

# Toimivat VUOROVAIKUTUSTAITO



Olemme kaiken aikaa toistemme kanssa tekemisissä. Siitä syntyy harha, että vuorovaikutustaidot olisivat itsestään selvyys. Hoidamme useimmat tilanteet vain niiden tapojen varassa, joita olemme omaksuneet. Tapa on reaktio, taito taas tilanteeseen sovitettua tietoista toimintaa.

Teksti Raili Mykkänen  
Kuvitus Vesa-Matti Juutilainen

**V**iimeistään tilanteessa, jossa taitojen puuttuminen on ilmeistä, taitojen tarpeellisuus tulee myös näkyväksi. Hankalat vuorovaikutustilanteet ovat tällaisia. Pelkkä hyvä tahto ei riitä, eikä tarkoitus pyhitä keinoja, sillä heikoilla vuorovaikutustaidoilla syntyy huonoja lopputuloksia.

Kukapa ei siirtyisi suoraan taiten läpivietyjen keskusteluiden seurauksiin ja vaikutuksiin. Harvempi haluaa olla





» mukana haasteellisissa kohtaamisissa siksi, että on niin sanomattakin selvää, että taitojen puuttumisesta seuraa vain uusia ristiriitoja.

Vuorovaikutuksessa on kyse kohtaamisesta. Käytöstavat ja sääntöjen noudattaminen luo jonkinasteiset normit kohtaamiselle. Vuorovaikutustilanne – etenkin ristiriitaisena tai tunnepitoisena – sisältää paljon erilaisia emotionaalisia yllätyksiä, joiden takia vuorovaikutustilanteen rakenteen hallinta olisi hyväksi.

**Kohtaamisessa ei ole** kyse vain puhumisesta, vaan tavasta olla läsnä. Ihmiset tekevät tahtomattaan erilaisia havaintoja toisistaan; äänensävyistä, tunteista ja elekielistä, ja juuri siksi syntyy tulkintoja. Omat tulkinnat toisen puheesta tuntuvat loogisilta ja oikeilta – näinhän minä, kuulinhän minä!

– Ihmisessä on jonkinlainen havainnoimisvirhe. Jos olemme vuorovaikutustilanteessa yhtään epävarmoja, olemme usein toisen haluavan meille enemmän pahaa kuin hyvää. Kun vielä tämän lisäksi pidämme näitä omia tulkintojamme toisen puheesta totuutena, reagoimme herkästi suojautumalla, konkretisoi vuorovaikutuskouluttaja Emilia Säles. – Kun toinen ihminen herättää ärtymystä, olisi hyvä pysähtyä – mitä nyt? Mihin siinä, mitä toinen juuri sanoi, reagoi näin voimakkaasti? Mikä tunne tämä on?

Toimivat vuorovaikutustaidot perustuvat pitkälti omien tunteiden tunnistamiseen ja sitä kautta kykyyn rauhoittaa itsensä. Optimaalinen keskustelu kariutuu yleensä kielteisiin tunteisiin.

Sinnekään ymmärtäminen on niin

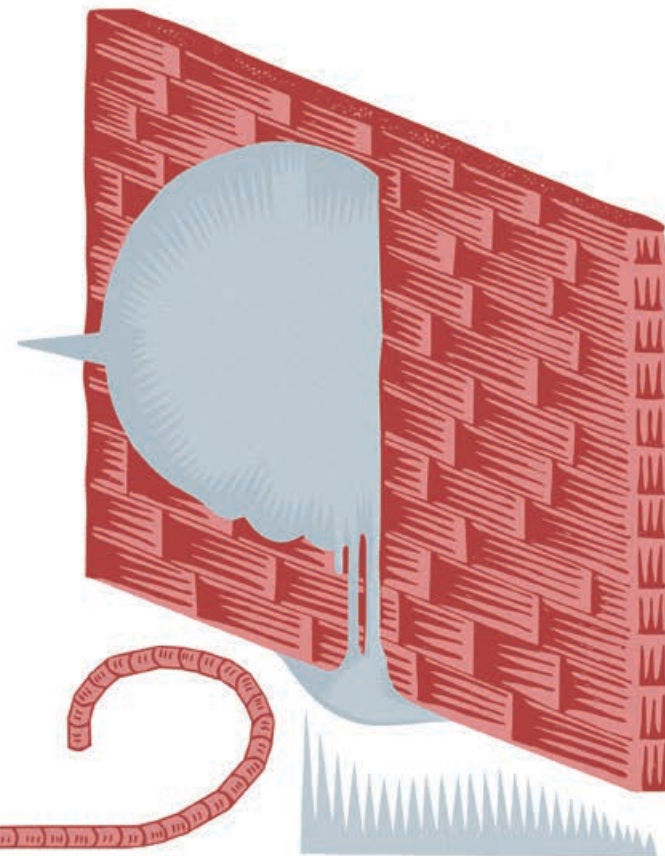
yleistä, että edesmennyt viestinnän professori Osmo A. Wiio lohkaisi siitä keskokaskun toteamalla, että kyllä toisen ihmisen viesti ymmärretään varmasti – väärin.

**Psykologi Tony Dunderfelt** on todennut, etteivät ihmiset halua kumppanistaan vastustajaa, vaikka haluaisivat vastustusta. Vuorovaikutustaidot mahdollistaisivat argumentoinnin ja erimieltä olemisen.

Kahden ihmisen todellisuus ei nimitäin koskaan ole identtinen. Jokaisen ihmisen oma todellisuus on niin subjektiivinen, ettei ole tavatonta, että hetkellisesti unohtaa, etteivät omat ajatukset, näkemykset, tunteet tai määritelmät olekaan yleispäteviä. Keskusteluissa tulisikin kehdata tarkastaa, tarkoittiko näin? Ymmärsinkö oikein? Sopiiko, että toistan, kuinka sanomasi ymmärsin?

Sama aihe mietityttää myös toimittajia. Yleisradion toimittaja Janne Zareff kirjoittaa Journalisti-lehden kolumnissa Sana on sopimus näin: ”Toimittajina meidän ei pitäisi pelätä kysyä kysymyksistä tärkeintä: mitä tämä tarkoittaa?” Tätä ennen hän on todennut ”Sanat ovat petollisia. Ne esiintyvät kuin niillä olisi merkitys. Usein näin ei kuitenkaan ole. Sanan merkitys on sopimus. Jotta sopimus olisi mielekäs, sopijaosapuolien tulisi tietää, mistä on sovittu.”.

Viestiä ei voi viedä, eikä tehtävää toteuttaa, ellei tiedä, mikä se tarkalleen ottaen on. Niinpä tapahtumien suunta saattaa määrittäytyä äkkiarvaamatta uudelleen sen mukaan, kehtaanko kysyä tässä ja nyt, vai vaikenenkö.



## ”Vuorovaikutusosaaminen ei kerro persoonallisuudesta. Luonteenpiirteet vaikuttavat vuorovaikuttamisen volyyymiin. Toisaalta ujolta tai temperamentikkaalta henkilöltä sopii odottaa käytöstapoja”

**Sanojen luonteen** lisäksi vuorovaikutuksessa on kyse myös ihmismielen luonteesta.

–Tyrmäys eli toisen ajatuksen mielekkyyden kyseenlaistaminen synnyttää ihmisessä aina tunteen. Tunne puolestaan vetää huomion puoleensa, pois käsillä olevasta hetkestä ja asiasta. Tyrmäys saa tyrmätyt vaistomaisesti olemaan varuillaan. Ihminen on tunteille altis, etenkin kielteisille, toteaa improvisaatioteatteri Stella Polariksen näyttelijävuorovaikutuskouluttaja Tobias Zilliacus.

Tämän ehdottoman, dramaattisen vaikutuksensa takia tyrmäys on improvisaatioteatteriesityksessä ehdottomasti kielletty. Spontaani, luottamukseen perustuva dialogi ei kannata, jos näyttelijän on oltava varuillaan. Näin tapahtuu myös arkielämän tilanteissa. Rakentava, luova prosessi ja yhteinen liike pysähtyvät. Tilanne tai suhde ei kehity. Jos tällaisia tyrmäys-painotteisia kohtaamisia tapahtuu kahden ihmisen kesken usein, heistä tulee hyvin turhautuneita. Turhautuminen on riidan maaperää.

– Ihmisluonne toimii näin, ja se olisi hyvä huomioida, ettei luottamusta vaurioitettaisi. Improvisaatio nojaa luottamukseen. Innostuminen nojaa luottamukseen. Luottamus on sitä, että us-

kaltaa olla toisen ideassa mukana, Tobias Zilliacus sanoo.

Omia spontaanejakin kommentteja kannattaisi tietoisesti tarkastella, olisiko niihin pesiytynyt tahattomia tyrmäysrepliikkejä. Tyrmäysrepliikit sisältävät toisen ajatuksen vähättelyä (”Mietis nyt vähän”) tai sen oikeutuksen kieltämisen (”No ei to-del-la oo”), toisen puheen ohittamisen (”Niin joo - oliko se kello muuten mitä?”), sekä toisen yläpuolelle asettumisen (”Aina täällä on kuule näin toimittu”), yhtäläillä kuin paremmin tietämisen (”Katsos, tässä on kyse...”).

– Tällaisessa vuorovaikutuksessa unohtuu, että kahden ihmisen kesken tapahtuva vuorovaikutus on myös heidän yhteistä tarinaansa. Vaikka asiasta oltaisiin erimielisiä, kannattaisi muistaa, että vuorovaikutuksen sisällä käsitellään silti jotain yhteistä, joka sellaisenaan on ainutkertaista.

Tobias Zilliacuksen mukaan aivan liian moni kahden ihmisen välinen matka loppuu turhaan kesken, juuri tyrmäysten takia.

**Jännitteet kuuluvat** vuorovaikutukseen. Ihan kaikkein arkipäiväisimpiinkin ihmisten välisiin kohtaamisiin sisältyy jännitteitä. Ollaan kuulolla, mi-

ten tuo toinen suhtautuu? Pyritään sopeuttamaan oma olemus tilannetta vastaavaksi.

Kiire, tuo ihmisen itsensä luoma suhde aikaan, ja sen mukanaan tuoma väsymys, ovat eräitä tahattomien väärinkäsitysten synnyttäjiä. Vaikka toista ihmistä kohtaan ei olisi mitään negatiivista, mutta hänet kohtaa kiireisenä tai väsyneenä, kielteisyyden tunne valuu herkästi myös kehonkieleeseen. Keho peilaa mielentilanmuutoksesta. ”Nyt asiaan, hopi, hopi” -ajatusten myötä puhujan tunne muuttuu, ilme muuttuu, asento muuttuu, eleet muuttuvat. Vastauksesta tulee töks. Ai jaa. No. Ok, ok, tehdään näin (= menes nyt siitä.).

Kun kohtaaminen on pakotettua, kehon asento on herkästi suljettu; otsa hieman rypyssä, suu tiukasti kiinni, katse alas tai ikään kuin jotain kiinnostavampaa seuraamaan, hartiat ylös, käden puuskassa, jalat ristissä. Nonverbaalinen viesti menee kyllä perille

– Kehon kieleen tulisi siksi kiinnittää huomiota, pitää se tilanteeseen sopivalla tavalla mahdollisimman auki. Omalla kehon asennolla voi myös kannustaa ”puhu, minulla on aikaa”, ”minä kuuntelen”, kuvailee Tobias Zilliacus.

**Toimivassa vuorovaikutuksessa ih-**

minen kokee olevansa turvassa. Empaattisuus ei ole yksinomaan tunne, vaan myös asenne. Se, että on kiinnostunut kuulemaan toisen, omista näkemyksistä poikkeavia ajatuksia, ei suinkaan merkitse sitä, että lopuksi olisi oltava samaa mieltä tai sitoutumassa kyseiseen ideaan. Kuuntelemalla toisen ajatuksia osoittaa sekä kunnioitusta toista kohtaan että antaa itselleen tilaisuuden arvioida ne omat vankkumattomat näkemyksensä vielä kerran.

Kustantaja ja kirjailija Paavo Haavikko luotti neuvotteluiden perustana kolmeen avauskysymykseen. Mikä on tilanne? Mitkä ovat käytettävät voimavarat? Mitä halutaan saada aikaan? Sen jälkeen avattiin laajempi keskustelu, haluista, toiveista, tarpeista. Lähtökohdat olivat jokaisen tiedossa.

Avoimesti kuuntelemalla saa selville toisen asenteita, lähtökohdia, perusteluita ja tavoitteita, mielialan, viretilan, toiveet ja tarpeet. Tiedon avulla voi itse asemoitua onnistuneesti kyseessä olevaan kohtaamiseen. Sitä paitsi myötäelävä kuunteleminen ja itsensä hetkeksi syrjään jättäminen avaa tarinaa, jota ei ennalta ole mahdollista tuntea niin kuin omat näkemyksensä tuntee. Tilanteeseen voi asennoitua uteliaisuudella. Mielenkiintoista. Kerro lisää...

Avoimilla kysymyksillä, joihin eivät käy ei tai kyllä vastaukset, saa selville enemmän, niin asiantietoa kuin mielipiteitä. Saatua vastauksia on lupa tarkentaa ja selvittää jatkokysymyksin. Asioihin voi myös palata, jos tuntuu, ettei juuri nyt saa sanottavaansa pakettiin. Antaa ajatusten prosessoitua. Tärkeintä on sanoa tämä ääneen, eikä vain ajatella ”en mä nyt keksi tohon mitään viisasta”. Toisen voi vaieta ulos yhteisestä puheesta. Tyrmäys ei aina vaadi sanoja.

**Pelastakaa Lasten** ylilääkäri Jari Sinkkonen alkoi kiinnittää huomiota välittömän vuorovaikutuksen hoidollisuuteen jo 1970-luvun lopulla. Yhdessä Pelastakaa Lasten lastenkoti Tirlittanin entisen johtajan Seppo Kinnusen kanssa he ryhtyivät tietoisesti hoitamaan lapsia välittömän vuorovaikutuksen keinoin.

– Karkeasti ilmaistuna olimme 1970-luvulle asti vain pitäneet lapset hengissä asiantuntijahoitojen välillä, pukeneet, syöttäneet ja laittaneet nukkumaan. Oli melkoinen veto esittää, että juuri näiden hoitojen välillä tapahtuva yhteinen puuhastelu lapsen kanssa olisi lapsen eheytyksen kannalta tärkein ja merkittävin hoidollinen tekijä, kuvailee Seppo Kinnunen.

Seppo Kinnunen pitää välitöntä turvallista vuorovaikutusta lapselle niin tervehdyttävänä, että se on varsinainen lääke ihmiseltä ihmiselle. Onhan se ainutkertainen tunne olla turvallisesti itselle merkityksellisen ihmisen lähellä, vaihtaa ajatuksia, olla sellainen kuin on, kelvata, tulematta satutetuksi, ja levätä tässä läheisyydessä. Ihanaa - ihan missä iässä tahansa!

Sijoitetuksi tulleilla lapsilla näitä tunne-elämän paratiisimaisia huippuhetkiä ei juuri ole ollut, eikä ole myöskään tietoista kaipuuta niitä kohden. He ovat hauraita, satutettuja, usein tyrmättyjä, sillesensä jätettyjä. Heidän tyydyttämättömät tarpeensa tulevat esiin vuorovaikutuksessa. Vasta omahoitajan taito nähdä lastenkotiin tuotu lapsi tämän oirehinnan takaa, avaa lapsessa tilaa eheytyä.

Ihminen, joka on vain vähän tullut kuulluksi tarpeineen ja ajatuksineen lapsuudessa, omaa vain hatarat vuorovaikutustaidot, olipa hän nyt minkä ikäinen tahansa. Ikä itsessään ei kehi-

tä ihmisen vuorovaikutustaitoja. Lapsi ei kasva eikä kehity silloin, kun hän on peloissaan tai varautunut. Perusturva on kehittymisen edellytys. Silti jokaisesta olisi mieluista tietää pärjäävänsä erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ja erilaisten ihmisten kanssa, ärsyttävienkin. Ja se vasta mukavaa olisikin, että tulisi toimeen itsensä kanssa.

– Arvioimme kerran missä määrin lapsenkotilapset saavat eri työvuorojen aikana kokea välitöntä vuorovaikutusta, ja huomasimme, että arjessa välittömän vuorovaikutuksen määrä jää aika pieneksi, erilaisten rutiinien takia. Mutta retkillä välittömän vuorovaikutuksen määrä oli suuri. Aloimme retkeillä. Mielipiteeni on, että retket ovat vaurioituneen kiintymyssuhteen tehohoitoa, kiteyttää Seppo Kinnunen.

**Välitön vuorovaikutus on** tänä päivänä myös työväline, niin perhehoidossa kuin lastenkodeissa. Lasta torjumaton ja hylkäämätön kanssakäyminen kysyy aikuiselta henkistä kapasiteettia. Lapsi roimii ja kuluttaa sitä roisimmin, mitä syvemmästä kiintymysvauriosta hänessä on kyse.

– Kun toisen ihmisen persoona, sijaisvanhemman tai omahoitajan, valjastetaan lapsen kiintymyssuhteen korjaamiseen välittömän vuorovaikutuksen keinoin, ansaitsee tämä aikuinen totisesti kaiken tarvitsemansa tuen. Lastenkodissa omahoitaja käy kerran kuussa (tarvitessaan useammin) hoito- ja kasvatustyön työnohjauksessa, osallistuu lastenpsykiatrian konsultaatioon ja hyötyy lastenkodin muiden omahoitajien mahdollistamasta vertaistuesta, sekä lastenkodin järjestämistä erillisistä koulutuspäivistä. Sen sijaan lakiuudistus perhesijoitusten lisäämiseksi ei

*”On hyvä kertoa tapaamisen alussa, mikäli jokin tilanteesta riippumaton seikka vaikuttaa omaan orientaatioon. Lopputulos on aina parempi, jos keskustelukumppani tietää hajamielisyytesi johtuvan jostain muusta kuin mahdollisesti hänen tavastaan olla jutussa mukana”*

sisältänyt lakisääteisesti tarjottavia tukitoimia sijaisvanhemmille, mikä on aivan käsittämättömän väärin, toteaa nykyisin sijaperheille tarkoitettua isä-ryhmää vetävä Seppo Kinnunen.

**Vuorovaikutuskäyttäytyminen** on opittua käyttäytymistä. Sitä voi rakentaa, parannella tai opetella uudestaan kaikissa elämänvaiheissa ja -tilanteissa. Vuorovaikutustaitoja kehitetään itsereflektion kautta. Lapset ja nuoret aikuisen tuella ja avulla, aikuiset tietoisesti itseään erilaisissa kohtaamisissa havainnoiden tai sisäisten rakenteiden kaivattessa syvempää tarkastelua, terapiassa. Vuorovaikutus on aina prosessi.

Kaikkea ei muuteta kerralla. Eikä kaikkea opi heti. Osin siksi, että vuorovaikutussignaalit kulkevat toiselta ihmiseltä toiselle kuin pallo kaksinpelissä. Vuorovaikutus vaatii kummaltakin osapuolelta omaehtoista vastuunkantamista, jotta positiivisesta nosteesta tulee pysyvää. Motivoivaa voi olla tietää, että juuri omat taidot kehittävät vastapuolta, siinä missä vastapuolen taidot kehittävät omia. Tästä johtuu myös se, että joidenkin ihmisten kanssa vuorovaikutuksen kierre on pääosin positiivinen, toisten toistuvasti negatiivinen.

– On turvallista toimia vuorovaikutustilanteissa, kun on opetellut puhumaan omista tunteistaan ja tarpeistaan.

Apua saa, kun osaa kertoa olevansa tuen tarpeessa. Vuorovaikutustilanteessa on viisasta korjata, kun tajuaa toisen ymmärtäneen väärin. On viisasta varmistaa, että itse ymmärsi oikein, jos yhtään on asiasta epävarma. Anteeksi on hyvä osata pyytää, viisautta palata taaksepäin ja aloittaa keskittyneemmin. Hyvillä rakennusvälineillä kannattaa toimia, vaikka huonoina hetkinä tuntuu, ettei mikään toimi edes niillä. Huonot hetket eivät kestä ikuisuuksia. Myötätulessa hyvään tarvittavat voimavarat tankkautuvat, kun pärjää edes kohtalaisesti huonolla hetkellä, vakuuttaa Emilia Säles. 🍷

