

KUITTINEN MATTI (2004)

Rakentava ongelmanratkaisudialogi – tärkeä taito, jota on vaikeaa oppia

Rakentava ongelmanratkaisu ja palautteenanto ovat niin arkielämässä kuin työyhteisöissäkin äärimmäisen tärkeitä taitoja. Tässä artikkelissa kuvataan Chris Argyrisin teorian ja käsitteiden avulla niitä vaikeuksia, joihin tämän taidon koulutuksissa törmää. Kuvaan Argyrisin kehittämän X ja Y –casen avulla toteutetun rakentavan vuoropuhelun koulutusten kulkua ja ongelmia. Ihmiset pystyvät hyvin helposti nimeämään rakentavan palautteen tunnusmerkit, mutta näiden noudattaminen omassa toiminnassa on erittäin vaikeaa. Vakaista aikomuksista huolimatta ihmisten on äärimmäisen vaikea siirtyä yksipuolisesta syyttelevästä ja neuvovasta kommunikaatiotyylisestä kohti molemminpuolista ja tasavertaista varsinaisen asian tutkiskelua. Tasavertainen vuoropuhelu edellyttää voimakasta kognitioiden uudelleen määrittämistä eli transformatiivista oppimista. Tämä tuottaa koulutuksissa pikemmin oppimisen vastustusta kuin halua oppia uusia taitoja.

Asiasanat: rakentava ongelmanratkaisu, transformatiivinen oppiminen

Aikuiskasvatus Vol. 24, 3/2004

KUITTINEN MATTI (2004)

Constructive problem solving dialogue – an important skill, but hard to learn

Constructive problem solving skills are very important in our everyday interaction. I describe the experiences we have had and difficulties we have encountered in constructive problem solving workshops which use the X and Y case with two column method developed by Chris Argyris. It is typical that listing the key principles of collaborative problem solving is rather easy, but putting these ideas into practice appears to be extremely difficult. Despite their best intentions, people have trouble shifting from a communication style where they blame individuals and offer them advice towards mutual and equal reflection on a given topic. Thus students often recommend that the manager (Y) use the collaborative approach and listen to the feelings and opinions of his employee (X), but if we look at how students treat manager (Y) in these discussions, we often see the very pattern they are criticising in the manager's behaviour. Dialogues based on equality require powerful redefinitions of cognitions, or transformative learning. In learning situations, this tends to result in resistance to learning rather than the desire to learn new skills.