä tai ammatillisissa tilanteissa. (Michelsson, Saresma, Valkama & Virtanen 2000, 18-19.)

Tarkkaavaisuushäiriö

1. Henkilöllä on vaikeuksia ottaa huomioon yksityiskohtia tai hän tekee huolimattomuusvirheitä.
2. Hänellä on toistuvia vaikeuksia keskittyä tehtäviin ja leikkeihin.
3. Hän ei tunnu kuuntelevan, mitä hänelle sanotaan.
4. Hän jättää seuraamatta ohjeita eikä saata tehtäviään loppuun.
5. Hänellä on vaikeuksia suunnitella omaa toimintaansa.
6. Hän väsy nopeasti tai välttelee tehtäviä, jotka vaativat pitkäkestoista ponnistelua.
7. Hän kadottaa tehtävissä tarvittavia esineitä.
8. Hän häiriintyy helposti ulkopuolisista ärsykkeistä.

Ylivilkkaus ja impulsiivisuus

1. Henkilö liikuttelee hermostuneesti käsiään ja jalkojaan ja kiemurtelee istuessaan.
2. Hän ei pysy paikoillaan istuessaan, nousee ylös ja kävelee ympäriinsä.
3. Hän juoksentelee tai kiipeilee sopimattomissa tilanteissa.
4. Hänellä on vaikeuksia leikkiä rauhallisesti ja hiljaa.
5. Hän on jatkuvasti täydessä vauhdissa tai tekee asioita nopeasti ja hosu-
en.
6. Hän puhuu lähes jatkuvasti.
7. Hän tokaisee usein vastauksen, ennen kuin kysymys on kunnolla esitetty.
8. Hänellä on vaikeuksia odottaa vuoroaan, esim. peleissä ja leikeissä.
9. Hän keskeyttää toiset tai tuppautuu toisten seuraan.

(Michelsson, Saresma, Valkama & Virtanen 2000, 18-19)

4.4.2 ADHD aikuisella

Usein luullaan, että ADHD katoaa iän myötä. Näin ei kuitenkaan ole. Oireet saattavat joiltain osin lieventyä, mutta piirteet säilyvät läpi elämän. Monella aikuisella ADHD:lla on diagnoosi jäänyt tekemättä lapsuudessa. Tästä ei ole haittaa, jos se ei häiritse normaalia elämää. Kun piirteet alkavat haitata elämää, diagnoosi ja lääkitys helpottavat elämää. Hoitamattomana ADHD voi lisätä ahdistusta, masennusta, ihmissuhdeongelmia sekä päihteisiin tai rikoksiin sortumista.

Michelsson ym. (2000, 145-146) ja Lehtokoski (2004, 19-20) esittävät aikuisten ADHD:hen liittyviä ongelmia:

Sosiaalisiin tilanteisiin liittyviä ongelmia:

1. Impulsiiviset kommentit
2. Ihmissuhdeongelmat
3. Vaikeuksia ymmärtää sosiaalisia vihjeitä

4. Kyllästyy nopeasti
5. Välinpitämättömyys
6. Loukkaava kielenkäyttö
7. Vaikeudet kertoa tunteista ja ajatuksista
8. Sopimusten rikkominen

Käytökseen liittyviä ongelmia:

1. Ajatusten ja liikkeiden levottomuus
2. Keskittymisvaikeudet
3. Impulsiiviset johtopäätökset
4. Tavaroiden kadottaminen ja unohtaminen
5. Loukkaava puhe

Akateemisia ja kognitiivisia ongelmia:

1. Lyhytjännitteisyys
2. Erityiset oppimisvaikeudet
3. Ammatti ei vastaa kykyjä
4. Kykyjä huonompi koulumenestys
5. Suunnittelu- ja ennakointikyvyn puutteet
6. Tehtävillä on taipumus jäädä kesken
7. Toistuvat työpaikan vaihdot

Tunne-elämän ongelmia:

1. Raivokohtaukset
2. Lapsellisuus
3. Ylireagointi tilanteisiin
4. Kyvyttömyys kestää vastoinkäymisiä
5. Huono itseluottamus
6. Mielialan vaihtelut
7. Uhriksi asettuminen
8. Rikollisuus

Sopeutumisongelmia:

1. Impulsiiviset ostokset
2. Huolimattomuus kotiasioissa
3. Holtiton rahankäyttö, velkaantuminen
4. Epäluotettavuus
5. Epäjohdonmukaisuus
6. Päihteiden käyttö
7. Sopimusten rikkominen

4.4.3 ADHD oppijana

Ennen kuin pystymme oppimaan ja painamaan mieleemme asioita, on aivojen aktivaatiotason oltava riittävän korkealla. Tavallisesti ihmisen tarkkaavaisuus säilyy arviolta n. 15–20 minuuttia, ellei tehtävä ole todella mielenkiintoinen. ADHD pystyy pitämään tarkkaavaisuutta yllä n. 5-10 minuuttia. Jotta ADHD pystyy keskittymään, hänen on käytettävä keinoja, joilla tarkkaavaisuutta voi lisätä. Omien piirteiden hyödyntäminen tulevassa ammatissa auttaa selviämään työtehtävistä. Toiminnallinen oppiminen sopii perinteistä opiskelua paremmin ADHD:lle. (Lehtokoski 2004, 28, 32-33.)

Paikka, jossa on mahdollisimman vähän ärsykejä ja selkeät toimintamallit helpottavat oppimista. Taustamusiikki tai luonnon äänet voi lisätä aivojen aktivaatiota. Liikkuminen esim. keinuttelu tai opiskelu kävellessä voivat auttaa opiskelun sujumisessa. Huumori ja koomiset asiayhteydet auttavat asioiden tarttumista mieleen. Jokaisella on oma tapansa oppia ja onkin löydettävä tapa, joka tuntuu omimmalta, oli se sitten kirjoittaminen, muistiinpanojen kuvittaminen, käsillä tekeminen tai keskustelut aiheesta. (Lehtokoski 2004, 28, 32-33.)

4.4.4 Miten opettaja voi auttaa ADHD:ta oppimaan

ADHD-nuori voi tarvita paljon tukea opiskeluunsa. Oppilaan motivaatio laskee helposti, joten opetuksen on oltava mielenkiintoista ja vaihtelevaa, välillä luentomaista sekä välillä omaa toimintaa vaativia tehtäviä. Ohjeet on annettava lyhyinä, selkeinä ja tarvittaessa toistettava. Joskus oppilasta voi pyytää toistamaan ohjeet, jolla varmistetaan, että ne on ymmärretty. Käyttämällä monia aistikanavia työskentely paranee. Tarkkaavaisuus voi säilyä pitkäänkin, kun käytetään draamallista opetusta.

ADHD:n on välillä pakko päästä liikkumaan, joten pienet tehtävät esim. ikkunan avaaminen tai tehtävien jako auttavat nostamaan tarkkaavuuden tasoa. Vaikeat tehtävät on hyvä antaa aamupäivällä, jolloin vireystaso on korkealla. Jaa pitkät tehtävät osiin ja vältä monimutkaisia ohjeita. Palautteen antaminen usein on tärkeää. Tehtävät on hyvä antaa kirjallisena. Jos kritiikkiä pitää antaa, moiti käyttäytymistä, älä oppilasta. (Michelsson, Miettinen, Saresma & Virtanen 2006, 92-93.)

4.5 Aspergerin oireyhtymä

Aspergerin- oireyhtymän oireet muistuttavat autismia, mutta ovat lievempiä ja kielen häiriöt pienempiä. Ongelmat kohdistuvat vuorovaikutukseen, kun Asperger-henkilö ei ymmärrä, miten muut ajattelevat tai tuntevat. He toimivat joustamattomasti, vastustavat muutoksia ja toimivat rutiininomaisesti käyttäen määrättyjä rituaaleja. He ovat käytökseltään pikkuvanhoja ja vaikuttavat tunnekylmiltä ja välinpitämättömiltä muita ihmisiä kohtaan. Heillä on usein erikoisia harrastuksia, motorista kömpelyyttä, pakonomaista käyttäytymistä, erityisiä oppimisvaikeuksia, poikkeavuutta kielen ja puheen kehityksessä sekä viestinnässä. Ajan tajuaminen tuottaa ongelmia. Mielikuvitusmaailma on suppea, joten tästä johtuen leikit voivat olla itseään toistavia. Kiinnostuksen kohteet ovat kapea-alaisia, yksipuolisia ja omalaatuisia. He voivat opetella ulkoa vaikkapa rautateiden aikatauluja. (Michelsson, Saresma, Valkama & Virtanen 2000, 27-28.)

Vuorovaikutus toisten kanssa on vaikeaa. Toiset vetäytyvät erakoiksi, toiset pystyvät sosiaaliseen vuorovaikutukseen, mutta omilla tavoillaan ja ehdoillaan. Asberger kokee tulevansa väärinymmärretyksi, tulkitsee muiden viestejä väärin ja usein ottaa ohimennen heitettyt huomautukset itseensä. Perustaitojen oppiminen on haastavaa, energia menee omiin mielenkiinnon kohteisiin, joita harvoin pystyy yhdistämään arkipäivän elämään. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 180-181.)

Puhe on yleensä selkeää, kirjakielenomaista. Puheen vauhtiin päästyään Asberger puhuu, vaikka kukaan ei haluaisi kuunnella. Puheen aiheet ohjautuvat omille raiteille. Asberger-lapsilla on syömis- ja nukkumisvaikeuksia. Motoriikka saattaa olla kömpelöä ja liikkuminen hankalaa. Hienomotoristen taitojen hallinta tuottaa ongelmia. Koulussa tämä näkyy kirjoittamisessa tai kynäotteessa. Haarukan ja veitsen käyttö voi olla vaikeaa. Valot ja äänet voivat häiritä, joten oppimisympäristöön on kiinnitettävä huomiota. Kuulonvarainen oppiminen ei onnistu, hän tarvitsee ohjeita joko kuvin tai kirjoitettuna. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 180-184.)

Nopeasti muuttuvat tilanteet esim. luokan vaihdot, lukujärjestyksen seuraaminen ja opettajien vaihtuminen vaativat ohjausta, muuten Asberger turvautuu omiin rutiineihinsa pyrkiessään selviytymään kaaoksesta. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 183-184.) Oppilaitosympäristössä harjoiteltavat käyttäytymismallit auttavat Asberger-henkilöä selviytymään arjen työtehtävistä esimerkiksi kiinteistöhoitajan ammatissa.

Moni aikuinen Asberger on jäänyt lapsena ilman diagnoosia ja asia selviää ehkä oman lapsen diagnoosin myötä kun oireet tuntuvat tutuilta. Silloin voi syntyä ajatuksia siitä, että ehkä minäkin tarvitsen tukea tietyissä asioissa. Työ- ja yksityiselämässä tarvitaan sosiaalisia taitoja. Arjen pyörittäminen oman itsensä huolehtimisesta kodin hoitamiseen voivat tuntua liian vaikeilta, jos organisointi itsenäisesti ei onnistu. Siivoaminen, pyykin pesu ja suihkussa käynti jäävät tekemättä. Asioiden hoitaminen ja laskujen maksu voivat olla ylivoimaisen vaikei-

ta.(Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 184.186.)

Eniten kuitenkin arkeen vaikuttavat sosiaaliset ongelmat. Kun muita ihmisiä koitetaan vältellä, tulee Asbergereistä yksinäisiä, syrjäytyneitä henkilöitä. Joskus lähipiiriin ei kuulu muita kuin vanhemmat, joskus puoliso, jotka saattavat toteuttaa Asbergerin vaatimuksia loputtomiin ja palvelevat tätä lopulta orjan tavoin. Aikuiset Asbergerit hyötyisivät tukihenkilöstä sekä vertaistuesta. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 184-186.)

Kerola ym. (2009, 186–190) toteavat Asberger-henkilön olevan herkästi vaarassa syrjäytyä sosiaalisten taitojen puutteen vuoksi. Sen vuoksi sosiaalisten taitojen opetteleminen, erilaiset rooliharjoitteet ja ryhmätyötaidot antavat valmiuksia kanssakäymiseen muiden kanssa. Tämä voi myös vaikuttaa ennaltaehkäisevästi kiusaamiseen, jonka kohteeksi Asbergerit usein joutuvat. Heillä on taipumusta mielialojen ongelmiin ja onkin tärkeää huolehtia, etteivät ne pääse kehittymään masennukseksi asti erilaisten tunneilmaharjoitusten ja itsehävainnoinnin avulla.

Työelämässä ja opinnoissa he tarvitsevat säännöllistä, konkreettista ohjausta ja tukea, erityisesti siirtymätilanteet esim. siirtyminen jatko-opintojen pariin ovat stressaavia, jolloin tuen tarve on erityisen suuri. Tuki ja rutiinit muodostavatkin tärkeimmän osan Asberger-henkilön kuntoutusta, sillä mitään varsinaista terapiaa ei tähän oireyhtymään ole olemassa. (Kerola, Kujanpää & Timonen 2009, 186-190.)

5 DRAAMAPEDAGOGIIKKA

Draama on vanha menetelmä opetuksessa. Sitä on käytetty jo 400-luvulla kirkon piirissä. 1900-luvulla Jakob L. Moreno kehitti draamaa erityisesti opetuksen ja terapian menetelmäksi. Draama on monipuolinen opetusmenetelmä. Sen avulla pystytään luomaan juuri sellainen tilanne, jota halutaan harjoitella. Oppiminen perustuu siihen, että oppija ottaa itse vastuuta omasta oppimisestaan.

Oppimista tapahtuu tekemisen ja kokeilun kautta ja toiset samaistuvat rooleihin. Draamalla on monta muotoa. Psykodraama on terapiamenetelmä, sosiometria mittaa ihmisten välisiä suhteita ja pyrkii vaikuttamaan niihin. Sosiodraamaa käytetään erityisesti kasvatuksen ja opetuksen menetelmänä. Tämän kehityshankkeen menetelmänä käytetään sosiodraamaa. Usein sen avulla selvitetään ristiriitatilanteita, työssä viihtymistä tai auktoriteettiongelmia. Sosiodraama on antanut paljon vaikutteita muillekin opetukseen soveltuville draaman alueille kuten improvisointi, roolileikki, yhteisöteatteri, pantomiimi, bibliodraama ja play-back-teatteri. (Vuorinen 1995, 193-194; Wirtanen ym. 2011, 14-15.)

Draamaa käyttävä opettaja on vaativan haasteen edessä. Opettajan täytyy luoda oppilaille tunne turvallisuudesta ja draaman avulla opetettavan asian hallinnasta. Ilmapiirin täytyy olla vapautunut, jotta pystytään luomaan, kokeilemaan, etsimään ratkaisuja, epäonnistumaan ja pohtimaan tehtyjä harjoituksia. Draama oppimisen välineenä on kuitenkin palkitseva, sillä sen avulla voi tehdä virheitä ja kokeilla erilaisia tapoja toimia. Harjoitusten avulla etsitään ratkaisuja ongelmille ja muille tilanteille. Draaman avulla voidaan kehittää opiskelijoiden emotionaalisia, älyllisiä, fyysisiä, sosiaalisia ja moraalisia taitoja. (Heikkinen 2010, 116-119.) Kun draaman avulla käsitellään ihmisen rankkoja kokemuksia, täytyy opettajalla olla taitoa johdatella tilannetta niin, että se ei karkaa käsistä. Tähän vaaditaan tiettyä koulutusta. Kiinteistöhoitajien koulutukseen ja heille opetettaviin oppiaineisiin ei sisälly sellaisia asioita, joihin tarvittaisiin erityistä koulutusta esimerkiksi henkilökohtaisten psyykkisten kokemusten käsittelyä. Asiat keskittyvät asiakastilanteisiin ja teknisiin asioihin, joista jokainen vähänkin draamaan perehtynyt opettaja selviää, kun on luovuutta ja kykyä heittäytyä tilanteisiin.

Sosiodraaman käytössä tarvitaan muutama rooli, jotta menetelmä toimisi. Päähenkilön työskentelyn avulla autetaan koko ryhmää asian käsittelyssä. Päähenkilöksi valitaan sellainen henkilö, joka parhaiten heittäytyy työskentelyyn tai jonka asia vastaa parhaiten ryhmän tarpeita. Apuhenkilö ottaa jonkun toisen henkilön roolin ja auttaa päähenkilön ja ryhmän työskentelyä. Ryhmä auttaa päähen-

kilöä. Ohjaaja vastaa työskentelyn etenemisestä, auttaa ryhmää ja päähenkilöä työskentelemään käsiteltävän asian kanssa. Ryhmän jäsenet voivat tarjota apua ohjaajalle kesken työskentelyn. (Vuorinen 1995, 194–195.)

Vuorisen (1995, 195, 198) mukaan roolit kuvastavat tiettyä käyttäytymismallia ja sosiodraamaa käyttävän opettajan on selvitettävä itselleen, mitä roolilla kussakin harjoituksessa tarkoitetaan. Roolihenkilöt käyttäytyvät eri tavoin, riippuen missä roolissa he kulloinkin esiintyvät esim. asiakas, työn tilaaja tai työn tekijä.

Sosiodraamatyöskentely perustuu pitkälti tunteiden, toiminnan ja ajatusten tasolle. Siihen sisältyy kolme perusvaihetta: lämmittely, toimintavaihe ja jakaminen. Harjoitus ei pääty siihen, kun päähenkilö lopettaa vuorosanansa, vaan se jatkuu niin kauan kun löydetään vastaukset ryhmän tarpeisiin. Lämmittely tapahtuu erilaisten harjoitusten ja leikkien avulla niin, että ryhmä tutustuu toisiinsa ja lähestyy käsiteltävää aihetta. Riippuen käsiteltävästä aiheesta ohjaajan tulee saada tietää millaisia kokemuksia ja tunteita käsiteltävään asiaan liittyy. Jakamisessa käydään kunkin kokemuksia läpi, miten ne vaikuttivat ja mitä tapahtui. Ohjaajan tehtävänä on huolehtia, ettei päähenkilön motiiveja tai persoonaa lähdetä analysoimaan. Jakaminen on nimenomaan omien kokemusten jakamista toisille, ei neuvojen antamista eikä toisten työskentelyn arvostelemista. Lämmittely ja tilanteen purku tapahtuvat koko ryhmän ehdoilla. (Vuorinen 1995, 198–203; Wirtanen ym. 2011, 16–17.)

6 DRAAMAPEDAGOGIIKAN SOVELTAMINEN KIINTEISTÖHOITAJAN KOULUTUKSESSA

6.1 Suunnitelma

Tarkoitus on hyödyntää draamapedagogiikkaa kiinteistönhoidon koulutuksessa ”asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottaminen”- tutkinnon osassa.

Tehtävän tavoitteena on harjoitella erilaisten asiakkaiden kohtaamista, sosiaalisia taitoja

sekä teknisiä taitoja, joita ovat mm. hanojen tiivisteiden vaihdot, säätöosan vaihdot, termostaattisten patteriventtiilien esisäätöarvojen tarkistus, sisälämpötilan mittaukset ja ilmanvaihdon toiminnan tarkistukset. Asiakaspalvelutapahtuman hallinnan tehtävässä harjoitus toteutetaan seuraavasti: Opiskelijat jaetaan viiden hengen ryhmiin. Esimerkkitapauksessamme on kaksikymmentä opiskelijaa, jotka jaetaan neljään ryhmään. Kouluttaja valitsee Belbinin tiimirooli testin perusteella ryhmään mahdollisimman erilaisia ihmisiä, jotka täydentävät toisiinsa. Testin kehittäjän motto on, että kukaan ihminen ei voi olla täydellinen, mutta tiimi voi. (belbin testi). <http://www.belbin.com/>

Tiimit laativat myös omat sisäiset sääntönsä, jolla he tekevät harjoitukset.

Belbin tiimirooleja on kahdeksan + Belbin rooli eli asiantuntija:

Asiantuntija, joka on

- itseohjautuva
- päämäärätietoinen
- antaumuksellinen
- omaa harvinaislaatuista taitoa ja tietoa
- kapea-alainen
- ei välitä muusta kuin omasta osaamisalueestaan
- tyypillistä Asbergerin oireyhtymä henkilöille

Viimeistelijä

- huolellinen
- täydellisyyden tavoittelija
- pitää huolta tärkeysjärjestyksestä
- pitää huolta yksityiskohdista
- laaduntarkkailija
- kestää työpaineita
- turhan tarkka

Tekijä

- ahkera
- vastuuntuntoinen
- realistinen
- käytännöllinen
- hoksaa käytännössä toimivat ratkaisut
- organisoii käytännön toimintaa
- lämpiää ehkä vähän hitaasti uudelle ajattelulle
- pitäytyy perinteissä
- vastustaa muutoksia

Diplomaatti

- hengen luoja
- kannustaa
- tukee
- sovittelee
- joustaa
- aistii ilmapiiriä
- herkkä
- sosiaalinen
- luo kahdenvälisiä suhteita
- voi olla huono päättäjä

Arvioija

- ei innostu helposti
- kriittinen
- puolueeton
- arvioi suunnitelmia
- arvioi työskentelytapoja
- varoittaa vaarasta
- etsii riskejä

- osaa valita parhaan ehdotuksen puolueettomasti
- voi olla ylikriittinen
- etsii ja löytää virheet
- epäilee järjestelmällisesti kaikkea
- kyynikko
- ei usko mihinkään

Kokooja

- tavoitteellinen
- tasainen
- ennakkoluuloton
- rauhallinen
- jämäkkä
- itsevarma
- jakaa tiimitöitä
- etsii tiimin jäsenten vahvuuksia
- etsii ja saa ryhmän voimavarat esiin
- voi olla haluton itse tarttua toimeen
- delegoi työtehtäviä muille
- ottaa helposti kunnian tiimityöstä
- ei ehkä erityisen luova

Takoja

- dynaaminen
- voimakastahtoinen
- tehokas
- impulsiivinen
- energinen
- saavutuksiin suuntautunut
- innostaja
- raivaa esteet

- kärsimätön
- vihaa tehottomuutta
- helposti ärsyyntyvä
- turhautuu helposti
- herkästi hermostuva

Keksijä

- nero
- omaperäinen
- luova
- mielikuvituksellinen
- löytää ratkaisuja vaikeisiin ongelmiin
- keksii uusia tapoja tehdä asioita
- pohtii mielellään yksikseen
- hänelle on annettava tilaa
- epäkäytännöllinen
- unohtaa käytännöllisyyden
- joka ongelmaan on olemassa ratkaisu, pitää vain löytää se
- keksii uusia ideoita
- voi juuttua liiaksi omaan ideaansa
- älykäs

Tiedustelija

- utelias
- innostuva
- ailahteleva
- mielenkiinto voi herpaantua helposti
- pitää ryhmän ajan tasalla
- ulospäin suuntautunut
- luo kontakteja
- mahdollisuuksien etsijä

- neuvottelutaitoja omaava
- erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleva
- voi jättää sovitut asiat tekemättä
- ensihuuman mentyä ohi voi kiinnostus lopahtaa

Toteutusta varten laadittiin runko, minkä avulla edetään kohti varsinaisia harjoitustilanteita. Vaiheiden avulla ryhmä saadaan sitoutettua rooliharjoitukseen. Lisäksi opettaja saa samalla tietoa opiskelijoiden kokemista toiveista ja peloista erityisesti asiakaspalvelutilanteita ajatellen.

Vaiheiden suunnittelu on tärkeää, jotta harjoitus todella tuottaa sitä tietoa ja kokemusta mitä tavoitellaan. Eri roolien käyttö auttaa näkökulman vaihtamisen opettelemisessa. Rooliharjoitukset auttavat myös opiskelijoita käsittelemään mahdollisia pelkoja tulevia tutkintotilaisuuksia ajatellen. Ajan antaminen rooliharjoitteluun on myös selvä viesti asian tärkeydestä koulutusammattia ajatellen.

Vaihe 1.

- ✓ mietitään yhdessä asiakaspalvelutilanteen haasteita
- ✓ kiinteistöhoitajaopiskelijan ja asiakkaan näkökulma erikseen.
- ✓ millainen on hankala asiakas?
- ✓ millainen on ihanneasiakas?
- ✓ mikä työssä on vaikeaa?
- ✓ mikä on pahinta, mitä voisi tapahtua?

Vaihe 2.

- ✓ tehdään suunnitelma harjoituksesta tai harjoituksista
- ✓ mietitään roolit kumpaankin tilanteeseen
- ✓ jaetaan roolit: kiinteistöhoitajaopiskelija, asiakas, havainnoijat
- ✓ osa havainnoi asiakkaan käyttäytymistä ja osa kiinteistöhoitajaopiskelijan käyttäytymistä

✓ lis-

ta asioista mitä havainnoidaan (tarkkailulomake) liite 1

Vaihe 3.

- ✓ toteutus, aika
- ✓ lavastus
- ✓ dokumentointi
- ✓ viimeistään tutkintotilaisuudessa suoritus videoidaan ja kolmikanta (työntekijä-, työnantaja- ja oppilaitoksen-arvioijat) arvioi suorituksen

Vaihe 4.

- ✓ tilanteen purkaminen
- ✓ kirjaaminen ylös
- ✓ yhteenveto (arviointilomake)liite2
- ✓ johtopäätökset

Vaihe 5.

- ✓ tarvittaessa asian purkaminen vielä uudelleen ryhmän kanssa
- ✓ palaute harjoituksesta liitteet3-6.

6.2 Toteutus

Rooliharjoituksen aluksi opiskelijat ryhmytetään, tämä on erityisen tärkeää tämältyyppisessä harjoituksessa. Roolipelissä pitää heittäytyä mukaan tilanteeseen ja tämä vaatii luottamuksellisen ilmapiirin, jossa on sallittua myös mokata. Ryhmän yhteen hitsautumiseen on monenlaisia keinoja ja kouluttajan tulee panostaa tähän asiaan. Tämä on ehdoton edellytys ryhmän saumattomalle toiminnalle. Innostava ja tiivis ryhmähenki mahdollistaa jokaiselle opiskeluryhmän jäsenelle positiivisia kokemuksia ja ennaltaehkäisee ongelmatilanteiden syntyä. Ilman hyvää yhteishenkeä ryhmä ei toimi. Mietimme pitkään ja hartaasti erilaisia ryhmäytymisharjoitteita, mutta lopulta päätimme kysyä asiaa opiskelijoilta. Opiskelijat vastasivat kyselyyn ja sieltä kumpusi esiin muutamia ehdotuksia. Esiin nousi esimerkiksi köydenveto, joten jaoimme opiskelijat kahteen ryhmään ja opiskelupäivän alkukevennykseksi vedimme köyttä aina eri joukkueilla. Myöhem-

min

keilimme tuolileikkiä, jossa joku jäi ilman tuolia ja hän komensi jollakin käskyllä muita vaihtamaan paikkaa.

Aluksi kysyimme opiskelijoilta, mikä on asiakaspalvelussa vaikeaa tai haastavaa: haastavaksi koettiin tyytymätön asiakas. Toinen kysymys oli, mikä on asiakastyössä helppoa: valtaosa koki helpoksi asiakkaan, joka oli samaa mieltä asioista. Vielä kysyttiin, mikä on pahinta, mitä voisi tapahtua asiakaspalvelutilanteessa: opiskelijat totesivat, että ehkä pahinta voisi olla, että asiakas kokee tulleensa nolatuksi.

Seuraavaksi oli vuorossa asiakaspalveluharjoituksia, jossa kouluttaja oli asiakkaana. Ensimmäisessä vaiheessa opiskelijat tulivat pareittain luokkaan, joka oli lavastettu ”asiakkaan kodiksi”. Asiakkaana oli esimerkiksi muistisairas mummo, jolta oli isoäidin ruskea villapaita ja polttopuut varastettu, sairaskohtauksen asiakaspalvelutilanteessa saava ikääntynyt mieshenkilö, sotainvalidi, alkoholidementoitunut työtön, päättämätön asiakas ja aggressiivinen asiakas. Tehtävän jälkeen analysoimme tilannetta ja mietimme erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä toimintamalleja. Kaikkien opiskelijoiden suoriuduttua huoltomiestehtävästä kerran tai kaksi siirryimme seuraavaan vaiheeseen.

Asiakkaana oli opiskelijapari ja huoltomieskaksikko, joka suoritti lavastetun tilanteen. Muut kiinteistöhoitajaopiskelijat olivat tarkkailijoita, joista osa tarkkaili asiakasta ja osa huoltomiehiä. Tarkkailijaopiskelijoille jaettiin arviointilomake, jonka avulla he arvioivat harjoitussuorituksen. Arvioinnin kohteita ovat: asiakastilanteen aloittaminen, asiakkaaseen suhtautuminen, asiakkaan kuuntelu ja ristiriitatilanteessa eri vaihtoehtojen löytäminen ja kertominen asiakkaalle, jatko-suunnitelman tekeminen sekä asiakastilanteen päättäminen. Tällä tavoin analysoimme tilannetta ja mietimme erilaisia ratkaisumalleja. Asiakastilanteet olivat melko lyhyitä, noin viidestä kymmeneen minuuttiin kestäviä. Vähitellen aloimme tehdä vaativampia ja pitkäkestoisempia asiakastilanteita.

Belbin tiimirooliryhmät valitsivat itsenäisesti kukin vuorollaan yleensä kaksi opiskelijaa

kiinteistöhoitajan ja asiakkaan rooleihin, tätä harjoiteltiin useita päiviä. Sitten aiomme mennä aakkosjärjestyksessä niin, että aakkosissa ensimmäinen on asiakkaana ja yksi tai kaksi aakkosten lopusta kiinteistöhoitajana. Tämän harjoituksen tarkoituksena on tehdä asiakaspalvelutilanteesta rutiinia opiskelijoille ja jokainen opiskelija on kiinteistöhoitajan roolissa useita kertoja.

Harjoittelimme draaman avulla myös miten kohdata henkilö, joka on ollut kaksikymmentä vuotta taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana ja joka vuosi on kiinteistöhoitoyhtiö vaihtunut. Tällainen henkilö ottaa yhteyttä ja haluaa tietää kaukolämmön toiminnasta ja hän luulee itse tietävänsä paremmin miten lämmitysjärjestelmä toimii. Opiskelija harjoittelee tämän tyyppisen tilanteen varalle, miten asiakkaalle ilmaistaan tahdikkaasti ja ammattimaisesti asioiden oikea laita.

6.1 Kokemusten tarkastelua

Rooliharjoittelun yksi tavoite oli asiakkaan tai asiakkaiden kohtaaminen yksilöinä, vuorovaikutustaitojen ja yhteistyötaitojen kehittäminen. Toisena tavoitteena oli opiskelijoiden itseluottamuksen ja itsetuntemuksen parantaminen. Asiakaspalvelutilanne on aina ainutkertainen ja ei ole välttämättä mitään oikeaa tai väärää tapaa hoitaa sitä. Onnistuttiinko asiakaspalvelutaitojen kehittämisessä sitä on vaikea mitata.

Alkuun kaikki suoriutuivat tehtävistä hyvin, mutta sitten tuli myös muutamia vastoinkäymisiä. Muutamilta opiskelijoilta jäi esittely tekemättä ja he eivät suoriutuneet työtehtävästä. He kertoivat syyksi jännittämisen, joten kokemuksemme mukaan tässä tilanteessa pitää palata opiskelijoiden ryhmähengen luomiseen. Alkuun on erittäin tärkeää saada aikaan turvallinen ilmapiiri ja se saadaan kokemuksemme mukaan erilaisilla ryhmäytymisharjoituksilla. Ilman hyvää ryhmähenkeä ei kannata draamaharjoitteluun lähteä, harjoitukset voivat tulla liian vaikeiksi jopa ylitsepääsemättömiksi

Kovin tiukkoja arvioita ei kannata tehdä lavastettujen asiakastilanteiden jälkeen,
jotta harjoituksessa pysyy

hauskuus ja leikinomaisuus. Lähinnä kannattaa kysellä näiltä näytelmässä mukana olleilta opiskelijoilta tuntemuksia ja itsensä arviointia tilanteen jälkeen. Jos käy niin, että kaikista lämmittelyistä, virittäytymisistä ja ryhmähengen nostatuksesta huolimatta joku opiskelija menee ”kipsiin” eikä suoriudu tehtävästä kannattaa kokeilla pienryhmissä harjoittelua.

Kriittiset arvioinnit kannattaa jättää tutkintotilaisuuteen, mutta myös arviointia on hyvä harjoitella, ettei se tule tutkintotilaisuudessa uutena aspektina. Tällöin tutkinnon suorittaja voi tutkintotilaisuudessa keskittyä enemmän muun osaamisen ja arvioinnin kohteiden näyttämiseen. Pääasia tässä harjoituksessa on se, että kaikki opiskelijat saadaan innostettua mukaan asiakaspalvelun ihmeelliseen maailmaan, jossa vähintään kahdeksankymmentä prosenttia on asennetta ja loput tietoa ja taitoa. Asiakkaan kohtaamista voi ja pitää harjoitella, vaikka olisi luonnostaan sosiaalinen ja palveluhenkinen. Näitä taitoja kannattaa harjoitella turvallisessa oppilaitosympäristössä hyvin ryhmäytetyn opiskelijaryhmän kanssa. Tämä tutkinnonosa sopii hyvin kiinteistönhoitajakoulutuksessa ensimmäiseksi, koska asiakaspalvelutilanteiden harjoittelu on myös osa ryhmähengen luomista.

Tällaisten asiakaspalvelutilanteiden harjoittelu toiminnallisen draaman avulla auttaa kiinteistönhoitajaopiskelijaa harjaantumaan loistavaksi asiakaspalvelijaksi. Näiden taitojen opettaminen rooliharjoitteiden avulla todettiin paljon tehokkaammaksi kuin luennoimalla. Harjoitteet auttavat orientoitumaan tilanteisiin, joita kiinteistönhoitajaopiskelija tulee todennäköisesti työssään kohtaamaan.

Opetuksen toteuttaminen toiminnallisen draaman avulla on yksi tapa ottaa erilaisen oppijan tarpeita huomioon koulutuksessa. Jatkossa aiomme panostaa enemmän ensimmäiseen vaiheeseen eli pohtia enemmän ryhmätyönä asiakaspalvelutilanteiden haasteita ja vaikeuksia.

Näiden kokemusten valossa aiomme aloittaa myös tulevat kiinteistönhoitokurssit asiakaslähtöisten kiinteistöpalvelujen tuottamisen tutkinnon osalla ja asiakas-
tilan-teiden

harjoittelulla. Kaikissa seitsemässä kiinteistöhoitajakoulutuksen tutkinnon osassa on kuitenkin myös asiakaspalveluaspekti, joten luontevinta on aloittaa tällä tutkinnonosalla. Kuitenkin asiakaspalvelutilanteiden rooliharjoittelullekin on oma aikansa. Tämän jälkeen voisi olla aika kokeilla muita toiminnallisia opetusmenetelmiä tai kehittää draamaa soveltuvaksi muihinkin tutkinnonosiin esimerkiksi LVI-laitteiden hoito- ja huoltotöihin.

Työnantajan edustajan mielestä asiakaspalvelu on puolet kiinteistöhoitajan ammattitaidosta ja toinen puoli koostuu teknisestä osaamisesta. Draama harjoitusten avulla voimme harjoitella molempia yhtä aikaa tämä mahdollistaa tehokkaan opiskelun.

Tulevaisuudessa aiomme kokeilla myös simulaatiolaitteilla tapahtuvaa draamaopetusta, mikä saattaa soveltua hyvin heterogeeniselle opetusryhmälle. Se tarjoaa virikkeitä ja oppimisen mahdollisuuksia eri tavoin oppivalle opiskelijalle. Tilanteita voisi olla vaikkapa vikojen etsintä kaukolämmön opetuspaketista ja opetuskäytössä olevista ilmanvaihtolaitteista. Harjoituksessa voisi olla opiskelijapari asiakkaan roolissa ja kaksi kiinteistöhoitajaopiskelijaa etsii vikoja asiakkaan laitteista.

Toiminnallisen tilanteen jälkeen käydään asiakastilanne läpi yhdessä keskustellen ja sitä arvioiden. Tästä tilanteesta voidaan käyttää käsitettä pedagoginen keskustelu. Em. keskustelu hyödyttää sekä opiskelijoita että opettajia. Opiskelijat saavat mahdollisuuden reflektointiin ja opettaja saa tietoa siitä, miten tehokasta opetus näiden tilanteiden kohtaamiseen on ollut. Opettaja saa uusia välineitä ja kokemusta oman opetuksen suunnitteluun sekä uskallusta monipuolisten opetusmenetelmien käyttämiseen. Erilaiset ja eri oppimistyyyleillä oppivat opiskelijat hyötyvät draaman ja toiminnallisten menetelmien käytöstä. Lisäksi draaman käyttö lisää ryhmäytymistä ja yhteisöllisyyttä. Draaman käyttö koulutuksessa vaatii rohkeutta opiskelijoilta ja kouluttajalta, mutta palkitsee kokemuksemme mukaan moninkertaisesti.

Miten draaman käyttö opetuksessa vaikuttaa koulutuksen läpäisyprosenttiin, ei vielä tiedetä, koska kokeilu on vasta alussa. Harjoitusten vaikutusta opiskelijoiden asiakaspalvelutaitoihin on vaikea arvioida. Tutkintosuorituksen arvostamisiin korottavasti sillä ei näyttäisi olleen suoranaista vaikutusta lyhyen analyysin jälkeen.

Draaman käyttö opetustilanteissa tulee kuitenkin esiin tutkintotilaisuuksiin valmistavana aspektina. Se orientoi opiskelijoita ajattelemaan laaja-alaisemmin monenlaisia asiakastilanteita, joista varsinkin alalla vähemmän aikaa toimineet opiskelijat hyötyvät. Draama ja toiminnalliset menetelmät ovat opiskelijalähtöisiä tapoja toteuttaa koulutusta ja opetusta. Draama inspiroi myös opettajaa saamaan koulutuksen toteuttamisesta innostavampaa sekä opiskelijoita että opettajaa motivoivaa. Olkoon se uudenlaisen ja opiskelijalähtöisemmän opetus- ja toimintakulttuurin luomisen lähtökohtana kiinteistönhoitajakoulutuksessa.

Lähteet

Ahonen, T., Koivikko, M., Korhonen, T., Korkman, M., Lehto, J., Lyytinen H., Riita, T., Räsänen, P., Service, E. 2005. Oppimisvaikeudet neuropsykologinen näkökulma. Juva. WSOY.

Attwood, T. 2005. Asbergerin oireyhtymä. Opas vanhemmille ja asiantuntijoille. Haukkarannan koulu. Ohjauspalvelut. Jyväskylä. Kopijyvä Oy.

Belbin, M. 2013 [viitattu 1.4.2013] Saatavissa: <http://www.belbin.com/>

Heikkinen, H. 2010. Vakava leikillisuus. Draamakasvatusta opettajille. Kansanvalistusseura. Vantaa. Hansaprint Oy.

Hämäläinen, R., Liias, S., Taarna, V. & Valkama, A. 2007. Erilaisen oppijan käsikirja. Jyväskylä. Gummerrus Kirjapaino Oy.

Iivanainen, M., Lyytinen, H., Sinko, P., Turunen, M., Valkama, A. 2000. Ei tyhmä vaan ERILAINEN OPPIJA. Saarijärvi. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ikonen, O. & Virtanen, P. 2003. HOJKS 2. Juva. PS-kustannus.

Ives, M. 2005. Mitä on Aspergerin oireyhtymä. Vantaa. Dark Oy.

Kerola, K., Kujanpää, S. & Timonen, T. 2009. Autismin kirjo ja kuntoutus. Juva. PS-kustannus.

Koulutus ja tutkimus vuosina 2011-2016. Kehittämissuunnitelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2012:1. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Kopijyvä Oy. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2012/liitteet/okm01.pdf?lang=fi>. Luettu 14.3.2013.

Lehtokoski, A. 2004. Aikuisen ADHD ja aivojen arvoitus. Jyväskylä: Tammi.

Michelsson, K., Saresma, U., Valkama, K. & Virtanen, P. 2000. MBD ja ADHD. Diagnostiikka, kuntoutus ja sopeutuminen. Opetus 2000. Juva: WS Bookwell.

Michelsson, K., Miettinen, K., Saresma, U. & Virtanen, P. 2006. AD/HD nuorilla ja aikuisilla. PS-kustannus. Jyväskylä. Jyväskylän yliopistopaino.

Nukari, J. 2010. Aikuisten oppimisvaikeuksien psykologinen arviointi. Helsinki. Yliopistopaino.

Takala, M., Kontu, E. 2006. Luki-vaikeudesta Luki-taitoon. Helsinki. Yliopistopaino.

TAKK koulutusesitteet. 2013

Tilas-
Ai-

tokeskus.
kuiskou-

lutustutkimus 2012. Aikuiskoulutustutkimus 2012-esite (pdf) Luettu 21.3.2013.
http://www.stat.fi/keruu/akut/aaku2012_esite.pdf.

Vuorinen, I. 1995. Tuhat tapaa opettaa. Menetelmäopas opettajille, kouluttajille ja ryhmän ohjaajille. Suomen Morenoinstituutin julkaisusarja nro1. Naantali. Resurssi.

Wirtanen, K., Stolt, M. & Salminen, L. 2011. Draama opetusmenetelmänä terveysalalla. Teoksessa Näyttöön perustuva opettaminen ja ohjaaminen. Junnila, R., Koskinen, S., Stolt, M. & Salminen, L. (toim.) Hoitotieteen julkaisuja. Tutkimuksia ja raportteja A:62/2011. Turun yliopisto.

<http://www.lukihairio.fi/fi/lukihairio>. luettu/viitattu 13.2.2013

www.lukimat.fi/matematiikka/tietopalvelu/oppimisvaikeudet/matemaattisten-oppimisvaikeuksien-maarittely.Luettu/viitattu 9.3.2013

LIITTEET

LIITE 1

Tarkkailulomake Perustelu
Asiakkaan kohtaaminen

Kiinteistöhoitajan olemus

Työn suoritus

Jatkotoimenpiteet

Yhteistyö

Asiakaspalvelutilanteen lopetus

Poistuminen

Palvelukuvauksesta perillä olo

Työturvallisuus

LIITE 2

ARVIOINTILOMAKE

Taso 1= tyydyttävä

Taso 2= hyvä

Taso 3= kiitettävä

Perustelu

Asiakkaan kohtaaminen	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Kiinteistöhoitajan olemus	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Työn suoritus	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Jatkotoimenpiteet	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Yhteistyö	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Asiakaspalvelutilanteen lopetus	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Poistuminen	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Palvelukuvauksesta perillä olo	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3
Työturvallisuus	Taso 1
	Taso 2
	Taso 3

Viiden opiskelijan draamaharjoittelu palaute ensimmäisen päivän jälkeen.

Asiakaskohtaamis tehtävien palaute.

Harjoitukset olivat erittäin kehittäviä ja niissä oppi hyvin asiakkaiden kanssa tapahtuvaa kanssakäymistä.

Tällaiset harjoitukset tekevät itselle myös hyvää koska joudun haastamaan itseäni aika lailla koska en ole normaalisti niin sosiaalinen.

Käytännön harjoitukset kehittävät parhaiten asiakaspalvelutaitoja jotka ovat tärkeitä tässä ammatissa.

Kaikki toimivat asiallisesti ja rauhallisesti. Ei hermoiltu vaikka asiakas oli millainen tahansa. Esittelyt ja tervehdykset hyvin. Ainoona miinuksena, jos sitä voi miinukseksi tässä vaiheessa sanoa, ettei vielä pysty täysin ammattitaitoisesti vastaamaan kaikkiin kysymyksiin, Mutta hei koulutushan on vasta alussa, ei me vielä olla mitään ammattiosaajia. Mutta tästä on hyvä jatkaa!

Harjoittelu meni mielestäni vallan mainiosti lukuun ottamatta pientä alkukankeutta. Kaikki hoitivat asiallisesti kiinteistönhoitajan roolit ja kiinnittivät huomiota asiakaspalveluun.

Palaute ”draamaharjoittelusta” Hyvä harjoitella kohtaamaan erilaisia asiakkaita/tilanteita. Uskoisin kaikkia vähän jännittäneen, mutta harjoituksen edetessä jännitys kaikkosi ja saatiin rentoa suoritusta. Todella hyvin hoidettuja asiakaskohtaamisia. Uskaltaa päästää ”kentälle” hommiin.

Opiskelija palaute neljältä viidenhenkilön ryhmältä

Draamapalaute
Asiakaspalvelutilanteesta

Asiakaspalvelusta olisi voinut käydä ennen esityksiä jonkinlaisen yhteisen opettajan vetämän pohjustuksen (esim. Powerpoint-esitys), mitä asiakaspalvelu on ja miten tilanteet pitäisi hoitaa. Käsittelimme asiaa käänteisessä järjestyksessä.

Konkreettisia asiakaspalvelutilanteita voisi jokainen myös kertoa omalta kohdaltaan, joka on niihin joutunut.

Enemmän voisi olla järjestelmällisyyttä, nyt opitut asiat tuntuvat irrallisilta. Silti on kivaa kun pääsee itse tekemään ja kokeilemaan.

Harjoitteet menivät pääasiassa hyvin, mutta ”kiinteistöhoitajat” eivät välttämättä oikeasti tienneet mitä olisi pitänyt aidossa tilanteessa tehdä esimerkiksi käsillä olevilla työkaluilla. Palautteen saaminen tilanteen jälkeen oli opettavaa.

Ryhmätöitä tehdessä ja yhdessä asioita pohtiessa ryhmähenki kasvaa.

Asiakkaat olivat kiukkuisella päällä vaikka oli perjantai mutta kiinteistöhoitajat olivat asiallisia työssään. Hermot pysyivät kasassa vaikka tietotaito ei ole vielä kohdallaan eli pitkäjänteisyys on hyvä olla kohdallaan. Opimme sen että työsämme kohtaamme monenlaisia asiakkaita ja sovitut työt voivat muuttua kesken kaiken paikan päällä. Kaikkeen ei voi tietenkään varautua mutta silloin voi asiakkaan kanssa sopia jatkotoimenpiteistä koska työ taas jatkuu.

Kehitys ehdotuksia: Olisi mukavampaa jos tekniikka/teoria on hallussa ennen kuin ruvetaan harjoittelemaan luokan edessä tai opettaja ohjeistaa käytävällä ennen harjoitusta.

Asiakaspalvelutilanne on aika pitkälti kiinni asiakkaasta.

Haasteita tuovat lähinnä hankalat asiakkaat.

Tärkeää on muistaa hyvät käytös tavat ja pitää pää kylmänä haastavissakin tilanteissa.

Keljuilu pitää antaa mennä toisesta korvasta sisään ja toisesta ulos.

Asiakkaalle pitää jäädä kuva, että häntä kunnioitetaan.

Ja kuinka tämän opetusta voisi sitten kehittää...

Palautteen saaminen harjoitetilanteen jälkeen on tärkeää.

Kyseiseen aiheeseen kunnolla perehdyttäminen ennen harjoitustilannetta myös.

Omat vastualueet ja tehtävät on hyvä tietää etukäteen.

On hyvä käydä läpi erilaisia tilanteita, erilaisia persoonia ja kuinka niiden kanssa pärjää.

Mah-
man

dollisim-
monen-

laisten eri asiakaspersoonien kanssa toimimista on hyvä treenata. LIITE5
 Esim. dementikko, juoppo, nisti yms..
 Paljon konkreettisia esimerkkejä eri asiakaspalvelutilanteista olisi hyvä kuulla myös.

Kahdenkymmenen opiskelijan palaute Tutkintotilaisuudesta ja harjoittelusta arvioinnin jälkeen.

Palaute asiakaspalvelutilanteiden harjoittelemisesta

Niitä on melko lailla harjoiteltu ja käyty läpi erilaisia tilanteita, ja eri kohtaamisen osa-alueet.

Aika lailla riittävästi on harjoiteltu ja harjoittelu on ollut mielenkiintoista ja hauskaakin ollut näissä

harjoittelutilanteissa. Uskon että kun muistaa peruselementit asiakaspalvelusta se sujuu myös työelämässä.

asiakaspalvelutapahtuman palaute

Koin asiakaspalvelu tapahtuman näytön, hyvänä asiana, tietää mitä on oppinut. Asiakaspalvelu tapahtumat vastasivat käytännön työ tapahtumia.

Asiakaspalvelu harjoitukset ovat minun mielestäni olleet riittäviä ja monipuolisia (erilaisia asiakkaita on tullut kouluttajaltamme eteemme)Olemme myös saaneet kuulla hänen omakohtaisia kokemuksia joka on myös erittäin tärkeää se jos mikä opettaa.

Erilaisia asiakaspalvelu tilanteita on tullut eteen, myös ns. hankalia asiakkaita, joissa on koeteltu

kiinteistöhoitajan hermojen kestävyttä. Harjoituksia on ollut riittävästi, että eiköhän niillä eväillä

pärjäile tosi elämässä.

Palaute asiakaspalvelu harjoitteista: Harjoituksen idea oli sinänsä ihan hyvä joskin muun luokan vierestä katsominen häiritsi/ei tuntunut realistiselta.

Palaute asiakaspalvelunäytöstä: Edelleen näytön idea oli ihan hyvä mutta kamera ja ”asiakkaan” käyttäytyminen tuntuivat epärealistisilta.

Asiakaspalvelua on mielestäni harjoiteltu tarpeeksi, johtuen omasta asiakaspalvelustaustastani. Toki joillekin määrä saattaa olla riittämätön.

Asiakas palvelu tilanteiden harjoittelu oli ihan tarpeellista ja sitä oli riittävästi.

Yllättävät tilanteet ajavat hämmennykseen, ei osaa toimia asiallisesti ja ammatillisesti.

Perjantaina asiakkaan luona saunalla käynti meni ihan hyvin.

En näe omasta mielestäni hyväksi harjoitella näyttelemällä . Yleinen toisto olis tehok-

ryh-

kaampaa
mäharjoi-

tukset ok.

LIITE6

Asiakaspalvelu harjoitukset ovat olleet hyviä ja tarpeellisia. Enää ei tarvitse niitä harjoitella kun on jo paljon ollut kyseistä harjoitusta. Sauna tilanne oli hämmäntävä kun ei tiennyt mitä kaikkea pitäisi olla mukana tai yleensäkkään tehdä. Näytön vastaanottaja olisi voinut olla positiivisempi tilanteessa ja ohjeistaa tarvittaessa.

Saunalla asiakaspalvelu meni huonosti, koska jännitti itseäni aika paljon. Todellisessa elämässä omassa rivitaloyhtiössäni esittelisin itseni ellei tunnettais vanhuudestaan. ja kertoisin mitä olen tullut tekemään. Jännitti aika paljon siellä saunalla se videoimis tilannekin. Kouluttaja tuntui saunalla olevan suhtkoht asiallisen tuntuinen Tuurilla sitä tein jos jotain sain menemään oikein.

Asiakaspalvelun harjoittelu oli erittäin hyvin näyttöön valmistavaa. Näyttö tilaisuus oli harjoittelun ansiosta odotuksia vastaava.

Asiakaspalvelu tilanteet ovat olleet mielenkiintoisia ja hyviä. Pistää itsensä väkisin sellaiseen tilanteeseen mitä eniten jännittää. Kokeessa mielestäni ihan ok.

Asiakaspalvelu:

Rooliharjoitteet ovat olleet minun mielestä hyviä, koska on ollut erilaisia asiakastilanteita.

Itselläni on monien vuosien kokemus asiakastyöskentelystä, mutta aina harjoittelu on kohdallaan.

Näyttö meni mielestäni hyvin. Normaalaa vähemmän jännitti, koska oltiin harjoiteltu tilanteita

luokan edessä. Hyvät Fiilikset.