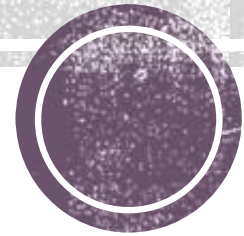


# Eväitä toimivaan vuorovaikutukseen työyhteisössä

Tessa Horila, viestinnän opettaja, kouluttaja, FT

[Tessa.horila@jyu.fi](mailto:Tessa.horila@jyu.fi)

24.11.2018



# Työpajan sisällöt

- Mitä on vuorovaikutus? Entä **vuorovaikutusosaaminen**?
- Millainen viestijä minä olen (työssä)?
- Osaanko kuunnella muita?

Työskentelytapa:

- Tietoiskuja, keskustelua ja harjoituksia



# Keitä me olemme?

- Esittäydytään parin pienen vuorovaikutusharjoituksen kautta!
  - 3 asiaa aamustani
  - Katseet kiertoon



# Porinaa pienryhmässä

Vaihtakaa muutama minuutti ajatuksia seuraavasta kolmesta väitteestä

1. Hyväksi viestijäksi synnyttään – toiset vain osaavat, toiset eivät
2. Hankaluudet vuorovaikutuksessa johtuvat henkilökemioista – niihin ei voi vaikuttaa
3. Kuunteleminen on tärkein vuorovaikutustaito työelämässä

Minun (ja vuorovaikutuksen tutkimuksen) näkökulma: väitteet 1 ja 2 eivät pidä paikkansa, kolmas ehkäpä...?



# Vuorovaikutus?

*Ihmisten välistä merkitysten luomista, jakamista, vaihtamista ja neuvottelemista*

Ei siis vain tiedon siirtämistä ("ruiskumalli")

Vuorovaikutus on...

Ihmiselle tyypillistä:  
tarpeiden  
toteuttaminen

Väistämätöntä  
Peruuttamatonta  
Aina  
muutoksessa

Tilanne ja suhde  
vaikuttavat

**Kehitettävissä  
ja opittavissa!**

# Vuorovaikutusosaaminen?

= osaamista, jota tarvitsemme keskinäisessä viestinnässämme, kaikenlaisissa tilanteissa, suhteissa, rooleissa jne.

## **Osaavalla viestijällä on**

- *Tietoa* erilaisista vuorovaikutustilanteista, -tehtävistä ja -suhteista JA itsestä viestijänä
- *Motivaatiota* viestiä erilaisissa tilanteissa ja suhteissa, kykyä hallita asenteita ja tunteita
- *Taitoja* eli hyödyllisiä käyttäytymismuotoja vuorovaikutuksessa – esim. esiintymisen taidot, ryhmäviestintätaidot, palautteenanto, kuunteleminen, tuen antaminen, lohduttaminen jne.

→ Millaista osaamista tarvittiin alun harjoituksissa?



# Vuorovaikutusosaaminen?

## **Osaava vuorovaikutus on**

- *Tehokasta*: saavuttaa vuorovaikutuksen tavoitteita (itsen, suhteen, tiimin jne.)

## SEKÄ

- *Tarkoituksenmukaista*: sopivaa (suhteessa normeihin, odotuksiin), ei loukkaa, vahingoita jne.



# Vuorovaikutusosaaminen kehittyy!

- Läpi elämän – huomaamattakin!
- Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa: havainnoimalla muita, harjoittelemalla ja kokeilemalla
- Pyytämällä (ja ottamalla vastaan!) palautetta omasta viestinnästä
- Pohdiskelemalla itseä viestijänä, omia vahvuuksia ja kehityskohteita
  - Hyvin olennainen osa!
- Katse itseen viestijänä →





# Millainen on viestijäkuvani?

- **Viestijäkuva: minäkuvan viestinnällinen ulottuvuus**
- **Minäkuva:** käsitys itsestä, itsearvostus, itseluottamus, minäpystyvyys

## **Viestijäkuva tarkoittaa käsityksiä**

- Omasta halukkuudesta, rohkeudesta tai arkuudesta viestiä
- Omasta kyvystä suoriutua menestyksellisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa
  - Työn ja yksityiselämän tilanteissa ja rooleissa
  - Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa: esim. keskustelussa, esiintyessä, ryhmässä
- Vaikuttaa mm. siihen, millaisia tavoitteita asetamme, kuinka paljon panostamme, välttelemmekö vai osallistummeko viestintätilanteisiin
  - Pohdiskelu, harjoittelu ja palaute tukee viestijäkuvan positiivista kehitystä!



# Viestijäkuvan ulottuvuudet

- **Luottamus:** luotanko siihen, että osaan viestiä riittävän hyvin?
- **Ymmärrys:** tunnistanko omia vahvuuksiani ja heikkouksiani?
- **Arvostus:** arvostanko itseäni viestijänä? Omaa tyyliäni ja tapaa? Omia vahvuuksiani?



# Yhteinen viestijäkuvaharjoitus

- Valitaan kuvista sellainen, joka vastaa jollakin tavalla mielikuvaa itsestä viestijänä
  - Vahvuuksia, kehityskohteita, taipumuksia, tunteita jne...
  - Voi liittyä kaikkeen viestintään tai vain viestintään työssä
  - Ei painetta valintaan – harjoituksessa ei oikeaa tai väärää vastausta 😊
- Pienryhmissä: otetaan tarkasteltavaksi yksi kuva kerrallaan.
- Kuvan valinnut on ensin hiljaa ja kuuntelee muiden ajatuksia. Mitä mielikuvia kuva herättää VIESTINNÄSTÄ? (HUOM! Ei luonteenpiirteistä, ulkonäöstä tms.)
- Sen jälkeen henkilö saa itse kertoa, miksi valitsi kyseisen kuvan
- Kuvan voi ottaa itselleen talteen



# Viestijäkuvaharjoituksen purkua

- Mitä ajatuksia harjoitus herätti?
- Miltä tuntui kuunnella toisten tulkintoja?
- Heräsikö oivalluksia itsestä viestijänä?



# Katse vuorovaikutukseen: kuuntelemisen taito

= *kuulemista, ymmärtämistä, muistamista, tulkitsemista, arvioimista, vastaamista*

Kuuntelemisen taito edellyttää:

## 1. Aktiivisuutta

Edellyttää havainnoimista ja tulkitsemista  
Vrt. kuuleminen (kuuloaisti)

## 2. Vastavuoroisuutta

Kuunteleminen näkyy omasta osallistumisesta!

Miten jatkan kuuntelemani perusteella keskustelua?

Puhuminen ja kuunteleminen limittyvät

## 3. Motivaatiota

Motivaatiota lisää esim.  
kiinnostus aiheeseen, sen  
kokeminen tärkeänä, kiinnostus  
kuunneltavaa henkilöä kohtaan

# Hyvän kuuntelemisen elementtejä

## Huomio toiseen kuunneltaessa

- Kuunnellaan toisen asia kokonaan
- Hyvä kuuntelija keskittyy toiseen, ei vain omaan tulevaan puheenvuoroon

## Ennakoasenteiden tiedostaminen

- Kaikilla ihmisillä omat tietonsa, asenteensa, asemansa, uskomuksensa
- Omien asenteiden tiedostaminen edesauttaa kuuntelemista



## Toisen rohkaisu ja kuuntelemisen osoittaminen

- Kuulluksi tulemisen tunne rohkaisee puhumaan
- Voi osoittaa sanattomasti ja sanallisesti

## Sanattoman ja sanallisen kuunteleminen

- Kehon liikkeet, äänen sävyt, tauot ja katseet laajentavat puheen merkitystä

# Harjoitus kuuntelemisesta

- Jakaudutaan ryhmiin: 1 ohjeiden antaja, muut piirtäjiä
- Tehtävänä: piirrä ötökkä ohjeiden mukaan, aikaa 3 min
- Lisäkysymykset, tarkennukset **eivät** ole sallittuja



# Harjoituksen purku

Keskusteltavaksi

- Mitä ajatuksia harjoitus herätti kuuntelemisesta?
- Mitä ajattelit kun ensin kuudit ohjeen ”piirrä ötökkä”, millainen mielikuva päähäsi tuli? Vaikuttiko se?

Vielä:

- Mikä esteitä työn arjessa on hyvälle kuuntelemiselle? Miten voisi edesauttaa hyvää kuuntelemista työssä?





**Kiitos paljon!**

▪ **Mukavaa syksyn jatkoa ja joulun odotusta 😊**