

# Haastavat ohjaus- ja neuvontatilanteet Koulutusmateriaalia (2019)

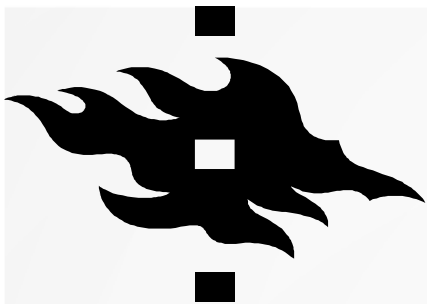
1. Inappropriate behaviour (Veli-Pekka Heiskanen)
2. Turvallisuusnäkökulma uhkaavissa tilanteissa (Mikko Savela)
3. Tunteet vuorovaikutuksessa (Anu Lehtinen & Johanna Mikkonen)



# TRAINING FOR CHALLENGING GUIDANCE AND COUNSELING SITUATIONS

## INAPPROPRIATE BEHAVIOUR

Veli-Pekka Heiskanen  
HR Services  
2019



# INAPPROPRIATE BEHAVIOUR

- Every community experiences some conflict, but not all disputes or disagreements constitute inappropriate behaviour or harassment.
- It may be difficult to recognise the differences between harassment and normal disagreements between people.
- Different people experience different behaviours as inappropriate, depending on their background and previous life experience.
- Inappropriate behaviour includes bullying, harassment, emotional invalidation or other negative behaviour which results in feelings of helplessness in the target.
- It can occur among students, or between a teacher and student. Any one of these can be the victim or the perpetrator.
- The target of the negative behaviour may find it difficult to process the issue, particularly if the perpetrator is in a position of authority in relation to the target.
- Often the situations are such that all parties must be able to work together, making a positive resolution particularly important.



# DEFINING BULLYING

Bullying means:

- Repeatedly humiliating or offending a person
- Restricting a person's social relations, declining to speak with them and not responding to their greetings
- Defaming and ridiculing a person, spreading gossip

Bullying does not mean:

- The University instructing a student on appropriate behaviour and using its disciplinary authority on the student for justified reasons
- Conflict arising from study-related decisions or interpretations
- The processing of problematic situations regarding assignments or studies with students
- The assessment of completed studies and constructive corrections

A stylized black flame logo with a white square in the center, positioned to the left of the title.

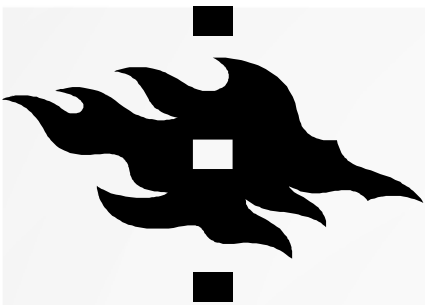
# DEFINING HARASSMENT

- Harassment means infringing on an **individual's or group's integrity or human value** in a way that generates a threatening, derogatory or hostile atmosphere. Both intentional harassment and behaviour which can result in offence are forbidden.
  - Examples of harassment include racist jokes or calling a student derogatory names related to their sexual minority status.
- **Gender-related harassment** involves unwanted behaviour relating to a person's gender, intentional or factual violations of their human value, and the creation of a threatening, hostile, demeaning, humiliating or confrontational atmosphere. Gender-related harassment is not necessarily sexual in nature.
- **Sexual harassment** entails non-consensual sexual touching, comments or other behaviour.
- Harassment in the student community may have highly negative effects on the victim.



# DEFINING DISCRIMINATION

- Discrimination occurs when an individual or group of people is treated differently from others in the same position **for no acceptable reason** based on national or ethnic background, skin colour, language, gender, age, sexual or gender identity, health, religion, opinion or another reason relating to a person's qualities.
- For example, a teacher who refuses to instruct students of a certain nationality is guilty of discrimination.
- Indirect discrimination occurs when an ostensibly neutral rule or practice places certain people at a disadvantage compared to others.



# THE UNIVERSITY'S RESPONSIBILITY

- The University is responsible for the **teaching, supervision and teaching-related training provided to students**. Faculties must ensure that students do not become victims of inappropriate behaviour in the course of their studies.
- Students have the statutory right to a safe study environment. If departmental or faculty leadership discovers harassment or inappropriate behaviour among students or between students and staff, they are obligated to intervene.
- Faculties must ensure that students who have experienced inappropriate behaviour can safely resume their studies.



# CONTACT PERSONS

- If a student feels that another student is treating them inappropriately, the victim should primarily contact the teacher of the course in question.
- If a student experiences inappropriate treatment during students' leisure time activities, the victim should primarily contact the harassment contact person of the Student Union.
- If a student experiences inappropriate treatment by a member of staff, the victim should contact the dean, or the vice-dean for academic affairs if the faculty has no departments.
- The University's harassment contact person can help and provide instructions.





# STUDENTS' RESPONSIBILITY

- Students must abide by the University's rules of conduct. These include appropriate, respectful behaviour to ensure the right to a safe learning environment for every student.
- Students must follow the rules and instructions relating to studies issued by the University, teachers and administrative staff in order to proceed with their studies.



# INSTRUCTIONS FOR TEACHERS AND ACADEMIC ADMINISTRATION STAFF

- If a student harasses a teacher or a member of administrative staff, the victim of the harassment must first point out that the behaviour, e.g., name-calling, is inappropriate and ask that the student stop.
- If the student has written an inappropriate email, the teacher may tell the student that no response will be given to inappropriate messages.
- If a student harasses other students or disrupts teaching, the teacher must first point out that the behaviour is inappropriate and ask that the student stop.
- If the disruptive behaviour does not end during the teaching, the teacher may ask that the student leave the room. If the student refuses to leave the room, the teacher may call in a porter. While the porter does not have the right to physically remove the student, the presence of the porter is usually enough to make the student either calm down or leave.
- In extreme cases, such as if a student is behaving in a threatening or violent manner, the police must be called to remove the student.

The logo of the University of Helsinki, featuring a stylized black flame or leaf shape with a white square in the center, positioned to the left of the title.

# INSTRUCTIONS FOR TEACHERS AND ACADEMIC ADMINISTRATION STAFF

- If a student continues to behave inappropriately despite being asked to stop, a meeting will be arranged during which the student will be informed of the potential consequences of persistent inappropriate behaviour.
- This meeting will be led by the dean or vice-dean of education of the relevant faculty.
- The student will be informed of the fact that a support person, for example, a Student Union representative, may be asked to attend the meeting.
- A memorandum will be drafted of the meeting, with the student's and the University's view of the issue as well as the University's instructions to the student. The memorandum will be sent to the student after the meeting.
- If the student fails to attend the meeting despite being invited, the memorandum will be drafted on the available information and sent to the student.
- If the student continues to behave inappropriately regardless of the instructions, or if the issue is severe enough that a meeting is thought to be insufficient to resolve it, disciplinary action will be taken. In such cases, the faculty or department must contact the academic affairs legal counsel, who will be in charge of preparing and presenting the matter.



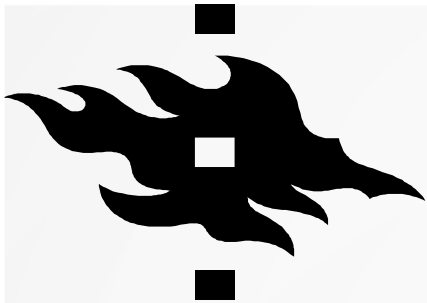
# INSTRUCTIONS FOR TEACHERS AND MEMBERS OF ACADEMIC STAFF

- If a student is disruptive of online teaching, e.g., by writing inappropriate comments on the teaching platform, the matter will first be addressed based on the terms of use of the University's IT systems. Disrupting online teaching may lead to disciplinary action.
- Students' use of internet services outside the University, e.g., social media, is beyond the jurisdiction of the University. However, if inappropriate behaviour on such services targets a member of University staff, the owner of the service in question may be contacted.



# OCCUPATIONAL SAFETY AND HARASSMENT

- The goal of occupational health and safety activities is to improve the workplace atmosphere and working conditions in order to ensure and maintain the optimal working capacity of staff as well as prevent workplace accidents, occupational diseases and other physical and emotional health hazards associated with work and the workplace.
- The regulations and practices of occupational health and safety apply to all University employees as well as anyone working on University premises: those in an employment relationship with the University, grant recipients, students when they are completing practical training or equivalent tasks at the University, and all persons permitted to work on University premises irrespective of the source of their salary.
- Teachers, researchers, members of administrative staff and students can contact occupational staff with full confidentiality. Typical occupational safety issues include conflicts between two individuals. Often such cases arise from a misunderstanding.
- The occupational safety delegate helps solve the case with the person who reported the issue, but also by organising meetings with the parties. If the case involves a student, such meetings will be attended by the student in question, a counselling psychologist, the occupational safety delegate, the teacher in question as well as the coordinating teacher of the teaching in question.



# MEDIATION

- Some conflicts can be resolved through discussion.
- Others require third-party assistance. The HR Development and Occupational Wellbeing unit under HR Services uses mediation as a conflict resolution tool at the University.
- Mediation can also be employed in situations involving students.
- Mediation is a solution-centred method in which a trained, unbiased mediator guides the parties in a discussion to find a solution that satisfies everyone. The conflicts addressed may include those between two persons and those involving a larger community.
- The idea is that the **parties themselves** will resolve the conflict, guided by a trained mediator.

# TURVALLISUUS- NAKOKULMA UHKAAVISSA TILANTEISSA

TURVALLISUUSPÄÄLLIKÖ  
MIKKO SAVELA



HELSINGIN YLIOPISTO

# PELKO

- Tunne, joka ei kuuntele järjen ääntä
- Pelkoa voi kuitenkin yrittää hallita tunnistamalla mitä pelkää
- Vanha sanonta ”Tieto lisää tuskaa” ei pidä paikkaansa: Etukäteen varautumalla ja harjoittelemalla saat itsevarmuutta pelon tunteen kohtaamiseen ja oikeaan toimintaan: tunne että hallitset tilanteen
  
- Millaiset asiat pelottavat omassa työtehtävässasi?
- Mikä olisi kamalinta mitä voisi sattua?
- Oletko pohtinut omia toimintatapoja mahdolisessa uhkaavassa tilanteessa?



**HELSINGIN YLIOPISTO**



# AGGRESSIIVINEN KÄYTÖS

TAIPUMUS AGGRESSIOON ON KAIKILLA IHMISILLÄ.  
AGGRESSIO ON TUNNE, EI VIELÄ TEKO.

## Sanattomia tunnusmerkkejä:

- Levottomuus ja arvaamattomuus
- Tuijotus, katseella mittailu
- Puhumattomuus, hampaiden kiristely
- Käsien nyrkkiin puristelu, sormen heristely
- Käyttäytyminen, joka on aiemmin ennakoanut väkivaltaa

## Sanallisia tunnusmerkkejä:

- Solvaava, herjaava kielenkäyttö, kiroilu
- Väittely, uhkailu ja riidan haastaminen
- Epäluuloinen puhe
- Puheen muodollistaminen
- Puheen sekavuus tai erittäin väkivaltainen sisältö
- Äänen korottaminen

Tunnetiloja: Viha ja raivo, Pelko ja ahdistus, Artyneisyys ja kiihtyneisyys, Syyllisyys ja häpeä, Masentavat tunteet, Impulsiivisuus

Normaalitilanteessa askel aggressiosta väkivaltaan on erittäin korkea!



# 1. HANKALA JA HÄIRITSEVÄ HENKILO

- Yritä ratkaista tilanne ensisijaisesti keskustelemalla
- Tiedustele, että miksi henkilö on ”tuhtunut” tai mikä esityksessä ärsyttää: Ole aidosti kiinnostunut ja yritä ymmärtää mistä on kysymys
- Pyri varmistamaan, että olet ymmärtänyt asian oikein
- Jos ongelma ei ratkea, niin lupaa ottaa selvää / palata asiaan, kysy että voitaisiinko asiasta keskustella tauolla/luennon jälkeen
- Mikäli lyhyt julkinen keskustelu ei auta niin keskeytä tilaisuus tai pidä pieni tauko: saat mahdollisuuden keskustella ”kahden kesken”

Yleensä ihmiset eivät suutu siitä  
**mitä** heille sanotaan  
vaan siitä  
**miten** se heille sanotaan



**HELSINGIN YLIOPISTO**

# KESKUSTELUN KOMPASTUSKIVIÄ

- Anna kaikkien osapuolten säilyttää kasvonsa
- Jos itse menetät oman malttisi niin älä vaadi sitä toiseltakaan
  - Hinta: se nyt vain ei ole mukavaa keskustella hankalan ihmisen kanssa: viisaampi joustaa
- Kun mieleesi tulee jotain todella nerokasta sanottavaa: ole hiljaa!
- Älä jankkaa vaan mene tarvittaessa asiassa eteenpäin
- Et pysty ratkaisemaan ongelmaa jos itse olet ongelma
- ”Auktoriteettiasema” on usein huono apuri aikuisten kanssa
- Kaikki tilanteet ja ihmiset eivät ole rauhoiteltavissa!



HELSINGIN YLIOPISTO

# 2..UHKAAVASTI KÄYTTÄYTYVÄ, PITKÄKESTOINEN TILANNE

- Tiedustele kollegoilta, onko muilla ollut ongelmia
- Onko käyttäytymisessä jokin systemaattinen rakenne/asia/ilmiö?
- Ota yhteys laitoksesi/tiedekuntasi/yliopistopalveluiden yhdyshenkilöön, jotta asiaa voidaan lähteä ratkaisemaan
- Ota yhteys esim. yliopiston turvallisuuspäällikköön konsultaation saamiseksi
- Järjestä kohtaamistilanteet soveltuviin paikkoihin ja hyvin suunnitellusti

Ratkaisumalleja:

Keskustelu kahden kesken/pienellä porukalla

Yhteys YTHS:ään mahdollinen

Viranomaisapu poliisin ennaltaehkäisevästä yksiköstä: vahva toimintatapa

Voi olla hankalaa ja hidasta löytää ratkaisua – vaatii paljon työtä

Mielenterveysongelmat ovat erittäin haastellisia



**HELSINGIN YLIOPISTO**

# 3. VÄKIVALTATILANNE

- Suojaudu mahdollisuuksien mukaan
- Soita 112
  - Kaupunki, tarkka osoite (tiedätkö osoitteen, jossa kulloinkin työskentelet)
  - Mitä on tapahtunut
  - Toimi ohjeiden mukaan
  - Poliisilla hälytysten priorisointijärjestelmä: kiireelliset tehtävät ajavat hitaampien ohitse: useat eri soittajat ja vakavampi tilanne nostavat kiireellisyystaso
- Ilmoita tapahtuneesta oman yksikkösi/tiedekuntasi johdolle sekä yliopiston turvallisuuspäällikölle
- Tarvittaessa asianomistaja tekee asiasta rikosilmoituksen. Tähän saat apua ja neuvoja turvallisuuspäälliköltä
- Jälkitoimenpiteistä päättäminen yhdessä poliisin ennaltaehkäisevän työn yksikön kanssa
- Tarvittavat keskustelutilaisuudet opiskelijoiden / henkilökunnan kanssa



HELSINGIN YLIOPISTO

# UHKAUKSET JA KIRISTYS, PAINOSTUS JA VAINOAMINEN

- Kaikenlaisiin uhkauksiin on syytä suhtautua vakavuudella. Uhkaus voi olla esimerkiksi:
  - Suora uhkaus: ”Minä puhkon autosi renkaat...”, ”Tapan itseni...”
  - Epäsuora uhkaus: ”Tiedän missä päiväkodissa lapsesi on hoidossa”
- Uhkaukseen liittyy usein tavoite, johon uhkauksella pyritään. Yritä tunnistaa tavoite.
- Painostuksessa (arkikielessä kiristys) uhataan usein paljastaa kohteesta arkaluontoisia tai epämiellyttäviä tietoja, jollei uhkaajan vaatimuksiin suostuta.
- Vainoaminen voi kohdistua suoraan uhriin tai uhrille tärkeisiin henkilöihin

Jos joudut uhkauksen, kiristyksen, painostuksen tai vainoamisen kohteeksi työssäsi, niin ota yhteys täysin luottamuksellisesti yliopiston turvallisuuspäällikköön, sillä usein em. toiminta pahenee ajan myötä.



**HELSINGIN YLIOPISTO**

# OPETUSTILANTEEN HALLINTA

- Valmistaudu häiriökäyttäytymiseen etukäteen
  - Tiedä missä opetat
  - Poliisi 112 – järjestyksenvalvonta 02941 44500
1. Anna häirikön ilmaista asiansa ja pyydä, että opetus voi jatkua häiriöttä
  2. Pidä tauko ja koita keskustelun avulla saada tilanne raukeamaan
  3. Pyydä henkilöä poistumaan, koska opetus ei voi muuten jatkua
  4. Soita paikalle järjestyksenvalvoja tai poliisi poistamana ko henkilö yliopiston tiloista

Ilmoita aina yliopiston turvallisuuspäällikölle ja työsuojelupäällikölle häiriköintitapauksista.



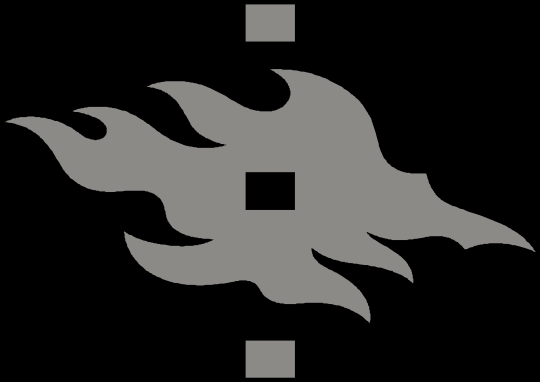
**HELSINGIN YLIOPISTO**

# KIITOS



HELSINGIN YLIOPISTO





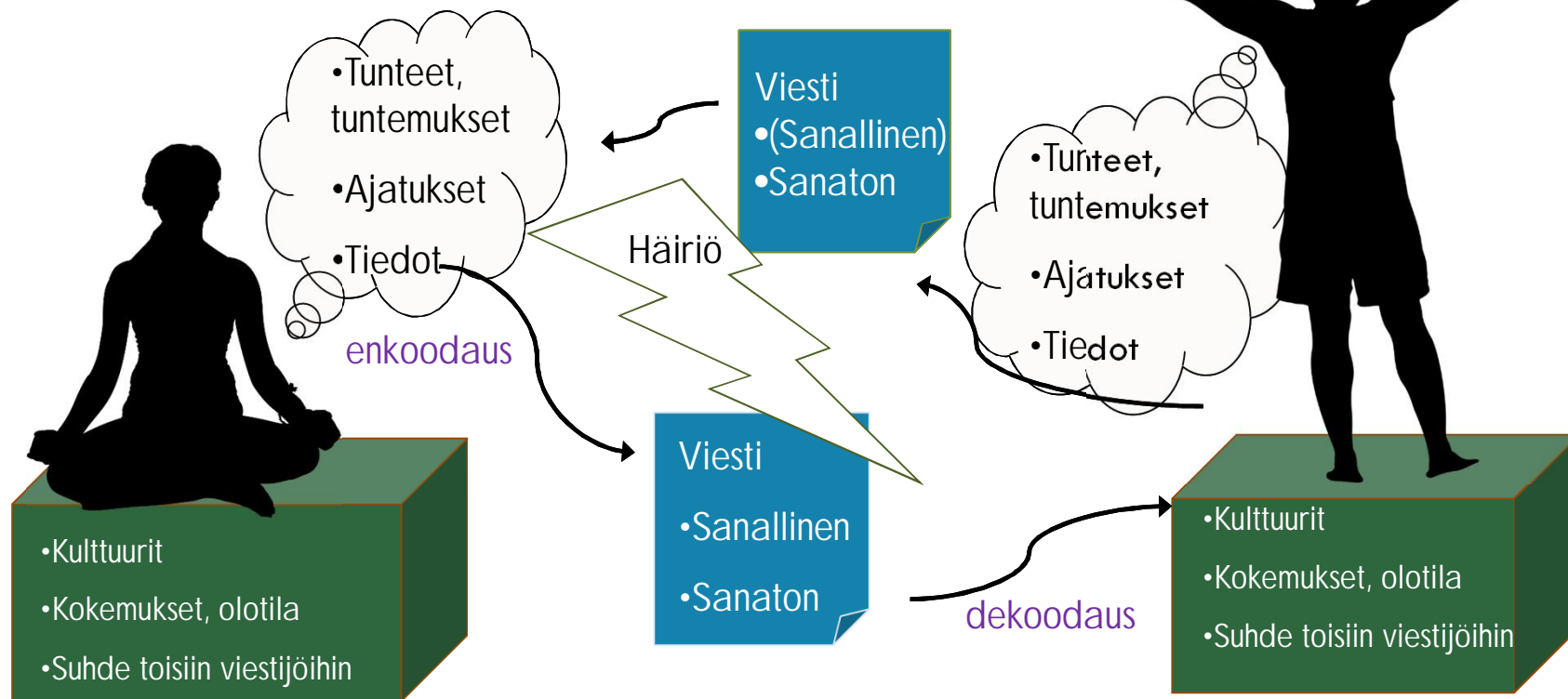
# Haastavat ohjaustilanteet: tunteet vuorovaikutuksessa

Anu Lehtinen, opintopsykologi

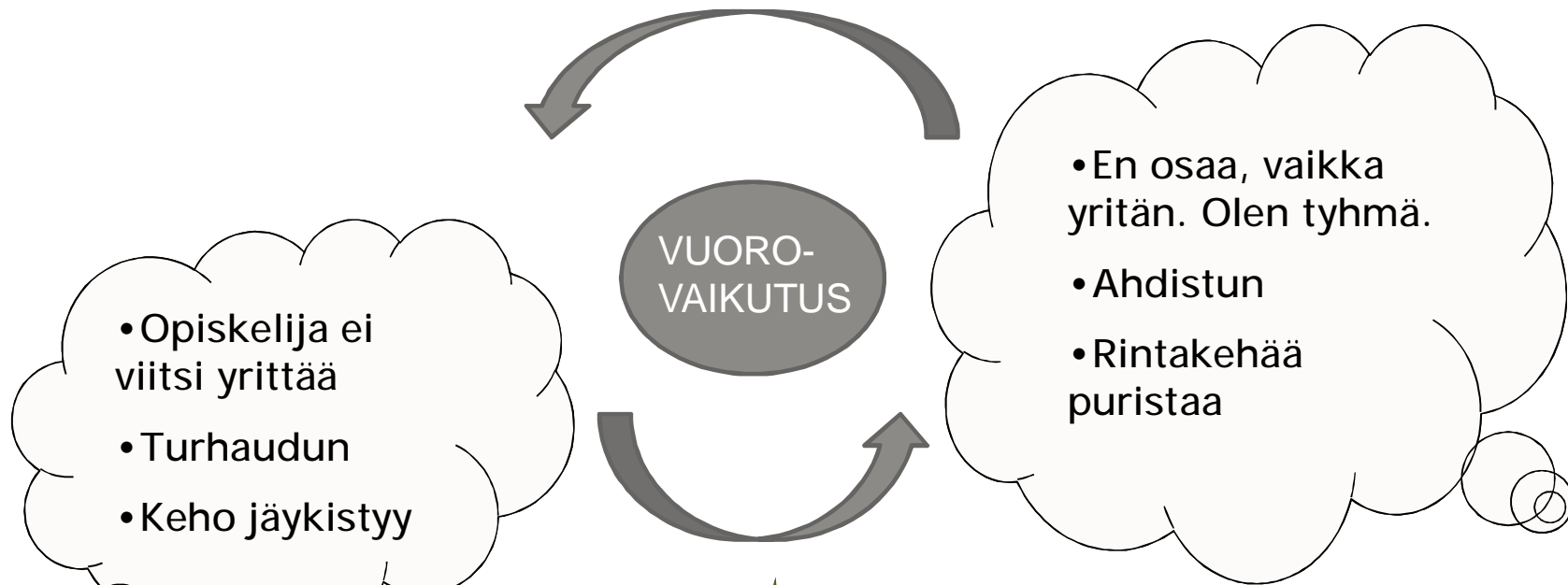
Johanna Mikkonen, opintopsykologi

(Materiaali: Helsingin yliopiston opintopsykologit  
ja Campus Conexus – hanke)

# MONIULOTTEINEN VIESTINTÄ



(HY, puheviestintä, kielikeskus)



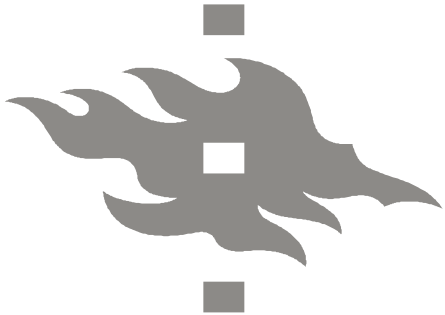
# Pysähdy

Kokemukset (elämähistoria)  
Olotila (esim. väsynyt)  
Suhde A:han (opettaja)

Kokemukset (elämähistoria)  
Olotila (esim. masentunut)  
Suhde B:hen (opiskelija)

Konteksti

- Pysähtyminen:
  - Miksi tilanne tuntuu haastavalta?
  - Minkälaisia tunteita havaitsen itsessäni ja/tai muissa?



# Huoli

---

Pystynkö auttamaan?

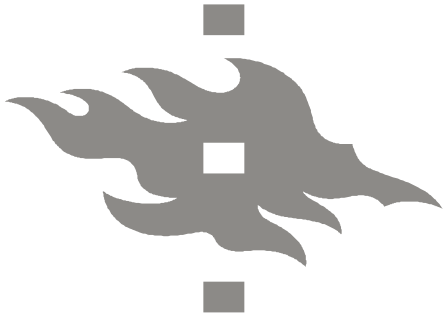
Jaksanko?

Osaanko?

Aiheutanko haittaa?

Saanko apua?

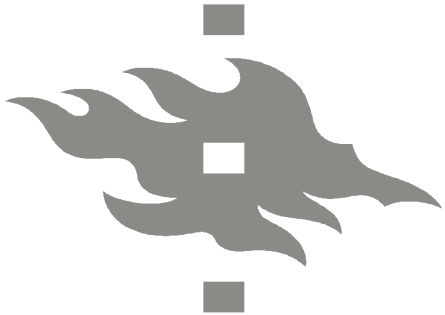
Olenko turvassa?



# Huoli opiskelijasta

---

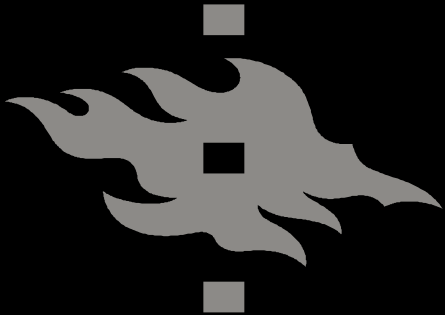
- Opiskelija tulee ja menee
- Kurssit eivät mene läpi
- Opiskelija ei osallistu vuorovaikutukseen
- Opiskelija tarvitsee opinnäytetyöhön huomattavan määrän ohjausta
- Opiskelija käyttäytyy erikoisesti
- Opiskelija vaikuttaa masentuneelta, ahdistuneelta...
- Opiskelija puhuu sekavia
- Opiskelijan käytös muuttuu



# Kun huoli herää

---

- Mikä on minun roolini?
- Millaisia yhteisiä pelisääntöjä on?
- Onko muilla herännyt huolta?
  
- **Opiskelija on itse vastuussa omasta oppimisestaan ja ratkaisuistaan**

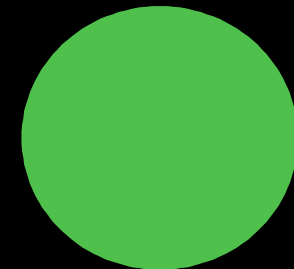
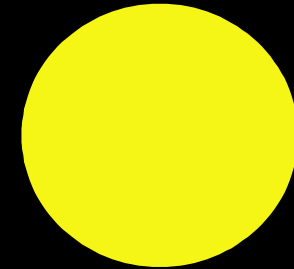
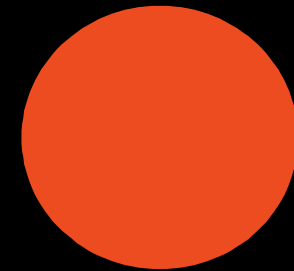


# Liikennevalot

Asiat, ilmiöt ja prosessit, jotka eivät kuulu ohjausvastuulleni. (Minne eteenpäin?)

Asiat, ilmiöt ja prosessit, jotka eivät ehkä kuulu vastuulleni. (Pystynkö? Osaanko?)

Asiat, ilmiöt ja prosessit, jotka kuuluvat ohjausvastuulleni. (Vuorovaikutus ei toimi)

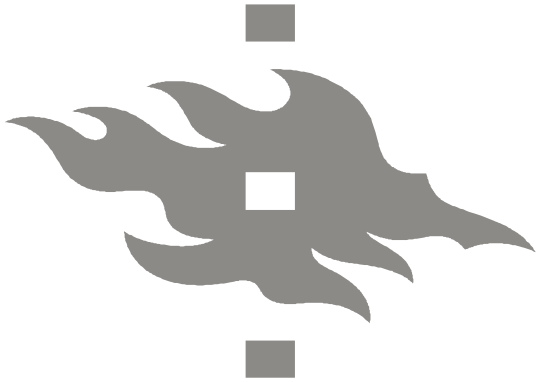




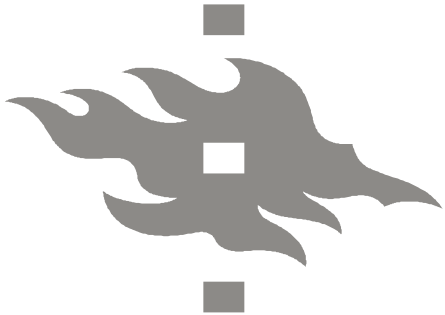
# Huolen vyöhykkeistö ohjaustilanteissa: Miten koen selviäväni tilanteesta?

(mukailtu Arnkil & Eriksson, THL)

EI HUOLTA	PIENI HUOLI	TUNTUVA HUOLI	SUURI HUOLI
1	2	3	4
Ei huolta	<p>Pieni huoli tai ihmettely on käynyt mielessä</p> <p>Luottamus omiin mahdollisuuksiin on hyvä</p> <p>Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta</p>	<p>Huoli kasvaa ja on tuntuva</p> <p>Luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee</p> <p>Omat voimavarat ehtymässä</p> <p>Selvästi koettu lisävoimavarojen tarve</p>	<p>Huolta paljon ja jatkuvasti, huoli on erittäin suuri</p> <p>Omat keinot loppumassa</p> <p>Lisävoimavaroja, kontrollia ja muutos tilanteeseen saatava heti</p>



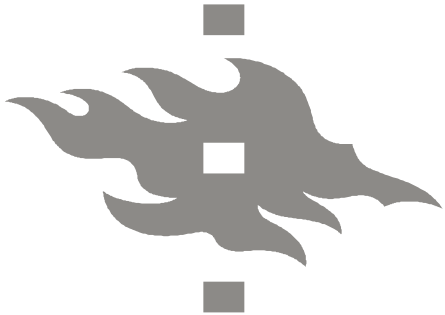
# Käytännön toimintatapoja



# Puheeksi ottaminen

---

- Ketä paikalla? – hienotunteisuus
- Mikä on keskustelun tavoite?
- Ihminen ihmiselle
- Havaintoihin nojaaminen
- Varovainen kysely – tilan antaminen kertomiselle – avoimet kysymykset
- Pysähdy itse – älä reagoi vihaan vihalla...

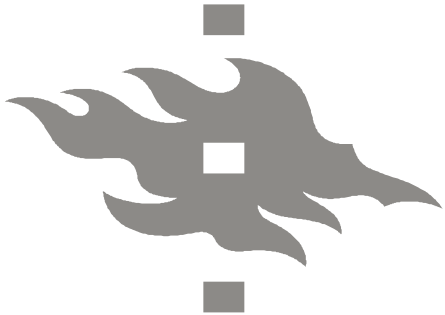


# Ohjauksen perusoletukset

---

1. On kuunneltava, ja nimenomaan toisen kannalta.
2. On oltava kärsivällinen ja nöyrä.
3. On lähdettävä siitä, missä toinen on.
4. On annettava autettavan opettaa auttajaa.
5. On luovuttava turhamaisuudesta ja tarpeesta tulla ihailuksi ohjattavaa tietävämpänä ja taitavampana.
6. On oltava valmis myöntämään tietämättömyytensä.

Kierkegaard 1848/Peavy 1999



# Älä tulkitse! Puhu vain havainnoistasi

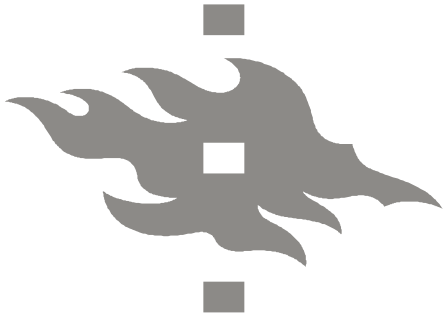
---

## HAVAINNOT

- Opiskelija ei palauta tehtäviä
- Opiskelija tulee ja menee kesken luennon
- Opiskelija reputtaa jatkuvasti
- Opiskelija näyttää alavireiseltä.

## TULKINNAT

- Opiskelija on laiska ja saamaton
- Opiskelijaa ei kiinnosta opiskelu
- Opiskelijalla on oppimisvaikeus
- Opiskelija on masentunut ja ylikuormittunut



## Esimerkkejä (huomaa minäpuhe)

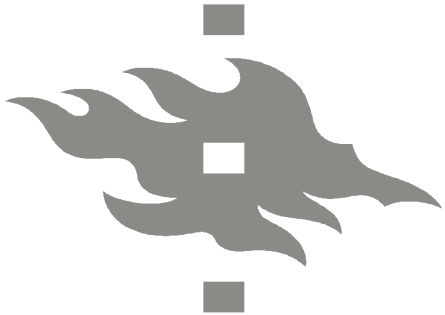
---

Olen havainnut... Mietin, mistä tässä voisi olla kyse?"

Minulla on herännyt huoli...

Olen miettinyt, miten jakselet...

Monet ovat hyötäneet opintopsykologilla käynnistä tai varanneet ajan yths:lle...



# Miten pitää rajoja?

---

Kuvaa päivän agenda ja tämän hetkinen tilanne (pysy faktoissa/havainnoissa)

Keskity päivän aiheeseen, pysy tilanteen rajoissa ja asiassa. Ilmaise tarvittaessa mielipiteesi yhä uudestaan lempeällä äänellä.

Neuvottele ja joustu mahdollisuuksien mukaan, vastuuta tarvittaessa opiskelijaa ratkaisun löytämisestä: ”Miten meidän pitäisi mielestäsi ratkaista tämä tilanne?”



# Epävarmuuden sietäminen

---

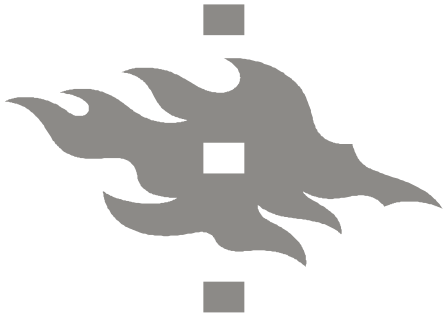
Pitää vaan uskaltaa kokeilla ja arvata.

Mitä pieleen meneminen tarkoittaa?

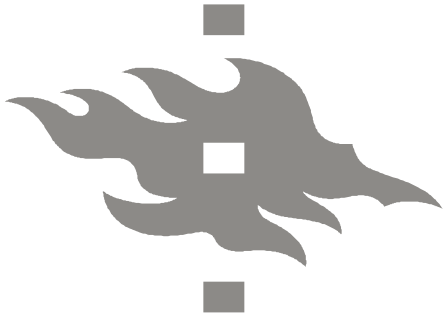
Joskus tilanteet menevät ”pieleen”, vaikka tekisi mitä.

Joskus tilanteen on mentävä riittävän pitkälle tilanteen selvittämiseksi tai ratkaisemiseksi.





**Pidä kiinni oppimistavoitteista!**



# Opsyen sivut

---

## Opiskelijan ohjeet

<https://guide.student.helsinki.fi/fi/artikkeli/opintopsykologien-palvelut>

<https://guide.student.helsinki.fi/fi/tukea-oppimiseen>

## Opetustyön ohjeet tulossa syksyllä 2019