



Tampereen ammattikorkeakoulu

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

Opettajankoulutuksen kehittämishanke

Innostava kouluttaminen ja konsultointi tietojärjestelmien käyttöönotoissa

Tapani Korhonen

2008

KORHONEN TAPANI: Innostava kouluttaminen ja konsultointi tietojärjestelmien käyttöönotoissa
Tampereen ammattikorkeakoulu
Opettajankoulutuksen kehittämishanke 18 s + 5 liites
Ryhmän opettaja Seppo Janhonen
Huhtikuu 2008
Asiasanat: Innostava, kouluttaminen, konsultointi

TIIVISTELMÄ

TietoEnator- konserniin kuuluvassa Healthcare & Welfare Oy: ssä (H&W) kehitetään terveys- ja sosiaalitoimialan tuotepohjaisia tietojärjestelmiä, joiden käyttöönottoon liittyen tarjotaan asiakkaille käyttäjäkoulutus- ja konsultointipalveluja.

Tutkielmatyyppisen kehittämishankkeen tavoitteena on laatia H&W: n koulutuspalveluissa tarjottavaan koulutukseen vinkkejä ja malleja liittyen ns. innostavaan kouluttamiseen ja konsultointiin, jossa kiinnitetään huomiota opetustapaan ja vuorovaikutukseen (kohteena aikuiset henkilöt/koulutettavat terveydenhuolto- organisaatioista). Voidaan sanoa, että valmistunut dokumentti on H&W: lle opas ”Innostavaan kouluttamiseen ja konsultointiin”. Aihetta tarkastellaan nimenomaan pedagogiselta kannalta.

Työssä kuvataan aluksi millaista on H&W: n tarjoama kouluttaminen ja konsultointi. Sen jälkeen tarkastellaan ns. innostavaa kouluttamista teoreettiselta kannalta, jonka jälkeen pyritään kuvaamaan TAOKK: n mallin mukaisen opetuksen suunnittelun soveltamista H&W: n tarjoamaan koulutukseen. Tällä on tarkoitus korostaa systemaattisen suunnittelumallin merkitystä opetuksen suunnittelun yhteydessä, sillä malli opettaa huomioimaan (ainakin muistuttaa) opetuskokonaisuuden toteutuksen kannalta tärkeät seikat. Ko. suunnittelun havainnollistamista tarkastellaan koulutustapahtuman ”Asiakasprosessi terveyskeskuksen avoterveyshuollossa - Effic- asiakastietojärjestelmä” valossa.

Kouluttaminen ja konsultointi vaativat tekijältään pitkälti samoja ominaispiirteitä, joissa itse persoonalla on keskeinen rooli. Kouluttaja/konsultti parantaa toimintaansa uskaltamalla heittäytyä omaksi itsekseen ja toimimalla sellaisella tyyliä mikä luontevasti sopii hänelle ja tuntuu omalta itseltään.

Työstäessäni kehittämishankettani pystyin mielestäni yhteensovittaman tiedonkeruussa, analysoinnissa ja raportoinnissa omakohtaisen tuntumani ja havaintoni H&W: n antamasta koulutuksesta sekä TAOKK: n opinnoista saamani tietämyksen oppimisesta, opettajuudesta, oppijoista ja opettajista.

SISÄLLYS

1	INNOSTAVA KOULUTTAMINEN JA KONSULTOINTI	
	TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖÖNOTOISSA	4
1.1	Lähtökohdat ja tavoitteet	4
1.2	Tutkimuskysymykset	4
2	KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ.....	6
3	HANKKEEN SUORITTAMINEN.....	8
3.1	Taustaa	8
3.2	Tiedon keruu, aineiston työstäminen ja raportointi	8
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSIA	10
4.1	Mitä ovat H&W: n koulutus- ja konsultointipalvelut?	10
4.2	Mitä on ns. innostava kouluttaminen/konsultointi?.....	10
4.3	Mitä vaaditaan opetuskokonaisuuden suunnittelulta?	13
4.4	Miten kouluttaja on onnistunut innostavassa opetuksessaan?	15
4.5	Konsultointitoiminta innostavan kouluttamisen näkökulmasta	16
4.6	Mistä kouluttajan/konsultin asiantuntijuus koostuu?	16
5	ARVIOINTIA.....	17
	LÄHTEET	19
	LIITTEET	21
	LIITE 1: Sisällys (Innostava kouluttaminen ja konsultointi H&W: ssä).	21
	LIITE 2-1: Arviointimalli (harjoitustuntien arviointi)	23
	LIITE 2-2: Arviointimalli (vuorovaikutuksen arviointi)	25

1 INNOSTAVA KOULUTTAMINEN JA KONSULTOINTI TIETOJÄRJESTELMIEN KÄYTTÖÖNOTOISSA

1.1 Lähtökohdat ja tavoitteet

Tässä raportissa tarkastelen opettajankoulutuksen kehittämishankettani ”Innostava kouluttaminen ja konsultointi tietojärjestelmien käyttöönotoissa”, jonka toteutin TietoEnator- konserniin kuuluvalla Healthcare & Welfare Oy: lle (H&W). Ko. tutkielman dokumentaatio l. ”Opas innostavaan kouluttamiseen ja konsultointiin” valmistui 27.12.2007. Oppaan sisällysluettelo on esitetty LIITTEESSÄ 1.

H&W: ssä kehitetään terveys- ja sosiaalitoimialan tuotepohjaisia tietojärjestelmiä, joiden käyttöönottoon liittyen tarjotaan asiakkaille käyttäjäkoulutusta ja konsultointipalveluja. H&W: n Suomessa tarjoama terveydenhuollon. toiminnanohjausjärjestelmä on tuotenimeltään Effica, mikä soveltuu sekä perusterveydenhuolto- että erikoissairaanhoidoympäristöihin. Tuotepohjaisessa it- busineksessa tuotteen tai tuoteversion käyttöönottoprojektiin (”istuttamiseen asiakkaan toimintaympäristöön”) liittyy keskeisesti asiakkaan keskeisten henkilöiden koulutus, että he osaisivat tehokkaasti hyödyntää järjestelmää jokapäiväisessä toimessaan heti käyttöönoton alusta alkaen ja sitä kautta järjestelmä antaisi kokonaisuhyötyä koko asiakkaan toiminnalle ja organisaatiolle. Koulutuksen kaikin puolin onnistuminen on erityisen tärkeä asia sekä asiakkaalle että H&W: lle.

Kehittämishankkeen tavoitteena on laatia H&W: n koulutuspalveluissa tarjottavaan koulutukseen, kouluttajien käyttöön vinkkejä ja malleja, jotta päästään kohti ns. innostavaa kouluttamista ja konsultointia ja jossa huomio kiinnitetään opetustapaan ja vuorovaikutukseen. Aihetta tarkastellaan nimenomaan pedagogiselta kannalta. Soveltuvin osin työssä tarkastellaan myös konsultointinäkökulmaa.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen pääkysymys on: *Mitä tarkoittaa ns. innostava kouluttaminen ja konsultointi H&W: ssä?*

Päästäkseni pureutumaan ko. pääkysymykseen on syytä esittää osakysymyksiä:

- *Mitä ovat H&W: n koulutus- ja konsultointipalvelut?*
- *Mitä on ns. innostava kouluttaminen ja konsultointi? Tätä kysymystä pyrin lähestymään kehittämishankkeessani teoreettiselta kannalta.*
- *Millainen on persoonallinen kouluttaja? Millaisia kouluttajan ominaisuuksia sekä millaisia kouluttajan esiintymis- ja vuorovaikutustaitoja ns. innostava kouluttaminen edellyttää?*
- *Mitä vaaditaan opetuskokonaisuuden suunnittelulta, mikä antaisi kouluttajalle hyvät edellytykset soveltaa ns. innostavaa kouluttamista opetuksessaan? Tähän kysymykseen pyritään vastaamaan soveltamalla TAOKK: n opettajatasoista suunnittelumallia (yleissuunnitelma kurssista, aihepiirisuunnitelmat ja tunti-suunnitelmat) H&W: n tarjoamaan koulutukseen. Ko. suunnittelun soveltamista tarkastellaan koulutustapahtuman ”Asiakasprosessi terveyskeskuksen avo-terveyshuollossa - Effic- asiakastietojärjestelmän” valossa.*
- *Miten kouluttaja on onnistunut innostavassa opetuksessaan? Opettajan omaksi työkaluksi esitetään ”innostavan kouluttamisen” arviointikriteeristöä, eräänlaista ”muistisapluunaa”, jonka avulla kouluttaja voi itse arvioida, ohjata ja kehittää opetustaan.*
- *Mitä konsultointitoiminnan kannalta tarkoittaa ns. innostava kouluttamisen näkökulma?*

Lopuksi esitetään kysymys: *Mistä kouluttajan ja konsultin asiantuntijuus koostuu?*

Pääongelman analysointi ja täsmentäminen johtavat siihen, että tutkimukseen saadaan osaongelmat. Tavallisesti tutkimusongelmat esitetään kysymysmuotoisesti. (Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P 1997, 120.)

Kyseessä on kvalitatiivinen tapaustutkimus, jossa ilmiötä (”Innostava koulutus ja konsultointi H&W: ssä”) pyritään tulkitsemaan, ymmärtämään ja soveltamaan. Tutkimuksessa on mm. havainnoitu H&W: n tarjoamaa koulutusta. Havainnoija (tutkija itse) on osallistunut koulutuksiin yhtenä firman työntekijöistä, ns. osallistuva havainnointi. Tapaustutkimuksessa tutkija ja tutkittavat ovat vuorovaikutuksessa keskenään (Anttila P 1996, 253).

2 KESKEISIÄ KÄSITTEITÄ

Konstruktivistinen oppimiskäsitys (Tynjälä, 1999)

- Oppiminen on oppijan aktiivista ja sosiaalista toimintaa, jossa oppija tulkitsee havaintojaan ja uutta tietoa aikaisempien tietojensa, käsitystensä ja kokemustensa pohjalta. Tällä tavoin oppija jatkuvasti rakentaa käsitystään maailmasta.

Konsultointi (<http://www.feaco.org/en/index-feaco-settingUpAconsultancy.html>)

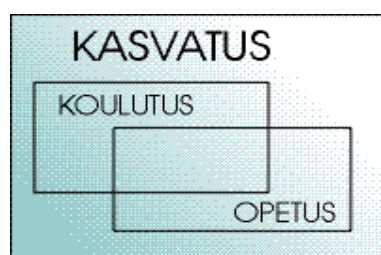
- Konsultointi käsittää ongelmien ja mahdollisuuksien tunnistamisen ja tutkimisen, toimenpiteiden suosittelemisen ja toimenpiteiden käyttöönotossa auttamisen.

Kouluttaminen (<http://www.uku.fi/avoin/hoitodida/kasitteet.html>)

- Kouluttaminen on yleensä rajattu tiettyyn organisaatioon, ajankohtaan, tavoitteisiin ja keinoihin.
- Kasvatusta pidetään yleensä yleiskäsitteenä koulutukselle ja opetukselle.

Opettaminen (<http://www.uku.fi/avoin/hoitodida/kasitteet.html>)

- Opettaminen on kasvatuksen menetelmä. Opettaminen (ainakaan hyvä opettaminen)
 - Ei ole pelkkää esiintymistä yleisölle
 - Ei ole pelkkää välitöntä vuorovaikutusta oppilaiden kanssa
 - Ei ole tavoite sinänsä vaan tavoitteena on oppiminen (Engeström Y 1987)
- Onnistuakseen opetus edellyttää sekä opettavan asian sisällöllistä hallintaa että aiheen sekä kohderyhmän oppimisen kannalta mielekkään opetustavan hallintaa.



Kuvio 1. Kasvatus, koulutus ja opetus

Käyttöteoria (Aaltonen, Pitkäniemi 3/2002)

- Kouluttajan käsitys hyvästä opetuksesta, tietämys, uskomukset.

Opetusmenetelmä (Vuorinen I 2001)

- Opetuksen toteuttamis- tai työtapa ja sen tulisi edistää oppijan oppimista.

Opetussuunnitelma (Rinne R, Kivirauma J, Lehtinen E 2004)

- Opetussuunnitelmaa voidaan pitää tavoiteohjelmana, joka pyrkii yhdistämään opetuksen mahdollisuudet yhteiskunnalle ja kulttuurille asetettuihin tavoitteisiin. Onkin perusteltua nähdä opetussuunnitelma yhtenä keskeisimmistä koulutuksen ja opetuksen ohjausjärjestelmän osista.
- Voidaan puhua esimerkiksi sisältöpainotteisista ja prosessipainotteisista opetussuunnitelmista.

Seuraavia termejä on käytetty rinnasteisesti: kouluttaminen ja opettaminen; koulutettava, opiskelija sekä oppija.

3 HANKKEEN SUORITTAMINEN

3.1 Taustaa

Aihe kehittämishankkeeseeni kypsyi mielessäni viime kevään ja alkusyksyn 2007 aikana. Terveystoimiala on minulle nuori tuttavuus, sillä aloitin työni H&W: ssä 1.11.2006. Työtehtäviini kuuluu asiakasprojekteista vastaaminen sekä asiakkuuksien hoitaminen. Oppiakseni toimialaa ja tuotteitamme olen käynyt useissa H&W: n järjestämässä koulutustilaisuuksissa keväällä ja syksyllä 2007 ja sain sitä kautta konkreettisen tuntuman eri kouluttajien pitämiin koulutuksiin. Sen lisäksi keväällä 2007 TAOKK: n näkökulman 2 opintojen keskeisenä teemana oli ”innostava opettaminen”. Näiden vaikuttimien kautta minulle syntyi ajatus, että kehittämishankkeeni aihe voisi olla ”Innostava kouluttaminen H&W: ssä”. Esimieheni Päivi Vainio kannatti heti ajatustani. Koulutus ja konsultointi- tiimin vetäjän Johanna Hyvösen kanssa keskusteltuani hän ehdotti, että olisi mielenkiintoista laajentaa katsantoa myös konsultoinnin suuntaan. Mietiskelin asiaa ja päädyin, että sinällään samantyyppistä työtähän myös asiakaskonsultointi on; henkilötyötä, jossa konsultin persoonalla on työn onnistumisen kannalta keskeinen rooli, toki unohtamatta varsinaista substanssi- l. asiaosaamista. Niinpä sitten sovimme, että pyrin työssäni huomioimaan myös konsultointinäkökulmaa soveltuvin osin. Niin kehittämishankkeeni nimeksi muotoutui ”Innostava kouluttaminen ja konsultointi H&W: ssä”.

3.2 Tiedon keruu, aineiston työstäminen ja raportointi

Tutkielmatyyppisen kehittämishankkeeni varsinainen työstäminen alkoi elokuussa 2007 ja dokumentaatio l. ”opas innostavaan kouluttamiseen ja konsultointiin” valmistui 27.12.2007. Samalla lähetin sen mm. H&W: n koulutustiimin vetäjälle Tuovi Liedekselle. Hän kiitteli tuoreeltaan työstä ja kertoi, että dokumentaatiossa on paljon sellaista aineistoa, mikä hyödyttää suoraan kouluttajia. Konsultointitiimin vetäjä Johanna Hyvönen niin ikään kiitteli työstä ja toi esille mm. konsultoinnin kannalta hyvänä asiana kuuntelun merkityksen korostamisen ja kuvauksen, jossa tuotiin esille Wickens: n ajatuksia (1999) liittyen kuuntelun merkitykseen. Dokumentti on lähetetty myös kouluttajille. Dokumentin sisällysluettelo on esitetty LIITTEESSÄ 1.

Tutkielmani tekoon käytetyt tiedonkeruumenetelmät olivat erityyppiset dokumentaatiot, opiskeluaineistot TAOKK: sta, osallistuva havainnointi sekä epämuodolliset kyselyt mm. H&W: n koulutuskoordinaattori Raija Aholle. Havainnoinnin suurin etu on, että sen avulla voidaan saada välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä (Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P 2000).

H&W: n tarjoama kouluttamis- ja konsultointipalvelujen kuvaus pohjautuu J. Hyvösen H&W: n tarjoamien koulutus- ja konsultointipalvelujen kuvauksiin.

”Innostavaan kouluttamiseen” liittyviä keskeisiä piirteitä teoreettiselta kannalta on mukailten kuvattu dokumentaation ”Korhonen T, Leinonen H, Piippo O, Toppinen P: Millaista on innostava opettaminen?, TAOKK, 2007” pohjalta.

TAOKK: n opettajatasoiseen suunnittelumalliin (”Opetuksen suunnittelu- moniste / TAOKK, Maarit Kolari, 2005”) perustuen on kuvattu H&W: n koulutustapahtuma ”Asiakasprosessi terveystieteiden avoterveydenhuollossa - Effic- asiakastietojärjestelmä”. Kuvauksen lähtöaineistona oli H&W: n Raija Ahon helmikuussa 2007 pitämän koulutuksen koulutusaineistoa. Tehty suunnitelma (yleissuunnitelma kurssista, aihepiiri- ja tuntisuunnitelma) on tarkoitettu virikkeiksi kouluttajien jatkopohdinnoille, joten ko. kuvaukseen tulisi suhtautua kriittisesti. Tärkeintä on, että kuvauksesta välittyy se tapa, jolla TAOKK: n mallin mukaisesti kouluttaja voi suunnitella opetustaan ja mitä keskeisiä asioita esim. opetustapahtuman suunnittelussa tulee huomioida.

Aineiston työstämisessä on käytetty ns. laadullista analyysiä ja päätelmien tekoa. Laadullinen analyysi voidaan kuvata kierros kierrokselta spiraalinomaisena eteneväksi prosessiksi (Anttila P 1996, 187). Tutkija analysoi kerättyä aineistoa laatii ja muokkaa sen pohjalta tutkielmaansa, kouluttajat saavat kommentoida sitä ja tutkija tekee tarvittaessa täydennyksiä tutkielmaansa. Muokatun aineiston pohjalta tutkija tekee päätelmiä, pyrkien vastaamaan tutkimuskysymyksiin.

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSIA

Tässä kappaleessa tarkastelen kehittämishankkeeni hyödynnettävyyttä H&W: n tarjoamassa koulutuksessa ja konsultoinnissa samalla vastataan tutkimuksessa esitettyihin kysymyksiin.

4.1 Mitä ovat H&W: n koulutus- ja konsultointipalvelut?

H&W: n koulutuspalvelut tarjoaa koulutusta ns. elinkaariajattelun pohjalta, mikä tarkoittaa sovellusten käyttöönottoon valmistavaa koulutusta, sovellusten käyttöönotto-koulutusta ja käyttöönoton jälkeistä koulutusta. Samaan elinkaariajatteluun pohjautuu myös konsultointipalvelujen tarjoama asiakaslähtöinen konsultointi.

Koulutuspalvelut jakaantuvat ”Sovellusten käyttöönoton valmistavaan koulutukseen (projektivalmennus ja kouluttajakoulutus)”, ”käyttöönottokoulutukseen (sovellusten käyttöönottokoulutus, sovelluskoulutus ja pääkäyttäjäkoulutus)” sekä ”käyttöönoton jälkeiseen koulutukseen (sovelluskoulutus ja kurssikoulutus)”. Asiakaskoulutukset pidetään pääsääntöisesti asiakkaan tiloissa. Kurssikoulutukset taas pidetään toimitajan l. H&W: n tiloissa. Koulutustiimissä on viisi päätoimista kouluttajaa ja lisäksi käytetään tilapäisiä ns. asiakaskouluttajia, jotka ovat asiakkaiden organisaatioista.

Konsultointipalvelut muodostuvat ”Konsultointi ennen tietojärjestelmien käyttöönottoa (muutosjohtaminen, prosessikonsultointi ja Effica- konsultointi)”, ”Konsultointi käyttöönoton yhteydessä (prosessi- ja Effica- konsultointi)” sekä ”Käyttöönoton jälkeinen konsultointi (prosessi- ja Effica- konsultointi)”. Konsultointitiimissä on tällä hetkellä kolme konsulttia.

4.2 Mitä on ns. innostava kouluttaminen/konsultointi?

Tätä kysymystä lähestytään eri näkökulmista: kouluttajan persoonallisuuden, kouluttajan esiintymis- ja vuorovaikutustaitojen sekä oppijoiden oppimistyylien ja oppijoiden merkityksellisen oppimisen kannalta. Taustalla ohjaavina periaatteina ovat humanistinen ihmiskäsitys, konstruktivistinen oppimiskäsitys sekä ideologiana oppiminen ja opetus/kouluttaminen ovat viestintäprosesseja, joita voi aina kehittää.

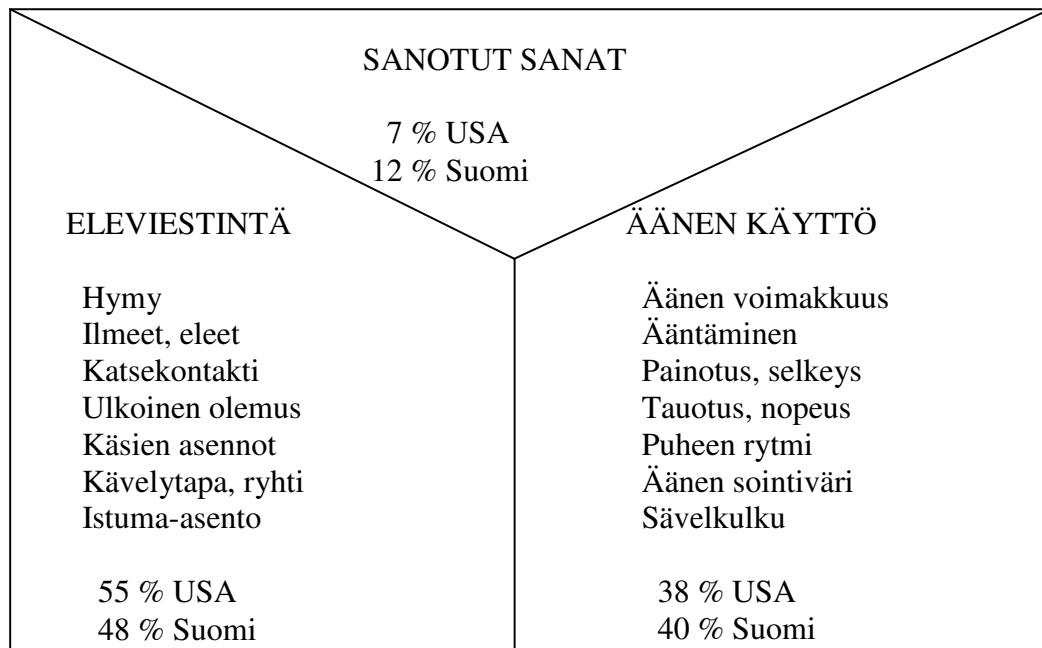
Päästäksemme pureutumaan ko. kysymykseen esitetään osakysymyksiä: Millainen on persoonallinen kouluttaja? Millaisia kouluttajan ominaisuuksia sekä millaisia kouluttajan esiintymis- ja vuorovaikutustaitoja ns. innostava kouluttaminen edellyttää? Vastauksia tähän haetaan niistä kouluttajan ominaisuuksista, kuinka koulutettavat hänet näkevät päältäpäin, kuinka mielenkiintoiseksi kouluttaja heidän koulutustapahtumansa voi saada. Näitä ominaisuuksia ovat mm.: osaa olla omaitsensä, innostava, rauhallinen, joustava, oma tapa puhua, taitava, persoonallinen.

Ihmisen persoonallisuutta pidetään yleensä pysyvänä, lähes muuttumattomana asiana. Persoonallisuus ei vanhene, sillä ei ole ikää eikä se ole sidottu aikaan.

(<http://fi.wikipedia.org/wiki/Persoonallisuus>.)

Kouluttajan persoonallisuuden kypsymisen myötä hän uskaltaa paremmin heittäytyä omaksi itsekseen ja samalla tulee enemmän ja monipuolisemmin tilaa ilmaista omaa itseään. Edelleen hyvän kouluttamisen tunnusmerkkejä ja perusesiintymistaitoja ovat mm: kouluttaja on luonteva ja näkee, että sydän on mukana; positiivinen ja kannustava; vuorovaikutteinen; sympaattinen ja huumorintajuinen; leppoisa ja tärkeilemätön; selkeäsanainen; kuuntelee; asiaan hyvin perehtynyt; antaa riittävästi roolia oppilaille; taito huomioida koulutettavien reaktiot ja valita esiintymistyyli oppilaiden mukaan; taito kontrolloida nonverbaalista viestintää; valmistautumisen hyödyntämisen taito ja joustavuus esiintymistilanteessa; taito esiintyä vaikka jännittää.

Kouluttajalle on myös tärkeä seikka muistaa oheisviestinnän ja sanojen merkitys viestinnässä. ”Sanottujen sanojen” merkitys eri tutkimusten (mm. Suomi: Osmo A. Wiio, USA: Aram Mehrabian) mukaan viestinnässä on vain n. 10 % ja valtaosa (90 %) viestityksen merkityksestä on viestijän eleitä, olemusta ja äänen käyttöä. Niinpä oheisviestintää oikealla tavalla käyttämällä voi kouluttaja vaikuttaa mm. siihen, miten innostavaa kouluttaminen on.

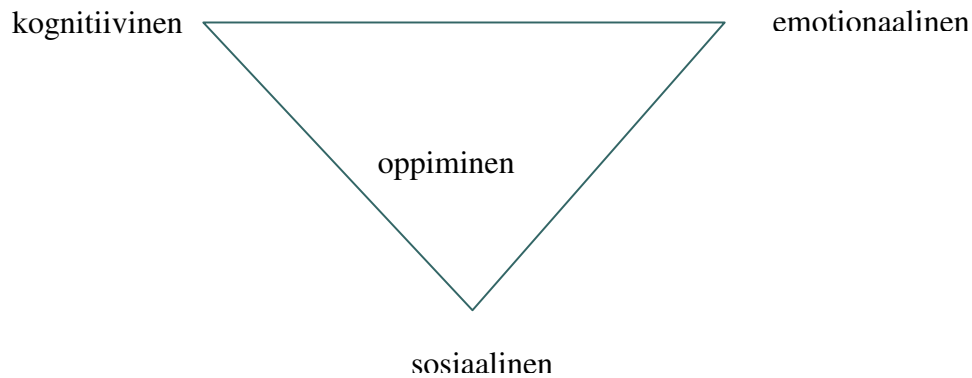


Kuvio 2. Oheisviestinnän ja sanojen merkitys viestinnässä.

Kouluttajan on syytä niin ikään miettiä opetusta suunnitellessaan kuinka hän voisi huomioida ja hyödyntää koulutettavien erilaiset miellejärjestelmät l. eri astikanavien kautta tapahtuvan tiedon vastaanottamisen. On todettu, että 29 % ihmisistä oppii pääasiassa katselemalla, 34 % oppii kuuntelemalla ja 37 % kokeilemalla ja liikkumalla (<http://www.city.fi/artikkeli/Aivo-opas/278>). Tämä huomioiden kouluttaja voi opetustaan havainnollistaa ja monipuolistaa käyttämällä ja soveltamalla erilaisia opetusmenetelmiä. Opetusmenetelmiä on paljon ja niiden onnistunut käyttö riippuu mm. kurssin tavoitteista, opettajan opetustaidosta ja -tyylistä (Hyppönen O 2004, 3). Opetusmenetelmien valintaan edelleen vaikuttavat mm. (Knuutila M, Virtanen A 2001, 11)

- Opiskelijoiden taso, tottumukset ja motivaatio.
- Opettajan valmiudet, kokeiluhalu ja kokemus erilaisista opetusmenetelmistä.
- Opettava aihe, kurssin sisältö ja tavoitteet.
- Eri opetusmenetelmien vaatimukset esim. opetustilat, ryhmän koko ja aika.
- Opetusmenetelmien vaihtelevuus ja tarkoituksenmukaisuus.
- Kouluttajan tulisi myös tuntea käyttämänsä opetusmenetelmä omakseen

Merkittävä oppimiskokemus ohjaa yksilön elämänkulkua tai muuttaa/vahvistaa hänen identiteettiään (Antikainen A 1996). Merkitykselliseen oppimiseen liittyy ns. kolmikantaulottuvuus (Illeris K 2002).



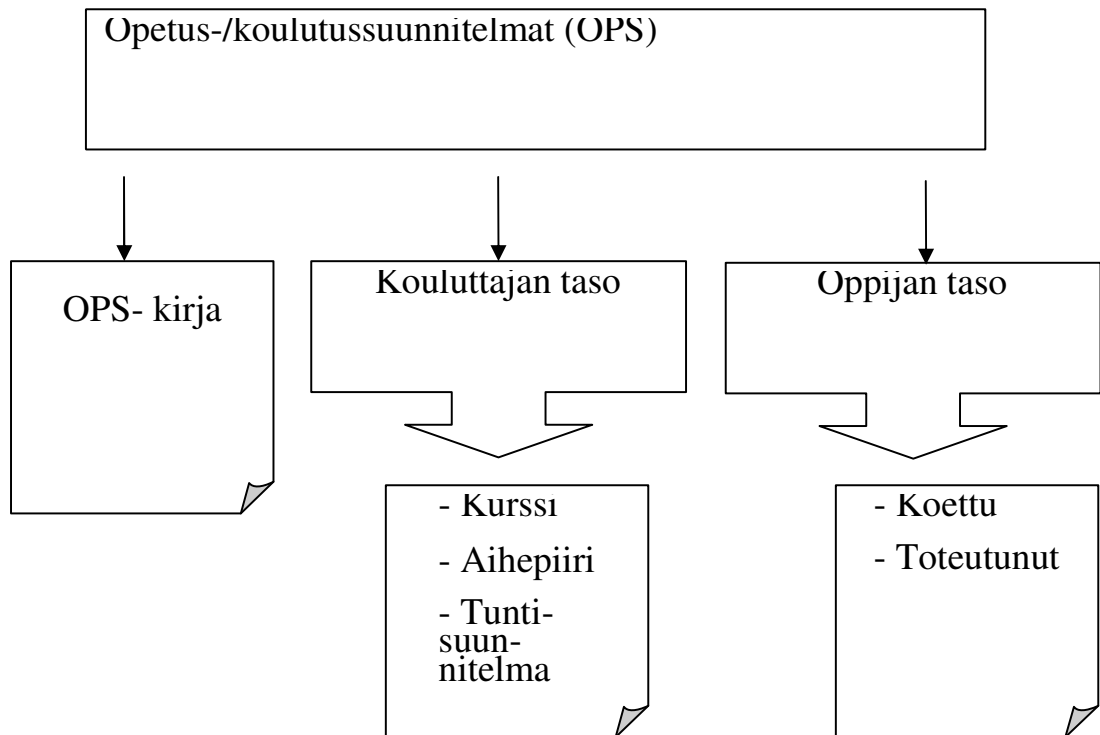
Kuvio 3. Merkityksellinen oppiminen ja kolmikantaulottuvuus.

Hyvin toteutettu opetustapahtuma sisältää nämä kolme ulottuvuutta (kognitiivinen l. tietojen ja taitojen oppiminen; emotionaalinen l. motivoinnin korostaminen sekä sosiaalinen l. kykyä toimia yhdessä) ainakin jossakin muodossaan. Mielestäni aikuiskoulutuksessa painottuu enemmän kognitiivinen ulottuvuus, sillä yleensä aikuisilla on tarve/motivaatio kouluttautumiseen jo valmiiksi olemassa, kun taas nuorisosta motivoinnin osuus opetuksessa on merkittävä.

4.3 Mitä vaaditaan opetuskokonaisuuden suunnittelulta?

Kysymykseen ”mitä vaaditaan opetuskokonaisuuden suunnittelulta, mikä antaisi kouluttajalle hyvät edellytykset soveltaa ns. innostavaa kouluttamista opetuksessaan?” pyritään vastaamaan soveltamalla TAOKK:n opettajatasoista suunnittelumallia (yleissuunnitelma kurssista, aihepiirisuunnitelmat ja tuntisuunnitelmat) H&W:n tarjoamaan koulutukseen. Ko. suunnittelun soveltamista on tarkasteltu koulutustapahtuman ”Asiakasprosessi terveyskeskuksen avoterveyshuollossa - Effic-asiakastietojärjestelmä” valossa. Systemaattisen suunnittelumallin (huomioidaan ops-, kurssi-, aihepiiri- ja opetustuntisuunnitelma) käyttö totuttaa kouluttajan ottamaan opetuksessaan huomioon tai miettimään niitä tärkeitä näkökohtia, jotka vaikuttavat kokonaisvaltaisesti opetustapahtuman onnistumiseen. Esim. miettimään opiskelijoiden oppimis- sekä

mahdollista kokeilutavoitetta, aiheen sisällön pääkohtia, käytettävää opetusmenetelmää, havainnollistamista, ajoitusta sekä opetustilan järjestelyjä.



Kuvio 4. Koulutus- /opetussuunnitelmatasot eri koulutusorganisaatioissa (kuvausta on muokattu ”Opetuksen suunnittelu- monisteen/TAOKK, Maarit Kolari, 2005” pohjalta).

TAOKK: n malli tarjoaa suunnitelmallisen tavan kuvata kurssikohtaisesti tarjottavaa koulutusta. H&W: n kouluttajalle kurssikohtainen yleissuunnitelma, aihepiirisuunnitelmat ja tuntisuunnitelmat tarjoavat vankan ja suunnitelmallisen pohjan, jonka päälle on hyvä rakentaa ns. innostavaa kouluttajuutta.

Sanotaan, että hyvin suunniteltu on jo puoliksi tehty; tämä pitää hyvin paikkansa myös opetuksessa. Kun kouluttaja on suunnitellut opetustapahtumansa hyvin, niin hän voi rauhallisesti keskittyä kouluttamiseen ja toteuttaa siinä ns. ”innostavaa kouluttamista”.

4.4 Miten kouluttaja on onnistunut innostavassa opetuksessaan?

Koulutuksen tärkeä vaihe on tuntien arviointi, jonka avulla kouluttaja pystyy reflektomaan ja oppimaan pitämistään koulutuksista. Kouluttaja voi arvioida onnistumistaan ns. innostavassa opetuksessaan mm. seuraavien kriteereiden valossa (Korhonen T, Leinonen H, Piippo O, Toppinen P 2007, 25)

- luokkaan saadaan toimiva vuorovaikutus
- koulutettavat ottavat vastuun omasta oppimisestaan
- koulutettavat tukevat toisiaan koulutuksen päämäärän saavuttamiseksi
- koulutettavat osallistuvat koulutukseen – toimivat aktiivisesti
- koulutettavat kunnioittavat toisiaan ja kouluttajaa ja käyttäytyvät sen mukaisesti
- kouluttaja toimii avoimesti omana itsenään
- luokassa on avoin ilmapiiri, joka innostaa kaikkia
- luokassa on myös kriittinen ilmapiiri, saadaan pohja keskustelulle ja pohdintoja oppimiselle.

Itsekullekin kouluttajalle ko. ”innostavan kouluttamisen” arviointikriteeristö on hyvä ”muistisapluuna”, jonka avulla voi arvioida, reflektoida, ohjata ja kehittää kouluttamistaan. Reflektiivisyys on edellytys opettajankin ammatilliselle kehittymiselle (Hakkarainen K, ym. 2005, 208).

Oheisessa LIITTEESSÄ 2-1 olevaa arviointimallia voi myös käyttää koulutustunteja arvioitaessa; samassa yhteydessä käytettäväksi sopii myös LIITTEESSÄ 2-2 kuvattu vuorovaikutuksen arviointiin soveltuva nelikenttä. Ko. nelikenttään koulutuksentarkkailija laittaa täpän esim. viiden minuutin välein aina siihen kohtaan kuinka vuorovaikutteista ja opettaja- tai oppilasjohtoista opetustapahtuma on juuri sillä hetkellä. Tämä arviointimalli sopii lähinnä käytettäväksi koulutustunnin tarkkailun yhteydessä, jolloin on tarkoitus kehittää kouluttajan kanssa yhteistyössä hänen koulutustaitojaan.

4.5 Konsultointitoiminta innostavan kouluttamisen näkökulmasta

Mielestäni menestyksellinen asiakaslähtöinen konsultointi oli se muutosjohtamis-, prosessi- tai Efficca- konsultointia vaatii pitkälti konsultilta samoja innostavaan kouluttamiseen liittyviä ominaisuuksia.

Ko. työssä menestymiselle konsultin persoonallisuus on yksi keskeinen tekijä, joten voitaneen kysyä ”millainen on persoonallinen asiakaslähtöinen konsultti?”. Vastauksia tähän löytynee konsultin niistä ominaisuuksista, kuinka asiakkaat hänet näkevät, miten mielenkiintoiseksi konsultti voi heidän muutosjohtamis- tai prosessien kehittämiskonsultoinnin saada. Ominaisuuksia ovat mm. taitava, innostava, rauhallinen, joustava, päämäärätietoinen, mukaansa tempaava. Persoonallaan, positiivisella mielialalla varustettu konsultti saa työryhmän toimimaan ja ponnistelemaan kohti tavoitetta. Konsultin on pystyttävä luomaan hedelmällistä vuoropuhelua työryhmän jäsenten kesken sekä kyettävä kysymyksillään ohjaamaan työryhmän työskentelyä. Kysymisen taito on ensiarvoisen tärkeää niin konsultin kuin kouluttajankin roolissa toimittaessa.

Konsultin samoin kuin kouluttajankin on uskallettava heittäytyä omaksi itsekseen, junnailtava asioita siten kuin se itsestä tuntuu luonnolliselta.

Niin ikään hyvältä konsultilta vaaditaan samoja perusesiintymistaitoja ja esiintymistyylejä kuin kouluttajaltakin: mm. luontevuutta, positiivisuutta ja kannustavuutta, vuorovaikutteisuutta, sympaattisuutta, tärkeilemättömyyttä, kuuntelun taitoa, taitoa kontrolloida nonverbaalista viestintää ja perehtymisen taitoa kulloiseenkin asiaan mahdollisimman hyvin.

Konsultin on myös tärkeää huomioida, että viestityksessä ”sanottujen sanojen” merkitys on vain 10 %, kun taas eleiden, ulkoisen olemuksen ja äänen käytön merkitys on peräti 90 % kokonaisviestityksestä (ks. kuvio 2).

4.6 Mistä kouluttajan/konsultin asiantuntijuus koostuu?

Kouluttaminen ja konsultointi vaativat tekijältään pitkälti samoja ominaispiirteitä, jossa itse persoonalla on keskeinen rooli. Kouluttaja/konsultti parantaa eniten toimintaan-

sa uskaltamalla heittäytyä omaksi itsekseen ja toimimalla sellaisella tyylillä mikä luontevasti sopii hänelle ja tuntuu omalta itseltään.

Kouluttajan asiantuntijuuden voidaan sanoa koostuvan seuraavista kokonaisuuksista (<http://ope.aokk.fi/~shelakorpi/AMK-ope/amkopeos.pdf>)

- sisältö- l. substanssiosaaminen (ammattillinen taitotieto, työelämäosaaminen)
- kehittämis- ja tutkimusosaaminen (oman osaamisen kehittäminen, oman alan ja työelämän kehittäminen)
- pedagoginen osaaminen (pedagogiset ja ohjaukselliset taidot, koulutusprosessin hallinta)
- työyhteisöosaaminen (verkosto- ja tiimityöosaaminen, talous- ja hallintoosaaminen).

Kouluttajan asiantuntijuuden kannalta keskeistä on ns. substanssitiedon sekä pedagogisen ymmärryksen ja tietämyksen integroituminen teoreettiseksi ja käytännölliseksi kouluttajan osaamiseksi. Näkisin, että konsultin asiantuntijuus koostuu myös pitkälti samoista elementeistä, mutta konsultin osaamisessa pedagoginen osuus korvautuu osittain konsultoinnin erityyppisten työmenetelmien soveltamisen osaamisella.

5 ARVIOINTIA

Työn tavoitteena on laatia H&W: n koulutuspalveluissa tarjottavaan koulutukseen vinkkejä ja malleja liittyen ns. innostavaan kouluttamiseen/konsultointiin, jossa kiinnitetään huomiota opetustapaan ja vuorovaikutukseen (kohteena aikuiset henkilöt/koulutettavat terveydenhuolto- organisaatioista).

Mielestäni työ antaa kouluttajalle vinkkejä ja malleja, jotka luovat perustaa hyvälle innostavalle opetustapahtumalle, jossa huomioidaan oppiminen, opettaminen, oppija ja opettaja. Ehkä tärkein vinkki kouluttajalle/konsultille on, että ole oma itsesi.

Miten aineistoa voivat hyödyntää H&W: n kouluttajat?

Aineisto on luovutettu koulutustiimin kouluttajille. Palautteena kouluttajat ovat kiitelleet työstäni ja todenneet, että se on hyvä opas esim. aika-ajoin lukaista läpi ja samalla

palauttaa mieliin innostavaan kouluttamiseen liittyviä piirteitä. Toivon, että se herättää heissä ajatuksia ja pohdiskelua mm. innostavan ja hyvän kouluttamisen piirteistä, oheisviestinnän merkityksestä viestinnässä, kolutettavien erilaisista oppimistyyleistä, merkityksellisestä oppimisesta aikuiskoulutuksessa, opetustapahtuman systemaattisen suunnittelumallin/suunnittelun merkityksestä.

Arviointikriteeristön (itsearviointi) hyödyntämisellä kouluttaja voi oikeastaan koko ajan seurata opetustapahtumiensa onnistumista ja kehittämistä. Kysymällä itseltään

- saadaanko koulutustilaan toimiva vuorovaikutus?
- ottavatko koulutettavat vastuun omasta oppimisestaan?
- tukevatko koulutettavat toisiaan koulutuksen päämäärän saavuttamiseksi?
- toimivatko koulutettavat aktiivisesti?
- kunnioittavatko koulutettavat toisiaan ja käyttäytyvät sen mukaisesti?
- toiminko kouluttajana omana itsenäni?
- onko koulutustilassa avoin ilmapiiri, joka innostaa kaikkia?
- Onko koulutustilassa myös kriittinen ilmapiiri, että saadaan pohjaa keskustelulle ja pohdintoja oppimiselle?

H&W: lle on tärkeää, että asiakkaidemme tulevien tietojärjestelmän käyttäjien koulutus onnistuisi kaikin puolin hyvin ja kaikki ne toimenpiteet, jolla siihen voidaan myönteisesti vaikuttaa on hyväksi. Jos tämän työn kautta H&W: n kouluttajat saisivat uusia innostavia virikkeitä opetukseensa, niin tämä kehittämishankkeeni on täyttänyt tehtävänsä.

LÄHTEET

- Aaltonen, Pitkäniemi Aikuiskasvatus- lehden artikkeli 3/2002.
- Antikainen A Merkittävät oppimiskokemukset ja valtautuminen, 1996.
- Anttila P Tutkimuksen taito ja tiedonhankinta, 1996.
- Engeström Y Perustietoa opetuksesta, 1987.
- Hakkarainen K, Bollström-Huttunen M, Pyysalo R & Lonka K Tutkiva oppiminen käytännössä. Matkaopas opettajille, 2005.
- Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P Tutki ja kirjoita, 1997.
- Hirsijärvi S, Remes P, Sajavaara P Tutki ja kirjoita, 2000.
- Healthcare&Welfare Asiakasprosessi terveyskeskuksessa – koulutusrunko (R.Ahon pitämä koulutus 2/2007).
- Hyvönen J Koulutustarjonta: koulutuspalvelujen kuvaus Healthcare & Welfaressa, 2007.
- Hyvönen J Konsultointitarjonta: konsultointipalvelujen kuvaus Healthcare & Welfaressa, 2007.
- Illeris K The three dimenssions of learning, 2002.
- Kolari M Opetuksen suunnittelu- moniste, TAOKK, 2005.
- Korhonen T, Leinonen H, Piippo O, Toppinen P Millaista on innostava opettaminen?, TAOKK, 2007.
- Rinne R, Kivirauma J, Lehtinen E Johdatus kasvatustieteisiin, WSOY, Juva, 2004.
- Tynjälä P Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita, Tampere, 1999.
- Vuorinen I Tuhat tapaa opettaa: Menetelmäopas opettajille, kouluttajille ja ryhmän ohjaajille, Tampere, 2001.

INTERNET- LÄHTEET:

City- lehti, nro 15/2001. Saatavilla <http://www.city.fi/artikkeli/Aivo-opas/278>. (Luettu 17.1.2008).

Eduskunta. Saatavilla <http://www.eduskunta.fi/fakta>. (Luettu 30.12.2007).

Feaco (European Federation of Management Consultancies Associations). Saatavilla <http://www.feaco.org/en/index-feaco-settingUpAconsultancy.html>. (Luettu 13.4.2008).

Hyppönen O, 2004. Erilaisia opetusmenetelmiä – Kuvaukset, vahvuudet ja haasteet, TKK. Saatavilla <http://www.dipoli.tkk.fi/ok/p/yoop/2004/lp/LP-05-opetusmenetelmia.rtf>. (Luettu 25.4.2008).

Hämeen ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://ope.aokk.fi/~shelakorpi/AMK-ope/amkopeos.pdf>. (Luettu 5.1.2008).

Knuutila M, Virtanen A, 2001. Opettajan opas onnistuneeseen opettamiseen, TKK. Saatavilla <http://www.dipoli.tkk.fi/ok/palvelut/tieto/julkaisut/pdf-julkaisut/opeopas.pdf>. (Luettu 25.4.2008).

Kuopion yliopisto / Koulutus- ja kehittämiskeskus / avoin yliopisto. Saatavilla <http://www.uku.fi/avoin/hoitodida/kasitteet.html>. (Luettu 12.4.2008).

Virtuaali ammattikorkeakoulu. Saatavilla <https://www.virtuaaliamk.fi/opintokokonaisuudet/>. (Luettu 5.12.2007).

Wikipedia–vapaa tietosanakirja. Saatavilla <http://fi.wikipedia.org/wiki/Persoonallisuus>. (Luettu 30.12.2007).

LIITTEET

LIITE 1: Sisälllys (Innostava kouluttaminen ja konsultointi H&W: ssä).

SISÄLLYS

1 Johdanto.....	4
2 Kouluttaminen / konsultointi H&W: ssä.....	5
2.1 Koulutuspalvelut	5
2.1.1 Sovellusten käyttöönottoon valmistava koulutus	5
2.1.2 Käyttöönottokoulutus.....	5
2.1.3 Käyttöönoton jälkeinen koulutus.....	6
2.2 Konsultointipalvelut.....	7
2.2.1 Konsultointi ennen tietojärjestelmien käyttöönottoa.....	7
2.2.2 Konsultointi käyttöönoton yhteydessä	8
2.2.3 Käyttöönoton jälkeinen konsultointi	9
3 Innostava kouluttaminen / (konsultointi)	10
3.1 Taustaa.....	10
3.2 Persoonallisuus / persoonallinen kouluttaja ja huumorin käyttö koulutuksessa	10
3.3 Kouluttajan esiintymis- ja vuorovaikutustaidot innostavassa kouluttamisessa	13
3.3.1 Hyvän kouluttamisen tunnusmerkkejä ja perusesiintymistaitoja.....	13
3.3.2 Sanotut sanat eivät riitä	14
3.3.3 Vuorovaikutus koulutustilanteessa	15
3.3.4 Kouluttajan esiintymistyylit / opetusmenetelmät	17
3.3.5 Yhdessä tekeminen ja oppiminen.....	18
3.4 Koulutettavien oppimistyylit ja merkityksellinen oppiminen	20
3.4.1 Koulutettavien erilaiset oppimistyylit.....	20
3.4.2 Merkityksellinen oppiminen	22
4 Innostavan kouluttamisen / konsultoinnin soveltaminen H&W: ssä	23
4.1 Koulutuksen suunnittelun vaiheet	23
4.2 Kouluttajan tason suunnitelmia	24
4.2.1 Yleissuunnitelma kurssista	25
4.2.2 Aihepiirisuunnitelmat	27
4.2.3 Tunti-/opetusrupeamasuunnitelmat	28
4.3 Koulutustuntien arviointi.....	29
4.4 Innostava kouluttaminen H&W: ssä	31
4.5 Innostava konsultointi H&W: ssä	31

<u>5 Yhteenveto</u>	<u>32</u>
<u>6 Keskeisiä käsitteitä</u>	<u>33</u>
<u>7 Lähteet</u>	<u>33</u>
<u>8 Liitteet.....</u>	<u>34</u>
<u>8.1 Liite 1: Arviointimalli (Arviointi 1.doc ja Arviointi 1-1.doc).....</u>	<u>34</u>
<u>8.2 Liite 2: Erilaisia opetusmenetelmiä (Opetusmenetelmia.doc)</u>	<u>34</u>

LIITE 2-1: Arviointimalli (harjoitustuntien arviointi)

HARJOITUSTUNTIEN ARVIOINTI**Kouluttaja:** [XXXXX](#)Tunnit pidettiin: [ti 24.4.2008 klo 8.00 alkaen](#)Tuntien aihe: [Efficca- kertomuksen käytön kouluttaminen](#)Opetusmenetelmät: [xxxxx](#)**Arviointi 1 – 5 (5 = kunnossa, 1 = kehitettävää)**

Aihepiiri- ja tuntisuunnitelma xxxx	5	4	3	2	1
Eteneminen suunnitelmien mukaisesti xxxx.	5	4	3	2	1
Opetuksen eteneminen yllättävissä tilanteissa xxx	5	4	3	2	1
Menetelmät tavoitteiden ja sisällön mukaisia xxxx	5	4	3	2	1
Apuvälineiden sujuva käyttö	5	4	3	2	1
Opetusmateriaalit ymmärrettäviä ja siistejä xx	5	4	3	2	1
Opetettavan asian hallinta	5	4	3	2	1
Opiskelijoiden lähtötason ja erilaisuuden huomioon otto xxx	5	4	3	2	1
Työturvallisuuden ja ergonomian huomioon otto xxx	5	4	3	2	1
Vuorovaikutuksen ylläpito opiskelijoihin xxx	5	4	3	2	1
Myönteiseen ilmapiiriin kannustaminen xx	5	4	3	2	1

Opiskelijoiden motivointi ja aktivointi xx	5	4	3	2	1
Oppimisen arviointi xxx	5	4	3	2	1
Palautteen anto opiskelijoille	5	4	3	2	1
Palautteen vastaanottaminen	5	4	3	2	1

Muita havaintoja:

[xxxxx](#)

LIITE 2-2: Arviointimalli (vuorovaikutuksen arviointi)

