

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Riikka Lammi

**SAA JÄNNITTÄÄ – MATERIAALIPAKETTI ASIAKKAAN
KOHTAAMISESTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA**

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto

2007

SAA JÄNNITTÄÄ – MATERIAALIPAKETTI ASIAKKAAN KOHTAAMISESTA SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Riikka Lammi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto
Joulukuu 2007
Ohjaaja: Pasi Kumpulainen
YKL:37.23
Sivumäärä:63+7

Asiasanat: kysely, materiaalipaketti, koulutus, lähihoitajaopiskelija, asiakas, jännittäminen

Opinnäytetyön tarkoituksena oli rakentaa materiaalipaketti jännittämisestä asiakkaan kohtaamisessa sosiaali- ja terveysalalle. Materiaalipaketin tarkoituksena oli esitellä kattavasti teoriaa ja harjoituksia siitä, miten asiakas voidaan kohdata jännityksestä huolimatta. Materiaalipaketin kohderyhmänä toimivat lähihoitajaopiskelijat, koska lähihoitajat ja sosionomit toimivat monilla työpaikoilla työpareina.

Ennen materiaalipaketin kokoamista toteutettiin kysely, johon vastasi viisi lähihoitajaopiskelijaryhmää Porin ammattiopistosta. Kyselyn avulla kartoitettiin materiaalipaketin tarvetta.

Opinnäytetyön teoriaosuuksissa käsiteltiin asiakkaan kohtaamista, hoitosuhdetta, vuorovaikutusta, haastavaa kohtaamista ja kohtaamisesta selviytymistä. Teoriaosuuksiin kuului myös osuus, jossa annettiin vinkkejä materiaalipaketin käyttäjälle eli kouluttajalle.

Opinnäytetyön harjoitukset pohjautuivat teoriaosuuksiin. Harjoitusten tarkoituksena oli syventää teoriaa ja saada kokemuksia asiakkaan kohtaamisesta sekä hoitajan että asiakkaan näkökulmasta. Materiaalipaketin toimivuutta kokeiltiin Porin ammattiopistossa opiskelevien kahden lähihoitajaksi opiskelevan ryhmän kanssa.

Kyselyn, teorian ja harjoitusten pohjalta luotiin materiaalipaketti Saa jännittää – asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla, jota voidaan käyttää sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa.

SAA JÄNNITTÄÄ – MATERIALPACKET ABOUT MEETING A CLIENT IN SOCIAL AND HEALTHCARE

Riikka Lammi
Satakunta University of Applied Sciences
Bachelor's Degree Program of social studies
December 2007
Ohjaaja: Pasi Kumpulainen
PLL:37.23
Number of pages:63+7

Keywords:inquiry, materialpacket, education, practical nurse student, client, tenseness

The purpose of this thesis was to create a materialpacket about tension when meeting the client at social and health care. The purpose of materialpacket was to introduce widely theory and exercises about how to meet a client and despite tenseness. The target group of this materialpacket was practical nurse students because in many places they work together with bachelors of social services.

Before creating a materialpacket there was an inquiry that took place in five groups of practical nurse students in Pori College (Porin ammattiopisto). Inquiry's meaning was to solve out the need of this materialpacket.

The topics discussed in the theoretical part of the thesis include the issues of meeting a client, treatmentrelationship, interaction, challenging meeting and coping about meeting. In theoretical part there was a part where instructions were given to the user of this materialpacket.

The exercises of this thesis are based on the theoretical parts. The meaning of exercises is to go deep into the theory and give experiences about meeting a client from the aspect of both client and practical nurse. The functional of materialpacket was tried in Pori College (Porin ammattiopisto) with two groups that studied to become practical nurses.

Inquiry, theory and exercises created the Saa jännittää- materialpacket about meeting a client on social and healthcare. The materialpacket can be used in the education at social and healthcare.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN	7
3 KARTOITUS	8
3.1 Kyselylomake.....	8
3.2 Kartoituksen tulokset	10
3.2.1 Vastaajien sukupuolijakauma, keski-ikä ja opiskeluaika Porin ammattiopistossa.	10
3.2.2 Vastaajien työkokemus	10
3.2.3 Vastaajien luonteenpiirteet, heidän itsensä mielestä.....	11
3.2.4 Asiakkaan jännittäminen sosiaali- ja terveystalossa töissä	12
3.2.5 Opiskelijoiden keinot jatkaa työskentely jännityksestä huolimatta	13
3.2.6 Opetus, jota opiskelijat ovat saaneet liittyen asiakkaan kohtaamiseen	13
3.2.7 Opiskelijoiden toiveet Saa jännittää – koulutustilaisuuteen.....	14
4 KOULUTUKSIIN OSALLISTUNEET RYHMÄT	15
4.1 Ryhmä nro.4	16
4.2 Ryhmä nro.5	16
5 SAA JÄNNITTÄÄ - MATERIAALIPAKETTI.....	18
5.1 Asiakkaan kohtaaminen	18
5.2 Hoitosuhteen syntyminen.....	20
5.3 Lähihoitajan rooli	21
5.3.1 Vakuuttavuus	23
5.3.2 Empatia	23
5.4 Hoitotyön periaatteet.....	24
5.5 Kohtaamisharjoitukset.....	25
5.6 Vuorovaikutus palveluammattissa	30
5.6.1 Sanallinen ja sanaton viestintä	31
5.6.2 Koskettaminen osana vuorovaikutusta.....	32
5.6.3 Vuorovaikutuksen esteet ja ristiriidat asiakkaan kanssa	33
5.6.4 Toisen ihmisen keskeyttäminen ja oman mielipiteen sanominen.....	34
5.6.5 Kuunteleminen	36
5.7 Haastava kohtaaminen	37
5.7.1 Tilanteen hallitseminen	38
5.7.2 Jännittäminen	38
5.7.3 Sosiaalinen fobia	41
5.7.4 Paniikkihäiriö	42
5.8 Kohtaamisesta selviytyminen	42
5.8.1 Omat selviytymiskeinot	42
5.8.2 Työssä jaksaminen	43
5.8.3 Rentoutuminen	44
5.8.4 Itsetuntemus	45
5.8.5 Itsetunto, Itsekunnioitus ja Itseluottamus.....	48
5.8.6 Optimismi.....	52
6 VALMENTAUTUMINEN KOULUTTAJANA KOULUTUSPÄIVIIN.....	53
6.1 Oma valmentautuminen koulutuspäiviin	53
6.2 Tavoitteen selkiyttäminen	54
6.3 Esiintymisjännitys	55
6.4 Yleisön ottaminen	57
6.4.1 Äänen vaikutus.....	57

6.4.2 Kehonkieli	58
6.4.3 Liikkuminen	58
6.4.4 Etäisyys yleisöön.....	58
7 PALAUTE	59
7.1 Opiskelijoilta saatu palaute	60
7.2 Kouluttajan oma palaute	61
LÄHTEET	63
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on ollut valmistaa materiaalipaketti jännittämisestä asiakkaan kohtaamisessa lähihoitajaopiskelijoiden koulutukseen. Tutkimuksen kohteeksi on valittu lähihoitajaopiskelijat, sillä kuten sosionomitkin, he työskentelevät ihmisten kanssa ja usealla työkentällä lähihoitaja ja sosionomi voivat työskennellä työpareina. Materiaalipakettia voidaan soveltaa myös muille sosiaali- ja terveysalalla opiskeleville. Materiaalipaketin toteuttamisen lähtökohtana on ollut kartoitus, jossa selvitin lähihoitajaopiskelijoiden kokemuksia ja tuntemuksia asiakkaan kohtaamisesta. Materiaalipaketissa kerrotaan myös miten harjoitukset ovat onnistuneet pitämässäni Saa jännittää - asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla -koulutuspäivissä.

Materiaalipaketti ei ole niinkään keskittynyt jännittämisen analysointiin, vaan siihen, miten jännittämisen kanssa voidaan oppia elämään tekemällä töitä itsensä kanssa. Materiaalipaketissa vuorottelevat teoria ja harjoitukset. Materiaalipaketin avulla voidaan harjoitella asiakkaan kohtaamista ja pohtia omaa käyttäytymistä ja tuntemuksia harjoitusten aikana. Asiakkaan kohtaamista pyritään lähestymään monipuolisesti. Pääasiassa on kuitenkin opiskelijoiden oma osallistuminen ja heidän kokemuksensa. Rune Nilssonin mukaan asiat menevät sitä paremmin perille, mitä useampaan aistiin pystytään vetoamaan. Jos opiskelijat vain kuuntelevat, viestistä menee perille 20 prosenttia, katselemalla esim. lukemalla viestistä menee perille jo 30 prosenttia. Mikäli opiskelija pääsee itse puhumaan, viestistä menee perille 70 prosenttia, kun taas itse tekemällä viestit ymmärretään 90 prosenttisesti. (Nilsson 2000, 10.)

Jotta jännittämisen kanssa oppisi elämään, on oivallettava, mistä jännittäminen lähtee ja mikä olisi itselle sopiva tapa oppia elämään sen kanssa. Harjoituksiin osallistuvien tulisi itse miettiä mitä tuntemuksia heille herää harjoitusten aikana. Kouluttajan tai harjoitusten vetäjän ei tulisi antaa valmiita vastauksia vaan osallistuvien tulisi itse oivaltaa ne, kouluttajan johdatuksen avulla.

Aiheesta ei löytynyt aiemmin tehtyjä tutkimuksia, joten olen etsinyt tietoa aiheista, jotka vaikuttavat oleellisesti siihen, että lähihoitajaopiskelija jännittää asiakkaan kohtaamista. Lisäksi kysyin kartoitukseen osallistuneilta opiskelijoilta, mitä he toivoisivat heille opetettavan aiheesta.

Oli haastavaa ja mielenkiintoista tarttua niin koskemattomaan aiheeseen. Teoria-tiedon etsiminen oli vaikeaa, koska suoranaisesti aiheeseeni liittyvää teoriaa ei ole. Tosin ennestään kirjoitetun teorian vähyys antaa tutkijalle vapaammat kädet itse rajata aihetta ja luoda samalla uutta.

2 TUTKIMUKSEN ETENEMINEN

Porissa lähihoitajat opiskelevat Porin Ammattiopistossa, joten otin yhteyttä Porin Ammattiopiston sosiaali- ja terveysalan toimialajohtajaan Hely Ojalaan.

Lähetin Porin Ammattiopiston sosiaali- ja terveysalan toimialajohtajalle Hely Ojalalle sähköpostia ja tutkimuslupa-anomuksen. Hänen suhtautumisensa työhöni oli myönteinen. Kävin tapamaassa Hely Ojalaa ja sain häneltä tiedot ryhmistä, joille kysely olisi hyvä toteuttaa. Alun perin suunnittelin toteuttavani työni toisen vuoden opiskelijoille, mutta tämä ei ollut mahdollista ryhmien aikataulujen vuoksi. Työhöni ei kuitenkaan oleellisesti vaikuttanut se, että opiskelijat joille tein opinäytetyöni kartoituksen olivat sekä juuri aloittaneita että valmistumassa olevia. Ryhmissä oli nuorisosteeryhmiä ja aikuisryhmiä.

Otin yhteyttä opinäytetyöhöni valittujen ryhmien ryhmänohjaajiin sopiakseni päivät, jolloin voisin tulla tekemään kartoituksen työhöni liittyen. Toteutin kartoituskyselyn viidelle ryhmälle viikon aikana (16.4 – 18.4.2007). Opiskelijoista ja ryhmänohjaajista välittyi kiinnostus työtäni kohtaan. Oli hyvä, että ryhmissä oli paljon eri-ikäisiä ja eri vaiheessa opintojaan olevia opiskelijoita.

Kartoituksen jälkeen informoin kartoitukseen osallistuneita ryhmiä tuloksista heidän luokanvalvojien välityksellä. Kyselin samalla myös ryhmien kiinnostusta

koulutuspäivääni. Koulutuspäivään löytyi halukkaita ryhmiä. Koulutuspäiviin valittiin ryhmät nro4 ja nro5. Ryhmän nro. 4 koulutuspäiväksi sovittiin 11.10.2007 ja ryhmän nro5 koulutuspäiväksi 29.10.2007. Koulutuspäivien sisällyttäminen koulutyön puitteisiin ei ollut täysin ongelmaton, koska piti ottaa huomioon ryhmien ja omat aikatauluni. Koulutuspäivä sai myöhemmin nimen Saa jännittää – asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla.

Koulutuspäivän tarkoituksena oli tarjota opiskelijoille välineitä asiakkaan kohtaamiseen ja jännityksestä selviämiseen. Oivaltaminen lähti ryhmästä, opiskelijoista itsestään ja yhdessä pohtimisesta. Kouluttajan roolissa en antanut valmiita vastauksia vaan houkuttelin opiskelijoita innostumaan siitä, että he itse oivaltaisivat. Koulutuspäivän pyrin rakentamaan pääasiassa opiskelijoiden toiveiden perusteella.

3 KARTOITUS

3.1 Kyselylomake

Kyselyllä pyrin selvittämään työni tarvetta eli sitä, jännittävätkö lähihoitajaopiskelijat asiakkaan kohtaamista.

Pyrin rakentamaan lomakkeen (Liite 1) monipuoliseksi mutta rajatuksi saadakseni mahdollisimman paljon aiheen kannalta oleellista tietoa. Kysymyksiä muotoillessani pidin kokoajan mielessäni koulutuspäivän, joka kuitenkin olisi oleellisessa osassa opinnäytetyössäni.

Kysymykset 1, 2 ja 3 selvittivät taustatietoja. Vastausten perusteella voitiin päätellä vaikuttavatko sukupuoli, ikä ja opiskelu-aika jännittämiseen asiakasta kohdattaessa.

Kysymyksellä 4 selvitettiin lähihoitajaopiskelijoiden työkokemusta. Kysymystä oli rajattu kysymällä työkokemusta vain sosiaali- ja terveystalalta. Työkokemukseen sisällytettiin myös lähihoitajaopiskelijoiden koulutukseen kuuluvat työssäoppimisjaksot, koska lähihoitajaopiskelija pääsee työssäoppimiskokemusten kautta kohtaamaan asiakkaita.

Kysymyksellä 5 selvitettiin löytyykö ryhmäläisille jotain ns. yhteisiä luonteenpiirteitä. Kysymyksen vastaukset olivat aiheellisia varsinkin ryhmillä 2, 4 ja 5, koska ne osallistuivat koulutuspäivään. Kouluttajan on hyvä tietää ennakkoon millaisen ryhmän hän tulee kohtaamaan.

Kysymyksellä 6 selvitettiin onko opinnäytetyö tarpeellinen, kysymällä opiskelijoiden jännittämistä asiakasta kohdatessa. Jos opiskelijat olisivat vastanneet, etteivät jännitä asiakkaan kohtaamista, opinnäytetyön tekeminen ei olisi ollut perusteltua.

Kysymys 7 selvitti lähihoitajaopiskelijoiden keinoja, miten he ovat selviytyneet asiakkaan kohtaamisesta, jännityksestä huolimatta. Vastaukset olivat erityisen tärkeitä, koulutuspäivää suunnitellessa.

Kysymyksellä 8 selvitettiin mitä lähihoitajaopiskelijat jo tietävät asiakkaan kohtaamisesta. Vastauksista saatiin tarpeellista tietoa koulutuspäivän sisältöä varten. Tutkijana minun oli myös tarpeellista tietää miten asiakkaan kohtaamista on lähestytty koulun opetuksessa. Vastauksista sain tietää onko koulussa käsitelty jännittämistä asiakasta kohdattaessa.

Kysymyksellä 9 halusin tietää mitä minkälaista opetusta opiskelijat kaipaisivat liittyen jännittämiseen asiakasta kohdattaessa.

Kyselyyn vastasi 59 lähihoitajaopiskelijaa viidestä eri ryhmästä.

3.2 Kartoituksen tulokset

3.2.1 Vastaajien sukupuolijakauma, keski-ikä ja opiskeluaika Porin ammattiopistossa.

Taulukko 1. Sukupuolijakauma, keski-ikä ja opiskeluaika (n=59)

	Ryhmä 1	Ryhmä 2	Ryhmä 3	Ryhmä 4	Ryhmä 5	Yhteensä
Miehiä	0	0	3	1	1	5
Naisia	11	8	12	13	10	54
Keski-ikä	20,27	18,13	27,47	17,57	39,18	24,52
Opiskeluaika kyselyn teon hetkellä /vuosia	1,5	2	alle 0,5	2	1,5	0,5 - 2

Tutkimuksen kannalta oli mielekästä, kun kartoitukseen osallistui eri-ikäisiä ja eri vaiheessa opiskelua olevia opiskelijoita.

Jos kyselyyn olisi vastannut useampi mies, olisi ollut mielenkiintoista tutkia, jännittämistä naisten ja miesten kohdalla. Koska kyselyyn vastasi vain viisi miestä, eivät tutkimustulokset olisi luotettavia, jos tutkittaisiin asiakkaan jännittämistä naisten ja miesten kohdalla.

3.2.2 Vastaajien työkokemus

Opiskelijat luettelivat työssäoppimispaikkojaan ja työpaikkojaan, joita olivat mm. päiväkodit, vanhankodit, kehitysvammaisten asuntolat, terveyskeskukset, kotipalvelut, kaupunginsairaalat, palvelutalot ja kotisairaanhoidot.

3.2.3 Vastaajien luonteenpiirteet, heidän itsensä mielestä

Taulukko 2. Vastaajien luonteenpiirteet (n=59)

	Ryhmä 1 %	Ryhmä 2 %	Ryhmä 3 %	Ryhmä 4 %	Ryhmä 5 %	Yhteensä %
Epävarma	18	13	7	21	0	12
Kannustava	55	63	47	57	18	47
Aito	100	100	73	71	82	83
Hiljainen	9	13	33	14	9	17
Puhelias	55	25	20	50	45	39
Sisäänpäin kääntynyt	0	0	0	0	0	0
Iloinen	82	88	73	100	73	83
Rohkea	27	13	27	43	55	34
Ahkera	100	100	87	71	64	83
Ammattitaitoinen	27	50	40	36	9	32
Ujo	27	13	13	14	9	15
Hermostunut	0	0	0	7	0	1,7
Pelokas	0	0	0	0	0	0
Sopeutuva	91	88	100	79	82	88
Itsevarma	18	13	40	14	27	24
Tyytyväinen	55	63	67	50	36	54
Tyytymätön	0	0	0	0	0	0
Hienotunteinen	91	100	73	93	100	90
Stressaantunut	9	13	7	0	0	5
Hätäntynyt	0	0	0	0	0	0

Kokonaisuudessaan kartoitukseen osallistuneista suuri osa kuvailee olevansa hienotunteinen, sopeutuva, ahkera ja aito. Yllättävän harva, kartoitukseen osallistuneista, kuvailee itseään rohkeaksi, ammattitaitoiseksi ja itsevarmaksi.

3.2.4 Asiakkaan jännittäminen sosiaali- ja terveystyössä

Taulukko 3. Asiakkaan jännittäminen (n=59)

	Ryhmä 1	Ryhmä 2	Ryhmä 3	Ryhmä 4	Ryhmä 5	Yhteensä
Kyllä	36,36 %	50 %	33,33 %	64,29 %	18,18 %	41 %
Ei	18,18 %	25 %	40 %	14,28 %	45,45 %	29 %
Toisinaan	45,45 %	25 %	6,67 %	21,43 %	36,36 %	25 %
Tyhjiä vastauksia	0 %	0 %	20 %	0 %	0 %	5 %

Kartoituksen mukaan, ainoastaan 29% vastanneista väitti, ettei jännitä asiakkaan kohtaamista. Mielestäni edellä mainittu prosenttilukema kertoo sen, että suurin osa vastaajista jännittää asiakkaan kohtaamista ainakin jonkin verran. Tämä on perustelu sille, että työni tulee tarpeeseen joka on lähtöisin työelämästä.

Kartoituksen tuloksista voidaan päätellä, että eniten jännittämistä on ryhmissä, jotka ovat opiskelleet jo jonkin aikaa ja joiden keski-ikä on muita ryhmiä alhaisempi (Ryhmät nro2 ja nro4). Näistä edellä mainituista ryhmistä suuri osa kuvaili olevansa aitoja, ahkeria, sopeutuvia, hienotunteisia ja iloisia. Näin ollen, voidaan olettaa, että asiakkaan kohtaamisen jännittämisen syytä ei voida suoranaisesti haakea luonteenpiirteistä.

Ryhmät, joissa jännittämistä oli vähemmän (ryhmät nro3 ja nro5) kuin edellä mainituissa ryhmissä, ovat ryhmiä joissa oli paljon aikuisopiskelijoita. Näissä ryhmissä oli monia, jotka kuvailivat olevansa sopeutuvia ja hienotunteisia. Ryhmässä nro.3 oli kuitenkin vain 27% niitä opiskelijoita, jotka kuvailivat olevansa rohkeita. Ryhmästä nro5 vain pieni osa kuvaili olevansa ammattitaitoinen tai itsevarma, vaikka tulosten mukaan ryhmästä melkein puolet eivät jännittäneet asiakkaan kohtaamista.

3.2.5 Opiskelijoiden keinot jatkaa työskentely jännityksestä huolimatta

- luottaa itseensä
- kysyy muilta apua
- keskittymällä toimenpiteeseen
- hyväksymällä jännityksen
- tutustumalla asiakkaaseen
- toimien parhaalla mahdollisella tavalla
- puhuu jännityksestä
- työyhteisön tuki
- tieto jännityksen katoamisesta

3.2.6 Opetus, jota opiskelijat ovat saaneet liittyen asiakkaan kohtaamiseen

Kysyin opiskelijoilta mitä heille on opetettu asiakkaan kohtaamisesta, koska halusin tietää, kuinka paljon opetuksessa käsitellään opinnäytetyöni aihetta. Vastaukset eivät tietyksi paljastaneet täyttä totuutta siitä mitä opiskelijoilla on opetettu, vaan sen, mitä opiskelijat muistavat heille opetettaneen.

- paljon kaikkea kivaa
- ongelmatilanteita
- kokemuksen tuoma varmuus
- erilaisten asiakkaiden kohtaaminen
- miten tervehditään
- miten mennään huoneeseen
- asiakaspalvelu
- ei minkäänlaista
- jotain harjoitteita
- ei mitään erityistä
- millainen asenne on hyvä
- ympäristö
- millaisia tilanteita voi tulla
- mitä asioita sairauksiin voi liittyä

- harjoitteluihin liittyvää
- avoin vuorovaikutus
- erilaiset näkökulmat
- paljon on puhuttu, ei mitään erityistä
- aika vähän on jäänyt mieleen
- kirjoista on vaan luettu
- pantomiimit
- kunnioitusta, ystävällisyyttä, hienotunteisuutta
- vuorovaikutus
- ammattietiikka

Vastauksista pystyi päättämään, että osalle opiskelijoista oli opetettu jotain asiakkaan kohtaamisesta. Vastauksissa oli myös, ettei opiskelijoilla ole ollut minkäänlaista opetusta asiakkaan kohtaamisesta. Tästä voidaan päätellä että opinnäytetyöni tulee tarpeeseen.

3.2.7 Opiskelijoiden toiveet Saa jännittää – koulutustilaisuuteen.

Opinnäytetyön tavoitteena on vastata työelämän tarpeisiin. Tämän vuoksi mielestäni oli oleellista kysyä, millaista opetusta opiskelijat kaipaisivat. Kerroin heille, heidän täyttyessään kyselylomaketta, alustavaa tietoa koulutuspäivästä. Opiskelijoiden toiveet olivat seuraavanlaisia:

- miten oppia keskustelemaan tuntemattoman kanssa
- mitä sanoa asiakkaalle
- erilaisten asiakkaiden kohtaaminen
- asiakasryhmien ”tyyppiirteet”
- tilannekäyttäytymismalleja
- uhkaavat / epämukavat tilanteet
- miten jännityksen saa pois
- kuinka välttää jännitystä
- miten tehdä töitä jännityksestä huolimatta

- paniikkihäiriö
- rentoutuminen
- nollauskeinot
- sanaton viestintä
- kehollinen ilmaisu
- itsetunto
- itseluottamus
- itsevarmuus
- psyykkinen itsevalmennus
- miten kohottaa itsetuntoa
- itsevarmuuden kehittäminen
- rohkeammin esiintymään
- käytännön tilanteita
- tilanneharjoituksia
- yhdessä pohtiminen
- ongelmatilanteiden pohtiminen yhdessä

Opiskelijoilla oli paljon erilaisia toiveita koulutuspäivää ajatellen. On harmillista, ettei yhdessä päivässä ehditty käsittelemään kaikkia asioita. Pysin kuitenkin ottamaan opiskelijoiden toiveet huomioon suunnitellessani koulutuspäivääni. Tietysti minun piti huomioida opinnäytetyön tarkoitus. Jos olisin toteuttanut koulutuspäivän pelkästään opiskelijoiden toiveiden mukaan, olisi ollut suuri riski, että olisin hukannut työni alkuperäisen idean ja tarkoituksen.

4 KOULUTUKSIIN OSALLISTUNEET RYHMÄT

Saa jännittää – koulutustilaisuuksiin osallistuneet ryhmät olivat kartoitukseen vastanneista ryhmistä nro:t 4 ja 5. Ryhmät olivat todella erilaiset ja jouduinkin muokkaamaan teorian toteuttamista heidän kohdallaan.

4.1 Ryhmä nro.4

Ryhmän nro. 4 koulutuspäivä oli 11.10.2007 klo. 12.30 – 16.00. Ryhmään oli tullut, kartoituksen toteuttamisen jälkeen, lisää opiskelijoita aikuisryhmästä. Ryhmä oli puhelias, iloinen ja osallistuva. Koulutukseen osallistui yhteensä 19 opiskelijaa ja opettaja.

Aiemmin tekemäni kartoituksen mukaan ryhmästä vain 14,28 % ei jännitä asiakkaan kohtaamista. Työn kannalta oli hienoa saada koulutukseen ryhmä, jossa oli paljon asiakkaan kohtaamista jännittäviä opiskelijoita. Yritin ottaa koulutuksessa huomioon sen, että kartoituksen mukaan ryhmästä oli 21 prosenttia epävarmoja, 14 prosenttia ujoja ja 7 prosenttia hermostuneita.

Suurimman osan aikaa koulutuksesta ryhmä istui puoliympyrä muodostelmassa. En pitänyt sitä kuitenkaan toimivana, koska koulutuspäivän aikana tehtiin paljon yksilö- ja pariharjoituksia, jotka olisivat vaatineet enemmän työrauhaa.

4.2 Ryhmä nro.5

Ryhmän nro.5 koulutuspäivä oli 29.10.2007 klo. 8.15 – 14.00. Ryhmä oli aikuis-opiskelija ryhmä, jolla opiskelua oli jäljellä enää viikko. Etukäteen jännitin kovasti ryhmän kohtaamista, joka olisi jo lähes valmistunut. Minulla oli myös hieman ennakkoluuloja harjoitusten toimivuuden suhteen, koska ryhmän nro.5 keski-ikä oli suurempi kuin ryhmällä nro.4 ja heillä olisi paljon enemmän työkokemusta.

Jännittämiseni osoittautui kuitenkin turhaksi. Koulutukseen osallistui 11 innokasta ja keskustelevaa opiskelijaa. Pyrin soveltamaan materiaalipaketin teoriaosuuksia niin, etten luennoinut heille kaikkia asioita, koska oletin heidän jo osaavan ne. Luennoinnin sijaan halusin kuulla paljon opiskelijoiden omia kommentteja ja kokemuksia.

Kartoituksen mukaan ryhmäläisistä 45,45 % ei jännitä asiakkaan kohtaamista. Koin mielenkiintoiseksi sen, että olin saanut Saa jännittää – koulutustilaisuuksiin kaksi ryhmää, jotka olivat täysin ääripäässä toisistaan. Kouluttajana pystyin aisti-
maan sen, että harjoitukset toimivat tämänkin ryhmän kohdalla yhtä hyvin kuin toisen ryhmän kanssa.

5 SAA JÄNNITTÄÄ - MATERIAALIPAKETTI

Jännittämistä asiakasta kohdatessa lähdetään käsittelemään materiaalipaketissa tilanteesta jossa asiakas kohdataan. Materiaalipaketissa teoria ja harjoitukset vuorottelevat. Olen myös lisännyt kursivoidulla tekstillä vinkkejä ja kommentteja siitä, miten olen itse asiat toteuttanut Saa jännittää - koulutustilaisuuksissa.

Materiaalipaketin harjoitusten tarkoituksena on lisätä lähihoitajaopiskelijan varmuutta työntekoon ja itsensä tuntemiseen, jotta asiakkaan kohtaaminen voisi onnistua mahdollisesta jännityksestä huolimatta.

Materiaalipaketin lopussa on Valmentautuminen kouluttajana koulutuspäiviin – osuus, mikä sisältää vinkkejä harjoitusten vetäjälle. Kursivoidulla tekstillä kirjoitetuissa kohdissa kerron, miten olen itse kokenut asiat Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa.

5.1 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu sosiaali- ja terveysalalla aina jostakin syystä. Toisella osapuolella on tarve, tahto tai vaatimus kohdata toinen osapuoli. Kohtaamiseen vaikuttaa tilanne, miksi kohdataan ja missä kohdataan. Kohtaamista voi tarkastella hoitajan tai asiakkaan näkökulmasta. Hoitajan näkökulmasta kohtaaminen on tavoitteellista. Asiakkaan näkökulmasta kokemuksena korostuu tunne. Kohtaaminen on kaksinäkökulmaista. Kaksinäkökulmaisuus tarkoittaa, että hoitajalla ja potilaalla on samasta kohtaamisesta erilainen kokemus. (Keskinen, Koskela, Lehto, Manninen & Tiainen 1997, 136.)

Saa jännittää koulutustilaisuuksissa perehdyttiin hyvin tarkasti asiakkaan ja hoitajan rooleihin. Myöhemmin esitettävien harjoitusten

avulla opiskelijat saivat kokea miltä kohtaaminen asiakkaasta tuntuu.

Hyvä keskustelunaloitus on ryhtyä keskustelemaan asiasta jonka vuoksi kohdataan. Tässä vaiheessa asiakkaalla ja hoitajalla on jo yksi yhteinen asia, ilman että he ovat vielä vaihtaneet sanaakaan. Hyviä keskustelunaiheita ovat aiheet, jotka eivät todennäköisesti loukkaa toista. On kohteliasta olla puhumatta uskonnosta, rahasta ja politiikasta.

Aivoriihi

4 – 5 hengen ryhmissä opiskelijat voivat pohtia mitä asiakkaalle voidaan sanoa. Opiskelijat voivat saada toinen toisiltaan vinkkejä.

Harjoitus oli hyvä aloitus Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa, sillä koulutukseen osallistuvat pääsevät näin esille pienessä ryhmässä eikä yksin muulle ryhmälle puhumisen kynnyks ole enää niin korkea.

Ryhmä nro.5 kartoituksestani osallistui myös Saa jännittää - koulutukseen. Ryhmä oli hyvin keskustelevainen, joten yritin antaa tarpeeksi aikaa heidän mielipiteilleen.

Keskustelua voi edistää Tony Dunderfeltin (2002, 30 - 34) KKK säännöllä. KKK on tehokas tapa edistää keskustelua varsinkin silloin, kun toinen osapuoli ei ole kovin innokas osallistumaan keskusteluun.

K = Kysy (tee tarkentavia kysymyksiä; mitä, miten, millä tavalla, koska, missä ja kuka, miksi)

KK = Konkreettinen kuvaus (pyydetään esimerkkejä, yksityiskohtia, tunnetiloja)

KKK = Konkreettisesti kohdistetut kysymykset (kysyjä tekee ehdotuksen siitä, mitä luulee tapahtuneen)

KKK – harjoitus

Edellä esiteltyä Tony Dundefeltin KKK-harjoitusta voidaan harjoitella opiskelijoiden kanssa seuraavalla tavalla:

Opiskelijat toteuttavat harjoituksen pareittain. Toinen parista menee koulutustilan ulkopuolelle ja toinen jää koulutustilaan. Koulutustilaan jäävä pari saa esittää KKK kysymyksiä pian koulutustilaan tulevalle parilleen, jolle on määrätty salaisuus. Kouluttaja käy sanomassa ”salaisuuden” koulutustilan ulkopuolella oleville opiskelijoille. Salaisuus voi olla esimerkiksi: ”olet rikkonut koulun ikkunan, etkä ole halukas puhumaan asiasta”. Koulutustilaan jäänyt opiskelija yrittää saada selville toisen salaisuuden KKK kysymyksillä.

Saa jännittää - koulutustilaisuuksissa loin harjoitukseen ympäristön. Luokkaan jääneet olivat nuorisokodin työntekijöitä ja salaisuuden omaavat henkilöt olivat nuorisokodin nuoria.

Ennen harjoituksen alkua koulutukseen osallistuneet hieman epäilivät harjoituksen toimivuutta mutta harjoituksen loputtua he myönsivät, että KKK- kysymykset voivat ihan oikeasti toimia ja niitä voisiakin kokeilla.

5.2 Hoitosuhteen syntyminen

Lähihoitajaopiskelija voi tavata sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita työn ja opintoihin kuuluvan työssäoppimisen kautta. Hoitajan ja asiakkaan suhde on ammatillinen hoitosuhde, joka vaatii vuorovaikutusta ja muodostuu pitkälti samalla tavalla kuin mikä tahansa ihmissuhde. Aluksi vaaditaan, että lähihoitaja ja asiakas tutustuvat toisiinsa. Hieman paikasta riippuen hoitaja kerää vaadittavia tietoja asiakkaasta. Hoitaja ja asiakas muodostavat hyvin nopeasti toisistaan ensivaikutelman. (Anttila, Kaila-Mattila, Puska, Vihunen & Kan. 2001, 66- 67.) Hoitajalla on mahdollisuus kääntää mahdollinen turvattomuuden tunne, joka asiakkaalla saattaa olla, turvallisuudeksi. Heti kun asiakas ja potilas ovat kohdanneet, asiakas

muodostaa tulkinnan hoitajasta ja mahdollisuudesta lähestyä hoitajaa. Uusiin tilanteisiin liittyy pelkoa, joka saattaa horjuttaa turvallisuuden tunnetta. (Keskinen, Koskela, Lehto, Manninen & Tiainen 1997, 140.)

Hoitosuhteen aikana hoitaja ja asiakas syventävät suhdettaan, kun hoitaja pyrkii aktiivisesti kuulemaan asiakasta kartoittaakseen hoidon tarvetta. Asiakkaan luottamus hoitajaan syntyy ja syventyy, kun hoitaja ja asiakas tutustuvat paremmin. Hoitosuhteen luottamus ottaa kuitenkin aikansa muodostuakseen. (Anttila ym. 2001, 66- 67.)

Hoitajan tärkeä työväline hoitotoimenpiteiden lisäksi on keskustelu. Keskustelun onnistumista ei voi pitää itsestään selvänä. Keskustelun onnistumiseksi pitäisi varata aikaa. Onnistuneen keskustelun edellytys on rauhallinen ja kiireetön ympäristö (Anttila ym. 2001, 67). Sosiaali- ja terveysalan työpaikoissa on usein paljon asiakkaita ja vähän työntekijöitä. Tämä aiheuttaa sen, että työntekijällä ei välttämättä ole paljoa aikaa pysähtyä yhden asiakkaan kohdalle. Hoitajan tärkein apuväline onkin oma persoona. Hoitajalta vaaditaan rohkeutta pistää itsensä peliin. (Anttila ym. 2001, 68.) Hoitajan tulisi pystyä luomaan asiakkaalle siinä hetkessä kun he kohtaavat tunne siitä, että asiakas on turvassa ja hoitaja välittää hänestä. Tämä ei aina kuitenkaan ole helppoa vaan vaatii aktiivista työskentelyä molemmilta osapuolilta.

5.3 Lähihoitajan rooli

Porin ammattiopiston internet sivuilla (Porin ammattiopisto (a) [viitattu 17.9.2007]) lähihoitajan työ määritellään seuraavalla tavalla: ” Sosiaali- ja terveysalan työ on työtä ihmisten kanssa ja heitä varten. Lähihoitajat toimivat sosiaali- ja terveysalan perustehtävissä mm. päiväkodeissa, sairaaloissa, terveyskeskuksissa, vanhusten ja vammaisten, päihde- ja mielenterveysasiakkaiden palveluyksiköissä, sairaankuljetuksessa, kotipalvelussa, kuntoutumisyksiköissä ja vanhainkodeissa. Lähihoitajalla on hyvät ihmissuhde- ja vuorovaikutustaidot sekä vankka osaaminen sosiaali- ja terveysalan hoito-, huolenpito- ja kasvatustehtävissä”.

Lähihoitajaopiskelijoiden opinnot koostuvat perusopinnoista, koulutusohjelmapiinnoista, yhteisistä opinnoista, vapaasti valittavista opinnoista ja työssäoppimisista. Lähihoitajaopiskelijat voivat opinnoissaan erikoistua seuraaviin koulutusohjelmiin: ensihoito, kuntoutus, lasten ja nuorten hoito ja kasvatus, mielenterveys ja päihdetyö, sairaanhoito ja huolenpitovammaistyö ja vanhustyö(Porin ammattiopisto (b) [viitattu 17.9.2007].)

Lähihoitajan tulisi ymmärtää hoitotyön periaatteet ja ihmiskäsitys työskennellessään sosiaali- ja terveysalalla, jotta hän pystyisi työskentelemään asiakkaan parhaaksi. Hoitotyön ihmiskäsitys määritellään Hoitamalla hyvää oloa kirjassa seuraavalla tavalla (Anttila ym.2001, 38.):

”Hoitotyön ihmiskäsitys perustuu humanistiseen ihmiskäsitykseen. Hoitotyössä korostetaan ihmisen perusominaisuuksien erottamattomuutta. Ihminen on ainutkertainen yksilö, joka itse on parhaiten selvillä omasta hyvinvoinnistaan. Ihminen elää vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa, ja hänet nähdään aktiivisena ja päätöksiä tekevänä. Ihminen kokee olemassa olonsa ajallisesti, hänellä on eletty elämä, menneisyys, ja hän suunnittelee tulevaisuuttaan. Auttaessaan potilasta hoitaja ei pyri ainoastaan helpottamaan sairauden aiheuttamia oireita, vaan hän suunnittelee hoitoa potilaan kanssa yhdessä tämän kokonaiselämäntilanteen huomioon ottaen.”

Saa jännittää – koulutuksessa en luennoinut edellä olevaa asiaa, jos koulutukseen osallistuva ryhmä oli jo opiskelujen loppupuolella. Sen sijaan pyysin heitä pohtimaan millainen on hyvä hoitaja heidän mielestään.

5.3.1 Vakuuttavuus

Työssään lähihoitajan tulisi olla vakuuttava. Vakuuttavasta ihmisestä saa sen käsityksen, että hän osaa työnsä ja häneen voi luottaa. Potilaan on helppo turvata ja luottaa olevansa turvassa, kun hän tietää lähihoitajan osaavan hommansa. Mitä vakuuttavuus sitten on? Vakuuttavuus on kykyä ilmaista omia tunteita, ajatuksia ja mielipiteitä, niin myönteisiä kuin kielteisiäkin. Vakuuttavuus on yhteydessä itsetuntemukseen ja kykyyn olla itsenäinen. Vakuuttavuus vaikuttaa suoranaisesti itsetuntemukseen ja vuorovaikutukseen, sillä se on edellytys olla itsensä toisten seurassa. (Saarinen 2001, 57.)

Vakuuttavuutta voidaan myös harjoitella. Kaikki lähtee siitä, että oma tietämättömyys tai epävarmuus tuodaan esiin. Ihmisen tulisi tiedostaa mitä hän osaa, mitä hän ei osaa ja mitä hän haluaa osata. Vakuuttavuuden saavuttaminen on elinikäinen tehtävä. Vaikka ihminen olisi kuinka vakuuttava, on hänen kuitenkin aina joskus turvauduttava myös muihin ihmisiin. (Saarinen 2001, 61 - 64.)

5.3.2 Empatia

Lähihoitajalta odotetaan työssään kykyä empatiaan. Empatiolla tarkoitetaan kykyä samaistua tai eläytyä hetkellisesti toiseen henkilöön ja hänen tilanteeseensa. Jotta on mahdollista tuntea empatiaa, tulee olla hyvin herkkä lukemaan vuorovaikutustilanteissa oikein non-verbaalisia viestejä. (Saarinen 2001, 73.) Kun hoitajasta välittyy empatia asiakasta kohtaan, asiakkaan on helppoa kokea, että hänestä välitetään.

Empatiakyky on tärkeä työkalu erityisesti ammateissa, joissa autetaan, tuetaan tai neuvotaan toisia. Empatiakyvyllä saadaan nopeastikin käsitys toisen henkilön tilanteesta. Joillakin ihmisillä on taipumusta empatiaan enemmän kuin toisilla. Empatiaa voidaan myös harjoitella pohtimalla jotakin hankalaa suhdetta. Jotta voi-

simme kokea empatiaa tässä hankalassa suhteessa, tulee miettiä onko toisen henkilön käyttäytymisessä jokin logiikka tai järki, mitä emme aikaisemmin ole huomanneet. Toisen ihmisen elämäntilannetta tulisi miettiä ja sitä mitä itse tekisi toisen ihmisen tilanteessa. Miettimällä mitä voisimme tehdä suhteen parantamiseksi, olemme jo lähempänä empatian kokemista. (Saarinen 2001, 74, 76- 78.)

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa en luennoinut teoriaa vaan annoin opiskelijoille vihjesanoja ja kysyin mitä he tietävät kyseisestä aiheesta. Esim. kysyin millainen ihminen on empaattinen?

5.4 Hoitotyön periaatteet

Hoitotyön periaatteisiin kuuluu yksilöllisyys, turvallisuus, omatoimisuus, kokonaisvaltaisuus, jatkuvuus, kulttuurilähtöisyys, oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja taloudellisuus (Anttila ym. 2001, 45 – 49).

Yksilöllisyyden periaatteen mukaan lähihoitajan tulisi ymmärtää, että jokainen potilas tarvitsee juuri omanlaista hoitoa, potilaan kulttuuritaustan huomioiden. Hoidon tulee tapahtua niin, että hoitaja vastaa potilaan turvallisuuden tarpeisiin ja tuottaa potilaille hyvää oloa. Hoitajan tulee selvittää potilaan omat voimavarat ja kannustaa potilasta itsenäiseen selviytymiseen. Kokonaisvaltaisesti hoidettaessa potilaan tarpeet tulisi huomioida mahdollisimman kattavasti, niin että jatkuvuuden tunne säilyy. Jatkuvuudella tarkoitetaan hoidonantajan ja hoitopaikan pysyvyyttä. (Anttila ym. 2001, 45 – 49.)

Lähihoitajan tulee toimia oikeudenmukaisesti ja vastuullisesti. Potilaiden pitää saada tuntee itsensä samanarvoisiksi muiden kanssa. Lähihoitajan tulee suhtautua potilaisiin valikoimatta. Hoitajan vastuuseen kuuluu se, että on vastuussa potilasta, tietää mitä on tekemässä ja tietää milloin ei ole itse työkykyinen (Anttila ym. 2001, 45 - 49).

Lähihoitajan tulee huomioida työssä taloudellisuus siten, että mahdollisimman korkeatasoinen hoito saavutetaan mahdollisimman pienillä kustannuksilla (Anttila ym. 2001, 50).

5.5 Kohtaamisharjoitukset

Vuorovaikutusta lähdetään käsittelemään harjoituksen avulla. Harjoituksissa harjoitellaan asiakkaan kohtaamista ja lähihoitajan roolia tilanteissa, joissa asiakas kohdataan.

Opiskelijat toteuttavat harjoitukset pareittain. Parit pysyvät samana kohtaamisharjoitusten aikana.

Pareittain työskentelevillä opiskelijoille annetaan jokaisessa kohtaamisessa käyttäytymismalli. Asiakasta ja työntekijää esittävät eivät tiedä minkälaisen käyttäytymismallin oma pari on saanut. Aina ennen kohtaamisharjoituksen alkua asiakasta esittäviä opiskelijoita pyydetään siirtymään koulutuksessa käytettävän tilan ulkopuolelle. Heidän mukaansa annetaan kirje, josta selviää miten heidän tulisi käyttäytyä. Hoitajaa esittävät opiskelijat jäävät koulutustilaan ja kouluttaja kertoo heille miten heidän tulisi käyttäytyä asiakkaan kohtaamisessa. Roolien tulisi pysyä samoina kohtaamisharjoitusten aikana.

Jotta opiskelijoiden olisi helpompaa keskittyä kohtaamisharjoitukseen, kouluttaja voi antaa valmiin kehyksen missä kohtaaminen tapahtuu esimerkiksi.

Asiakas ja työntekijä (hoitaja) kohtaavat sairaalan päivystyksessä. Kello on seitsemän illalla ja asiakas on odottanut lääkärille pääsyä jo kuusi tuntia. Asiakas esittelee vaivansa hoitajalle. Hoitaja tietää, että asiakas joutuu odottamaan vielä ennen kuin pääsee lääkärin puheille.

Ryhmälle annetaan tieto, että asiakkaalla on flunssa. Tieto helpottaa tarinan keksimistä. Juonta ei rajata enempää, jotta jokaisen oma persoona pääsee esille.

1 = asiakas

2 = työntekijä (hoitaja)

1. Kohtaaminen

1 = Asiakas haluaa selvittää vaivansa tarkoin tapaamalleen hoitajalle.

2 = Hoitajalla on kiire, eikä hän ehdi syventyä asiakkaaseen. Hän kuitenkin yrittää ottaa selvää asiakkaan tuntemuksista niin pienessä ajassa kuin mahdollista on.

Harjoituksen tarkoituksena on selvittää välittykö hoitajan kiire asiakkaalle ja miltä se tuntuu. Harjoituksessa pitää ottaa huomioon, että tämä on koulutuksen ensimmäinen kohtaamisharjoitus ja kaikki parit eivät välttämättä ole vielä saaneet kiinni harjoituksen luonteesta ja tarkoituksesta. Tilanne ja tuntemukset käydään läpi pareittain ja lyhyesti koko ryhmän kanssa.

2. Kohtaaminen

1 = Asiakas haluaa selvittää vaivansa tarkoin tapaamalleen hoitajalle.

2 = Hoitaja tekee kaikkensa saadakseen asiakkaan lopettamaan puheenvuoronsa, koska kiire ei anna hänelle aikaa syventyä asiakkaaseen hetkeäkään. Hän ei kuitenkaan voi vain kävellä pois tilanteesta. Hoitaja pyrkii välittämään empatiansa asiakkaalle.

Harjoituksen tarkoitus on syventää ensimmäistä kohtaamisharjoitusta. Tässä vaiheessa opiskelijat ovat toivottavasti ymmärtäneet harjoitusten luonteen. Jokainen on ”samaistunut” esittämäänsä rooliin ja osaa roolihahmonsä tarinan. Tilanne ja tuntemukset käydään läpi pareittain ja lyhyesti koko ryhmän kanssa.

3. Kohtaaminen

1 = Asiakas haluaa selvittää vaivansa tarkoin tapaamalleen hoitajalle.

2 = Hoitaja yrittää olla kiinnostunut asiakkaan vaivoista ja kuuntelee asiakasta ja ehkä jopa hieman liioittelee reaktioitaan yrittäessään välittää empatiaansa asiakkaalle.

Kohtaamisessa pyritään tekemään tilanne mahdollisimman aidoksi ja luontevaksi. Harjoituksen aluksi pyydän työntekijää esittäviä keskittymään rooliinsa heti siitä hetkestä kun he näkevät oman parinsa. Yritetään päästää irti roolista joka opiskelijalla on normaalisti, kun hän tapaa harjoituksessa olevan parinsa. Tilanne ja tunteet käydään läpi pareittain ja lyhyesti koko ryhmän kanssa.

4. Kohtaaminen

1 = Asiakas haluaa selvittää vaivansa tarkoin tapaamalleen hoitajalle.

2 = Hoitaja ei ole yhtään kiinnostunut asiakkaan vaivasta eikä edes yritä osoittaa kiinnostusta.

Harjoituksen toteuttaminen saattaa olla haastavaa. Käyttäytymismallit välittyvät todennäköisesti helposti parille.

5. Kohtaaminen

1 = Asiakas on todella tympääntynyt oloonsa, eikä häneltä löydy motivaatiota ongelmansa selvittämiseen.

2 = Hoitaja ei ole yhtään kiinnostunut asiakkaan vaivasta eikä edes yritä osoittaa kiinnosta.

Harjoituksen tilanne on jäänyt paikoilleen ja opiskelijoiden on varmasti vaikeata hahmottaa milloin harjoituksen kuuluisi loppua. Molempien parien käyttäytymismallit ovat sellaisia, etteivät ne vie tilannetta mitenkään eteenpäin. Asiakkaan rooli on muuttunut. Hoitajaa esittävä saattaa olettaa, että asiakas käyttäytyisi samoin kuin aikaisimmissakin harjoituksissa. Kouluttaja keskeyttää tilanteen.

6. Kohtaaminen

1 = Asiakas on suivaantunut odottelustaan. Hän selvittää vaivansa hoitajalle hyvin tiukkasanaisesti ja tekee epämiellyttävän olonsa tiedettäväksi myös hoitajalle.

2 = Hoitaja yrittää parhaansa ymmärtää asiakastaan.

Harjoituksessa pyritään pistämään hoitajaa esittävä opiskelija tilanteeseen, jossa hänen on nopeasti keksittävä sanomista hyökkäävälle parilleen. Ihmistä kohdattaessa ei aina voi suunnitella etukäteen mitä aikoo sanoa.

Seuraaviin kohtaamisharjoituksiin siirryttäessä käytetään samoja rooleja kuin edellisissä kohtaamisharjoituksissa. Myös tapahtuma ja paikka pysyvät samoina. Opiskelijoita pyydetään kiinnittämään huomiota erityisesti sanalliseen ja sanattomaan viestintään.

7. Kohtaaminen

1 = Asiakas kohtaa hoitajan. Asiakas on kuitenkin pukeutunut normaalia erikoisemmin.

2 = Hoitaja yrittää parhaansa ymmärtää asiakastaan.

Harjoitus saattaa herättää hilpeyttä opiskelijoissa, koska tilanne on hieman liioiteltu ja lavastettu. Tarkoituksena on kuitenkin suhtautua asiallisesti asiakkaaseen, jonka pukeutumisessa on jotain poikkeavaa.

8. Kohtaaminen

1 = Asiakkaalla on kova kiire saada asiansa selvitettyksi tapaamalleen hoitajalle.

2 = Hoitaja keskeyttää asiakkaan koskettamalla häntä käteen.

Harjoituksen tarkoituksena on todeta kosketuksen vaikutus. Hoitajaa esittäville saattaa herätä epäily siitä, että millaisen asiakkaan he tulevat kohtaamaan saadessaan ohjeet omaan käyttäytymiseensä. Harjoitus pyritään hoitamaan hienovaraisesti, sillä koskettaminen ja kosketetuksi tuleminen saattavat olla haastavia asioita joillekin.

9. Kohtaaminen

1 = Asiakas tulee kertomaan asiansa hoitajalle hyvin lempeällä äänellä ja pyrkii puhumaan mahdollisimman lähellä hoitajaa.

2 = Hoitajan roolissa oleville ei anneta mitään valmista käyttäytymismallia. Jokainen reagoi omalla tavallaan, kun asiakas tulee henkilökohtaiselle vyöhykkeelle ja jopa liian lähelle.

Harjoitus hoidetaan rauhallisesti ja sitä voidaan kokeilla uudestaan. Toistossa hoitaja tietää asiakkaan tulevan lähelle, joten pyritään tarkkailemaan ennakkointia.

10. Kohtaaminen

1 = Asiakas tulee selvittämään vaivansa hoitajalle.

2 = Hoitaja kohtaa asiakkaan mahdollisimman luotaantyöntävässä asennossa (Esim. kädet puuskassa ja taaksepäin nojautuneena).

Hoitajat saavat ennen harjoituksen alkua esimerkkejä käyttäytymiseensä. Harjoituksen jälkeen kuullaan tarkasti asiakasta esittävien kommentteja ja huomioita kohtaamisesta.

Kohtaamisharjoitukset kestivät n. 40 sekuntia / harjoitus, jonka jälkeen kohtaaminen purettiin ryhmän kanssa huolellisesti.

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa kohtaamisharjoitukset olivat opiskelijoiden suosikkeja. Oli hienoa nähdä opiskelijoiden innostuvan harjoituksista. He kertoivat, että pystyivät todella kokemaan miltä tilanteet voisivat asiakkaasta tuntua. Yritin olla kouluttajana rohkaiseva ja yritin innostaa opiskelijoita onnistumaan.

5.6 Vuorovaikutus palveluammattissa

Palveluammattissa on osattava neuvotella, ohjata, opastaa, keskustella, esitellä, kysyä, vastata, vakuuttaa, selostaa, raportoida ja tiedottaa. Jotta viestiminen onnistuu, on osattava puhua, on oltava sanottavaa ja on osattava sanoa se. (Aulanko 1997, 27 - 29.)

Hoitajan tulisi puhua selkeästi ja ymmärrettävästi. Ammattikieltä tulisi välttää, koska asiakkaan voi olla vaikeaa ymmärtää sitä. Hoitaja voi äkkiä sokeutua omalle kielelleen ja erehtyä luulemaan, että kollegoiden kanssa käytettävä virkamieskieli on yleiskieltä, jota asiakkaankin tulee ymmärtää. (Aulanko.1997, 90.)

5.6.1 Sanallinen ja sanaton viestintä

Viestintä jaetaan sanalliseen, eli verbaaliseen, ja sanattomaan, eli nonverbaaliseen, osaan. Sanallinen viestintä on ihmiselle ominainen kommunikoinnin muoto ja sanaton viestintä täydentää, tukee, korvaa, painottaa ja jopa kumoaa sitä. (Anttila ym. 2001, 62.) Sekä sanattoman, että sanallisen viestin ymmärtäminen on tärkeää lähihoitajaopiskelijan työn kannalta.

Ihminen lähettää tiedostamattaan hyvin paljon sanatonta viestintää kanssaihmisille. Sanattomaan viestintään kuuluvat ilmeet, eleet, koskettaminen, äänensävyt, tauotukset, painotukset, nauru, itku, tilankäyttö, etäisyys ja ulkoiset seikat. (Anttila ym. 2001, 62). Jos sanat ja ilmeet ovat ristiriidassa, ilmeet voittavat. Ääni voittaa silloin, kun ääni ja sanat ovat ristiriidassa. (Marckwort 1999, 104.)

Sanatonta ja sanallista viestintää käsiteltiin kohtaamisharjoituksissa. Puhuttaessa sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä pyysin opiskelijoita palauttamaan mieleen tunteita, joita kohtaamisharjoitukset herättivät.

Esimerkkitapauksia

Puhuttaessa sanallisesta ja sanattomasta viestinnästä kouluttaja voi toimia esimerkkinä. Hän voi puhua opiskelijoille iloisesti ja olla kuitenkin keholliselta olemukseltaan luotaantyöntävä (kädet puuskassa ja pää painoksissa). Hän voi myös puhua vaihdellen puheen tauotusta, painotuksia ja äänensävyjä. Kouluttaja voi myös kokeilla millaisen reaktion hän aiheuttaa yleisössään, kun etäisyys yleisöön pienee.

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa toimin esimerkkitapauksena esitellessäni sanatonta ja sanallista viestintää. Sanoin opiskelijoille: ” Minä olen Riikka Lammi ja olen täällä tänään pitämässä teille koulutustilaisuutta”. Sanoin edellä mainitun lauseen iloisesti, tylsäs-

ti, vakuuttavasti, varmasti, ujosti, aggressiivisesti, lähietäisyydeltä, hiljaisesti ja kiukkuisesti. Kysyin opiskelijoilta välittyikö tunnetilani heille ja he vastasivat myöntävästi.

5.6.2 Koskettaminen osana vuorovaikutusta

Koskettaminen on osa sanatonta, eli nonverbaalista, viestintää. Koskettaminen on oleellinen osa hoitajan ja asiakkaan suhteessa, sillä moni hoitotoimenpide vaatii koskettamista. Koskettaminen on myös tehokas keino viestiä välittämistä. Hoitajan tulisi huomioida, etteivät kaikki asiakkaan halua tulla kosketetuiksi (Anttila ym. 2001, 69).

Kosketuskehä

Kosketuskehä harjoituksessa jokainen istuu omalla tuolillaan jossain päin koulutustilaa. Valot on sammutettu ja jokainen sulkee silmänsä. Kouluttaja käy koskettamasta jotakin luokassa silmät kiinni istuvaa opiskelijaa. Tämän jälkeen kosketuksen saanut opiskelija avaa silmänsä, ja menee koskettamaan jotakin toista opiskelijaa. Näin kosketusviesti on lähtenyt liikkeelle.

Harjoituksen tarkoituksena on miettiä omia tuntemuksia tullessa kosketetuksi ja koskettaessa. Istumalla yksin, pimeässä ja silmät kiinni, yritetään kuvitella, miten avuton ja yksinäinen olo asiakkaalla voi olla. Lämmin ja tuttu kosketus kuitenkin on merkki ”asiakkaalle” siitä, että hän voi luottavaisin mielin avata silmänsä ja tuntea ettei ole yksin.

Toisessa kahdesta koulutuspäivästä toteutin Kosketuskehäharjoituksen. Tunnelma oli käsin kosketeltavissa, kun kaikki istuivat hiljaa pimeässä ja odottivat kosketusta. Kosketetuiksi tultuaan jokai-

sen opiskelijan huulille kohosi hymy. Opiskelijat eivät tienneet keitä oli jo kosketettu, kun he etsivät kosketettavaa. Harjoituksessa kävi-kin niin, että osaa opiskelijoista kosketettiin useammin. Loppuvaiheessa näytin vuorossa olevalle, ketkä olivat vielä koskettamatta. Opiskelijat sanoivat pitäneensä harjoituksesta ja kertoivat, että harjoitus osoitti, miten kosketuksella voi olla suuri vaikutus.

Koulutuspäivissä koskettamista harjoiteltiin myös parin kanssa. Pyysin opiskelijoita puhumaan keskenään ja sitten jossakin vaiheessa koskettamaan ihmistä, jonka kanssa puhui. Harjoituksen suorittamisen jälkeen jaettiin kokemuksia siitä, miltä toisen kosketus ja koskettaminen tuntuivat. Kerroin opiskelijoille, että turvallinen kohta kosketukselle on kyynärpään ja olkapään välinen alue.

Läheisyys lisää tunteen voimakkuutta. Etäisyys on riippuvainen ihmisestä ja tilanteesta. Kun kyseessä on tunnelatautunut tilanne, sallitaan suurempi läheisyys kun muuten. Jokaisella on oma intiimireviirinsä, joka on tarkoitettu vain kaikkein läheisimmille ihmisille. (Marckwort 1999, 112.)

Koulutustilaisuuksissa pyysin opiskelijoita pohtimaan omaa reviiriään ja miettimään, kuinka lähelle he ovat valmiita päästämään venvotvieraan tai läheisen.

5.6.3 Vuorovaikutuksen esteet ja ristiriidat asiakkaan kanssa

Vuorovaikutus ei aina toimi esteittä. Vuorovaikutuksessa olevien persoonat vaikuttavat viestinnän onnistumiseen. Se, miten toinen on jonkin asian tarkoittanut, ei välttämättä välity toiselle osapuolelle samanlaisena. Tästä syystä ristiriidat asiakkaiden kanssa ovat joskus väistämättömiä. Sosiaali- ja terveysalalla työskennellessä toimitaan asiakkaiden henkilökohtaisella alueella. Fyysisellä alueella, esimerkiksi sairaalassa, koskettaminen on oleellinen osa asiakkaan kanssa työskenteilyä. Päiväkoti tai lastensuojelu ympäristössä sen sijaan ollaan tekemisissä eri tavalla yksityisten ja henkilökohtaisten asioiden kanssa, kuin sairaalassa. Sosiaali- ja

terveysalan ammattilaisella pitäisikin olla herkkyyttä ja ammattitaitoa työskennellessä ristiriidoista huolimatta.

Ristiriitatilanteissa tulisi miettiä, mitä konkreettisesti on tapahtunut. Tilannetta tulisi havainnoida mahdollisimman vähän tulkiten. Tämä on kuitenkin vaikeaa, sillä ihminen tulkitsee asioita salamannopeasti ja lisää asioihin tulkinnan kautta oman arvioinnin ja merkityksen. Tosiasioihin päästään kiinni, kun päästään itse tapahtuman sisään ilman, että tulkinnat muokkaavat tapahtumaa. Näin voi tapahtua, kun unohdetaan syyttely, analysointi, yleistäminen, liika voivottelu ja ivaaminen. (Dunderfelt 2002, 23 – 29.)

Asiakas ja hoitaja saavat olla asioista erimieltä. Pitää kuitenkin muistaa että asioista ei tulisi vängätä. (Anttila ym. 2001, 66- 68.)

Saa jännittää – koulutustilaisuudessa kerroin omakohtaisen kokemuksen ristiriidasta asiakkaan kanssa. Mielestäni kouluttajan on tärkeää antaa jotain itsestään koulutettaville, mikäli haluaa myös koulutettavien avautuvan.

5.6.4 Toisen ihmisen keskeyttäminen ja oman mielipiteen sanominen

Toisen ihmisen saa ja pitääkin joskus keskeyttää. Erityisesti palveluammattissa toisen ihmisen puheenvuoroon puuttuminen ja keskeyttäminen tulee tehdä hienovaraisesti. Toista ihmistä keskeytettäessä on hyvä huomioida, milloin toisen keskeyttää. Vaatii kärsivällisyyttä ja aikaa oppia tunnistamaan kohdat, joissa toisen ihmisen voi keskeyttää (Dunderfelt 2002, 67).

Keskusteltaessa tulisi pyrkiä välttämään Tony Dunderfeltin sanoin ”kiirehtiviä hymähtelyitä” (Dunderfelt 2002, 67). Hymähtelyistä, puheenvuorossa oleva voi saada käsityksen, ettei hänen sanomansa kiinnosta eikä häntä arvosteta.

Jos tilanteeseen sopii, toisen voi keskeyttää käyttämällä hänen etunimeään. Hyvä tapa keskeyttää on myös kysyä toisen etunimeä ja lupaa puhutella etunimellä

(Dunderfelt 2002, 67). Nimen kysyminen on hyvä tapa luoda vuorovaikutusta asiakkaaseen sosiaali- ja terveysalalla. Hyviin tapoihin kuuluu vieraiden ihmisten teittitelemine. Nimen kysyminen on tehokas jäänrikkoja, kun pyritään luomaan vuorovaikutusta asiakkaaseen.

Tehokas tapa saada toinen huomaamaan, että hänet yritetään keskeyttää, on ottaa avuksi elekieli. Vuorossa olevan puhujan voi keskeyttää katsomalla häntä silmiin ja yrittää viestittää halukkuuttaan puheenvuoroon. Toista voi myös koskettaa, jotta tämä huomaa, että hänen mielipiteensä on huomioitu (Dunderfelt 2002, 66). Tuntemattoman ihmisen koskettamiseen tulee suhtautua varauksella, sillä ei voi varmaksi tietää miten tämä suhtautuu kosketukseen.

Koulutustilaisuudessa kosketin erään opiskelijan olkapäätä merkinä siitä, että aion keskeyttää hänen puheenvuoronsa. Hän lopetti puheensa ja luokka totesi, että toisen koskettaminen on hyvä tapa saada hänet lopettamaan puheenvuoronsa. Pohdimme myös olisiko kyseinen opiskelija lopettanut puheenvuoronsa jos koskettaja olisi-kin ollut hänen läheisin ystävänsä.

Oman mielipiteensä saa ja pitääkin sanoa. Aitoa dialogia ei synny ilman molempien panosta omaan vuorovaikutukseensa. Oman mielipiteen sanomiseen vaaditaan jämäkkyyttä. Kehon käyttö, äänensävy ja sanojen tietoinen valinta lähtevät kaikki jämäkkyudesta (Dunderfelt 2002, 66).

- jalat tukevasti maassa
- selkä suorana
- katse vakaasti toista ihmistä kohti
- puhe selkeää, mutta ei hyökkäävää
- kiinnitä huomiota hengitykseen
- anna tilaa toisen ihmisen vastaukselle

(Dunderfelt 2002, 66).

5.6.5 Kuunteleminen

Keskustelun lisäksi hoitajan tärkeä työväline on kuunteleminen. Ihmiselle on annettu kaksi korvaa ja yksi suu, jotta kuuntelisimme enemmän kuin puhumme. Välikä kuunteleminen on vaikeaa, koska toiseen ihmiseen samaistuminen voi olla vaikeaa. Todellinen kuunteleminen vaatii sanojen taakse pääsemistä (Dunderfelt 2002, 43 – 50).

Pulinapiiri

Toisen ihmisen keskeyttämistä, oman mielipiteen ilmaisemista ja kuuntelemista käydään opiskelijoiden kanssa läpi harjoituksen avulla, jossa kaikki koulutukseen osallistuneet on jaettu 5 – 10 hengen ryhmiin, ryhmän koosta riippuen. Harjoituksessa 5 – 10 hengen ryhmät istuvat keskenään piirissä.

Jokaiselle harjoitukseen osallistuvalla annetaan kaksi esinettä käteen (esim. kiviä tai paperiliittimiä). Nämä esineet kuvaavat sitä määrää, mikä jokaisella on käytettävänä omiin puheenvuoroihinsa. Kouluttaja kertoo, että harjoitukseen osallistuvien tulee käyttäytyä niin, että aina kun edellinen on lopettanut puheenvuoronsa, niin juuri sinun tulee olla seuraava puhuja. Näin kaikki ovat saaneet sen ohjeen, että edellisen lopetettua juuri hänen tulee olla seuraava puhuja. Kinastelematta ryhmän on ilman sanoja ratkaistava, kuka menee puhumaan seuraavaksi. Ensin valitaan henkilö joka aloittaa puhumisen. Puheenvuorossa oleva menee ringin keskelle. Ryhmäläiset voivat itse päättää puheenaiheen tai kouluttaja voi määrätä sen. Puheenaiheen tulisi olla mahdollisimman paljon keskustelua herättävä esim. saako sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät käyttää lävistyksiä tai onko perusteltua, että hoitajat menisivät lakkoon vaatiessaan lisää palkkaa. Ryhmäläiset voivat keskenään päättää (halutessaan), että puolet ryhmäläisistä on asiaa vastaan ja puolet asian puolesta. Roolijaon ei tarvitse mennä niin, että oikeasti tarvitsisi olla asiaa vastaan, vaikka

rooli olisikin asiaa vastaan. Kun oma puheenvuoro on päättynyt, luovutetaan yksi etukäteen annetuista esineistä pois.

Harjoitus vaatii keskittymistä, oman puheenvuoron odottamista, ongelmanratkaisukykyä ja kykyä päättää, kuka puhuu seuraavaksi ilman sanallista kommunikaatiota.

Harjoitusta ennen olisi hyvä saada koulutukseen osallistuvat rauhoittumaan. Harjoituksen ymmärtäminen ja keskittyminen voi olla vaikeaa, jos tunnelma ryhmässä on rauhaton.

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa opiskelijat kertoivat, että oman puheenvuoron odottaminen oli todella vaikeaa. Opiskelijat kertoivat myös, että kun he itse olivat puheenvuorossa, niin heistä tuntui, että heitä todella kuunneltiin.

5.7 Haastava kohtaaminen

Omat kokemukset

Jokainen opiskelija voi miettiä tilannetta, jolloin on kohdannut erilaisen / haastavan asiakkaan. Jos asiakaskohtaamisia ei ole ollut paljon, voi miettiä millaisen asiakkaan kohtaaminen olisi haastavaa. Jokaisen kokemus voidaan purkaa yhdessä ja jokaisella on mahdollisuus kommentoida tilannetta. Tarkoituksena ei ole antaa kritiikkiä, vaan jakaa näkökulmia. Yhdessä pohtien syvennyttään miettimään kohtaamisia, joita kullakin opiskelijalla on ollut.

Jotta kukaan ei rikkoisi salassapitovelvollisuuksiaan, asiakkaan nimeä tai kohtaamispaikkaa ei mainita.

Kahdesta Saa jännittää – koulutustilaisuudesta toisessa ryhmässä lähes jokainen opiskelija halusi jakaa oman kokemuksensa, kun taas

toisessa ryhmässä vain muutama jakoi ajatuksiaan. Opiskelijoiden päätöstä pitää kunnioittaa, eikä heitä voi pakottaa puhumaan.

5.7.1 Tilanteen hallitseminen

Katriina Rouvinen-Kemppinen ja Pertti Kemppinen (2000,6) ovat kehittäneet harjoituksen Hallitse tilanne, jonka tarkoituksena on oppia hallitsemaan omia asenteita ja mielialoja. Harjoitusta voidaan soveltaa seuraavalla tavalla:

Opiskelijoita pyydetään miettimään joku edessä oleva tilanne, jossa he tulevat kohtaamaan asiakkaan. Opiskelijat pohtivat minkälaisia asenteita tuo tilanne herättää. Asenteella tarkoitetaan mm. ”En halua”, ”En pysty”, ”Minä haluan” ja ”Minä osaan” – tuntemuksia. Yritetään pohtia minkälaisia tunteita kyseiset asenteet nostavat pintaan. Mikäli tilanteet herättävät jännitystä tai hermostusta, oppilas on todennäköisesti asennoitunut tilanteeseen vähemmän tai enemmän negatiivisesti. Negatiivisesta tunteesta ja asenteesta yritetään päästä eroon, sillä ne vievät voimavaroja ja energiaa.

Kun tilannetta on kuviteltu hetken ajan, opiskelijoita pyydetään siirtämään mielessään tuota tilannetta kauemmas ajassa, niin kauas, kunnes tilanne ei herätä enää negatiivisia tunteita tai asenteita.

Kyseessä on harjoitus tilanteen hallinnasta eikä suinkaan tilanteen välttelemisestä.

5.7.2 Jännittäminen

Kun ihminen jännittää sydän alkaa pamppailla, hikoiluttaa, hengästyttää, punastuttaa, paleltaa, hermostuttaa, pyörryttää, ääni värisee, ahdistaa, vatsassa kiertyä ja kädet tärisevät. Jokaisella ihmisellä on oma tapansa jännittää.

Jännittämisen ja pelon ero on se, että pelko on opittua ja jännittäminen on tahdosta riippumatonta. Pelosta päästään eroon oppimalla se pois. Jännittämisestä ei välttämättä tarvitse päästä eroon, sen kanssa voi oppia elämään. Pelko liittyy ihmisen inhimilliseen puoleen, epäonnistumisen uhkaan ja itsensä naurettavaksi tekemiseen. (Aulanko 1997, 38- 40.)

Jännitys syntyy korvien välissä ja se on ennen kaikkea riippuvainen ihmisestä itsestään. Jännitystä aiheuttaa suuri halu onnistua ja tilanteen lopputuloksen epävarmuus. (Aulanko 1997, 42- 43.)

Miksi lähihoitajaopiskelijat sitten jännittävät asiakkaan kohtaamista? Toteuttamansi kartoituksen mukaan syynä voivat olla mm. hektiset tilanteet, epävarmuus siitä mitä asiakkaalle voisi sanoa, pelko siitä ettei miellytä ihmisiä, epävarmuus omasta osaamisesta, oma asema työyhteisössä, haastava asiakas, uusi ympäristö tai kokemuksen puute.

Lähihoitajaopiskelijan tulisi muistaa, että tilanteissa joissa hän jännittää, myös asiakas voi jännittää. Esimerkkinä voidaan käyttää sairaalaa. Kaikista asiakkaista ei välttämättä tunnu täysin luonnolliselta, että hänen terveydestään huolehtii hänellä täysin tuntematon ihminen. Jännityksestä puhumisessa ei ole mitään väärää ja näin ollen työntekijä voi mainita sen, että häntä jännittää. Kaikenlainen juttelu ja kommunikointi asiakkaan kanssa, luo luottamusta hoitosuhteeseen ja näin jännityskin lieventyy lähes huomaamatta.

Kun oikein kovasti jännittää, voi itsestä tuntua, että kaikki se näkyy ulospäin. Todellisuudessa jännitys ei kuitenkaan näy niin selvästi kanssaihmisille. Jännittämistä on turha kieltää. ”Älä jännitä” käskystä ei ole jännittävässä tilanteessa hyötyä. Käsky toimii samalla tavoin, kuin jos sanotaan ”Älä ajattele punaista väriä”, silloin varmasti ajattelee punaista väriä (Aulanko 1997, 47).

Jännittääkö kukaan muu?

Kokemuksia asiakkaan kohtaamisen jännittämisestä voidaan jakaa koko ryhmän kesken. Harjoitus on tehty leikin muotoon, jotta kyn-

nys omasta jännittämisestä kertomiseen olisi matala. Koulutuksen vetäjä alkaa harjoituksen kertomalla millaisissa tilanteissa hän jännittää asiakkaan kohtaamista. Kun hän on päättänyt puheenvuoronsa, hän kysyy: ”Jännittääkö kukaan muu?”. Seuraavan puheenvuoron saa käyttää se, kenestä siltä tuntuu. Asioita ei tarvitse paljastaa syvällisesti, vain sen verran kun itsestä hyvältä tuntuu.

Jaettu jännitys

Jos koulutukseen osallistuva ryhmä vaikuttaa kouluttajan mielestä ujolta, eivätkä ryhmäläiset ole rohkaistuneet olemaan esillä, niin jännityskokemuksia voidaan jakaa myös pienemmissä ryhmissä. Koulutukseen osallistuvan ryhmän voi jakaa kolmeen pienempään ryhmään ja näissä ryhmissä voidaan jakaa kokemuksia asiakkaan kohtaamisen jännittämisestä. Pienessä ryhmässä puhuminen on monelle helpompaa, kuin se, että on yksin koko ryhmän katseiden kohteena.

Potkuhousuista keinutuoliin

Potkuhousuista keinutuoliin harjoituksen tarkoituksena on saada asiakas, jota opiskelija pelkää tai jännittää, tuntumaan mahdollisimman harmittomalta. Opiskelijoita pyydetään miettimään tilannetta ja palauttamaan silmien verkkokalvoille kuva asiakkaasta, jonka kohtaaminen on ollut haastavaa. Tarkoituksena on miettiä tarkkaan, millä asiakas näyttää ja tuoksuu, mitä hän sanoo ja missä hänet kohdetaan. Tämän jälkeen tämä sama asiakas kuvitellaan vauvaikäiseksi, joka jokeltelee lattialla potkuhousuissa. Onko hän vielä pelottava tai uhkaava? Tämän jälkeen asiakas kuvitellaan pieneksi, iloiseksi ja ryppyiseksi vanhukseksi joka keinuu keinutuolissa. Onko hän vielä pelottava tai uhkaava?

Harjoitus toteutetaan rauhallisesti ja mielikuville pyritään antamaan aikaa. Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa harjoitus herätti

hilpeyttä, mutta opiskelijoiden mukaan se todella helpotti jännitystä tai pelkoa. Harjoituksen tarkoituksena ei ole tehdä asiakasta naurun alaiseksi, vaan helpottaa lähihoitajaopiskelijan oloa asiakasta kohdattaessa.

5.7.3 Sosiaalinen fobia

Sosiaalisesta fobiasta kärsivä ihminen pelkää sosiaalisia tilanteita, joissa voi joutua toisten ihmisten kriittisen tarkastelun kohteeksi. Tällainen ihminen kokee, että kaikki tarkastelevat häntä ja hän kyseenalaistaa oman osaamisensa uskoen olevansa muiden mielestä kelvoton.

Sosiaalisten tilanteiden vältteleminen on lähes mahdotonta, joten ihminen jolla on sosiaalinen fobia, kokee koko ajan ahdistusta kärsiessään pelon aiheuttamista oireista. Pelko määritellään sosiaaliseksi fobiaksi vasta sitten, kun se on niin voimakasta, ettei ihminen selviydy tai usko selviytyvänsä arkisista tilanteista. Sosiaalisesta fobiasta seurauksena voi olla mm. se, että sosiaalisesta fobiasta kärsivä ihminen välttelee muille puhumista ryhmässä, ei kyläile muiden luona, ei kutsu vieraita kotiin, ei ruokaile muiden seurassa, eikä hän ei pysty kirjoittamaan muiden seurassa. (Hellström & Hanell 2003, 16 – 17, 22.)

Sosiaalisten tilanteiden pelko on hyvin yleinen. Arviolta n. 15 prosentilla ihmisistä on niin voimakas pelko, että se vaikeuttaa heidän elämäänsä. Sosiaalista fobiaa voidaan hoitaa terapialla ja lääkkeillä. (Hellström & Hanell 2003, 72.)

Ahdistusta voi helpottaa myös itse, tekemällä töitä oman ahdistuksensa kanssa ja puhumalla asiasta läheisten kanssa.

5.7.4 Paniikkihäiriö

Kun ihmisen ahdistuneisuus pitkittyy, se alkaa muodostaa itseään ylläpitäviä noidankehiä. Noidankehässä ahdistuneisuus tuottaa lisää ahdistusta. Tällainen noidankehä on tyypillistä paniikkihäiriössä.

Paniikkihäiriölle on ominaista nopeaan ja odottamatta ilmaantuvat voimakkaat tuskakohtaukset, joihin liittyy kohtalonomaista pelkoa kuolemasta tai sekoamisesta. Ensimmäisen kohtauksen ilmaantumiselle altistavat yllärasittuminen, valvominen, stressitekijät ja keskushermostoa kiihdyttävät aineet, tosin paniikki-kohtaus tulee ilman ulkoista syytä.

Jos paniikkihäiriötä ei hoideta, se aiheuttaa masennusta, kammoja ja päihdeongelmaa. (Dunderfelt, Laakso, Niemi, Peltola & Vidjeskog 2003, 157.)

5.8 Kohtaamisesta selviytyminen

5.8.1 Omat selviytymiskeinot

Toteuttamassani kartoituksessa kysyin lähihoitajaopiskelijoilta, että jännittävätkö he asiakkaan kohtaamista. Pyysin heitä myös mainitsemaan miksi he jännittävät tai eivät jännitä asiakkaan kohtaamista. Syyksi siihen miksi ei jännitä asiakkaan kohtaamista, kartoitukseen osallistuneet mainitsivat mm. iän ja kokemuksen tuoman varmuuden, oman luonteen ja sen ettei tilanteessa ole mitään jännitettävää. Suuri osa niistä lähihoitajaopiskelijoista, jotka vastasivat, etteivät jännitä asiakkaan kohtaamista, eivät omanneet vielä minkäänlaista kokemusta sosiaali- ja terveysalalta. Mielestäni kaikki edellä mainitut syyt ovat sellaisia, että niitä joko ihmisellä on tai ei ole. Juuri opiskelunsa nuorisoasteella aloittaneella lähihoitajaopiskelijalla ei yleensä ole vielä paljoa ikää tai työkokemusta. Jos oma luonne on sellainen, että jännittää asiakkaan kohtaamista, niin omaa luonnetta on mahdoton-

ta alkaa muuttamaan. Pitääkin keskittyä siihen, mitä asialle voidaan tehdä, jotta jännityksen kanssa opittaisiin elämään.

Kartoituksessani pyysin niitä lähihoitajaopiskelijoita, jotka kertoivat jännittävänsä asiakkaan kohtaamista, mainitsemaan, miten he ovat pystyneet jatkamaan työkentelyään jännittämisestä huolimatta. Syiksi he mainitsivat mm.

- työyhteisön tuki
- ottaa rauhallisesti
- toimien omasta mielestä parhaalla tavalla
- luottamalla itseensä
- hyväksymällä jännityksen
- työ on tehtävä jännityksestä huolimatta
- tieto siitä, että jännitys menee ohi
- itsensä ”kokoaminen”
- ei ole näyttänyt jännitystä
- jutellut asiakkaalle

Mielestäni juuri tämä kysymys antoi minulle paljon mielenkiintoisia näkökulmia koulutuspakettini kokoamiseen. Opiskelijoiden omat ”selviytymiskeinot” ovat ensiarvoisen tärkeitä, kun mietitään jännittämistä asiakkaan kohtaamisessa. Edellä mainitut lähihoitajaopiskelijoiden mainitsemat kymmenen syytä jännityksestä huolimatta työstä selviytymiseen, on hyvä palauttaa mieleen, kun tuntuu siltä, että jännitys kasvaa ylivoimaiseksi.

5.8.2 Työssä jaksaminen

Jotta lähihoitaja voi työssään kokea empatiaa ja keskittyä työhönsä, on hänen siirrettävä yksityisasiansa sivuun. Kun yksityiselämässä on meneillään jotain suurta esim. suunnatonta iloa tai stressiä, voi yksityiselämä vaikuttaa työhön. Varsinkin energiaa vaativat tilanteet yksityiselämässä heijastuvat työhön. Jos yksityiselämässä kaikki sujuu tasapainoisesti, sillä on todennäköisesti enemmän positiivinen

kuin negatiivinen vaikutus työhön. Tulisi kuitenkin muistaa, ettei ole asiakkaiden vika, jos yksityiselämässä kaikki ei mene niin kuin itse haluaisi. On kuitenkin inhimillistä, ettei jokainen päivä mene suunnitelmien mukaan. Asioista on hyvä puhua läheisen tai kollegan kanssa. Ihmisen olisi hyvä tiedostaa mihin hän kykenee. Aina ei ole heikkoutta sanoa, ettei jaksa tehdä enempää.

Lähihoitajan työ on usein kiireistä ja stressaavaa. Oman jaksamisen vuoksi olisi tärkeitä oppia sietämään stressiä. Stressin siedolla tarkoitetaan kykyä kestää epämiellyttäviä, haastavia tai raskaita asioita ja tilanteita (Saarinen 2001, 136). Stressiä voi aiheuttaa esim. asiakkaan kohtaaminen. Tilanteet jotka ihminen kokee stressaaviksi, riippuvat ihmisestä itsestään. Jotta stressiä voisi sietää, ei tulisi antaa omien ahdistavien tunteiden ja impulssien vietäväksi vaan pysyä tarpeeksi rauhallisena, jolloin avautuu mahdollisuus valita ratkaisu. Henkilö, jolla on hyvä stressinsietokyky, ei koe täydellistä voimattomuutta vaikeidenkaan tilanteiden edessä. Hänellä on itsevarmuutta ja selviytymiskeinoja rauhoittaa itseään.

Henkilökohtainen stressinsieto on suhteessa omaan kehoon. Stressin merkkejä voivat olla mm. kävelytahdin kiihtyminen, äänensävyn kohoaminen, negatiiviset ajatukset ja touhottaminen. Kehon saa omaan haltuunsa antamalla sille pieni hetki aikaa rentoutua. (Saarinen 2001, 136- 141.)

Toisessa Saa jännittää – koulutustilaisuudessa pyysin opiskelijoita itse kirjoittamaan luentomuistiinpanoihin asioita, joiden avulla he jaksavat. Opiskelijat mainitsivat levon, ergonomian, työyhteisön, työnohjauksen, vapaa-ajan ja harrastukset.

5.8.3 Rentoutuminen

Jokainen ihminen löytää tavan rentoutua eri asioista ja eri tavalla. Rentoutuminen on henkisen valmennuksen perusta. Henkisen valmennuksen avulla pystymme valmentautumaan tuleviin haastaviin tilanteisiin (esim. asiakkaan kohtaamiseen) mahdollisimman elävien ja vivahteikkaiden mielikuvien kautta. (Saarinen 2001, 142.)

Tony Dunderfelt (2006, 16) esittelee kirjassaan Voimavarana itsetuntemus menetelmän, jota on helppo jokaisen soveltaa itsekseenkin rauhoittuakseen. Harjoitukseen tarvitaan kello, jossa on sekuntiviisari. Sitten kellosta katsotaan 30 sekunnin aika ja tunnustellaan, kuinka pitkä tai lyhyt aika se on. Harjoituksen voi vielä halutessaan toistaa ja laittaa vaikka silmät kiinni. Harjoituksen on tarkoitus rauhoittaa ja antaa tilaa itsetutkiskelulle.

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa pyysin opiskelijoita kuvittelemaan todella huonon ja kaoottisen aamun: on nukkunut pommiin, puuro palaa pohjaan, lapsi kiukuttelee, sukassa on reikä ja auton lukko on jäässä. Soitin heille nopeatempoista musiikkia, minkä tarkoituksena oli lisätä ahdistuksen tunnetta. Tämän jälkeen, sanaakaan sanomatta, vaihdoin musiikin rauhalliseen, meditatiiviseen musiikkiin, jota siivitti luonnon äänet ja hento naisen laulu. Opiskelijoissa tapahtui välitön muutos. He sulkivat silmänsä, osa meni lattialle makaamaan ja luokassa saattoi kuulla ”vapautuneita hymähtelyjä”. Tunnetiloja kyseltäessä, opiskelijat sanoivat, että he olivat niin rentoutuneita, että olivat vähällä nukahtaa.

5.8.4 Itsetuntemus

Vuorovaikutustilanteessa toisen ihmisen huomioonottaminen on tärkeä asia. Puhuttu sana menee paremmin perille, kun ihmiselle välittyy tunne siitä, että hänestä pidetään. Tätä pitämisen tunnetta on kuitenkin vaikea teeskennellä. Pitämisen ja tykkäämisen esteensä saattaa olla se, ettei ihminen välitä itsestään eikä ole hyväksynyt itseään sellaisena kuin hän on. (Laukkala 1991, 21.)

Itsetuntemus on kykyä tarkastella ja ymmärtää omaa käyttäytymistä. Itsetuntemukseen kuuluu kyky hyväksyä itsensä kaikkine puolineen. Itsetuntemuksella ei kuitenkaan tarkoiteta itsensä korostamista. Itsetuntemukseen kuuluu myös oman inhimillisen vajavaisuuden hyväksyminen. (Saarinen 2001, 99- 91.)

Itsetuntemukseen kuuluu oman persoonallisuuden tutkiskelu. Persoonallisuuteen kuuluu fyysinen minä, sosiaalinen minä, kulttuurinen minä, kasvatettu minä, temperamenttinen minä ja ydinminä. Fyysiseen minään kuuluu suhde omaan kehoon ja sanaton viestintä oman kehon kautta. Sosiaalinen minä sisältää aseman työyhteisössä ja koulutuksen ja ammatti-identiteetin. Kulttuurinen minä sisältää kansallisuuden, maakunnan ja kyläyhteisön vaikutuksen ja harrastukset ja alakulttuurit. Kasvatettuun minään on vaikuttanut perhe ja suku ja opitut mallit ajatella, tuntea ja toimia. Temperamenttiseen minään kuuluu biologisen toiminnan synnyttämät reaktiot, luonne ja käyttäytymistyyli. Ydinminä on varsinainen minä, syvin identiteetti ja mahdollisuus valita itsenäisesti. (Dunderfelt 2006, 38.)

Kuka minä olen?

Opiskelijoille kerrotaan mitä Tony Dunderfeltin mukaan kuuluu persoonallisuuteen ja heitä pyydetään tekemään itselleen muistiinpanoja asiasta. Tämän jälkeen he miettivät itsestään millainen oma minä on persoonallisuuden eri alueilla. Jokainen voi jakaa mietteensä vieruskaverin kanssa halutessaan.

Joharin ikkunan avulla voidaan kuvata ihmisen itsetuntemusta. Joharin ikkunan sanoma, on se, että ihmisen itsetuntemus kehittyy, hänen kertoessaan ajatuksistaan läheisille ihmisille. (Laukkala 1991, 21.) Jotta ihmisen itsetuntemus kehittyy, hänen on saatava palautetta.

<p>AVOIN ALUE itsemme tuntema ja toisten tuntema</p>	<p>SOKEA ALUE itselle vieras, toisten tuntema</p>
<p>SALATTU ALUE itselle tuttu, muille vieras</p>	<p>TIEDOSTAMATON ALUE itselle ja toisille vieras</p>

Kuvio 1. Joharin ikkuna (Laukkala 1991, 21- 23.)

Avoim alue = kuvaa tapaa ajatella ja suhtautua erilaisiin asioihin. Sitä helpommin tulee toimeen toisten ihmisten kanssa, mitä enemmän on avointa aluetta.

Sokea alue = Sokea alue kertoo käyttäytymisestä, mitä ei itse huomaa tai halua huomata esim. mustasukkaisuus. Sokeasta alueesta voi saada tietoa ihmisten palautteen avulla.

Salattu alue = Alue, jonka itse tuntee hyvin. Salattu alue sisältää mm. pelkoa, jännitystä ja surua. Mitä enemmän paljastaa Salattua aluetta, sen parempi on olla.

Tiedostamaton alue = Sisältää esimerkiksi järjettömiä pelkoja, joita itsekään ei ymmärrä.

Minä Joharin ikkunassa

Opiskelijat toteuttavat harjoituksen saman parin kanssa, joka heillä on ollut kohtaamisharjoituksissa, koska pari on jo ehtinyt tutustua toisiinsa.

Jokaiselle opiskelijalle annetaan paperi, johon he kirjoittavat yhden asian Joharin ikkunan avoimesta alueesta. Kirjoitettuaan yhden asian avoimesta alueesta, he kirjoittavat yhden asian sellaisesta salaisen alueen asiasta, minkä he haluavat paljastaa parilleen. Mikäli tällaista salaisen alueen asiaa ei löydy, niin sitä ei ole pakko kirjoittaa. Kun

jokainen on kirjoittanut asian avoimesta ja salatusta alueesta, parit vaihtavat papereita. Tässä vaiheessa he saavat lukea toistensa avoimen ja salatun alueen asiat.

Tämän jälkeen molemmat opiskelijat kirjoittavat toistensa papereihin yhden asian toisen avoimesta alueesta ja sokeasta alueesta. Tässä vaiheessa harjoitusta kouluttaja tai harjoituksen vetäjä muistuttaa opiskelijoita, ettei tulisi kirjoittaa negatiivisia asioita, koska parien suhde toisiinsa ei välttämättä ole niin läheinen, että negatiivisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen olisi helppoa. Tämän jälkeen paperit palautetaan alkuperäiselle omistajalle. Näin jokainen on määritellyt omaa avointa – ja salattua aluettaan ja saanut palautetta omasta avoimesta – ja sokeasta alueestaan.

Harjoituksen herättämiä tunteita voidaan käydä läpi koko ryhmän kanssa.

Saa jännittää – koulutustilaisuudessa harjoitus tuntui aluksi osallistuneista hankalalta ja epäselvältä. Mutta siinä vaiheessa, kun opiskelijat saivat pariltaan palautetta itsestään, he ymmärsivät harjoituksen tarkoituksen. Opiskelijoiden kasvot olivat iloisia, hämmästyneitä ja yllättyneitä. Moni opiskelija sanoi, että voisi koittaa harjoitusta kotona seurustelukumppanin kanssa.

5.8.5 Itsetunto, Itsekunnioitus ja Itseluottamus

Käsitys omasta itsestä muotoutuu vuorovaikutussuhteista, joita elämässä on. Muilta saatu palaute kehittää itsetuntoa. Kun välittää itsestään, on mahdollista välittää myös toisesta. (Laukkala 1991, 38.) Lähihoitajaopiskelijan tulisi hyväksyä itsensä, jotta hän pystyy hyväksymään ihmiset joiden kanssa hän työskentelee. Jotta omaa itseä voi arvostaa, pitää tiedostaa omat vahvuudet ja kehittämiskohdat. Ihmisten parissa tehtävässä työssä lähihoitajaopiskelija saattaa kohdata ihmisiä, jotka haluavat pönkittää omaa itsetuntoaan käyttäytymällä niin, että toinen ihminen tuntee

olevansa alempana kuin toinen. Itsetunnoltaan heikko ihminen ei oikein tiedä millainen hän on. Tällainen ihminen on riippuvainen toisista, heidän arvioinneistaan ja mielipiteistään. (Laukkala 1991, 39.)

Itsekunnioituksen puute voi vieraannuttaa ihmisen muista ja tehdä hänet epäluuloiseksi ja toisaalta vakuuttuneeksi siitä, ettei hänen seuraansa kaivata (Anttila ym. 2001, 64).

Koska itseluottamus lähtee ihmisestä itsestään sisältäpäin, ensimmäinen harjoitus itseluottamuksesta on yksilöharjoitus. Harjoitus Vahvista minuuttasi on kirjasta Luovuuden kukoistus (Kemppinen & Rouvinen-Kemppinen 2000, 116).

Vahvista minuuttasi

1. Laita silmät kiinni
2. Keskity itseesi ja ajattele, että sinulla on kaikki, mitä nyt tarvitset
3. Muistele viidestä kymmeneen asiaa, jotka ovat tällä hetkellä elämässäsi hyvin
4. Laskemista helpottaa, jos lasket hyvät asiat sormillasi
5. Niin halutessasi ajattele, että olet vapaa riippuvuuksistasi
6. Kun heräät, kanna mukanasasi iloisia, onnistumista ja hyvää oloa elämääsi tuottavia asioita, joita itse juuri löysit.

Harjoitus on helppo ja nopea toteuttaa. Se on hyvä tapa orientoida opiskelijat käsittelemään itsetuntoa ja itseluottamusta, jotka ovat olennainen osa lähihoitajan ammatti-identiteettiä. Harjoituksen tavoitteena on luoda opiskelijalle tunne siitä, että osaa ja pystyy.

Minussa on

Jokainen koulutukseen osallistuva saa paperin, joka hänen tulisi täyttää. Paperissa lukee kolme lausetta, joita opiskelijan tulisi jatkaa.

1. Minussa on paljon hyvää

mm. _____

2. Minussa on asioita joita voin kehittää

mm. _____

3. Minussa on asioita, jotka minun on opittava hyväksymään

mm. _____

Harjoituksen tarkoituksena on saada koulutuksessa oleva tiedostamaan omat vahvat puolensa, kehittämiskohdat ja puolet, jotka on opittava hyväksymään. Kehittämiskohdat ovat asioita, joissa voi tulla paremmaksi tekemällä töitä asioiden parantumiseksi. Asioita, jotka on opittava hyväksymään, on asioita joille ei voi itse tehdä yhtään mitään.

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa opiskelijoiden oli vaikeaa keksiä lauseisiin jatkoa. Kouluttajana kannustin opiskelijoita ja kerroin, ettei harjoitusta pitäisi ottaa liian vakavasti. Harjoitus kuitenkin onnistui, koska moni opiskelija sanoi, että omia puolia on hyvä välillä miettiä.

Itsetuntoa käsiteltäessä olisi hyvä lukea koulutuksessa oleville alla oleva Kiinalainen satu. Sadun lukemisen jälkeen opiskelijoiden ajatuksille kannattaa antaa aikaa ja tilaa.

Kiinalainen satu

Olipa kerran kivenhakkaaja, joka oli tyytymätön itseensä ja asemaansa maan päällä.

Eräänä päivänä hän kulki varakkaan kauppiaan talon ohi. Ovi oli auki, ja hän näki talossa monta kaunista arvoesineitä ja monta merkittävää vierasta. ”Onpa tuo kauppias mahtava!” kivenhakkaaja ajatteli. Hän tuli kateelliskesi ja toivoi voivansa päästä samaan asemaan. Silloin hänen ei enää tarvitsisi elää tavallisen kivenhakkaajan elämää.

Suureksi hämmästyksekseen hän muuttuikin yhtäkkiä rikkaaksi kauppiaksi ja sai nauttia suuremmasta ylellisyydestä ja isommasta vaikutusvallasta kuin mistä hän milloinkaan oli osannut edes uneksia. Häntä köyhemmät kadehtivat ja inhosivat häntä.

Mutta eipä aikaakaan, kun ohi kannettiin korkeaa virkamiestä kantotuolissa, ja häntä seurasivat palvelijat ja sotilaat, jotka löivät gonggongejaan. kaikkien, olivat he kuinka rikkaita tahansa, täytyi kumartaa syvään, kun kulkue meni ohi. ”Onpa tuo virkamies mahtava!” entinen kivenhakkaaja tuumasi. ”Jospa minustakin voisi tulla korkea virkamies!”

Ja hupsista, hänestä tuli! Häntä kannettiin ympäriinsä brokadiverhoillussa kantotuolissa, ja ihmiset, joiden oli pakko kumartaa häntä syvään hänen mennessä ohi, pelkäsivät ja vihasivat häntä.

Oli kaunis kesäpäivä. Virkamiehellä oli kaikkea muuta kuin mukavat oltavat tunkkaisessa kantotuolissaan. Hän katseli aurinkoa. Se paistoi niin ylväänä taivalla eikä välittänyt hänestä tuon taivaallista. ”Onpa tuo aurinko mahtava!” hän ajatteli. ”Jospa minustakin voisi tulla aurinko!”

Ja niin hänestä tuli aurinko. Hän porotti ihmisten pään päällä ja kuivatti pellot, ja talonpojat ja työläiset kirosivat häntä.

Mutta sitten valtavan suuri tumma pilvi liukui hänen ja maan väliin, niin ettei hän enää kyennyt valaisemaan maata. ”Onpa tuo ukkospilvi mahtava!” hän ajatteli. ”Jopa minäkin voisin olla ukkospilvi!”

Ja niin tapahtui. Pilvi hukutti pellot ja kylät veteen, ja kaikki raivosivat pilvelle. Mutta pian pilvi tunsu, että joku alkoi raastaa häntä väkivalloin. Hän tajusi, että se on tuuli. ”Onpa se mahtava!” hän ajatteli. ”Jospa minäkin voisin olla tuuli.” Ja

niin hänestä tuli tuuli. Hän puhalsi tiilet katoilta, kiskoi puut juurineen maasta ja kaikki vihasivat ja pelkäsivät häntä.

Mutta hetken kuluttua hän törmäsi johonkin, joka ei lähtenyt pakoon, vaikka hän puhalsi kuinka – hän oli osunut valtavan suureen kivenjärkeeseen. ”Onpa tuo kivi mahtava!” hän ajatteli. ”Kunpa minustakin voisi tulla kivi!”

Ja niin hän muuttui kiveksi, voimakkaammaksi ja mahtavammaksi kuin mikään maan päällä. Mutta kun hän seiso i kivenä paikoillaan, hän kuuli vasaran ja taltan äänen. Ja hän tuns i, kuinka hänen olemuksensa muuttui. ”Mikä voisi olla minua, kiveäkin mahtavampi?! hän mietti.

Hän katsoi alas ja havaitsi kaukana alapuo lellaan kivenhakkaajan hahmon! (Nils-son 2000, 102 – 103.)

*Sadun lukemisen jälkeen pyrin antamaan aikaa opiskelijoiden päis-
sä velloville ajatuksille. Jaoin heidän kanssaan vielä alla olevat lau-
seet sadun lukemisen jälkeen:*

- Suuntaa siihen missä olet hyvä
- Puhu kauniisti itsellesi ja muille
- Jokainen on ainutlaatuinen
- Muistele onnistumisia

5.8.6 Optimismi

Tekemässäni kartoituksessa monet lähihoitajaopiskelijat kuvasivat itseään sanalla iloinen. Pitämissäni koulutuspäivissä kysyin lähihoitajaopiskelijoilta millainen on iloinen ihminen. Heidän mukaansa iloinen ihminen pystyy näkemään elämän va-
loisana. Tätä kutsutaan myös optimistiksi. Ihmiset, jotka kuvaavat itsensä optimis-
tisiksi pystyvät säilyttämään hallinnan tunteen useimmissa tilanteissa ja etsimään
ratkaisuja tilanteiden selvittämiseksi (Saarinen 2001, 126- 127). Tekemäni kartoi-
tuksen mukaan esim. ryhmässä 4, kaikki opiskelijat määrittelivät itsensä iloisiksi,

mutta vain pieni osa määritteli itsensä ammattitaitoisiksi. Ryhmässä 4 epävarmoiksi itsensä kokevien opiskelijoiden osuus oli myös suuri.

Kehitysvinkkejä (Saarinen 2001, 135)

Mikä on Sinun keinosi lisätä hyvällä jalalla nousuja aamuisin ja keventää töihin lähtöjä?

Mikä on Sinulle tyypillinen tapa hahmottaa eteen tulevia tilanteita: suhtaudutko niihin haasteina vai riskeinä?

Mieti jotain erityisen vaikuttavaa FLOW- kokemusta elämässäsi: miten Sinun olisi mahdollista järjestää nykyisiä olosuhteita sellaisiksi, että vastaavanlaisia tilanteita syntyisi enemmän?

Palaa nukkumaan mennessäsi johonkin tänään sattuneeseen myönteiseen kokemukseen.

6 VALMENTAUTUMINEN KOULUTTAJANA KOULUTUSPÄIVIIN

6.1 Oma valmentautuminen koulutuspäiviin

Ennen koulutuspäiviä yritin valmentaa itseäni teoriaosaamisen lisäksi erilaisilla harjoituksilla, jotta kehittyisin kouluttajana ja esiintyjänä. Siihen, mitä koulutuksessa olevat oppivat, vaikuttaisi teoriasisällön lisäksi myös kouluttajan rooli ja hänen persoonansa. Itse halusin toimia kouluttajana, joka uskaltaa pistää persoonansa peliin, mutta samalla antaa koulutettavien persoonille tilaa tulla esille.

Kouluttaja ei voi etukäteen ennen koulutuspäivää vaikuttaa yleisöön, mutta kouluttaja itse voi kehittyä. Kouluttaja voi valmistautua esiintymiseen mielessään. Kouluttaja voi näin vahvistaa omaa minäkuvaansa mielikuvaharjoittelulla. Esiintyjän tulisi pyrkiä positiiviseen minäkuvaan ja näin nähdä esiintymisen mahdollisuudet. (Marckwort 1999, 8-10.)

6.2 Tavoitteen selkiyttäminen

Jotta koulutuspäivä olisi onnistunut niin koulutuksessa olevien kuin kouluttajankin mielestä, tulisi kouluttajalla olla selvänä miten koulutuspäivä etenee. Hyvä valmistautuminen takaisi koulutuspäivän onnistumisen.

Pohtiessani koulutuspäivieni tarkoitusta, käytin hyväkseni Vakuuttavat ja motivoivat esitykset kirjaa (Peltola A. 2005). Kirjan mukaan kouluttajan olisi hyvä miettiä mikä on hänen esityksensä tarkoitus ja millainen yleisö on. Esityksen rakenne tulisi olla hallussa ja kouluttajan olisi hyvä tietää mitä koulutuksessa olevat jo aiheesta tietävät. Kouluttajan tulisi pyrkiä siirtämään tietoa yleisölle ja ennakoita miten yleisö tulee reagoimaan. Koulutuksella on jokin syy, joten kouluttajan tulisi tarjota ratkaisuja. Kouluttaja voi hallita oman jännityksensä valmistumalla hyvin ja keskittymällä yleisöön. (Peltola A. 2005, 28- 35.)

Koulutuspäivä aloitetaan kontaktin luomisella osallistujiin. Kouluttaja huomioi kaikki yleisössä olevat silmäkontaktin avulla tasapuolisesti. Kun ryhmä on pieni, katsekontaktin voi ottaa jokaiseen osallistujaan. Ryhmän ollessa suuri katsekontaktin voi ottaa sektoreittain. Silmäkontaktin ei tarvitse olla pitkä. Normaalilla pitkä silmäkontakti lisää vuorovaikutuksen tehokkuutta, mutta liian pitkänä se voi tuntua tungettelevalta. Silmäkontaktin ottaminen on hyvä keino vähentää esiintymisjännitystä, koska silloin kouluttaja keskittyy itsensä sijasta yleisöönsä. (Marckwort 1999, 51,53- 54, 106- 107.)

Opinnäytetyöhöni kuului kahden koulutuspäivän pitäminen lähihoitajaopiskelijoille. Koulutuspäivien tarkoituksena oli antaa vinkkejä miten lähihoitajaopiskeli-

jat pystyvät kohtaamaan asiakkaan mahdollisesta jännityksestä huolimatta. Yleisöni eli koulutukseen osallistuvat olivat joko nuorisoasteenopiskelijoita tai aikuisopiskelijoita. Tiesin, mitä he tietävät aiheesta etukäteen, koska olin kysynyt asiaa heiltä tekemässäni kartoituksessa.

Koulutuksessani vuorottelivat teoria ja harjoitukset. Koulutettavien rooli oli osallistuva. Koulutukseen kuuluvia aihealueita käsiteltiin ensisijaisesti harjoitusten kautta. Pyrin tarjoamaan ratkaisuja ja vinkkejä, miten kukin koulutuksessa oleva voi harjoitella asiakkaan kohtaamista ja näin oppia elämään jännityksen kanssa. Tein opiskelijoille Saa jännittää – koulutukseen pohjapaperin (Liite 2), jonka avulla heidän olisi helpompi seurata opetusta.

6.3 Esiintymisjännitys

Esiintymisjännitys on positiivista, koska silloin keho valmistautuu edessä olevaan henkiseen ponnistukseen. Elimistö antaa lisää energiaa, jotta pystyisimme antamaan parhaamme esiintymistilanteessa. (Laukkala 1991, 47.)

Jotta jännittämisestä saa kaiken hyödyn irti, se on opittava hallitsemaan. Jos kouluttaja antaa jännityksen hallita kehoaan, koulutuksessa olevat keskittyvät helposti kouluttajan ahdistuneisuuteen eivätkö opetettavaan asiaan. (Laukkala 1991, 47.)

Esiintymisjännitys johtuu usein siitä, että pelkää epäonnistuvansa. Kun pelkää epäonnistumista on hyvin itsekeskeinen; Koko huomio on kiinnittynyt itseän, kun tulisi keskittyä vastaanottajaan ja sisältöön (Aulanko 1997, 38- 40.)

Huolellinen valmistautuminen auttaa hallitsemaan asian. Kouluttajan on hyvä tustua etukäteen paikkaan jossa koulutus pidetään, jotta hän tietää tilan koon ja mitä teknisiä laitteita tilassa on. Kouluttajan tulee myös hallita hyvin aihe, jota hän aikoo esitellä. Kouluttajan ei tarvitse osata aihettaan ulkoa, vaan tukena voi olla muistiinpanot käsiteltävästä asiasta. Suoraan paperista lukemista tulee kuitenkin välttää, sillä se antaa kouluttajasta kuvan, ettei hän hallitse asiaansa.

Esiintymisjännityksen hallitsemista auttaa kokemuksen tuoma varmuus. Hyvä keino esiintymisjännityksen hallitsemiseksi onkin käyttää hyväksi tilaisuudet, joissa on mahdollista puhua ja olla esillä.

Ennen esitystä kouluttajan tulisi rentoutua. Jännitystä voi poistaa mielikuvaharjoittelulla ja hengitysharjoituksella. Mielikuvaharjoituksella tarkoitan harjoitusta, jossa tuleva jännittävä tilanne kuvitellaan mielessä etukäteen. Mielikuvissa kaikki onnistuu ja kouluttajalla on tunne siitä, että tilanne on hänen hallinnassaan. Hengitysharjoituksia jokainen voi toteuttaa itse mielekkääksi kokemallaan tavalla. Esimerkiksi olemalla silmät kiinni ja keskittymällä oman hengitykseensä, voi rauhoittua juuri ennen esityksen alkua.

20 strategiaa esiintymispelon vähentämiseksi. Sovellus kirjasta Vakuuttavat ja motivoivat esitykset (Vakuuttavat ja motivoivat esitykset 2005, 53.)

1. Ymmärrä, että kuulijat haluavat sinun onnistuvan.
2. Usko, että tiedät enemmän kuin kuulijasi.
3. Tee puitteet tutuiksi itsellesi.
4. Tutustu joihinkin yleisön jäseniin, ennen kuin puhut.
5. Valitse aihe, josta tiedät jotakin.
6. Valmistele viestisi – itse asiassa ylivalmistele se.
7. Kuvittele mahdollisia kysymyksiä.
8. Opettele puheesi alku ja loppu todella hyvin
9. Keskity yleisöön älä itseesi.
10. Älä harjoittele peilin edessä.
11. Älä koskaan kerro yleisölle, että olet hermostunut.
12. Käännä fyysinen hermostuneisuutesi positiiviseksi
13. Puhu esityksestä positiivisesti itsellesi
14. Käännä energiasi hyödyksesi
15. Unohda puhumisen tiukat säännöt
16. Ole joustava ja sopeudu
17. Ymmärrä, että mikään esitys ei ole ”niin tärkeä”
18. Et voi itse arvioida miten hermostuneelta näytät
19. Usko kohteliaisuuksia esityksestäsi
20. Ajattele! Suunnittele puhetta etukäteen välttääksesi ongelmia

6.4 Yleisön ottaminen

Kouluttajan esiintymisen tulisi olla luontevaa ja persoonallista. Pitäisi uskaltaa olla oma itsensä ja vakuuttaa yleisö omalla innostuneisuudellaan. Kouluttajalla tulisi olla itseluottamusta ja hänen sanallisen ja sanattoman viestintänsä tulisi olla ristiriidatonta. Tällaista edellä mainitsemaani esiintymiskykyä kutsutaan karismaksi. Toisilla sitä on luonnostaan ja toiset voivat sitä harjoitella. (Marckwort 1999, 82.)

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa pyrin olemaan oma itseni. Minulla oli kova halu kertoa opiskelijoille asiastani ja uskon, että innostukseni välittyi heille.

Sain heti ensimmäisen Saa jännittää – koulutuksen jälkeen palautetta itsestäni. Palaute oli positiivista ja kannustavaa, joten toisessa koulutuspäivässä koin olevani jo hieman rennompi.

6.4.1 Äänen vaikutus

Äänellä on suurempi vaikutus kuin kielellämme. Kouluttaja voi äänellään ja puheellaan vaikuttaa kuulijoiden tilaan, ja omaan tilaansa. Kuulijoihin pystyy vaikuttamaan tehokkaasti vaihtelemalla erilaisia puhetyylejä. Innostavalla tyyliin puhuttaessa puhutaan nopeasti ja melko korkealla äänellä. Vakuuttavaan tyyliin kuuluu syvällä rintäänäänellä painottaminen. Lyyrisellä, salaperäisellä tyyliin pyritään luomaan odotusta hiljaisella ja tauotetulla puheella. (Marckwort 1999, 100-102.)

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa käytin ääntäni vaihtelevasti. Yritin puhua teoria osuudet mahdollisimman innostavasti. Korotin

ääntäni silloin, kun halusin opiskelijoiden tietävän, että puheenvuoro on minulla tai merkinä harjoituksen päättymisestä.

6.4.2 Kehonkieli

Kehonkieli viestii yleisölle kouluttajan tilasta. Se antaa tietynlaisen kuvan kouluttajasta. Se voi kertoa kouluttajan olevan epävarma tai hermostunut. Ei-sanallisen kommunikaation ymmärtäminen on tärkeää, sillä sen avulla pystyy tekemään havaintoja koulutettavista ja toteamaan menevätkö viestit perille. Rento kehonkieli viestii itseluottamuksesta. (Marckwort 1999, 104- 106.)

6.4.3 Liikkuminen

Se kuinka paljon koulutta ja liikkuu koulutusta pitäessään, riippuu kouluttajasta itsestään. Paikallaan olevasta kouluttajasta saa rauhallisen kuva, mutta sillä voi olla passiivinen vaikutus yleisöön. Kouluttajan liikkuminen aktivoi yleisöä, mutta liiallinen liikehdintä voi luoda rauhatonta tunnelmaa. Kouluttaja voi myös välillä istua, jolloin hän voi luoda tuttavallisuutta. (Marckwort 1999, 109- 110.)

6.4.4 Etäisyys yleisöön

Kaikilla on oma reviirinsä. Koulutustilaisuudessa se on tuoli, työpöytä ja etäisyys kuinka lähelle päästämme toisen ihmisen. Reviirin etäisyys riippuu ihmisestä itsestään. Kouluttaja voi käyttää etäisyyksiä hyväkseen. Kouluttaja voi poistaa itsensä ja koulutettavien välissä olevat pöydät, jos kokee näiden olevan vuorovaikutuksen esteenä. (Marckwort 1999, 112- 113.)

Saa jännittää – koulutustilaisuuksissa istuin suurimman osan ajasta pöydän takana korkealla tuolilla. Aina kun jokin harjoitus alkoi, pyrin siirtymään pois pöydän takaa opiskelijoiden keskuuteen. Jännittämisen huomasin itsessäni kehon jäykkyytenä. Olin alun perin suunnitellut liikkuvani tilassa enemmän, mutta jännitys hieman rajoitti suunnitelmaani.

Vaihtelin etäisyyttäni yleisöön harjoitusten mukaan. Puhuttaessa aroista asioista, kuten haastavista asiakkaista, istuin opiskelijoiden joukossa ja jaoin kokemuksia heidän kanssaan.

7 PALAUTE

Mistä sitten tiedän olenko onnistunut kouluttajana? Auvo Marckwortin (Marckwort 1999, 42- 43.) mukaan kouluttaja tietää onnistumisensa kouluttajana vastamalla seuraaviin kysymyksiin:

1. Minulla on tunne/tietoisuus siitä. Olen itse tyytyväinen. Tiedän että....
2. Sain hyvää palautetta, kiitosta. Yleisön reaktiot kertoivat minulle. Kuulin....

Kysymyksen 1 tarkoituksena on toimia ”mittarina” omasta toiminnasta. Tärkeintä on se, että itsellä on tunne onnistumisesta. Kysymyksessä 2 ”mittari” on ulkopuolella. Palaute on tällöin tärkeä. Palautteen antamat vihjeet tulee ottaa huomioon ja pyrkiä korjaamaan.

Koulutuspäivieni jälkeen kysyin koulutuksessa olleilta lähihoitajaopiskelijoilta palautetta koulutuksesta (Liite 3). Koulutuspäivän arviointi ja palaute jakautuu

kahteen osaan; opetuksen arviointiin ja oppimistulosten arviointiin. Osanottajille oppimistulosten arviointi on merkityksellistä.

7.1 Opiskelijoilta saatu palaute

Palaute ryhmältä nro4

Koulutukseen osallistui ryhmästä nro4 19 opiskelijaa. 19 opiskelijasta 17 opiskelijan palaute oli pelkästään positiivista. Kaksi opiskelijaa esitti kritiikkiä. Ryhmä 4 palaute oli seuraavanlaista:

- Päivä oli kiva
- Mielenkiintoista asiaa ja hauskoja juttuja
- Koulutus oli piristävä ja toi vaihtelua
- Roolileikit olivat mukavia
- Asiaa oli paljon, mutta se ei ollut luentomaista
- Kouluttaja oli avoin ja otti luokan hyvin mukaan
- Sai tuntumaa hoitajan ja asiakkaan tilanteista monissa eri tilanteissa
- Sain paljon vinkkejä
- Antoi miettimistä
- Luennoitsija ei jännittänyt yhtään
- Rentoutus harjoitus oli hyvä

Kritiikiksi muutama opiskelija mainitsi sen, että koulutus olisi aiheeltaan voinut sopia ryhmälle, joka on juuri aloittanut opiskelunsa. Ryhmä 4 oli jo opiskellut paljon joten oli ymmärrettävää, että koulutus sisälsi paljon jo heille tuttuja asioita. Opiskelijat mainitsivat myös, että koulutuksesta olisi voinut saada enemmän irti jos se olisi jaettu kahteen ja pidetty kahtena eri päivänä.

Palaute ryhmältä nro5

Jännitin etukäteen millaista palautetta saisin melkein valmistuneelta ryhmältä, koska koulutuspäivässä oli paljon heille tuttuja asioita. Yllätykseni palaute oli kuitenkin pelkästään positiivista. Ryhmän nro5 palaute oli seuraavanlaista:

- Päivä oli mukava ja erilainen
- Koulutustilaisuus oli hyvin valmisteltu
- Koulutuspäivä antoi paljon ajattelemisen aihetta
- Monipuolista tietoa ja laajasti
- Hoito ja asiakas tilanteet oli hyvin suunniteltu
- Huomasin, että asiakas suhtautuu niin, kuin hänelle itseään kohtaan käytäytään
- Rentoutumisharjoitukset olivat tehokkaita
- Luento oli hauska, mieleenpainuva, rento ja vuorovaikutteinen
- Kokonaisuus oli selkeä ja jäsenneily. Ei ollut tylsää kohtaa

7.2 Kouluttajan oma palaute

Oli erittäin tyytyväinen molempien Saa jännittää – koulutuspäivien antiin. Oli hienoa, kun koulutuspäiviin osallistui kaksi hyvin erilaista ryhmää. Olen itse tyytyväinen, että pystyin toteuttamaan koulutuspäivät niin kuin olin aikaisemmin suunnitellut, vaikka jännitys kohosikin aika ajoin suureksi.

Harjoitusten jälkeen, sain opiskelijoilta välitöntä palautetta, kun he antoivat sitä minulle hymyin. Sain myös myöntäviä nyökyttelyjä aina luentojen välillä. Opiskelijoiden palaute kertoi minulle sen, että opiskelijat todella saivat jotain itselleen Saa jännittää – koulutustilaisuudesta. Tieto siitä, että on pystynyt tarjoamaan opiskelijoille jotain aivan uutta koulutuspäivän avulla, on paras kiitos.

Sain palautetta Saa jännittää – koulutuspäivästä myös toisen koulutukseen osallistuneen ryhmän luokanvalvojalta. Hänen mielestään Saa jännittää – koulutus sopii sekä opiskelijoille, että valmiille hoitajille. Hän antoi minulle positiivista palautetta luontevasta esiintymisestä, ryhmän hallitsemisesta ja hyvästä materiaalipaketista, joka tukee opiskelijoiden itsetuntemusta ja vähentää näin jännitystä.

LÄHTEET

Anttila, K., Kaila-Mattila, T., Puska, E., Vihunen, R & Kan, S. 2001. Hoitamalla hyvää oloa. Porvoo. WSOY.

Aulanko, M. 1997. Rohkeasti puhumaan. Porvoo Helsinki. WSOY .

Dunderfelt, T. 2002. Seitsemän avainta hyviin henkilökemioihin. Iloa ihmissuhteista. Helsinki. Dialogia.

Dunderfelt, T., Laakso, J., Niemi, P., Peltola, R & Vidjeskog, J. 2003. Yksilöllinen ihminen. Helsinki. WSO

Dunderfelt, T. 2006. Voimavarana itsetuntemus. Helsinki. Kirjapaja Oy.

Hellström, K & Hanell Å. 2003. Fobiat. Helsinki. Edita

Keskinen, T., Koskela, P., Lehto, R., Manninen, H. & Tiainen, E. 1997. Hoitava kohtaaminen. Helsinki. Kirjayhtymä.

Kemppinen, P & Rouvinen – Kemppinen, K. 2000. Luovuuden kukoistus. Vantaa. Kannustusvalmennus P. & K. Oy.

Laukkala, L. 1991. Saisinpa sanotuksi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Marckwort, A. 1999. Ole hyvä esiintyjä ja kouluttaja. Maarianhamina. Mermerus Oy Ab.

Nilsson, R. 2000. Tehokas esiintymistekniikka. Juva, WSOY – kirjapainoyksikkö.

Peltola, A. 2005. Vakuuttavat ja motivoivat esitykset. Helsinki. Kustannusyhtiö Perhemediat Oy.

Porin ammattiopisto. Sosiaali- ja terveysala (a) [verkkodokumentti]. [Viitattu 17.9.2007]. Saatavissa: <http://www.porinammattiopisto.fi/sivu.aspx?taso=2&id=81>

Porin ammattiopisto. Sosiaali- ja terveysalan perustutkinto. Lähihoitaja (b) [verkkodokumentti]. [Viitattu 17.9.2007]. Saatavissa: <http://www.porinammattiopisto.fi/sivu.aspx?taso=3&id=95>

Saarinen, M. 2001. Tunne älysi älyä tuntevasi. Helsinki. WSOY.

1. Sukupuoli?

2. Ikä?

3. Kuinka kauan olet opiskellut lähihoitajaksi?

4. Minkälaista työkokemusta sinulla on sosiaali- ja terveysalalta? (sis. työssäopimiset)

5. Minkälainen koet olevasi työntekijänä sosiaali- ja terveysalalla, ympyröi mielestäsi sopivat vaihtoehdot?

- epävarma

-kannustava

- aito

- hiljainen

- puhelias

- sisäänpäin kääntynyt

-iloinen

- rohkea

- ahkera

- ammattitaitoinen

- ujo

- hermostunut

- pelokas

- sopeutuva

- itsevarma

- tyytyväinen

- tyytymätön

-hienotunteinen

- stressaantunut

- hätääntynyt

6. Oletko koskaan jännittänyt asiakkaan kohtaamista työskennellessäsi (sis. työsäöppimisjaksot) sosiaali- ja terveysalalla?

- kyllä, miksi?

- en, miksi?

- toisinaan, miksi?

7. Jos olet jännittänyt asiakkaan kohtaamista, miten olet pystynyt jatkamaan työskentelyäsi jännityksestä huolimatta.

8. Millaista opetusta olet saanut koulutuksessasi liittyen asiakkaan kohtaamiseen?

9. Minkälaista koulutusta kaipaisit, liittyen jännittämiseen asiakkaan kohtaamisessa?

Riikka Lammi
Koulutustilaisuus

Saa jännittää – asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla

1. Esittely

2. Kartoituksen esittely

3. Hoitosuhde

4. Lähihoitajan rooli

5. Asiakkaan kohtaaminen

- mitä asiakkaalle voi sanoa?

- kohtamisharjoitukset

6. Vuorovaikutus palveluammattissa

- koskettaminen osana vuorovaikutusta

- oma mielipide

7. Haastava kohtaaminen

- omat kokemukset

- tilanteen hallitseminen

- jännittäminen

8. Kohtaamisesta ”selviytyminen”

- omat selviytymiskeinot

- työssä jaksaminen

- rentoutuminen

- itsetuntemus

- itsetunto

- optimismi

Sinä osaat ja onnistut!

Joharin ikkuna

(Laukkala 1991, 21- 23.)

AVOIN ALUE itsemme tuntema ja toisten tuntema	SOKEA ALUE itselle vieras, toisten tuntema
SALATTU ALUE itselle tuttu, muille vieras	TIEDOSTAMATON ALUE itselle ja toisille vieras

Minä Joharin ikkunan avoimessa alueessa:

Minä Joharin ikkunan salatussa alueessa:

Minä Joharin ikkunan avoimessa alueessa (toisen mielestä):

Minä Joharin ikkunan sokeassa alueessa (toisen mielestä):

Minussa on:

4. Minussa on paljon hyvää

mm. _____

5. Minussa on asioita joita voin kehittää

mm. _____

6. Minussa on asioita, jotka minun on opittava hyväksymään

mm. _____

PALAUTE KOULUTUSPÄIVÄSTÄ:

MITÄ SAIT ITSELLESI KOULUTUSPÄIVÄSTÄ?

