

TEACHING NOTE

laatinut DOCUMENTA, Instituto
Europeo de Estudios para la Formación
y el Desarrollo, Carolina Pañeda

VIESTINTÄ JA

KOMMUNIKAATIO

TYÖPAIKALLA

Osaaminen: viestintä- ja fasilitointitaidot

SISÄLLYSLUETTELO

Tapaustutkimuksen yhteenveto	2
Osaaminen	3
Kohderyhmä	3
Opetustavoitteet	3
Avainkysymykset	3
Pedagoginen painopiste	4
Strategia	4
Kysymyksiä keskustelun tueksi	5
Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta	5
Lähteet	5

Tapaustutkimuksen yhteenveto

Tapaustutkimuksessa nimeltä "Viestintä ja kommunikaatio työpaikalla" esitellään paikallinen kehitysvirasto, jossa kolme ohjaajaa työskentelee pääasiassa työttömien parissa. Tämä palvelu on asiakkaille maksuton ja se on kaikkien halukkaiden saatavilla, eikä sillä siis ole erityistä kohderyhmää.

Johtuen työttömyyden kasvusta paikallisen kehitysviraston asiakkaiden määrä on myös kasvanut, joten jonotusaika ohjaukseen on venynyt useiden viikkojen pituiseksi. Viraston itsensä määrittämä odotusajan enimmäiskesto on ylittynyt reilusti. Siksi heidän tarvitsee löytää ratkaisu tähän ongelmaan.

Paikallisen kehitysviraston uraohjaajat tapaavat viraston johtajan löytääkseen ratkaisun ongelmaan. Tapaamisen aikana he keskustelevat erilaisista vaihtoehdoista tilanteen ratkaisemiseksi. Harkittuaan erilaisia vaihtoehtoja he sopivat, että ohjaajat järjestävät työnhakijoille ryhmäistuntoja neljän tai viiden työnhakijan ryhmissä.

Lopuksi tapaustutkimuksessa käsitellään uraohjaajan vetämää ensimmäistä ryhmäistuntoa, jonka ryhmä koostuu neljästä, erilaisen taustan omaavasta henkilöstä. Tämä on kaikille ryhmän jäsenille jo toinen kerta keskuksessa; istunnon aikana ohjaajan tavoitteena on saada selville, miten ryhmäläisten työnhaku on edistynyt viime käynnin jälkeen ja mitä tarpeita heille on noussut ohjauksen suhteen. Lisäksi ryhmäläisten CV:t päivitetään keskuksen tietokantaan.

Osaaminen

Kompetenssi "viestintä- ja fasilitointitaidot" on ymmärretty siten, kuin CEDEFOP sen määrittää, eli: *joukko erilaisia taitoja viritettynä ja mukautettuna erilaisiin työtilanteisiin: kuuntele- ja huomiointitaidot; kyseenalaistaminen, tiedustelu, tukeminen ja haastaminen; tiivistäminen ja molemminpuolisen ymmärryksen varmistaminen; julkinen esiintyminen ja esiintyminen ryhmässä; kirjoittaminen; ihmissuhdetaidot.*

Muun muassa kaikki nämä taidot (ks. alla olevat kohdat) esitellään suorasti tai epäsuorasti tapaustutkimuksessa, viritettynä ja mukautettuna ohjaajien työtilanteiden mukaan.

Kohderyhmä

Uraohjaajat, jotka toimivat koulutuksen parissa, ja heidän kouluttajansa.

Opetustavoitteet

Tämä tapaustutkimus tarjoaa koulutuksen parissa toimiville uraohjaajille mahdollisuuden keskustella viestintä- ja fasilitointitaidoista omalla alallaan.

Tapaustutkimuksen pedagogiset tavoitteet ovat:

- › Ymmärtää, mitkä ovat ne erilaiset viestintä- ja fasilitointitaidot, jotka ohjaajalla tulisi olla laadukkaan ja ammattitaitoisen työn suorittamiseksi.

- › Tarjota uraohjaajille näitä viestintä- ja fasilitointitaitoja.
- › Osoittaa, miten tärkeää on välittää tiettyjä viestintätaitoja myös niille työnhakijoille, joiden kanssa uraohjaajat työskentelevät.

Avainkysymykset

Tapaustutkimuksen tärkein teema on uraohjaajien viestintä- ja fasilitointitaidot. Viestintä- ja fasilitointiosaamista voidaan välittää monilla käytännön tavoilla. Tapaustutkimuksessa esitellään joitakin näistä tavoista (niitä käsitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa).

Pedagoginen painopiste

Tapaustutkimuksessa annetaan esimerkki uraohjaajan työssään kohtaamasta tilanteesta. Kyseistä tilannetta on käytetty viestintä- ja fasilitointitaitojen havainnollistamiseksi. Viestintä- ja fasilitointitaitojen merkitys tulee olennaiseksi kolmessa eri tilanteessa.

Ensimmäisessä tilanteessa käsitellään sitä, miten asiakkaat valittavat pitkistä odotusajoista, ja miten uraohjaaja käyttää viestintätaitojaan:

- › Kriitiikin käsittely

Toisessa tilanteessa viestintätaitojen merkitys tulee näkyväksi uraohjaajien tapaamisessa kehitysviraston johtajan kanssa. Tapaamisessa sovellettavat taidot:

- › Kuuntelutaidot
- › Mielipidekatsauksen esittäminen
- › Neuvottelutaidot
- › Yhteenveto ja molemminpuolinen ymmärtäminen
- › Ei-kielellinen viestintä
- › Empatia

Kolmannessa tilanteessa viestintä- ja fasilitointitaidot tulevat esille uraohjaaja Josén – tapaustutkimuksen päähenkilön – ohjatessa ensimmäistä ryhmäistuntoaan; tarvittavat taidot ovat:

- › Kuunteleminen
- › Kysymysten muotoilu
- › (Itse)varmuus
- › Asioiden esittäminen niiden positiivisia puolia korostaen
- › Julkinen esiintyminen
- › Ihmissuhdetaidot
- › Tapaamisen johtaminen
- › Verkostoituminen

Strategia

Tapaustutkimukset ovat koulutusmateriaalina lähempänä ohjaajien arkea kuin teoreettiset käsikirjat. Tämän tapaustutkimuksen tavoitteena on välittää tiettyjä viestintä- ja fasilitointitaitoja uraohjaajille ja niille, jotka kouluttautuvat uraohjaajiksi ja kouluttajiksi. Seuraava osio sisältää ehdotuksen tämän koulutusmateriaalin käyttämiseksi, mutta kouluttajan / fasilitaattorin on aina otettava huomioon kyseessä olevan kohderyhmän ominaisuudet ja mukautettava menettelytapa sen mukaan. Istunnon pituus, osallistujien esittämät kysymykset, työskentelytavat jne. voivat vaihdella ryhmästä toiseen.

Suosittelaa, että tätä tapaustutkimusta käytetään uraohjaajien, ohjaajaopiskelijoiden sekä kouluttajien taitojen kehittämiseksi. Ihanteellinen ryhmäkoko on 9–12 osallistujaa ja sopiva ympäristö ryhmäistunnolle on epämuodollisesti järjestetty luokkahuone (esimerkiksi tuolit piirissä). Luokkahuoneen on oltava tarpeeksi suuri, jotta pienryhmät mahtuvat työskentelemään vaivatta.

Ensiksi jokainen ryhmän jäsen työskentelee itsenäisesti. Itsenäinen työ voidaan tehdä jo etukäteen ennen ryhmäistuntoa; muussa tapauksessa ryhmäistunnosta on varattava jonkin verran aikaa osallistujien itsenäiselle työskentelylle. Jokainen osallistuja lukee tapaustutkimuksen läpi itsenäisesti. Tämän jälkeen heidän on luettava teksti uudelleen, jolloin he syventyvät siihen paremmin ja keskittyvät erityisesti tekstissä esiintyviin viestintätaitoihin. Heidän tulisi lisäksi pohtia, miten viestintätaitoja toteutetaan käytännössä.

Seuraavaksi osallistujat voivat pienissä ryhmissä (kolme tai neljä henkeä) keskustella tapaustutkimuksessa esiintyvistä viestintä- ja fasilitointitaidoista. Tämän jälkeen jokainen ryhmä esittelee tekstistä poimimansa viestintä- ja fasilitointitaidot koko ryhmälle. Osallistujat voivat keskustella siitä, miten he menettelisivät vastaavassa tilanteessa, mitä taitoja hyödyntäisivät ja miten.

Lopuksi alla olevia kysymyksiä voidaan käyttää keskustelun tukena.

Kysymyksiä keskustelun tueksi

- › Lähestyisitkö paikallisen kehitysviraston pitkistä jonoista syntynyttä ongelmaa jollakin muulla tavalla?
- › Jos tulevaisuudessa paikallisen kehitysviraston ohjaukseen hakeutuvien asiakkaiden määrä pienenee, suosittelisitko heille, että he jatkaisivat ryhmäistuntojen järjestämistä?
- › Järjestäisitkö ryhmäistunnot eri tavoin? Kuinka monta osallistujaa ottaisit mukaan? Miten johtaisit istuntoa?
- › Mitä sellaisia viestintä- ja fasilitointitaitoihin liittyviä vaikeuksia uraohjaaja mahdollisesti kohtaa ryhmäistuntojen aikana, mitä ei esiinny yksittäisissä tapaamisissa?

Kokemuksia tapaustutkimuksen testaamisesta

Tämä tapaustutkimus testattiin Unkarissa 16 osallistujan ryhmässä, joka koostui eri sosiaalipalveluiden työntekijöistä, joilla oli erilaista työkokemusta. Testaustilanne kesti kolme tuntia ja osallistajat olivat saaneet tapaustutkimuksen etukäteen luettavakseen.

Ensin kouluttaja kertoi lyhyesti koulutuksen tavoitteista sekä viestintä- ja fasilitointitaidoista. Ennen ryhmiin jakautumista kouluttaja pyysi osallistujia lukemaan tekstin uudelleen ja alleviivaamaan tekstistä esiin nousevat viestintä- ja fasilitointitaidot.

Sen jälkeen osallistajat työskentelivät neljässä neljän hengen ryhmässä ja vastasivat seuraaviin kolmeen kysymykseen:

1. Tunnista käytetyt viestintätaidot ja jaa ne kolmeen ryhmään: todelliset viestintätaidot; viestinnän menetelmät ja työkalut; viestinnän osatekijät.
2. Mitkä näistä ovat kaikkein tärkeimmät taidot ohjaajan päivittäisessä työssä?

3. Mitä tapaustutkimuksen henkilöt tekivät oikein, mitä he tekivät väärin? Mitä tekisit eri tavalla?

Seuraavaksi osallistajat kirjoittivat vastauksensa taululle, ja jokainen ryhmä esitti vastauksensa koko ryhmälle. Sen jälkeen koko ryhmä keskusteli vastausten vahvuuksista ja heikkouksista. Keskustelun aikana he jakoivat keskenään henkilökohtaisia kokemuksiaan. He keskustelivat myös opetusmuistion kysymyksistä. Lopuksi kouluttaja päätti istunnon.

Useimpien osallistujien mielestä istunnossa vallitsi avoin ja suvaitsevainen ilmapiiri ja heistä tuntui, että opetusmenetelmä saa heidät osallistumaan aktiivisesti.

Tämä tapaustutkimus sopii paremmin sosiaalityöntekijöille tai ohjaajille, joilla on vähän työkokemusta tai alempi koulutus- tai taitotaso. Tapaustutkimuksen testauksessa käytetty menetelmä on onnistunut sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien osallistamisen näkökulmasta ja havainnollistaa viestintätaitojen tärkeyttä.

Lähteet

- › HEATH, John. *Teaching and writing case studies. A practical guide.*
- › *Guía sobre aspectos generales para el desarrollo de las acciones de orientación laboral.* Junta de Castilla y León
- › *Guía para la orientación laboral de colectivos vulnerables.* Cruz Roja Española.
- › *Módulo de orientación e información profesional.* Comunidad de Madrid.
- › www.yoriento.com

GUIDE

PROJEKTI

GUIDE -projektin toteutti MetropolisNet verkostoineen. Verkosto koostuu organisaatioista, jotka toimivat kaupunkiseuduilla sosiaalisen osallistamisen, työllisyydenhoidon ja kaupunki-kehityksen parissa.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

Yhteystiedot Suomessa

Työllisyydenhoidon palveluyksikkö
Tampereen kaupunki
Hammareninkatu 8 B
33100 Tampere, Finland

fax: +358 40806 3435

www.typpa.fi

Yksikön johtaja

Mika Itänen

mika.itanen@tampere.fi

Yhteyshenkilö

Ene Härkönen

ene.harkonen@tampere.fi

Hanke on rahoitettu Euroopan komission tuella. Tästä julkaisusta vastaa ainoastaan sen laatija, eikä komissio ole vastuussa siihen sisältyvien tietojen mahdollisesta käytöstä.