

PUHEVIESTINNÄN ASiantuntijana Moniammatillisessa yhteistyössä

Merja Almonkari, FL

Jyväskylän yliopiston kielikeskus

TIIVISTELMÄ

Moniammatillinen yhteistyö ja jaettu asiantuntijuus ovat entistä enemmän tulevaisuuden haasteena asiantuntijuuden kehittämisessä. Moniammatillisen työorientaation laajentumisen myötä puheviestinnän ammatilliselle tarjoutuu monia rooleja, joissa hän voi soveltaa asiantuntijuuttaan luovasti. Puheviestinnän asiantuntija pystyy tutkimaan, jäsentämään ja konkretisoimaan vuorovaikutuksen ilmiöitä ja muuttamaan niistä saadun tiedon yhdessä muiden alojen asiantuntijoiden kanssa esimerkiksi koulutussuunnitelmaksi tai kehityshankkeeksi. Rooleja voivat olla moniammatillisen yhteistyön koordinoijan ja kehittäjän, viestinnän suunnittelijan, viestintäsuhteiden asiantuntijan ja puheviestintätaitojen kouluttajan roolit. Rooleja havainnollistetaan artikkelissa kahden esimerkkitapauksen avulla. Niissä puheviestinnän asiantuntija toimii moniammatillisen työryhmän ja tiimin jäsenenä: ensimmäisessä tarkastellaan psykologian opiskelijoiden puheviestinnän kurssia, toisessa esiintymisjännityksestä ja sosiaalisista peloista kärsiville yliopisto-opiskelijoille suunnattuja ohjattuja vertaistukiryhmiä. Moniammatillinen työote edellyttää sekä henkisiä että materiaalisia voimavaroja, toimijoilta sitoutumista yhteistyöorientaatioon ja taustaorganisaatioilta sosiaalista ja taloudellista tukea. Tärkeä ominaisuus jaetun asiantuntijuuden toteutumisessa on toisaalta vahva oma ammatillinen identiteetti ja oman ammattiosaamisen rajojen tunnustaminen, toisaalta tahto ja rohkeus uusiin näkökulmiin ja perinteisten rajojen ylityksiin.

Asiasanat: moniammatillisuus, moniammatillinen yhteistyö, jaettu asiantuntijuus,

pubaviestinnän opetus, psykologin pubaviestintätaidot, opiskelijaterveydenhoito, yliopiston kieli- ja viestintäopinnot, jännittäminen, esiintymisjännitys, sosiaalisten tilanteiden pelko

MONIAMMATILLISUUS

Moniammatillisella toiminnalla tarkoitetaan eri ammattiryhmiin kuuluvien asiantuntijoiden yhteistyötä ja yhdessä työskentelyä (Isoherranen 2005; Metteri 1996). Käytännössä moniammatillisuus toteutuu työryhmien ja tiimien palaverissa ja kokouksissa tai virtuaalisesti erilaisia informaatioteknologisia ryhmätyösovelluksia hyödyntäen. Yhteinen työ voi olla perinteistä hierarkioita, ammattikuntien rajoja ja työnkuvia kunnioittavaa toimintaa, joka perustuu yksilöasiantuntijoiden kohtaamiseen (engl. *multiprofessional co-operation*). Asiantuntijat työskentelevät yhdessä tavoitteellisesti, mutta toisen ammatilliselle reviirille kuuluvaan asiaan ei mielellään oteta kantaa. Moniammatillinen työskentelyote voi toteutua myös enemmän ammatillisia roolirajoja rikkovana ja ammattikuntien rajoja ylittävänä jaettuna asiantuntijuutena (engl. *interprofessional/transprofessional collaboration*). Tällöin kumppaneiden taustaorganisaatioilla, koulutuksilla tai ammattinimikkeillä ei ole merkitystä vuorovaikutusta jäsentävinä tai ohjaavina tekijöinä, vaan keskeistä on yhteinen ongelmanratkaisu. (Isoherranen 2005; Veijola 2004.) Jaettu asiantuntijuus on tiedon jakamista ryhmässä, tietojen ja taitojen yhdistämistä uudeksi tiedoksi ja ryhmän voimavarojen kokoamista monimutkaisen ongelman ratkaisemiseksi.

Yhteistyön kohteena on ilmiöitä, joiden tarkastelussa yhden ammattialan osaaminen ei riitä tai joiden käsittelyssä monialaisuudesta on hyötyä. Tällaisina ovat nousseet viime aikoina julkisuudessa esille esimerkiksi moniongelmaiset perheet, nuorten kouluongelmat ja terveyskasvatus sekä vanhusten tarvitsemat palvelut. Moniammatillisuutta tarvitaan erityisesti sekä organisaation sisäisissä palveluprosesseissa

että organisaatorajat ylittävissä palveluketjuissa. (Jaatinen ym. 2005; Nikander 2003.) Moniammatillisuuden mahdollisuuksia ja haasteita on pohdittu varsinkin sosiaali- ja terveydenhoitoalalla sekä koulutuksen ja kasvatuksen alueella jo 1990-luvulta lähtien. Moniammatillisuus on tällä hetkellä vahvasti esillä myös suomalaisen koulujärjestelmän kehittämisessä, ja se on esimerkiksi Kasvatustieteen päivien symposiumin teeman marraskuussa 2006. Tutkijat esittelevät siellä tuloksia oppiaineitten rajat ylittävistä opetuskokeiluista ja aihekokonaisuuksien pedagogiikasta (Suomen kasvatustieteellinen seura ry FERA 2006).

Moniammatillisuudella saavutettavia etuja

Eri alojen asiantuntijoiden yhteistoimintaa pidetään nykyaikaisena, mutta vaativana työorientaationa (Karila & Nummenmaa 2001). Moniammatillinen yhteistyö on sosiaali- ja terveysalan toimintaideologiaa kirjaavissa teksteissä nostettu kuitenkin toiminnan ideaalimuodoksi, jonka jo itsessään katsotaan tuovan organisaation toimintaan lisäarvoa (Nikander 2003, 279). Moniongelmaisuuuden lisääntyessä asiakaskunnassa ja ikääntyneiden määrän kasvaessa moniammatillisen työskentelytavan ennustetaan jopa muuttuvan vallalla olevaksi käytännöksi 15–20 vuoden kuluessa (Metsämuuronen 1998).

Työskentelytavalla nähdään olevan hyvin monia etuja yksilökeskeiseen, professioiden rajoja ylläpitävään ja korostavaan työskentelyyn verrattuna. Eri alojen ammattilaisten välisen yhteistyön uskotaan takaavan laajemman ja syvemmän asiantuntijuuden sekä tasapuolisemman, läpinäkyvämmän sekä ammattilaisten ja asiakkaiden kannalta laadukkaamman suunnittelun, päätöksenteon, hoidon tai koulutuksen. (Nikander 2003, 279.) Asiantuntijuuden jakaminen hyödyttää ryhmän työskentelyä siten, että

- ryhmä kykenee ratkaisemaan monimutkaisempia ongelmia kuin yksilö
- yksittäinen ryhmän jäsen tulee tietoisiksi omista

- vahvuuksistaan ja osaamisestaan
- jäsenet ovat tiedoiltaan ja taidoiltaan eritasoisia, mutta kaikkien osaamista voidaan käyttää hyödyksi
 - ryhmän jäsenet jakavat ja kehittävät toistensa ideoita (Collin ym. 2003).

Moniammatillisuuden haasteita

Moniammatillisten työryhmien ja tiimien toiminta ei ole ongelmatonta, vaan toiminnan voivat tehdä vaativaksi ja haasteelliseksi monet yhteistoiminnan rakenteisiin, vuorovaikutusosaamiseen ja asiantuntijoiden ammatti-identiteettiin liittyvät piirteet. Toiminnan lähtökohta, eri ammattiryhmistä koostuva jäsenistö, saattaa jo sinänsä tuoda ryhmälle monia haasteita. Viestintäsuhteet eivät ole vapaita jännitteistä, ja esille voi nousta esim. yhteisyyden ja autonomian, arvioinnin ja hyväksymisen tai yhteistyön ja kilpailun välisiä jännitteitä (ks. jännitteistä Gerlander 2003; Gerlander & Kostiainen 2005). Ryhmän jäsen voi kantaa huolta oman ammatillisen autonomiansa ja ammatti-identiteettinsä menettämisestä. Oma asiantuntijuus saatetaan kokea korostuneesti itsenäisenä toimintana, monen vuoden koulutuksella ja kokemuksella hankittuna ammattipätevyytenä. Ammattiosaaminen koetaan ikään kuin ammattisalaisuutena, eikä sitä haluta kommunikoida muille. (Pöyhkäri & Vuontisjärvi 2000.)

Moniammatillinen työskentelyote vaatii avointa, ennakkoluulotonta ja kunnioittavaa suhtautumista sekä omaan että toisten osaamiseen (Heubert 1997). Kilpaileva tai passiivinen viestintätyyli eivät edistä yhteistyötä. Yhteistyöryhmälle on etua jäsenistönsä hyvätasoisista vuorovaikutuksen ja yhteistyön taidoista. Näitä ovat esimerkiksi dialogin periaatteen ja yhteistyöorientaation ymmärtäminen ja kommunikoinen viestintäkumppaneille siten, että sanoman kielellisessä muotoilussa, äänen piirteissä ja sanattomassa viestinnässä heijastuvat yhteistyömyönteiset asenteet, toisen arvostaminen ja kunnioittaminen (dialogin käsit-

teestä ks. Gerlander & Kostiainen 2005, 80–82; White 2005). Tärkeitä ovat myös kuuntelemisen taidot, oman asiantuntemuksen ymmärrettävän viestimisen taidot, kohdentamisen ja havainnollistamisen taidot ja vaikuttamisen ja argumentoinnin taidot (ks. Metsämuuronen 1998; Nikander 2003; Valkonen 2004, 45–46).

Tyypillisiä moniammatillisen työryhmän tai tiimin vaikeuksia ovat yhteisen ajan puute, yhteistyökumppaneiden tapaamisten vähäisyys, ammattihenkilöiden puute (ei löydy tietyn alan asiantuntijaa), epäselvyydet johtamisessa, yhteistyöohjeiden ja yhteisten pelisääntöjen epäselvyys tai puuttuminen, liian vähäinen tieto yhteistyökumppaneiden tavoitteista ja toimintatavoista, arvioinnin ja palautteen puute, koettu yhteistyön toteutumattomuus käytännössä, sulkeutunut ilmapiiri sekä tiedottamisen ongelmat (Eerola 2004; Jordan & Hughes 1998; Pöyhkäri & Vuontisjärvi 2000).

PUHEVIESTINNÄN ASIAANTUNTIJUUS JA MONIAMMATILLINEN TYÖORIENTAATIO

Nykyisin moniammatillisuus ei ole enää mikään innovaatio. Puheviestinnän asiantuntijuuden soveltaminen moniammatilliseen työorientaatioon tarjoaa kuitenkin monia mahdollisuuksia innovatiivisiin ratkaisuihin. Moniammatillisen työorientaation laajentumisen myötä puheviestinnän asiantuntijalle on tarjoutunut monia rooleja esimerkiksi

- tiimin jäsenenä tuomassa vuorovaikutukseen ja viestintäosaamiseen liittyviä näkökulmia yhteiseen työhön (esimerkiksi ammatillisen koulutuksen suunnitteluun, kouluttajatiimin työhön esimerkiksi lääkärien koulutuksessa tai vaikkapa tiimiläisenä poliitikon vaalikampanjassa)
- päätöksentekoon osallistujana (esimerkiksi organisaation johtoryhmässä, viestinnän kehittämissyhmässä)
- hoito-, kuntoutus- ja terapiatiimin jäsenenä suunnittelemassa

ja/tai toteuttamassa vuorovaikutussuhteisiin ja -tilanteisiin tai – ongelmiin liittyviä ongelmanratkaisuja ja tukitoimia (esimerkiksi työuupuneiden kuntoutusryhmässä, esiintymistä jännittävien ohjatussa vertaistukiryhmässä).

Moniammatillisten työryhmien ja tiimien toiminnan ongelmien ratkaiseminen tai työskentelyn tehokkuuden kehittäminen haastavat erityisesti puheviestinnän asiantuntijaa; ovathan ryhmädynamiikan lainalaisuudet, yhteistoiminnalliset vuorovaikutuksen rakenteet ja yhteistyöosaaminen käytännön tasolla keskeisiä puheviestinnän asiantuntijuuden osa-alueita. Niinpä puheviestinnän ammattilaiselle tarjoutuu vielä yksi tärkeä tehtäväalue moniammatillisen työskentelytavan kentällä: moniammatillisten tiimien tutkijan ja kehittäjän rooli sekä yhteistyön edellyttämien vuorovaikutustaitojen kouluttajan rooli.

Puheviestinnän opettajille ja kouluttajille jonkinasteinen moniammatillinen yhteistyö on yleensä ollut itsestään selvä koulutustoiminnan lähtökohta. Vaikka vuorovaikutukseen liittyvää osaamista on väheksytty tai pidetty itsestään kehittyvänä, sen kuitenkin nykypäivänä ymmärretään limittyvän kiinteäksi osaksi ammattiosaamista ja olevan koulutettavissa (Kostiainen 2003, 30–47). Puheviestinnän kouluttaja on ollut suosittu yhteistyökumppani monissa koulutustilaisuuksissa ja -kokonaisuuksissa. Puheviestinnän ilmiöiden keskeinen luonne esimerkiksi työyhteisöjen kehittämisessä ja työntekijöiden hyvinvoinnin edistämisessä, hyvien viestintätaitojen arvo työn tavoitteiden saavuttamisessa ja monet muut puheviestinnän perusluonteeseen liittyvät tekijät jo sinänsä vaativat ottamaan koulutettavien ominaisuudet ja toimialan erityispiirteet huomioon. Perinteisesti näiden asioiden tiedostaminen ja huomioon ottaminen on tapahtunut normaalina osana opetuksen suunnitteluprosessia ja hyödyntäen käytettävissä olevia tietolähteitä. Moniammatilliseen koulutuksen suunnitteluryhmään on voinut kuulua kouluttajan lisäksi organisaation koulutussuunnittelija sekä koulutettavien ryhmään kuuluvia toimialan ammattilaisia ja opiskelijoita.

Uusia haasteita viime vuosikymmenen aikana ovat tuoneet erilaiset puheviestintäkoulutuksen tiiviimmät integroinnit muuhun koulutukseen ja puheviestinnän asiantuntijoiden käyttö hoidon, kuntoutuksen tai työprosessien suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Puheviestinnän asiantuntijalle saattaa tarjoutua tehtäviä esimerkiksi moniammatillisessa työryhmässä, joka suunnittelee ja toteuttaa masentuneiden kuntoutuskurssia. On huomattu, että ryhmämuotoisella kuntoutuksella, johon sisältyy muun muassa vuorovaikutustaitojen parantamista, ryhmäkeskusteluja ja sosiaalista tukea, saavutetaan erittäin hyviä tuloksia (Salminen 2003).

Havainnollistan seuraavaksi puheviestinnän asiantuntijuuden toteutumista moniammatillisessa yhteistyössä kahden käytännön tapauksen avulla. Esittelen kaksi esimerkkiä puheviestinnän asiantuntijaosaamisen moniammatillisesta käytöstä: ensimmäisessä puheviestinnän opettaja toimii psykologian opiskelijoiden ammatillisen viestinnän kouluttajatiimin jäsenenä ja toisessa puheviestinnän opettaja ohjaa yhdessä psykologin kanssa esiintymisjännityksestä ja/tai sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivien yliopisto-opiskelijoiden vertaistukiryhmää. Vaikka molemmat esimerkit tulevat yliopistomaailmasta, ne eroavat toisistaan lähtökohdiltaan, moniammatillisuuden laajuuden ja puheviestinnän asiantuntijan roolin suhteen. Tapausten yhteydessä tulee esille myös puheviestinnän opetukseen liitettyjä ennakkoluuloja. Raportoidut esimerkit perustuvat omaan kokemukseen, ensimmäisessä enemmän toimijan roolissa, toisessa myös ryhmien toimintaa kartoittaneena tutkijana (Almonkari & Koskimies 2004a).

ESIMERKKI 1: PSYKOLOGIN AMMATILLINEN PUHEVIESTINTÄ

Psykologin ammatti ja viestintäopinnot.

Monissa ammateissa varsinaisen oman erityisalan sisältöosaamisen lisäksi vaaditaan asiantuntijuuden ymmärrettävään viestimiseen ja vies-

tintäsuhteen luomiseen ja ylläpitämiseen liittyvää osaamista. Gerlander ja Takala (2000) käyttävät nimeä *ihmissuhdeammattit* eli *interpersonaaliset ammatit* ammateista, joissa toiminta tapahtuu keskeisesti vuorovaikutuksessa ja työn pääasialliset tavoitteet saavutetaan viestinnän avulla. Näissä ammateissa ihmissuhdeulottuvuus on erityisen syvä ja se vaikuttaa keskeisesti työn laatuun. Tällaisia ammatteja löytyy erityisesti koulutuksen, kasvatuksen, johtamisen, terapian, konsultoinnin ja hoitotyön alueelta, ja niissä toimivilta odotetaan yhä parempia ihmissuhde- ja viestintätaitoja. (Gerlander & Takala 2000, 157.) Psykologin ammatti on erittäin hyvä esimerkki interpersonaalisesta ammatista, toimivathan psykologit paitsi terapiatyössä esimerkiksi mielenterveystoimistoissa, perheneuvoloissa ja yksityissektorilla, myös opetus-, ohjaus-, konsultointi-, kuntoutus- ja tutkimustehtävissä työvoimatoimistoissa, kouluissa, oppilaitoksissa, sairaaloissa ja yrityksissä. (Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos 2006.)

Psykologian maisteriksi voi valmistua Jyväskylän yliopistosta käymättä yhtään varsinaista puheviestinnän kurssia, sillä tutkintoon liittyviin äidinkielen kieli- ja viestintäopinaihin on pakolliseksi määrätty kirjoitusviestintä. Psykologin tutkimusmenetelmiin ja ammattikäyttöön liittyvissä opinnoissa vuorovaikutusosaaminen tulee kuitenkin esille. Psykologin työtä harjoitellaan käytännönläheisesti ns. haastatteluharjoituksissa ja työharjoitteluun valmentavissa opinnoissa sekä ohjatussa työharjoittelussa. (Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos 2006.) Tarvetta opintoihin, joissa on mahdollisuuksia henkilökohtaisten puheviestintätaitojen kehittämiseksi, on kuitenkin ollut havaittavissa sekä ammatissa toimivien psykologien (Takala 1998) että psykologiksi opiskelevien piirissä. Aloite moniammatilliseen yhteistyöhön tuli tässä tapauksessa opiskelijoilta.

Aloitteen yhteistyöhön teki psykologian opiskelijajärjestö, joka oli tehnyt jäsenistölleen kyselyn opintotyytyväisyydestä. Tuloksista kävi ilmi, että opintoihin kaivattiin käytännönläheisyyttä ja erityisesti valmennusta psykologin työssä eteen tuleviin puheviestintätilanteisiin. Ainejärjestö

otti yhteyttä kielikeskukseen. Tästä sai alkunsa yhteistyö, jonka osapuolina ovat toimineet psykologian opiskelijoiden ainejärjestö Stimulus (mukana alkuvaiheessa v. 2001–2002), psykologian laitos (professori/lehtori/tutkija), opettajankoulutuslaitoksen draamakasvatus (lehtori v. 2002–2005 ja opiskelijat edelleen) ja yliopiston kielikeskus (puheviestinnän lehtori/tuntiopettaja).

Kenties suurimmat *moniammatillisen yhteistyön* haasteet ainakin puheviestinnän opettajan näkökulmasta koettiin kurssin suunnittelun, kurssista tiedottamisen ja yhteistoiminnan käynnistämisen alkuvaiheessa. Esimerkiksi kurssi-ideaa psykologian laitoksen henkilökunnalle esiteltäessä nousi esille koko toiminnan kyseenalaistavia mielipiteitä. Opiskelijat ovat turhaan huolissaan ammattitaitonsa kehittymisestä. Keskustelussa esitettiin esimerkiksi näkemys, että psykologi kyllä oppii työnsä toimintakäytännöt siirtyessään työelämään ja saadessaan kokemusta asiakasviestinnästä. Puheviestintätaitojen myös todettiin kehittyvän opiskelijoilla opiskeluaikana automaattisesti ja ilman erityistä puheviestinnän kurssia. Puheviestinnän kurssi saattaisi vaikuttaa myös opiskelijoiden luonnollista puhekäyttäytymistä pilaavasti – heistä tulisi teennäisen kaunopuhuvia ja ylisujuvia ilmaisijoita, joka vaikeuttaisi asiakastilanteita. Näiden näkemysten taustalla lienee yleinen puheviestinnän tieteenalan nykymuotojen tuntemattomuus ja käsityksen muodostaminen puheviestinnän opetuksen tavoitteista ja sisällöistä oman, kenties vuosikymmenten takaa olevan opiskelukokemuksen perusteella. Yhteisen tiedon lisääminen tiedottamalla ja keskustelemalla onkin tärkeä moniammatillisen yhteistyön tehostaja. Tämänkin hankkeen edetessä kyseenalaistavat näkemykset jäivät vähemmistöön ja uusi kurssi sai hyväksyntää ja tekijät paitsi kannustusta myös tarvittavat resurssit työilleen. Tieteenala- ja laitosrajoja ylittävässä yhteistyössä on vaikea toimia ilman taustayhteisöjen tukea (ks. myös Jordan & Hughes 1998). Hanke eteni yliopiston hierarkiassa alhaalta ylöspäin – tälläkin seikalla lienee ollut vaikutusta asioiden kulkuun.

Toimijoiden roolit

Kolmen toimijan asiantuntijuus sekä tuli esille että painottui koulutuksen eri osa-alueilla hieman eri tavoin. Puheviestinnän asiantuntija on kohdannut tässä ammatillisen puheviestinnän kehittämiskokeilussa vaativia tehtäviä. Koska kielikeskus oli määritelty opetusta järjestäväksi tahoksi, lankesi sen myötä kolmen toimijan yhteisen työn koordinoijan sekä hankkeen markkinoijan ja tiedottajan rooli puheviestinnän opettajalle. Käytännössä tämä tarkoitti lukuisia yhteydenottoja eri tahoihin, runsasta puhelin- ja sähköpostiviestintää, palavereja ja kokouksia. Tavoitteena oli saada oikeat henkilöt oikeaan aikaan oikeaan paikkaan toimimaan oikeasuuntaisesti eli psykologian opiskelijoiden puheviestintätaitojen kehittämiseksi. Puheviestintätaitojen opettamisen asiantuntijuutta yhdistettynä psykologin työn ja kliinisen psykologian asiantuntemukseen tarvittiin heti alkuvaiheessa psykologin vuorovaikutusosaamisen ydinalueitten ja tarpeellisten puheviestintätaitojen määrittelemiseen ja koko koulutuksen teoreettisen perustan luomiseen. Draamakasvatuksen asiantuntijuus puolestaan toteutui koulutuksen eläytymiseen ja roolinottoon perustuvien menetelmien valinnassa ja toteutuksessa.

Kurssin *tavoite* on määritelty seuraavasti: ”Kehittää psykologin työssä tärkeitä puheviestintätaitoja ja jäsentää kahdenkeskisessä vuorovaikutuksessa ja pienryhmissä esiin nousevia viestinnän ilmiöitä. Täsmennetään omaa viestijäkuvaa ohjaavan palautteen ja itsearvioinnin avulla.” (Ks. kurssista tarkemmin Kielikompassi 2006.) Psykologian opiskelijoiden puheviestinnän kurssi perustuu *kokemukselliseen oppimiseen ja toiminnallisiin työtapoihin*. Puheviestinnän asiantuntijuus toteutui myös sekä opetuksellisten ratkaisujen etsimisessä että puheviestinnän ilmiöiden esille nostamisessa kaikissa niissä keskusteluissa, joita yhteistyön osapuolet kävivät kurssin suunnittelun eri vaiheissa. Puheviestinnän opettaja kantoi päävastuun puheviestinnän opetuksen pedagogisesti mielekkäästä etenemisestä. Psykologian asiantuntemus painottui ammatillisen kontekstin luomiseen kurssille, puheviestintätaitojen ammatilliseen puoleen

ja ammatillisen toiminnan arviointiin käytännön harjoittelutilanteissa.

Merkittävän osan puheviestinnän kurssista muodostavat *psykologi-asiakas-simulaatiot*. Niissä ”psykologit” eli psykologian opiskelijat ottavat vastaan ”asiakkaita” eli draamakasvatuksen opiskelijoita. Draamakasvatuksen opiskelijat ovat omiin opintoihinsa liittyvänä roolin rakentamisen työtapana tai tuntipalkkaisina avustajina valmistaneet mielenterveystoimiston asiakkaaksi saapuvan henkilön rooleja taustoineen ja käyttäytymisineen. Näin psykologian opiskelijat pääsevät jo opintojensa toisena tai kolmantena vuotena, harjoittelumielessä ja riskittömästi, kohtaamaan silmästä silmään eläviä ”mielenterveystyön asiakkaita” ja soveltamaan oppimiaan puheviestinnän tietoja ja taitoja sekä psykologin ammattikäytäntöön liittyviä seikkoja käytäntöön. Muut kurssilaiset ja vetäjät seuraavat tilannetta tarkasti. Asiakastilanteet myös videoidaan itse- ja pariarviointia varten. Jokaisen tilanteen jälkeen opiskelijoiden kokemuksia jaetaan ja tarkastellaan reflektoiden. Opiskelijoiden vuorollaan johtamiin keskusteluihin osallistuvat asiantuntijan roolissa kaikki läsnäolijat: opiskelijat ja vetäjät. Tavoitteena on saada oppimiskokemuksia myös asiantuntijoiden välisestä keskustelusta. Keskustelu- ja palautetilanteessa eri ammattialojen edustajat tarkastelevat näkemäänsä pääosin oman tieteenalansa ja kokemuksensa näkökulmasta rakentamatta kuitenkaan niistä raja-aitoja kanssakäymiselle. Näin ollen puheviestinnän opettaja voi arvioida ”psykologin” toimintaa tämän kuullessa ”asiakkaan” perheväkivallasta yhtä hyvin kuin psykologian lehtorikin voi kommentoida ”psykologin” äänenkäyttöä tai haastattelutyylä.

Moniammatillisuuden luonne

Selkeät roolit ja pelisäännöt helpottavat yhteistyötä. Yhteistyö on avannut myös uusia näkökulmia siihen osallistuneiden omaan työhön laajemminkin. Moniammatillinen vuorovaikutus lisää työn läpinäkyvyyttä, koska toisen alan edustajalle omaa työtä, sitä itsestään selvää

ja tuttua, pitää selvittää perusteellisemmin. Edellä esitelty moniammatillisen yhteistyön muoto edustaa mielestäni sellaista työorientaatiota, jossa ammatillisia pätevyysalueita arvostetaan ja kunnioitetaan melko perinteisellä tavalla. Tämä tulee ilmi esimerkiksi siinä, että kurssin asiantuntija-vetäjät eivät juurikaan kommentoi keskusteluissa toistensa kannanottoja ja kaikkien toimijoiden vastuualueet ja työnjako ovat selkeitä ja omaan yksilölliseen asiantuntemukseen perustuvia. Koettu oman pätevyysalueen raja saattaa tuoda yhteistyöhön riittämättömyyden tunteita, jotka ehkäisevät heittäytymistä dialogiin. Yhteistyön kohde, psykologian ammatillinen puheviestintä, painottuu helposti psykologin työkäytäntöihin liittyvän asiantuntemuksen alueelle, jota esimerkiksi puheviestinnän asiantuntijalla ei ole.

Yhteistyön kehittäminen vaatii resursseja, joita opetukselle ei tunnu tällä hetkellä olevan tarjolla. Kurssin asiantuntijat eivät ehdi olla paljoakaan yhteistyössä kurssiajan ulkopuolella sen jälkeen kun kurssin välttämättömät päälinjat on suunniteltu. Kahden-, kolmen- tai nelinkeskisen yhteistyöajan lisääminen saattaisi olla antoisaa. Tarjolla on haaste uskaltautua yhä enemmän ja rohkeammin asiantuntijuusrajojen rikkomiseen, jaetun asiantuntemuksen suuntaan.

Yhteenvetona ja tärkeimpänä tuloksena voi todeta, että moniammatillisella työotteella on pystytty luomaan opiskelijoille uudentyypinen, motivoiva ja psykologin vuorovaikutusosaamista kehittämään kannustava opintokokonaisuus. Tällä hetkellä 30–50 psykologian pääaineopiskelijaa hakeutuu vuosittain tälle yliopiston kielikeskuksen järjestämälle psykologian opiskelijoille räätälöidylle puheviestinnän kurssille, joka on toteutettu moniammatillisena yhteistyönä nyt jo viiden vuoden ajan. Moniammatillinen yhteistyö on tämän opintojakson osalta vakiintunut ja toimiva käytäntö, jota myös kehitetään systemaattisesti kerätyn palautteen avulla. Tällä kurssilla myös vetäjät oppivat koko ajan monenlaista uutta sekä toistensa asiantuntijuuden että opiskelijoiden tuoreiden käsitysten ja luovien toimintamallien kautta. Opintojen moniammatilli-

nen toteutus on opiskelijoille myös rikas kokemus ja malli heille tulevaisuudessa kenties hyvinkin keskeisestä toimintatavasta.

ESIMERKKI 2: JÄNNITTÄMISESTÄ KÄRSIVILLE YLIOPISTO- OPISKELIJOILLE SUUNNATUT VERTAISTUKIRYHMÄT

Taustaa: yhteistyön kohteena yleinen ja moninainen ilmiö

Jännittäminen on laajalle levinnyt ilmiö monessakin mielessä: sen kokeminen on hyvin yleistä, jännittämistä koskeva tieto on levittäytynyt monelle ammatti- ja tieteenalalle ja ilmiönä jännittäminen tulee esille monin vahvuuksin ja ilmenemismuodoin. Toisille jännittäminen merkitsee lievää ohimenevää hermostuneisuuden tunnetta, pieniä perhosisia vatsassa, kun taas toisille jännittäminen on jatkuva, voimakkaasti ahdistava, normaalia opiskelu- tai työelämää rajoittava ja sosiaalista elämää kaventava olotila (ahdistuneisuushäiriö, sosiaalinen fobia). Jännittäminen sekä fyysisellä (kehon tuntemukset), emotionaalisella (ahdistuksen, pelon, levottomuuden tunteet) että kognitiivisella tasolla (kriittiset itsearviointit ja epäilyt, katastrofitulkinnat) sijoittuu yksilön sisäiseen kokemusmaailmaan, josta toisen on vaikea saada tietoa ilman että jännitystä kokeva itse kertoo tuntemuksistaan. Jännittäminen ei useinkaan näy ulospäin.

Yliopisto-opiskelijoiden terveystutkimuksen (Kunttu & Huttunen 2005) mukaan kolmasosa nykyisistä yliopisto-opiskelijoista kokee esiintymisen ongelmalliseksi. Jyväskylässä tehdyn selvityksen (Kallio 2002, 21) mukaan kaksi kolmesta opiskelijasta pitää seminaariesitelmän valmistelua ja esittämistä hyvin stressaavana. Tutkimusten mukaan suomalaisista nuorista aikuisista noin 70 % jännittää esiintymistä, 20 % jopa niin paljon, että kokee sen haittaavan suoritustaan (Sallinen-Kuparinen 1986). Häiritsevää jännittämistä koetaan monenlaisissa akateemisen opiskelun viestintätilanteissa, esimerkiksi seminaareissa (oman työn esittely, opponointi, keskusteleminen), kieliopintojen suullisissa harjoi-

tuksissa, harjoitus- ja demonstraatioryhmissä (mielipiteen sanominen) ja joskus myös henkilökunnan kanssa asioidessa (Almonkari 2000, 103–118).

Yli kolmasosa opiskelijoista kuitenkin pitää esiintymistä myönteisenä ja tyydytystä antavana seikkana elämässään (Kunttu & Huttunen 2005). Useimmat opiskelijat selviävät jännittämisen kanssa kenties hammasta purren läpi opintojen, mutta muutamille se on ongelma, joka selkeästi haittaa ja hidastaa opiskelua ja rajoittaa sosiaalista elämää. Yliopisto-opiskelijoiden terveystutkimuksen mukaan tällaisia opiskelijoita on 4–5 % yliopisto-opiskelijoista (Kunttu & Huttunen 2005). Esimerkiksi Jyväskylän yliopiston 15 000 opiskelijan kokonaismäärässä se tarkoittaisi 600–750 opiskelijaa. Erityisesti tämä ryhmä tarvitsee tukitoimia.

Jännittäminen sosiaalisten pelkojen ja esiintymisjännityksen muodossa on ilmiönä sellainen, että *sitä ei helposti tunnisteta opiskelua vaikeuttavaksi tekijäksi ja se jää hoitamatta* (Ranta 2004). Sosiaalisesta fobiasta kärsivät eivät itsekään välttämättä miellä vaivaansa hoitoa vaativaksi tai hoidolla parannettavaksi, vaan ajattelevat, että kyse on luonteenpiirteestä ja henkilökohtaisesta heikkoudesta ja osaamattomuudesta. Ongelmaa voivat vähätellä paitsi kokija itse, myös lähipiiri. Myös auktoriteetin pelko voi estää opettajan, tutorin, opinto-ohjaajan, psykologin tai lääkärin puheille hakeutumista. Ongelma voi tulla esille lääkärikäynnillä, tavallisesti muiden sairauksien yhteydessä, jotka ovat ilmaantuneet sosiaalisen fobian jälkeen. Tällaisia ovat esimerkiksi muut ahdistuneisuushäiriöt, masentuneisuus ja päihdeongelma. (Isometsä 2003, 211.)

Moniammatillisuuden tarve ja tilaus

Yliopisto-opiskelija on voinut hakeutua jännittämisiongelmiinsa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön yleislääkärin tai psykologin vastaanotolle. Terveydenhuollon ulkopuolellakin on ollut jonkin verran jännittämisiongelmiin tukea tarjolla. Opiskelijajärjestöt, esim. Nyyti ry, ja muutamien yliopistojen kielikeskukset ovat olleet tässä aloitteellisia järjestämällä

tukiryhmiä ja erityiskursseja. Usein akateemisiin tutkintoihin pakollisina kuuluvat äidinkielen ja vieraiden kielten suulliset kurssit muodostuvat opintojen pullonkaulaksi jännittämisestä kärsivillä opiskelijoilla ja opiskelijat tarvitsevat erityisjärjestelyjä saadakseen muuten valmiin tutkintonsa loppuun suoritetuksi. Esimerkiksi Jyväskylässä yliopiston kielikeskus on tarjonnut vuodesta 1992 lähtien Esiintymisvarmuuden kehittäminen -kursseja erityiskurssina, ”jonka kohderyhmä on yleisölle puhumista arastelevat, jännittävät ja välttelevät opiskelijat”. Kurssin tavoitteena on ”oman esiintymisjännityksen kanssa toimeen tuleminen” sekä ”rohkeammaksi, varmemmaksi ja paremmin itseä ilmaisevaksi puhujaksi kehittyminen”. (Kielikompassi 2006.) Puheviestinnän opettajien vetämiin kurssiryhmiin hakeutuu vuosittain 80–100 opiskelijaa.

Jännittämissilmion vaikeasta diagnosoitavuudesta ja monitasoisuudesta johtuen *avun tarve ja avun muoto eivät aina kohtaa* (Almonkari & Koskimies 2004b): lääkärin määräämä beetasalpaaja kylläkin lieventää jännittämisen fysiologisia ilmenemismuotoja (sykkeen kiihtymistä, hikoilua, vapinaa, hengitysrytmin muutoksia), mutta ei sinänsä lisää esiintymisen taitoja tai helpota sosiaalisia kontakteja. Monille lääke voi kuitenkin mahdollistaa vaikeiden esiintymistilanteiden kohtaamisen, selviytymiskokemuksen saamisen ja siten edistää opiskelua ja vähentää kärsimystä. (Kunttu 2004.) Yksilöterapia tai tukea antava keskustelu psykologin kanssa auttavat monia, mutta eivät riitä kaikkien kohdalla madaltamaan kynnystä osallistua opintojen pakollisiin seminaareihin. Esiintymisvarmuuden kehittämisen kurssi puolestaan saattaa sosiaalisten tilanteiden pelosta kärsivän näkökulmasta olla liian vaativa ja pelottava. Kurssi ei rentoutus- ja taitoharjoituksineen myöskään tuo apua sellaiselle jännittäjälle, jonka ongelmat ovat syvällä psyyken rakenteissa, itsetunnon, identiteetin ja minäkäsityksen alueella (Vadén 2004).

Jännittämissilmion monimuotoisuudesta johtuen se asettuu opiskeluikäisten hoito- ja tukioorganisaatioissakin helposti välimaastoon: opiskelijoiden jännittämis- ja pelko-ongelmat kuuluvat toisaalta kaikille,

esimerkiksi opetus- ja opinto-ohjausvastuussa oleville, oppimisen esteettömyydestä kiinnostuneille sekä opiskelijaterveydenhoidon ammattilaisille, mutta toisaalta eivät kenellekään erityisesti. Yksittäiset tahot myös usein kokevat riittämättömyyttä tämän monitasoisen ja -asteisen ilmiön käsittelyssä. (Kunttu, Martin & Almonkari 2006.) Kuitenkin kaikki tämä eri tahoilla tapahtunut vastaanottotyö sekä tukiryhmien ja erityiskurssien kautta saatu ohjauskokemus on ollut – näin jälkepäin arvioiden – välttämätöntä moniammatillisuuden perustuvien hoito- ja koulutusmuotojen kehittämisen kannalta.

Moniammatillisen yhteistyön synnyttäminen

Vuonna 2002 käynnistettiin yliopisto-opiskelijoiden hyvinvointihanke Kehrässä esiintymisjännitysprojekti. Kehran taustayhteisöjä ovat opetusministeriö, Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö (YTHS), Suomen ylioppilaskuntien liitto, Opiskelijoiden liikuntaliitto sekä yliopistot. Projekti on tuottanut yhteistyössä YTHS:n kanssa esiintymistä jännittäville yliopisto-opiskelijoille suunnattujen ryhmien vetäjäkoulutusta ja muita tukitoimia. Kehrästä saatiin myös rahoitusta ensimmäisten moniammatillisesti ohjattujen vertaistukiryhmien käynnistämiseen. Moniammatillinen yhteistoiminta on näissä ryhmissä toteutunut siten, että ryhmän vetäjinä toimivat puheviestinnän opettaja ja YTHS:n tai yliopiston opintopsykologi yhdessä, joskus ryhmässä vierailee myös lääkäri, psykiatri tai fysioterapeutti. Ryhmäläisten vertaisuus tässä yhteydessä tarkoittaa sitä, että ryhmään otetaan vain jännittämisen ongelmalliseksi kokevia opiskelijoita. Valintaa on käytännössä toteutettu esimerkiksi hakemusten ja haastattelujen perusteella. (Almonkari & Koskimies 2004.)

Moniammatillisen yhteistyön valtakunnallista perustaa luotiin esiintymisjännitysprojektissa tutustumisella ja osapuolten toimenkuviin perehtymällä. Yhteisiin koulutuspäiviin kutsuttiin yhteistyöstä kiinnostuneita puheviestinnän opettajia ja psykologeja kaikista Suomen

yliopistoista ja niiden opiskeluterveydenhuollon piiristä. Kouluttajina oli tasapuolisesti eri ammattikuntien edustajia. Yhteistyökumppaneita löydettiin ja toimintaa alettiin suunnitella. Merkille pantavaa oli, että toisensa koulutuspäivillä löytäneet yhteistyökumppanit olivat saattaneet työskennellä vuosikausia samassa yliopistossa toisiaan kohtaamatta – kenties naapuritaloissa, ja saman jännittämismatemiikan kanssa. (Almonkari & Koskimies 2004a.)

Näkökulmia jännittämiseen

Jokainen työryhmä joutuu jossain vaiheessa tekemään eri asiantuntijuuksien yhteensovittamisen henkilökohtaisella tasolla. Kun yhteistoininnan kohteena on jännittäminen, se on toisaalta helppoa, toisaalta vaikeaa. Tarkastelenkin seuraavaksi hieman tarkemmin eri ammattiryhmien näkemyksiä jännittämisestä, joka on hyvä esimerkki ilmiöstä, jossa monet eri alojen asiantuntijat voivat olla tasavertaisia osajia.

Jännittämistä koskeva tieto on levittäytynyt monelle ammatti- ja tieteenalalle. Jännittämisestä ja varsinkin sen lievittämisestä on kirjoitettu lukuisia opaskirjoja ja siihen liittyviä Internet-sivustoja on kymmeniä tuhansia. Jännittäminen on ilmiö, jonka ovat ottaneet omakseen alansa käsitteistöön ja asiantuntemusalueekseen eri ammattialojen

- opettajat ja kouluttajat (puheviestinnän, äidinkielen, ilmaisutaidon, näyttelijäntyön, äänenkäytön ja puhetekniikan opettajat ja kouluttajat, opiskelutaidon ohjaajat)
- työelämän kouluttajat ja konsultit (työnohjaus, asiakaspalvelu, johtamisviestintä, myyntityö)
- hoito-, kuntoutus- ja terapia-alan ammattilaiset (lääkärit, psykiatrit, psykologit, ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitojen konsultit)
- esiintyvät taiteilijat (näyttelijät, muusikot, laulajat).

Yhtä lailla eri alojen tutkijat ovat olleet kiinnostuneita tästä varsin käytännönläheisestä ja yleisestä inhimillisestä piirteestä. Jännittämismatemiotta

on määritelty monilla käsitteillä, joiden juuret juontavat eri tieteenaloille. Jännittämistä määritteleviä tieteellisiä käsitteitä ovat esimerkiksi puheviestinnän alan *viestintäarkuus*, *haluttomuus viestiä* ja *viestintäorientaatio*; psykologian ja psykiatrian *esiintymispelko* ja *sosiaalinen fobia* tai *sosiaalisten tilanteiden pelko*. Tämä ilmiöön liittyvä tiedon kirjavuus tarjoaa haasteita moniammatilliselle yhteistyölle: on selvitettävä, mistä lähtökohdista yhteistyökumppanit ilmiötä tarkastelevat, jotta voisi ymmärtää heidän näkemyksiään ja toimintaansa. Jännittämisestä luullaan helposti, että kaikki ajattelevat siitä samansuuntaisesti.

Puheviestintätiede, psykologia ja psykiatria jäsentävät ja luokittelevat ilmiötä eri tavoin. Moniammatillisessa yhteistyössä näiden luokitus-ten tunteminen on tärkeää yhteisen ymmärryksen synnyttämiseksi. Psykiatri ja psykologi tulevat yhteistyöhön terveydenhoidon kontekstista, ja tällä alueella esiintymisjännitys ja sosiaalisten tilanteiden pelko luokitellaan tiettyjen kriteereiden perusteella *mielenterveyden häiriöksi*. Rajankäyntiä terveyden ja sairauden välillä pidetään tärkeänä hoitotarpeen selvittämiseksi ja sopivan hoidon löytämiseksi. Tiettyjen yhteisesti sovittujen kriteerien perusteella normaali, terve pelko muuttuu hoitoa vaativaksi fobiaksi: *Sosiaaliset pelot* ovat tavallisia ja lieviä ahdistuneisuus ohimenevästi joissakin sosiaalisissa tilanteissa on normaalia. Erityisesti viestintäkumppaneiden koettu kriittinen suhtautuminen tai arviointi aiheuttaa monille sydämentykytyksiä ja jännittyneisyyden tuntemuksia. Mielenterveyden häiriöksi, *sosiaalisesti fobiaksi* vuorovaikutustilanteissa pelkääminen diagnosoidaan silloin, kun 1) pelko ja ahdistuneisuus on luonteeltaan intensiivistä ja jatkuvaa, 2) henkilö pelkää joutuvansa käyttäytymisensä takia nöyryytyksi ja noloon tilanteeseen, 3) henkilö itsekin tajuaa pelkonsa olevan liiallista tai epärealistista, 4) henkilö on alkanut vältellä pelottavia tilanteita tai kestää niitä vain suurta kärsimystä kokien. Pelko vähentää toimintakykyä sekä opiskelu- tai työ- ja sosiaalisessa elämässä, 5) alle 18-vuotiailla pelko on kestänyt yli kuuden kuukauden ajan, 6) pelko ei johdu mistään kemiallisesta aineesta eikä

selity muilla sairauksilla tai mielenterveyden häiriöillä. (Isometsä 2003, 210–212.)

Lääkäri tai psykiatri kuvaa jännittämisen ilmenemismuotoja sanalla oire. Sosiaalinen fobia voi olla yleistynyttä, jolloin oireita esiintyy useimmissa sosiaalisissa tilanteissa tai ei-yleistynyttä, jossa oireet esiintyvät vain tiettytyypisessä tilanteessa, esimerkiksi esiintymistilanteessa. Tyypillistä on, että oireita ei esiinny läheisten ihmisten, ystävien tai omaisten seurassa tai aivan ventovieraiden seurassa. Sosiaalisen fobian somaattisia oireita ovat punastuminen, vapina, hikoilu, sydämentykytys, lihasjännitys, vatsatuntemukset, kurkun ja suun kuivuminen, puheen lamautuminen, kuumotus tai kylmän tuntemukset, joskus paineen tunne päässä ja päänsärky. (Isometsä 2003, 210–212.)

Puheviestinnän opettaja tulee yhteistyöhön koulutuksen kontekstista ja kohtaa työssään tavallisimmin jännittämismiljöön lievimpiä muotoja. Puhutaan viestintätilanteeseen *vireytymisestä*, ei *oireilusta*. Vireytymistä puheviestinnän alalla on tarkasteltu esimerkiksi voimanlähteenä, joka takaa elimistölle sopivan valmiuden suoritusta varten (ks. Pörhölä 1995, 20). Jännittämistä ei nähdä häiriötilana tai sairautena, vaan normaalina kokemisen tapana. Jännittämisen ajatellaan kuuluvan kaikkeen esiintymiseen, ja sen hallinta on osa esiintymiseen liittyviä puheviestintätaitoja (Isotalus 1995). Puheviestinnän alallakin on omat luokittelunsa, mutta ne perustuvat osittain eri tekijöihin kuin lääketieteessä tai psykologiasa. Puhumiseen liittyvää pelkoa tai ahdistusta tarkasteltaessa ilmiötä on luokiteltu esimerkiksi pysyväkiseksi, luonteenpiirteen kaltaiseksi, kontekstuaaliseksi (esim. yleisöpuhetilanteeseen tai kokouksiin liittyväksi), vastaanottajasidonnaiseksi tai tilannekohtaiseksi viestintätarkeudeksi. (McCroskey 1977; 1978; 1984.)

Yhteistyön osapuolet tuovat mukanaan *erilaista osaamista jännittämisen käsittelyyn*: lääkärille lääkehoito on normaali hoitotapa, psykologin osaamista ovat psykkisten ilmiöiden tarkka tunnistaminen ja erilaiset psykoterapiat, joiden luonne riippuu psykologin suuntautuneisuudes-

ta (esim. psykodynaaminen tai kognitiivis-konstruktivistinen näkemys), puheviestinnän opettaja korostaa viestintätiedon, harjoittelun ja myönteisen palautteen, onnistumisen kokemusten ja realistisen viestijäkuvan merkitystä. Puheviestinnän alalla on myös tyypillistä tarkastella esimerkiksi esiintymistä laajemmin kuin yksilön näkökulmasta. Vuorovaikutustilanteessa vaikuttavat kuitenkin aina monet tilannetekijät ja kuuntelijoiden rooli ja vastuu ovat yhtä tärkeitä kuin puhujankin. Puheviestinnän opettaja korostaa vuorovaikutusorientaatiota: sitä, että esiintymistilanteessakin on tärkeintä välittää kuuntelijoille sanoma, eikä esiintyminen edellytä jotain ehdottoman virheetöntä, täydellisen sujuvaa puhutapaa (Motley 1997, 380–381; Valkonen 2004).

Tyypillisiä yhteentörmäyksiä yhteistyössä aiheuttavat käsitykset sopivista menetelmistä. Puheviestinnän opettaja saattaa kavahtaa lääkettä, koska virheellisesti luulee, että kaikki jännittämisen lääkkeelliset hoitomuodot aiheuttavat fyysistä riippuvuutta (ks. Kunttu 2004, 35–37). Psykologin mielestä saattaa olla liian haastavaa laittaa jännittämistä kärsivä harjoittelemaan videokameran eteen. Puheviestinnän opettaja taas puolestaan voi kokea psykologin pohdiskelevan keskustelutyylin liian hitaaksi etenemiseksi, hänellä kun on jo mielessään kymmenen taitoharjoitusta esiintymisrohkeuden kehittämiseksi, ryhmäläisten aktivoimiseksi ja ilmapiirin rakentamiseksi. Kaikesta tästä huolimatta yhteistyö on mahdollista, mutta se vaatii tahtoa ja motivaatiota ylittää kanssakäymisen esteitä, muuttaa ennakkoluulot tiedoksi ja rakentaa yhteistä ymmärrystä yhteistyön kohteesta. Yhteistyön kohde, jännittämistä kärsivien opiskelijoiden tukeminen, tarjoaa sinänsä kaikille asiantuntijoille tasa-arvoisen lähtökohdan: kaikilla on annettavaa.

Yhteisiä korostuksia löytyy paljon. Hyvän perustan yhteistyölle luovat esimerkiksi kiinnostus vuorovaikutuksen ilmiöihin, yhteinen näkemys jännittämisen monista mahdollisista syistä ja taustateorioista (ks. esim. Pörhölä 1995, 2004), yhteinen näkemys itsensä hyväksymisen ja sallivuuden merkityksestä kehittämisessä (ks. esim. Toskala 1997), rentou-

tumisen ja muiden selviytymis- ja hallintakeinojen tärkeänä pitäminen ja vertaisryhmän tuen ymmärtäminen. Yhteistoiminnan käyttövoimana on vahva halu tarjota apua ja tukea jännittämisestä kärsiville. Näin arvio esiintymisjännitysprojektin vetäjien yhteistyökokemuksia kartoittavaan kyselyyn vastannut toimija (Almonkari & Koskimies 2004a): ”Yhteistyö toimii meillä todella hyvin. Yhteistyö kahden näinkin erilaisen toimijan välillä voi toimia erinomaisesti, tarvitaan vain joustavuutta, innostusta ja avointa mieltä. Tunnumme tekevämme tärkeää työtä ja autamme opiskelijoita heille vaikean asian eteenpäin työstämisessä.”

Jännittämisen ongelmien monitasoisuus on tuttua jokaiselle puheviestinnän opettajalle. ”Tavallisilla” (eli ei erityisesti jännittämisestä kärsiville suunnatuilla) kursseilla opettaja voi kohdata hyvinkin vakavantuntuista ja intensiivistä ahdistuneisuutta tai voimakkaita pelkoja kokevia ihmisiä. Tällöin puheviestinnän opettaja törmää usein ammattiosaamisensa rajoihin: ei ole pätevyyttä tunnistaa psyykkisiä ongelmia puhumattaakaan niiden hoitamisesta. On turvauduttava muiden asiantuntijoiden apuun, konsultointiin ja hoitoon ohjaamiseen. Moniammatillinen yhteistyö jännittämisiongelmien käsittelyssä helpottaa tilannetta. Koska työparissa tai -ryhmässä on edustettuna laajaa ammatillista osaamista, voidaan käsitellä myös erityyppisiä jännittämisiongelmiä asiantuntevasti. Koulutus- tai terapiapalvelun laatu paranee.

Moniammatillisen yhteistyön toteutuminen tänään

Monet hyvät hankkeet tyrehtyvät hankerahoituksen loppuessa. Näin ei onneksi käynyt jännittämisestä kärsiville opiskelijoille suunnattujen vertaistukiryhmien kohdalla Kehrä-rahoituksen loputtua vuonna 2004. Tällä hetkellä ohjattuja vertaistukiryhmiä tai vertaisuuteen perustuvia kursseja on tarjolla lähes kaikissa Suomen yliopistoissa, ja niiden piirissä on vuosittain satoja opiskelijoita. Moniammatillisen yhteistoiminnan organisoijina ja rahoittajina voivat toimia nykyään Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, yliopisto tai jokin sen tiedekunta tai laitos.

Moniammatillinen ryhmien ohjaus on monimuotoista ja yhteistyön määrä ja intensiivisyys vaihtelevaa, paikallisiin voimavaroihin sopeutettua. Janan toisessa päässä on yhteistyöpari tai -ryhmä, jonka jäsenet ohjaavat ryhmää eri kokoontumiskertoina, eivät juurikaan suunnittele toimintaa yhdessä eivätkä raportoi toisilleen ”omien” kokoontumiskertojensa tapahtumia. Moniammatillinen ohjaus on näiden asiantuntijoiden näkökulmasta löyhää yhteissuunnittelua ja vuorottelua vetäjän roolissa. Opiskelijan näkökulmasta toiminnasta voi tästä huolimatta syntyä antoisa, ehjä ja monipuolinen kokonaisuus. Janan toisessa ääripäässä on yhteistyöpari, jonka työskentelyn voi määritellä jaetuksi asiantuntijuudeksi. Yhteistyö on saumatonta ja mutkatonta sekä molempien osapuolten vahvuuksia hyödyntävää. Tähän kehittyminen on vaatinut runsaasti yhteistä aikaa ja yhteisiä linjanvetoja ohjauksen lähtökohdista, tavoitteista, ryhmätoiminnan sisällöistä ja menetelmistä sekä vertaisuuden hyödyntämisestä.

Moniammatillinen yhteistyö jännittämisestä kärsivien yliopisto-opiskelijoiden tukemiseksi on *ainakin pohjoismaissa innovaatio*. Jännityksen ongelmaksi kokeville on kurseja ja vertaistukiryhmiä kaikissa pohjoismaissa, mutta ne sijoittuvat ”yksiammatillisesti” joko mielenterveystyön (vetäjinä psykologit, psykiatriaan erikoistuneet sairaanhoitajat) tai opinto-ohjauksen piiriin (vetäjinä opinto-ohjaajat ja -kuraattorit).

LOPUKSI

Olen tässä artikkelissa pohtinut moniammatillisen työorientaation liittymäkohtia puheviestinnän asiantuntijuuteen ja raportoinut kokijan ja tutkijan näkökulmasta kaksi tapausta, joissa moniammatillisuus on toteutunut käytännössä. Vaikka työtettä pidetään vaativana, sillä on osoitettu olevan monia kiistattomia etuja: Sen avulla saavutetaan laajempi ja syvempi asiantuntijuus. Ongelmanratkaisu ja asioiden käsittely moni-

puolistuvat ja tulevat läpinäkyvimmiksi. Palveluiden laatu paranee.

Moniammatillinen työote edellyttää sitoutumista yhteistyöorientaatioon, sen vastakohtia ovat omien etujen ajaminen muiden kustannuksella, kilpailu ja passiivisuus. Tärkeä ominaisuus jaetun asiantuntijuuden toteutumisessa on toisaalta vahva oma ammatillinen identiteetti ja oman ammattiosaamisen rajojen tunnustaminen, toisaalta tahto ja rohkeus uusiin näkökulmiin ja perinteisten rajojen ylityksiin.

Puheviestinnän asiantuntijalla on monia hyviä lähtökohtia moniammatilliseen yhteistyöhön. Puheviestinnän alan tunnettuuden lisääntyessä on myös yhä helpompi toimia moniammatillisessa yhteistyössä. Kysyntää on: vuorovaikutusosaamista korostetaan nykypäivänä hyvin monissa yhteyksissä. Puheviestinnän asiantuntija pystyy tutkimaan, jäsentämään ja konkretisoimaan vuorovaikutuksen ilmiöitä ja muuttamaan niistä saadun tiedon esimerkiksi koulutussuunnitelmaksi tai kehityshankkeeksi. Puheviestinnän asiantuntija tiedostaa ja hallitsee yhteistyön tekemisen taidot. Parhaassa tapauksessa hän on saanut jo omissa opinnoissaan hyviä malleja moniammatillisista lähestymistavoista, eri alojen asiantuntijoiden yhteen hiileen puhaltamisesta ja professioiden yhteensovittamisesta.

KIRJALLISUUS

- Almonkari, M. 2000. Esiintymisvarmuutta etsimässä. Yliopisto-opiskelijoiden oppimisen ja jännittämisen kokemukset esiintymistaidon kursseilla. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Lisensiaatintyö.
- Almonkari, M. & Koskimies, R. 2004a. Esiintymistä jännittäville suunnattujen kurssien tarjonta ja kokemukset 2003–2004. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) Esiintymisjännittäjille apua. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 75–88.
- Almonkari, M. & Koskimies, R. 2004b. Oikeaa apua – oikeaan tarpeeseen. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) Esiintymisjännittäjille apua. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 89–91.

- Collin, J., Korhonen, K., Penttinen, L. Vakiala, V. 2003. Jaettu asiantuntijuus. Helsingin opetusviraston mediakeskus. <<http://www.tutkiva.edu.hel.fi/jaettu.html>>. Viitattu 8.10.2003.
- Eerola, A. 2004. Moniammatillinen yhteistyö – helppoako? Suomen ensihoitajalehti 4. <http://www.sehl.fi/ensihoitajalehti/lehdet/numero_4_2004/moniammatillinen_yhteistyö-hel/>. Viitattu 6.9.2006.
- Gerlander, M. 2003. Jännitteet lääkärin ja potilaan välisessä viestintäsuhteessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 3.
- Gerlander, M. & Kostiainen, E. 2005. Jännitteisyys opettajan ja oppijan vuorovaikutussuhteessa. Teoksessa T.-R. Välikoski, E. Kostiainen, E. Kyllönen & L. Mikkola. Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2005. Jyväskylä: Prologos ry., 68–87.
- Gerlander, M. & Takala, E. 2000. Viestinnän opetus interpersonaalisiin ammatteihin koulutettaessa. Teoksessa M. Valo (toim.) Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta. Jyväskylän yliopiston viestintätieteen laitoksen julkaisuja 20, 156–181.
- Heubert, J. 1997. The more we get together: Improving collaboration between educators and their lawyers. *Harvard Educational Review* 67 (3), 531–582.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isometsä, E. 2003. Ahdistuneisuushäiriöt. Teoksessa J. Lönnqvist, M. Heikkinen, M. Henriksson, M. Marttunen & T. Partonen (toim.) *Psykiatria*. 2.-3. painos. Helsinki: Duodecim, 196–229.
- Isotalus, P. 1995. Mitä esiintymistaito on? Puhetaiteen, yleisöpuheen ja mediaesiintymisen yhteisiä piirteitä etsimässä. Teoksessa M. Valo (toim.) Haasteita puheviestinnän opetukseen. Jyväskylän yliopiston viestintätieteen laitoksen julkaisuja 14, 83–98.
- Jaatinen, P. T., Isoaho, R., Kivelä S.-L., Aarnio, P., Rostila, I., Ritala-Koskinen, A., Pulkkinen, J., Sirola, K., Uutaniemi, S. & Sundell A. 2005. Moniammatillinen koulutus Porin yliopistollisessa opetusterveyskeskuksessa. *Suomen lääkärilehti* 60 (9), 106–1065.
- Jordan, S. & Hughes, D. 1998. Using bioscience knowledge in nursing: actions, interactions and reactions. *Journal of Advanced Nursing* 27 (5), 1060.
- Jyväskylän yliopisto, psykologian laitos 2006. Opiskelu. <<http://www.jyu.fi/ytk/laitokset/psykologia>>. Viitattu 16.10.2006.
- Kallio, E. 2002. Opintojen tukaluus ja onni – yliopisto-opintojen kuormittavuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuslauseita 15. Jyväskylän yliopisto.
- Karila, K. & Nummenmaa R. 2001. Matkalla moniammatillisuuteen. Kuvauskohteena päiväkotit. Helsinki: WSOY.
- Kielikompassi 2006. <<http://kielikompassi.jyu.fi/>>. Viitattu 16.10.2006.

- Kostiainen, E. 2003. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 1.
- Kunttu, K. 2004. Esiintymisjännityksen lääkkeellinen hoito. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) Esiintymisjännittäjille apua. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö.
- Kunttu, K. & Huttunen, T. 2005. Yliopisto-opiskelijoiden terveystutkimus 2004. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 40. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 35–37.
- Kunttu, K., Martin, M. & Almonkari, M. 2006. Nykyopiskelijakin jännittää esiintymistä, mikä avuksi? Suomen lääkäri-lehti 44, 4585–4663.
- McCroskey, J. 1977. Oral communication apprehension. A summary of recent theory and research. *Human Communication Research* 4, 78–96.
- McCroskey, J. 1978. Validity of the PRCA as an Index of Oral Communication Apprehension. *Communication Monographs* 45, 192–203.
- McCroskey, J. 1984. Self-report measurement. Teoksessa J. Daly & J. McCroskey (toim.) *Avoiding communication. Shyness, reticence and communication apprehension*. Beverly Hills: Sage, 81–94.
- Metsämuuronen, J. 1998. Moniammatillisuus tulevaisuuden haasteena. Teoksessa *Sairaanhoidtajapäivät 1998*. Suomen sairaanhoitajaliitto ry., 20–23.
- Metteri, M. 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. *Sosiaalityön vuosikirja 1996*. Helsinki: Edita.
- Motley, M. 1997. COM therapy. Teoksessa J. Daly, J. McCroskey, J. Ayres, T. Hopf & D. Ayres (toim.) *Avoiding communication. Shyness, reticence and communication apprehension*. 2. painos. Cresskill, New Jersey: Hampton Press, 379–400.
- Nikander, P. 2003. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 40, 279–290.
- Pörhölä, M. 1995. Yksin yleisön edessä. Esiintymisjännitykseen ja esiintymishalukkuuteen liittyvät kokemukset, käyttäytymispiirteet ja vireytyminen yleisöpuhetilanteessa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Communication 2.
- Pöyhkäri, M. & Vuontisjärvi, R. 2000. Oppimisvaikeudet ja moniammatillinen yhteistyö. Oulun yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Pro gradu -tutkielma.
- Ranta, K. 2004. Sosiaalinen ahdistuneisuus ja sosiaalisten tilanteiden pelko lapsuus- ja nuoruusiällä. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) *Esiintymisjännittäjille apua*. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 9–18.

- Sallinen-Kuparinen, A. 1986. Finnish communication reticence. Perceptions and self-reported behavior. Jyväskylän yliopisto. *Studia Philologica Jyväskyläensia* 19.
- Salminen, J. 2003. Masennuspotilaan kuntoutukseen tarvitaan monipuolisuutta. *Suomen lääkirilehti* 58 (36), 3521.
- Suomen kasvatustieteellinen seura ry FERA 2006. <http://www.kasvatus.net/kasvatustieteenpaivat/teemaryhmat/opettajankouluttajien_jaettu.htm> Viitattu 6.9.2006.
- Takala, E. 1998. Viestinnällisyys psykologin työssä: Kaiken alku ja loppu. *Psykologiuutiset* 10, 10–11.
- Toskala, A. 1997. Pelot ja niiden voittaminen – Kohti uudenlaista rohkeutta. Helsinki: Writers' House.
- Vadén, T. 2004. MINÄ – EN – VOI – TEHDÄ – SITÄ – TÄÄLLÄ. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) *Esiintymisjännittäjille apua. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37*. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 29–37.
- Valkonen, T. 2004. Tarvitaanko erillisiä esiintymisjännityskursseja? Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) *Esiintymisjännittäjille apua. Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37*. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 67–74.
- Veijola, A. 2004. Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön. Lasten kuntoutusten kehittäminen toimintatutkimuksen avulla. Oulun yliopisto. Hoitotieteen ja terveystieteiden laitoksen väitöskirja.
- White, S. 2005. Communicating misunderstandings: Multi-agency work as social practice. *Child & Family Social Work* 10 (3), 207–216.