



ON CALL

Lay Community Health Advisors

OSA 1

Pedagogiikka



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Project number: 2018-1-UK01-KA204-048095

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1.1 Pedagogiset periaatteet.....	4
1.1.1 Menestyksekkään hyvinvointineuvojan ominaisuudet	5
1.1.2 Kuinka suorittaa tarveanalyysi terveyslukutaitoon liittyen?.....	6
1.1.3 Oppimistyyli.....	8
1.1.4 Koulutustekniikat.....	9
1.2 Kommunikaatiotekniikat	13
1.2.1 Kommunikaatioteorian periaatteet	13
1.2.2 Kulttuurien välinen kommunikaatio	14
1.2.3 Kommunikaatiotekniikoita terveysaiheisiin liittyen – parhaat käytännöt.....	15
1.3 Sosiaalinen herkkätunteisuus.....	17
1.3.1 Sosiaaliset taidot.....	17
1.3.2 Sosiaaliset käytännöt.....	18
1.3.3 Konfliktien ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen	20
Itsearviointi	21
Viitteet	24

Johdanto

ON-CALL projektin tavoitteena on kehittää kouluttajan koulutusohjelma, joka tukee paikallisten ihmisten taitojen kehittämistä niin, että heistä voi tulla perheitä terveyslukutaitoon liittyvissä asioissa neuvovia henkilöitä niissä yhteisöissä, joissa he asuvat. Nämä henkilöt toimivat ohjaajina ja opettavat matalasti koulutetuille tai muuten heikommassa asemassa oleville terveyslukutaitoon liittyviä asioita.

Tässä osassa – Pedagogiset periaatteet –, tarjoamme opiskelijoille tarvittavat tiedot ja taidot, jotta he voivat välittää ON-CALL koulutuksessa oppimansa asiat eteenpäin sekä myös resurssit, joilla tämä voidaan tehdä.

Tämä osa koostuu kolmesta osiosta. Ensimmäinen osio – *Pedagogiset periaatteet* – käsittelee koulutustekniikoita ja oppimistyyliä, mukaanlukien kouluttajien käyttämät resurssit. Toinen osio – *Kommunikaatiotekniikat* – keskittyy kommunikaatioteorian, kommunikaatiotekniikoiden sekä kulttuurien välisen kommunikaation perusasioihin. Viimeinen eli kolmas osio – *Sosiaalinen herkkätunteisuus* – käsittelee sosiaalisten taitojen ja sosiaalisten käytäntöjen periaatteita sekä konfliktien ennaltaehkäisyä ja ratkaisemista.

Käymällä läpi nämä aiheet, hyvinvointineuvojat saavat tarvittavat taidot ollaakseen menestyksekkäitä yhdyshenkilöitä. He tietävät, kuinka saada käsitys yhteisöjensä terveyslukutaitoon liittyvistä tarpeista, miten kommunikoida heidän kanssaan sopivalla tavalla, ottaen huomioon heidän erityispiirteensä, ja kuinka edistää yksilöiden välistä kanssakäymistä ja yhteistyötä.

Tällä tavoin koulutetut yhdyshenkilöt tukevat heikommassa asemassa olevien perheiden terveyslukutaidon kehitystä, mikä on erittäin tärkeää, jotta heidän terveyteen liittyvä tilanteensa paranisi.

Liittyen englanninkielisiin internetresursseihin, joita suosittelemme lisälukemiseksi ja jotka toimivat tämän osan täydennysmateriaaleina, ehdotamme, että käytät Google Chrome internetselainta, ja käännät sen avulla sivuston tekstin omalla äidinkielellesi.

1.1 Pedagogiset periaatteet

Encyclopaedia Britannica mukaan **pedagogiikka** tarkoittaa “*opetusmenetelmien tutkimusta, mukaan lukien koulutuksen tavoitteet ja ne tavat, joille kyseiset tavoitteet voidaan saavuttaa*”¹. Tämä määritelmä sopii yhteen tämän alayksikön päätavoitteen kanssa: kuvailla pääasiallisia koulutustekniikoita ja oppimistyyliä, jotta ON-CALL koulutettavat pystyvät koulutuksensa päätyttyä valitsemaan ja soveltamaan strategioita, jotka sopivat niiden ryhmien erityispiirteille, joiden kanssa he tulevat työskentelemään.

Koulutuksella on useita tavoitteita. Se on prosessi, jonka avulla yhteiskunta välittää tietonsa ja taitonsa läpi sukupolvien, ja, laajemmassa mielessä, se voi viitata mihin tahansa sellaiseen kokemukseen, jolla on henkilöä muovaava vaikutus. Se on äärimmäisen tärkeää yksilöiden ja yhteisöjen taitojen parantamiseksi, jotta he voivat saavuttaa kehitystä ja sosiaalista ja taloudellista menestystä. Lisäksi se auttaa parantamaan itsetuntoa ja itsevarmuutta sekä saavuttamaan oman potentiaalinsa.²

Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tulee ottaa huomioon joitakin pedagogisia periaatteita. ON-CALLin opetussuunnitelma on suunnattu aikuisille ja heidän opetusprosessinsa, joka tunnetaan andragogiikkana, sisältää erityisiä pedagogisia periaatteita, sillä aikuisilla, verrattuna lapsiin, voi olla hyvinkin monenlaisia elämäkokemuksia ja taustatietoa. **Aikuiskoulutuksen pedagogiset periaatteet**, joiden uskotaan parantavan aikuisopiskelijoiden opiskelumenestystä, ovat:

- **oppimisen tulee olla itseohjautuvaa** – on tarpeen selittää syyt sille, miksi jotakin opetetaan ja tuoda ne esille kunkin opiskelijan kohdalla, mutta samaan aikaan aikuisille täytyy antaa tilaa löytää oma tapansa oppia sekä tehdä päätöksiä asiaa koskien;
- **oppiminen on kokemukseen pohjaavaa ja hyödyntää taustatietoa** – ohjaajan tulee ottaa huomioon aikuisten moninaiset kokemukset ja käyttää niitä resursseina sekä oppimisen pohjana;
- **oppiminen on suoraan hyödyksi nykyistä roolia ajatellen** – aikuiset ovat kiinnostuneimpia opiskelemaan aiheita, joilla on välitöntä relevanssia heidän työssään tai henkilökohtaisessa elämässään;
- **ohjaus on ongelmakeskeistä** – koska aikuiset haluavat, että tietoa voi välittömästi käyttää hyödyksi, koulutuksen tulee olla käytännönläheistä ja sitä tulee soveltaa sellaisille alueille, jotka ovat heille hyödyllisiä;
- **opiskelijat ovat motivoituneita oppimaan** – henkilön ikääntyessä oppimisen motivaatiosta tulee sisäinen, ja se liittyy esimerkiksi henkilökohtaiseen kehitykseen, lisääntyneeseen itsetuntoon sekä parempaan elämänlaatuun.³

¹ Lähde <https://www.britannica.com/science/pedagogy>

² Lähde <https://www.coe.int/en/web/compass/education>

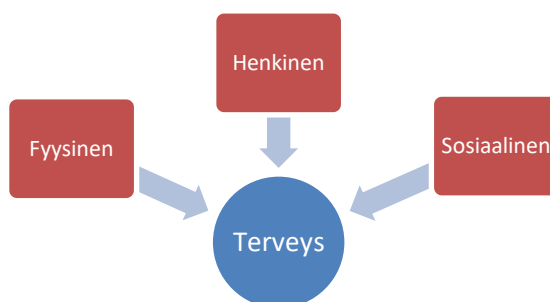
³ Lähde <https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>



Kuva 1 – Aikuisopiskelun periaatteet

ON-CALL projektin kontekstissa koulutuksen sisältö liittyy terveyteen ja, tässäkin tapauksessa, erityiset **terveyspedagogiikan periaatteet** pätevät tätä koulutusta annettaessa. Ne ovat yleisluontoisesti seuraavat:

- terveyttä ajatellaan sen useiden ilmenemismuotojen kautta – fyysinen, henkinen ja sosiaalinen – eikä vain sairauksien poissaolona;
- opiskelijoita kannustetaan ylläpitämään ja puolustamaan terveellistä elämäntapaa heille oleellisella tavalla;
- korostetaan sekä muodollisen että epämuodollisen, elämänmittaisen oppimisen tärkeyttä niin yleisesti kuin terveydenedistämisen kannaltakin – lukutaidot tai tietokoneen käytön osaaminen edistävät myös terveyslukutaitojen kehittämistä;
- edistetään vuorovaikutusta yksilöiden, yhteisöjen ja paikallisten terveyspalveluiden välillä.⁴



Kuva 2 – Terveyden ulottuvuudet

1.1.1 Menestyksekkään hyvinvointineuvojan ominaisuudet

Parantaakseen heikommissa asemassa olevien perheiden terveyslukutaitoa, ON-CALL projekti luo hyvinvointineuvojien verkostoja, joiden tarkoitus on kouluttaa ihmisiä. Koulutukseen liittyvät he ja koulutettavat. He toimivat yhteistyössä niin, että opiskelijoiden tiedot ja taidot kohenevat. Tämä huomioon ottaen jokaisen yksilöllisen oppijan ominaisuudet ja aihe, jota käsitellään, ovat äärimmäisen tärkeitä tässä prosessissa, kuten myös ryhmän ja yhteisön sosiaaliset ominaisuudet. Vain

⁴ Lähde <http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/principles.htm>

ottamalla huomioon nämä näkökulmat on mahdollista ajatella myös muita koulutukseen liittyviä tekijöitä, eli oppimisen teorioita, aktiviteettien järjestämistä sekä opettamiseen liittyvää mediaa.

Seuraavassa on esitettyä lista **Hyvinvointineuvojen pedagogisista ominaisuuksista**, joita heidän tulee käyttää ja soveltaa terveysneuvontaa antaessaan, jotta he menestyisivät roolissaan:

- suorita alussa "tarveanalyysi", jotta olisit tietoinen yksilöiden/yhteisön terveyslukutaitoon liittyvistä tarpeista;
- luo yhteistyöhön ja tukeen pohjaava oppimisympäristö;
- sisällytä mukaan yhteisön elementtejä erilaisista sosiaalisista rooleista – opiskelijoita, työssäkäyviä, isiä, äitejä, jne. – saavuttaaksesi laajemman yleisön;
- ota huomioon yksilöiden jo olemassa oleva tieto;
- vahvista avainasemassa olevia terveysaiheita palaamalla niihin aina, kun tarvetta on;
- esitele materiaalit sellaisina resursseina, jotka on tarkoitettu yksilöiden itsensä käytettäviksi tai toisten ihmisten tukemiseksi;
- helpota oppimista käyttämällä oppijakeskeisiä ja tehtäväperustaisia tekniikoita – tekemistä, näkemistä, lukemista, kuuntelemista, jne.;
- liitä ohjelmaan fyysisen ja henkisen terveyden rinnalle myös terveyden sosiaaliset puolet.⁵



Kuva 3 – Sisällytä mukaan yhteisön elementtejä erilaisista sosiaalisista rooleista

1.1.2 Kuinka suorittaa tarveanalyysi terveyslukutaitoon liittyen?

Terveyslukutaito viittaa yksilöiden kykyyn hankkia, käsitellä ja ymmärtää perustasoista terveystietoa ja palveluita, jotka ovat tarpeen oikeita terveyspäätöksiä tehtäessä. On olemassa yksinkertaisia tai kattavampia työkaluja, joilla tätä voidaan mitata.

Terveyslukutaidon kategoriat jaotellaan yleensä neljään:

- **huono/riittämätön:** aiheuttaa ongelmia yksilölle ja yhteiskunnalle;
- **rajallinen/marginaalinen:** aiheuttaa yksilölle ongelmia, joita voi välttää;
- **riittävä/asianmukainen:** yksilön tärkeimmät tarpeet tulevat hoidetuiksi;
- **erinomainen:** korkeat taidot kriittiseen terveyslukutaitoon liittyen.

Kategorioiden rajat ovat häilyviä ja henkilön terveyslukutaidon arvioiminen on monimutkainen ja haastava prosessi. Jollakulla voi olla hyvät terveyslukutaidot jollakin alueella (esim. diabeteksen kanssa eläminen), mutta huonot terveyslukutaidot jollakin toisella alueella (esim. antibioottien oikea

⁵ Lähde <http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/pedagogy.htm>

käyttö). ON-CALL projekti keskittyy sellaisiin henkilöihin, joiden terveyslukutaito on huono tai rajallinen.

On olemassa joitakin sosiaalisia ominaisuuksia, joiden avulla voidaan tunnistaa **henkilöt, joilla on suurempi riski huonosta terveyslukutaidosta**:

- Matala sosio-ekonominen status, jonka määrittää ammatti, tulotaso tai sosiaalinen syrjäytyminen;
- Matala koulutustaso;
- Heikot kieleen liittyvät taidot tai lukutaidottomuus;
- Epäedullinen etniseen vähemmistöön liittyvä asema;
- Matalan tai riittämättömän terveyslukutaidon yleisyys kasvaa tasaisesti 50-vuoden iästä ylöspäin, ja onkin havaittu, että suurimmalla osalla 75+ ikäisistä ihmisistä on huono terveyslukutaito;
- Mikä tahansa ryhmä, joka todennäköisesti on ennaltaehkäisevien terveyspalveluiden ulottumattomissa, kuten maahanmuuttajatyöläiset tai laittomien huumeiden käyttäjät.

On tärkeää huomata, että puutteellinen terveyslukutaito ei automaattisesti liity mihinkään tiettyyn ominaisuuteen, sosiaaliseen tai muuhun, joten ylläoleva informaatio ei välttämättä koske kaikkia yksilöitä/yhteisöjä.

Yksilöt, joilla on heikot terveyslukutaidot, eivät välttämättä ole erityisen halukkaita noudattamaan terveydenhuoltoon liittyviä neuvoja. Kuuluminen johonkin sosiaalisesti tai kulttuurisesti erityiseen ryhmään, esimerkiksi vähemmistössä olevaan etniseen ryhmään, luo usein esteitä yksilöille, kun kyseessä on terveystieto. Tämän vuoksi ON-CALL hyvinvointineuvojilla on hyvät mahdollisuudet onnistua roolissaan, sillä terveystietoa antaa vertaiskouluttaja samasta sosiaalisesta/kulttuurisesta ryhmästä, jolloin he ovat tietoisia erityisistä kulttuurisista arvoista ja käyttäytymismalleista.⁶

Kuten aiemmin mainittiin, ensimmäinen asia, joka hyvinvointineuvojien tulee tehdä toimiessaan yhteistyössä yksilöiden/yhteisöjen kanssa, on ymmärtää näiden terveyslukutaitoon liittyvät tarpeet. Yksinkertainen työkalu terveyslukutaidon arvioimiseen, ja jonkun tarpeiden kartoittamiseen siihen liittyen, on esittää yksilölle joitakin kysymyksiä. Alla on lyhyt lista yleisesti käytetyistä kysymyksistä, joita käytetään, kun halutaan tunnistaa terveyslukutaidon taso, jolle yksilö voisi kuulua. Kysymysten valinta riippuu yksilöstä ja heidän tavoitteestaan.

Yksinkertaisia **kysymyksiä, joilla voidaan arvioida jonkun terveyslukutaitoa**, ovat:

- *Kuinka itsevarmaksi tunnet itsesi täyttäessäsi terveyteen liittyviä lomakkeita tms. papereita itse?*
- *Kuinka usein joku auttaa sinua lukemaan sairaalasta saatuja materiaaleja?*



⁶ Lähde <http://healthliteracycentre.eu/recognizing-low-health-literacy/>

- *Kuinka usein sinulla on vaikeuksia saada tietoa terveydentilastasi tai mahdollisesta sairaudestasi, koska sinulla on vaikeuksia ymmärtää kirjoitettua informaatiota?*⁷

Kyselytestit ovat monimutkaisempia työkaluja, jotka voivat auttaa tunnistamaan jonkun tarpeet terveysaiheisiin liittyen. On olemassa nettisivu, jolta löydät sopivan terveyslukutaitoa mittaavan työkalun liittyen tavoitteisiisi. Löydät sen osoitteesta <http://healthliteracy.bu.edu/>

The Agency for Healthcare Research and Quality (Terveystieteiden tutkimus- ja laatu keskus, USA) on yksi organisaatio, joka on kehittänyt työkaluja mittaamaan yksilön terveyslukutaitoa liittyen luetun ymmärtämiseen lääketieteellisessä kontekstissa. Näiden työkalujen avulla voidaan vertailla yksilöiden terveyslukutaitoa ja niitä voidaan käyttää koulutuksen suunnittelun tarpeisiin.

The **Short Assessment of Health Literacy** (SAHL, suomeksi Terveyslukutaidon lyhyt arviointi) on yksi näistä työkaluista. Testin tekeville henkilöille esitetään 18 terveystestitermiä. Jokainen termi esitetään yhdessä kahden sanan kanssa: yksi, jonka merkitys liittyy testitermiin, ja toinen, joka ei liity testitermiin. Tällä arvioidaan henkilön ymmärrystä terveyteen liittyvistä termeistä. Testin suorittamiseen menee aikaa alle viisi minuuttia. Löydät käyttövalmiin testin ja ohjeet sen käyttämiseen paikallisten ryhmiesi kanssa aktiviteettiosioista.⁸

The 18 items of SAHL-E, ordered according to item difficulty (keys and distracters are listed in the same random order as in the field interview)

Stem	Key or Distracter		
1. kidney	__urine	__fever	__don't know
2. occupation	__work	__education	__don't know
3. medication	__instrument	__treatment	__don't know

Kuva 4 – Ensimmäinen osa Short Assessment of Health Literacy (SAHL, Terveyslukutaidon lyhyt arviointi) testistä

Soveltamalla kysymyksiä arvioimaan yksilön terveyslukutaitoa pystyt tunnistamaan joitain opiskelijoiden terveystietoihin liittyviä tarpeita ja valitsemaan sopivat ON-CALL resurssit käytettäväksi heidän kanssaan.

1.1.3 Oppimistyylit

Kukin yksilö oppii eri tavalla. Sen ymmärtäminen, miten jokainen saadaan mahdollisimman kiinnostuneeksi oppimisesta on tärkeää, sillä haluat heidän muistavan antamasi tiedot, jotta he voivat käyttää niitä arkielämässään. Oppimistyyleistä on monia eri teorioita. Seuraavassa listaamme kolme yksinkertaisinta.

Oppimistyylit⁹

⁷ Lähde <http://healthliteracycentre.eu/measuring-health-literacy/>

⁸ Lähde <https://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy/index.html>

⁹ Lähde <https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

Visuaalinen	Opiskelijat nojaavat kuvien, graafien, diagrammien, kaavioiden, karttojen, PowerPointtien ym. katseluun oppiakseen.
Auditiivinen	Opiskelijoiden täytyy kuunnella oppiakseen. Tämä voi tapahtua esim. luentojen, ryhmäkeskustelujen, äänenlukemisen ym. avulla.
Kinesteettinen	Opiskelijat ”oppivat tekemällä” ja oppimiseen täytyy sisältyä liikettä. Tämä voidaan toteuttaa käytännön opetuksella, näyttelemällä tai roolileikeillä.

Ihmisen älykkyys on on erilaisten ja monimutkaisempien oppimistyylien sekoituksen tulosta. On tärkeää muistaa tarkkailla opiskelijoitasi ja tunnistaa, millaiset aktiviteetit sopivat heidän oppimistyyliin, eli milloin he osallistuvat innokkaimmin, jotta voit ottaa käyttöön parhaat tavat heidän oppimisprosessinsa kehittämiseksi.

1.1.4 Koulutustekniikat

ON-CALL koulutusohjelma koostuu **digitaalisesta työkalupakista, johon sisältyy 36 terveyslukutaitoon liittyvää multimediaresurssia**, jotka on jaettu kolmeen **pääaiheeseen**:

- Positiivisen mielenterveyden edistäminen;
- Ruokavalio, ravinto ja terveellinen syöminen;
- Toimia terveellisen elämän edistämiseksi.

Jokainen multimediaresurssi koostuu seuraavista:

- **Ohjaajan käsikirja** – ainoastaan kouluttajalle, antaa sinulle tietoa aiheesta sekä tehtäväehdotuksen;
- **Faktasivu** – yksi visuaalisesti näyttävä sivu, jolta löytyy perustietoa aiheeseen liittyen;
- **PowerPoint** – perusteellisempi esittely aiheesta;
- **Video** – lyhyt video, jossa esitellään tärkeää aiheeseen liittyvää tietoa.

On olemassa monia koulutustekniikoita, jotka voivat auttaa sinua antamaan koulutuksen ja käyttämään näitä resursseja. Jopa niin monia, että voi olla vaikeaa päättää, mitä niistä kannattaisi käyttää. Erilaisten tekniikoiden käyttäminen kullakin koulutuskerralla on yleensä tehokkain tapa, jolla yksilöt oppivat ja muistavat asioita.

Kuten aikuiskoulutuksen pedagogisista periaatteista tuli ilmi, on tärkeää valita opiskelijakeskeisiä tekniikoita. Näin ollen ehdotamme, että keskityt kolmeen pedagogiseen lähtökohtaan – interaktiiviseen, induktiiviseen ja tutkivaan. Seuraavaksi sinulle esitellään tekniikoita ja resursseja, joita voit käyttää ON-CALLin opetussuunnitelman opettamiseen koulutettavillesi heidän oppimiskokemuksensa parantamiseksi.

Tosin ennen kuin mietitään erityisiä koulutustekniikoita, sinun täytyy kysyä itseltäsi:

- *Mitkä ovat tavoitteeni koulutukselle?*
- *Ketä koulutetaan?*
- *Kuinka kauan koulutus kestää?*
- *Missä koulutus tapahtuu?*
- *Millaisia koulutusresursseja tarvitsen?*



Vastauksesi näihin kysymyksiin auttavat sinua valitsemaan sopivimmat koulutustekniikat ja -resurssit alla olevasta listasta.

Interaktiivinen¹⁰

- **Visailut** – Pysähdy aika ajoin kysyäksesi kysymyksiä asioista, joita on siihen mennessä käsitelty. Voit myös aloittaa sessiot visailulla, ja kertoa osallistujille, että lisäksi on tulossa visailu opetuksen jälkeen. Koulutettavat pysyvät kiinni asiassa tietäessään, että voivat parantaa alkuperäistä tulostaan seuraavassa visailussa. Voit käyttää monivalintatehtäviä tai totta/eitotta -kysymyksiä, kuten esimerkit tämän osan lopussa.
- **Pienryhmäkeskustelut** – jaa osallistujat pienempiin ryhmiin ja anna heille oikean elämän tilanteita keskusteltaviksi tai ratkaistaviksi. Esimerkiksi: *Millaisiin toimiin voimme ryhtyä ylipainon välttämiseksi? Kuinka voimme selviytyä stressistä?* Tämä on hyvä tapa antaa opiskelijoiden, joilla on enemmän tietoa, jakaa sitä muille. Anna lopuksi jokaisen ryhmän kertoa havainnoistaan. Viimeiseksi näytä heille ON-CALL resurssit, jotka liittyvät aiheeseen.
- **Tapaustutkimukset** – aikuisilla tapaa olla ongelmalähtöinen tapa ajatella, kuten aiemmin mainittiin, joten tapaustutkimukset toimivat mainiosti heidän kiinnostuksensa herättämisessä. Analysoimalla oikeaan elämään liittyviä tilanteita, he oppivat samalla kuinka tällaisia tilanteita hoidetaan. Voit käyttää inspiraationa esimerkkejä yhteisöstänne, uutisista tai mediassa ”trendaavista” terveysaiheista, jolloin on todennäköisempää, että ne ovat osallistujille tuttuja.
- **Aktiiviset yhteenvedot** – jaa osallistujat pienryhmiin ja pyydä heitä valitsemaan johtaja. Pyydä heitä tekemään yhteenvedo oppitunnin tärkeimmistä asioista, ja jokaista tiiminjohtajaa esittämään nämä tiivistelmät koko muulle ryhmälle. Anna palautetta yhteenvedoista tarvittaessa korjaamalla tai lisäämällä tärkeää tietoa.
- **Kysymyskortit** – pyydä osallistujia kirjoittamaan ylös kysymyksiä aiheeseen liittyen oppitunnin aikana. Kerää kysymykset ja pidä visailu/kertaussessio lopussa.
- **Roolileikit** – omaksumalla rooleja ja näyttelemällä tilanteita, joita voisi tapahtua oikeassakin elämässä, ihmiset oppivat hoitamaan monenlaisia tilanteita, ennen kuin he oikeasti edes kohtaavat niitä. Roolileikki voi olla mainio koulutustekniikka esimerkiksi silloin, kun ihmiset opettelevat ilmaisemaan itseään oikein, kun heillä on lääkäriaika¹¹ tai, kun simuloidaan sitä,

¹⁰ Lähde <https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

¹¹ Lisätietoa löydät osoitteesta <https://www.ahrq.gov/patients-consumers/patient-involvement/ask-your-doctor/index.html>

miten voi auttaa ystävää, jolla on mielenterveyteen liittyviä pulmia. Voit näyttää opiskelijoille joitain ON-CALL resursseja näistä aiheista roolileikin jälkeen ja näin varmistaa, että informaatio tuli ymmärretyksi.

- **Osallistujien valinta** – tee lista aiheista, joita voidaan, tai jotka tullaan käymään läpi. Voit käyttää tässä 36:n ON-CALL mediaresurssin otsikoita. Pyydä osallistujia käymään lista läpi ja valitsemaan aiheet, joista he haluaisivat tietää lisää. Pyydä osallistujia sitten yksitellen nimeämään yksi aihe, jonka he valitsisivat. Käy läpi tämä aihe ja siirry seuraavaan opiskelijaan.
- **Demonstraatiot** – jos mitenkään mahdollista, tuo mukana työkaluja tai varusteita, jotka liittyvät koulutuksen aiheeseen ja demonstroi niitä vaiheita, joita opetetaan tai niitä prosesseja, joita yritetään siirtää käytäntöön. Voit esimerkiksi vain käyttää palloa näyttääksesi joitakin fyysisiä harjoituksia, joita ihmiset voivat tehdä joka päivä saadakseen fyysisen aktiivisuuden hyödyt käyttöönsä.
- **Henkilökohtaisen toimintasuunnitelman luominen** – kullakin yksilöllä on omat tarpeensa terveyteen liittyen. Siksi voit auttaa osallistujia suunnittelemaan yksilölliset toimintasuunnitelmansa liittyen mielenterveysstrategioihin, ruokavalioon ja fyysiseen aktiivisuuteen.
- **Koulutus ulkoilmassa** – sellaisissa yhteisön paikoissa vieraileminen, jotka liittyvät koulutukseen, voi olla erittäin hyödyllistä opiskelijoille. He eivät välttämättä tiedä, missä terveyspalvelut tai niitä tukevat organisaatiot sijaitsevat, joten niiden sijainnin näyttäminen, siellä työskentelevien ihmisten esittelemine ja sen selittäminen, millaisia palveluja kyseiset paikat tarjoavat, voi olla askel eteenpäin heidän terveytensä parantamisessa.

Interaktiivisten sessioiden hyöty on se, että ne pitävät koulutettavien mielenkiinnon koulutuksessa, jolloin he ovat vastaanottavaisempia uudelle tiedolle. Ne myös tekevät koulutuksesta hauskeempaa ja osallistajat voivat välittömästi antaa palautetta kouluttajille siitä, kuinka hyvin he oppivat. Interaktiiviset sessiot voivat kuitenkin kestää kauemmin, sillä aktiviteetit, kuten visailut tai pienempiin ryhmiin jakautuminen, ovat aikaa vieviä.

Induktiivinen¹²

Induktiivinen oppiminen tarkoittaa tekniikkaa, jossa opiskelija kehittää tietojansa havainnoimalla ja analysoimalla esimerkkejä. Se on vastakohta deduktiiviselle oppimiselle, jossa opiskelijoille tarjotaan tietoa, jota heidän tulee myöhemmin muistaa ja soveltaa.

Havainnoimalla esimerkkejä, voimme yrittää huomata tapahtuvatko asiat yleensä samalla tavalla ja tunnistaa kaavan. Induktiivisessa oppimisessa tehtävät on suunniteltu auttamaan opiskelijan ohjaamisessa ja heidän tietojensa rakentamisen avustamisessa. Tämän tekniikan etu on se, että vaivannäkö kaavojen selvittämisessä itse auttaa meitä muistamaan ne, vastakohtana sille mitä tapahtuu deduktiivisessa oppimisessa, eli suuren uuden tietomäärän omaksuminen sellaisenaan.

Jos induktiivisessa oppimisessa oppija päätelee jotain väärin, kouluttajien tehtävänä on ohjata ja auttaa heitä varmistamaan, että he ovat päätyneet oikeaan tulokseen.

¹² Lähde <https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>

Joten, milloin se vain on mahdollista, sinun tulee suosia myös tätä tekniikkaa. Jotkin aiemmin esitellyistä, interaktiivisista tekniikoista perustuvat induktiiviseen oppimiseen, kuten pienryhmäkeskustelut ja tapaustutkimukset.

INDUKTIIVINEN

tarkat esimerkit → yleistieto

DEDUKTIIVINEN

yleistieto → tarkat esimerkit

Tutkiva¹³

Tutkiva oppiminen lähtee siitä, että se rohkaisee oppijaa tutkimaan ja kokeilemaan löytääkseen asioiden välisiä yhteyksiä, eikä huomio niinkään ole didaktiivisessa koulutuksessa – eli opettamisessa luennoimalla. Oppijat voivat löytää odottamattomia opetuksia ja päätyä johtopäätöksiin monia erilaisia polkuja pitkin.

Opiskelijoille tulisi asettaa tavoite – se voi olla ongelmaperustainen kysymys – sekä resurssit, joilla siihen voi päästä, ja he voivat onnistua tai epäonnistua. Ilo syntyy siitä, kun he keksivät ratkaisun itse. Samoin kuin induktiivisessa koulutuksessa, kouluttajien rooli on ohjata resurssien tutkimusta sen varmistamiseksi, että oppijat pääsevät tavoitteeseensa.

Tietokoneita voidaan käyttää välineinä tutkivan oppimisen tukemisessa. Voit esimerkiksi tarjota ON-CALLin faktasivuja tai videoita opiskelijoille ja antaa heidän suhteuttaa ne omaan elämäntyyliinsä sen päättelemiseksi, mitä he voisivat käyttäytymisessään muuttaa terveytensä parantamiseksi.

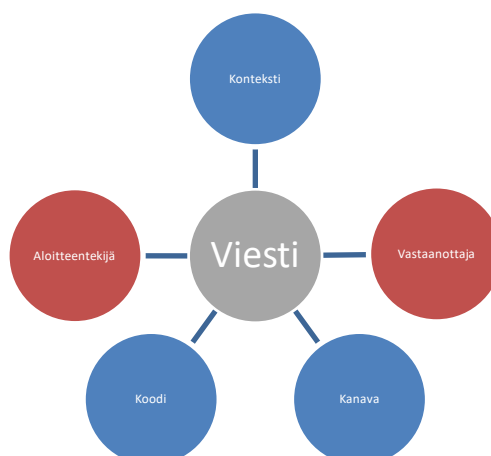
On olemassa paljon enemmänkin verkkoresursseja, joita voit etsiä ja käyttää, riippuen opiskelijoidesi tarpeista. Tiesitkö esimerkiksi, että monet ihmiset käyttävät verta ohentavia aineita monista eri syistä? Mutta joskus niitä käyttävät ihmiset eivät ole täysin tietoisia varotoimista, joita heidän tulisi noudattaa niiden käyttöön liittyen. Voit näyttää opiskelijoille videon [Staying Active and Healthy with Blood Thinners](#) ja antaa heidän miettiä kerrottuja varotoimia omien tapojensa näkökulmasta sen tarkistamiseksi, onko mitään, mitä he voisivat parantaa rutiineissaan liittyen näiden lääkkeiden käyttöön.

¹³ Lähde <http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

1.2 Kommunikaatiotekniikat

1.2.1 Kommunikaatioteorian periaatteet

Henkilöiden välisen sanallisen viestinnän yleisin malli koostuu kuudesta eri tekijästä missä tahansa suullisen viestinnän tilanteessa: aloitteentekijä, joka lähettää viestin vastaanottajalle, konteksti, jossa tämä tapahtuu, yhteinen koodi, jolla viesti lähetetään sekä kanava, jonka avulla molemmat pystyvät pysymään yhteydessä toisiinsa.¹⁴



Kuva 5 – Suullisen viestinnän osatekijät

ON-CALL koulutuksen kontekstissa nämä **kuusi suullisen viestinnän osatekijää** voidaan ymmärtää seuraavasti:

- **Aloitteentekijä** – kouluttajat tai koulutettavat.
- **Vastaanottaja** – koulutettavat tai kouluttajat.
- **Viesti** – kouluttajien toimittama sisältö ja koulutettavien palaute;
- **Konteksti** – yleisesti viittaa ON-CALL projektissa tuotettuihin sisältöihin, joita hyvinvointineuvojat opettavat; tarkemmin voi viitata myös siihen tiettyyn kontekstiin, jossa jokainen hyvinvointineuvoja koulutusta antaa;
- **Koodi** – puhuttu kieli ja nonverbaaliset resurssit (kuvat, videot, jne.) joita käytetään kommunikoimiseen;
- **Kanava** – tarkoittaa viestinnän välinettä, tässä tapauksessa se on suullinen/esittävä.

Kaikki nämä tekijät ovat erittäin tärkeitä, kun koulutusta annetaan, ja ne pitää ottaa huomioon oppitunteja suunniteltaessa.

¹⁴ Lähde <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

1.2.2 Intercultural Communication

Sellaisten ihmisten kanssa kommunikointi, joilla on erilainen kulttuuri kuin omamme, on nykyisin tyypillistä monille eurooppalaisille yhteisöille maahanmuuttoilmiön johdosta. Tämän vuoksi muiden kulttuurien kanssa kommunikointi täytyy olla sellainen taito, joka hyvinvointineuvojalla on.

Kulttuurierot ovat avaintekijä kommunikoinnissa yleisesti. Niihin kuuluu sellaisia tekijöitä kuin etninen tausta, kieli, kansallisuus, uskonto, ikä, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuminen, tulotaso ja ammatti. Terveyslukutaitoon vaikuttavat myös erilaiset kulttuuriset arvot, jotka vaikuttavat siihen, miten ihmiset ymmärtävät terveystietoa ja vastaavat siihen.

Joitakin **esimerkkejä arvoista, asenteista ja perinteistä, jotka liittyvät kulttuuriin ja voivat vaikuttaa terveyslukutaitoon** ovat:

- Miesten ja naisten hyväksytyt roolit;
- Perinteisen lääketieteen arvo verrattuna länsimaisen lääketieteen arvoon;
- Suositut ja kielletyt ruuat;
- Pukeutumistavat;
- Kehonkieli, erityisesti onko koskettaminen tai läheisyys sallittua tietyissä tilanteissa.

Esteitä tehokkaalle viestinnälle monikulttuurisissa ryhmissä, eli sellaisissa ryhmissä, jotka muodostuvat eri kulttuureista tulevista ihmisistä, ovat stereotyyppit – yliyksinkertaistettu kuva tietystä henkilöstä/ryhmästä – ja etnosentrismi – muiden kulttuurien arvioiminen oman kulttuurin standardien mukaan.

Näiden esteiden välttämiseksi sinun tulee kehittää kulttuurien välisiä taitojasi, eli kykyä “tunnistaa erilaisten ihmisryhmien kulttuurisia uskomuksia, arvoja, asenteita, perinteitä, kieleen liittyviä preferenssejä ja terveyteen liittyviä käytäntöjä”.¹⁵ Vaikka hyvinvointineuvojat voivatkin tulla eri kulttuurista kuin heidän opiskelijansa, heidän tulee asettua näiden ihmisten asemaan ja mukauttaa viestintätätyylinsä näille sopivaksi. Tämä tarkoittaa kommunikointia kulttuurisesti ja kielellisesti asianmukaisella tavalla oppijoiden kulttuuriin nähden, jotta voidaan taata tehokas viestintä.

Joitakin **suosituksia** tehokkuuden saavuttamiseksi ovat:

- ole herkkä tunnistamaan niiden tiettyjen kulttuurien erityispiirteitä, joiden kanssa toimit ja joihin sinun tulee mukautua, tarkkaile ja kuuntele toisia huolellisesti;
- ole tarkkana tiettyjen eleiden ja kasvonilmeiden kanssa, sillä niillä voi olla erilaisia merkityksiä. Esimerkiksi sormilla tehtävillä eleillä voi olla monenlaisia merkityksiä maasta riippuen. Esimerkiksi joissain maissa (kuten Portugalissa ja Iso-Britanniassa) peukalon ja etusormen liittäminen yhteen renkaaksi tarkoittaa positiivista elettä (OK), kun taas joissain Välimeren maissa, arabimaissa ja Latinalaisen Amerikan maissa tämä ele on törkeä¹⁶;
- puhu yksitellen sellaisten henkilöiden kanssa, joilla voi olla suurempia kulttuurisia tai kieleen liittyviä esteitä, jotta kanssakäyminen on tehokasta;
- vahvista multimediaresurssien, eli ON-CALL videoiden ja kuvien, käyttöä, mikäli sinusta tuntuu, että muut ymmärtävät sinut väärin;

¹⁵ Lähde <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

¹⁶ Lisää siitä kuinka tulkita kehonkieltä ja muita esimerkkejä ympäri maailmaa: <https://takelessons.com/blog/how-to-read-body-language-examples-z14>

- mikäli maahanmuuttaja ei puhu lainkaan tai puhuu vain vähän kohdemaan kieltä, hanki kontakti yhteisöstä sellaiseen henkilöön, joka puhuu samaa äidinkieltä kuin kyseinen maahanmuuttaja, jotta hän voi ilmaista itseään paremmin ja sinä voit puolestasi välittää relevanttia tietoa.

Tiivistetysti, ole avarakatseinen ja kunnioita toisten kulttuuria. Tekemällä näin, pystyt hallitsemaan kommunikaatiota kulttuurisesti monimuotoisen ryhmän sisällä, jotta monimuotoisuutta voidaan käyttää kulttuurien välisen tiedon lähteenä ja rikkautena kulttuurisesti erilaisten ihmisten välillä.¹⁷



Kuva 6 – Ole avarakatseinen ja kunnioita toisten kulttuuria

1.2.3 Kommunikaatiotekniikoita terveysaiheisiin liittyen – parhaat käytännöt

Arvioituaan yksilöiden/yhteisöjen terveyslukutaidon tason ja näiden terveystietoon liittyvät tarpeet sekä tutustuttuaan näiden kulttuurisiin taustoihin, hyvinvointineuvojat ovat valmiita valitsemaan sellaiset tiedot, joita oppijat tarvitsevat, ja valmistelemaan viestintänsä.

Tehokkaan kommunikaation varmistamiseksi terveyslukutaidon aiheisiin liittyen, hyvinvointineuvojien tulee harkita seuraavia **kommunikaatiotekniikoita**:

- **Jään murtaminen:** on monenlaisia harjoituksia, joita voit tehdä koulutuksen aluksi, jotta ihmiset lähtisivät siihen mukaan ja heillä olisi mukavampi olla toistensa kanssa. Ehdotamme, että käytät harjoitusta ”Nimeni tarina”, jonka löydät aktiviteettiosiosta. Siinä ihmiset yhtä aikaa sekä esittelevät itsensä että jakavat jo joitakin asioita kulttuurisesta taustastaan;
- **Yksilökeskeisen viestinnän käyttäminen:**
 - Aikaisemman tiedon kysyminen jonkin konseptin merkitykseen liittyen jokaiselta yksitellen ennen kuin annat tietoa aiheesta saa ihmiset tuntemaan itsensä huomioiduiksi;
 - Aiheiden selittäminen ottaen huomioon yksilöiden aiemmin mainitut kulttuuriset ja sosiaaliset ominaisuudet, kuten ikä, kieli, uskonto, jne.;¹⁸
- **Yksinkertaisen ja selkeän kielen käyttäminen**, jotta henkilöt pystyvät ymmärtämään kuulemansa tai lukemansa heti¹⁹;
- **Pitkien lauseiden välttäminen**;
- **Järjestä informaatio ja esitä tärkeimmät aiheet/avainasiat ensin**;

¹⁷ Lisätietoa https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

¹⁸ Lisätietoa yksilökeskeisestä kommunikaatiosta <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDiU>

¹⁹ Yksityiskohtaisia ohjeita selkokielen tietoon <https://www.plainlanguage.gov/guidelines>

- **Selitä teknisten terveystermien merkitys** – voit käyttää [Plain Language Medical Dictionary](#) ymmärtääksesi paremmin lääketieteellisiä termejä ja selittääksesi ne muille; mikäli tarvitset vielä tarkempaa tietoa, käy osoitteessa <https://www.nhs.uk/conditions/>;
- **Käytä esimerkkejä arkielämästä** selittääksesi teknisiä termejä;
- **Käytä multimediaresursseja**, sillä ne lisäävät motivaatiota ja auttavat ymmärtämään tietoa paremmin – ON-CALLilla on oma Digitaalinen työkalupakki, josta löytyy terveyslukutaidon parantamiseen liittyviä resursseja käytettäväksi, mutta voit käyttää myös muita resursseja jos ne ovat sinusta hyödyllisiä;
- **Kysy avoimia kysymyksiä**, jotka alkavat sanoilla “mitä”, “miten” ja “miksi”, sellaisten sijaan, joihin voi vastata “kyllä” tai “ei”;
- **Motivoi yksilöitä** laittamalla heidät jakamaan terveyshuoliaan yksityiskohtaisesti ja tarkasti;
- **Käytä aktiivista ääntä**;
- **Kerro tiettyjä tekoja** ja suosituksia, joihin haluat opiskelijoiden tarttuvan;
- **Käytä “pilko ja tarkista” metodia**: pilko tieto pieniin osioihin, joiden välissä on taukoja ymmärryksen varmistamiseksi. Tällä vältetään henkilön ylikuormittaminen yhteen putkeen annetulla tiedolla ja se antaa mahdollisuuden huomata sellaiset asiat, joita henkilö ei ole ymmärtänyt tai joista hän haluaisi saada lisätietoa²⁰;
- **Käytä “opeta takaisin” metodia** tarkistaaksesi, että asia on ymmärretty ja lisätäksesi keskinäistä kommunikaatiota – hyvinvointineuvoja pyytää tietoa vastaanottavaa henkilöä muotoilemaan sen uudelleen omin sanoin, millä varmistetaan, että asia on ymmärretty ja muistetaan. Esimerkkejä kysymyksistä, joita voi esittää: *“Voitko toistaa tämän asian minulle, niin tiedän, että se on tullut selväksi?”* tai *“Jos perheenjäsenesi kysyy sinulta tästä aiheesta, mitä kerrot hänelle?”*. Mikäli asiaa ei ole ymmärretty, neuvoja toistaa prosessin ja vahvistaa ymmärtämättä jäänyttä osuutta niin kauan, että opiskelija pystyy toistamaan sen.²¹



Kuva 7 – Motivoi yksilöitä jakamaan terveyshuoliaan

Kommunikaatiotaidot ovat erittäin tärkeitä hyvinvointineuvojille. Heidän taidoillaan voi olla suuri vaikutus siihen, miten opiskelijat ymmärtävät terveystietoa. Tämän vuoksi pyydä koulutuksen aikana palautetta liittyen viestintäsi olennaisuuteen ja tehokkuuteen, ja paranna sitä, mikäli tarpeen. Kritiikki toimii parhaiten kirjallisena ja anonyymisti annettuna, paitsi jos

²⁰ Lähde <https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

²¹ Lisätietoa osoitteessa <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

koulutettava haluaa vapaaehtoisesti keskustella ajatuksistaan kasvokkain. Koulutettavien panos on äärimmäisen tärkeää, jotta seuraava osuus olisi tehokkaampi.

1.3 Sosiaalinen herkkätunteisuus

Sosiaalinen herkkätunteisuus on emotionaalinen ja kognitiivinen kyky, joka liittyy ympärillä oleviin ihmisiin ja tilanteisiin. Sosiaalisen herkkyyden keskiössä on kaksi perustavanlaatuista prosessia: enkulturoituminen ja sosialisatio. Enkulturoituminen tarkoittaa jonkin kulttuurin tai ryhmän ominaisuuksien ja normien vähittäistä omaksumista jonkun henkilön tai toisen ryhmän/kulttuurin toimesta. Sosialisatio on prosessi, jossa opitaan käyttäytymään yhteiskunnan hyväksymällä tavalla. Tämä huomioiden sosiaalisen herkkätunteisuuden tavoitteena on **kyky havainnoida toisten ihmisten henkiset tilat**. Näin ollen se on jotakin, mitä teemme joka päivä²².

1.3.1 Sosiaaliset taidot

Perheiden hyvinvointineuvojana olet varmasti jo ymmärtänyt, että kommunikaatiolla on suuri merkitys toimissasi. Mutta on olemassa myös muita taitoja, joilla edesauttaa vuorovaikutusta sinun ja opiskelijoidesi välillä. Nämä ovat sellaisia sosiaalisia ja henkilöidenvälisiä taitoja, jotka auttavat sinua onnistumaan työssäsi välittäjähenkilönä. Seuraavien **sosiaalisten ja ihmissuhdetaitojen** omaaminen on sinulle tärkeää²³:

- **Aktiivinen kuunteleminen** – katso henkilöä, jonka kanssa puhut, ja muista katsekontakti. Tee yhteenvetoa/sano omin sanoin hänen sanomansa asiat rakentaaksesi suhdettanne. Tämä auttaa sinua muistamaan mistä puhuitte, osoittaa ammattitaitoasi ja todistaa, että todella kuuntelet. Jokainen haluaa tulla kuulluksi.;
- **Kommunikaatio** – mainitsimmekin jo tämän tärkeyden. Lisävinkkeinä oikean äänensävyä ja kehonkielen käyttäminen perustuen siihen, kenen kanssa puhut. Pidä yllä kehonkieltä, joka osoittaa, että olet aktiivisesti mukana keskustelussa, esimerkiksi nyökkää välillä ja hymyile. Se auttaa rakentamaan itseluottamusta ja uskottavuutta. Se, mitä sanot on yhtä tärkeää kuin se, miten sen sanot.;
- **Stressin hallinta** – stressi on nykyisin yleistä. On todennäköistä, että opiskelijasi heijastavat oman stressinsä sinuun. Siksi on tärkeää, että osaat hallita oman stressisi estääksesi mielialaasi vaikuttamasta suhteeseesi oppilaisiisi, ja auttaaksesi heitä heidän stressinsä helpottamisessa.;
- **Myötätunto** – tarkoittaa välittämistä muiden kärsimyksistä. On avainosassa opiskelijoitasi kohtaan tuntemassasi sympatiassa ja se auttaa muita näkemään intohimosi työtäsi kohtaan hyvinvointineuvojana.;
- **Empatia** – kyky tuntea se, mitä toinen ihminen tuntee. Mikäli henkilöt eivät ole itsevarmoja, heillä voi olla vaikeuksia lähestyä sinua tai uskoutua sinulle. On sinun tehtäväsi tarjota opiskelijoille turvallinen ja kutsuva (mielen)tila ja herättää heissä optimismia.;
- **Tiimityöskentelytaidot** – koska voit toimia yhteyshenkilönä perheiden ja terveyspalveluiden välillä, on tärkeää, että pystyt tiimityöskentelyyn ja yhteistyöhön.;

²² SCHULKIN, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

²³ Perustuu tähän <https://cliniciantoday.com/the-top-7-interpersonal-skills-for-nps/> ja <https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

- **Ongelmanratkaisukyky** – sinun pitää pystyä nopeaan ajatteluun ongelman ilmetessä, jotta voit tehokkaasti ratkaista sen. Joku ei ehkä ole samaa mieltä kanssasi, hän saattaa suuttua jostakin mitä sanot, hän voi loukata sinua tai käydä aggressiiviseksi sinua kohtaan. Tämä vaatii neuvotteluja ja kompromisseja.;
- **Ennakointi** – keskustelut vaativat sinua miettimään niitä vaikutuksia, joita sanoillasi tai teoillasi saattaa olla kuuntelijoihisi ennen kuin sanot tai teet jotakin. Mikäli arvelet, että vaikutus saattaa olla negatiivinen, voit säätää sanojasi tai tekojasi tilanteen mukaan.

Osallistujat, joilla on puutteita näissä taidoissa, tapaavat olla myös stressaantuneempia ja yksinäisempiä. Mutta nyt sinulla on asioista tietoa, joten harjoita näitä sosiaalisia taitoja, kun sinulla on tilaisuus pitää huolta heikommassa asemassa olevista perheistä, syvennä suhdettasi heihin ja tule mahtavaksi hyvinvointineuvojaksi.

1.3.2 Sosiaaliset käytännöt

Erilaiset sosiaaliset taidot voivat vaikuttaa myös **sosiaalisiin käytäntöihin**. Tällä ilmaisulla voi olla erilaisia merkityksiä, ja laajassa mielessä se viittaa kaikkeen inhimilliseen toimintaan, tietyn sosiaalisen ryhmän kontekstissa, liittyen aikaan ja paikkaan. Se voi viitata työssä tai koulussa käyntiin, hygieniaan liittyviin tapoihin, juhlallisuuksiin, jne. Näitä aktiviteetteja suoritetaan rutiininomaisesti ja ne noudattavat sääntöjä, jotka määrittävät jonkun ryhmän yksilöiden tavallisen käyttäytymisen – tätä kutsumme kulttuuriksi. Näillä käyttäytymismalleilla on konkreettinen merkitys tietyn ryhmän sisällä, mutta niillä ei välttämättä ole mitään arvoa jollekin toiselle ryhmälle. Tämä tarkoittaa siis sitä, että sosiaalinen käytäntö, joka pätee yhdessä ryhmässä/kulttuurissa, ei välttämättä toimi samoin jossakin toisessa.

Sosiaaliset käytännöt osoittavat perinteen voiman. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että sosiaaliset käytännöt olisivat ikuisia, sillä jotkin perinteet kyllä loppuvat, kun niitä tulkitaan eri tavoin nykyisyyden näkökulmasta. Oppiminen yhteisössämme olevista toisenlaisista kulttuureista, heidän tavoistaan ja perinteistään, on positiivinen tapa avata ajatteluamme, ja huomata, että on olemassa erilaisia näkökulmia samojen asioiden tekemiseen. On myös hyvä olla henkilökohtainen näkemys sosiaalisista käytännöistä, sillä jonkin ei tarvitse olla hyväksyttävää vain siksi, että useimmat ihmiset tekevät niin.²⁴

Perheiden hyvinvointineuvojat työskentelevät heikommassa asemassa olevien yhteisöjen piirissä tavoitteenaan parantaa näiden ihmisten terveyslukutaitoa. Siksi kysymme: *“Kuinka muutamme yksilöiden terveyteen liittyviä tapoja/käytöstä paremmaksi?”* Tämä voidaan tehdä ymmärtämällä niitä osasia, joista käytännöt muodostuvat, sekä hoivaamalla yksilöiden välisiä suhteita. Esimerkiksi **kokkaaminen** ja aterian jakaminen on tapa, joka voi auttaa erilaisista kulttuureista tulevia henkilöitä kohtaamaan toisensa, ja samalla he voivat puhua ravitsemukseen liittyvistä aiheista – he voivat keskustella aterian ravintoarvoista ja löytää mahdollisia keinoja niiden parantamiseksi. Tämä luo tilaisuuden tutkia henkilökohtaisia ja sosiaalisia identiteettejä ja oppia erilaisista kokemuksista.

²⁴ Lähde <https://gueconceito.com.br/pratica-social>



Kuva 8 – Kokkaaminen on sosiaalinen käytäntö, joka voi yhdistää ihmisiä

Koulutukseen liittyen mainittiinkin jo, että oppimismotivaatio voi olla puutteellinen, mikäli opittava asia ei ole oleellinen yksilön kannalta. Joten toinen aktiviteetti, jonka voit kehittää, on pyytää opiskelijoita **jakamaan tarinoita** terveydestä. Nämä pitää valita huolellisesti, jotta ne vastaavat koulutuksen tavoitteita. Nämä tarinat päästävät katsomaan yksilöiden elämää, heidän erilaisia sosiaalisia roolejaan ja tehtäviään – joko perheen tai työn kontekstissa – sekä muita siihen osallistuvia tekijöitä, auttaen sinua tunnistamaan heidän käytäntönsä ja keksimään, miten niitä voisi parantaa, jolloin oppimisesta tulee opiskelijoille relevanttia. Luot oppimismahdollisuuksia heidän jokapäiväisessä elämässään, liittyen myös heidän perheisiinsä ja muihin ympäröiviin ihmisiin.

Monet ihmiset ovat kasvaneet ilman mainittavaa yhteyttä taiteisiin. Taiteen avulla saatavat oppimiskokemukset kuitenkin hyödyttävät myös ihmisiä, jotka ovat mukana elämänmittaisessa oppimisessa. Neuvojat voivat vedota mielikuvitukseen ja saada aikuiset mukaan tutkimaan itseään sekä suhdettaan siihen yhteiskuntaan, jossa he elävät. Seuraavassa on esitetty **tapoja tutkia sosiaalista identiteettiä taiteen avulla**, joita voit käyttää opiskelijoidesi kanssa²⁵:

- **Piirtäminen** – Tehkää julisteita, joissa on lauseita ja kuvia, jotka muistuttavat hyvistä toimintatavoista liittyen esimerkiksi ruuan kulutukseen, ja asettakaa ne esille koulutustilaan, tai anna opiskelijoiden viedä julisteensa kotiin ja asettaa ne esille siellä;
- **Maalaaminen** – Maalata omakuvia, perhepotetteja tai mitä tahansa muuta, joka edustaa opiskelijan päivittäistä tilannetta, jonka kautta hän voi tutkia terveyteen liittyviä aiheita – he voivat esimerkiksi maalata perheenjäsenen tai muun henkilön, jolla on jokin terveysongelma;
- **Valokuvaaminen** – Ottakaa kuvia arkipäivän tilanteista, myös työpaikalla, jotka kuvaavat oikeaa käyttäytymistä, kuten oikeita menettelyjä näytön käyttämiseen tai oikeanlaisia asentoja istuessa;
- **Kirjoittaminen** – Kirjoittamisen kautta opiskelijat voivat paremmin ilmaista huoliaan terveysongelmiinsa liittyen tai he voivat vaikkapa kirjoittaa novelleja, joissa esitetään hyviä esimerkkejä terveyteen liittyen – he voivat esimerkiksi kirjoittaa tarinan jostakusta, joka tupakoi ja jolla oli siihen liittyviä terveysongelmia, ja millaisia hyötyjä lopettamisesta seurasi;
- **Tanssi** – Jotkin ON-CALL projektin resursseista käsittelevät liikunnan hyötyjä, joten voitte opetella koreografian johonkin lauluun ja laittaa kehonne liikkeelle paremman terveyden puolesta;
- **Musiikki** – Voit auttaa opiskelijoita kirjoittamaan laulun sanat, tekemään musiikkia ja laulamaan huolensa pois;

²⁵ Lähde <https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

- **Roolileikit** – Sen lisäksi, mitä tästä aiheesta on jo aiemmin sanottu, yksi mahdollinen aktiviteetti on nojata opiskelijoiden kokemuksiin ja auttaa heitä tulkitsemaan uudelleen jotakin heille eteen tullutta terveystilannetta, jonka he ehkä nyt, kun heillä on enemmän tietoa terveydestä, hoitaisivat toisin.

Aikuisoppimista voi järjestää myös museoissa, gallerioissa, teattereissa ja muissa vastaavissa paikoissa. On sinun tehtäväsi etsiä näyttelyitä, näytelmiä, jne., jotka liittyvät terveyslukutaitoon, ja viedä tai ohjata koulutettavasi käymään niissä.

Nämä taideharjoitukset keskittyvät taiteen tuottamiseen yksilön/yhteisön kulttuurin ilmaisuna. Ne auttavat kehittämään kommunikaatio- ja reflektointitaitoja liittyen sekä itseen että muihin, edistään näin sosiaalista muutosta. On tärkeää puhua ja pohtia opiskelijoiden tekemiä tuotoksia, jotta he oikeasti oppivat niistä. Tällä tavoin on oletettavaa, että he pääsevät vieläkin paremmin ON-CALL koulutukseen sisään ja myös heidän itsevarmuutensa paranee.

1.3.3 Konfliktien ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen

Koulutusta voi olla täyttämysten tunteen tarjoava kokemus, mutta joskus se ei toisaalta ole lainkaan jännittävää. Kouluttajien täytyy ymmärtää ryhmädynamiikkaa ja sitä, miten se vaikuttaa oppimiseen. Noudattamalla kaikkia niitä suosituksia, joita tämän ensimmäisen osan aikana on annettu, konfliktien todennäköisyys ryhmäkoulutuksen aikana pienentyy. Olemme käsitelleet interaktiivisia ja yhteistyöhön perustuvia koulutustekniikoita, kommunikaatiotekniikoita, tietoa sosiaalisista taidoista ja sinulla on lisäksi käytössäsi laaja valikoima multimediasursseja, mikä tekee oppimisesta kiinnostavaa ja miellyttävää.

Siitä huolimatta koulutettavien mahdolliset klikit ja keskinäiset jännitteet voivat luoda epäsuotuisan oppimisympäristön. Tähän voivat vaikuttaa monet tekijät, kuten oppimisvaikeudet, henkilökohtaiset tai perheongelmat, sosiaalinen syrjäytyminen ja työttömyys, muiden muassa. Seuraavassa opastamme sinua siinä, miten hallitset ryhmääsi niin, että tiedät **miten välttää konflikteja**²⁶ koulutuksen aikana:

- **Suunnittele koulutuksesi** – Yksi ongelmien lähde koulutushetken aikana on se, että opiskelijoilla on ”vapaata aikaa” sen aikana. Suunnittele pieniä tehtäviä, joita voit antaa jollekulle yksilöllisesti tai ryhmälle. Kun opiskelijat saavat päätehtävänsä aikaisemmin valmiiksi, laita heidät vertailemaan tuloksia toisten henkilöiden/ryhmien kanssa;
- **Laadi säännöt** – Rohkaise kaikkia keskustelemaan ja laatimaan säännöt. Tämä ehkäisee opiskelijoiden epäkunnioittavaa käytöstä muita kohtaan – kaiken ja kaikkien kunnioittaminen on todella tärkeää. Korosta myös täsmällisyyden tärkeyttä, jotta myöhässä tulijat eivät rikkoisi ryhmän dynamiikkaa. Määrittele milloin puhelimien käyttö on sallittua, ja opeta heille kuinka toimitaan yhteistyössä muiden kanssa;
- **Harkitse jäänmurtamis- tai tiiminrakentamisharjoituksia** – Mitä paremmin tunnet opiskelijasi ja mitä paremmin he tuntevat toisensa, sitä paremmin voit toimia loogisesti heidän erilaisten persoonallisuustyyppiensä kanssa ja pystyt ratkaisemaan heidän keskinäiset konfliktinsa²⁷;

²⁶ Lähde <http://europepmc.org/backend/ptpmcrender.fcgi?accid=PMC6039817&blobtype=pdf>

²⁷ Lisätietoa jäänmurtamis-/tiiminrakentamisharjoituksista: <https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

- **Kuuntele** – Kuuntele tarkasti ja katso opiskelijoitasi puhuessasi heille näyttääksesi, että olet läsnä ja antaaksesi oikeanlaista palautetta; monet konfliktit alkavat väärinkäsityksestä, ja koulutettaville tulee opettaa hyviä kuuntelutapoja, kuten se, että puhujan annetaan puhua ilman keskeyttämistä;
- **Käytä vertaiskoulutusta** – Kun opetamme jotain, tunnemme ja tarvitsemme vertaisten hyväksyntää, joten anna jokaiselle mahdollisuus näyttää, mitä he voivat opettaa muille. Annoimmekin jo sinulle joitain ehdotuksia tästä aiemmin;
- **Käytä positiivista vahvistamista** – Se rohkaisee ja motivoi ihmisiä;
- **Reflektoi** – Pohdi koulutusta, ja erityisesti niitä mahdollisuuksia, joita se antaa sinulle, ja pyydä koulutettavia tekemään tämä sama harjoitus;
- **Toimi jo pienten tapauksien kohdalla** – Lievä häiriö voi helposti kasvaa suuremmaksi, jos siihen ei puututa.



Kuva 9 – Käytä positiivista vahvistamista pitääksesi opiskelijat sitoutuneina

Joissain harvoissa tapauksissa opiskelijat voivat jatkaa häiritsevää käytöstään. Jos haluamme luoda koulutuskulttuurin, joka vaalii yhteisöllisyyttä, opiskelijoiden välisiä konflikteja tulisi lähestyä sovittelun tavoitteena. Tällaisia tapauksia varten listaamme seuraavassa yksityiskohtaisesti erään tavan **konfliktien ratkaisemiseen**²⁸ koulutussession aikana:

1. Anna koulutettaville mahdollisuus jäähdytellä hetki ja pohtia tunteitaan. Mikäli erimielisyyksiä nousee kesken koulutuksen, jolloin et ehkä pysty keskustelemaan tilanteesta heidän kanssaan, voit erottaa heidät ja tarjota hiljaista tilaa rauhoittumiseen ja reflektiokysymysten pohtimiseen, jotka valmistavat myöhempää keskustelua varten²⁹. He voivat ilmaista itseään myös kirjoittamalla;

2. Kun aika on sinusta oikea, tuo koulutettavat yhteen ja pyydä heitä jakamaan omat näkemyksensä tilanteesta käyttäen minä-lauseita (esim. “Minusta tuntuu...”) keskustellakseen tunteistaan ja asenteistaan. Tämä ei ole mikään huvitilaisuus. Heidän tulisi myös miettiä ja kertoa, kuinka heidän toimintansa vaikutti muihin huoneessa olleisiin ja pohtia tapoja, joilla he voivat käyttäytyä toisin vastaisuudessa;

3. Kun koulutettavat ovat jakaneet näkemyksensä, on aika neuvotella ratkaisu. Voit tarjota heille vaihtoehtoja tai voit kysyä, miten he itse ratkaisisivat kiistansa, ja valita heidän ehdottamistaan ratkaisuista. Ratkaisun täytyy olla sellainen, että molemmat koulutettavat pääsevät tavoitteeseensa. Heidän tulee sanoa ääneen, että hyväksyvät ratkaisun, ja kätellä konfliktin päättymisen merkiksi. He voivat myös kiittää toisiaan ratkaisun löytymisestä ja pyytää anteeksi;

²⁸ Lähde <https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

²⁹ Lisätietoa konfliktien ratkaisemisesta: <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/345105/Blog-Additional-Content/2018%20Blog%20Additional%20Content/Conflict%20Resolution.pdf?hsCtaTracking=5c61763e-41f0-44d7-8871-5a23d65535e0%7C084a5ef6-9b3f-4fe5-8f58-81593eb0adca>

4. Tarkista asia koulutettavien kanssa muutaman päivän päästä varmistaaksesi, että mahdolliset jännitteet heidän väliltään ovat kadonneet.

Selkeän konfliktien ratkaisemisprosessin luomisen tavoitteena ei ole vain kiistojen lopettaminen, vaan myös koulutettavien voimauttaminen oppimaan virheistään, ratkaisemaan omia ongelmiaan ja tuomaan positiivista panostaan koulutusryhmään. Käyttämällä aikaa ja vaivaa voimme auttaa jokaista saavuttamaan nämä tavoitteet.

Viimeinen ehdotus, jota voit käyttää konfliktien lähteen (stressin) hävittämiseen ryhmässä, on meditaatio. Voit valita, mikä on paras aika sen toteuttamiseen koulutuksesi aikana – session alussa tai lounaan jälkeen ovat hyviä vaihtoehtoja – parantaaksesi koulutettaviesi hyvinvointia³⁰.

Sinulla on nyt käytössäsi taidot, joiden avulla voit mahdollistaa parempia keskinäisiä suhteita ja positiivista ilmapiiriä koulutuksen aikana.

³⁰ Lisätietoa meditaatiosta: <http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

Itsearviointi

1. Mikä seuraavista vaihtoehtoista ei ole aikuiskoulutuksen pedagoginen periaate?
 - a. Oppimisen tulee olla itseohjautuvaa.
 - b. Oppiminen on teoreettista.
 - c. Oppiminen on ongelmalähtöistä.
2. Onko seuraava väite totta vai tarua?
Terveyspedagogiikan periaatteet keskittyvät terveyden sosiaaliseen ulottuvuuteen.
 - a. Totta
 - b. Tarua
3. Täydennä lause: *Hyvinvointineuvojien täytyy...*
 - a. *olla toistamatta terveysaiheita koulutuksen aikana.*
 - b. *ottaa koulutukseen mukaan vain sellaisia yhteisön jäseniä, joilla on samanlaiset sosiaaliset roolit.*
 - c. *ottaa huomioon koulutettavien aikaisemmat tiedot.*
4. Mitä seuraavista kysymyksistä et käytä arvioidaksesi jonkun terveyslukutaitoa?
 - a. *Kuinka varmaksi tunnet olosi täyttäessäsi terveyteen liittyviä kaavakkeita itse?*
 - b. *Mikä omasta mielestäsi on terveyslukutaidon tasosi?*
 - c. *Kuinka usein joku auttaa sinua lukemaan sairaalasta saatuja papereita?*
5. Mitä seuraavista koulutustekniikoista **ei** tule käyttää koulutettavien kanssa?
 - a. Kirjalliset kokeet
 - b. Tapaustutkimusten analysointi
 - c. Roolileikit
6. Aloitteentekijä, vastaanottaja ja viesti ovat tärkeitä suullisen viestinnän osatekijöitä.
 - a. Totta
 - b. Tarua
7. Joitakin esimerkkejä arvoista, asenteista ja perinteistä, jotka liittyvät keskeisesti kulttuuriin ja voivat vaikuttaa terveyslukutaitoon ovat:
 - a. Miesten ja naisten hyväksytyt roolit
 - b. Suositut ja kielletyt ruuat
 - c. Hiusten ja silmien väri
8. Mitä seuraavista kommunikaatiotekniikoista **ei** pidä käyttää koulutettavien kanssa?
 - a. "kyllä/ei" kysymykset
 - b. Yksilökeskeiset kysymykset
 - c. Opeta takaisin -metodi
9. Aktiivinen kuunteleminen ja empatia ovat tärkeitä ihmissuhdetaitoja.
 - a. Totta
 - b. Tarua

10. Paras tapa ratkaista konflikti koulutettavien välillä on:
- Ratkaista tilanne välittömästi koko ryhmän edessä tarjoamalla ratkaisu.
 - Erottaa asian osapuolet toisistaan ja tuoda heidät jonkin ajan päästä takaisin yhteen, kun heillä on ollut tilaisuus pohtia tilannetta.
 - Kehottaa koulutettavia ratkaisemaan konfliktinsa koulutustilan ulkopuolella itsekseen.

Vastaukset: 1 – b; 2 – b; 3 – c; 4 – b; 5 – a; 6 – a; 7 – c; 8 – a; 9 – a; 10 – b.

Viitteet

Kirjat ja artikkelit

Schulkin, Jay, *Roots of Social Sensibility and Neural Function*, MIT Press, 2000.

Löytyy osoitteesta

https://books.google.pt/books?id=wWXpiBOV0zkC&pg=PP4&lpg=PP4&dq=Roots+of+Social+Sensibility+and+Neural+Function&source=bl&ots=EI9rHI8i_q&sig=ACfU3U3yGmV1iQbHvdLQCc6fR_u1FT9X3w&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjE8_ap0avmAhWOA2MBHahDAZ4Q6AEwCnoECBIQAQ#v=onepage&q=Roots%20of%20Social%20Sensibility%20and%20Neural%20Function&f=false

Mahvar T, Ashghali Farahani M, Aryankhesal A., *Conflict management strategies in coping with students' disruptive behaviors in the classroom: Systematized review.*, J Adv Med Educ Prof. 2018; 6(3):102-114.

Löytyy osoitteesta <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6039817/>

Quick Guide to Health Literacy, U.S. Department of Health and Human Services - Office of Disease Prevention and Health Promotion, n.d.

Löytyy osoitteesta <https://health.gov/communication/literacy/quickguide/quickguide.pdf>

Internet-sivustot

<https://elearningindustry.com/the-adult-learning-theory-andragogy-of-malcolm-knowles>

<http://healthliteracy.bu.edu/>

<http://healthliteracycentre.eu>

<https://queconceito.com.br/pratica-social>

<https://rcpsg.ac.uk/college/this-is-what-we-stand-for/policy/consent/health-literacy-and-communication-techniques>

<https://risepeople.com/blog/team-building-icebreakers/>

<https://simplifytraining.com/article/most-effective-training-techniques/>

<https://www.ahrq.gov>

<https://www.britannica.com/science/pedagogy>

<https://www.cdl.org/articles/social-skills-and-school/>

<https://www.coe.int/en/web/compass/education>

<https://www.ericdigests.org/2003-2/adult.html>

<https://www.learnersedge.com/blog/resolving-conflict-in-the-classroom>

<http://www.meditationinschools.org/wp-content/uploads/2013/06/Five-minute-to-a-calmer-classroom.pdf>

<https://www.netlanguages.com/blog/index.php/2017/06/28/what-is-inductive-learning/>

<https://www.nhs.uk/conditions/>

<https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/oi/authority.20110803100016553>

<https://www.plainlanguage.gov/guidelines/>

https://www.the-centre.co.uk/blog/post/7_principles_of_intercultural_communication_by_the_equality_academy

<https://www.udutu.com/blog/what-are-adult-learning-styles-and-how-do-they-affect-elearning/>

<http://www.unesco.org/education/educprog/ste/projects/health/index.htm>

<http://www.usabilityfirst.com/glossary/exploratory-learning/>

Videot

What Is Teach-Back?

Löytyy osoitteesta https://www.youtube.com/watch?v=bzpJJYF_tKY

How Long Does Patient-Centered Communication Take?

Löytyy osoitteesta <https://www.youtube.com/watch?v=xGQ0hCdNDjU>

Blood Thinners: Staying Active and Healthy

Löytyy osoitteesta https://www.youtube.com/watch?v=bvDIDz9UIPY&feature=emb_title

Lisälukemista

Health Literacy – The solid facts, World Health Organization, 2013.

Löytyy osoitteesta <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/128703/e96854.pdf>

Gitimu, Priscila, *Intercultural Communication: its importance to various career fields and perspective by various authors*, Southern Illinois University Carbondale, n.d.

Löytyy osoitteesta <https://opensiuc.lib.siu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1013&context=ojwed>

The Teach-Back Technique – Communicating effectively with patients, Merk, 2014.

Löytyy osoitteesta <https://www.merckconnect.com/static/pdf/TeachBack.pdf>

Kuvalähteet

Kuvat 3/9 – Lähde pixabay.com

Kuva 6 – Lähde clipartart.com

Kuva 7 – Lähde shutterstock.com

Kuva 8 – Lähde freepik.com