

**NLP:N SOVELTAMINEN  
VUOROVAIKUTUS- JA KOULUTUSTILANTEISSA  
SEKÄ NIIHIN LIITTYVIEN TAITOJEN  
KEHITTÄMISESSÄ**

JAAKKOLA SARI  
Tampereen yliopisto  
Kasvatustieteiden laitos  
Kasvatustieteen pro gradu -  
tutkielma  
Heinäkuu 2004

Tampereen yliopisto

Kasvatustieteiden laitos

JAAKKOLA SARI: NLP:n soveltaminen vuorovaikutus- ja koulutustilanteissa ja niihin liittyvien taitojen kehittämisessä

Pro gradu tutkielma, 96 s., 3 liites.

Kasvatustiede

Heinäkuu 2004

---

Tutkielman aiheena on, miten voin soveltaa NLP:tä vuorovaikutus- ja koulutustilanteissa ja niihin liittyvien taitojeni kehittämisessä. Olen suorittanut tutkimuksen toimintatutkimuksena oman työni yhteydessä. Työskentelen ryhmänvetäjänä ja kouluttajana organisaatiossa, jossa ryhmäni tekee puhelimitse tapahtuvaa myyntityötä.

Lisäksi tarkastelen, miten NLP ja sen soveltaminen nivoutuu aikaisempaan ihmiskäsitykseeni. Tästä syystä tutkielman aihealueeseen sisältyy Lauri Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja myös dialogisuuden filosofiset viitekehykset.

Käytän tutkimuksessa toimintatutkimusmallia, jossa toimin oman työni tutkijana ja kehittäjänä. Tässä tutkimusmallissa korostuu teorian ja käytännön yhdistäminen, toiminnasta saatujen kokemusten kokoaminen ja niiden reflektointi. Siten prosessiin sisältyy myös kokemuksellisen oppimisen malli.

Tutkimustuloksina esitän itsereflektion kautta ne uudet asiat, jotka NLP:hen tutustuminen ja sen soveltaminen ovat antaneet aikaisempiin vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini. Näitä ovat mm. uskomuksien, kokemusten miellepiirteiden ja nonverbaalisen ilmaisun parempi tiedostaminen. Lisäksi on selkiytynyt kielenkäyttöön liittyviä asioita ja se, miten mallittamista voidaan tutkimuksen aihealueessa hyödyntää.

Lisäksi ihmiskäsitykseni on täsmentynyt ja täydentynyt. Ymmärrän, miten NLP ja sen käyttö sijoittuu tähän käsitykseen nähden. Oman ihmiskäsityksensä selkiyttäminen ja ajattelun sekä toiminnan suhteuttaminen siihen on huomionarvoista, koska omaksumamme ihmiskäsitys ohjaa toimintaamme joka tapauksessa. Se antaa ihmisten parissa tapahtuvaan työskentelyyn tiettyjä perusteita joko tietoisella tai tiedostamattomalla tasolla. Lisäksi analysoitua ihmiskäsitystä, joka tulee pitää avoimena, on mahdollista systemaattisesti kehittää. Myös tutkimuksessa käytetty oppimisen malli ja prosessi sekä siinä kehittyminen ovat oleellisia tämän päivän opiskelu- ja työelämässä.

Avainsanat: NLP, Rauhalan holistinen ihmiskäsitys, dialogisuus, vuorovaikutus- ja koulutustaidot, toimintatutkimus, kokemuksellinen oppiminen, itsereflektio

# SISÄLLYS

<b>1 Johdanto</b>	7
1.1 Tutkimuksen aihe ja toteutus	7
1.2 Aiheen valinnan tausta ja tutkimusraportin eteneminen	8
<b>2 Tutkimuksen ihmiskäsitys</b>	10
2.1 Ihmiskäsityksen merkitys	10
2.2 Rauhalan holistinen ihmiskäsitys	11
<b>3 Dialogisuus</b>	15
3.1 Dialogisuus ja Rauhalan holistinen ihmiskäsitys	15
3.2 Dialogin määrittely	16
3.3 Dialogin soveltamismahdollisuuksia	19
<b>4 NLP</b>	19
4.1 NLP:n esittely	19
4.2 NLP:n käyttömahdollisuuksia	21
4.3 NLP:n perusolettamukset	22
<b>5 Menetelmä</b>	28
5.1 Tutkimusmenetelmä	28
5.2 Toimintatutkimuksen tausta ja suuntaukset	29
5.3 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusongelmat	31
5.4 Tutkimuksen eteneminen	32
5.5 Aineiston keruu	33
5.6 Aineiston käsittely ja analyysi	35
<b>6 Tulokset</b>	38
6.1 Kartta ja maasto ovat eri asioita	38
6.1.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	38
6.1.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	39
6.1.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	40
6.1.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	40
6.1.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	41
6.1.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	41

6.1.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	42
6.2 Ulkoinen ja sisäinen informaatio käsitellään viiden aistin avulla	43
6.2.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	43
6.2.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	43
6.2.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	45
6.2.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	45
6.2.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	47
6.2.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	47
6.2.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	48
6.3 Tietoinen ja tiedostamaton	49
6.3.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	49
6.3.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	49
6.3.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	51
6.3.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	52
6.3.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	53
6.3.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	53
6.3.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	54
6.4 Taitoja voidaan mallintaa ja opettaa muille	55
6.4.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	55
6.4.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	55
6.4.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	56
6.4.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	57
6.4.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	57
6.4.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	58
6.4.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	58
6.5 Viestin merkitys on sen aiheuttama reaktio	59
6.5.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	59
6.5.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	60
6.5.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	60
6.5.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	61

6.5.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	61
6.5.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	62
6.5.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	62
6.6 Kaiken käyttäytymisen takana on positiivinen tarkoitus	63
6.6.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	63
6.6.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	63
6.6.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	64
6.6.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	64
6.6.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	64
6.6.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	65
6.6.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	65
6.7 Ihmisillä on jo valmiina ne resurssit, joita he tarvitsevat itselleen tärkeiden muutosten tekemiseen	65
6.7.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	65
6.7.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	66
6.7.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	67
6.7.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	67
6.7.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	68
6.7.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	68
6.7.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	68
6.8 Systeeminäkökulma; ekologia ennen kaikkea	69
6.8.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia	69
6.8.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi	69
6.8.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen	71
6.8.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	72
6.8.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa	73
6.8.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa	73
6.8.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini	74

<b>7 Yhteenveto ja johtopäätökset</b>	74
7.1 Tutkimuksesta	74
7.2 Analyysista ja tuloksista	77
<b>8 Tutkimuksen ja sen luotettavuuden tarkastelu</b>	81
8.1 Tutkimuksen luotettavuuskriteerit	81
8.1.1 Subjekttiivinen adekvaattisuus	82
8.1.2 Aineiston luotettavuuden tarkastelu	83
8.1.3 Johtopäätöksien luotettavuuden tarkastelu	83
8.2 Toimintatutkimuksen keskeisten piirteiden täytyminen	85
8.3 Toimintatutkimuksen keskeisten tavoitteiden saavuttaminen	86
8.4 Lopuksi	88
<b>Lähteet</b>	89
<b>Liite 1: Lomake aineiston keruuta varten</b>	94
<b>Liite 2: Loogiset tasot</b>	95
<b>Liite 3: Se joka hallitsee aidon dialogin taidon</b>	96

# 1 Johdanto

## 1.1 Tutkimuksen aihe ja toteutus

Tämän tutkimuksen avulla tutkin, miten voin soveltaa ja hyödyntää NLP:tä työssäni omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittämisessä. NLP:llä tarkoitetaan Neuro Linguistic Programming -menetelmää, jonka kehittäminen alkoi 1970-luvulla. Se on laaja kokonaisuus, jonka avulla voi tiedostaa, tehostaa ja muuttaa vuorovaikutusta sekä psyykkistä toimintaa. NLP:stä on rajattu tähän tutkimukseen sen perusolettamukset, loogiset tasot ja kielen käyttöön liittyvät asiat.

Olen toteuttanut tutkimuksen toimintatutkimuksena oman työni yhteydessä. Työskentelen ryhmänvetäjänä ja kouluttajana suuren organisaation yhdellä toimistolla. Toimistoja on seitsemällä paikkakunnalla, ja niissä työskentelee yhteensä n. 180 työntekijää. Minun ryhmässäni on parikymmentä työntekijää, ja he tekevät puhelimitse tapahtuvaa myyntityötä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu filosofi Lauri Rauhalan holistisesta ihmiskäsityksestä ja dialogisuudesta filosofisena näkökulmana, NLP:stä ajattelu- ja menettelytapana ja toimintatutkimuksesta sekä itsereflektiosta metodina.

Käyn tämän tutkimuksen aikana jatkuvaa dialogia tutkimuksen teoreettisen viitekehysten, työskentelykäytännön ja omien kokemusteni kanssa. Näin etsin mainituista tahoista ymmärrysyhteyksiä ja täydentymistä sekä yhtymäkohtia ja eroavaisuuksia. Olennaista on saavuttaa hyvä käsitys siitä, mitä nämä asiat ovat teoreettisesti, miten ne ilmenevät käytännössä ja miten viitekehysten ajatukset sopivat toisiinsa. Tällainen oivaltaminen edellyttää syvällistä paneutumista ja dialogista suhdetta sekä teoriaan että käytäntöön ja niiden välille. Tästä lähtökohdasta

- sovellan NLP:tä käytännön tilanteissa, tavoitteena kehittää omia vuorovaikutus- ja koulutustaitojani
- reflektoin NLP:n soveltamisesta saatuja kokemuksia

- analysoin näitä kokemuksia ja NLP:tä Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja dialogisuuden filosofisesta viitekehyksestä käsin
- tuon esiin, mitä uutta NLP:n ajatukset ovat minulle antaneet edellä mainittuihin taitoihini.

## **1.2 Aiheen valinnan tausta ja tutkimusraportin eteneminen**

Arvioin tutkimuksessani NLP:n ajatuksia Rauhalan ihmiskäsityksen ja dialogisuuden pohjalta, koska toimintaani suuntaava filosofinen viitekehys pohjautuu niihin. Rauhalan holistinen ihmiskäsitys on filosofisesti hyvin perusteltu. Tämä eksistentiaalisen fenomenologian ihmiskäsitys toimii ihmistä koskevan tarkastelun ja toiminnan perustavanlaatuisena lähtökohtana. (J. Lehtovaara 1996; M. Lehtovaara 1992 ja 1996; Puhakainen 1995; Tahvanainen 1999.)

Rauhalan ihmiskäsitys on jo itsessään varsin laaja lähtökohta NLP:n arvioimiseksi. Olen kuitenkin liittänyt siihen myös dialogisuuden ajatuksia, koska ne ovat kietoutuneet yhteen. Rauhalan ihmiskäsityksen mukaan toimiminen edellyttää dialogisuutta (ks. J. Lehtovaara 1994b ja 1996; Puhakainen 1995, 172–177; Rauhala 1993, 91–92; Varto 1994, 104–108). Luvuissa kaksi ja kolme kerron tarkemmin, mitä Rauhalan ihmiskäsitys pitää sisällään, mitä tarkoitan dialogisuudella, miksi nämä kaksi lähestymistapaa liittyvät yhteen ja miksi ne tulee huomioida ihmisten parissa tapahtuvassa työssä.

NLP, jota esittelen tarkemmin luvussa neljä, antaa puolestaan käytännönläheisiä ohjeita vuorovaikutuksen, koulutuksen, oman ajattelun, asennoitumisen ja jopa kokemuksen kehittämiseen (ks. esim. Toivonen & Kiviaho 1998; Leitola 2001). NLP:n hyödyntämistä työssäni ohjaa kuitenkin holistinen ihmiskäsitys ja dialogisuus. Nämä näkökulmat myös täydentävät toisiaan. Lisäksi Rauhalan ihmiskäsityksen ja dialogisuuden perusteiden huomioiminen auttaa suuntaamaan NLP:n käyttöä eettisesti vastuuntuntoisella tavalla (ks. luvut 2, 3 ja 7.2). Sen käyttö ei saa aiheuttaa ristiriitaa dialogisuuden ja Rauhalan ihmiskäsityksen viitekehyksien kanssa, jotta toiminta voi pysyä johdonmukaisena. Mahdolliset ristiriidat täytyy vähintään selkeästi tiedostaa, etteivät ne ainakaan hallitsemattomasti heijastu omaan ajatteluun ja toimintaan.



Holistisella ihmiskäsityksellä, dialogisuudella ja NLP:llä on myös tärkeä yhdistävä tekijä. Niiden mukaan jokainen ihminen on ainutlaatuinen yksilö, ja tämä seikka tulee ihmisten parissa tehtävässä työssä ymmärtää ja osata huomioida.

Aiheen valinnan taustalla on ollut myös tahto edistää omia koulutus- ja vuorovaikutustaitojani. Oppiminen on mielekästä, kun hankkii aiheesta teoreettista tietoa, soveltaa sitä ja harjoittelee käytännössä. Syvällinen oppiminen edellyttää myös reflektointia eli teorian ja oman toiminnan tietoista ja systemaattista tarkastelua ja arviointia. Prosessista voi kehkeytyä jatkuva ja myös sen hallinnassa voi edistyä. (Järvinen, Koivisto & Poikela 2000, 72, 89; Kolb 1984, 21.) Olen myös kiinnostunut kehittymään työssäni. Toimintatutkimus antaa hyviä mahdollisuuksia tutkia, miten voin kohentaa vuorovaikutus- ja koulutustaitoja, joita tarvitsen ryhmänvetäjän työssäni. Tosin nämä taidot ovat suurelta osin yleispäteviä ja siten sovellettavissa muihinkin tilanteisiin.

Käyttämäni toimintatutkimusmalli perustuu käsitykseen, jossa ihminen nähdään kokonaisvaltaisena, kehityksestään vastuussa olevana oppijana. Sitoudun siinä sekä tutkijana että ryhmänvetäjänä aktiivisesti oppimisprosessiin. Osallistuminen on kokonaisvaltaista, ja kehityksen tarve lähtee itsestä, mutta teoriaan ja käytännön tarpeisiin kiinnitettyä. Toimintatutkimuksesta ja siitä miten se on toteutettu tässä tutkimuksessa kerron tarkemmin luvussa viisi.

Alkujaan mielenkiinnon kohdistaminen NLP:n hyödyntämiseen selittyy mm. sillä, että yliopisto-opintoihini on sisältynyt yhtenä sosiaalityön menetelmänä opintoja NLP:stä, ja olen kokenut ne hyödyllisiksi. Näiden seurauksena olen lukenut toistakymmentä NLP-teosta. Minulla on siis valmis, NLP:hen perehtyneiden asiantuntijoiden kautta (ks. luku 4) omaksuttu ennakoajatus, että sen ajatukset ja menetelmät ovat soveltuvia vuorovaikutus- ja koulutustilanteisiin ja niihin liittyvien taitojen kehittämiseen. En pyri tutkimaan sen paikkansapitävyyttä. Sen sijaan tutkin tästä lähtökohdasta sitä, miten voin edistää NLP:hen perehtymällä ja sitä soveltamalla omia vuorovaikutus- ja koulutustaitojani. Mitä täydennystä ja uutta se on antanut minulle, miten voin soveltaa sitä käytäntöön, ja miten se juontuu yhteen Rauhalan ihmiskäsityksen ja dialogisuuden kanssa? Näistä muodostuu tutkimukseni tulokset, jotka esitän itsereflektion kautta luvussa kuusi. Luvussa seitsemän esittelen yhteenvedon ja johtopäätökset tästä

tutkimuksesta ja sen tuloksista. Tutkimuksen luotettavuutta ja onnistumista arvioin luvussa kahdeksan.

## **2 Tutkimuksen ihmiskäsitys**

### **2.1 Ihmiskäsityksen merkitys**

Ihmiskäsitys on ontologinen käsitys ihmisestä eli siitä, mitä ihminen on. Se kertoo millaiseksi ihmisen ymmärrämme. Empiirisen tutkimuksen kannalta sillä tarkoitetaan kaikkia niitä tutkimuskohdetta koskevia edellyttämissä ja olettamisia, jotka ovat mukana siinä vaiheessa, kun tutkija rajaa kohteensa, asettaa hypoteesinsa sekä valitsee menetelmänsä. Vastaavasti vuorovaikutus- ja koulutustilanteissa ymmärrämme ihmiskäsityksemme avulla minkälaisen olennon kanssa olemme tekemissä. Tämä ymmärrys puolestaan suuntaa tapaamme kohdata ja kohdella ihmistä. Selkeä, tiedostettu ja hyvin perusteltu ihmiskäsitys kertoo mitä perustavanlaatuisia asioita ihmisenä olemiseen kokonaisuudessaan välttämättömästi liittyy ja mitkä asiat pitää näin ollen ottaa huomioon. (Rauhala 1985, 13, 55; M. Lehtovaara 1996, 79; Patrikainen 1997; Puhakainen 1995, 13–25; Tahvanainen 1999.)

Yleiskielessä ihmiskäsityksellä tarkoitetaan yleistä perusasennoitumista ihmiseen ja se sävyttää meidän yksilöllisiä ihmissuhteitamme. Siihen vaikuttavat mm. kulttuuriperinteemme, teoreettinen tietomme ihmisestä, kokemuksemme, uskomuksemme ja ideologiamme. Tieteellisen ja edellä mainitun yleisen ihmiskäsityksen ero on liukuva. Tieteellinen ihmiskäsitys on tiedostetumpi, rationaalisempi, selkeämpi ja siten periaatteessa myös johdonmukaisemmin kehiteltävissä. Näin pitäisi olla myös ihmistyössä. Arkielämän ihmiskäsitys on puolestaan usein pääosaltaan tiedostamaton, subjektiivisesti väritynyt ja siksi helposti muutoksia vastustava. (Rauhala 1985, 13.)

Oman ihmiskäsityksen selkiyttäminen voidaan nähdä ihmisten kanssa työskentelevien velvollisuutena. Se suuntaa ihmisen toimintaa aina, vaikka se olisi heikosti tiedostettu.

Kysymys on vieläpä pysyvistä tehtävistä, koska käsityksemme ihmisestä tulee olla avoin ja kehittyvä:

*”Ihmiskäsityksen avoimuus on edellytys sille, että voidaan saavuttaa ja ylläpitää avoin, silleen jättävä, asennoituminen todellisuuteen.”* (J. Lehtovaara 1994a, 19.)

”Silleen jättävällä” asennoitumisella Lehtovaara tarkoittaa Martin Heideggerin analysoimaa asennoitumista (ks. kpl 3.2). Se mahdollistaa todellisuuden kohtaamisen sellaisena kuin se on eli aina osittain salaisuudeksi jäävänä. (J. Lehtovaara 1994b, 227.)

Esimerkkejä tutkimuksista, joissa on pohdittu ihmiskäsityksen merkitystä toiminnalle ja joissa Rauhalan holistinen ihmiskäsitys on ollut heuristisena lähtökohtana, ovat mm. Maija Lehtovaaran Subjektiiivinen maailmankuva kasvatustieteellisen tutkimuksen kohteena (1992), Jyri Puhakaisen Kohti ihmisen valmentamista (1995), Ilma Tahvanaisen Opettajan kasvatustietoisuuden filosofinen perusta (1999) ja Jorma Lehtovaaran sekä Riitta Jaatisen toimittamat kokoomateokset Dialogissa osat 1 ja 2 (1994 ja 1996).

## **2.2 Rauhalan holistinen ihmiskäsitys**

Rauhalan holistinen ihmiskäsitys on monopluralistinen ihmiskäsitys, koska siinä sovitetaan yhteen moneus (lat. *pluralis*) ja ykseys (kreik. *monos*) (Rauhala 1995, 87). Siinä ihmisen olemassaolon perusmuodot nimetään termeillä tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus. Näillä on oma rakenteensa ja tehtävänsä sekä siten suhteellinen itsenäisyytensä. Olemuspuolet ovat väistämättä toisiinsa kietoutuneita ja edellyttävät toisensa. Niiden yhteen kietoutumisesta kehkeytyy ihmisen kokonaisuus, joka ei ole homogeenisuutta, vaan eri olemuspuolien yhteispeliä. Tajunnallisuus on psyykkis-henkistä olemassaoloa, kehollisuus on olemassaoloa orgaanisena tapahtumisena ja situationaalisuus on olemassaoloa suhteessa ympäristöön. Olemuspuolet on otettava täysimääräisesti huomioon kunkin olemuspuolen perusteita vastaavasti. Samalla edellytetään, että ihminen on niiden muodostama kokonaisuus ja

kunkin olemusmuodon suhde kokonaisuuteen ymmärretään. (Rauhala 1985, 25; Rauhala 1995, 86-87.)

Rauhalan ihmiskäsitykseen ovat pääosin vaikuttaneet Martin Heideggerin ja Edmund Husserlin ajatukset. Heideggerin suurin anti Rauhalan filosofialle on ollut Heideggerin käsitys ihmisen olemisesta ja maailmaan kietoutumisesta eli hänen suorittamansa olemisen analyysi. Husserlin anti on puolestaan ollut hänen fenomenologinen näkemyksensä ihmisen tajunnallisuudesta eli hänen suorittamansa kokemuksen konstituution analyysi. Näistä Rauhala on yhdistänyt ja selkiyttänyt yhtenäisen filosofisen näkemyksen kokonaisvaltaisesta ihmisestä. (Rauhala 1993, 109–112; M. Lehtovaara, 1992, 114.)

Rauhalan analysoimaa ihmiskäsitystä kutsutaan Jorma Lehtovaaran (1994a, 19) mukaan myös eksistentiaalisen fenomenologian ihmiskäsitykseksi. Se on luonteeltaan avoin, kriittinen ja ihmisen kokonaisuutena huomioon ottava ja vaikuttaa erittäin hyvin ihmistyöhön soveltuvalta. Sen avulla saamme tietoa ihmisen perusolemuksesta. Siten se myös auttaa suuntaamaan järkevästi toimintaamme ihmisten parissa. On myös tärkeää ymmärtää kunkin ihmisen tajunnallisuuden, situationaalisuuden ja kehollisuuden henkilökohtaisuus sekä ainutkertaisuus. Nämä ovat aina olemassa vaikutuksineen huolimatta siitä, miten hyvin tai huonosti ne tiedostetaan, ymmärretään ja otetaan huomioon. Näin ollen toimiminen puutteellisen ihmiskäsityksen pohjalta saattaa olla vajavaista, turhaa tai jopa vahingollista. (Ks. myös M. Lehtovaara 1996, 79, 111; Puhakainen 1995, 13–25; Tahvanainen 1999.) Koska ihmisen eri olemusmuotojen hahmottaminen ja niiden merkityksen ymmärtäminen ihmisen kokonaisuudessa on tärkeää, esittelen niitä jokaista vielä erikseen.

### *Kehollisuus*

Kehollisuus tarkoittaa Rauhalan ihmiskäsityksessä olemassaoloa aineellis-orgaanisena tapahtumana. Sille on osittain tunnusomaista fyysinen kosketettavuus ja sitä kuvailaan lähinnä anatomis-fysiologisin termein. Tämä olemismuoto on olemassa hyvin konkreettisesti; ihminen on olemassa maailmassa kehona. Jokaisen ihmisen keho on erilainen ja kantaa mukanaan kaikkea sitä, mitä se on aikaisemmin kokenut. Kehollisuus on tajutonta, se ei orgaanisena tapahtumana ajattele, mutta se on ihmisen

tajunnallisten kokemusten kannattaja. Samoin kehollinen tapahtuminen ei ole mielellistä, vaikka se on mielekästä. Kehollinen tapahtuminen voi tulla kuitenkin tajunnallisen kokemuksen kohteeksi. (Rauhala 1985, 30–32, 39–40; Rauhala 1995, 87.)

Kehollisuuden kohdalla sen problematiikkatyyppi vaatii etsimään vastauksia siihen, miten orgaaninen elämä toteutuu. Tämä edellyttää biokemiaa ja -fysiikkaa. (Rauhala 1995, 87.) Orgaaninen tapahtuminen merkitsee tajunnallisuudelle ikään kuin instrumentaalisia ehtoja, jolloin muutokset kehon tapahtumisessa merkitsevät muuttuneita suoriutumisehtoja tajunnallisuudelle. (Rauhala 1993, 76–78.)

### *Situationaalisuus*

Situationaalisuudella ihmisen olemassaolon muotona Rauhalan ihmiskäsityksessä tarkoitetaan ihmisen kietoutuneisuutta todellisuuteen oman ainutlaatuisen elämäntilanteensa kautta. Situaatio on siis kaikkien niiden seikkojen kokonaisuus, joihin ihminen on suhteessa.

Osa ihmisen tilanteen rakennetekijöistä määräytyy kohtalomaisesti, eli hän ei ole itse voinut vaikuttaa siihen, mitä ne ovat. Hän ei ole voinut valita esim. vanhempiaan, geenejään, rotuaan, kansalaisuuttaan, yhteiskuntaa eikä kulttuuripiiriä, johon hän syntyy. Ihminen yksilönä ei myöskään ole läheskään aina vastuussa kaikista asioista, esim. onnettomuuksista, jotka häntä saattavat kohdata. Toisaalta hän voi itse valita monia tilanteensa rakennetekijöitä ja siten muunnella tilanteitaan. Ihminen voi vaikuttaa valintoihinsa esim. aviopuolisonsa, ystäviensä ja harrastustensa suhteen. Hän ei kuitenkaan voi koskaan valita kohtalomaisuuden vastaisesti, eli tietyt tosiasiat rajoittavat valintoja, esim. pysyvä vamma asettaa omat ehtonsa ja syntyperä pysyy koko eliniän samana. (Rauhala 1985, 33.)

Kun yksilön kaikki mahdollisuudet ja erilaiset tilanteen tekijät kootaan yhteen, ei löydy ketään toista, jonka tilaatio olisi samanlainen. Näin ollen situationaalisuus on käsitettävä aina ainutkertaiseksi. Tilanteen kokonaisuus muuttuu jatkuvasti sekä ihmisen toiminnan seurauksena että siitä riippumatta. Ohjatessaan elämänsä kulkua persoonallisilla valinnoillaan jokainen ihminen kehittää situationaalisuuttaan elämänsä

aikana yhä suurempaan yksilöllisyyteen. Vähäiseltäkin näyttävä muutos voi aiheuttaa monenlaisia kerrannaisvaikutuksia. (Rauhala 1985, 36.)

### *Tajunnallisuus*

Tajunta käsitetään Rauhalan ihmiskäsityksessä inhimillisen kokemisen kokonaisuudeksi. Tajunnallisuuden perustavanlaatuisen rakenteen on *mielellisyys*. Termi johdetaan sanasta *mieli*. Mielen avulla ymmärrämme, tiedämme, tunnemme, uskomme, uneksimme jne. asiat ja ilmiöt joksikin. Mieli on siis tavallaan *merkityksen* antaja. Mieli ilmenee tai koetaan *elämyksessä*. Mieli ja elämys ovat aina yhdessä. Ne ovat tajunnallisen tapahtumisen eräänlaisia perusyksiköitä. Elämyksellisiä tiloja ovat esimerkiksi havaintoelämys kuten esineen muoto, väri, laatu, ja tunne-elämys, kuten hyvä, rakas, pelottava. Uskon, harhan ja unen elämyksissä tarjoutuvat uskomainen, harhanomainen ja unenomainen mieli jne. (Rauhala 1985, 27.)

Kun mieli asettuu tajunnassamme suhteeseen jonkin objektin, asian tai ilmiön kanssa siten, että ymmärrämme tuon ilmiön joksikin, syntyy *merkityssuhde*. Merkityssuhteessa ihminen on ymmärtävällä tavalla suhteessa tiloihinsa. Tajunnallisuudessa tapahtuu myös merkityssuhteiden jatkuvaa uudelleen jäsentymistä, unohdusta ja tiedostomattomaan häipymistä sekä uudelleen muistiin palautumista ja tiedostamista. Vanha kokemustausta toimii ymmärtämysyhteytenä, johon suhteutuen uusi mieli organisoituu merkityssuhteeksi. Vanhaa kokemustausta siinä ominaisuudessa, kuin se on uutta mieltä ”tulkitseva” ja ”sijoittava”, kutsutaan horisontiksi. (Rauhala 1985, 27, 29.)

Tajunnallinen tapahtuminen on siten yksilöllisen historian varassa etenevää ja tätä historiaa jatkuvasti kartuttavaa merkityssuhteiden organisoitumista. Tajunnallisen tapahtumisen historiallinen luonne tekee käsitettäväksi sen, miksi kaikki sen piirissä harjoitettava muutoksiin tähtäävä toiminta, kuten kasvatus- ja opetustyö, etenee kovin hitaasti. Tajunnasta ei voida ottaa pois eikä sinne voida laittaa mitään esinemäisessä mielessä, vaan kaiken täytyy tapahtua omakohtaisen ymmärtämisen kautta. (Rauhala 1985, 29.)

### 3 Dialogisuus

#### 3.1 Dialogisuus ja Rauhalan holistinen ihmiskäsitys

Rauhala ei anna paljonkaan konkreettisia käytännön ohjeita siitä, miten holistisen ihmiskäsityksen filosofisen viitekehyksen pohjalta tulee toimia. Hän kuitenkin edellyttää, että ihmistyössä toimittaessa ihmisen kokonaisvaltaisuus huomioidaan. Tämä sekä edellyttää että tuottaa dialogisuutta eli ihmisten aitoa kohtaamista ja kunkin yksilön ainutkertaisuuden huomioimista. Pyrkimystä dialogisuuteen voitaneen pitää siis yhtenä ohjenuorana.

Rauhalan mukaan ihmistyössä tuleekin osapuolten välille syntyä dialogi, joka hänen mukaansa merkitsee monitasoista, intensiivistä ja vastavuoroista suhdetta heidän välillään. Dialogissa on mukana myös empaattista ja intuitiivista suhdetta ja molempien kokonaisvaltainen persoona kaikessa erilaisuudessaan. Nämä ovat asiantiloja, jotka tekevät dialogista korvaamattoman arvokkaan, sillä

*”ihmisessä esiintyy kokemusvivahteita, joita ei voida muutoin tavoittaa kuin tällä tavalla herkistyneellä toisella inhimillisellä järjestelmällä.”*

Rauhala toteaa myös, että dialogiseen suhteeseen asettuminen tutkimus- ja ihmistyössä on vaativaa, ja sen kuuluisi saada todellista vaatavuusastettaan vastaava arvostus. (Rauhala 1993, 91–92.)

Jorma Lehtovaarankin (1994b, 215, 222) mukaan dialogisuus liittyy Rauhalan ihmiskäsitykseen. Hänen mukaansa holistisen ihmiskäsityksen analyysissä tulee esille, että dialogisuus on ihmisen maailmassa olemisen tapa. Jotta ihmisten välinen vuoropuhelu olisi ihmisen olemisen perusluonnetta vastaavaa ja sille adekvaattia, on yksilön tultava kuulluksi ja ymmärretyksi hänen omista lähtökohdistaan. Tämä edellyttää dialogisuutta.

Juha Varton mukaan ihmiset ovat yksilöinä niin erilaisia, kuten holistisen ihmiskäsityksen analyysissä on osoitettu, että emme voi olettaa ymmärtävämme toista

ihmistä. Aidolla kohtaamisella, dialogilla, pääsemme kuitenkin lähemmäksi toisen ymmärtämistä. (Varto 1994, 104–108.) Kaikki ihmiset eivät kuitenkaan riittävän hyvin tiedosta dialogin avaamia mahdollisuuksia eivätkä sitä, mitä dialogi-suhteiden syntyminen edellyttää käytännössä. (J. Lehtovaara 1994b, 222–223.)

### 3.2 Dialogin määrittely

Urpo Harva (1983, 22-34) on määritellyt dialogi-käsitettä erittelemällä *logos*-sanan merkitsemään yksilöllistä, kriittistä ja tieteellistä järjenkäyttöä, mutta myös sanaa ja puhetta. *Dia* puolestaan merkitsee halki, lävitse, jolloin dialogi tarkoittaa järkevää keskustelua ja vuoropuhelua. Mutta dialogi ei kuitenkaan ole väittelyä tai ylipuhumista eikä tähtää toisen voittamiseen. Ennemmin sillä tarkoitetaan, alkuperäisessä platonilaisessa merkityksessä, yhteistä totuuden etsimistä. Se ei ole pelkkä esitystapa, vaan kuvastaa kreikkalaisen totuudenetsinnän luonnetta.

Varto puolestaan määrittelee *dia-logos*-sanaa tarkoittamaan välissä olevaa:

*”Ajatuksena on, että on olemassa jotakin, joka on lähtöisin kahdesta tai useammasta eri lähtökohdasta, mutta joka sijoittuu niiden väliin”*(Varto 1994, 107).

Lehtovaara määrittelee dialogin avoimena kohtaamisena. Siinä todellisuutta katsellaan ja kuunnellaan ihmetellen ja valppaasti. Toista kuunnellaan aidosti toisena, sellaisena kuin hän on ja painopiste on ennemminkin vuorokuuntelussa kuin vuoropuhelussa. (J. Lehtovaara 1996, 43.) Tarkoitus on, että ihmiselle annetaan mahdollisuus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi hänen omista lähtökohdistaan. Aito dialogi on avointa ja vapaata kysymistä, kuuntelemista ja vastaamista. Se on pakotonta ja *silleen jättävää*, todellisuuden tutkimista ja siihen vaikuttamista. (J. Lehtovaara 1994b, 222; Varto 1994, 104-110) *Silleen jättävällä* asennoitumisella tarkoitetaan Heideggerin analyysoimaa todellisuuteen asennoitumisen tapaa. Se on mietiskelevää ajattelemista ja kiireetöntä, levollista ja avointa kokemista. Se antaa kohteen olla sellainen kuin se on, ilman että pyrkii muokkaamaan tai välttämättä edes ymmärtämään tätä. (J. Lehtovaara 1994b, 227–228.)



Daniel Nylund puolestaan tuo esiin Martin Buberin ajatuksia mukaillen, että dialogi on lähtökohdiltaan ja lopputulokseltaan avoimeksi jätetty kohtaaminen. Se on silta minän ja sinän välillä, jonka päämäärä ei ole vain selkeämpi ymmärrys, vaan syvempi osallistuminen. Se on toisen koskettamista ja itse kosketetuksi tulemistä, jossa osallistujat tuovat koko olemuksensa läsnäolevaksi kohtaamiseen. Kysymys on asenteesta, olemisen ja lähestymisen tavasta, puheen rehellisyydestä ja kuulemisen avoimuudesta. Mutta yksilön ei kuitenkaan pidä ottaa vastuuta dialogin molempien osapuolten tehtävästä. (Nylund 1998.)

Buberia tulkittaessa dialoginen suhde ei siis edellytä molempien aktiivisuutta, vaan dialogisen suhteen olennaiset osat ovat:

1. kahden persoonan välinen suhde
2. yhdessä koettu tapahtuma, johon vähintään toinen suhteen osapuolista osallistuu aktiivisesti
3. aktiivinen osapuoli elää yhteisen tapahtuman samanaikaisesti toisen näkökulmasta menettämättä mitään omasta kokemuksestaan.

Näin ollen kysymys on ihmisen oman asennoitumisen laadusta, koska suhde voi olla dialoginen jo vain yhden osapuolen asennoitumisen kautta. Toinen osapuoli voi olla ihminen, mutta myös perinne, eläin, kasvi jne.

*”Toisen vaikutus mahdollistuu, jos en asennoidu häneen objektivoivasti, tutkivasti ja pyyteellisesti, vaan annan hänelle tilaisuuden tuoda itseään julki itselleni.”* (Värri 2000, 68.)

Buberin dialogi-filosofiassa on minä–sinä-käsite olennainen. Minä–sinä-suhteessa toinen ei ole objektina ja toinen subjektina, vaan siinä kaksi erillistä persoonaa kohtaa toisensa vertaisenaan. Tällaisessa suhteessa ihmisten on mahdollista rehellisesti kohdata toisensa aitoina ihmisinä. Ihminen voi valita, asettuuko hän monologisiin vai dialogisiin suhteisiin toisten ihmisten kanssa. Monologinen suhde on minä–se-suhde. (Huttunen 1999, 50.) Monologi on keskustelua, jossa ei pyritä luomaan aitoa yhteyttä kehenkään eikä pyritä aidosti kehittymään. Siinä pyritään vain omien pyyteellisten etujen ajamiseen. (Värri 2000, 76.) Valintaa monologin ja dialogin välillä rajoittavat monet esineellistävät suhteet yhteiskunnassa. Pyrittäessä monologista dialogiin on

Huttusen (1999, 56) mukaan tunnettava hänen mm. Burbulesin (1993, 80–82) ajatusten pohjalta esittämät dialogin säännöt, joita ovat:

1. Osallistumisen sääntö. Dialogi edellyttää osallistujilta aktiivista osallistumista, mutta sen tulee perustua vapaaehtoisuuteen ja toisaalta antaa kaikille mukanaolijoille mahdollisuus aktiivisuuteen.
2. Sitoutumisen sääntö. Dialogi edellyttää osallistujilta halua ja kykyä muuttaa omia käsityksiään ja ymmärtää toisten ajatuksia ja tunteita. Lisäksi tarvitaan kärsivällisyyttä pysyä dialogissa, vaikka sen onnistuminen näyttäisi epävarmalta.
3. Vastavuoroisuuden sääntö. Osallistujien välillä tulee vallita keskinäinen kunnioitus ja huolenpito ja edellytys, että se, mitä odotat muilta, sinun tulee vaatia myös itseltäsi.
4. Vilpittömyyden ja rehellisyyden sääntö. Nämä ovat dialogin peruselementtejä, eli minkäänlainen valehtelu tai vilppi ei kuulu asiaan.
5. Reflektiivisyyden sääntö. Tarkoitus on paremman ymmärryksen saaminen omista ja toisten käsityksistä.

Selkeistä säännöistä huolimatta dialogin taito ei ole helppoa. Sen oppiminen edellyttää kasvamista ja kehittymistä sellaisiin vuorovaikutussuhteisiin, joissa suhtautuminen toisiin ihmisiin on kunnioittavaa ja avointa ja joissa ei esiinny autoritääristä eriarvoisuutta. Dialogiseen suhteeseen kuuluu sen sääntöjen lisäksi emotionaalisia elementtejä. Ne ovat Burbulesin (1993, 36–41) mukaan osallisuus, välittäminen, luottamus, kunnioitus, arvostus, ihmisystävällisyys ja toivo. (Ks. myös Huttunen 1999, 54; Aarnio 1999, 39, 41.) Dialogi sisältää myös kyselemistä, toisen lausumien tarkentamista ja toisen lausuman merkityssisällön avaamista. Tämä on kommunikaatiossa uusi ja outo toimintatapa. Se on edellytys puheenvuorojen alkuperäisyyden ymmärtämiselle ja ihmisten keskinäisen yhteistyön laadukkaalle onnistumiselle. (Aarnio 1999, 223.)

Tässä tutkimuksessa käytän dialogi-sanaa sellaisenaan lähinnä Harvan määritelmän ja Huttusen esittämien dialogin sääntöjen ajatusten mukaisesti. Muiden tässä esiteltyjen kirjoittajien näkemyksistä hyödynnän käsitteitä avoin dialogi, dialogisuus tai dialoginen kohtaaminen.

### **3.3 Dialogin soveltamismahdollisuuksia**

Dialogisuutta on tutkittu paljon ja siitä on kirjoitettu paljon. Usein se on näissä tutkimuksissa ja kirjoituksissa liitetty johonkin tiettyyn käyttöyhteyteen, kuten tieteelliseen keskusteluun, tutkimussuhteen laatuun, kasvatukseen, opetukseen, sosiaalityöhön, terapiaan jne.

Tutkimuksia avoimesta dialogista ovat esim. Veli-Matti Värriin väitöskirja Hyvä kasvatusta – kasvatusta hyvään (2000), Rauno Huttusen väitöskirja Opettamisen filosofia ja kritiikki (1999) ja Helena Aarnion väitöskirja Dialogia etsimässä (1999). Lisäksi löytyy artikkelikokoomateoksia, esim. Jorma Lehtovaaran ja Riitta Jaatisen toimittamat Dialogissa osat 1 ja 2 (1994 ja 1996).

Edellä mainitut teokset antavat hyvää kuvaa siitä, miten monella eri alueella avoimeen dialogiin pyrkiminen on tarpeellista ja myös perusteltua. Värri puhuu kasvatuksen, Huttunen opettamisen ja Aarnio opiskelijoiden keskinäisen sekä opiskelijoiden ja opettajien vuorovaikutuksen dialogisuuden puolesta. Artikkelikokoomateoksista ensimmäinen käsittelee avointa dialogia ihmistutkimuksessa ja toinen ihmisen olemassaolon dialogisuutta, siihen perustuvaa dialogin tavoittelua opetuksessa ja muussakin ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Edellä mainitut henkilöt pohjaavat ainakin osittain ajatuksiaan Buberin näkemyksiin dialogisuudesta.

## **4 NLP**

### **4.1 NLP:n esittely**

NLP lyhenne tulee sanoista Neuro linguistic programming. Siinä on kyse onnistumisen ja ihmisen kokemusrakenteen tutkimisesta. NLP:n avulla voimme lisätä tietoista omien ja toisten tunteiden, ajatusten sekä toiminnan tarkkailua, ymmärtämistä ja suuntaamista. (O'Connor & McDermott 1998, 186.) Nimi viittaa kolmeen NLP:n perusideaan:

*”**Neuro:** Kaikki käyttäytyminen perustuu viiden aistijärjestelmämme ja niitä vastaavien miellejärjestelmien toimintaan. Neurologia säätelee paitsi näkymättömiä ajatustoimintojamme, myös näkyviä fysiologisia reaktioitamme ajatuksiimme ja tapahtumiin. Ruumis heijastaa mieltä ja päinvastoin. Yhdessä mieli ja ruumis muodostavat erottamattoman yksikön, ne ovat samaa kyberneettistä systeemiä.*

*”**Linguistic:** Käytämme kieltä jäsentämään ajatteluumme ja käyttäytymistämme ja käytämme kieltä kommunikointiin toisten kanssa. Kieli on sekä kuvaamisen, ymmärtämisen että vaikuttamisen väline. Kieli on yksi kokemuksemme edustuksen taso.*

*”**Programming** viittaa niihin keinoihin, tapoihin ja menetelmiin, joita käytämme jäsentääksemme ideamme ja toimintamme niin, että saavutamme tavoitteidemme mukaisia tuloksia.” (Hämeenaho 1997, 17.)*

NLP ei ole yhtenäinen teoria, vaan ennemminkin monitieteellinen näkökulma ja käytännönläheinen menetelmä. Se pohjautuu mm. psykologiseen teoriaan ja tutkimukseen (lähinnä kognitiiviseen psykologiaan, neuropsykologiaan ja psykoterapiaan), kielitieteeseen, informaatioteorioihin, konstruktivismiin ja tekoälytutkimukseen. Kuitenkaan sen kehittäjät eivät ole sitoutuneet mihinkään näistä, vaan ovat pyrkineet löytämään niitä yhdistäviä teoreettisia ja käytännöllisiä osuuksia ja tausta-ajatuksia. (Hämeenaho 1997, 15, 25.)

NLP:tä alkoivat kehittää 1970-luvun alussa psykologian opiskelija Richard Bandler ja kielitieteen apulaisprofessori John Grindler. He selvittivät miten ja miksi alansa huippuasiantuntijat onnistuivat niin hyvin terapiatyössään. He tutkivat mm. hahmoterapiaan erikoistunutta psykologi Fritz Perlsia, perheterapiaan erikoistunutta Virginia Satiiria ja hypnoterapeutti Milton Ericksonia. Lisäksi he hyödynsivät mm. kybernetiikan ja kommunikaatioteorian tutkija Gregory Batesonin ajatuksia. Tämäntyyppisellä mallittamisella voidaan jatkuvasti tuottaa uusia vuorovaikutus- ja muutosmenetelmiä. (O`Connor & McDermott 1998, 10; Hämeenaho 1997, 14–15, 27.)

Suomessa NLP:tä ovat tutkineet, edelleen kehittäneet ja siitä kirjoittaneet mm. tri (of Business Administration) Terttu Grönfors, FT Tyvre Roos, psykologian tri

(neuropsykologi) Martti Tenkku, psykologi, psykoterapeutti Matti Toivonen, valtuutettu Timo Kauppi, FT Annikki Lappalainen ja psykologi Riitta Asikainen. Edellisten lisäksi NLP:stä erityisesti opettamisen näkökulmasta ovat kirjoittaneet mm. KM Kaisa Leitola ja FM Lea Himberg ja vuorovaikutuksen näkökulmasta FM Pirkko Huhtinen.

NLP:tä koskevia tutkimuksia, joita on julkaistu Suomessa 1990 ja 2000-luvuilla ovat mm. Roosin tekemä Mental coaching-tutkimus (2002), T. Grönforsin tekemä tiivistelmä (2001) Performance Management – The Effects of Paradigms, Underlying Theory and Intrinsic Processes -nimisestä väitöskirjastaan (1996), psykiatri Pauli Hämeenaho Tampereen YTHS:ssä vuosina 1994–1996 tekemä tutkimus siitä, miten NLP:n ajatuksia voidaan soveltaa terapiatyön kehittämiseen. NLP:tä opettajan työssä on tutkinut mm. Anja Reims Hämeenlinnan ammatillisessa korkeakoulussa (1996). Lisäksi tänä vuonna (2004) on ilmestynyt tri Markku Ojasen ym. tutkimusraportti NLP-perusteisen psykoterapian laajahkosta tuloksellisuustutkimuksesta. Projekti aloitettiin vuonna 1995, ja se toteutettiin Tampereen yliopiston psykologian laitoksella. Edellä mainituista saa hyvää kuvaa siitä, miten laaja NLP:n soveltamisen alue voi olla ja miten erilaisen koulutuksen saaneet henkilöt ovat siihen perehtyneet. Tässä tutkimuksessa tutkin, miten voin soveltaa ja hyödyntää NLP:tä omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittämässä. Seuraavassa kappaleessa tuon esille, miten NLP:n nähdään siihen sopivan.

#### **4.2 NLP:n käyttömahdollisuuksia**

NLP:ssä ei tyydytä kertomaan, *mitä* pitäisi milloinkin tehdä, vaan siinä keskitytään paljon siihen, *miten* voidaan ajattelua ja toimintaa kehittää (T. Grönfors 2001, 133). NLP:n keinoin voidaan parantaa mm. kommunikaatiota. Sen avulla saadaan selville, miten yhteys toiseen ihmiseen syntyy ja miten vuorovaikutusta voidaan kehittää ottamaan huomioon ja kunnioittamaan toisen ihmisen maailmankuvaa. NLP:n avulla voidaan perehtyä myös siihen, miten kokemuksia voidaan muuttaa ja miten ihmiset voivat löytää omia voimavarojaan ja oppia suuntamaan niitä tavoitteidensa mukaisesti. (Hämeenaho 1997, 25.)

Grönforsin mukaan NLP avaa mahdollisuuksia kommunikoida paremmin, luoda ja ylläpitää kestäviä ihmissuhteita sekä saada aikaan toivottuja ja pysyviä käyttäytymismuutoksia. Hän myös kiteyttää monien NLP:tä tutkineiden henkilöiden (mm. Dilts, O'Connor, Bandler, Alder) näkemyksiä:

*”NLP sisältää sen, miten ihmiset käsittelevät tietoa, kommunikoivat, ihmisten subjektiivisen kokemuksen rakenteita, sekä niitä prosesseja, jotka ohjaavat käyttäytymistämme. Se sisältää myös sen, kuinka voimme muuttaa subjektiivisten kokemustemme rakenteita saadaksemme aikaan motivaatio- ja käyttäytymismuutoksia.”* (T. Grönfors 2001, 97–98.)

Lisäksi NLP sisältää monia asioita, joita teemme luonnostamme ja osin huomaamattamme. Oleellista on, että tulemme tietoisiksi toimintatavoistamme ja niihin vaikuttavista tekijöistä sekä omaksumme itsellemme uusia ajatus- ja toimintavaihtoehtoja. NLP:n tavoitteena on nimenomaan vaihtoehtojen lisääminen. NLP:tä voidaan soveltaa moneen eri asiaan, mutta ensin täytyy hallita NLP:n perusasiat ja prosessit. NLP:tä ei kuitenkaan opi vain lukemalla teoriaa. Sen prosesseja pitää myös harjoitella käytännössä. (T. Grönfors & Roos 1997, 39, 56–57.)

NLP:n menettelytapoja on kansainvälisessä käytössä useilla elämän alueilla, kuten yksityiselämässä, työelämässä, liike-elämässä, urheilussa, koulutuksessa ja terapiassa. Se on käytännönläheinen menetelmä, joka perustuu inhimillisiin kokemuksiin. Kyse on subjektiivisten kokemusten ja käsitysten rikastuttamisesta. NLP on luovuutta ja onnistumista rakentavaa ja sen avulla pyritään entistä eheämpään ja rikkaampaan suhteeseen sekä itsemme että muiden kanssa. (O'Connor & McDermott 1998, 9–11.)

### **4.3 NLP:n perusolettamukset**

Bandlerin ja Grinderin kerrotaan (mm. T. Grönfors & Roos 1997, 41) sanoneen, etteivät nämä perusolettamukset ole sen enempää ehdottomia kuin mitkään yleistyksset. Mutta kun toimii niiden mukaan, saa hyviä tuloksia. Perusolettamuksia voi soveltaa käytäntöön ja seurata mitä tapahtuu. Lisäksi se, että tiedostamme, minkälaisen ennako-oletusten pohjalta toimimme ja minkälaisen pohjalta muut toimivat, auttaa

meitä ymmärtämään omaa ja toisten toimintaa. Olen muodostanut näistä perusolettamuksista tutkimukseni kattavinta NLP:n osuutta. Nämä perusolettamukset ovat ne NLP:n osat, joita sovellan käytäntöön. Tämän vuoksi kerron tarkemmin, mitä ne pitävät sisällään. Myös etenemisjärjestys on raportin tulososiossa sama kuin tässä esitetty perusolettamuksien järjestys. (Perusolettamuksista ks. esim. Toivonen & Von Harpe 2000, 19–25; Leitola 2001, 15–22; O'Connor & McDermott 1998, 177–180; T. Grönfors & Roos 1997, 44–51; Hiltunen, Kiviaho & Vikeväinen-Tervonen 2003, 17–23.)

### 1. Kartta ja maasto ovat eri asioita

NLP:ssä tarkoitetaan maastolla todellisuutta ja kartalla siitä muodostettua subjektiivista käsitystä. Kartta ei voi olla täysin yhtäpitävä eikä objektiivinen todellisuuden kanssa. Ihmiset havaitsevat, kokevat ja painottavat todellisuutta eri tavoin, ja toisaalta niin tarkkaa karttaa ei pysty tekemään, että siihen mahtuisi koko todellisuus. Ei ole olemassa kahta samanlaista karttaa, joten jokainen ihminen toimii oman yksilöllisen karttansa lähtökohdista. Tämä tekee ymmärrettäväksi sen, että emme aina ymmärrä toisiamme tai koemme saman asian eri tavalla.

NLP:n mukaan ihmistä ei välttämättä rajoita itse todellisuus, vaan ennemminkin hänen rajallinen karttansa, jonka mukaisesti hän tekee tulkintoja ja valintoja. Karttaa voidaan eri tavoin rikastaa. Tämä lisää laaja-alaisempien tulkintojen ja siten myös valintojen mahdollisuuksia.

### 2. Ulkoinen ja sisäinen informaatio käsitellään viiden aistin avulla

NLP:ssä korostetaan sitä, että vastaanotamme ja käsittelemme informaatiota ja luomme omaa karttaamme todellisuudesta viiden aistimme välityksellä. Nämä aistit ovat näkö-, kuulo-, tunto-, haju- ja maku-aisti. Ihmisessä toimii sama viiden aistin neurologia, kun hän tekee havaintoja itsensä ulkopuolelta tai omasta sisäisestä maailmastaan. Sisäiset prosessit, kuten ajattelu, muisti ja motivoituminen sekä päätöksenteko, ovat aistien yhteistoiminnan tulosta. Puheen takana on viime kädessä aina aistikokemuksia. Voimme puhua niistä ja muokata niitä kehittämämme kielen avulla.

*”Ajatuksillamme, muistoillamme ja kokemuksillamme on tietty rakenne. Lisäksi kaikki ajatuksemme esiintyvät aistihavaintojen muodossa. Aivoillamme on tapana käsitellä ja kategorisoida tätä aistihavaintotietoa, joka rakentuu kulloinkin käytössä olevan aistin avulla kuviksi tai tapahtumaketjuiksi, elokuviksi, kuuloaistin osalta ääniksi tai puheeksi, tuntoaistin liikkeinä tai tuntemuksina, hajuain hajuina tai tuoksuina ja makuaistin makuina. Aistihavaintotiedollakin on vielä omat rakenteensa, esim. kuva koostuu väreistä, muodoista, koosta, paikasta jne., ääni sävyistä, voimakkuudesta jne.” (T. Grönfors & Roos 1997, 46.)*

### 3. Tietoinen ja tiedostamaton

NLP:ssä tavoitellaan vuorovaikutusta tietoisien ja tiedostamattoman kanssa sekä tiedostamattoman tutkimista tietoisesti.

Ihmisellä on kaksi viestinnän ja sisäisten prosessien käsittelyn tasoa, tietoinen ja tiedostamaton. Nämä molemmat tajunnan alueet vaikuttavat ja toimivat kaiken aikaa rinnakkain. Ihminen toimii koko ajan sekä tietoisesti että tiedostamattomasti. Teemme tietoisesti asioita, kuten asetamme tavoitteita, arvioimme ja analysoimme eri tilanteita, harkitsemme tekemisiämme jne. Voimme olla hyvinkin tietoisia joistakin taidoistamme ja tunteistamme tai uskomuksistamme. Samaan aikaan meillä on paljon taitoja, jotka ovat automatisoituneet ja/tai vaipuneet tiedostamattomaan. Lisäksi meillä on asenteita, uskomuksia, kokemuksia ja tunteita, joita tiedostamme heikosti tai emme ollenkaan. Ne kuitenkin heijastuvat ajatuksiimme, toimintaamme ja valintoihimme. Tavallisesti ihmisistä voikin tulkita kahta tarinaa: sitä, mitä he haluavat tietoisesti tuoda esille ja sitä, mitä he tiedostamattaan tuovat esille.

Usein heikosti tiedostettuja ovat myös loogiset tasot (ks. liite 2). Robert Dilts (1990, 209–212) on muotoillut Gregory Batesonin ajattelun pohjalta loogisten tasojen mallin olennaiseksi osaksi NLP:tä. Sen mukaan ajatuksemme ja kokemuksemme sijaitsevat eri



kerroksissa. Ne ovat hierarkkisessa tärkeysjärjestyksessä ylimmästä alimpaan. Ylemmät kerrokset näkyvät kaikissa alemmissa. Vaikutus saattaa olla tiedostamatonta, ja se pätee kaikilla alemmilla tasoilla. Mitä ylempänä asia on, sitä varmemmin ja voimakkaammin sillä on merkitystä myös persoonallisuuteemme ja käyttäytymiseemme. (T. Grönfors & Roos 1997, 194.)

#### 4. Taitoja voidaan mallittaa ja opettaa muille

Mallittamisessa selvitetään mitä tekijöitä johonkin suoritukseen tarvitaan. Sen avulla voidaan tutkia halutun osaamisen taitajaa ja siirtää osaamista muille. Silloin kirkastetaan mahdollisimman tarkkaan sitä, miten hän toimii ja mitä hän kokee sekä mitkä löydöksistä vaikuttavat tutkittavaan asiaan. Siis myös tuntemukset, suhtautuminen, arvot ja uskomukset kartoitetaan. Tärkeitä tekijöitä ovat sekä tietoiset että tiedostamattomat tekijät. Lisäksi huomioidaan harjoittelun osuus taitoon.

Mallittamismenetelmiä ovat tavanomaiset kyselyt, haastattelut, observointi, mutta niiden rinnalla NLP:ssä käytetään erityisesti implisiittistä, kätettyä mallittamista. Siinä taitajan toimista pyritään hankkimaan tietoa hyvin kokonaisvaltaisella tasolla eli pyritään eläytymään hänen tilalleen. Tässä hyödynnetään myös neurologiaa ja fysiologiaa. Nykyaikaisissa aivotutkimuksissa on havaittu, että esim. kynän ottaminen käteen tai sen ajattelu tai vain jo se, että katselee, kun joku ottaa kynän käteensä, aktivoi samoja aivoalueita (Hiltunen ym. 2003, 21; Vilkkö-Riihelä 2003; 384).

#### 5. Viestin merkitys on sen herättämä reaktio

NLP:n mukaan ihmiset ovat erilaisia, ja heillä kaikilla on yksilöllinen kartta. Tämän johdosta viestin merkitys saattaa olla lähettäjällä ja vastaanottajalla hyvin erilainen. Lähettäjän tulee pyrkiä kommunikoimaan niin, että sanoma ymmärretään mahdollisimman alkuperäisenä. Tämä vaatii toisen kartan, johon viesti tulee suhteuttaa, tuntemista ja ymmärtämistä.

Taitavan viestijän tärkeimpiä taitoja onkin osata lukea vastapuolella aikaansaamaansa reaktiota eli tarkkailla sitä, miten asia on ymmärretty. Hän myös pystyy ottamaan huomioon tätä palautetta ja kykenee tarvittaessa joustavasti muuttamaan omaa

toimintaansa saamansa palautteen mukaan. Palaute sisältää arvokasta tietoa antajansa ajatusmalleista, uskomuksista, asenteista ja tunnetiloista sekä yleensäkin ihmisen sisäisistä prosesseista. Ne heijastuvat puheeseemme. Lisäksi ne heijastuvat nonverbaaliseen viestintään mm. ilmeinä, eleinä, äänen sävyinä jne. Esim. tunnetilamme ja niiden vaihtelut näkyvät erilaisina muutoksina fysiologiassa ja äänessä. Suurin osa näistä välittyy ja myös vastaanotetaan tiedostamattomalla tasolla. (T. Grönfors & Roos 1997, 45–46.)

## 6. Kaiken käyttäytymisen takana on positiivinen tarkoitus

Ihminen pyrkii käyttäytymisellään aina johonkin hyvään oman karttansa tarjoamien mahdollisuuksien puitteissa. Pitää kuitenkin osata erottaa tarkoitus ja keinot. Hyväksyttävästä alkuperästä huolimatta ihmisen toiminta sen toteuttamiseksi voi olla epäedullista. Menettelytavat voivat olla hyvinkin kielteisiä tai jopa haitallisia. NLP:n mukaan tärkeää on tietoisuus toiminnan takana olevista myönteisistä tarkoituksista ja niiden huomioon ottaminen. On vain löydettävä tarkoituksenmukaisemmat keinot, jotka tukevat paremmin taustalla olevaa hyvää pyrkimystä. Tämä ajattelumalli antaa hyvän mahdollisuuden lähestyä rakentavassa hengessä omaa tai toisen käyttäytymistä.

## 7. Ihmisillä on ne resurssit, joita he tarvitsevat itselleen tärkeiden muutosten tekemiseen

NLP:n mukaan ihmisillä on käyttämättömiä resursseja joko valmiina tai potentiaalisina. Emme vain välttämättä ole kehittäneet niitä. Saattaa myös olla, ettemme tiedosta voimavarojamme tai emme osaa yhdistää ja tuoda niitä tarvitsemiimme tilanteisiin. Samoin omat uskomuksemme ja pinttyneet tapamme voivat estää vahvuksiemme täysipainoisen hyödyntämisen. Kuitenkin olemme kaikki kokeneet paljon erilaisia voimavaroja, joskus ehkä vain pienen hetken ja toisenlaisessa tilanneyhteydessä. Tällaisia voimavaroja ovat esim. myönteiset kokemuksemme onnistumisesta, itseluottamuksesta, motivoitumisesta, huumorintajusta, keskittymisestä, stressinhallinnasta, ongelmanratkaisusta jne.

Tämän perusolettamuksen mukaan onkin tärkeää oppia löytämään tarvitsemiaan ominaisuuksia itsestään, vahvistamaan niitä ja saamaan ne käyttöön silloin kuin haluaa. Resurssien havaitsemista lisää jo se, että näihin asioihin kiinnitetään huomiota ja asennoidutaan tämän perusolettamuksen ajatuksen mukaisesti. Hyödyllisiä menettelytapoja ovat esim. sellaisen oman aikaisemman onnistumisen mallittaminen (ks. mallittamisesta esim. 4. perusolettamus), jossa olemme kokeneet tarvitsemiamme voimavaroja, ankkurointi (ks. ankkuroinnista esim. Leitola 2001, 142–155) ja puite- sekä voimavarakysymykset (ks. tarkemmin Toivonen & Kauppi 1995, 77).

### 8. Systeeminäkökulma: ekologia ennen kaikkea

Mieli, kieli ja keho vaikuttavat kaiken aikaa toisiinsa:

*”...muutokset aistikokemuksessa heijastuvat välittömästi kieleen ja kehoon, muutokset kielen käytössä heijastuvat aistikokemukseen ja kehoon ja muutokset kehossa heijastuvat aistikokemukseen ja kieleen.”*  
(Toivonen & Von Harpe 2000, 25).

Ajattelemalla erilaisia asioita voimme ohjata sitä, miltä kehossamme tuntuu. Kehon tilojen muuttamisen kautta voimme puolestamme säädellä kokemustamme. Muutos jossain osassa aiheuttaa muutosta kokonaisuudessa.

Toiminnan muutoksissa täytyy ottaa huomioon niiden seuraukset. Niiden tulee olla kokonaisuuteen sopivia. Muutosta ei yrittämisestä huolimatta tapahdu, jos jokin osa ihmisessä ei hyväksy sitä. Silloin on hyvä lähemmin tarkastella, mistä vastustus johtuu.

## 5 Menetelmä

### 5.1 Tutkimusmenetelmä

Olen toteuttanut tutkimuksen toimintatutkimuksena, ja se on verrattavissa esim. opettajan tekemään oman työnsä tutkimukseen ja kehittämiseen. Opettajat, kuten monen muunkin alan ammattilaiset, kohtaavat päivittäin työssään ongelmia, joihin ei ole olemassa valmiita ratkaisuja. Niitä on paljolti etsittävä itse. Samoin on huolehdittava siitä, että oma ääni kuuluu riittävästi työtä koskevassa arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä. Myös työelämän vaatimusten lisääntyminen edellyttää työntekijältä sitoutumista ja valmiutta oman toiminnan ja työn arviointiin ja kehittämiseen. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 25.)

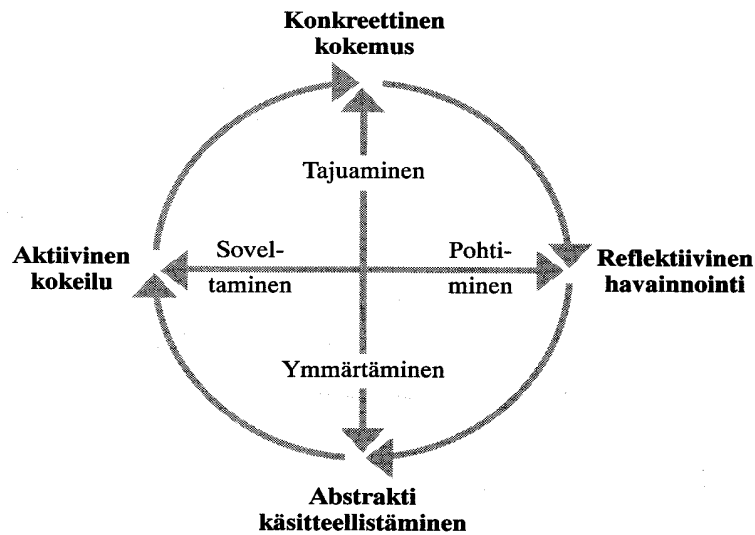
Syrjälä ym. (1996, 25–26) näkevät toimintatutkimuksen yhtenä vaihtoehtona avata eri alojen ammattilaisille uusia mahdollisuuksia oppia ja saada aikaan kehitystä. Se yhdistää tutkijan ja työntekijän roolit toisiinsa:

*”Ammattilaiset saavat toimintatutkimusta tehdessään uusia ajatuksia ja käsitteitä sekä taitoja muutoksen kohtaamiseen. He voivat tiedostaa ja muotoilla omia käytännön kokemukseen pohjautuvia teorioitaan. Toimintatutkimus selkeyttää opettajalle ja muille ammattilaisille, millaisiin tiedonkäsityksiin ja arvoihin he perustavat työnsä.”*

Toimintatutkimus on kontekstuaalista. Sitä voidaan pitää kehittämistyön lisäksi myös arkielämään liittyvänä tieteellisenä toimintana ja ammatillisena oppimisprosessina. Toimintatutkimuksen avulla tutkija pyrkii entistä paremmin ymmärtämään työskentelykäytäntöjä ja -olosuhteita sekä kehittämään niitä. Siinä edetään pohdinnan, suunnittelun, toimimisen, havainnoinnin ja arvioinnin jatkuvasti kehittyvänä spiraalimaisena prosessina. (Syrjälä ym.1996, 30–31, 39–49; Kurtakko 1990, 8.)

Tutkimuksen menetelmässä myös reflektion osuus on tärkeä (ks. Suojanen 1992, 25). Tässä tutkimuksessa sitä tarvitaan sekä aineiston keräämisessä että sen analyysissä. Myös muut kokemuksellisen oppimisen vaiheet ja tekijät sisältyvät tämän

toimintatutkimuksen ominaispiirteisiin. Kokemuksellisen oppimisen sykliä kuvaava kuvio (ks. kuvio 1) havainnollistaa tutkimis- ja oppimisprosessiani sekä tutkijana että ryhmänvetäjänä:



KUVIO 1. Kolbin (1984, 42) esittämä kokemuksellisen oppimisen sykli, jota myös Järvinen ym. (2000, 90) ovat käyttäneet.

## 5.2 Toimintatutkimuksen tausta ja suuntaukset

Toimintatutkimuksen kentällä on erilaisia suuntauksia. Toimintatutkimuskäsitteen toi esille 1940-luvulla amerikkalainen sosiaalipsykologi Kurt Lewin, jota on nimitetty toimintatutkimuksen isäksi. Hän luonnosteli toimintatutkimuksen perusideoita ja teki niitä tunnetuksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 40.) Tänä päivänä yksi tunnetuimmista suuntauksista on Carrin & Kemmisin (1986, 31–40) näkemys toimintatutkimuksesta. Se perustuu Habermasin tiedonintressiteorian perusteella tehtyyn kolmijakoon. Siinä tuodaan esille teknisen, praktisen ja emansipatorisen toimintatutkimuksen eri vaihtoehdot. Huttusen (1999, 144,168) mukaan Habermas itse siirtyi jo ennen 80-lukua lingvistiseksi kutsutussa käänneessään kehrittelemään kommunikatiivisen toiminnan teoriaa. Käänneensä johdosta hän tuli vaitonaiseemmaksi sekä tiedonintresseistä että emansipatorisista intresseistä eikä käyttänyt enää esim. emansipaation käsitettä. Mutta

siirtyminen kommunikatiivisen toiminnan teoriaan ei puolestaan Kemmisillä jättänyt emansipaation tavoittelua pois. Hän kokee toimintatutkimuksen olevan mahdollisuus luoda sellainen kommunikatiivinen tila, jossa ihmiset voivat tasa-arvoisesti keskustella ja kehittää toimintaa. (Huttunen 1999, 174.)

Vaikka toimintatutkimuksen tekemisessä tavallisesti viitataan johonkin yhteisöön ja sen demokraattiseen kehittämiseen (esim. australialaiset ja saksalaiset suuntaukset), voidaan sitä tämän tutkimuksen tavoin toteuttaa hyvinkin pienimuotoisena (esim. amerikkalaiset ja englantilaiset suuntaukset). Silloin kyse on oman työn kehittämisestä, siihen kohdistuvasta pohdinnasta, tiedonkeruusta, arvioinnista, oman toiminnan muuttamisesta ja tulosten raportoimisesta. Tähän sisältyy ajatus, että ammatillisen kasvun ja kehittymisen tulee olla jatkuvaa, ja se edellyttävät omaa aktiivista panosta. Prosessin olennaisena osana on reflektio. Reflektiivinen käytäntö ja toimintatutkimus ovatkin jopa jossain määrin samaistettu toisiinsa. (Syrjälä ym. 1996, 33–37.)

Kohonen (1993, 71–72) ajattelee samansuuntaisesti ja täydentää, ettei tieto ole esim. opetuksesta ja opettajasta erillään, vaan muodostuu myös niiden avulla. Tämä edellyttää omakohtaista pohdintaa ja arviointia. Kohonen tuo esiin, että pienimuotoisessakin toimintatutkimuksessa kysymys voi olla merkittävällä tavalla opettajan itsekasvatuksesta. Samalla hän kertoo tämän tyyppisen toimintatutkimuksen etuja:

*”Hän tekee itselle selväksi omat arvonsa ja käsityksensä ja toimii niiden mukaisesti. Toimintatutkimus ei siis ole arvovapaata, vaan arvosidonnaista. Sen pyrkimyksenä on syventää opettajan oman työnsä ymmärtämistä, lisätä sen tiedostamista ja antaa mahdollisuuksia myös sen tietoiseen kehittämiseen. Se parantaa opettajan ongelmaherkkyttä ja ongelmien tunnistamis- ja ratkaisukykyä sekä lisää joustavuutta ja avoimuutta ammatilliselle kehittymiselle.”*

### 5.3 Tutkimuksen toteutus ja tutkimusongelmat

Tämän toimintatutkimuksen avulla minun on tarkoitus kehittää omia ryhmänvetäjän vuorovaikutus- ja koulutustaitojani NLP:n tarjoamilla mahdollisuuksilla. Toimintatutkimus on ollut luonteva ratkaisu, koska työskentelen opiskelun ohella ryhmänvetäjänä ja kouluttajana sekä toimin esimiehenä ryhmäni työntekijöille. Näin pääsen pohtimaan ja yhdistelemään teoriaa ja käytäntöä vuorovaikutus- ja koulutustoiminnan kehittämiseksi. Tähän tutkimukseen sopii hyvin esim. Kohosen (1993, 66–76) näkemys toimintatutkimuksesta opettajan mahdollisuutena toimia oman työnsä tutkijana ja kehittäjänä. Ominaista tällaiselle tutkimusmahdollisuudelle on kurinalaisesti toteutettu teorian ja käytännön toisiaan tukeva vuorovaikutus.

Samoin tätä tutkimusta luonnehtii hyvin Kohosen (1993, 66–76) esittämät ajatukset toimintatutkimuksesta yhtenä kokonaisvaltaisen oppimisen mahdollisuutena. Siinä on kyse teorian ja käytännön vuorovaikutteisuuden lisäksi henkilökohtaisesta sitoutumisesta. Tämä tarkoittaa tutkijan oma-aloitteisuutta, vastuun ottamista itsensä ja toiminnan kehittämisestä, itsearviointia sekä mahdollisuutta syvään ja laaja-alaiseen oppimiseen. Omakohtainen kokemus on harjaantumisen oleellinen tekijä. Teoria ja käytännön kokemukset toimivat vuorovaikutuksessa, ja ne jäsentävät sekä täydentävät toisiaan. Kysymys on dialogisesta prosessista, jossa sekä teorian että käytännön tietoinen hallinta lisääntyy. Avainasemassa tässä prosessissa on reflektio. Sen avulla voi mm. hahmottaa ja ymmärtää omaa ajattelua ja toimintaa sekä suunnata ja edistää niitä tarkoituksenmukaisesti.

Tutkimukseni tutkimusongelmat ovat

- miten voin soveltaa ryhmänvetäjänä NLP:tä vuorovaikutus- ja koulutustilanteissa sekä niihin liittyvien taitojen kehittämisessä
- miten NLP ja sen soveltaminen sopii Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja dialogisuuden filosofiseen viitekehykseen
- miten koen vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittyneen NLP:n teoriaan perehtymisen ja sen soveltamisen yhteydessä.

Tutkimuksessa olen kirjannut teoreettiseen viitekehykseen NLP:n tarjoamia ajatuksia ja menetelmiä vuorovaikutus- ja koulutustaitojen kehittämiseen. Lisäksi olen soveltanut niitä käytännön tilanteisiin. Näistä tilanteista ja kokemuksista olen tehnyt havaintoja ja muistiinpanoja sekä pitänyt päiväkirjaa. Olen myös käynyt pohdintaa ja keskusteluja tutkimuksen aihealueista. Olen koonnut, käsitellyt ja analysoinut aineistoa suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Aineiston analyysi on tapahtunut abduktiivisesti itsereflektion menetelmällä. (ks. Kohonen 1993, 76, Tuomi & Sarajärvi 2002, 99 ja Suojanen 1992, 62.) Aineiston kokoamisen selostan tarkemmin kappaleessa 5.5 ja sen käsittelyn ja analysoinnin selostan kappaleessa 5.6.

#### **5.4 Tutkimuksen eteneminen**

Olen edennyt tässä toimintatutkimuksessa spiraalimaisesti, kuten toimintatutkimuksessa tavallisesti edetään. Se tapahtuu pohdinnan, suunnittelun, toimimisen, havainnoinnin ja arvioinnin jatkuvasti kehittyvänä prosessina. Pelkistettynä vaiheet ovat: 1. idean löytyminen ja selkiyttäminen, 2. suunnittelu, 3. toiminta ja tarkkailu, 4. aineiston analyysi ja tulkinta, 5. arviointi 6. raportointi ja toiminnan edelleen kehittäminen (Syrjälä ym. 1996, 30–31, 39–49.)

1. Idea on löytynyt kesällä 2002. Toisaalta se syntyi tahdosta parantaa omia vuorovaikutus- ja koulutustaitoja, toisaalta taas opiskelun seurauksena, kun kehittyi tarve soveltaa teoriaa käytäntöön. Tärkeitä idean kehittelyssä ovat olleet myös omat myönteiset ennakkokokemukset Rauhalan ihmiskäsityksestä, dialogisuudesta ja NLP:stä. Idea on puolestaan selkiytynyt lukemalla tutkimuksen aihealueeseen liittyvää kirjallisuutta ja tekemällä siitä tutkimuksen kannalta olennaista rajaamista, järjestelyä ja kirjoittamista. Tämä on tapahtunut suhteutettuna päivittäiseen ryhmänvetäjänä työskentelyyn.

2. Suunnittelu on tapahtunut pitkälle tutkimussuunnitelman ja sen tekemisen muodossa. Siinä tukena on ollut oma graduseminaari ja seminaarin vetäjä. Edelleen tähän vaiheeseen on kuulunut teoreettisen tiedon lukeminen ja viitekehyksen rakentaminen sen sekä menetelmällisten ja metodologisten seikkojen pohjalta.



3. Toimintaa ja tarkkailua on ollut jo osittain yhtä aikaa edellisten kohtien kanssa, koska lukemaansa heijastaa koko ajan työskentelykäytäntöön. Käytännön kokemukset puolestaan toimivat teoriaa vertailevana tekijänä ja myös ymmärryspohjana sille. Kartoitin tilanteen loppu syksystä 2002 tarkemmin, kun kirjoitin väliraporttia itselleni ja graduohjaajalleni. Silloin huomasin, että toimintaa, tarkkailua ja muistiinpanojen tekemistä tulee järjestelmällistä.

Tämän seurauksena tein erilliset lomakkeet niistä NLP:n asioista, joita oli tarkoitus soveltaa käytäntöön. Lomakkeiden avulla toiminta ja tarkkailu toteutetaan ensimmäistä vaihetta tarkemmin. Lomakemalli on esitetty liitteessä nro 1. Aiheita on kymmenen ja jokaista on tarkoitus soveltaa neljään kohtaan, kahta vuorovaikutustilanteeseen ja kahta koulutustilanteeseen. Näin tulee systemaattisesti sovellettua valittuja asioita sekä saman tien kirjattua ylös havainnot ja kokemukset.

4. Aineiston analyysiä ja tulkintaa on tapahtunut niin, että aineisto on kertynyt toiminnasta ja tarkkailusta saatujen havaintojen ja kokemusten pohjalta. Sen analyysiä ja tulkintaa on tehty refleктоimalla aineistoa dialogissa teoreettisen viitekehyksen kanssa.

5. Arviointi on suoritettu kokonaisuudesta. Sitä on tehty väliraporteista, NLP:stä, kerätystä aineistosta, tutkimustuloksista ja koko tutkimusprosessista. Väliraporttien arviointi on toiminut aina pohjana jatkolle.

6. Raportointi on tapahtunut väliraportteina itselle ja palautteen saamiseksi myös ohjaajalle, ryhmäni jäsenille sekä kahdelle NLP:n asiantuntijalle. Myös tutkimussuunnitelma on ollut yksi väliraportti. Valmis gradu on lopullinen raportti.

## **5.5 Aineiston keruu**

Kohosen (1993, 74) mukaan teoreettinen tieto antaa taustaa, johon opettaja voi verrata omia havaintojaan. Hyvä teoria auttaa myös näkemään ja havaitsemaan enemmän eri ilmiöitä ja tulkitsemaan niitä syvällisemmin. Tässä tutkimuksessa olen koonnut aineiston suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Tällä tarkoitan, että olen soveltanut

teoreettisessa viitekehyksessä esiin nostamiani NLP:n asioita käytännötyössä eteen tulevilla tilanteilla. Olen tehnyt näistä tilanteista ja niiden synnyttämistä kokemuksista muistiinpanoja ja pitänyt päiväkirjaa. Aineisto muodostuu siis omassa toiminnassani esille tulleista havainnoista ja kokemuksista. Tästä tavasta kerätä aineistoa esim. Järvinen & Järvinen (1996, 115) käyttävät nimitystä oman toiminnan rekisteröinti.

Tutkimuksen aineiston keruumenettely sopii myös Kohosen (1993, 76) näkemykseen. Hän tuo esiin, että toimintatutkimuksessa kurinalaisesti toteutettu teorian ja käytännön toisiaan tukeva vuorovaikutus on arvosidonnaista valintojen pohtimista ja tekemistä. Niiden arvioinnin tueksi tutkija voi kerätä aineistoa havainnoimalla, tekemällä muistiinpanoja, pitämällä päiväkirjaa ja pohtimalla omaa toimintaa jälkikäteen.

Tutkimuksen alkuvaiheessa tein havaintoja ja keräsin kokemuksia melko vapaasti eri tilanteista ja NLP:n eri asioiden soveltamisesta. Se tapahtui hyvin pitkälle tilanteen ehdoilla. Huomasin itse tilanteessa, että siihen sopii jokin tietty NLP:n oppi. Aika ajoin kertosin, mitä NLP:n ajatuksia oli tullut eteen useasti ja mitä taas ei. Tässä kohtaa havaitsin omaksuneeni tiettyjä NLP:n asioita niin hyvin, että huomasin niihin sopivia tapauksia lähes päivittäin. Kertaamalla NLP:n menettelytapoja palautin mieleeni myös vähemmän tai lainkaan käyttämiäni asioita ja aloin havaita niihinkin otollisia hetkiä. Näin edeten NLP alkoi sisäistyä, ja sen soveltaminen käytäntöön helpottui.

Olin saanut hyvää pohjaa, mutta kaipaasin enemmän kurinalaisuutta sekä soveltamiseen että tilanteiden rekisteröintiin. Siksi kehitin erilliset lomakkeet. Tein neljä lomaketta kymmeneen NLP:n asiaan, jotka on otettu teoriaosaan mukaan. Niistä oli kaksi lomaketta joka kohdasta täytettäväksi koulutustilanteeseen ja kaksi muuhun vuorovaikutustilanteeseen, yhteensä neljäänkymmeneen tilanteeseen. Lomakemalli on liitteenä (liite 1).

Tästä tavasta havainnoida ja tarkkailla tapahtumia käytännön tilanteissa kirjoittaa mm. Kohonen (1993, 74). Hän tuo esiin Yetta ja Ken Goodmanin näkemyksen tavoitteellisesta havainnoinnista. Lähtökohtana on tiettyjen valittujen asioiden tarkkailu ja tavoitteena tarkkailemalla oppiminen. Itse tilanteessa voi tehdä nopeita, lyhyitä merkintöjä, joiden avulla tilannetta on helpompi kartoittaa jälkepäin uudelleen ja

syvällisemmin. Etukäteen voi päättää, millaisiin seikkoihin tai asioihin kulloinkin tarkkailussa keskittyy ja missä asia- ja tilanneyhteyksissä sitä suorittaa.

## **5.6 Aineiston käsittely ja analyysi**

Käsittelen, analysoin ja tulkiten aineistoa suhteessa teoreettiseen viitekehykseen. Kysymys on teorian ja käytännön välisestä vuorovaikutteisesta prosessista, jossa molempien osuus on olennainen. Teoriaa sovelletaan käytäntöön ja käytännön kokemuksia puolestaan käsitteellistetään ja pyritään ymmärtämään analyttisellä tasolla. (Ks. Kiviniemi 1995, 13.) Aineiston käsittelyssä nousee esiin myös NLP-menetelmän tulkinnallinen sopivuus Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja dialogisuuden filosofisiin viitekehyksiin.

Analyysi on luonteeltaan eksistentiaalis-fenomenologinen siinä mielessä, että siinä käsitellään ja tarkastellaan tulkinnallista kokemusmaailmaa ja subjektiivisia, yksilöllisiä merkityksenantoja. (ks. Niinistö 1981, 5–8.) Kuitenkin aineisto on kerätty ja sitä analysoidaan teoriasidonnaisesti. Teoria toimii apuna analyysin etenemisessä, mutta antaa tilaa myös uusien huomioiden ja teorian muodostukselle. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta aikaisemman tiedon merkitys ei ole pelkästään teoriaa testaava vaan pikemminkin uusia ajatuksia aukova. Päätelyn logiikka on abduktiivinen. Tutkijan reflektioprosessissa vaihtelevat tutkimuksen viitekehysteoria ja valmiit mallit sekä toiminnan havainnoista ja kokemuksista muodostunut aineisto. Niitä tutkija yhdistelee ja sovittaa toisiinsa. Osittain ne ovat yhteensopivia, mutta osittain saattaa syntyä täydentäviä tai kokonaan uusia oivalluksia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98–99; M. Grönfors 1985, 33.)

Aineiston analyysi etenee seuraavasti:

- a) Analysoin ja reflektoin erikseen jokaista soveltamaani NLP:n perusolettamusta ja niiden toteuttamisesta saamiani havainnoita ja kokemuksia.
- b) Analysoin ja reflektoin miten holistinen ihmiskäsitys ja dialogisuuden idea sopivat a-kohdassa suorittamiini analyyseihin ja miten eivät.
- c) Analysoin ja reflektoin miten mahdolliset ristiriidat vaikuttavat.

- d) Analysoin ja reflektoin, ottaen edellisten vaiheiden sisällöt huomioon, miten kyseinen NLP:n perusolettamuksen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini.
- e) Tässä vaiheessa vedän d-kohdan avulla johtopäätökset edelleen erikseen jokaisesta soveltamastani NLP:n perusolettamuksesta johtiko se vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen (=yksittäisen osion tulos).
- f) Teen e-kohdasta yhteenvedon ja johtopäätökset (=tulos kokonaisuudesta).

Reflektointia on tapahtunut koko tutkimuksen ajan. Näin tapahtuu mm. siksi, että tutkimuksen luonne ja prosessi aktivoivat refleктоimaan muulloinkin kuin vain silloin, kun se on tarkoituksellista. Päätöreflektion olen tehnyt aineiston lopullisessa analyysissä, joka on kirjoitettu yllä esitetyllä tavalla raporttiin. Se toimii tutkimuksen kokoavana analyysinä. Sen avulla myös tuon esiin ja arvioin, miltä osin NLP:n soveltaminen on auttanut omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni edistämässä ryhmänvetäjänä.

Kysymys on itsereflektion menetelmästä. Menetelmä sopii toimintatutkimukseen, jossa pyritään tarkkailemaan, analysoimaan ja kehittämään omaa ajattelua ja toimintaa. Tässä mielessä toimintatutkimusta voidaan verrata Järvisen (1990, 10-11) esittämään Järvisen (1987) kokemuseräisen oppimisen malliin, johon sisältyy aktiivinen kokeilu ja reflektio. Reflektion he määrittävät vaiheeksi, jossa ihminen tietoisesti tutkii kokemuksiaan. Samoja ajatuksia on Kiviniemen (1995, 9) toteuttamassa toimintatutkimuksessa. Hän mm. toteaa, että toimintatutkimuksessa oppiminen on kokemuksellista, ja siinä on keskeistä reflektiivisyyden idea. Myös Boud ym. korostavat reflektiivisyyden merkitystä oppimisessa. He tuovat esiin kokemuksen tarkan mieleen palauttamisen, siihen liittyvien ajatusten ja tunteiden erittelyn ja kokemuksen analysoinnin ja arvioinnin reflektiivisen toiminnan vaiheina. Näiden avulla on tarkoitus saavuttaa uusi ymmärryksen taso. (Boud, Keogh & Walker 1987, 18-39.)

Kun tutkii omaa toimintaansa, ovat siitä syntyvät havainnot oman tulkinnan alaisia. Totuudenmukaista lienee puhua subjektiivisista havainnoista, joita sama subjekti sitten vielä erikseen tulkitsee. Näin ollen tieteellisyyttä täytyy hakea reflektiivisellä, omaa ajattelua ja toimintaa tietoisesti tarkkailevalla otteella. Samoin on kerrottava

huolellisesti, miten tutkimus on toteutettu ja sen tuloksiin ja johtopäätöksiin tultu. Myös teoreettisen viitekehyksen asema on tärkeä. Se kertoo, miltä pohjalta aineisto on kerätty ja analysoitu.

Suoritan tässä tutkimuksessa vuorovaikutus- ja koulutustaitojen kehittymisen arvioinnin siis lähinnä teoreettisella tasolla niissä analyyseissä ja reflektioprosesseissa, jotka kirjoitan näkyviksi. Tämä osio sisältää myös kuvauksia, johtopäätöksiä ja perusteluita siitä, miten koen toimintani muuttuneen käytännössä. Kirjoitan analyysin vaiheet graduun, jotta lukija voi seurata miten tuloksiin on päädytty. Siten lukija voi myös arvioida tulosten pätevyyttä.

Kuitenkin jo analyysi- ja reflektioprosessi ovat itsessään tärkeitä. Pyrin niiden avulla tiedostamaan, selkeyttämään ja kehittämään teoriaa ja käytäntöä sekä niiden vastavuoroista suhdetta. Tämä on olennainen osa omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojen kehittämistä. Maija Lehtovaara (1994, 65) kuvaa osuvasti prosessin tärkeyttä:

*”...yksilön itsensä tulee oppia suorittamaan ja saada suorittaa omien merkityskokemustensa tutkiskelua omista lähtökohdistaan. Vain näin menetellessään yksilö voi saavuttaa kyvyn ohjata omien kokemustensa ja oman maailmankuvansa muodostumista ja kehittymistä.”*

Saman suuntaisesti ajattelee myös Heljä Linnasaari. Hän (1998, 40) toteaa, että refleктоiva opettaja tiedostaa oman toimintansa perusteita ja on siltä pohjalta itse kykenevä kehittämään omaa työskentelyään. Tutkimus ei kuitenkaan sisällä varsinaista tutkimusta siitä, miten muu käytäntö on muuttunut tutkijan ajattelun ja toiminnan muuttuessa.

Aineiston käsittely reflektion avulla on olennaista myös, koska esim. Järvisen (1990, 11) mukaan Arnkil (1986) tuo esiin, että toimintatutkimusta on syytetty samasta kuin monia kokemuksellisen oppimisen malliin pohjautuvia koulutuksen sovellutuksia. Niissä oppimistapahtuma on pelkistetty oppijan ja toiminnan väliseksi suhteeksi. Silloin pois on jätetty olennaisia kohtia oppimiseen liittyvistä asioista, kuten esim. työn analyysi ja teoreettinen tiedon muodostus. Havaittuja asioita ja kokemuksia tulee

verrata reflektiivisen analyysin avulla omaan aikaisempaan tietovarantoon, käsitteistöön ja toimintaa ohjaavaan teoriaan. Pohjalla vaikuttavan teorian tarkastelun lisäksi luodaan toiminnalla ja siitä saatujen kokemusten reflektoinnilla uutta teoriaa. Prosessissa ollaan myös avoimia muualta tuleville uusille käsitteille ja teorioille. Ymmärretään, että tieto on kehittyvää, ja näin ollen on jatkuvasti oltava avoimena uusille tiedon aineksille.

Samoin Sinikka Ojasen (1993, 125–127) mukaan reflektio on keino tieteellisen ja henkilökohtaisen tietojärjestelmän yhdistämiseksi. Se voidaan ymmärtää oman toiminnan perusteiden ja lähtökohtien sekä niiden seuraamusten kriittiseksi analysoinniksi. Sitä tarvitaan, jotta syvälinen oppiminen on mahdollista. Se on syventymistä oman toiminnan tarkasteluun ja merkitsee myös tietynlaista etäisyyden ottoa käytännön tilanteista. Reflektion avulla on myös mahdollista selkiyttää tapahtumien ja tilanteiden omakohtainen merkitys. Siinä katsotaan sekä sisäänpäin omiin ajatuksiin ja tunteisiin että ulospäin niihin tilanteisiin, joissa toimintaa tapahtuu. Siinä oppija prosessoi havaitsemaansa, ja tarkoitus on päästä uuden tiedon ja myös sitä seuraavan toiminnan tasolle.

## **6 Tulokset**

### **6.1 Kartta ja maasto ovat eri asioita**

#### 6.1.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tässä perusolettamuksessa käytetyn karttavertauksen voidaan ajatella tarkoittavan yksilön subjektiivista maailmankuvaa. Siinä korostuu ajatus, että täysin objektiivista kosketuspintaa todellisuuteen ei ole. Kartta ei ole sama asia kuin todellisuus, vaan se on kunkin yksilön muodostama käsitys siitä. Käytetty vertaiskuva kartasta konkretisoi asiaa.

Se näkemys, että yksilön mahdollisuuksia rajoittaa maaston sijaan hänen karttansa on voimakas väite. Mutta tämä sisältää kuitenkin hyödyllisen kannanoton siitä, että yksilön muodostama kartta saattaa todella sisältää rajoittavia tekijöitä, jotka on hyvä tunnistaa. Hyödyllinen on myös ajatus karttojen rikastuttamisesta. Huomiota kiinnitetään erityisesti oman aktiivisuuden ja asenteen merkitykseen asiassa. Tämä eroaa siitä, että rikastuminen tapahtuisi jotenkin itsestään meistä riippumattomasti.

### 6.1.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Tämän perusolettamuksen asioiden nostaminen tärkeäksi osa-alueeksi auttaa keskittymään niihin tietoisesti tarkemmin. Työssäni tuleekin osata huomioida ryhmän jäsenten yksilölliset kartat mahdollisimman hyvin. Asian tiedostamisen ja huomioimisen kautta tulee myös omaa karttaa tarkasteltua. Tällöin alkaa havaita herkemmin myös karttojen rajoittavia tekijöitä, esim. rajoittavia uskomuksia, joita käsittelen myöhemmin enemmän. Lisäksi avoimuus erilaisuudelle laajentaa omaa kokemusta ja ajattelua. Siten on myös valmiimpi ymmärtämään toisia ihmisiä, jolloin vuorovaikutus syvenee.

Myös opettamisen kannalta tämä on oleellista. Toisen karttaa ja siten myös oppimisprosesseja ymmärtää laajemmin ja tämä edesauttaa opettamaan paremmin hänen lähtökohdistaan. Kun asiaan perehtyy, huomaa, miten erilaisia yksilölliset oppimisprosessit ovat sekä miten monella tavalla itse voi asioita opettaa.

Pyriinkin tutustumaan ryhmäni jäseniin hyvin. Keskustelen heidän kanssaan suhteellisen paljon ja myös muista aiheista kuin työasioista. Toisen karttaa voi saada selville havainnoimalla, kuuntelemalla ja kyselemällä. Lisäksi kunnollinen tutustuminen toisen karttaan edellyttää, että antaa hänelle tilaa ja aikaa ilmaista itseään. Samaan aikaan mielenkiintoiseksi haasteeksi nousee se, että oppii suuntaamaan omaa puhettaan juuri hänen karttaan sopivaksi. Tämän voi tehdä esim. käyttämällä toiselle tuttua kieltä ja käytännön esimerkkejä.

Tärkeä osa työtäni on osata tehdä myös työnantajan karttaa tutuksi työntekijöille. Tähän kuuluu mm. työpaikan sääntöjen ja menettelytapojen huolellinen välittäminen heille, niin että kaikki tietävät, mitä heiltä odotetaan. Sääntöjä ja menettelytapoja on

myös tarvittaessa hyvä perustella. Asialliset argumentit ovat nimenomaan työnantajan kartan valottamista. Sen kautta ohjeita voi ajatella työnantajan näkökulmasta. Olenkin havainnut, että työntekijät odottavat saavansa perusteluja asioille. He keskittyvät kuuntelemaan tarkasti, kun niitä kertoo. Monesti olen myös huomannut tyytyväisyyttä siihen, että asioista voidaan keskustella rauhallisesti, ilman että asioiden kyselemistä koetaan turhana tai esim. uhkana. Lisäksi olen toisinaan myös saanut havaita tällaisten keskustelutuokioiden jälkeen, kuinka niissä läsnä olleet kertovat kuulemaansa eteenpäin niille, jotka asiaa mahdollisesti ihmettelevät tai kyseenalaistavat.

### 6.1.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Ajatus siitä, että jokaisella ihmisellä on oma ainutlaatuinen karttansa, ja se tulee huomioida, sopii yhteen holistisen ihmiskäsityksen kanssa. Rauhalan mukaan ihmisten tajunnallisuuden sisällöt ovat aina väistämättä erilaisia. Ihminen eriytyy joka hetki muista yhä kasvavaan yksilöllisyyteen. Kartan rakentuminen, kuten myös oppiminen, tapahtuu hermeneuttiselle kehälle luonteenomaisella tavalla. Aiemmin koettu ja opittu toimii pohjana ja ymmärtämisyhteytenä uudelle. Tajunnan sisällöllä on taipumus rikastua ja laajentua, mutta sinne voi kehkeytyä myös rajoituksia ja merkityssuhteiden vääristymiä. (Rauhala 1995, 44, 97–99).

### 6.1.4. Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Rauhala on NLP:tä realistisempi maaston rajoittavista tekijöistä. Hänen mukaansa (1998, 24) esim. osa ihmisen tilanteen rakennetekijöistä määräytyy kohtalonomaisesti ja vain osan voi valita.

Ristiriidan olen ratkaissut omaksumalla Rauhalan ajatuksen. Mutta tarkistan entistä useammin uskomuksiani siitä, milloin toimintaa rajoittaa kartta ja milloin maasto. Tämä on myös vahvistanut käsitystäni, että kaikkiin ihmisen olemuspuoliin eli tajunnallisuuteen, kehollisuuteen ja tilanteeseen voi itse vaikuttaa merkittävästi. Samoin olen tarkempi siitä, miten vaihtelevasti asioihin voi asennoitua. Vaikka emme voi aina tehdä todellisuutta sellaiseksi kuin haluaisimme, voimme suhtautua siihen monella tavalla.



Rauhala (1978, 21) myös arvostelee kielellisten käsitteiden kehittämistä. Niitä ei ole pyritty läheskään aina kehittämään kohdallisella tavalla. Sen sijaan että oltaisiin panostettu ihmisen ominaisuuksia paremmin kuvaavien käsitteiden kehittelyyn, ollaan käytetty muihin tieteenaloihin sopivia käsitteitä ja problematiikkaa. Esimerkiksi NLP:ssä käytetty kartta-sana voidaan ajatella tällaiseksi. Se myös saattaa luoda hyvin pelkistetyn mielikuvan ihmisen maailmankuvasta.

#### 6.1.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Molemmissa näkemyksissä ajatellaan, että ihmisillä on yksilölliset kartat ja että kartta on eri asia kuin maasto. Havainnoimme, tulkitsemme ja luomme todellisuutta aina omista yksilöllisistä lähtökohdistamme käsin, ja oma karttamme on aina rajoittunut suhteessa toisen karttaan. Jorma Lehtovaaran (1994b, 213–216) mukaan ihminen on dialogisessa suhteessa maailmaan, mikä kuvastaa hyvin karttojen rikastamisen mahdollisuutta ja tarpeellisuutta. Todellisuus muokkaa meitä ja me muokkaamme sitä.

Dialogisuuden voidaan ajatella olevan yksi karttojen rikastumisen muoto. Se sisältää avoimuuden uuden kokemiselle ja oppimiselle. Mahdollisuus havaita jotain itselle uutta kasvaa, jos havaitsemista ei ohjaa ennakolta määrätty käsitys. Karttojen täydentymistä voidaan ajatella olevan myös siinä näkemyksessä, että dialogisuus on yhteisen todellisuuden rakentumisen muoto. Sen mukaisesti hyvän vuorovaikutuksen ja koulutuksen kannalta tärkeäksi tiedoksi nähdään tieto, jota minulla ei vielä ole (Jaatinen 1996, 23). Sen mukaan minun tulee saada tietoa siitä, millainen kohtaamani ihminen on. Millaisesta maailmankuvasta käsin hän oppii asioita? Millaista on juuri meidän kahden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö? Ainakin se on ainutkertaista. Sellaista, mitä voi olla vain meidän välillämme.

#### 6.1.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisuutta on lähtökohdiltaan ja lopputulokseltaan avoimeksi jätetty kohtaaminen (ks. liite 3). Tämän vuoksi se lähentää eri tavoin kuin koulutuksellinen menettelytapa. Dialogisuuden pilaa pyyteellinen tarkoitus. Se on herkempi asia kuin toisen kartan ymmärtäminen sen vuoksi, että sitä kautta saavutettavalla paremmalla vuorovaikutuksella ja koulutuksella päästäisiin valmiiksi asetettuun päämäärään.

Ristiriidan olen ratkaissut ajattelemalla, että dialogisuuden idea täydentää ihmisten välistä kanssakäymistä. Se opettaa omalla tärkeällä tavallaan tuntemaan karttoja ja rikastuttamaan niitä. Dialogisuus muistuttaa siitä, että toisen kohtaaminen avoimena ilman ennakkoaajatuksia ja -päämääriä on tärkeää. Näin ollen haluan päämäärähakuisen vuorovaikutuksen ja koulutuksen lisäksi olla dialogisissa suhteissa ryhmän jäseniin. Myös dialogisuuteen liittyvä ”silleen jättävä” asenne on tärkeä. Se opettaa kärsivällisyyteen, kun opetellaan tuntemaan toista. Se myös auttaa hyväksymään sen, ettei aina voi ymmärtää toista eikä hänen ajatuksiaan ja kokemuksiaan.

6.1.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Erilaisten karttojen lisääntyvän huomioimisen jälkeen on ollut helpompaa ymmärtää erilaisuutta ja opettaa yksilöllisistä lähtökohdista. Koen sen myös antoisaksi. Tämän myötä olen alkanut aktiivisesti kehittää itsessäni valmiuksia toimia vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa ja kouluttaa heitä työhön heille sopivilla tavoilla.

Keskityn enemmän toiseen ihmiseen ja hänen yksilöllisiin tekijöihinsä. Vuorovaikutuksessani ja koulutuksessani korostuu entistä runsaammin kysyminen, toisen puhumaan saaminen ja kuuntelu. Näin selvitän itselleni toisen karttaa eli annan hänen tuoda sitä julki itselleni. Samoin mietin nykyään tarkemmin, miten asia tulee esittää, jotta toisen olisi helpompi se ymmärtää. Teen parhaani ottaakseni huomioon toisen henkilön maailmankuvaa esittäessäni asiaani.

Lisäksi niissä tapauksissa, joissa vuorovaikutus on takkuista tai joissa koulutettava ei opi asiaa, ajattelen asian johtuvan meidän erilaisista kartoistamme. Silloin kysymys on ennemminkin molempien erilaisista lähtökohdista ja kokemusmaailmasta. Tällainen asennoituminen on hedelmällistä. Se ei syyllistä ketään, jolloin ilmapiiri pysyy yhteistyölle otollisempana. Tämä asenne mahdollistaa myös sen, että itse alkaa etsiä tietä toisen maailmankuvaan. Silloin omienkin käsitysten ja toimintavaihtoehtojen on mahdollista rikastua.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on jhtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.2 Ulkoinen ja sisäinen informaatio käsitellään viiden aistin avulla**

### 6.2.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tämä perusolettamus perustuu kehomme neurologiaan ja sen ja kokemuksiemme väliseen yhteyteen. Tätä on hyvä ainakin pääpiirteittäin tuntea. Tämän osion mukana tulee entistä tarkemmin ajateltua, miten saamme kokemuksia ja tietoa ja miten esim. ajattelemme asioita. NLP:n eri harjoitusten (harjoituksia esim. Hiltunen ym. 2003, 82–86) kautta ihminen kehittyy erottamaan selvemmin eri aistihavaintoja. Lisäksi niiden avulla oppii, miten sisäisiä aistiprosesseja voi muokata mielessään niiden sisältämien miellepiirteiden avulla.

Miellepiirteiden tietoisella muokkaamisella voi myös voimakkaasti vaikuttaa sisäisiin prosesseihin ja kokemukseen. Tästä en ollut ennen kuullut enkä ole osannut vastaavanlaisia muutoksia aikaisemmin tehdä. Ehkä juuri asian erikoisuuden ja uutuuden vuoksi minun on ollut helpompi tehdä näitä miellepiirteiden muutoksia vain itsekseni. Työpaikan vuorovaikutukseen tai siellä tapahtuviin koulutustilanteisiin en ole ottanut niitä mukaan.

Jaottelu, jonka mukaan aistiorientaatio vaikuttaa myös ihmisen asentoon, rytmiin, puheeseen ja äänensävyyn, on mielenkiintoinen. Näiden havaittavissa olevien seikkojen avulla voi tehdä huomioita itsensä tai muiden suosimista aistikanavista (ks. lisää esim. Leitola 2001, 31–37).

### 6.2.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Tämän perusolettamuksen soveltamisessa tuli myös sellainen vaikutelma, että eri aistihavaintojen tietoisella huomioimisella saattaa niiden hyväksikäyttö tulla tarkemmaksi ja monipuolisemmaksi. Sitä alkaa ikään kuin kuulla, nähdä ja tuntea

tasapuolisemmin, tai ainakin eri aistihavainnot erottuvat tarkemmin ominaan. Alkaa tietoisemmin, ilman ponnisteluja erottaa havaitsemastaan tai kokemuksestaan mikä on kuultua, mikä nähtyä ja mikä tunnetta. Samoin voi tietoisesti painottaa eri aistien käyttöä tai tasapainottaa niiden käyttösuhdetta. Itsestäni oivalsin, että olen niin vahvasti kinesteettistä puolta painottava, että tasapainotukseen oli aihetta.

Eri aistiorientaatioita kannattaa hyödyntää ja aktivoida myös vuorovaikutuksessa ja varsinkin kouluttaessa. Nykyään käytän tiedostetummin esim. näkö-, kuulo ja tunneaisteihin soveltuvia sanoja. Visuaalisia sanoja ovat esim. katsoa, heijastaa ja valaista, auditiivisia esim. sanoa, keskustella ja sävel ja kinesteettisiä esim. tarttua, käsitellä ja karkea. Suosin myös näitä vastaavia kysymyksiä kuten: *"Miltä tämä asia teistä kuulostaa?"*, *"..näyttää?"* tai *"..tuntuu?"* Samoin havaitsen millaisia aistiorientaatio sanoja muut käyttävät.

Miellepiirteiden muuttamisen hyödyntämistä olen käyttänyt lähinnä johonkin tilanteeseen suhtautumisen muuttamista kokeillessani. Kun miellepiirteillä prosessointiin keskittyy, pystyy mielikuvaa todella muuntelemaan monin tavoin. Lisäksi huomaa, miten miellepiirteiden muuttaminen muuttaa kokemusta asiasta. Muutos on kuitenkin voimakkaampi harjoituksen aikana kuin sen jälkeen.

Vuorovaikutukseen tästä saattaa olla apua mm. silloin jos kokee, että jonkun henkilön kanssa on hankala tulla toimeen. Silloin kohtaamisista olevia mielikuvia voi muunnella miellepiirteiden avulla. Tässä muuntelussa syntyneet toisenlaiset kokemukset voivat purkaa vallitsevaa lukkiutunutta vuorovaikutustilannetta ja antaa uudenlaisia suhtautumisvaihtoehtoja. Henkilön voi miellepiirteissä vaikka pienentää miten pieneksi tahansa, alkaa leventää ja lyhentää häntä tai laittaa hänet puhumaan Aku Ankan äänellä. Humoristiset mielikuvat ja niiden aiheuttama kokemus ovat omiaan murtamaan entistä kokemusta kyseisestä henkilöstä. Oma asennoituminen saattaa muuttua vapautuneemmaksi ja siten suotuisammaksi kyseistä henkilöä kohtaan. Tämä puolestaan voi auttaa kohti toimivampaa vuorovaikutusta. Vaikka kyseinen henkilö ei tietenkään ole muuttunut prosessin seurauksena, oma mielikuvani (ainakin senhetkinen) hänestä on muuttunut. Lisäksi pienikin muutos voi aiheuttaa monia kerrannaisvaikutuksia (tästä enemmän kahdeksannessa perusolettamuksessa).

Lisäksi hieman erikoista oli alkaa tietoisesti havaita tarkemmin omaa sisäistä puhettaan. Sen havaitsemisen kautta siihen alkoi kuitenkin kiinnittää enemmän huomiota ja oppi myös erottamaan onko se omaa suorituskkyä ja omia tavoitteita estävää vai tukevaa.

### 6.2.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Tässä perusolettamuksessa huomioidaan yksityiskohtaisella tavalla havainnointiamme ja sisäisiä prosessejamme. Aistihavaintojen merkityksen sisäisissä prosesseissa (ajatuksemme ja kokemuksemme esiintyvät aistihavaintojen muodossa) sekä niiden miellepiirteillä prosessoinnin voidaan ajatella täydentävän Rauhalan esityksiä. Ne ovat asioita, joita Rauhala ei ole tällä tavoin käsitellyt. Mutta hänen näkemystensä voidaan ajatella pitävän sisällään nämä mahdollisuudet. Rauhalan (1995, 49) mukaan tajunta on

*”merkitysten kehkeytymisen, niiden keskinäisiin suhteisiin asettumisen ja niiden jatkuvan muuttumisen prosessi”.*

Oleellista ja myös yhteistä NLP:n ja Rauhalan näkemyksissä on, että eri ihmisille syntyy ainutlaatuisesta kokonaisuudesta johtuen yksilöllisiä merkityksiä asioista ja nämä merkitykset voivat myös muuttua. Näin siitä huolimatta, että NLP:ssä tarkastellaan asioita paljon neurologisten prosessien ja niiden sisältämien mahdollisuuksien kautta. Rauhala puolestaan painottaa tajunnan filosofista analyysia. Mutta on huomattava, että molemmissa korostetaan ihmisen kokonaisuuden tärkeyttä. Asiaa havainnollistaneen seuraava esimerkki: NLP:ssä hyödynnetään mielikuvilla ja niiden miellepiirteillä prosessoinnissa aistien toiminnan neurologiaa ja sen vaikutuksia. Mutta tämä miellepiirteiden muuttaminen tehdään tajunnan avulla, sen yksilöllisistä sisällöistä käsin. Niiden muodostumisessa on puolestaan situaatiolla ollut keskeinen merkitys.

### 6.2.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Miellepiirteitä muuttelemalla kokemus asiasta ja sen merkitys voi vaihtua nopeasti. Tämä tietoinen ja nopea muutos on ristiriidassa ainakin sen Rauhalan (1985, 29–30) näkemyksen kanssa, että tajunnallisen tapahtumisen historiallisen luonteen vuoksi sen

piirissä harjoitettava, muutokseen tähtäävä, toiminta etenisi kovin hitaasti. Mutta ristiriitaa ei kuitenkaan ole sen Rauhalan näkemyksen kanssa, että tajunnasta ei voida ottaa pois eikä lisätä sinne mitään esinemäisessä mielessä, vaan kaiken täytyy tapahtua omakohtaisen kokemuksen kautta. Siten voidaan aktivoida uusia horisontteja, joiden yhteydessä asiat näyttävät toisessa valossa. Näiden avulla yksilö voidaan saattaa oivaltamaan jotakin täysin uutta.

Edellä esiintuoduista seikoista olen päätellyt, että yksi mahdollinen selittävä tekijä mahdollisiin nopeisiin muutokseen lienee se, että miellepiirteillä prosessointi (jota voi tehdä suhteellisen nopeasti) tapahtuu nimenomaan omassa tajunnassa. Silloin kokemus ja siitä syntyvä merkitys on omakohtainen. Mielikuvan miellepiirteitä vaihtamalla elämys siitä ja siten myös sen merkitys muuttuu. Lisäksi miellepiirteillä prosessoinnin voi tulkita mahdolliseksi myös Rauhalan näkemyksessä, jonka mukaan ihminen voi henkisyudessaan tarkastella kokemuksiaan ja hänellä on kyky itse-ohjauksellisuuteen. Lisäksi kaikki merkityskokemukset vaikuttavat kokonaisuuteen. (Rauhala 1993, 16.)

Ristiriitaa on myös siinä, että NLP:ssä kokemusta voidaan muuttaa synnyttämällä epärealistisia mielikuvia todellisuudesta (esim. Aku Ankka -ääni). Rauhala (1993, 10, 20) puolestaan korostaa epärealististen merkityssuhteiden muuttamista realistisiksi. NLP:ssä mielikuvien käytön tarkoituksena on kuitenkin rikkoa tehokkaasti vallitsevaa haitallista mielikuvaa ja siksi NLP:ssä hyödynnetään myönteisen mielikuvan saavuttamiseksi radikaalejakin miellepiirteitä. Ne ovat tehokkaita oivalluksen tuottamisessa. Mutta jos tämä tuntuu arveluttavalta vaihtoehdolta, voi miellepiirteitä ja mielikuvia suunnata kohti toivottua mutta realistisesti mahdollista tavoitetilaa.

Myös NLP:n ajatus ihmisten luokittelusta visuaalisesti, auditiiivisesti ja kinesteettisesti painottuneisiin ryhmiin on Rauhalan ajattelun vastaista. Vaikka hän (1978, 19–20) tuo esiin, että ihmisessä on myös yleisiä asioita, kuten juuri neurologian ja aistijärjestelmän pääpiirteittäinen tapahtuminen, pelkistetyt luokat ovat tavallisesti eräänlaisia keskiarvoja, jollaisia ihmiset eivät kuitenkaan ole. Näin ollen tulee tähän NLP:n jaotteluun suhtautua joustavasti. Jyrkkä tyypittely on liiallista yksinkertaistamista, vaikka eri miellejärjestelmät onkin hyvä tiedostaa. Siten voimme harjaantua havaitsemaan, miten itse painotamme niitä, ja tietoisesti hyödyntämään niitä monipuolisesti sekä omassa oppimisessamme että toisten opettamisessa. Tämä

puolestaan rikastaa sekä omaa havainnointia että opetusta. Lisäksi eri aistikanavien painottunut käyttö eri yksilöillä selittää osaltaan myös sitä, miksi eri ihmisillä on samoista tilanteista erilaisia mielikuvia.

#### 6.2.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Tämän perusolettamuksen asiat tukevat dialogisuuden ideaa siinä mielessä, että kun tiedostetaan omat aistiorientaatiot selvemmin ja käytetään niitä tasapuolisemmin, kokeminen ja kohtaaminen kokonaisuudessaan syventyvät. Niistä tulee aistiemme käytön ja todellisuuden havainnoinnin kannalta kokonaisvaltaisempia. Tämä voi puolestaan hyvinkin olla yksi edellytys sille ihmisen ”todellisen olemisen” tavalle, jota dialogisuudessa peräänkuulutetaan (ks. J. Lehtovaara 1994b, 222).

#### 6.2.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisuus on aitoa ja inhimillistä läsnäoloa. Tavoitteena ei ole älyllisesti analysoitu ymmärtäminen vaan syvempi osallistuminen. Omien tai toisen sanomisien takana olevien aistihavaintojen tarkkailu häiritsee välitöntä kanssakäymistä. Silloin keskittyy enemmän tiettyjen asioiden havainnoimiseen ja toisen arvioivaan kuuntelemiseen kuin avoimeen kohtamiseen.

Kuitenkin mitä tahansa taitoa täytyy yleensä harjoitella. Eri aistikanavien tarkoituksellinen hyödyntäminen on yksi niistä. Myös dialogisuus on asia, jota voi harjoitella ja kehittää itsessään (J. Lehtovaara 1996, 44). Todennäköisesti tämäkin harjoittelu aluksi haittaa luontevaa olemista kuten uuden asian opettelussa helposti tapahtuu. Toisaalta dialoginen kohtaaminen ei muutoinkaan ole aina mahdollista. Sitä saattavat häiritä muutkin tekijät, kuten kiire, ennakkoluulot tai haitallinen asennoituminen. Lisäksi koulutus ei ole tässä tarkoitettua dialogista kohtamista, vaan kouluttaja pyrkii aina tarkoituksella vaikuttamaan oppilaaseen. Silti koulutuksen aikana on täysin mahdollista kokea dialogisia hetkiä.

Vaikka ristiriitaa on olemassa, en ole kokenut sitä haitalliseksi. Sen sijaan tämän analysoinnin johdosta erotan tarkemmin, milloin pyrin vaikuttamaan ihmiseen ja milloin kuuntelen toista tarkoituksella analysoivasti tai ennakkoluuloisesti. Samoin

havaitseen helpommin sen, kun toiset toimivat niin. Näiden kautta olen oppinut ymmärtämään paremmin myös erilaisten kohtaamisten eroja. Lopputuloksena dialogisen kohtaamisen merkitys korostuu aitona ja vilpittömänä, joten tällaisille kohtaamishetkille taitaa löytyä entistä paremmin tilaa. Koen siis muunkinlaisen kanssakäymisen välttämättömänä, mutta dialogisuuden arvostus on lisääntynyt.

#### 6.2.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Osaan huomioda, että ihmiset havainnoivat todellisuutta painottamalla eri tavoin aistiensa käyttöä. Hyödynnän tätä seikkaa koulutustilanteissa entistä monipuolisemmin. Esitän asioita puheen lisäksi kirjallisena materiaalina ja hyödynnän videoesityksiä ja piirrettyjä kaavioita. Piirroksissa käytän eri värejä, koska ne palvelevat sekä visuaalista että kinesteettistä miellejärjestelmää. Viimeksi mainittua käytän myös kertomalla käytännön esimerkkejä ja tarinoita. Kinesteettistä miellejärjestelmää hyödynnän lisäksi käyttämällä huumoria ja antamalla koulutettavien kertoa omista kokemuksistaan sekä tehdä yhdessä ryhmätöitä.

Mainittujen keinojen ohella otan avuksi tämän perusolettamuksen asioita erilaisten vuorovaikutustilanteiden ymmärtämiseen. Olen oppinut havaitsemaan esim. mitä aistisanoja kukin käyttää tai millä tasoilla hänen katseensa liikkuu. Tätä kautta saan viitteitä siitä, minkä aistien avulla hän prosessoi asiaa. Jos keskustelukumppani esimerkiksi katsoo paljon alas, en ihmettele sitä tai pidä häntä välttämättä ujona tai väsyneenä, vaan olen avoin sille mahdollisuudelle, että hän liikkuu ajatuksissaan kinesteettisellä kokemuksella. Näin ihminen voi myös rajoittaa visuaalisia havaintojaan, jotta hän voisi paremmin keskittyä kuuntelemaan.

Hallitsen myös mielikuvieni miellepiirteiden muuttelua. Sitä voin käyttää esim., jos koen jonkun henkilön vaikeaksi kohdata, esim. liian hyökkääväksi tai muulla tavalla negatiiviseksi. Muuttuvan kokemuksen kautta voi asennoitumiseni ja siten myös kyseisen henkilön kohtaaminen muuttua. Lisäksi osaan kuunnella tarkemmin omaa sisäistä puhettani ja huomioda, että se tukee esim. erilaisten vuorovaikutus- ja koulutustilanteiden onnistumista.



Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.3 Tietoinen ja tiedostamaton**

### 6.3.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tiedostamattoman tutkiminen ja sen saattaminen tietoisuuteen on verrattavissa reflektioon (ks. kpl 5.6), joten se on tärkeää asioiden tunnistamisen, ymmärtämisen ja kehittämisen kannalta. Samoin kuin se, että painotetaan nonverbaalisen viestinnän merkitystä ja havainnointia. On mielenkiintoinen ajatus, että puhumme käytännössä koko ajan kahta eri kieltä. Tämä saa todella pohtimaan sitä, mitä sanomme tietoisesti ja mitä voimme samaan aikaan tiedostamattamme kertoa.

Heikosti tiedostettuja ovat usein myös loogiset tasot. Niiden logiikka kuitenkin ohjaa meitä paljon. Näin ollen niiden tarkempi tiedostaminen on tärkeitä. Siten voimme paremmin ymmärtää ja hallita ajatteluamme, uskomuksiamme ja toimintaamme.

Hyödyllistä on myös oivaltaa, että tiedostamattomaan voi vaikuttaa myös sellaisella mielikuvaharjoittelulla, jossa eläydytään voimakkaasti haluttuun malliin (ks. 4. ja 7. perusolettamus). Tämän onnistuessa kokemus voi aktivoitua tarvittaessa, vaikka emme kyseistä harjoitusta enää muistaisikaan. Tämä on tuttua esim. urheilussa käytettävästä mielikuvaharjoittelusta, mutta uudempaa ajattelua on, että sitä voi hyödyntää moniin muihinkin ominaisuuksiin ja tilanteisiin.

### 6.3.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Havaitsin itsessäni heti alkuun ainakin sen, että melko usein saatoin välittää toisenlaista non-verbaalista viestiä kuin olisin halunnut. Saatoin esim. olla malttamaton tilanteissa, joissa minulta tultiin kysymään jotain tai kertomaan puhelinkeskustelusta asiakkaan kanssa. Kuitenkin työnkuvaani kuuluu vastata työntekijöiden kysymyksiin ja myös antaa heidän kohtuullisessa määrin purkaa asiakastilanteita. Ristiriitaisen

käyttäytymisen tarkempi tiedostaminen auttoi minua myös kontrolloimaan käytöstäni. Tämän seurauksena irrottaudun vastaavissa tilanteissa meneillään olevasta asiasta ja keskityn paremmin yllättävään keskeytyksen aiheuttajaan ja hänen asiaansa. Tämä on omiaan myös parantamaan vuorovaikutuksen laatua ja hyötyä. Eikä siihen mene välttämättä sen enempää aikaa kuin huonolaatuiseen vuorovaikutukseen.

Edellä esitetyllä tavalla saan myös parhaiten tietää, miten voin auttaa neuvoja kaipaavaa. Lisäksi ajan antaminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskeisiä tekijöitä vuorovaikutuksen onnistumisessa. Osaltaan ne myös osoittavat ihmiselle, että hän ja hänen asiaansa ovat tärkeitä. Nämä kaikki seikat luovat lisäksi hyvää ilmapiiriä työyhteisöön. Sen luomisessa esimiehellä on iso vastuu.

Niissä tilanteissa, joissa meneillään oleva asia on hoidettava ensin, pyydän kysyjää tulemaan hetken päästä uudelleen. Tällöin tulee muistaa kertoa syy menettelyyn, esim. se, että minun pitää ensin saada kirje valmiiksi kohta lähtevään postilähetykseen. Siten toisen on helpompi ymmärtää ja hyväksyä tilanne. Lisäksi sopimalla rauhallisemman ajankohdan varmistan, että ehdin keskittymään kysyjän asiaan, sen sijaan että alkaisin hoitaa sitä kiireessä.

Myös loogisten tasojen oppiminen teoriassa ja uskomusten lähempi tarkastelu johti havaitsemaan ja ymmärtämään näitä usein tiedostamattomia tai heikosti tiedostettuja seikkoja ensin itsellä ja sitten myös muilla. Loogiset tasot selittävät esim. huonon tai hyvän myynnin johtuvan eri tekijöistä. Puheesta kuuluu se, millä loogisella tasolla puhuja kokee syyn olevan. Se voi ilmetä esimerkiksi seuraavasti (ensin on esimerkki tilanteesta, jossa myynti on heikkoa ja sen perässä on esimerkki tilanteesta, jossa myynti on hyvää):

1. Elämäntarkoituksen taso: *"Tämä työ ei oikein ole minua varten."* tai *"Minusta on hieno asia olla edistämässä tätä työtä."*
2. Identiteetin taso: *"En oikein ole hyvä myyjä."* tai *"Olen hyvä myyjä."*
3. Arvojen taso: *"Minusta ei ole sopivaa yrittää saada asiakasta ostamaan, jos hän ei vaikuta innostuneelta."* tai *"On hienoa, kun sinnikkyydellä saa syntymään kaupat."*
4. Uskomusten taso: *"Tänään ei juuri kannata soittaa, koska kaikki ihmiset ovat pahalla tuulella."* tai *"Ovatpas ihmiset tänään mukavia, kun on perjantai."*

5. Taitojen taso: *”En oikein osaa myydä kunnolla.”* tai *”Osaan myydä hyvin.”*
6. Käyttäytymisen taso: *”En oikein jaksanut soitella kunnolla tänään.”* tai *”Tein tänään töitä ahkerasti.”*
7. Ympäristön taso: *”Täällä oli tänään niin levotonta, että se häiritsi työtäni.”* tai *”Täällä oli tänään innostava fiilis.”*

Loogisten tasojen kuuleminen toisen puheesta ja niiden ymmärtäminen on merkityksellistä, koska silloin voi kommunikoida kyseisen henkilön kanssa samalla loogisella tasolla. Samoin voi tarvittaessa auttaa häntä havaitsemaan ajatteluaan. Tämän voi tehdä esim. keskustelemalla siitä loogisesta tasosta, jolla hän puhuu ja tuomalla esiin muidenkin tasojen vaikutusta työskentelyn tulokseen. Jos myynti ei suju, räikeä esimerkki on, että ongelman koetaan olevan ympäristön tasolla. Silloin voidaan kuvitella, että: *”Kaikki joille soitan, ovat köyhiä opiskelijoita tai eläkeläisiä, joten kukaan ei tilaa lehteä”*. Identiteetin tasolla voidaan puolestaan uskoa, että: *”Olen keho myyjä, joten kukaan ei tilaa minulta lehteä”*. Molemmat äärlaidat ovat kuitenkin yleisiä. Niissä on se huono puoli, että silloin ei nähdä omalla harjoittelulla, asennoitumisella ja aktiivisuudella olevan juurikaan merkitystä.

### 6.3.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Myös Rauhala käsittelee paljon ihmisen tajuntaan liittyvää tietoista ja tiedostamatonta. Hänen (1993, 67; 1995, 73–78, 118) mukaansa tiedostamattoman tajunnan tutkiminen ja ymmärtäminen on ensiarvoisen tärkeää esim. oppimisen psykologiassa. Tietoinen ja tiedostamaton viittaavat tajunnan merkityssuhteiden selkeysasteiden vaihteluun. Tiedostamatonta tulee tehdä tietoisena avulla tietoiseksi. Tämä edellyttää henkistä itsetiedostusta, reflektointia, joka Rauhalan mukaan

*”...onkin ihmisen henkisen olemassaolon ehkä kaikkein olennaisin tunnusmerkki.”*

Lisäksi Rauhalan (1995, 83) mukaan tietoiseksi tulemisen kautta aikaansaatu tajunnan sisällöllinen täydentyminen merkitsee tavallisesti lisääntyvää helppoutta tiedostaa jatkossa yhä enemmän. Hän myös toteaa, että tiedostamaton heijastuu nonverbaalisella

tasolla esim. eleinä, ilmeinä, erilaisina fysiologisina reaktioina ja ulkoisen käyttäytymisen muotoina.

#### 6.3.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Varsinaista ristiriitaa ei esiinny, mutta Rauhala (1995, 68–84; 1998, 36–45) lähestyy tiedostamatonta ja tietoisista kattavan filosofisen ontologisen analyysin pohjalta. NLP:ssä puolestaan ei niinkään keskitytä sen tyyppiseen sisältöön. Siinä mietitään ennemminkin konkreettisella ja teknisellä tasolla niitä asioita, miten tiedostamattomasta saa tietoa, miten se näkyy viestinnässämme ja kielenkäytössämme, miten tiedostamattomaan saa yhteyttä, miten sen sisältöön voi vaikuttaa, miten tiedostamatonta voi hyödyntää ja muutoinkin sitä, miten sen ja tietoisuuden vuorovaikutusta voi kehittää. Koenkin oppineeni aiheesta hyödyllisiä ja käytännönläheisiä asioita NLP:hen tutustuttuani.

Toisaalta Rauhalakin (1998, 181–194) tuo esiin huomionarvoisen näkökulman tiedostamattoman tutkimiseen. Hänen mukaansa ihmiset eivät tunne siinä ja tietoisuuden lisäämisessä riittävän hyvin hiljaisuuden arvoa. Hiljaisuuden tavoittelu (esim. meditaation avulla) on kuitenkin keskeinen metodi henkisessä itsekasvatuksessa. Sisäinen hiljaisuus on kokemuksellisuuden yksi tärkeä kvaliteetti. Sen avulla omasta persoonasta voi löytyä ydin, jota ei ole ennen tuntenut. Lisäksi

*”lyhytkin sisällöllinen tyhjyys merkitsee sitä, että on tehty tilaa maailmankuvalle kehkeytyä ja rikastua ikään kuin sisällöllisesti rasitteettoman alkutilan pohjalta.”*

Sisäinen hiljaisuus tarkoittaa Rauhalan mukaan sitä, että siinä on pyritty katkaisemaan tajunnan assosiaatioketjujen virta ja saavuttamaan spesifeistä sisällöistä vapaa tajunnan alkutila. Mutta

*”tietoisuus tässä tilassa kuitenkin säilyy siten, että tavoitettu kokonaisnäkemys on kirkkaasti oivallettuna läsnä.”*

Näin ollen monet menetelmät ovat tärkeitä tiedostamattoman tutkimisessa tietoisuuden lisäämiseksi.

#### 6.3.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Sekä tässä NLP:n perusolettamuksessa että dialogisuudessa tiedostaminen ainakin periaatteessa laajenee. Tosin se tapahtuu eri lähtökohdista ja erilaisilla keinoilla (ks. tarkemmin seuraavasta kappaleesta). Dialogisuudessa ajatellaan, että mieleemme on vastaanottavaisempi todellisuudelle, jos raivaamme sille tilaa ennakkokäsityksiltä. Näin dialogisuuden idea tukee ainakin sitä, että meidän on hyvä tiedostaa ja kontrolloida mm. uskomuksiamme ja sen kautta pyrkiä kohtaamaan todellisuutta avoimemmin. (J. Lehtovaara 1996, 52-53.)

#### 6.3.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisuudessa tiedostamaton ikään kuin jätetään rauhaan avoimella ja ”silleen jättävällä” asenteella. Näiden asenteiden ajatellaan olevan kehittymisen ja ymmärtämisen kannalta oleellisemmat.

Ristiriitaa on myös tarkoituksellisen verbaalisen ja nonverbaalisen viestinnän yhteensovittamisessa ja sen hyödyntämisessä. Sillä Jorma Lehtovaaran mukaan (1996, 48) dialogisuuden määritelmässä ajatellaan, että ihmisen tulee olla rehellisesti kokonaisuutena sitä, mitä on. Hän on eheä ja läpinäkyvä kokonaisuus. Siispä se, mitä hän ilmaisee, vastaa sitä, mitä hän ajattelee ja tuntee. Tämä muistuttaa siitä, että meidän tulee pyrkiä avoimuuteen ja rehellisyyteen. Näin ollen sellaisiin tilanteisiin, joissa ristiriitoja ja tarvetta säädelyyn ilmikäyttämiseen ilmenee, tulee etsiä niitä tasapainottavia ratkaisuja.

Lisäksi Jorma Lehtovaara (1996, 42) varoittaa reflektiivisyyden vaaroista:

*”Reflektointia tietysti tarvitaan, mutta on syytä muistaa, että liika oman kokemisen ja toiminnan tarkkailu voi johtaa ykseyden särkymiseen ja siten kokemisen ja toiminnan vaikeutumiseen.”*

Tämän vuoksi tasapaino spontaanin ja reflektiivisen olemisen välillä on hyvä säilyttää. Molemmat ovat kuitenkin tärkeitä.

Dialogisuus ei myöskään ole toisen arvioivaa kuuntelemista, mutta se sisältää valppaan sensitiivisyyden toisen lausumille. Tästä johtuen se osaltaan ennemminkin mahdollistaa kuin sulkee pois esim. sitä, että toisen puheesta kuulee viitteitä hänen uskomuksistaan. Kuitenkin loogisten tasojen idean tarkoituksellisessa hyödyntämisessä dialogisuuden ajatus auttaa pitämään mielessä, että toimin vastuullisella alueella. Näin ollen minun tulee pitää huolta siitä, että pyrin avaamaan toiselle lisää erilaisia ajattelutapamahdollisuuksia enkä rajoittamaan niitä. Tärkeää on myös se tapa ja asenne, jolla pyrin esittämään oman kantani. Oleellista on säilyttää kunnioittava, rakentava ja empaattinen asennoituminen toiseen.

6.3.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Kaikkein suurin hyöty tästä NLP:n osiosta on ollut se, että ymmärrän paremmin nonverbaalisen viestinnän merkityksen vuorovaikutuksessa. Tämä on johtanut siihen, että havaitsen sitä enemmän kuin ennen sekä omassa että toisten kommunikaatiossa. Olen myös tarkkana, ettei viestinnässäni olisi ristiriitaa, vaan pyrin kertomaan samaa tarinaa sekä nonverbaalisesti että verbaalisesti. Pystyn paremmin säätelemään omaa nonverbaalista ilmaisua tukemaan verbaalista sanomaa. Saan sanomaani lisää tehokkuutta, kun varmistan, että olemukseni vastaa viestiä. Kuitenkin otan huomioon, että jos minulla ilmenee tarvetta säädellä kommunikointiani vastoin sisäisiä tunteuksiani, tulee siihen liittyviä syitä käsitellä.

Olen oppinut hyödyntämään myös ”ristiriitaista” viestintää. Saatan tarvittaessa keventää ikävää tilannetta ja sen mahdollista epämiellyttävää latausta ystävällisellä puhetavalla ja äänellä. Usein tilannetta voi pehmentää myös huumorilla. Sitä kannattaa hyvällä maulla muutoinkin viljellä, koska se virkistää ilmapiiriä.

Loogisten tasojen oppiminen, uskomusten tarkempi havaitseminen ja huomioon ottaminen sekä niiden kuuleminen puheesta auttavat ymmärtämään omaa ja toisen

näkökulmaa sekä kokemusta. Siten minulla voi olla paremmat mahdollisuudet päästä rakentavampaan keskusteluyhteyteen toisen ihmisen kanssa.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.4 Taitoja voidaan mallintaa ja opettaa muille**

### 6.4.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tämän NLP:n perusolettamuksen myötä olen alkanut tarkastella eri taitoja eri asenteella kuin aikaisemmin. Samoin olen huomannut, että taito-käsite sopii moneen sellaiseen asiaan, jota olen aiemmin pitänyt persoonallisuuden piirteenä, määrittelemättömänä ominaisuutena tai valmiiksi annettuna lahjakkuutena. Tämän osion mukaisella tavalla asennoituminen avaa mahdollisuuksia erilaisten kykyjen opetteluun. Jos puolestaan ajattelee, että ne ovat kunkin persoonallisuuteen liittyviä staattisia piirteitä, ei ole avoin niiden opettelemiselle.

Mallittaminen on tavanomaisuudesta poikkeava menetelmä haluttujen taitojen opetteluun. Siinä opettelu on vahvasti omaan kehoon ja kokemukseen sidottua. Mallittamisessa yhdistetään luovasti mielikuva-, kokemus-, eläytymis- ja mallioppimista sekä hyödynnetään tarvittavilta osin analyttistä otetta. Urheiluvalmennuksen puolella mm. lajiansalyysi ja mielikuvaharjoittelu ovat yleisesti käytettyjä. Voidaan ajatella, että tässä niitä on sekä kehitetty pidemmälle että viety muillekin elämän osa-alueille.

### 6.4.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Mallittamisen menetelmällä olen saanut hyödyllistä omakohtaista kokemusta ja tietoa työtämme helpottavista tekijöistä. Tällaisia ovat mm. päättäväisyys, keskittyminen, läheisen yhteyden ottaminen asiakkaaseen, asian selkeä ja lyhyt esittäminen, hiljaisuus oikeissa kohdissa ja tiettyjen asioiden itsestäänselvytenä pitäminen. Olen myös

havainnut, että nämä kaikki sekä esim. äänenkäyttö, puhetyyli, kunnianhimo, rohkeus, rentous, iloisuus, energisyys, itsevarmuus jne. ovat ominaisuuksia, joita voi mallittaa ja siten harjoitella.

Mallittamisen kautta voidaan rikkoa entisiä malleja, jotka saattavat olla esteenä uuden oppimiselle. Tärkeää tässä on nimenomaan omakohtainen kokonaisvaltainen kokemus. Se jää mieleen ja antaa yhden toimintavaihtoehdon lisää. Kokemuksen ei tarvitse välttämättä kuitenkaan olla koko ajan tiedostettu. Silti se voi aktivoitua tarvittaessa helpommin verrattuna tilanteeseen, jossa tätä mallia ei ole aikaisemmin koettu.

Tosin on eri asia kokeilla menetelmää itse kuin alkaa opettaa sitä muille. Samoin hyvän myyntityön osatekijöiden havaitseminen on helpompaa kuin niiden muille opettaminen. Itse mallittamismenetelmää sellaisenaan en olekaan ottanut käyttöön, koska se myös on, ainakin vielä, niin epätavanomaista. Olen hyödyntänyt sitä lähinnä etsimällä sen kautta sellaisia tarpeellisia osatekijöitä, joita voi suhteellisen helposti opettaa toisille.

Lisäksi mallittamista voi hyödyntää tilanteissa, joissa haluaa paremmin ymmärtää toisen osapuolen ajattelua, kokemuksia tai tilannetta. Tämä tapahtuu samalla tavalla kuin taitojenkin mallittaminen. Siinä eläydytään toisen asemaan kokonaisvaltaisesti. Näin saatetaan saada kokemuksia, joiden kautta on mahdollista käsittää paremmin toisen osapuolen näkökulmaa ja suhtautumistapaa.

#### 6.4.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Myös holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisen kehitykseen vaikuttaa se ympäristö, mihin hän on suhteessa. Situationaaliset tekijät selittävät, minkä tyyppisiä ominaisuuksia yksilö on alkanut kasvattaa itsessään ja minkä tyyppisiä ominaisuuksia hänessä on kehittynyt. Samoin yksilöllinen maailmankuva säätelee sitä, millaisia ominaisuuksia ihminen edistää itsessään. Maailmankuva voi olla myös avoin tai sulkeutunut suhteessa sen ymmärtämiseen, mitä ja miten asioita voi opetella. (ks. Rauhala, 1993, 15-17.)

Näin sekä holistisen ihmiskäsityksen että tämän NLP:n perusolettamuksen ajatukset auttavat ymmärtämään kouluttamisen kannalta tarkoituksenmukaista eroa lahjakkuuden



ja opitun taidon välillä. Ihminen voi olla jonkin taidon suhteen poikkeuksellisen lahjakas, tai sitten hän on harjoitellut sitä paljon ja tuloksellisesti. Onkin harhaanjohtavaa sanoa henkilöä lahjakkaaksi (jos lahjakkuus ymmärretään joksikin valmiina annetuksi ominaisuudeksi) sellaisessa taidossa, jonka hän on toiminnallaan ja suotuisilla olosuhteilla saavuttanut. Tämän eron tiedostaminen on tärkeää mm. siksi, että silloin taidon osatekijöiden ja niiden opetteluun sekä harjoituksen ja opetuksen merkitykset ja mahdollisuudet ymmärretään.

Neurologian, fysiologian ja kokemuksen välinen yhteys puolestaan luontuu Rauhalan tajunnan ja kehollisuuden yhteen kietoutuneisuuden ajatukseen:

*”...kokemukseen vastinsuhteessa oleva ja sen kanssa samanaikainen aivofysiologinen tila voi kulkeutua kehollisuuteen sisäeritysjärjestelmän ja neuraalisen järjestelmän välityksellä.”* (Rauhala 1998, 105; ks. myös 1995, 87.)

#### 6.4.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Holistisen ihmiskäsityksen mukaisesti tajunnassa, kehossa ja situaatiossa on tekijöitä, joihin meillä on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa (Rauhala 1985, 25-26). NLP:n ajatukset puolestaan tarjoavat enemmän haasteita käsityksillemme siitä, mitä taitoja voimme opetella ja miten. Sen tarkoituksena onkin kiinnittää huomiota niihin seikkoihin, joiden koetaan olevan tietoisesti säätelemme ulottumattomissa. Mallittaminen on tästä yksi esimerkki. Sen avulla pyritään hyödyntämään tarkoituksellisesti myös tiedostamatonta oppimisessa esim. hyödyntämällä eläytymistä ja sen mahdollistamaa kokonaisvaltaista kokemusta.

#### 6.4.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Molemmissa lähestymistavoissa ollaan syvästi kiinnostuneita siitä, millainen toinen on ja miten hän kokee asioita. Niiden mukaan ajatellaan myös, että voimme oppia toiselta ja kohtaamisessa syntyneestä jaetusta kokemuksesta. Molempien avulla myös kehittyy tiettyä herkkyyttä, joka menee sen taakse, mitä me yleensä havaitsemme. (Ks. J. Lehtovaara 51–52.)

#### 6.4.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisuuden näkökulman mukaan emme koskaan voi ainakaan täysin tietää miten toinen ihminen kokee asioita. Näin ollen toisen tilalle eläytyminen ei välttämättä saa aikaan sitä, mitä eläytymisen kohde kokee. Buberin mukaan dialogisuudessa ajatellaan jopa empatian olevan

*”..omien tunteiden projisointia empatian kohteelle, itsen kuvitteellista siirtämistä toisen paikalle. Näin ollen se on hyvistä tarkoituksistaan huolimatta Toisen muotoilemista itsemme mukaisiksi, viime kädessä siis esineellistämistä.” (Värri, 2000, 67.)*

Ristiriita laittaa miettimään tarkemmin sitä, miten paljon voimme mallittamisen tavalla toisen elämysmaailmaa tavoittaa. Se ei kuitenkaan estä käyttämästä tätä menetelmää omien kokemusten avartamiseen ja taitojen kehittämiseen. Sen sijaan ei ole perusteltua alkaa luulla, että itse kokee asiat samoin kuin hän, ketä mallittaa. Oma kokemus voi kuitenkin antaa siitä viitteitä tai olla samansuuntaista.

#### 6.4.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Tähän perusolettamukseen tutustuminen vaikutti koulutustaitoihini siten, että se vahvisti luottamustani siihen, että hyvää myyntitaitoa voidaan mallintaa. Perusolettamus lisäsi ja tarkensi sen analysoimista. Se myös auttoi selvittämään ja ymmärtämään, mistä kunkin menestyksekkään myyjän hyvä suoritus johtuu. Asennoidun siis siten, että kysymyksessä on taito, johon periaatteessa kuka tahansa voi harjaantua. Jos puolestaan pitäisin menestystä persoonallisuudesta riippuvaisena, en uskoisi sitä voitavan opettaa muille. Tuskin olisin silloin edes eritellyt kovin tarkkaan sitä, mitkä kaikki asiat siihen vaikuttavat. Sen sijaan nyt olen löytänyt paljon sellaisia tuloksellisen työskentelyn osatekijöitä, joita olen voinut hyödyntää koulutuksessa. Tämän perusolettamuksen soveltamisen myötä olenkin oivaltanut myyntityöstä eniten juuri analysoimalla käytännössä tapahtuvaa työtä.

Vuorovaikutustaitoihini lisää on tullut toisen asemaan vahvempi eläytyminen, joka auttaa saamaan uutta tarkastelukulmaa tai ajateltavaa esim. lukkiutuneisiin tilanteisiin. Sitä kautta on mahdollista ymmärtää paremmin toista osapuolta.

Edellisten ohella olen kokenut saavani mallittamalla hyötyä oman puhetapani ja äänenkäyttöni parantamisessa. Olen mm. oppinut käyttämään monipuolisemmin ääntäni, saanut siihen ja myös puheilmaisuuni lisää erilaisia vivahteita, joita voi hyödyntää koulutuksen elävöittämiseksi.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.5 Viestin merkitys on sen herättämä reaktio**

### 6.5.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tämän perusolettamuksen mukainen asennoituminen viestintään saa tarkemmin miettimään miten asiat kenellekin ilmaisee. Se laittaa entistä valppaammin keskittymään myös siihen kuinka viesti ymmärretään. On myös kehittävää oppia havaitsemaan, kuinka esitetty sanoma on ymmärretty, ja miten eri tavoin eri ihmiset voivat asioita käsittää. Samoin on järkevää esittää tieto toisella tavalla, jos yksi tapa ei toimi. Se edellyttää kykyä muuttaa omaa viestintää eli vaatii monipuolisia kommunikoinnin taitoja. Niitä voi onneksi harjaannuttaa.

Heikkoutena näkisin tässä sen, että ehdottomalla tavalla toteutettuna tämä asenne siirtää vuorovaikutuksen vastuun yksipuolisesti informaation lähettäjälle. Kuitenkin myös toinen osapuoli voi omalla asennoitumisellaan joko parantaa tai huonontaa viestin vastaanottamista. Vastuu vuorovaikutuksen onnistumisesta tuleekin pääsääntöisesti olla molemmilla. Mutta tilanteissa, joissa esim. auktoriteettiin perustuvan vallan nojalla ei anneta toiselle riittävästi mahdollisuuksia esittää omaa näkökulmaansa tai edes sitä, miten on asian ymmärtänyt, tai jos ne eivät kiinnosta, jäänee vastuu sanoman lähettäjälle.

### 6.5.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

On yllättävän haastavaa seurata miten omaan viestintään tosiasiallisesti reagoidaan. Havaitsemisen aste voi kuitenkin vaihdella tapahtumista riippuen. Reaktion tulkinta voi myös olla yllättävän vaikeaa eikä välttämättä vastaa toisen osapuolen tilannetta. Tämän lisäksi on vielä haastavampaa muuttaa omaa toimintaa joustavasti tarpeen mukaan. Mutta kieltämättä kun asiaan alkaa kiinnittää huomiota ja kehittää itseään sen suhteen, alkaa entistä enemmän huomata toisen osapuolen reaktioita. Samoin omaa viestintää voi harjaantua säätelemään sen mukaisesti. Tällainen tietoinen menettely on antoisaa ja kehittävä. Erityisen palkitsevia ovat ne hetket, joissa tämä onnistuu, eli ensin tulkitsee toisen reaktion oikein ja sitten kykenee muuttamaan toimintaansa niin, että vuorovaikutus onnistuu paremmin.

Tämän NLP:n perusolettamuksen mukaisesti ajattelemisen on tuonut minulle muutosta siihenkin, etten enää ainakaan kovin kärkevästi arvostele ihmisiä, vaikka he eivät kokisi asioita samoin kuin olen itse ne ajatellut. Tosin en ole itseänikään kohtaan liian ankara siinä, etten aina onnistu esittämään asiaa niin, että viesti ymmärrettäisiin tarkoittamallani tavalla. On inhimillistä, että sanoma käsitetään toisin. Kuitenkin samanaikaisesti ajattelen, että viestinnässä voi ja tulee koko ajan kehittyä. Se edellyttää omaa aktiivista panostamista ja on ennemminkin jatkuva prosessi kuin saavutettavissa oleva päämäärä.

### 6.5.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisillä on yksilöllinen maailmankuva, joka toimii kaiken koetun ymmärtämissyhteytenä (Rauhala 1995, 81). Tämä tulee osata ottaa vuorovaikutuksessa ja koulutuksessa huomioon. Lisäksi maailmankuvan kehkeytymiseen kuuluu, että se on hermeneuttisen kehän tapaan laajentuva ja kehittyvä. Näin ollen voimme perehtyä ymmärtämään toisen näkökulmaa ja sen kautta oppia joustavasti suuntaamaan viestejämme tuon toisen maailmankuvaan mahdollisimman hyvin sopiviksi.

#### 6.5.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Kuten emme voi ymmärtää asiaa muutoin kuin omasta maailmankuvastamme käsin, emme myöskään voi ilmaista itseämme muutoin kuin siitä käsin. Mutta toki voimme, ja meidän siis tulee kehittää maailmankuvaamme mm. niin, että osaamme ja haluamme ottaa huomioon toisen näkökulman. Rauhala (1998, 116–117) tuo kuitenkin esiin myös, ettemme voi koskaan täysin tietää, mitä toinen ajattelee tai miten hän kokee asiat. Reaktion lukeminen on siis joka tapauksessa vain arvaus siitä, miten toinen on asian ymmärtänyt ja kokenut. Ristiriita auttaa pitämään mielessä tämän tosiasian ja myös hyväksymään sen. Mutta ellemme keskity toisen reaktioihin, emme saa mitään vihjeitä siitä, miten viesti on mennyt perille.

Kouluttaessa tulee kuitenkin tiedostaa ja hyväksyä, että uusien asioiden omaksuminen voi viedä oman aikansa. Oppilas ei ehkä käsitä opetettavaa asiaa heti, mutta se voi kuitenkin jäädä hautumaan ja ymmärrys voi kypsyä myöhemmin. Kuten aikaisemmin tuli esiin, tajunnan toimintaperiaatteisiin kuuluu, että se on laajentuva. Sille perustuu ihmisen tietämisen halu ja uteliaisuus. Epäselvä asia askarruttaa ihmistä. Tämä voi tapahtua tietoisella tai tiedostamattomalla tasolla. Tajunta etsii ymmärtämysyhteyttä yksilön maailmankuvasta tai tarvittaessa täydennystä siihen. (Rauhala 1995, 83.) Asiaa havainnollistaa Maija Lehtovaaran (1996, 88) kuvaus:

*”..hyvä opettaja pyrkiikin saamaan oppilaansa sellaiseen tilaan, jossa merkityssuhteiden sisäiset suhteet ovat mahdollisimman avoimia, toisin sanoen lisää mielekästä jäsennystä vaativia... Mielen ekspansiivisuus saa aikaan sen, että oppijalle syntyy uusia merkityssuhteita, omat rajat avartuvat ja oppijan maailmankuva rikastuu ja monipuolistuu.”*

Näin syntyy osaltaan myös ihmisen sisäisen motivaation herääminen, joka on tärkeää kaikessa koulutuksessa.

#### 6.5.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

On tärkeää ottaa huomioon, että olemme erilaisia ja että se vaikuttaa siihen, miten asioita ymmärrämme. Dialogisuudella saamme tietoa toisen näkökulmasta, ja sillä

saadaan aikaan yhteisiä jaettuja merkityksiä. Itse asiassa dialogisuus on keino siihen, miten merkitysmaailmat saadaan lähentymään toisiaan. (J. Lehtovaara 1996, 52.)

#### 6.5.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisessa kohtaamisessa ei ole tarkoitus, ainakaan keinotekoisesti, muuttaa omaa toimintaansa. Sen sijaan meidän tulee olla kohtaamisessa aidosti läsnä. Lisäksi meidän ei tarvitse väkisin yrittää ymmärtää toista, vaan voimme ”jättää toisen tai koetun silleen”. Tämä ristiriita muistuttaa siitä, että on tärkeää pyrkiä olemaan luonnollinen, vaikka kehitämme omia vuorovaikutus- tai koulutustaitojamme. Lisäksi itselle merkityksellinen ilmaisu ilman korostunutta huolta siitä, miten se ymmärretään (toki ”hyvät tavat” tulee silti huomioida), on ihmiselle itseisarvona tärkeää. (J. Lehtovaara 1996, 52.)

#### 6.5.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Tämän perusolettamuksen mukainen asennoituminen on lisännyt tarkkaavaisuutta omaan viestintääni ja vastuunottoa siitä. Otan enemmän huomioon toisen karttaa ja keskityn useammin siihen, miten voin esittää asiani paremmin toisen näkökulmasta. Pyrin seuraamaan, minkälaisia reaktioita viestini aiheuttaa. Havaitsen ja ymmärrän näitä reaktioita tarkemmin. Pyrin myös huomaamaan, jos viestiä ei ole käsitetty tarkoituksenmukaisesti. Sellaisissa tilanteissa tarpeen ja kykyjeni, jotka ovat alkaneet asiaan keskittymisen ja panostamisen myötä kehittyä, mukaan selvennän tai muutan viestintääni.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.6 Kaiken käyttäytymisen takana on positiivinen tarkoitus**

### 6.6.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Tämän perusolettamuksen väitettä saattaa monesti olla vaikea uskoa. Mutta se saa kyllä ajattelemaan toisen käyttäytymistä enemmän hänen itsensä näkökulmasta. Samalla se ohjaa ajattelemaan sitä, miksi toinen menettelee tietyllä tavalla. Näin se suuntaa huomiota käyttäytymisestä sen takana olevaan tarkoitukseen.

Edellä mainitut seikat puolestaan avaavat mahdollisuuksia alkaa etsiä myönteisempiä keinoja pyrkimysten toteuttamiseen. Ja vaikka ei mentäisi näin pitkälle, on joka tapauksessa helpompi ymmärtää toisen ikävää toimintaa. Lisäksi tämä perusolettamus ohjaa myös erottamaan käyttäytymisen henkilöstä eli ikävä esiintyminen on eri asia kuin ikävä henkilö. Käytöstä on myös helpompi muuttaa kuin persoonallisuutta.

Sama pätee itseen. Jos tekee jotakin negatiivista, kannattaa miettiä syytä menettelytapaan. Todennäköisesti perimmäinen intentio on hyvää tarkoittava. Kun sen löytää, voi olla helpompi alkaa etsiä sille rakentavampaa toteuttamistapaa. Vältettäviä ovat sellaiset keinot, joiden seuraukset ovat huonoja. Ne vahingoittavat itseä tai muita.

### 6.6.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Jos joku käyttäytyy ikävästi työpaikalla, kuuntelen häntä tarkkaan, jotta saisin selville hänen menettelynsä tarkoituksen. Teen tämän, jotta voisin paremmin ymmärtää häntä. Usein asioista tullaan myös oma-aloitteisesti puhumaan. Tätä edesauttaa se, että olen pyrkinyt luomaan suhteellisen luottamukselliset ja avoimet välit ryhmäni jäsenten kanssa. Samoin tätä edesauttaa se, että he tietävät tulevansa kuulluksi ja kohdelluksi asiallisesti. Itse asiassa kohtaan enää harvoin ryhmässämme ikävää käytöstä, johon tarkoitus tai ratkaisukaan eivät selviä.

Ikävää toimintatapaa selvitetessä on asiaa helpompi käsitellä, kun puhutaan selkeästi nimenomaan käyttäytymisestä eikä henkilöön liittyvistä ominaisuuksista. Lisäksi voi auttaa, kun ymmärretään, että joskus niin menettelytavat kuin niiden syytkin voivat olla heikosti tiedostettuja. Tällöin saattaa innostua niiden tietoiseen tutkimiseen.

### 6.6.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisillä on yksilöllinen maailmankuva, jolloin sama käytös voi saada erilaisia merkityksiä eri henkilöiden näkökulmista. Minun näkökulmastani toisen käytös saattaa olla ikävää, kun hänen omastaan se ei ole.

Lisäksi ihmisellä on yksilöllinen situaatio. Siksi emme läheskään aina tiedä, mitä toiselle on voinut tapahtua, mutta sillä voi olla kuitenkin huomattavaakin vaikutusta hänen käyttökseen. Samoin ihmisille on muodostunut erilaisia selviytymiskeinoja erilaisiin tilanteisiin. Nämä eivät välttämättä ole parhaita mahdollisia. Silloin on hyvä, jos hän löytää uusia malleja toimia. Tässä prosessissa voi toisesta ihmisestä olla hyötyä. (Rauhala 1998, 158–160.)

### 6.6.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Joskus saattaa olla niin, että henkilön toiminta ei ole pelkästään heikosti tiedostettua tai epätarkoituksenmukaista. Käytös saattaa olla seurausta myös yksilön maailmankuvan selvästi haitallisesti vääristyneistä merkityssuhteista. Ne voivat olla sellaisia, joiden selvittelyssä saattaa tarvita asiantuntijoiden apua. (Rauhala 1998, 154-157.) Seikka on hyvä tiedostaa, vaikka itse ei pidäkään mennä tekemään näistä arvioita ainakaan toisen puolesta.

### 6.6.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Dialoginen asennoituminen muistuttaa siitä, että on tärkeää ottaa asiasta selvää toisen kannalta, eikä vain itse olettaa jotakin. Ihmisten väliseen avoimeen ja rehelliseen keskusteluun ja asioiden selvittelyyn rohkaisee siihen otollinen ilmapiiri. Tällaista ilmapiiriä luovat dialogisuuden kannalta arvostetut asenteet. Sellaisia ovat mm. osallisuus, välittäminen, luottamus, kunnioitus, arvostus, ihmisystävällisyys ja toivo. (Ks. esim. Huttunen 1999, 54.)



### 6.6.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialoginen asennoituminen muistuttaa siitä, että asiat voivat sujua myös omalla painollaan ja omassa aikataulussaan. Aina ei tarvitsekaan ymmärtää tai alkaa selvittää käytöstä tai sen syytä. Toisinaan voi olla hyvä antaa asioiden selvitä ikään kuin itsestään. (J. Lehtovaara 1996, 52.) Silloin lienee kuitenkin lohduttavaa ajatella, ettei toinen menettele sopimattomasti ilman syytä tai tarkoitusta.

### 6.6.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Ymmärrän paremmin toisen käytöstä ja tarkastelen sitä entistä enemmän toimintatapana kuin pysyvänä persoonallisuuden piirteenä. Olen oppinut ottamaan puheeksi nimenomaan vain käyttäytymisen ja pyrin myös tarvittaessa selvittämään sen tarkoitusta. Käsitän, että ihminen ei aina itsekään tiedosta miten menettelee ja miksi. Lisäksi jos mahdollista, voin tukea häntä löytämään ratkaisuja, jotta hän pystyisi toimimaan rakentavammin.

Nämä samat asiat pätevät myös oman käyttäytymiseni ja sen takana olevan tarkoituksen tutkimiseen ja ymmärtämiseen.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen tehnyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.7 Ihmisillä on jo valmiina ne resurssit, joita he tarvitsevat itselleen tärkeiden muutosten tekemiseen**

### 6.7.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Yksi tärkeä ajattelutapa tässä on se, että resurssit ovat taitoja, joita voi harjoitella ja oppia kehittämään ja siirtämään haluamiinsa tilanteisiin. Toinen tärkeä viesti on se, että me olemme itse niitä aikaisemmin jo kokeneet, joten niitä tulee ensisijaisesti etsiä

itsestä. Tulee miettiä esim. missä tilanteessa on ollut keskittynyt, miltä se tuntui, ja sitten mielikuvissa eläytymällä vahvistaa kokemusta ja siirtää sitä valitsemaansa asiayhteyteen. Lisäksi on tarkoituksenmukaista selvittää, onko itsellä jokin rajoittava uskomus, joka estää käyttämästä omia voimavaroja täysipainoisesti.

Tätä voi soveltaa niidenkin ominaisuuksien harjoitteluun, joita tarvitsee vuorovaikutus- ja koulutustilanteisiin kuten kärsivällisyys, luontevuus, huumori, selkeys jne. Koulutuksessa on myös eduksi löytää työssä tarvittavia ominaisuuksia oppilaasta ja auttaa häntä itseään havaitsemaan, voimistamaan ja hyödyntämään niitä. Ajatus vaikuttaa rakentavalta ja on hyvin ratkaisukeskeinen (ratkaisukeskeisyydestä ks. esim. Miller 1997). Ratkaisukeskeisyydessä keskitytään ongelmien sijasta ratkaisuihin eli sen asemesta, mikä ei toimi siihen, mikä toimii.

#### 6.7.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Tähän NLP:n perusolettamukseen tutustuttuani olen alkanut huomata, että meillä todellakin on paljon myönteisiä resursseja, joita emme tiedosta tai osaa ottaa tarvittaessa käyttöön. Nämä ominaisuudet pitää ensin löytää itsestä ja sitten harjoitella siirtämään niitä haluamiinsa tilanteisiin. On kuitenkin vaativaa perehdyttää toisia tekemään niin, ellei selkeästi opeta NLP:tä. Silti en ole varsinaisesti ottanut työssäni käyttöön NLP:n opettamista. Tämä johtuu mm. siitä, että NLP lienee niin outoa, että sitä saatettaisiin vierastaa. Lisäksi sellaiseen tilanteeseen tuleminen pitää olla vapaaehtoista, ja vetäjän on hyvä olla koulutettu sitä opettamaan.

Kuitenkin tämän NLP:n perusolettamuksen mukaan asennoituminen auttoi näkemään ryhmän jäsenissä työssä tarvittavia voimavaroja. Havaitessani työn kannalta hyödyllisiä piirteitä koulutettavassa kerron hänelle huomiostani tarvittaessa. Saatan sanoa esim.: ”No nythän sinä esitit asiasi todella rohkeasti. Kokeile samalla tavalla asiakkaan kanssa.”, ”Jaha, sinultahan löytyy kunnianhimoa. Käytä sitä hyödyksi myös tässä työssä.” tai muissa tilanteissa esim.: ”Joo, nyt et ole saanut riittävästi myyntiä, mutta kyllä sinä myydä osaat. Eivät ne aikaisemmat hyvät myyntijaksot ole olleet pelkästään sattumaa.” Mainittu lähestymistapa on usein johtanut myös syvempään ja hyödylliseen keskusteluun aiheesta. Tätä on edesauttanut myös puite- ja

voimavarakysymysten käyttö, kuten: *”Mitkä ovat tavoitteesi tässä työssä? Mitä voimavaroja tarvitset saavuttaaksesi tavoitteesi? Koska tai missä tilanteessa olet huomannut tällaisia voimavaroja? Mistä tiedät saavuttaneesi tavoitteesi?”*

Oleellista oli silti lähteä ensin liikkeelle omien voimavarojen etsimisestä, vahvistamisesta ja siirtämisestä. Sitä kautta opin menetelmää, ja sen jälkeen sitä on ollut helpompi soveltaa koulutuksessa.

### 6.7.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Holistisen ihmiskäsityksen mukaan koulutus tulee sovittaa oppijan maailmankuvaan ja hänet tulee huomioida kokonaisvaltaisena ihmisenä (ks. Rauhala 1985, 29). Tämän pohjalta ajatus yksilön omien resurssien etsimisestä ja hyödyntämisestä vaikuttaa mielekkäältä.

Yksilön tajunnassa myös vaipuu tiedostamattomiin asioita, joita hän on kokenut tai hallinnut. Ne voivat olla tässä perusolettamuksessa tarkoitettuja voimavaroja. Silloin on hyvä, jos niitä aktivoidaan. Samoin voidaan synnyttää uusia merkityssuhteita tiedostamalla jokin aikaisemmin koettu asia voimavaraksi ja oivaltamalla, että sitä voi vahvistaa ja siirtää toisenlaisiinkin tilanteisiin. Lisäksi sillä, mihin kiinnitetään huomiota ja panostetaan, on tapana vahvistua. (ks. Rauhala 1998, 37; 1995, 82–83.)

### 6.7.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisessä on vain mahdollisuudet erilaisten ominaisuuksien kehitymiselle. Voimavarat eivät siten ole meissä valmiina, vaan niitä muodostuu ajan ja kokemusten myötä. (Rauhala 1995, 93.) Me ihmiset siis koemme paljon sellaisia asioita, jotka ovat NLP:n tarkoittamia resursseja. Tästä johtuen meillä kaikilla on niitä runsaasti. Niitä myös kannattaa NLP:n tarjoamilla keinoilla tiedostaa, vahvistaa ja ottaa avuksi.

Toisaalta näkemykset ovat alkuaankin samansuuntaiset. Sillä osittain myös NLP:ssä ajatellaan, että kaikkia voimavaroja ei ole aina sellaisenaan valmiina, vaan niihin on

olemassa potentiaali. Mutta NLP:n avulla uutta ajateltavaa antaa se tapa, jolla resursseihin voi asennoitua ja etsiä sekä hyödyntää niitä.

#### 6.7.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Dialogisuudessakin on tärkeää se, millainen ihminen on itsessään. Dialogisella asennoitumisella tutustutaan tarkemmin sekä itseen että toiseen. (Lehtovaara, J. 1996, 54.) Silloin saatetaan oivaltaa molemmista sellaisia puolia, jotka ovat tässä tarkoitettuja hyödyllisiä voimavaroja.

#### 6.7.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisessa kohtaamisessa ollaan ilman ennakko-oletuksia ja –päämääriä, eikä siinä pyritä tarkoituksella vaikuttamaan toiseen. Ristiriita muistuttaa dialogisen asennoitumisen tärkeydestä. Mutta koulutustehtävissä koen tämän NLP:n perusolettamuksen tarpeelliseksi. Työtehtäviin kouluttaminen on joka tapauksessa päämäärätietoista toiseen vaikuttamista. Mutta siinä on mielekästä hyödyntää yksilöiden omia voimavaroja ja panostaa niiden löytämiseen, varsinkin kun sen kautta voi lisätä kunkin tietoisuutta näistä. Siten myös heidän itsetuntemuksensa saattaa lisääntyä ja ehkä myös itseluottamus, koska huomio kohdistuu nimenomaan vahvuuksiin.

#### 6.7.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Löydän itsestäni paremmin niitä resursseja, joita tarvitsen eri vuorovaikutus- ja koulutustilanteisiin. Olen myös harjaantunut jonkin verran voimistamaan ja siirtämään niitä mainittuihin tilanteisiin. Samoin huomaan toisissa sellaisia voimavaroja, joista heille on etua työn oppimisessa ja siinä pärjäämisessä. Lisäksi osaan paremmin vahvistaa toisen tietoisuutta omista voimavaroistaan ja tukea häntä hyödyntämään niitä työssään.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **6.8 Systeeminäkökulma: ekologia ennen kaikkea**

### 6.8.1 Tämän NLP:n perusolettamuksen analysointia

Näkemykseni, että mieli ja keho vaikuttavat erottamattomasti toisiinsa on holistisen ihmiskäsityksen analyysistä jo entuudestaan tuttu. Sen sijaan uudempaa tässä on tarkkaan eritelty kielen asema ja merkitys kokonaisuudessa. Samoin NLP:ssä korostuu minulle aikaisempaa tietämystä enemmän se, miten voimme tietoisesti ohjata kokemuksiamme.

Tämän perusolettamuksen piiriin sisältyvät myös näkemykset siitä, milloin NLP:llä voidaan onnistua ja miksi sen mukaan toimiminen on eettisesti turvallista. Muutostahan ei yrityksistä huolimatta tapahdu, jos sen vaikutukset eivät ole henkilön kokonaisuudelle hyviä. Mutta haluttua muutosta voivat estää myös rajoittavat uskomukset, kuten korkealla loogisella tasolla oleva muutosta estävä käsitys (ks. 3. perusolettamus).

### 6.8.2 Käytännön havaintojen ja kokemusten reflektointi

Olen huomannut kielenkäytön vaikuttavan enemmän kuin mitä olen aikaisemmin havainnut. Eräs esimerkki tästä on *mutta-* tai *ja-* sanojen käyttö. Jos käytän *mutta-*sanaa, mitätöin helposti ennen sitä sanottua vrt. ”Kyllä, mutta..”. *Ja-*sana puolestaan asettaa molemmat samanarvoiseen asemaan vrt. ”Kyllä ja ...” Näitä olen alkanut soveltaa usein tilanteissa, joissa minulla on lisättävää toisen mielipiteeseen, esim. joku sanoo yhteisessä palaverissa, että: ”*puhelinmyyntityö on raskasta*”. Voin vastata siihen esim.: ”*Puhelinmyyntityö on todellakin toisinaan raskasta, ja siinä on myös hyviä puolia.*” Täten en mitätöi toisen sanomisia, vaan olen samaa mieltä. Tuon kuitenkin samanarvoisena esiin myönteisen kuvan työstä. Lisäksi koska en kiistä tai mitätöi toisen kokemusta, hän saattaa olla vastaanottavaisempi myös minun esiintuomilleni

näkemyksille. *Todellakin*-sana vieläpä viittaa siihen, että arvostan hänen näkemystään. Kun puolestaan *toisinaan*-sana tuo lauseeseen suhteellisuutta, eli työ on toisinaan raskasta ja toisinaan ei. Työn ominaisuuksia kuvaava avoin ilmaisu ”*hyviä puolia*” saattaa motivoida häntä etsimään erilaisia vaihtoehtoja, mitä ne voivat olla.

Mahdollisuuksien mukaan käytän esim. sanan *täytyy* tilalla sanoja *voi, saa, kannattaa*. Eron huomaa selvästi vaikka itseän soveltamalla. Ajattelemalla, että minun *täytyy* alkaa kouluttaa uusia myyjiä, syntyy aivan eri sävy ja energialataus kuin jos ajattelee, että *saan* kouluttaa tai minun *kannattaa* kouluttaa heitä. Täytyy-asenne vaikuttaa ikävältä velvollisuudelta, kun saa- tai kannattaa-asenne korostaa asian myönteisiä puolia ja on sitä kautta innostavampi. Samaa logiikkaa voi käyttää myös ohjatessa ryhmän työskentelyä. Ilmapiiiri säilyy kannustavampana, jos käyttää esim. ilmaisua ”*kannattaa soittaa mahdollisimman paljon*”. Mainittu ilmaisu on enemmän kannustava kuin käskevä ja ohjaa ajattelemaan asian myönteisiä puolia ja mahdollisuuksia. Lisäksi avoimeksi jätetty ilmaisu saattaa aktivoida kuulijaa etsimään syitä siihen miksi kannattaa. Silloin lause on johdatellut ajatukset työntekeä motivoiviin seikkoihin.

Asiat kannattaa pääsääntöisesti muutoinkin esittää myönteisen kautta. Silloin mielikuvat ja asennoituminen suuntautuvat valmiiksi siihen, mihin pyritään eivätkä siihen, mitä halutaan välttää. Eron huomaa esimerkissä, jossa kokeilee itse miten kielteinen ilmaisu vaikuttaa, kuten ”*Älä ajattele vaaleanpunaista virtahepoa.*” Sen lisäksi, että vaaleanpunainen virtahepo alkaa pyöriä mielessä, kielteinen ilmaisu ei kerro sitä, mitä pitäisi ajatella.

Mielikuvien merkityksestä olen huomannut esim. sen, miten mielikuvan muuntelu miellepiirteiden (ks. 2. perusolettamus) avulla vaikuttaa myös kehollisiin tuntemuksiin. Työhöni tätä voi hyödyntää esim. lisäämällä mielikuvaan koulutustilanteesta tarkkoja ääriviivoja ja kirkkaita, iloisia värejä. Tämä aiheuttaa mielessä valpastumisen ja innostumisen tuntemuksia ja lisää myös kehon vireystilaa. Nämä ovat omiaan auttamaan koulutusta onnistumaan. Tätä tapahtuu nykyään automaattisesti heti, kun menen koulutustilaamme – tai oikeastaan jo, kun vain ajattelenkin sitä (huomaan tässä kirjoittaessani).

Samoin muutosta aiheuttaa esim. kehon ryhdin ojentaminen ja katseen ylemmäs kohottaminen niissä tilanteissa, joissa on nuutunut ja omissa ajatuksissaan. Edellä mainittua voi käyttää myös käänteisesti: jos on jännittynyt ja pingottunut olo, siihen auttaa mielikuvan miellepiirteiden ”pehmentäminen” ja myös kehon asennon rentouttaminen. Esimerkiksi vaativassa neuvottelutilanteessa saattavat omat kädet olla tiukasti ristissä. Silloin omaa olotilaa voi helpottaa sekä fyysisellä että tajunnallisella tasolla, kun vapauttaa kädet ristiasennosta.

### 6.8.3 Miten sopii holistisen ihmiskäsityksen viitekehykseen

Myös holistisen ihmiskäsityksen mukaisesti tajunta, keho ja situaatio ovat vastavuoroisessa suhteessa toisiinsa. Muutos yhdessä olemuspuolessa resonoi toisiin. Lisäksi pienikin muutos saattaa aiheuttaa monia ja lopulta suuria kerrannaisvaikutuksia. (Rauhala 1993, 78.)

Lisäksi sen, että kieli aktivoi automaattisesti ajattelua, voidaan ajatella liittyvän holistisessa ihmiskäsityksessä mm. siihen, että käytetyn kielen mielikarakteristiikka pyrkii suhteutumaan yhteyteen. Tätä havainnollistaa Rauhalan (1993, 19) esimerkki:

*”Jos aloitan lauseeni sanomalla: Tämä... ja sen jälkeen keskeytän puheeni, kuulija odottaa, mihin kyseessä oleva pronomini viittaa. Pronominin mieli vaatii yhteyttä. Ei tarvitse edellyttää mitään muuta voimaa, joka tässä motivoisi odotuksen.”*

Automaattista ohjautumista voidaan ajatella myös tästä Rauhalan (1995, 146) esiintuomasta Husserlin esittämästä passiivisen konstituution analyysin näkökulmasta:

*”Passiivisella kokemuksen jäsentymisellä hän tarkoitti mielellisten sisältöjen tietoisesta ohjauksesta riippumatonta keskinäisiin suhteisiin asettumista.”*

#### 6.8.4 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Holistisessa ihmiskäsityksessä situaatio ja sen asema korostuu enemmän kuin NLP:ssä. Holistisessa ihmiskäsityksessä tuodaan korostetusti esiin, että situaatio on yksi ihmisen kolmesta olemuspuolesta. (Rauhala 1985, 26.) Tosin NLP:ssäkin tuodaan esille situaation osuutta merkittävänä tekijänä, jota ei voida yksilöstä ja hänen ymmärtämisestään irrottaa (ks. esim. T. Grönfors & Roos 1997, 42–43; Hiltunen ym. 2003, 22–23; Hämeenaho 1997, 32). Lisäksi situaation voidaan ajatella sisältyvän siihen NLP:n ajatukseen, että muutoksen tulee olla myönteinen kokonaisuudelle.

Eroa on myös siinä, miten hyvin katsotaan kielen kuvaavan kokemusta. Kielen suhteen tulee ottaa huomioon, että kieli ei välttämättä ole kuvauksessaan täydellinen tai onnistunut, vaikka se kehittyikin koko ajan. Ihmisellä on myös paljon merkityssuhteita, joita ei pueta sanoiksi ja jita voi myös olla vaikea käsitteellistää. Asiaa havainnollistaa Hannele Koivusen (1997, 76) esiintuoma Maurice Merleau-Pontyn näkemys:

*”Ihmisellä on ruumiissaan ajattelua ja kieltä alkuperäisempi suhde maailmaan.”*

Tällaista kokemusta voidaan kutsua myös hiljaiseksi tiedoksi. Myös Michael Polanyi (1983) näkee, että se on ensisijaista tietoa verrattuna eksplisiittiseen tietoon. Lisäksi ihmisillä on, ja he käyttävät, tätä kokemusta ja tietoa enemmän kuin käsitteellistettyä. Hiljaiseksi tiedoksi voidaan määritellä kaikki ruumiillinen, myyttinen, arkkityyppinen ja kokemusperäinen tieto, jota ihmisellä on ja jota ei välttämättä voida ilmaista verbaalisin käsittein. Holistisessa ihmiskäsityksessä voidaan ajatella arkitiedon ja -taidon, tunteen, tahdon, intuition ja uskon tulevan lähelle hiljaisen tiedon käsitettä. (Koivunen 1997, 77–79, 87–88.) Näitä kaikkia Rauhala pitää ihmiselle oleellisen tärkeinä kokemuslaatuina (Rauhala 1995, 125–160). Asiaa havainnollistaa hyvin esimerkiksi tunteiden osalta Maija Lehtovaaran näkemys:

*”Tunteet kuten tietokin ilmaisevat oppijalle jotakin siitä millainen maailma on. Ne auttavat oppijaa orientoitumaan todellisuuteen.*



*Tunnekokemukset ovat keskeisiä myös motivaation perustana. Miellyttävä asia edesauttaa mielen ekspansiivisuutta, laajentumista.”*

Hiljainen tieto on avainasemassa myös mm. silloin kun tavoitellaan tietoa itsestä. (M. Lehtovaara 1992, 220–221; 1994, 63–64.)

NLP:ssä on kuitenkin nimenomaan tutkittu ihmisen näitä monesti implisiittisiä asioita. Menetelmän kautta ei välttämättä onnistuta täydellisesti tavoittamaan ja kuvaamaan sisäisiä prosesseja, mutta se on kuitenkin edistysaskel niiden tiedostamisessa ja kuvaamisessa. Esimerkiksi eri kokemusten miellepiirteiden havaitseminen ja kuvaaminen on yksi tapa eksplikoida implisiittistä. Lisäksi NLP:ssä huomioidaan tärkeinä ihmisen erilaisia kokemuslaatuja (vrt. tieto, tunne, tahto, intuitio, usko). Esimerkiksi muutokseen pyrittäessä huomion kohteeksi tulee ottaa oma toiminta, ajattelu, tuntemukset, uskomukset, identiteetti sekä tieto siitä millaisia edelliset itsellä ovat ja mitä niiden kanssa pitää kehitystä aikaansaadakseen tehdä. Ellei haluttua kohennusta yrittämisestä huolimatta tapahdu, tulee edellä mainittuja tutkia, jotta näkee löytyykö niistä muutosta vastustavia tekijöitä.

#### 6.8.5 Miten sopii dialogisuuden ajatuksen kanssa

Muutokseen ei voi pakottaa, eikä sitä tapahdu, ellei ihminen ole itse siihen valmis (ks. M. Lehtovaara 1996, 86–87).

#### 6.8.6 Miten ei sovi ja miten ristiriita vaikuttaa

Dialogisessa kohtaamisessa ei ole tarkoitus ohjailla toista (J. Lehtovaara 1996, 52). Ristiriitaa olen ratkaissut sillä, että vaikka pyrin aktiivisesti tuomaan esiin puhelinmyyntityön hyviä puolia, en tee sitä mitätöimällä toisen kokemuksia ja arvoja. Kunnioitan niitä ja hänen käsityksiään, vaikka esittäisin muitakin näkökulmia.

6.8.7 Miten tämä perusolettamus ja sen soveltaminen vaikutti vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini

Olen oppinut paremmin ymmärtämään ja tiedostamaan, miten mieli, kieli ja keho toimivat vastavuoroisessa suhteessa. Hyödynnän enemmän sitä logiikkaa, että muutos yhdessä osassa saa aikaan muutosta kokonaisuudessa. Tiedän nykyään enemmän mielikuvien sekä käytetyn kielen ja sen rakenteiden ja niiden erojen merkityksestä. Olen myös harjaantunut käyttämään edellisiä sekä vuorovaikutus- ja koulutustilanteissa. Lisäksi osaan ottaa huomioon, että haluttua edistystä ei aina tapahdu, ja ymmärrän, mistä se voi johtua.

Edellä esitettyjen asioiden pohjalta olen vetänyt johtopäätöksen, että tämän perusolettamuksen soveltaminen on johtanut ainakin edellä mainituilta osin omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni kehittymiseen.

## **7 Yhteenveto ja johtopäätökset**

### **7.1 Tutkimuksesta**

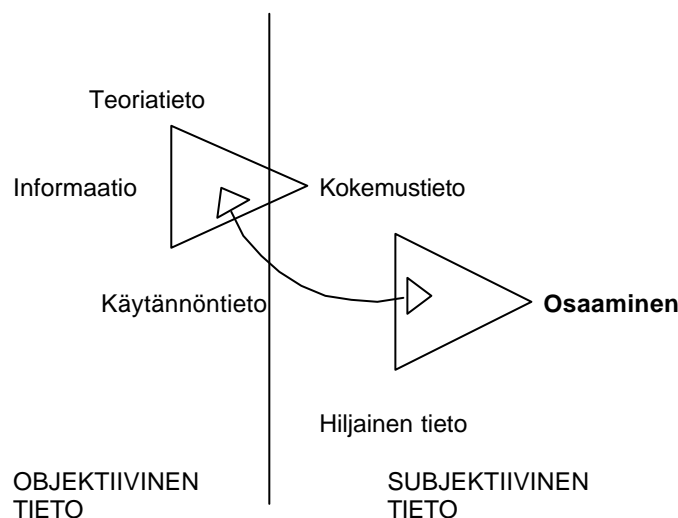
Olen tässä tutkimuksessa tuonut esiin ja pohtinut sekä sitä kautta syventänyt omaa ihmiskäsitystäni. Oman ihmiskäsityksen tiedostaminen on tärkeää, koska se heijastuu ajatteluamme ja toimintaamme. Sen erittely myös mahdollistaa sen tarkoituksellisen ja systemaattisen kehittämisen. Tämä edellyttää kuitenkin, että oma ihmiskäsitys pidetään avoimena. Samoista syistä muunkinlaisten omien lähtökohtien, käsitysten ja kokemusten selkiyttäminen on tärkeää. Siten niistäkin on valmiimpi keskustelemaan ja niitä edistämään. (Ks. T. Grönfors 2001, 132–133; Jaatinen 1996, 24–25; J. Lehtovaara 1996, 30, 31, 34 ; M. Lehtovaara 1992, 320–326, 346–347; Rauhala 1992, 74.)

Edellisten lisäksi tämän tutkimuksen aihe ja toteutustapa ovat olleet tärkeitä. Omien lähtökohtien, käsitysten, ajatusten ja toiminnan sekä niiden perusteiden tiedostaminen ja kyky näiden arviointiin ja kehittämiseen, jotka edellyttävät syvää itsereflektiota,

myös lisäävät yksilön itse-ohjauksellisuutta. Tämä on tärkeä päämäärä. Näin ollen näitä ominaisuuksia tulee pyrkiä käyttämään ja parantamaan. (Ks. Kukkonen 1996, 69, 72, 73, 75; M. Lehtovaara 1992, 345–347; 1994, 75–76; J. Lehtovaara 1996, 30, 31, 39; Rauhala 1992, 74; 1998, 94–95.)

Lisäksi valitsemani tutkimuksen toteutusmalli on ollut perusteltu, koska tutkimuksessa on ollut kyse omien taitojen kehittämisestä. Oman työn kehittämiseksi tarkoitettu pienimuotoinen toimintatutkimus, kokemuksellisen oppimisen malli ja reflektointi aikaansaavat syvän ja monitahoisen prosessin, jonka avulla omia valmiuksia on mahdollista edistää. (Ks. esim. luku 5; Rauhala 1978, 15; 1998, 90.)

Tämä tutkimuksen ansiosta tapahtunutta kehitystä vuorovaikutus- ja koulutustaidoissani voidaan havainnollistaa myös esim. Poikelan (2001, 104) esittämän mallin avulla (ks. kuvio 2). Poikelan mukaan osaamista synnyttää informaation hyödyntämisestä alkava tiedon yhdistely ja käyttö. Tämän tutkimuksen avulla olen saanut yhdistellä informaatiota, teoriatietoa ja käytännöntietoa. Sen seurauksena on syntynyt kokemustietoa. Kokemustieto puolestaan syvenee osaamiseksi käytännössä harjaantumisen ja hiljaisen tiedon lisääntymisen myötä. Hiljaista tietoa on esim. toiminnassa syntyvä implisiittinen tieto ja aikaisemmat vuorovaikutus- ja koulutustaitoni (ks. myös analyysin kahdeksannesta perusolettamuksesta, sen holistiseen ihmiskäsitykseen sopivuuden käsittelykohta).



KUVIO 2. Informaatio, tieto ja osaaminen (Poikela 2001, 104).

Informaatiolla kuviossa tarkoitetaan mitä tahansa tietoa, jota tutkija kohtaa aistiensa välityksellä. Teoriatiedolla siinä tarkoitetaan käsitteelliseen muotoon muokattua informaatiota, joka muuntuu tutkijalle merkitykselliseksi tiedoksi sen prosessoinnin kautta. Käytännöntieto ilmenee puolestaan esim. esineissä, ympäristössä ja tietyissä tilanteissa. Teorian ja käytännön välinen prosessointi tuottaa kokemustietoa, joka ilmenee vain prosessoijassa itsessään:

*”Oppiminen ja tutkiminen kietoutuvat toisiinsa tiedon hankinnan, jäsentämisen ja muokkaamisen prosesseissa, jolloin oppijassa itsessään tapahtuu ajattelu- ja toimintatapojen muuttumista. Teorian muodostus edellyttää kokeilua käytännössä ja käytännön ymmärtäminen vaatii käsitteellistä tietoa.”*

Käytäntöä ja kokemusta ei pidä sekoittaa toisiinsa, sillä aivan kuten kirjat voi sulkea, tilanteet voi jättää taakseen ja vain kokemuksen kykenee ottamaan mukaansa. Siihen liittyy kokemusten karttumisen myötä yhä enemmän myös hiljaista tietoa. Kokonaisuus puolestaan synnyttää henkilökohtaista osaamista. Kuvion vasemmanpuoleinen osa on pääosin objektiivista tietoa ja oikeanpuoleinen subjektiivista. (Poikela 2001, 105.) Näkemys havainnollistaa myös tämän tutkimuksen objektiivisuuden ja subjektiivisuuden suhdetta. Tosin objektiivista tietoa tulkitaan subjektiivisen tiedon pohjalta.

Kuitenkin tässä tutkimuksessa prosessi on yhtä tärkeä kuin tulokset – ellei jopa tärkeämpi. Oma kehitystä ylläpitävän prosessin omaksuminen auttaa uudistumaan tulevaisuudessakin. Aivan kuten tietämys, myös prosessi edistyy. Se etenee ja syventyy sen kokemuksen ja tietämyksen varassa, jota henkilöllä on ennestään ja joka lisääntyy koko ajan. Saavutettu tieto, taito ja kokemus toimivat pohjana jatkolle.

## 7.2 Analyysistä ja tuloksista

Se mihin kiinnittää huomiota, lisääntyy omassa ajattelussa. Tietyn asian ajattelu siirtää sitä käytäntöön. Taitojen tietoinen opettelu saattaa ensin olla väkinäistä (noviisi) ja vaatia aktiivista keskittymistä. Säännöllisen harjoittelun kautta tieto ja sen soveltaminen käytäntöön alkaa siirtyä kohti automaattista osaamista (ekspertti). Silloin toiminta tapahtuu kuin itsestään. Sama ilmiö, joka pätee konkreettiseen tekemiseen kuten polkupyörällä ajamiseen, voi toteutua myös vuorovaikutus- ja koulutustaidoissa. Polkupyörällä ajo vaatii ensin aktiivista harjoittelua. Kun sen oppii, ei ajamista tarvitse enää ajatella. Se sujuu automaattisesti. Sama pätee vuorovaikutus- ja koulutustaitojen oppimiseen. Tosin ne sisältävät paljon, jopa määrittelemättömän määrän, eri tekijöitä, joista kokonaisuus muodostuu. Kyseisten taitojen tietoinen kehittäminen tapahtuukin niiden sisältämiä osatekijöitä harjoittelemalla. Yhdenkin tekijän muuttuminen parempaan suuntaan muuttaa myös kokonaisuutta. Mutta, koska kokonaisuus tässä tapauksessa on niin laaja, ei vuorovaikutus- tai koulutustaitojen osalta voi koskaan tulla valmiiksi.

Kuten olen tämän tutkimuksen kautta todennut, NLP:n teoria on antanut paljon aineksia hyödynnettäväksi vuorovaikutus- ja koulutustilanteisiin ja niihin liittyvien taitojen kohentamiseen. NLP:hen perehtymisen avulla olen alkanut tietoisesti havaita asioita, jotka ovat olleet aikaisemmin tiedostamattomia. Näitä ovat esim. kielenkäytön vaikutusten, nonverbaalisen viestinnän ja erilaisten uskomusten tarkempi havaitseminen ja ymmärtäminen. Keskeistä on myös omien kokemusten ja oman ajattelun miellepiirteiden oivaltaminen ja niiden muuntelun oppiminen.

Olen tuonut analyysissä esille jokaisen perusolettamuksen kohdalla niitä asioita, joita kyseisen perusolettamuksen teoriaan perehtyminen ja sen soveltaminen käytäntöön ovat tuoneet itselleni lisää vuorovaikutus- ja koulutustilanteisiin ja niihin liittyviin taitoihini. Seuraavaksi esitän vielä lyhyen pääpiirteittäisen yhteenvedon niistä. Kunkin kohdan lopussa on esimerkkejä niiden perusolettamusten numeroista, joissa asiaa käsitellään tai joihin ne vahvasti liittyvät. Seuraavista kohdista mm. ensimmäisen, toisen, kolmannen ja viidennen sisältämät aihealueet ovat olleet minulle entuudestaan tuttuja, mutta niiden aikaisempi sisältö on syventynyt.

1. Omia asenteita voi ja kannattaa tarkistaa sekä tarvittaessa muuttaa (1–8).
2. Jokaisella ihmisellä on erilainen kartta. Tämä on hyvä ymmärtää, hyväksyä ja huomioida (1).
3. Karttaa kannattaa rikastuttaa, koska ihmistä ei välttämättä rajoita todellisuus vaan oma rajoittunut kartta (esim. rajoittava asenne tai uskomus, ei riittävästi erilaisia toimintavaihtoehtoja) (1, 2, 4, 7).
4. Eri aistiorientaatioiden havaitseminen, huomioon ottaminen ja hyödyntäminen (2).
5. Mielikuvien havaitseminen ja hyödyntäminen (2, 4, 7).
6. Kokemuksen miellepiirteiden havaitseminen, muuntelemaan oppiminen ja hyödyntäminen (2, 4, 7).
7. Sisäisen keskustelun havaitseminen ja pitäminen omaa suorituskykyä ja omia tavoitteita tukevana (2, 3).
8. Uskomusten ja loogisten tasojen tunnistaminen ja tarkistaminen toimintaa sekä tavoitteita tukevaksi (3, 7).
9. Nonverbaalin viestinnän ymmärtäminen, havaitseminen ja hyödyntäminen (2, 3, 4, 5).
10. Mallittamisen ymmärtäminen ja hyödyntäminen (4, 7).
11. Vastuun ottaminen siitä, että viesti ymmärretään mahdollisimman hyvin siten kuin puhuja on tarkoittanut. Palautteen lukeminen siitä, miten viesti on käsitetty, ja oman toiminnan joustava muuttaminen tarvittaessa (1, 3, 5, 8).
12. Ikävän käytöksen ajattelemisen huonona keinona toteuttaa hyvää tarkoitusta, tarkoituksen selvittäminen ja tarkoituksenmukaisempien toteuttamiskeinojen etsiminen (1, 3, 6).
13. Ihmisessä itsessään olevien voimavarojen tiedostaminen, vahvistaminen ja hyödyntäminen (3, 6, 7).
14. Mielen, kielen ja kehon yhteenkietoutuneisuuden ja vastavuoroisuuden ymmärtäminen ja hyödyntäminen (2, 3, 4, 5, 7, 8).
15. Jotta muutos voi tapahtua, sen tulee olla ihmisen kokonaisuudelle hyvä. Jos muutosta ei yrittämisestä ja haluamisesta huolimatta tapahdu, on hyvä selvittää sitä estäviä syitä (3, 8).

Lisäksi tämän tutkimuksen ansiosta käsitykseni Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja dialogisuuden viitekehysten merkityksestä ovat entisestään selkiytyneet. Seuraavaksi esitän niistä yhteenvedon.

Rauhalan holistinen ihmiskäsitys juontuu pääosin yhteen NLP:n kanssa. Ehkä suurin ero on siinä, että Rauhala näkee sen ympäristön, johon yksilö on suhteessa, olevan yksi hänen olemassaolonsa perusmuodoista. NLP:ssä ihminen on suhteessa ympäristöön, mutta sitä ei käsitellä ihmisen yhtenä olemuspuolena. Molemmista ympäristö nähdään kuitenkin olennaisena ihmisen kehittymiselle ja ymmärtämiselle, vaikka Rauhala tuo sen merkitystä korostetummin esille. NLP:ssä myös nähdään todellisuus hyvin konstruktivistisesta näkökulmasta, kun taas Rauhala näkee sen enemmän realistisesta mutta kuitenkin hermeneuttisesta näkökulmasta. Lisäksi NLP:ssä korostetaan tässä kappaleessa aikaisemmin esille tuomiani asioita, joista useimpia Rauhala ei juurikaan käsittele. Kuitenkin niitä on mahdollista tarkastella holistisen ihmiskäsityksenkin viitekehyksessä.

Rauhalan suorittama holistisen ihmiskäsityksen filosofinen analyysi on toiminut joka tapauksessa hyvänä lähtökohtana NLP:n ymmärtämiselle. Sen kautta oivaltaminen on ollut jäsentyneempää. Lisäksi NLP ei ole aiheuttanut suuria ristiriitoja aikaisempaan Rauhalan ihmiskäsityksen tulkintaani, vaan se on hyvällä ja monipuolisella tavalla täydentänyt sitä. Molemmat ovat valottaneet myös eri näkökulmaa siihen, miten kehitystä voi lähestyä. Rauhala korostaa tajunnan kehkeytymisen eksistentiaalisen fenomenologian otetta, kun NLP:ssä tuodaan esiin neurologian merkitystä. En kuitenkaan koe näitä kahta mallia toisiaan poissulkeviksi. Enemminkin koen niistä molemmista olevan merkittävää hyötyä.

Rauhalan tärkein anti itselleni tällä hetkellä on, että hän tarjoaa edelleen tarpeellisen filosofisen kokonaiskuvauksen ihmisestä. Sen pohjalta on suhteellisen helppo hahmottaa, arvioida ja kehittää ihmistä koskevaa tietoa ja toimintaa. Sen avulla myös ihmisen kokonaisvaltaisuus ja yksilöllisyys sekä siihen liittyvät tekijät tulevat varmimmin ymmärrettyä ja huomioitua. Rauhalan esiintuoman tajunnallisen tapahtumisen analyysin ansiosta puolestaan voin oivaltaa tarkemmin maailmankuvan rakentumisen periaatteita ja esim. ihmisen erilaisten kokemuslaatujen monipuolisuutta ja tehtävää siinä. Tästä johtuen osaan myös arvostaa kaikkien kokemuslaatujen merkitystä ja tärkeyttä eheässä ihmisyydessä. Näitä kokemuslaatuja ovat Rauhalan mukaan esim. tieto, tunne, tahto, usko, intuitio ja ns. epätavalliset tajunnan tilat. Niiden ja niiden arvostuksen on hyvä olla suotuisassa ja tasapainoisessa suhteessa keskenään.

Sen sijaan NLP:n ja dialogisuuden lähestymistavoissa on ratkaisevia eroja, joita olen tuonut esiin analyysissä, mutta en enää toista tässä. En koe näidenkään olevan toisiaan poissulkevia, vaan hyödyllisesti toisiaan täydentäviä viitekehyksiä. Molemmissa halutaan syventää omaa tiedostamista ja toisen ihmisen kohtaamista. Tosin menettelytavat ovat erilaiset. Dialogisuus on enemmän avoin asenne siinä missä NLP on tarkaksi hiottu tekniikka. Kaiken kaikkiaan kuitenkin koen, että niillä kummallakin on niin paljon annettavaa, että molempia menettelytapoja kannattaa käyttää.

Dialogisuudessa merkityksellistä minulle lienee tällä hetkellä mm. ihmisten välisen kohtaamisen avoimuus ja todellisuuden ”silleen jättämisen” mahdollisuus. Näihin liittyy sen käsittäminen ja hyväksyminen, ettemme koskaan voi täysin tuntea toista ihmistä. Lisäksi dialogisuuden kautta ymmärrän ja arvostan sitä välitilaa, yhdessä muodostettua ja koettua todellisuutta, joka muodostuu minän ja sinän välille. Oleellista on asenne, että minulle on, esim. kouluttaessa, erittäin tärkeää ”tieto, jota minulla ei vielä ole”. Tähän tietoon kuuluu esim. millainen toinen on, minkälaisen maailmankuvan kautta hän kohtaa opettamiani asioita ja millainen on juuri meidän välillemme muodostuva ainutlaatuinen välitila. Nämä toimivat pohjana, jolle kouluttamisen tulee rakentua.

Dialoginen kohtaaminen on myös elämys, joka sellaisenaankin rikastuttaa kokemuksiamme ja on siksi huomionarvoinen. Lisäksi dialogisuuden lähestymistavan arvostamat asenteet ja niiden kautta muodostuva ilmapiiri ovat oleellisia. Hyvää ilmapiiriä luovat mm. empatia, osallisuus, sitoutuminen, välittäminen, luottamus, kunnioitus, arvostus, ihmisystävällisyys, vastavuoroisuus, vilpittömyys ja rehellisyys. Näitä pidän keskeisinä lähtökohtina myös kaikkien menetelmien soveltamiselle. Näin ollen dialogisuus ja siihen liittyvät tekijät ovat ikään kuin ensisijainen asia ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Meidän tuleekin ymmärtää, etteivät mitkään menetelmät toimi ihmisestä riippumatta. Siten niitä käyttävän henkilön perusasentoituminen ihmiseen on aina merkittävin lähtökohta ihmisten parissa tehtävässä työssä.

Yhteenvedona voin todeta koko tästä tutkimuksesta ja kahdeksannesta kappaleesta, että tämä toimintatutkimuksen toteutusmalli, kokemuksellinen oppiminen ja reflektointi ovat olleet tärkeässä asemassa omien vuorovaikutus- ja koulutustaitojeni



kehittämisessä. Lisäksi kyseiset taitoni ovat NLP:n teoriaan perehtymisen, sen soveltamisen ja koko tämän tutkimuksen ansiosta kehittyneet.

## **8 Tutkimuksen ja sen luotettavuuden tarkastelu**

### **8.1 Tutkimuksen luotettavuuskriteerit**

Toimintatutkimuksen validiteetti- ja reliabiliteettitarkasteluissa joudutaan Suojanen (1992, 41–42) mukaan tuomaan esiin sen ominaispiirteisiin sopivia ratkaisuja. Toimintatutkimuksen pedagoginen suuntaus, jossa menetelmä on tarkoitettu opettajan työvälineeksi oman ammattitaidon ja työskentelykäytännön kehittämiseksi, asettaa omia vaatimuksia tutkimuksen arvioinnille. (Ks. myös Salner 1989, 47, 68–69; Syrjälä ym. 1996, 48–51.)

Suojanen esittääkin Kvalea ja Kurtakkoa mukaillen toimintatutkimuksen validiteetin kriteeriksi sitä, onko tutkimuksella saavutettu tietotaito parantanut osallistujien toimintaedellytyksiä tutkimuksen kohteena olevassa tilanteessa. Tärkeää on siis tarkastella, onko toiminnan avulla tavoitettu sellaisia taitoja ja valmiuksia, joiden avulla pystytään entistä paremmin hallitsemaan tutkittuja asioita. (Suojanen 1992, 48; Kvale 1989, 86; Kurtakko 1990, 15, 17.) Näiden vaatimusten toteutumista tarkastelen tämän tutkimuksen osalta kappaleessa 8.3.

Martti Grönfors (1982, 178) pitää tärkeänä, että tutkimuksen lukijalla on tietoa tutkijan arvomaailmasta ja taustatekijöistä. Lisäksi hänen mukaansa laadullisen tutkimuksen validiteetti osoitetaan raportoimalla tutkimuksen kulku kokonaisuudessaan ja aineiston keruu sekä johtopäätösten teko siten, että lukija voi arvioida tutkimuksen luotettavuutta niiden perusteella. (Ks. myös Syrjälä ym. 1996, 49–51.) Näitä vaatimuksia olen pyrkinyt tutkimusraportissa toteuttamaan. Siksi olen kirjoittanut sitä niin seikkaperäisesti. Lisäksi olen tuonut raportissa esille arvomaailmaani, ennako-oletuksiani ja taustatekijöitä.

Suojanen (1992, 48) tuo vielä esiin, että toimintatutkimuksen validiteettia tulee myös arvioida ensin subjektiivisen adekvaattisuuden osalta ja sitten tutkimusaineiston ja sen perusteella tehtyjen johtopäätösten osalta. Tarkastelen seuraavaksi näitä kutakin erikseen.

### 8.1.1 Subjektiivinen adekvaattisuus

Martti Grönforsin (182, 177) mukaan voi sanoa tutkijan itsensä olevan tärkein tutkimusväline toimintatutkimuksessa. Mutta hän tuo esille Severt T. Bruynia tulkiten, että silloin kuitenkin tärkeiksi tekijöiksi tiedon luotettavuudessa nousevat aika, paikka, sosiaalinen tilanne, yhteinen kieli ja intiimiys. Tämän pojalta myös Suojanen (1992, 49) on tuonut esiin, mitä ne pitävät sisällään. Heidän käsityksiään mukaillen arvioin niiden toteutumista tässä tutkimuksessa.

Tutkijan on mahdollista saada sitä luotettavampaa tietoa sekä tutkimusryhmästään että tutkittavasta ilmiöstä, mitä pidemmän ajan hän viettää kohteessa. Itse aloitin työssäni, johon liittyen tutkimus on tehty, alkuvuodesta 1998. Ensin myin itsekin tuotetta ennen kuin suhteellisen pian etenin ryhmänvetäjäksi. Näin ollen minulla on käytännön kokemusta myös sekä tuotteen markkinoinnista että ryhmän myyjä-jäsenenä olemisesta. Tämän tutkimusprosessin aloitin syksyllä 2002. Aineistoa kerättiin vuoden 2003 syksyyn. Lopullinen aineiston analyysi on tehty loppuvuonna 2003 ja sen hiominen ja selkiyttäminen sekä lopullinen raportti nyt vuonna 2004. Myös paikan suhteen täytyy se, että en tee tutkijana tutkimustani kohteen ulkopuolella vaan kohteessa. Samoin täytyy sosiaalisten tilanteiden merkitys, eli kohtaan tutkijana prosessin aikana hyvin monenlaisia tutkimuksen aiheeseen liittyviä sosiaalisia tilanteita ja erilaisia yhteyksiä. Laaja-alaisuutensa ja osittaisen toistuvuutensa vuoksi nämä helpottavat luotettavaa tietojen keräämistä ja tulosten tulkintaa. Ryhmässä on myös muodostunut tiiviin yhteistyön seurauksena yhteinen kieli, joka on minulle tuttua, koska olen yksi ryhmän pitkäaikainen jäsen. Intiimiyttä seuraa tiiviistä yhteistyöstä ja ryhmän jäsenten mielipiteiden huomioon ottamisesta sekä jatkuvan syvällisen itsereflektion seurauksena.

### 8.1.2 Aineiston luotettavuuden tarkastelu

Tässä validiteetti osoittaa, miten hyvin kerätty aineisto kuvaa tutkimuskohdetta. Luotettavuutta saadaan sillä, että aineisto kerätään useampaan kertaan ja eri menetelmillä. Aineistoa kerätään jokaisesta syklin vaiheesta ja koko prosessin ajan. (M. Grönfors 1982, 173–174.) Tutkimuksessani olen kerännyt aineistoa koko tutkimusprosessin ajan sen kaikissa vaiheissa aina lopulliseen analyysiin eli syyskuun 2003 loppuun asti. Olen kerännyt sitä havainnoimalla ja refleктоimalla. Olen pitänyt päiväkirjaa, tehnyt itse tilanteissa lyhyitä muistiinpanoja sekä täyttänyt heti tilanteiden jälkeen reflektiolomakkeita, joita olen myöhemmin täydentänyt. Lisäksi olen tehnyt koko prosessin ajan muistiinpanoja. Aineistoa on syntynyt myös teorian, käytännön, oman toiminnan ja kokemusten dialogista.

Lisäksi tämäntyyppisessä tutkimuksessa tutkijalla on hyvät mahdollisuudet tarkistaa aineiston kattavuutta, koska hän tuntee tutkittavan tilanteen hyvin ja viettää siinä pidemmän ajan kuin monessa muussa tutkimusmallissa. Näin myös sattumanvaraiset tekijät minimoituvat. Samasta syystä havaintojen tulkinta helpottuu. Lisäksi tutkimusprosessin luonteen takia asiat tulevat esille useaan kertaan. Tärkeää onkin, että aineiston keruussa on saavutettu tietty saturaatio taso, jolloin käytetty menetelmä ei tuota enää uutta tietoa. (Suojanen 1992, 51.)

### 8.1.3 Johtopäätösten luotettavuuden tarkastelu

Johtopäätösten luotettavuudesta Miles ja Huberman (1984, 231-243) ovat esittäneet mahdollisuuksia, joiden avulla voi tarkastella johtopäätösten validiutta. Olen seuraavaksi pohtinut tämän tutkimuksen johtopäätösten luotettavuutta näitä mahdollisuuksia mukailen.

#### 1. Tutkijavaikutuksen tarkastaminen

Tässä tutkimuksessa tutkijavaikutus on ilmeinen, koska kyse on omien taitojen kehittämisestä kokemuksellisen oppimisen ja siihen sisältyvän syklin mallilla. Tarkoitus on ollut myös syventää omaa tietoisuutta ja selkiyttää omia käsityksiä. Olen tuonut tutkimuksen raportissa mahdollisimman hyvin esiin tilanteeni ja asemani tutkimuksessa sekä lähtökohtateoriat ja ennakkokäsitykset. Samoin olen kirjoittanut

siihen aineiston reflektointia tarkkaan, jotta lukija pääsee seuraamaan, miten olen päättänyt tutkimuksen johtopäätöksiin.

## 2. Triangulaatio

Johtopäätösten syntymisessä olen tässä tutkimuksessa käyttänyt lähinnä teoreettista triangulaatiota, koska olen lähestynyt ja arvioinut aineistoa sekä holistisen ihmiskäsityksen että dialogisuuden näkökulmista. Johtopäätösten kehittymiseen on vaikuttanut myös oppimisen tueksi käyttämäni triangulaatio. Siinä olen hyödyntänyt mm. teorian opiskelua, käytännön harjoittelua, reflektointia ja kirjallista raportointia.

## 3. Evidenssin punnitseminen

Olen kerännyt aineiston pitkällä aikavälillä useaan kertaan. Aineiston validiutta olen pohtinut ja tuonut esiin jo edellä (esim. kohdissa 8.1.2 ja 5.5).

## 4. Ilmiön syventäminen arvioimalla poikkeavien tapausten merkityksiä

Tätä olen tehnyt analyysissä niissä kohdissa, joissa en koe NLP:n ajatusten sopivan holistiseen ihmiskäsitykseen tai dialogisuuden näkökulmaan. Lisäksi on syytä todeta, että NLP:n soveltaminen, siten kuin olen tuonut sen esille, lienee helpointa silloin kuin tilanne on itselle tuttu ja helppo. Esimerkiksi hyvin kiireisessä tai yllättävässä tilanteessa saattavat uudet opit unohtua. Tämä johtunee siitä, että taidon taso on osittain vielä noviisin (ks. kpl 7.2) tasolla, eli vaatii tietoista keskittymistä. Tämä puolestaan edellyttää, että tilanne on sellainen, jossa keskittymiskykyä tähän asiaan riittää. Harjaantumisen ja sisäistämisen myötä opit voivat automatisoitua, jolloin niiden soveltaminen tulee olemaan helpompaa tilanteesta riippumatta.

## 5. Väärin syy-seuraussuhteiden poissulkeminen

Ryhmän ilmapiiri ja työskentely sekä nykyiset vuorovaikutus- ja koulutustaitoni eivät tietenkään ole seurausta vain perehtymisestäni NLP:hen ja sen soveltamisesta. Asiaan ovat suhteessa monet muutkin seikat, esim. koko persoonani, koulutukseni ja muu aiempi historiani, ryhmän jäsenet, koko työpaikan ilmapiiri ja kulttuuri, työskentelypuitteet, työnantajan antama koulutus ja toimintamallit, esimiehen antama tuki jne.

Tutkimuksessa olen kuitenkin keskittynyt tuomaan esille sitä, mitä juuri NLP:hen tutustuminen on antanut minun vuorovaikutus- ja koulutustaitoihini. Mutta tämä on myös yksi syy siihen, miksi otin tutkimukseen mukaan Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ja dialogisuuden näkökulman. Niillä on kuitenkin joka tapauksessa olennaista merkitystä ajattelulleni ja toiminnalleni. Tärkeää on siis huomioida, että NLP:n asiat suhteutuvat tiettyyn kontekstiin ja tutkijan yksilölliseen kokemustaustaan, josta käsin ne myös ymmärretään ja merkityksellistetään.

## 6. Palautteen hankkiminen

Kun raportti alkoi hahmottua, luetutin sen muutamalla ryhmäni jäsenellä, jotka ovat sitä työhöme liittyviltä osilta kommentoineet ja joiden kanssa olemme siitä keskustelleet. Olen ottanut raportin kirjoittamisessa huomioon saamani kommentit niiltä osin kuin ne käsittelivät aihetta. Lisäksi olen luetuttanut raportin kahdella NLP:n asiantuntijalla, jotka tarkastivat siihen liittyvät kohdat.

## **8.2 Toimintatutkimuksen keskeisten piirteiden täytyminen**

Toimintatutkimuksen luotettavuutta tarkasteltaessa tulee myös ottaa huomioon, että se täyttää tälle tutkimustyyppille asetetut piirteet (Suojanen 1992, 50). Suojanen (1992, 38) on koonnut yhteen mm. Jyrkämän, Cohenin & Manionin, ja Carr & Kemmisin esityksistä tälle tutkimusstrategialle tyypillisiä piirteitä, joita ovat seuraavat:

- tarkoituksena on tiettyyn käytännön tilanteeseen sidotun ongelman ratkaiseminen
- osallistujat kehittävät pääsääntöisesti omia käytäntöjään
- tutkija osallistuu yhteistyössä kohdeyhteisön jäsenten kanssa koko tutkimusprosessiin
- koko prosessin ajan tapahtuu itse-reflektiota ja arviointia
- osallistujat oppivat teoretisoimaan käytäntöjään sekä pohtimalla olosuhteita, toimintaansa ja ajatteluaan että tulemalla tietoiseksi näiden välisistä suhteista
- entiset käytännöt on asetettava kyseenalaisiksi.

Lisäksi Suojanen (1992, 20–25, 38–39) on tuonut esiin toimintatutkimuksen oleellisiksi ajatuksiksi viisi seikkaa, jotka kyllä osittain toistavat ylläesitettyjä. Ensimmäinen on toimintatutkimuksen ihmiskäsitys. Se on holistinen, ja siinä ihminen nähdään

aktiivisena toimijana, jonka tulee kasvaa tietoiseksi ja vastuulliseksi mahdollisuuksistaan kehittää toimintaansa. Toinen on kokemuksellisen oppimisen malli, jossa korostuu käytännön ja teorian sekä samalla toiminnan ja ajattelun välinen yhteen kietoutunut vuorovaikutus. Kolmas on yhteistoiminnallinen oppiminen, jossa painotetaan sekä keskustelun tärkeyttä että sellaisen henkisen ilmapiirin luomista, joka mahdollistaa tasa-arvoisten suhteiden syntymistä opiskelijoiden ja opettajan välille. Neljäs on reflektiivisyyden oleellisuus. Siihen kuuluu mm. teorian, toiminnan ja kokemusten ja näiden eri osien yhteyksien ja suhteiden tarkastelu. Viides vaatimus on se, että toimintatutkimus suoritetaan kehittyvän spiraalin muotoisena.

Tämä tutkimus on nimenomaan toimintatutkimuksen englantilaisen suuntauksen mukainen, eli tutkimusta voi tehdä hyvinkin pienimuotoisena oman itsensä ja työnsä kehittämiseksi (ks. luku 5). Kun tämä seikka huomioidaan yllä olevien toteutumisen arvioimisessa, niiden voidaan katsoa kuvaavan myös tätä tutkimusta. Lisäksi tutkimuksen aihepiiri on ollut sellainen, että sen avulla tavoitellaan mahdollisuuksia hyvään ja tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen ja sille otollisen ilmapiirin luomiseen.

Toimintatutkimuksen piirteiden täyttymistä voi tarkastella myös Habermasin esittämien tiedonintressien pohjalta. Niiden merkitystä kasvatustieteellisessä tutkimuksessa ovat pohtineet mm. Carr & Kemmis (1986, 35–41). Tässä tutkimuksessa voidaan ajatella olevan käytetty kaikkia tiedonintressin tasoja. Teknisen hallinnan tasolla keskeistä on riittävä teorian sovellus. Praktisella tasolla pohditaan ja arvioidaan havaintoja ja kokemuksia. Kriittisellä tasolla tärkeää on tiedostaa ajatteluun ja toimintaan vaikuttavia tekijöitä sekä kehittyä itseohjaukselliseen ja -vastuulliseen toimintaan. Lisäksi koen, että monet Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen, dialogisuuden ja NLP:n ajatukset sekä niiden mukaan toimiminen sisältävät aineksia, joiden voi katsoa kuuluvan kriittiselle tasolle.

### **8.3 Toimintatutkimuksen keskeisten tavoitteiden saavuttaminen**

Toimintatutkimuksen onnistumista tulee arvioida myös sen kannalta, kuinka sille asetettuja tavoitteita on saatu toteutetuksi (Kvale 1989, 86; Kurtakko 1990, 15, 17). Suojanen (1992, 36–37) on tuonut esiin toimintatutkimukselle asetettuja tavoitteita

Carr & Kemmisin ja Cohen & Manionin mukaan. Seuraavaksi käsittelen niiden täyttymistä tässä tutkimuksessa.

### 1. Käytännön toimintojen kehittyminen

Tässä tutkimuksessa käytännön toiminnot ovat kehittyneet. Vuorovaikutus ryhmän jäsenten kanssa ja heidän myyntityöhön kouluttamisensa, jotka ovat työssäni päätehtäviä, ovat tulleet lähtötilannetta monipuolisemmiksi. Otan molemmissa myös entistä enemmän huomioon yksilöllisiä tekijöitä ja niiden merkitystä. Lisäksi esimiehellä on oleellinen rooli työyhteisön ilmapiirin ja vuorovaikutussuhteiden kehittämisessä. Toimiva vuorovaikutus on erittäin tärkeä tekijä työyhteisössä ja koulutustilanteissa. Sille perustuu

- a) miten hyvin saamme tietää muiden ajatukset, tarkoitukset, mielipiteet, tunteet jne.
- b) kuinka saamme omat ajatukset ym. ilmaistua ja ymmärretyksi.

Hyvä vuorovaikutus edesauttaa pääsemään hyvään yhteistyöhön. Sen avulla kehittyy itse, toinen, työhön liittyvät asiat jne. Myös koulutuksen näkökulmasta tämä on tärkeää, sillä kouluttajan tulee osata esittää asiat niin, että oppilas voi ne ymmärtää ja omaksua. Samoin kouluttajan tulee kyetä havaitsemaan, kuinka opetettavat asiat on omaksuttu, ja toimimaan sen mukaisesti.

### 2. Opettajan ammatillisten taitojen kehittäminen ja hänen analyysikykyänsä ja tietoisuutensa lisääminen

Omat vuorovaikutus- ja koulutustaitoni ovat kehittyneet ainakin niiltä osin, jotka analyysissä ja sen johtopäätöksissä on tuotu esiin. Analysointikykyäni on parantanut käymäni dialogi teorian ja käytännön välillä sekä reflektiivinen ote niihin ja omaan toimintaani. Nämä ovat lisänneet myös tietoisuutta tutkimuksen aihepiiriin sisältyneistä kohteista.

### 3. Uusien näkökulmien luominen opettamiseen ja oppimiseen

Tässä tutkimuksessa NLP:hen tutustuminen ja sen soveltaminen ovat antaneet uusia näkökulmia sekä vuorovaikutukseen että opettamiseen ja oppimiseen. Lisäksi toteuttamani tutkimusmalli on tarjonnut sekä näkökulman että mahdollisuuden omaehtoiselle oppimiselle ja kehittymiselle.

#### 4. Käytännön ja tieteen yhdistäminen sekä joustavan vaihtoehdon tarjoaminen tutkimukselle

Olen yhdistänyt tässä tutkimuksessa käytännön ja tutkimuksen tekemisen. Valitsemani tutkimusmalli tarjosi siihen joustavan ja kontekstisidonnaisen lähestymistavan.

### **8.4 Lopuksi**

Oppimisprosessi on ollut syvälinen sisältörikkaudessaan ja vaativuudessaan. Kaikki oleellinen lienee jo sanottu, mutta rehellisyyden nimissä täytyy yksi asia myöntää. Jouduin tutkimukseni raportin kirjoittamisen viime metreillä jättämään työni toistaiseksi, jotta pystyin keskittymään opintojeni loppuun saattamiseen. Päätös osoittautui tarpeelliseksi: huomasin näin jälkepäin laittaneeni itseni ahtaalle. Ei ollut aikaa juurikaan muuhun kuin työhön ja opiskeluun. Tosin niiden mielekkyys auttoi jaksamaan. Tämä toimintatutkimus toikin tärkeää sisältöä sekä työhön että opiskeluun. Työhöni se antoi uutta innostusta. Sain alkaa kehittää siinä erittäin tarpeellisia vuorovaikutus- ja koulutustaitoja. Teoriasta syntyi uutta käytäntöä. Se toimi myös käytännön ymmärrys- ja jäsentelypohjana. Opintoni saivat puolestaan yhteyden käytännön työelämään. Oli jotain konkreettista, jonka pohjalta niitä saattoi tulkita ja jossa niitä pystyi hyödyntämään. Suuri tekijä jaksamisessa oli myös työpaikan työryhmäni ja sen jäsenet. Yhdessä voi luoda ilmapiirin, jossa viihtyy ja jossa on hyvä työskennellä. Sellaisesta saa voimaa.



## Lähteet

- Aarnio, Helena. 1999. Dialogia etsimässä. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.
- Boud, David, Keogh, Rosemary & Walker, David. 1987. Promoting Reflection in Learning: A Model. In D. Boud, R. Keogh & D. Walker (ed.) Reflection: Turning Experience into learning. London: Kogan Page, 18–40.
- Burbules, Nicholas. 1993. Dialogue and Teaching. New York: SUNY.
- Carr, Wilfred & Kemmis Stephen. 1986. Becoming critical: Education, knowledge and action research. London: Falmer
- Dilts, Robert. 1990. Changing Belief Systems with NLP. California: Meta Publications.
- Grönfors, Martti. 1982. Kvalitatiiviset kenttätymenetelmät. 2. painos. Juva: WSOY.
- Grönfors, Terttu. 2001. Suorituskyvyn johtaminen: miten paradigmat, vallitsevat teorit ja sisäiset ajatusprosessimme vaikuttavat. Suom. Roos, Trygve. 3. painos. Espoo: Facile Publishing.
- Grönfors, Terttu & Trygve, Roos. 1997. Mitä on NLP. Espoo: Facile Publishing.
- Harva, Urpo. 1983. Inhimillinen ihminen homo humanius. Humanistisia tarkasteluja. Juva: WSOY.
- Hiltunen, Sinikka, Kiviaho, Matti & Vikeväinen-Tervonen, Leena. 2003. NLP perusteet. Tampere: Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino OY.
- Huttunen, Rauno. 1999. Opettamisen filosofia ja kritiikki. Lievestuore: Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä ja ER-paino Ky.
- Hämeenaho, Pauli. 1997. NLP psykiatrin työssä. NLP:n ideoiden, mallien ja menetelmien soveltaminen terapiatyön kehittämiseen. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 32. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Jaatinen, Riitta. 1996. Opettajan kokemuksellinen tieto – kertomuksia, kuvia vai kuvitelmia? Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa, osa 2 – ihmisenä ihmisyyhteisössä. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A 8/1996. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 13–27.
- Jarvis, Peter. 1987. Meaningful and meaningless experience: Toward an analysis of learning from life. *Adult Education Quarterly* 37 (3), 164–172.
- Järvinen, Annikki. 1990. Reflektiivisen ajattelun kehittyminen opettajakoulutuksen aikana. Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tutkimuslaitoksen julkaisusarja A. Tutkimuksia 35.

- Järvinen, Annikki & Järvinen, Pertti. 1996. Tutkimustyön metodeista. Tampere: Opinpaja.
- Järvinen, Annikki, Koivisto Tapio & Poikela, Esa. 2000. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Juva:WS Bookwell Oy
- Kiviniemi, Kari. 1995. Tavallista opetustyötä tähän tässä tehdään. Työn ohessa toteutettu opetusharjoittelua koskeva toimintatutkimus. Jyväskylän yliopisto. Chydenius-Instituutin tutkimuksia 1/1995.
- Kohonen, Viljo. 1993. Kohti kokonaisvaltaista kasvua ja oppimista – opettajat oman työnsä kehittäjinä ja tutkijana ja työyhteisönsä uudistajana. Teoksessa: Ojanen Sinikka (toim.) Tutkiva opettaja. Opetus 21. vuosisadan ammattina. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Oppimateriaaleja 21. Helsinki: Hakapaino Oy, 66–89.
- Koivunen, Hannele. 1997. Hiljainen tieto. Helsinki: Otava.
- Kolb David A. 1984. Experimental Learning. Experience as the Source of Learning and Development. Englewood Cliffs, N. J: Prentice-Hall.
- Kukkonen, Harri. 1996. Arviointi – yhdessä oppimista. Dialogissa – kokonaisena ihmisenä avoimessa yhteydessä Toiseen. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa, osa 2 – ihmisenä ihmisyhteisössä. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A 8/1996. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 69–78.
- Kurtakko, Kyösti. 1990. Toimintatutkimus koulun ja opetuksen kehittämisessä. TUKU-projektin loppuraportti II osa: Projektissa käytetyn toimintatutkimusmallin lähtökohdat ja kokemuksia sen soveltamisesta. Lapin korkeakoulun kasvatustieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 14. Rovaniemi.
- Kvale, Steinar. 1989. To Validative Is to Question. Teoksessa S. Kvale (toim.) Issues of Validity in Qualitative Research. Lund: Studentlitteratur, 73–92.
- Lehtovaara, Jorma. 1994a. Kasvatustyön ja sosiaalialan työn opetuksessa syntyvät ja ylläpidettävät merkitykset. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa – matkalla mahdollisuuteen. 2. painos. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A21/1994. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 15–28.
- Lehtovaara, Jorma. 1994b. Dialogisuus, reflektointi ja ihmisen maailmassa oleminen. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa – matkalla

- mahdollisuuteen. 2. painos. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A21/1994. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 213–234.
- Lehtovaara, Jorma. 1996. Dialogissa – kokonaisena ihmisenä avoimessa yhteydessä Toiseen. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa, osa 2 – ihmisenä ihmisyhteisössä. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A 8/1996. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 29–55.
- Lehtovaara, Maija. 1992. Subjektiiivinen maailmankuva kasvatustieteellisen tutkimuksen kohteena. Kasvatuksen filosofian pohdintaa ja kasvatustieteen filosofian kehittelyä Lauri Rauhalan eksistentiaalisen fenomenologian pohjalta erityisesti silmällä pitäen minäkäsitystutkimuksia. Acta Universitatis Tamperensis ser A vol 338.
- Lehtovaara, Maija. 1994. Tieto itsestä yksilön merkitysten kokonaisuudessa. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa – matkalla mahdollisuuteen. 2. painos. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A21/1994. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 57–79.
- Lehtovaara, Maija. 1996. Situationaalinen oppiminen. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) Dialogissa, osa 2 – ihmisenä ihmisyhteisössä. Tampereen yliopiston opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A 8/1996. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 79–107.
- Leitola, Kaisa. 2001. Oppimisen NLP. Helsinki: Tammi.
- Linnansaari, Heljä. 1998. Yksin vai yhdessä. Opetustaan ja kouluun kehittämään valikoituva opettaja. Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitos. Tutkimuksia 189. Helsinki: Yliopistopaino
- Miles, Matthew & Huberman, Michael. 1984. Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods. Beverly Hills, Ca.: Sage.
- Miller, Gale. 1997. Becoming Miracle Workers. Language and Meaning in Brief Therapy. New York: De Gruyter.
- Niinistö, Kari. 1981. Inhimillistä toimintaa tarkasteleviin tieteisiin ja erityisesti kasvatustieteelliseen tutkimukseen tulkinnallisen paradigman mukaiset tutkimusmallit ja -menetelmät. Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos. Julkaisusarja A:85
- Nylund, Daniel. 1998. wwwdokumentti. <<http://www.ystavyydenmajatalo.fi/finnish/tekstitt/terapia/terapia-Contents.html>. 16.2.2002.

- O'Connor, Joseph & McDermott, Ian. 1998. NLP:n aakkoset. Suom. Maarit Shalchi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Ojanen, Markku, Kotakorpi, Soile, Kumpula, Sinikka, Tenkku, Martti, Vaden, Totte, Vikeväinen-Tervonen, Leena, Kiviaho, Matti & Hiltunen, Sinikka. 2004. Terapiastako ratkaisu –NLP-perustaisen psykoterapian tuloksellisuustutkimus. Helsinki: Ai-Ai.
- Ojanen, Sinikka. 1993. Reflektiivisyys opetuksessa ja ohjauksessa. Teoksessa: Ojanen Sinikka (toim.) Tutkiva opettaja. Opetus 21. vuosisadan ammattina. Helsingin yliopisto. Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Oppimateriaaleja 21. Helsinki: Hakapaino Oy, 125–147.
- Patrikainen, Risto. 1997. Ihmiskäsitys, tiedonkäsitys ja oppimiskäsitys luokanopettajan pedagogisessa ajattelussa. Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja N:o 36. Joensuu: Joensuun yliopistopaino
- Poikela, Esa. 2001. Ongelmaperustainen oppiminen yliopistossa. Teoksessa Poikela, Esa & Öystilä, Satu (toim.) Tutkiminen on oppimista – ja oppiminen on tutkimista. Tampere: Tampereen Yliopistopaino, 101–117.
- Polanyi, Michael. 1983. The Tacit Dimension. Gloucester: Doubleday & Company, Inc.
- Puhakainen, Jyri. 1995. Kohti ihmisen valmentamista. Holistinen ihmiskäsitys ja sen heuristiikka urheiluvalmennuksen kannalta. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu.
- Rauhala, Lauri. 1978. Ihmistutkimuksesta eksistentiaalisen fenomenologian valossa. Helsingin yliopiston soveltavan psykologian osaston julkaisuja 3.
- Rauhala, Lauri. 1985. Ihmiskäsitys ihmistyössä. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Rauhala, Lauri. 1992. Henkinen ihmisessä. Helsinki: Yliopistopaino.
- Rauhala, Lauri. 1993. Eksistentiaalinen fenomenologia hermeneuttisen tieteenfilosofian menetelmänä. Filosofisia tutkimuksia Tampereen yliopistosta. Vol 41. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu.
- Rauhala, Lauri. 1995. Tajunnan itsepuolustus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Rauhala, Lauri. 1998. Ihmisen ainutlaatuisuus. Helsinki: Yliopistopaino.
- Reims, Anja. 1996. NLP opettajan työssä. Ammatillinen opettajakorkeakoulu Hämeenlinna. Julkaisuja 105. Riihimäki: Riihimäen Kirjapaino Oy.

- Roos, Trygve. 2002. *Mental Coaching. The Key to Quality of Work Life, Job Performance, Training Transfer, and Lasting Behavioral Changes*. Espoo: Facile Leadership Development
- Salner, Marcia. 1989. *Validity in Human Science Research*. Teoksessa S. Kvale (toim.) *Issues of Validity in Qualitative Research*. Lund: Studentlitteratur, 47–72.
- Suojanen, Ulla. 1992. *Toimintatutkimus koulutuksen ja ammatillisen kehittymisen välineenä*. Turku: Oy Finn Lectura Ab.
- Syrjälä, Leena, Ahonen, Sirkka, Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo. 1996. *Laadullisen tutkimuksen työtapa*. 1.–3. painos. Rauma: Kirjayhtymä Oy.
- Tahvanainen, Ilma. 1999. *Opettajan kasvatustietoisuuden filosofinen perusta*. Hämeen Ammattikorkeakoulun Opettajakorkeakoulun julkaisuja D:123.
- Toivonen, Veli-Matti & Kauppi Timo. 1995. *Kielen taikaa – NLP kielikirja*. Helsinki: Cosmoprint Oy.
- Toivonen, Veli-Matti & Kiviaho, Matti. 1998. *Tässä suhteessa – Erilaisuus, yhteys ja yhteistyö – NLP vuorovaikutuskirja*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Toivonen, Veli-Matti & Von Harpe, Peter. (toim.) 2000. *NLP Mielikirja – kuinka muuttaa mieltään*. 5. painos. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi Anneli. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Varto, Juha. 1994. *Filosofinen ihmiskäsitys ja toiseus*. Teoksessa J. Lehtovaara & R. Jaatinen (toim.) *Dialogissa – matkalla mahdollisuuteen*. 2.painos. Tampereen opettajankoulutuslaitoksen julkaisuja A21/1994. Tampere. Tampereen yliopiston jäljennepalvelu, 213–234.
- Vilkko-Riihelä, Anneli. 2003. *Psyhyke. Psykologian käsikirja*. 3. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Värri, Veli-Matti. 2000. *Hyvä kasvatustietoisuus – kasvatustietoisuuden filosofinen tarkastelu*. 3. painos. Tampere: CityOffset Oy.

## **Liite 1: Lomake aineiston keruuta varten**

1. NLP:n sovellettava asia (yhteensä kymmenen eli NLP:n kahdeksan perusolettamusta, uskomukset ja loogiset tasot ja kielen käyttöön liittyvät asiat)
2. pv & osalliset:
3. Tilanne:
4. Mitä tapahtui?
5. Mitä seurasi?
6. Mitä olisit voineet tehdä toisin?
7. Miksi?
8. Tunteet?
9. Tulkinta?
10. Miten sopii Rauhalan ihmiskäsitykseen?
11. Miten ei sovi?
12. Miten sopii dialogisuuden ajatuksiin?
13. Miten ei sovi?

## **Liite 2: Loogiset tasot**

Loogisia tasoja ovat ylhäältä alaspäin:

1. Elämäntarkoituksen taso eli mikä on elämäntarkoitukseni.
2. Identiteetin taso eli millainen minä olen.
3. Arvojen taso eli millaisia arvoja minulla on.
4. Uskomusten taso eli millaisia uskomuksia minulla on.
5. Voimavarojen taso eli millaisia voimavaroja ja resursseja minulla on.
6. Käyttäytymisen taso eli miten käyttäydyn.
7. Ympäristön taso eli millaisessa ympäristössä milloinkin toimin (Grönfors 1997, 195–198; Leitola 2001, 23–26; Dilts 1990; Toivonen & Asikainen 2001.)

Lisäksi Grönfors (2001, 101) on soveltanut loogiset tasot johtamisen näkökulmasta:

1. Mitä elämäntehtävää palvelet, kun johdat itseäsi ja muita?
2. Kuka olet, kun johdat itseäsi ja muita?
3. Mikä sinulle on tärkeää, kun johdat itseäsi ja muita?
4. Mitkä ovat ne uskomukset, jotka johtavat siihen, että hyödynnät juuri näitä?
5. Mitä voimavaroja hyödynnät, kun johdat itseäsi ja muita?
6. Miten johdat itseäsi ja muita?
7. Missä ympäristössä johdat itseäsi ja muita?

### **Liite 3: Se joka hallitsee aidon dialogin taidon**

- ei teeskentele olevansa jotakin muuta kuin mitä on
- ei pyri ”tietämään” ja olemaan oikeassa
- ei tähtää jo tietämänsä päämäärään
- ei älyllistämällä esineellistä oliota tai ilmiötä
- ei rajoitu vain minä–se-suhteeseen
- ei käytä kieltä vain merkkeinä
- ei juutu abstraktiin diskurssiin todellisuutta edustavista representaatioista
- ei pyri ”selittämään” maailmaa
- ei johdata ihmistä mittaamaan itseään toisista ihmisistä käsin eli ei siis kehitä ”ajattelemattomia perässä ajattelijoita”
- ei väittele
- ei kilpaile
- ei puolustele eikä puolustaudu
- ei ole huumorintajuton
- ei vähättele eikä mitätöi toista

vaan

- on välittömässä kokemusyhteydessä aidosti omaan kokemiseensa
- säilyttää yhteyden perustaansa, maailmaan pirstomattomana kokonaisuutena
- ilmentää olemisessaan aidosti sitä, mitä ihmisenä on
- on kokonaisuudessaan läsnä kanssakäymisessä toisen kanssa
- kysyy avoimesti ja liikaa ahdistumatta
- ihmettelee uskaltuen jättää maailman ja toisen salaisuudeksi
- osaa jättää silleen, päästää todellisuuden irti ajattelu- ja kuvittelukykyensä otteesta
- kuuntelee olevan mieltä yrittäen tajuta mielen siinä, mikä meitä kaikkia koskettaa
- käyttää kielen ilmaisuja jälkinä eli kuvaa kokemuksiaan todellisuudesta viitteellisesti jättäen tilaa salaisuudelle
- pystyy luomaan minä–sinä-suhteen
- välittää, kantaa huolta, huolehtii vastuustaan pyrkiä aikaansaamaan avoin dialoginen yhteys todellisuuteen, erityisesti toisiin ihmisiin. (Lehtovaara, J. 1996, 51–52.)