

”Koulu on osa elämää ja elämä on hyvä koulu”

Arvoista eväät arkipäivään

Ritva Lipsanen

Arvot ovat kuin majakka. Ne ohjaavat silloinkin, kun merimerkit ovat kadonneet virkakoneiston rakentamiin hierarkioihin. Arvojen avulla onnistuu suunnan tarkistus sanojen käsitemaailmasta oppimisen elävään arkeen. Pelkillä liikkeenjohdon opeilla ja tulosvastuulla ei selvitä, kun on kyse yhteiskunnan ”kivijalan” – ammatillisen peruskoulutuksen – rakentamisesta.

Näitä kasvatuksen ”peruspilareita” kasvatustieteen maisteri, restonomi, työ- ja palvelopsykologian lehtori *Ritva Lipsanen*, 58-v. on ”paalannut” pitkällä, yli 30-vuotuisella työurallaan – opettajasta rehtoriin. Elämä on opettanut, että vuodet ovat kirjoja viisaampia. Juhlapuheista ei ole työkaluiksi, eivätkä arvot näy käytännön tekoina arjessa.

Tähän arvopohjaan perustuu ravintola-alan koulutus Savonlinnan Paviljongissa. Tämä esimerkillinen toiminta palkittiin Vuoden Kouluna 1999.

Eväätkö lopussa? - Miksi?

Olemme syöneet enemmän kuin olemme tienanneet. Aamiaiseksi ovat riittäneet taloussivut, että pelkällä nukkumisella on vaurastuttu. Arvot ovat olleet rahassa ja osakekurseissa.

Nyt pohdimme tässä taloudellisessa ahdingossa arvojamme - henkistä tilaamme. Uskotaanko todella, että ylä-tason toiminnalla voidaan vaikuttaa parantavasti pahoinvointiimme? Kyse on yksittäisen ihmisen mahdollisuudesta tulevaisuutensa luomiseen. Meidän tulisi nähdä elämämme toiveita herättävänä ja sellaisena, että voimme omalla toiminnallamme vaikuttaa siihen. Hyvinvointimme syntyy viihtymisestä omassa elämässämme, mistä eväät?

Miten koulu voi luoda uskoa ja toivoa, että opimme elämään nykyistä pienemmin kustannuksin ja suuremman vapaa-ajan - työttömyyden - kanssa?

Mitkä ovat meidän koulumme ja opiskelijoidemme arvot arkipäivän elämään peilattuina? Uskommeko me itse, että koulu, jos mikä voi vaikuttaa; muuttaa elämäntapojamme ja maailmankuvaamme. Kouluhenkilöstön vaikutusvalta on todellista, ei näennäistä. Meidän arvomaailmamme välittyvät yksittäisten oppiaineiden kautta. Ne ilmenevät opetustavassa, opettajan ja opiskelijan suhteessa ja koulun ilmapiirissä. Ei ole yhdentekevää, mitä opiskelijat tekevät tiedoillaan ja taidoillaan. Koulu ei voi vetäytyä vastuusta, ettei sille kuuluisi moraalinormiston opettaminen sosiaalisen käyttäytymisen säätelijänä.

Koulun on saatava opiskelijat ajattelemaan arvomaailmaa ja pohtimaan asioiden syitä. Ajattelu ei pelkästään riitä, on mentävä konkreettiselle tasolle. Asiat on käytävä läpi prosesseina, riittävän syvällisesti avaten niiden ydin. Ei voi olla yhdentekevää, mikä on oikein tai väärin, vastuu ja velvollisuus? Jokainen vaikuttaa teoillaan muiden elämään. Yhteiskunnassa toimivat lait ja määräykset, joiden mukaan tekoja arvioidaan. Tekojen ja puheiden on oltava yhtä. Arvot on tuotava arki-maailmaan. Ei riitä, että puhumme ja opetamme, elleivät tulokset näy arkipäivän koulukäyttäytymisenä. Painopiste on kasvatustilanteissa. Niiden tulee opettaa luovan ajattelun taitoja, oman elämän hallintaa, ihmisenä olemista ja kehittymistä moniarvoisessa yhteiskunnassa.

Asetetaanko tällöin koululle liikaa odotuksia? Millaisin säännöin ja ohjein evästämme opiskelijoitamme?

Mitkä arvot ohjaavat esimerkiksi arkipäivää? Miten kouluna lunastamme olemassaolomme oikeuden yhä niukkenevien taloudellisten resurssien aikana?

Teoriasta käytäntöön

Tosiasia on, että ihmisten tulevaisuutta ei pystytä luomaan komiteoiden analyyseilla ja ehdotuksilla. Millä sitten? Yleissivistystämme on yhteinen ajattelun ja keskustelun kieli. Se ei voi olla olemassa ilman eettistä ulottuvuutta.

Koulutuksemme pohjautuu humanismin ideologiaan, siis kaikkeen sellaiseen ihmishengen pyrkimykseen, joka tähtää ihmisen arvoon ja kykyihin

luottaen hänen persoonallisuutensa täydelliseen toteuttamiseen. Humanismista todetaan, ettei se ole ylihiensotunutta keikarointia, vaan tiedon intohimon ja kauneuden kultin ohella ihmisen kokeellinen ja psykologinen asenne, hänen kaikkien voimiensa "koetinkivi" todellinen elämän koulu.

Etiikka ja työmoraali – koulun arkipäivää

Sanoja etiikka ja moraalit käytetään usein synonyymeina tarkoittamaan niitä sääntöjä ja periaatteita, joita ihmiset noudattavat kanssakäymisessään. Etiikalla tarkoitetaan filosofian haaraa, jonka kohteena ovat moraalikäsitteet, normit ja arvostukset, jotka samoin liittyvät ihmisen käyttäytymiseen.

Moraali: käsitys oikeasta tai väärästä toiminnasta. Mittaamme sitä esim. kysymällä mitä on olla hyvä ihminen? Mitkä ovat hyviä motiiveja? Mitä pitää tehdä? Mikä on oikein? Mikä on hyödyllistä? Mikä on hyvää itsessään? Mikä päämäärä on tavoittelemisen arvoista?

Ihminen todentuu ihmiseksi vasta hyljätessään väärän ja valitessaan oikean. Koulun korostaessa tänä päivänä paljon yksilöllisyyttä, se ei saa olla yhtä kuin itsekkyyttä, vaan vastuullisuus. Ei riitä että "mun mielestä", "mulle on oikein", "tässä tilanteessa" myöhästyä, kun esimerkiksi palvelutapahtuman onnistuminen edellyttää kaikkien täsmällistä läsnäoloa. Koulumme säännöt ja ohjeet eivät voi olla suhteellisia; erilaisia nuorille ja aikuisille opiskelijoille. Palveluammattiin kasvattaminen edellyttää kaikilta samoja johdonmukaisia moraalinormistoja; on sitten

kyse "lintsauksesta" tai vakavammasta tehtävien laiminlyönnistä.

Ammattietiikan opettamiseen kuuluvat varmasti säännöt ja normit. Niiden rikkomisesta on seurattava sanktio. Miksi yhteiskunnalla vain olisi oikeus rikemaksuihin tai sakkoihin tietystä laiminlyönnestä, ellei koulu voisi opettaa jo tietynlaisiin velvollisuuksiin ja niiden noudattamiseen. Käytännön esimerkkejä: jokainen opiskelija vastaa myynneistään, virheet tai puuttuvat rahat kukin korvaa henkilökohtaisesti. Koulun kiinteistöä ei vahingoiteta; ellei syyllistä löydy, luokka korvaa yhdessä siivoten, korjaten tai maksaen aiheuttamansa rikkomuksen. Ilman syytä ja ilmoituksetta luvaton poissaolo aiheuttaa tietyt sanktiot loma-ajan työskentelynä.

Kuka voisi puolustaa, ettei tulevan työntekijän tarvitse oppia käyttämään puhelinta ja hoitamaan tehtävänsä, ilmoittamaan asiallisesti poissaolostaan. Kuulostaa varmasti vanhanaikaiselta ja suvaitsemattomaltakin. Toisin ajateltuna, kuka ottaa vastuun tilaisuuksien epäonnistumisesta, jos sallimme valehtelun, välinpitämättömyyden, kurittomuuden ja ilkivalian. Koko yhteiseltä yrittämiseltä putoaa pohja pois, elleimme ole sisäistäneet periaatteita.

Päämäärämme - kasvatustilanne - ei ole tavoittelemisen arvoinen, jos meillä ei ole edes yhteisiä pyrkimyksiä; johdonmukaista linjaa, jota noudatamme ja toivomme onnistuvamme. Asiakkamme ymmärtävät, että opiskelijamme opiskelevat ja harjoittelevat tulevaa ammattitaitoa. Sitä, että he tekisivät sen välinpitämättömästi, ei työkuuntoisina, epärehellisesti, vastuuntunnottomasti, "kyllä se saa kelvata"

menteliteetillä, siihen ei heilä eikä meillä kenelläkään yksinkertaisesti ole oikeutta. Se, jos mikään olisi yhteiskunnan meille osoitettujen rahojen väärinkäyttöä. Asennekasvatus työhön on koulun velvollisuus. Se edellyttää että panemme jokainen itsemme peliin kokonaan. Oma sitoutumisemme työhön on mallimme opiskelijoille, kaiken A ja O.

Estetiikka – elämyksiä asiakkaille

Taide ei ole enää joko elämälle vierasta tai läheistä; me elämme sen keskellä. Estetiikka, joka käsittelee aikamme todellisuutta ja sen taidetta, on jokapäiväisen elämän estetiikkaa. Estetiikka on aistihavaintojen ja kauneuden käsitteen tutkimusta. Esimerkiksi esinettä, käytöstapaa tai näkymää, voidaan luonnehtia esteettiseksi, kun sillä on tietty kauneusarvo. Esteettisiä kysymyksiä tarjoavat monet ihmiskäsien kautta syntyneet asiat, niistä yhtenä hyvä ruokailu. Hyvä ruokaravintola on taidegalleriaa ja performanssitaidetta kaikille aisteille. Ruoanlaiton voi hyvin rinnastaa taiteeseen - pyritäänhän molemmissa myönteisten elämysten herättämiseen luovuuden avulla. Siksi ruokailuun ja gastronomiaan liittyy myös estetiikka. Estetiikasta on yleensä unohdettu haju- ja makuaiset, jotka ovat kuitenkin tärkeimmällä sijalla ruoasta puhuttaessa. Toki ruoalla on myös visuaalinen puolensa, värit, koristelu, astiat ja kattaukset.



Ravintolassa muukin on tärkeää kuin syöminen. Ravintolan ilmapiiri voi parhaimmillaan korostaa aterionin miellyttävyyttä hyvinkin paljon. Henkilökunnan toiminnalla on tärkeä osuutensa ravintolan viihtyvyyden lisääjänä. Asiakkaat arvostavat myös tiedon saantia ravintolakäynnillään. Henkilöstön tulee kertoa erikoisemmista ruokalajeista, mistä ne ovat tulleet ja mistä ne on tehty. Ruoan ja oikean viinin löytäminen on oma asiaansa gastronomiassa. Se vaatii tarkkaa perehtymistä alaan, jatkuvaa koulutusta ja syvällistä paneutumista aiheeseen. Opiskelijat joutuvat näin testaamaan teorian tietoa käytännön asiakaskeskusteluissa ja myyntitilanteissa.

Asiakkaat välittävät estetiikasta ja arvostavat ruoassa sekä makua että näköä. Maksaa varmasti vaivan hakea tai keksiä uusia reseptejä, tuottaa asiakkaalle miellyttäviä yllätyksiä niin ruoilla kuin juomillakin. Meillä on mahdollisuutena koko gastronomia: perinteisistä kotiruoista kansainvälisiin muotitrendeihin. Ravintolan tulee elää ajan hengessä. Koulun on vastattava siitä, että vaalimme ja arvostamme ruoan tasoa, asiantuntemusta ja ammattiylpeyttä. Mikä saa asiakkaan tulemaan kerta toisensa jälkeen, onko se palvelu, makumuisto, ateriaelämys vai mukava miljöö? Näistä kaikista meidän on huolehdittava kunnianhimmolla, ajatuksella ja lämmöllä. Miten huolehdimme ja arvostamme omaa työympäristöämme ja sen tarjoamia esteettisiä elämyksiä, sen saavat myös asiakkaamme kokea ja tuntea; tästä kaikesta syntyy yrityskulttuurimme.

Käyttäytymisemme on jälkeen mallina opiskelijoille. Meidän on turha puhua jokapäiväisen elämän estetiikasta, ellei se ole tekoja puhtauden ja viihtyvyyden aikaansaamiseksi meidän lähipiirissämme, omassa koulumiljöössä.

Sosiaalinen vuorovaikutus – palvelun onnistumisen elinehto

Sosiaalisuuden perustana on viestinnän avulla tapahtuva yksilöiden välinen yhteydenpito. Kasvatustyö ja koulutus yhteistoimintaan eri muodoissa ovat koko laajuudessaan sosiaalipsykologian soveltamista. Ravintolan toiminta on aina joukkuepelejä. Miten se onnistuu tällaiselta joukkueelta, jolla on vain “harjoituspelejä”, mahdolliset sarjanousemiset tapahtuvat myöhemmin yksilötasolla elinkeinon

parissa. Koulussa on aina kyseessä harjoitus. Jokaisen on silti tiedettävä maali - tyytyväinen asiakas!

Henkilöstö toimii ohjaajan ja valmentajan roolissa. Joukkueet ovat ns. “sekajoukkueita”, kaikki pelaajat eri luokilta ja erilaisin valmiuksin varustettuja. Tämä asettaa aivan omat haasteensa niin pelaajille kuin ohjaajillekin. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelevan henkilökunnan välillä. 16-vuotiaalla ei voi olla kokemusta asiakaspalvelusta, kun alan käytännön työelämä on vasta edessäpäin.

Koko rooli on uusi: mustat housut, valkea paita, rusetti, kohteliaisuus, teittely jne. täysin uutta kaikki! Mikä parasta, siinä ei ole varmasti vielä rutiinia eikä kyllästymistä. Nuoruuden innostus ja rohkeus voittavat pelon ja arkuuden, yritys on aitoa ja rehellistä. Tahto tehdä oikein ja onnistua on vilpiton. Aito asiakas on tosi haaste.

Onnistunut suoritus ja kiitos asiakkaalta mahtava kannuste opiskeluun. Opiskelija tuntee, että vastuu palvelun suorittamisesta on hänellä, se on paras motiivi yrittämiseen. Opettajat ja ohjaajat ovat taustatukena, alussa lähes “käsi kädessä”, kunnes taidot kehittyvät ja itsevarmuus kasvaa. Tärkeintä on sisäisen motivaation kehittyminen, se vauhdittaa tiedon hankkimista ja oppimista. Samalla koetaan osaamisen ja onnistumisen iloa. Myöhemmin opiskelussa tulevat sitten erilaiset teemat ja projektit, jolloin kullakin ryhmällä on oma vastuualueensa ja työnjakonsa. Ryhmäkuri alkaa toimia; kukaan ei saa “lintsata” eikä “lusmuilla”, “me näytetään nyt, miten olemme luottamuksen arvoisia, vastuu on meidän - opiskelijoiden “. Sil-

loin tulee eittämättä tunne, kaikki työ on ollut vaivannäön arvoista. Arvot ja normit on sisäistetty - yritys/erehdys menetelmin ja kantapään kautta. Ryhmä itse alkaa hoitaa "heittiönsä", selitykseksi ei kelpaa "mun mielestä tein tarpeeksi". Tekoja ja tilanteita ei arvioida erikseen vaan yhteinen palvelutapahtuman onnistuminen edellyttää jokaisen osallistumista, säännöt ja normit ovat selvät. Innostus näkyy tekemisen riemussa, tiimityöskentelynä parhaimmillaan.

Koulusta palveluammattiin

Opiskelu ja koulunkäynti on osa elämää, osa parasta nuoruutta, miksei nykyisin aikuisuuttakin. Koulu on senhetkistä työtä kullakin opiskelijalle. Ei ole yhdentekevää, millaisena koulu koetaan. Millainen on sitten toimiva koulu?

Perusajatus on tietenkin se, miten opiskelijat oppivat koulussa. Kaikkien tutkijoiden mukaan kuitenkin koulun ilmasto, eli ilmapiiri on ratkaiseva hyviin tuloksiin pääsemiseksi. Opiskelijoista välitetään ja heitä kunnioitetaan koulussa. Koulun tehokkuus tarkoittaa myös ihmisläheisyyttä. Koulussa tulee vallita oppimismyönteinen ilmapiiri. Kaikilla tulee olla korkeat tavoitteet. Koulussa vallitseva hyvä järjestys on kaiken edellytys.

Ammatillisessa koulutuksessa tavoitteena on saavuttaa alan perustiedot ja -taidot sekä luoda yrittäjyydelle sopiva elämäntapomus. Laaja-alaiset ammattivaatimukset edellyttävät nykyisin monien eri taitojen hallintaa. Ammattien tavoitteiden painopiste-

alueet ovat: asiakaslähtöisyys, yhteistyökykyisyys, tuottavuus ja kannattavuus sekä tekniset perustaidot.

Koulu työyhteisön mallina

Paitsi, että koulu kasvattaa yhteiskunnan jäseneksi, tulee sen kasvattaa myös työelämään. Tällöin on toimittava sekä tehokkaana kouluna että mallina kannustavasta työyhteisöstä. Millainen on sitten kannustava työyhteisö ja millaisissa työolosuhteissa saavutetaan parhaat työtulokset?

Ensisijaisesti kannustavan työn tekijöiksi luonnehditaan työn mielekkäisyys sekä vastuu ja tietoisuus työn tuloksista. Yksilönä jokaiselle on tärkeää itsensä toteuttaminen jossakin muodossa. Työssä se voi toteutua parhaiten työn vaatimien taitojen moninaisuudessa. Projektiopiskelu edellyttää monien kykyjen hyödyntämistä sekä eri kokonaisuusien hallintaa. Se on sisäisiä palkkioita tuottavaa työtä parhaimmillaan. Opintokokonaisuuksissa toteutuu myös tehtävien sisällön mielekkäisyys. Työ sallii itsenäistä toimintavapautta, vaatii oma-aloitteisuutta, luovuutta ja ideointia. Teoriaopintojen tieto niveltyy konkreettisesti käytännön työn toteutuksessa. Mahdollisuudet itsenäiseen toimintaan, tiedon etsintään ja hankintaan ovat kaikkien ulottuvilla nykyaikaisin menetelmin sekä tietovälinein. Työnarvostus sekä mielikuva työn merkityksestä toisten ihmisten kannalta on myös ratkaiseva. Palvelun tavoitteena on juuri tuottaa mielihyvää eri muodoissa kanssaihmisille. Opiskelussa on työn tulos välittömästi koettavissa. Se ilmenee osaamisena, tietoina taitoina - juuri ns. sisäisenä palkkiona.

Näiden kriteerien näkökulmasta kouluhenkilöstön ja opiskelijoiden työ on mitä ihanteellisinta. Se on tärkeää, mielekästä ja edellyttää erilaisia tietoja. Työn mielekkyys tuskin epäilyttää silloinkaan, kun ajatellaan koulun toiminnan tärkeyttä yhteiskunnalle. Tänä päivänä kouluilla on itsenäistä päätösvaltaa. Luovuudelle on annettu ulkoiset toimintamahdollisuudet. Riippuu täysin meistä itsestämme ja omista kyvyistämme millaisen työilmapiirin luomme. Työilmapiirillä on erittäin ratkaiseva merkitys työtyytyväisyyteen ja työn tuloksiin. Sen lisäksi se heijastuu välittömästi asiakaspalveluun.

Elinkeinoelämän nopeat muutokset sekä työtehtävien laaja-alaisuus jne. asettavat koululle omat haasteensa. Koulussa ei voi olla byrokraattista hierarkiaa, ei tarkkaan rajattuja toimenkuvia eikä monimutkaista päätöksentekokoneistoa. Alan elinkeinoelämä on purkamassa lähes kaikkia tehtävärajoja. Näinollen meillä ei voi olla tehtävänimikkeitä, jotka ovat jo mennyttä aikaa. Päinvastoin oma mallimme tulisi osoittaa käytännössä, miten toimimme edelläkävijöinä uudistusten aikaansaamiseksi. Tämä vaatii meiltä avointa ja ennakkoluulotonta yhteistyötä.

Meidän tulee opettaa ongelmanratkaisutaitoja, mikä puolestaan edellyttää kykyä ratkaista oman koulun ongelmia, analysoida niitä ja ottaa vastaan tervettä kritiikkiä sekä työyhteisöltä että opiskelijoilta. Me emme voi syrjäyttää sitä tosiseikkaa, että koulun toimintamalli on opiskelijoille myös malli työyhteisöstä. Se on arkielämän malli asioiden hoitamisesta. Ns. piiloppimista tapahtuu kaiken aikaa, tahdoimme tai emme. Sen vaikutus tulok-

seen voi olla todella masentava, elleimme aseta yhteiseksi tavoitteeksemme puheiden ja tekojen yhdenmukaisuutta toiminnassamme. Tässä on varmasti koko koulutyömme vaikuttamisen kovin haaste!

Hyvästä ihmisestä – tuottavaksi ammattilaiseksi

Mikä on hyvä ihminen? Siitä on meillä jokaisella varmasti hyvin subjektiivinen käsitys. Mikä on kypsä ihminen? Yhä vaikeampi asia. johonkin suuntaan meidän on kuitenkin pyrittävä - ilman päämääriä emme voi toimia. Juuri tällöin tarvitsemme evääksemme arvot arkipäivään.

Perustana on, että osaamme ajatella, tehdä valintoja, toimia joustavasti, emmekä oleta jonkun toisen toimivan puolestamme. Siksi on tärkeää olla oikeudenmukainen, rehellinen, vastuuntuntoinen jne.

Emme voi sivuuttaa näitä asioita toteamalla, että joku oppiaineemme on edellämainittuja tärkeämpi. Vain itsetunnoltaan terve ihminen pystyy olemaan hyvä asiakaspalvelija. On täysin mahdotonta opettaa huipputekniikkaa, taloudellisuutta ja tuottavuutta, ellei se rakennu vastaanottavaiselle, myönteiselle ja oppimishaluiselle työasenteelle. Yhtä mahdoton on kuvitella tuottavasta ammattilaisesta olematta samanaikaisesti hyvä asiakaspalvelija.

Millaisia ovat sitten hyvät ja tuottavat esimiehet? Harvemmin pohditaan johtajuuden perustaa hotelli- ja ravintolatoiminnassa. Palvelu on keskeinen kilpailutekijä. Henkilöstöä tuli-



Savonlinnan Paviljonki

si johtaa tämän mukaisesti ja kohdella heitä älykkäinä, osaavina, tehtävistään tietoisina ja ahkerina ihmisinä. Kun on tutkittu luovasti toimivia palveluyrityksiä, on löydetty tulevaisuuden esmiehen ominaispiirteet: useiden, tehtävien hoitaminen samanaikaisesti, “jönglööraus”, energisyys, huumorintaju, suuntautuminen ihmisiin, informaatioiden ja ideoiden etsinnässä halu venyttää toimenkuvia ja organisaatioiden rajoja. Tutkittaessa edelleen esmiehiä, on löydetty sekä yksityisellä, että julkisella sektorilla lisää menestyksen yhteisiä ominaisuuksia: sitoutuminen visioihin, mielekkyyden luominen viestinnän avulla, luottamuksen saavuttaminen johdonmukaisella ja oikeudenmukaisella käyttäytymisellä, itsetuntemuksen tuoma positiivinen persoonallisuuden käyttö.

Lisäksi koulun olisi aikaansaattava hyvä kasvualusta yrittäjyydelle. Tällöin tullaan taas alueelle: jäämäkkyys, määrätietoisuus, kilpailukyky, tahto ottaa riskejä jne. Vaatimukset koulutukselle moninkertaistuvat. Malli helposta koulunkäynnistä ja “paapomisesta” on tässä tapauksessa suorastaan petos opiskelijoita kohtaan. Jälleen olemme vastakkainasettelussa. Millaisen mallin annamme? Ei riitä, että puhumme sitoutumisesta. Sen on käytävä ilmi tämän joukkueen - työyhteisön - pelitavasta. Paitsi harjoitusta ja työntekoa, vaaditaan kaikilta tahdonlujuutta, itsekuria ja yhteisten tavoitteiden sisäistämistä. Emme voi vetäytyä kasvatusvastuustamme. Vaikutuksemme ei ole näennäistä. Meidän arvomaailmamme välittyy opiskelijoille ja tulokset näkyvät varmasti ennemmin tai myöhemmin. Tiedämme jokainen, ettei tyyni meri tee taitavaa merimiestä ja tärkeintähän ei ole laivan koko vaan aaltojen. Ollakseen hyvä koulu - elämä on kova koulu!