

**s t a d i a**

**HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU**

---

# **VUOROVAIKUTUSKOULUTTAJANA TYÖYHTEISÖISSÄ**

Esittävän taiteen koulutusohjelma  
Teatteri-illmaisun ohjaajan  
suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
24.5.2006

---

Sonja Pekkola



## TIIVISTELMÄSIVU

Koulutusohjelma Esittävän taiteen koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto Teatteri-ilmaisun ohjaaja	
Tekijä Sonja Pekkola			
Työn nimi Vuorovaikutuskouluttajana työyhteisöissä			
Työn ohjaaja/ohjaajat Soile Rusanen			
Työn laji Opinnäytetyö	Aika 24.5.2006	Numeroidut sivut + liitteiden sivut 37 + 2 sivua	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Työ perustuu vuorovaikutus –työpajan suunnitteluun ja vetämiseen Helsingin kaupungin sosiaaliviraston eri työyksiköissä, kuten lasten päivähoitossa. Työpajoja oli yhteensä seitsemäntoista ja niiden kesto vaihteli kahdesta neljään tuntia. Tavoitteena oli saada vetäjälle kokemusta työpajojen suunnittelusta sekä vuorovaikutuskouluttajana toimimisesta. Työpajan sisältö keskittyi kyseisestä työyhteisöstä nousseiden vuorovaikutukseen liittyvien kysymysten käsittelyyn ns. forum-patsas –tekniikalla. Patsaiden avulla näytettiin yhteisöstä nousseita kysymyksiä ja tilanteita koko ryhmälle. Niitä käytettiin myös toimivan vuorovaikutuksen periaatteiden esittelyyn. Lisäksi käytiin läpi lyhyt teoriakatsaus vuorovaikutuksesta, itsetuntemuksesta, ryhmän kehitysvaiheista sekä konfliktien vaikutuksesta ryhmässä.</p> <p>Vuorovaikutuskoulutukselle oli paljon kysyntää ja työpajat täyttyivät nopeasti. Työpajat koostuivat lämmittelyosuudesta, syventävästä osuudesta sekä loppurentoutuksesta ja palautteenannosta. Työpajan runko pysyi samana kaikkien koulutusten kohdalla. Ilmapiiri pyrittiin pitämään keskustelevana ja avoimena. Osallistujia rohkaistiin tuomaan esiin omia mielipiteitään ja näkemyksiään.</p> <p>Palautteiden mukaan työpajat onnistuivat hyvin. Osallistujat kokivat, että he saivat uusia näkökulmia työkavereihin ja että ryhmän yhteishenki parani. Ongelmaksi koettiin koulutukseen käytettävän ajan lyhyys. Mikäli olisi pidempi aika, voisi koulutuksessa mennä syvemmälle vuorovaikutuksen ongelmiin. Vastaavanlaisille työpajoille on varmasti kysyntää myös tulevaisuudessa.</p>			
Teos/Esitys/Produktio			
Säilytyspaikka Taideteollisen korkeakoulun kirjasto, Aralis-kirjastokeskus			
Avainsanat sosiaalinen vuorovaikutus, työyhteisöt, ilmaisukasvatus			



Degree Programme in Performing Arts		Specialisation Theater Instructor
Author Sonja Pekkola		
Title Interaction Instructor in Working Communities		
Tutor(s) Soile Rusanen		
Type of Work Final Project	Date 24 <sup>th</sup> of April, 2006	Number of pages (report + appendices) 38 + 2
<p>This thesis concerns organizing a workshop about interaction in the various communities represented by Helsinki city's social welfare department. There were seventeen workshops altogether and they were organized in different communities; for example, in a children's daycare centre. The aim was to gain experience in the planning and organizing of these kinds of workshop. The workshops focused on dealing with interactive questions arising out of the very community which was taking part in the workshop. These questions were discussed and handled using a technique called forum-statues. This means that the problems arising from the community were presented as living pictures to the group. There was also a short theoretical element concerning interactions between people, self-esteem, the different phases in developing a group, and the effects of conflicts in groups.</p> <p>There was a high degree of interest in the research and places were soon filled. The workshops consisted of a warming part with a lot of playing, a deepening part with questions arising out of the group, and a relaxation and feedback part at the end. The basis of the workshop was similar for all seventeen workshops. The atmosphere in workshops was discussive and open. The participants were encouraged to express their opinions and point of views.</p> <p>Feedback from the participants was very positive. The participants obtained new points of view, according to their fellow workers, and the community spirit improved. Shortage of time was, unfortunately, a problem. With more time, it would have been possible to go deeper into the problems of interaction within the community. Certainly, the research proved that there would be great demand for this kind of workshop in future.</p>		
Work / Performance / Project		
Place of Storage University of Art and Design Library, Aralis Library and Information Centre, Helsinki		
Keywords social interaction, working communities, drama education		

## SISÄLLYS:

1	JOHDANTO .....	1
2	VUOROVAIKUTUS JA ITSETUNTEMUS .....	3
2.1	Mitä vuorovaikutus on?.....	3
2.2	Muutoksen vastustaminen.....	3
2.3	Itsetuntemus .....	4
2.4	Kuunteleminen .....	4
2.5	Tunneäly.....	5
2.6	Persoonallisten ominaisuuksien ääripäät .....	6
2.7	Ammatillinen vuorovaikutus.....	6
2.8	Puolustavat tunteet .....	7
2.9	Vuorovaikutuskanava auki.....	11
2.10	Neuvottelijan viestintätäylyt.....	12
3	RYHMÄILMIÖITÄ.....	14
3.1	Ryhmän kehitysvaiheet .....	15
3.2	Normit .....	16
3.3	Konfliktit.....	16
3.3.1	Konfliktien vaikutuksia.....	17
3.3.2	Konfliktien hallinta .....	17
4	MIHIN VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSELLE PYRITÄÄN? .....	18
5	KÄYTÄNNÖN KOKEMUKSIA VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSESTA .....	20
5.1	Vuorovaikutuskoulutuksessa käyttämäni harjoitukset.....	22
5.1.1	Lämmittelyosuus .....	22
5.1.2	Syventävä osuus .....	24
5.1.3	Loppurentoutus .....	26
5.2	Palaute .....	26
5.2.1	Missä onnistuin? .....	27
5.2.2	Mitä olisi voinut kehittää?.....	28
5.2.3	Mitä osallistujat oppivat tai kokivat? .....	31
5.2.4	Oma ohjaajuus.....	33
6	LOPPUPÄÄTELMIÄ.....	34

## 1 JOHDANTO

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat työelämässä paljon esillä nykyään. Mielestäni toimiva vuorovaikutus ja vuorovaikutustaidot ovat oleellinen osa toimivaa työyhteisöä.

Työturvallisuuskeskuksen Internet –sivuilla sanotaan vuorovaikutuksen ja työhyvinvoinnin yhteydestä seuraavaa: ”Työhyvinvointia tuetaan antamalla palautetta, toimimalla vuorovaikutteisesti, hyväksymällä ja arvostamalla erilaisuutta, kuuntelemalla ja luomalla toivoa” Tätä voisin pitää oman vuorovaikutuskoulutukseni mottona.

Työyhteisön toiminta on pitkälti viestien, kuten tietojen, näkemysten ja arvioiden lähettämistä sekä niihin vastaamista. Yhteistyö edellyttää luottamusta yhteisön jäsenten kesken. Luottamuksen syntymiseksi tarvitaan toisaalta viestien aitoutta ja toisaalta niiden vastaanottamista ja hyväksymistä. ”Viesti on aito silloin, kun sen asia- ja tunnesisältö ovat sopusoinnussa keskenään. Asia ilmaistaan sanoin, tunnesisältö sanattomasti eli kehon kielellä. Ongelma syntyy, kun asiasisältö ja tunnesisältö ovat ristiriidassa keskenään, koska silloin vastaanottaja ei ymmärrä mitä toinen on todella sanomassa.” (Työturvallisuuskeskus.)

Harjula (2006, 28) kirjoittaa artikkelissaan, että Turun yliopiston keskinäisviestinnän dosentti Jukka-Pekka Puron mukaan ihmiset eivät osaa välttämättä tulkita toisiaan tai joutuvat ristiriitatilanteisiin sanattoman viestinnän kautta. Kyse ei ole välttämättä siitä, mitä sanotaan, vaan siitä miten se sanotaan. Mielestäni vuorovaikutuskoulutus voi parhaimmillaan avata ihmisille myös näitä sanattoman viestinnän saloja.

Vuorovaikutuskoulutuksessa voi kiinnittää huomiota siihen, mitä ihmisten asennot,

äänenpainot, äännähdykset voivat tarkoittaa, ja miten niitä tulkitaan.

”Vuorovaikutuskulttuurimme on muuttumassa, etenkin pääkaupunkiseudun nuorten keskuudessa eurooppalaiseen suuntaan, kun taas muualla Suomessa ollaan kuin ennenkin: elehditään niukasti ja puhekumppanista pysytään edelleen noin puolentoista metrin päässä (Harjula 2006, 29).”

Opinnäytetyöni tavoitteena oli suunnitella ja tehdä vuorovaikutuskoulutuspaketti työyhteisöille. Halusin, että minulla olisi valmistuttuani tällaisen koulutuspaketin runko valmiina, koska vuorovaikutuskoulutus ja vuorovaikutuskysymykset yhteisöissä kiinnostavat minua. On hyvä, että pystyin kokeilemaan ja kehittelemään pakettia opintojen aikana, koska minulla ei ollut kokemusta tällaisen koulutuksen suunnittelusta ja vetämisestä.

Kohderyhmänä minulla oli Helsingin kaupungin sosiaaliviraston erilaiset työyhteisöt. Sosiaaliviraston työpaikat ovat monesti naisvaltaisia, pienehköjä hoitoyhteisöjä, kuten esimerkiksi päiväkodin henkilökunta. Vuorovaikutuskoulutusta tarjosin työyhteisöille esimerkiksi työhyvinvointi (eli TYHY) –päivien ohjelmaksi. Kyseessä oli 2-4 tunnin kokonaisuus, joka sopi hyvin esimerkiksi puolen päivän koulutuksen ohjelmaksi.

Ilmoitus koulutuksesta on liitteessä 1.

Aluksi ajattelin lähteä tekemään ns. peruspakettia vuorovaikutuksesta ja ryhmäilmiöistä siten, että koulutusta olisi 1-2 kertaa yhdessä työyhteisössä. Taitojen kasvaessa olisi sitten mahdollista vetää pidempiäkin koulutuksia, jolloin koulutuskertoja olisi useampia yhtä työyhteisöä kohti. Ongelmana tulevaisuudessa on todennäköisesti se, että rahaa ja resursseja ei ole työyhteisöissä käytettävissä pitkiin koulutuksiin, jolloin olisi hyvä, jos olisi tarjottavana lyhyempiä koulutuksia. Käytännössä helpoimmaksi osoittautui tehdä yksi koulutus kussakin työyhteisössä, sillä monilla työyhteisöillä ei ollut mahdollisuutta irrottaa koko henkilökuntaa koulutukseen tai yhteisiin tilaisuuksiin kovin montaa kertaa vuodessa.

Tavoitteenani oli kehittää oman näköiseni koulutuspaketti ja tutkia omaa ohjaajuuttani vuorovaikutuskouluttajana. Olisiko minusta siihen? Mitä jo osaan, mihin teatteri-ilmaisun ohjaajan koulutus on antanut eväitä ja mitä pitää vielä opetella? Minkälaista palautetta saan osallistujilta? Miten osallistujat kokevat työpajan?

Koulutuksia vedin sosiaalivirastossa keväällä ja syksyllä 2005. Yhteensä koulutin noin 20 ryhmää. Kaikissa koulutuksissa oli samanlainen runko. Käytännössä sovelsin usein ryhmän mukaan runkoa vaihtelemalla vähän tehtävien tai keskusteluosien pituutta, järjestystä tai joitakin harjoituksia keskenään.

## 2 VUOROVAIKUTUS JA ITSETUNTEMUS

Tässä luvussa tarkastelen vuorovaikutukseen liittyvää kirjallisuutta ja kirjallisuudessa esitettyjä näkökohtia ja teoreettisia perusteita. Luin kirjallisuutta jo ennen kuin lähdin pitämään koulutuksia, koska tuntui, että olisi tarpeellista olla muutakin tietoa asiasta kuin pelkästään oma tuntuma.

### 2.1 Mitä vuorovaikutus on?

Vuorovaikutuksesta ihmisten kanssa ei voi kieltäytyä, vaikutamme toisiin olemuksellamme joka tapauksessa, sanattomuus on yhtä tehokasta viestintää kuin sanallinenkin. Jotta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa voisi selviytyä hyvin, on tarpeen tuntea itsensä ja omat mahdolliset reagoititapansa. Toimivan vuorovaikutuksen ydin on yksilön itsetuntemus ja hänen asenteensa itseään kohtaan.

Heleena Raatikaisen kirja (1987) antoi minulle itselleni paljon ja tuntui, että siitä sain paljon hyödyllistä tietoa ryhmien ohjaamisesta sekä ihmisen käyttäytymisestä yleensä että itsetuntemuksen kautta jäsenyneenä.

### 2.2 Muutoksen vastustaminen

Yksilön käyttäytyminen perustuu usein turvallisuuden tunteen hakemiseen. Tehdään niin kuin on aina ennenkin tehty, koska toimintatapa tuntuu tutulta ja turvalliselta. Näin siitä huolimatta, että oma toimintatapa olisi havaittu jostain syystä jo toimimattomaksi. Ihminen vastustaa muutoksia. Vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää tietää, miten esimerkiksi muutosvastarinta yksilön kohdalla toimii ja mitä se tarkoittaa.

Muutosvastarinnasta Raatikainen (1987, 78) kirjoittaa:

*Vastustusta ovat ne keinot ja voima, joilla koetetaan estää muutosta. Vastustus pohjautuu uuden aiheuttamaan turvattomuuteen. Taipumus kavahtaa uutta, ennennäkemätöntä ja ennen kokemattonta on mielekästä lajin säilymisen kannalta, ja siksi kaikki outo mielletään helposti uhkaksi. – Ihmisellä on taipumus säilyttää entinen, sillä muuttumattomuus luo turvallisuutta. Ihmisten rajat, arvot ja tunnelataukset säilyttävät entistä. Jo aloituksessa vastustetaan muutosta. Ei sallita itselle turvattomuudentunnetta, koska turvallisuus on arvo sinänsä. Oppiminen on muutosta, joka mahdollistuu heti kun luopuu vastustamasta. Ryhmän ohjaajan tärkein tehtävä onkin muutosvastarinnan käsittely.*

Eläin reagoi uuteen tilanteeseen taistelemalla tai pakenemalla, ihmisen reagoitavat ovat moninaisempia. ”Vastustaminenkin on kyvykkyyttä, siitä selviytyminen vapauttaa uusia kykyjä. Tilanteen purkaminen vaatii pitkäjännitteisyyttä, kykyä vapautua omista tunteistaan ja jäsentää tilannetta (Raatikainen 1987, 81).”

### 2.3 Itsetuntemus

Itsetuntemuksesta Raatikainen (1987, 84) sanoo, että itsensä tuntevalle yksilölle toisen mielipide on tämän käsitys hänestä, mutta ei totuus. Se saattaa koskettaa hänen heikkouksiaan, mutta hän tietää mistä hänen reaktionsa syntyvät. Hän ei ole toisten ihmisten tai tunteiden armoilla. Hän kykenee jäsentämään tilanteen ajattelemalla. Itsensä tunteva yksilö kuuntelee itseään ja toista. Hän yrittää oppia tuntemaan tekojensa vaikuttimet, alkaa tiedostaa käyttäytymismallejaan ja pystyy jäsentämään sisäisiä ongelmiaan. Hän tutkii tunnetilojaan ja niistä aiheutuvaa käyttäytymistä, Hän tajuaa, millainen hän on. Hän tietää mitä osaa tehdä ja mitä ei. Hän oppii hyväksymään itsensä.

Isokorpi (2004, 17) sanoo kirjassaan, että tunteiden selvittely ja läpikäyminen on väistämätöntä itsetuntemuksen opettelussa. Se merkitsee myös sitä, että tutkii miten tunteet syntyvät ja mistä tunteet tulevat ja mikä niiden merkitys on itselle. Usein ajatellaan, että ulkoiset olosuhteet aiheuttavat tunnekokemukset, mutta tunnereaktiot aiheutuvat siitä, mitä tapahtuu ihmisen sisäisessä maailmassa eli ajatus- ja käytösprosesseissa, suhteessa ulkoiseen todellisuuteen.

### 2.4 Kuunteleminen

Pirkko Huhtisen kirjassa (2001, 21) sanotaan kuuntelemisesta ja vuorovaikutuksesta, että ehkä eniten ongelmia ja väärinkäsityksiä ihmisten välille syntyy huonosta



kuuntelemisesta. Helposti käy niin, että kuulee vain sen, mitä haluaa kuulla tai pelkää kuulevansa.

”Kuulluksi tuleminen on yksi perustarpeitamme ja siksi sen merkitys on niin tärkeä. Aito ja avoin kuunteleminen tarkoittaa toisen arvostamista. Hyvä kuunteleminen ei ole pelkästään korvien käyttöä ja keskittymistä. Keskittynyt kuuntelija katsoo, kysyy ja tarkentaa. Ilmeet, asennot ja eleet antavat paljon lisäinformaatiota sanojen ohella.” Hyvä vuorovaikutuskoulutus voi mielestäni tarjota välineitä kuuntelun opettelemiseen sekä tarjota tunteen kuulluksi tulemisesta ryhmässä.

## 2.5 Tunneäly

Isokorpi (2004, 15-16) kertoo teoksessaan, että nykyaikaa luonnehtii se, että ihmisten hyvinvointi ja menestys eivät riipu pelkästään taloudellisesta ja tiedollisesta pääomasta, tarvitaan myös ns. sosiaalista pääomaa ja emotionaalista osaamista, jota kutsutaan myös tunneälykkyydeksi.

*Tunneälytaidot ilmentävät ihmissuhteiden pysyvyyttä ja syvenemistä, kiintymystä, aitoa lämpöä ja kykyä empatiaan. – Koska kysymyksessä on vuorovaikutukseen liittyvät (ei siis älylliset) ongelmat, vuorovaikutuksen toimimattomuus paljastaa kehittymisen tarpeen tunneälytaidoissa. Tunneälytaitojen oppiminen on haasteellista, mutta haasteista ja sudenkuopista selvittää oppimalla jakamaan inhimillisyyttä toisille. - - Tunneälytaitoinen ihminen on tietoinen itsestään, luottaa itseensä ja pystyy ajattelemaan asioita myös muiden ihmisten kannalta.*

Tunneälytaitoinen siis tunnistaa omia tunteitaan, jolloin hän pystyy paremmin hallitsemaan niitä ja mahdollisesti käyttämään tunteita hyödykseen työssään. Hän myös osaa erottaa toisen tunteita. Tunneälytaitoinen hyväksyy itsensä ja muiden keskeneräisyyden, ja koska hän pystyy kohtaamaan keskeneräisyyden, hän pystyy myös kohtaamaan ihmiset oikeasti vuorovaikutustilanteissa. (Isokorpi 2004, 17.)

Tunneälykkyyteen liittyy vielä sovinnollisuuden taito. Nykyaajan kiireisessä ja kiihaassa työ- ja elämänrytmissä ihmiset helposti loukkaavat toisiaan, tahattomastikin. Kuitenkin nämä loukkaukset ja loukkaantumiset peitetään, niitä ei käsitellä, vaikka ne vaikuttavat kuitenkin esimerkiksi työyhteisössä. Loukkaantuminen osuu aina ihmisen itsetuntoon, ja saattaa käydä niin, että ihminen ei pääse eroon kielteisistä tunteistaan, vaan ainoastaan viha loukkaajaa kohtaan pitää yllä loukatun itsetuntoa. Loukkaantuminen vie paljon energiaa, ja loukkaantumisen tunteista irtipääseminen taas vapauttaa sitä. Loukkaantumiseen saa etäisyyttä anteeksiannon kautta. (Isokorpi, 2004, 17-18.)

Tunneälytaitoisuus ei ole helposti saavutettavissa oleva ominaisuus, vaan siihen kasvetaan hitaasti ja usein kipeänkin kasvun kautta. Tunneälykkyyden tunnistaa itsessään vapauden olost. Oikean suunnan tunnistaa siitä, että ahdistus vähenee, sillä tunneälykkyys lisää ihmisten välistä aitoutta ja mutkattomuutta. (Isokorpi, 2004 s.18.)

Katson, että vuorovaikutustyöpajojen vetäjänä tarvitaan paljon itsetuntemusta, tunneälyä ja kuuntelemisen taitoa.

## 2.6 Persoonallisten ominaisuuksien ääripäät

Ryhmien ja ihmisten ohjaajana käytän omaa persoonallisuuttani työvälineenä ja apunani vuorovaikutuksen havainnollistamiseen ja kehittämiseen tarkoitettuja metodeja.

Raatikainen (1987) puhuu henkisestä kehityksestä ja havainnollistaa sitä käyttämällä erilaisten ominaisuuksien ääripäitä esimerkkeinä.

*Ihmisellä on kunkin ominaisuuden ääripäät potentiaalisina itsessään. Hän voi valita jommankumman tilanteen mukaan ja ymmärtää valinnan vaikutuksen kokonaisuuteen. Tällaisia henkisiä ominaisuuksia ovat esimerkiksi:*

*vaikeneminen – puhuminen  
vastaanottavuus – kyky vastustaa vaikutuksia  
totteleminen – hallitseminen  
nöyryys – itseluottamus  
salamannopeus – harkinta  
kaiken omaksuminen – erottamiskyky  
varovaisuus – rohkeus  
mitäänsanomattomuus – kaiken hallinta  
mihinkään sitoutumattomuus – uskollisuus  
itsensä näyttäminen – huomaamattomaksi jääminen  
kuoleman halveksunta - elämä kunnioittaminen  
välinpitämättömyys – rakkaus*

Näitä ominaisuuksia harjaannuttamalla voi oppia käyttämään persoonaansa työvälineenä. Perusvaatimuksena on uskaltaa katsoa itseään ja nähdä mitä on.

Mielestäni näiden ominaisuuksien harjaannuttaminen ovat hyvä keino myös ryhmien ohjaamisessa. Eri ominaisuuksia voi peilata myös niiden ääripäiden, vastakohtaisuuksien kautta.

## 2.7 Ammatillinen vuorovaikutus

Työpajojen vetämisessä minulle oli paljon apua Liisä Kiesiläisen (1998, 45) teoksesta. Se oli myös tuttu joillekin päivähoidon työyhteisöille tai koulutukseen osallistujille. Teos pohjautuu päivähoidon työyhteisöissä tehtyyn tutkimukseen. Käytin keskustelun pohjana usein fläppitaululle kirjoitettuja Kiesiläisen esittämiä ajatuksen, tunteen ja toiminnan tasoilla hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen periaatteita, joita ovat:

*vuorovaikutusvastuu  
hyvä tahto – välittäminen  
ihmisen kunnioitus  
vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista  
oikein kuuleminen – ymmärtäminen  
tärkeiden asioiden sanominen - rehellisyys*

Kiesiläisen (1998, 47) kirjassa puhutaan ammatillisen vuorovaikutuksen ongelmista ja mahdollisuuksista kasvatusyhteisöissä, mutta mielestäni nämä samat asiat toistuvat useimmissa työyhteisöissä. Varsinkin, jos on kyse esimerkiksi erilaisista hoitolaitoksista, kuten sosiaalivirastossa. Kasvatusyhteisöissä toimiva vuorovaikutus on tietenkin erityisen tärkeää, koska se vaikuttaa työn tuloksiin paljon myös tulevaisuudessa. Todennäköistä on, että toimiva vuorovaikutus edistää myös muissa yhteisöissä tavoitteiden saavuttamista.

Kiesiläisen (1998, 54) mukaan olemme vaativampia toisten kuin omien ominaisuuksiemme suhteen. Jos kysytään työtoverin hyviä ominaisuuksia, vastauksena tulee yleensä luotettavuus, rehellisyys ja vastuuntunto työssä. Jos näitä ominaisuuksia arvioidaan ensin omana ominaisuutena ja sitten työyhteisössä, tuloksena on usein selvä ero. Ihmiset arvioivat itsensä rehellisemmiksi ja vastuuntuntoisemmiksi kuin työtoverinsa. Omille virheille on helppo löytää selitys, muiden virheet tuntuvat sen sijaan käsittämättömiltä.

Toimivan vuorovaikutuksen eväiksi Kiesiläinen (1998, 40) antaa yhteisössä käytävän säännöllisen keskustelun ja virheiden ja epäonnistumisten käsittelyn siten, ettei niistä syyllistetä, vaan yritetään oppia yhdessä.

*Ammatti-ihmisen on suoritettava itsearviointia, antauduttava arvioitavaksi sekä suostuttava arvioimaan kollegoja sekä koko yhteisöä tavoitteiden suunnassa. Vain sillä tavoin vuorovaikutuksen vaikeimmat katvealueet voivat tulla näkyviksi, ja niitä voidaan kehittää. Pelkästään elämällä ja yksin yrittämällä ei pitkälle vuorovaikutustaitojen kehittymisessä voi päästä.*

## 2.8 Puolustavat tunteet

Liisa Kiesiläisen kirjassa (1998, 20) esitellään puolustavat tunteet, jotka syntyvät uhan edessä. Uhka voi olla todellinen tai kuviteltu. Puolustavia tunteita ovat viha, pelko ja kateus. Puolustava käyttäytyminen helposti vääristää tai haittaa vuorovaikutusta tai katkaisee sen kokonaan. Puolustavat tunteet aiheuttavat vuorovaikutuksen sudenkuoppia, jotka ovat nähtävissä yksityiselämässä ja myös työyhteisöissä. Eniten hankaluuksia aiheuttavat loukkaantuminen ja harmistuminen. Nämä tunteet aiheuttavat erilaisia, mutta hyvin tunnistettavia tapoja reagoida vuorovaikutusta haittaavasti.

Vuorovaikutuskouluttajana on hyvä olla tietoinen näistä puolustavista tunteista. Niistä voi myös löytää sanoja, joilla voi hyvin kuvata henkilöiden reaktioita joissakin tietyissä tilanteissa. Ihmissuhdeammateissa ja hoitotyössä on tärkeää tunnistaa toisen, ja myös omia tunteitaan. Voi tutkia, reagoiko johonkin tilanteeseen esimerkiksi seuraavilla puolustavilla tunteilla:

#### Mököttäminen

Voidaan sanoa, että mököttämällä ihmissuhdeammattissa toimiva lopettaa työteon.

#### Pakeneminen

Pakeneminen voi olla kirjaimellisesti pois lähtemistä kesken tilanteen tai henkistä irtautumista. Vaikea tilanne halutaan lopettaa ja kieltäytyä asian käsittelystä. Kun asiasta ei puhuta, sitä ei ole olemassakaan. Tämä on eri asia kuin aikalisän ottaminen, joka saattaa joskus olla tarpeellista, mutta tarkoittaa, että asiaan palataan vielä.

Selvittämättömät asiat sitovat yhteisön vuorovaikutusenergiaa.

#### Hyökkääminen

Hyökätessään ihmisellä on tavoitteena puolustaa omia rajojaan. Vuorovaikutustyössä tavoitteena ei kuitenkaan voi olla oman voiton tavoittelu, vaan yhteisen tavoitteen saavuttaminen eli molempien tai kaikkien osapuolten voitto. Kun itsen puolustaminen nähdään ”takaisin antamisena”, häviää työn yhteinen tavoite ja se korvautuu omilla henkilökohtaisilla tavoitteilla. Ammatti-ihmisen ei kannata lähteä taistelemaan voitosta, vaan hänen tulee tuntea yhteinen tavoite ja ymmärtää miten sinne parhaiten voisi päästä niin, että myös vuorovaikutus säilyisi avoimena.

#### Selittely

Selittely on tarvetta pelastaa kasvonsa ja puolustautua, kun joku syyttää. Siihen ei juuri vaikuta se, ovatko syytökset oikeutettuja vai eivät. Se herättää vastapuolella useammin epäluuloa kuin luottamusta, se antaa epävarman ja salailevan kuvan ammatti-ihmisestä.

#### Piikittely, iva, vihjailu

Nämä ovat tyypillisiä tapoja osoittaa toiselle tyytymättömyyttä. Piikittely ja iva ovat usein hienon hienoja vihjeitä, joista ei saa kiinni sillä tavoin, että niitä voisi selvittää. Henkilö, joka kokee tullessaan piikitellyksi ja uskaltaa ilmaista sen sanallisesti, saa kuulla olevansa tiukkapipoinen ja huumorintajuton. Vihjailua todennäköisesti harrastetaan siksi, että vihjailijan ei tarvitse kantaa vastuuta sanomisistaan. Toisen oletetaan muuttavan käyttäytymistään vihjailujen perusteella. Vihjailija käyttää valtaa, mutta ei kannu vastuuta.

#### Mielenosoittaminen

Mieltään voi osoittaa erilaisilla tehokeinoilla (puhiseminen, niskojen nakkelu, ovien paiskominen jne.), jolla voi kiinnittää huomion itseensä, mutta samalla ilmaista ettei ole valmis käsittelemään asiaa. Työtoverit karttavat mielenosoittajaa, samoin kuin mököttäjää.

#### Vähättely, mitätöinti, ylimielisyys

Näillä tavoilla voimme nostaa arvoamme suhteessa toiseen. Oheisviestinnällä tai vihjein ilmaistaan toiselle ettei hän ole minkään arvoinen ja oma arvomme nousee hetkellisesti. Seuraukset vuorovaikutukseen voivat olla tuhoisat, eikä tämä käyttäytyminen oikeasti nosta arvoamme. Positiiviset, vuorovaikutusta oikeasti edistävät oheisviestit ovat tärkeitä luottamuksen synnyttämiseksi. Tuhoisaa ovat vähättelyä, mitätöintiä ja ylimielisyyttä heijastavat viestit. Vähättelyn kohteeksi joutuminen vaatii ammatillisessakin suhtautumisessa ylimääräisen energian käyttöä.

#### Takanapäin pahan puhuminen

Naisvaltaisia aloja syytetään helposti juoruilusta ja takanapäin puhumisesta. Naisten työnä on vuosituhansien ajan ollut ihmissuhteiden hoito yksityisellä alueella. Naiset ovat oppineet tarkkailemaan oheisviestejä ja saavat helposti kiinni tunneviesteistä ja vastaavat näihin samalla tavoin.

Työyhteisössä puhutaan usein ”purkamisesta” tai ”tuulettamisesta”. Silloin kun joku ihminen harmittaa, haetaan samanmielinen kollega, jolle asia puretaan. Seurauksena on yhteinen asian päivittely ja oman aseman korottaminen: ”Minä en ainakaan tekisi noin.” Hetkellinen helpotus ei kuitenkaan ratkaise tilannetta. Klikit syntyvät juuri näin. Yhteisyyttä joudutaan hakemaan samanmielisten joukosta ja joukko tiivistyy vastustamaan toista joukkoa. Tunteita puretaan omassa klikissä ja näin rajat entisestään tiukenevat. Ehdotus, että tuuletusta harrastettaisiinkin samanmielisten sijaan erimielisten kanssa, herättää suurta huvittuneisuutta. Kuitenkin se voisi tuoda uusi näkökulmia asioiden käsittelyyn. Mikä sitten on takanapäin pahan puhumista? Kiesiläinen (1998, 60) esittää tähän selkeän kysymyksen, jonka voi näissä yhteyksissä esittää itselleen. Edistäkö asia vuorovaikutuksen avoimuutta ja yhteisten tavoitteiden saavuttamista? Jos näin on, ei ole kysymys sellaisesta pahan puhumisesta, joka pitäisi kitkeä pois.

#### Välinpitämättömyys

Välinpitämättömyys on välittämisen vastakohta ja välittäminen on vuorovaikutustyön ehdoton edellytys. Välinpitämättömyyden tunnistaa helposti, se on kylmyyttä ja usein kyynisyyttäkin vuorovaikutuksessa.

#### Marttyyrius

Marttyyriksi heittäytymisen tavoitteena on saada toinen tuntemaan syyllisyyttä ja siten joko säälimään tai yrittämään epätoivoisesti asian korvaamista. Marttyyrius vie voimia yhteisöltä, se on yhden ihmisen hoitoon keskittyvä ilmiö. Yhteisössä kannatta käydä keskustelu auttamiskäytännöistä ja yleensä työnjaosta, onhan kysymys yhteisistä töistä.

#### Itkahtelu

Se on itkemisen erityismuoto, joka on syytä erottaa aidosta kyynelien vuodattamisesta tunnekokemusten seurauksena. Itkahtelu tarkoittaa tarkoitushakuista, vaikeasta vuorovaikutustilanteesta luistamista, silloin kun halutaan välttää asian käsittely tai vastuun kantamista omista teoistaan. Itkevältä on kysyttävä suoraan, onko asia liian vaikea yhdessä käsiteltäväksi, vai voidaanko itkusta huolimatta jatkaa. Asian käsittelyä voidaan tarvittaessa jatkaa toisessa yhteydessä, mutta kokonaan sitä ei saa jättää.

#### Kyräily

Pahantahtoinen kyttäily liittyy usein autoritääriiseen kulttuuriin, missä on selvä hierarkia työntekijöiden kesken. Klikit muodostuvat silloin ammattiryhmien ympärille.

### Nöyryyttäminen

Tämä kuuluu enimmäkseen entisaikojen yhteisöihin. Tarkoituksena on sama kuin mitätöinnillä ym. eli oman aseman korottaminen toiseen nähden.

### Huumorilla vesittäminen

Huumorilla vesittäminen tarkoittaa sitä, että tärkeä asia käännetään vitsiksi siten, että sen ratkaisu ei ole enää mahdollista. Jos jää epäselväksi, mikä on vesittävää huumoria ja mikä sopivaa kevennystä voi jälleen kysyä: Auttaako se saavuttamaan tavoitteet, tukeeko se avointa vuorovaikutusta?

### Kateus ja pelko

Kateudella ihminen puolustaa omaa arvoaan. Ihminen haluaa olla arvokas, mieluummin arvokkaampi kuin toiset. Koemme olevamme arvokkaita, jos meidät hyväksytään, meitä arvostetaan ja jos meitä kunnioitetaan yksilöinä. Jos tunnemme että näin ei ole, koemme kateutta nähdessämme toisten saavan näitä erityisesti osakseen. Helposti halutaan kieltää tällaisten negatiivisten tunteiden olemassaolo. Tunteet eivät kuitenkaan häviä kieltämällä. Joskus on vain siedettävä tunnetta, joskus on tärkeää tehdä jotain tunteen perusteella.

Sosiaalinen pelko on tavallista yhteisöissä. Yleensä kysymyksessä on luottamuksen puute, pelko siitä ettei tule hyväksytyksi. Tunne aiheuttaa vetäytymistä, vastuusta pakenemista, toisten syyttelyä tai vain yleistä passiivisuutta. Jokainen työntekijä vaikuttaa yhteisöön, joten jokaisen on kannettava vastuuta.

Kiesiläinen (1998) ehdottaa, että työyhteisölle voi esittää seuraavia kysymyksiä pohdittavaksi: Mieti yhteisösi vuorovaikutuselämää vuoden ajalta taaksepäin. Mitä mainituista puolustuskeinoista olet havainnut? Mikä on oma tapasi reagoida loukkaantuessasi tai harmistuessasi? Mitä vaihtoehtoja löydät mainituille epäammattillisille reaktioille?

### 2.9 Vuorovaikutuskanava auki

Vuorovaikutustyö saattaa olla tuskaa sellaiselle, joka haluaa asioiden sujuvan aina mutkattomasti, ilman suurempia yllätyksiä ja pelkää negatiivisia tunteita itsessä tai muissa. Vuorovaikutuskanavan avonaisuus merkitsee sitä, että pystyy lähettämään

viestejä riittävän selvästi ja vastaanottaa viestejä riittävän oikein, sillä tavalla kuin lähettäjä on ne tarkoittanut.

Vuorovaikutuksen ammattilaisen on oltava rohkea. Rohkeus ei tarkoita pelottomuutta, vaan uskallusta mennä omaa pelkoa päin. On uskallettava ottaa vastaa vaikeitakin tunteita, arvostelua (epäoikeudenmukaistakin), epärealistisia odotuksia ehkä vaatimuksiakin. Kasaantuneet ongelmat vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen ja korostavat tarvetta suojautua ja puolustautua. Syyllisyydentunteet lisäävät myös puolustautumista. On haaste oppia ymmärtämään sellaista käyttäytymistä, joka itsestä näyttää omituiselta, ristiriitaiselta tai jopa tavoitteita tuhoavalta. Jostain käyttäytyminen kuitenkin tulee. Palautemenetelmällä voi ”palauttaa” toiselle tämän sanomat asiat kysymällä onko ymmärtänyt oikein, kun kuuli toisen sanovan jonkun asian. (Kiesiläinen 1998, 98)

Huhtinen (1991, 23) sanoo kirjassaan kysymisestä seuraavaa: ” Kysymykset vievät tilannetta eteenpäin kohti tulevaisuutta, kun taas väittäminen ja puolustautuminen jähmettävät tilanteen. Kysymällä voidaan kyseenalaistaa ja johdatella yhteiseen pohdintaa sekä paljastaa mahdolliset puutteet tiedoissa tai väärinkäsitykset tulkinnoissa.”. Liiallista miksi -kysymysten käyttöä kannattaa välttää henkilöön kohdistuvissa kysymyksissä, sillä siitä tulee helposti kuulustelun tuntu keskusteluun ja kysymysten kohteena oleva henkilö kokee, että hänen pitää puolustautua jotenkin.

## 2.10 Neuvottelijan viestintätyylit

Vuorovaikutuksessa olennaista on myös tuntea eri ihmisten erilaiset tyylit välittää ajatuksiaan ja tunteitaan, viestiä.

Assertiivinen, epäassertiivinen ja aggressiivinen viestintä ovat erilaisia viestintätyylejä. Assertiivinen viestintä tarkoittaa sitä, että henkilöllä on tahto ja taito viestiä siten, että hän samanaikaisesti ottaa huomioon sekä omat että toisten oikeudet viestintätilanteessa. Assertiivisen viestinnän vastaisia käyttäytymistyyliä nimitetään aggressiiviseksi, joka tarkoittaa toisten oikeuksia polkevaa tai epäassertiiviseksi, joka tarkoittaa omia oikeuksia vähättelevää käyttäytymistä. (Huhtinen 2001, 30.)

Aggressiivinen viestintä sisältää jyräviä mielipiteitä, omat mielipiteet ilmaistaan kuin ne olisivat ainoita oikeita totuuksia ja mielipidekysymyksiin saatetaan suhtautua siten,



että jonkun on aina oltava oikeassa ja jonkun väärässä. Aggressiiviseen tyyliin kuuluu myös sanaton viestintä, jolla pyritään torjumaan eriävät mielipiteet. Tällaisia keinoja ovat esimerkiksi äänen korottaminen, ivallinen äänensävy, tuijotus tai katsekontaktin välttäminen, kulmien rypistely. Aggressiivinen viestintä sisältää paljon sinä- viestejä. Henkilö katsoo oikeudekseen neuvoa, käskettä tai uhkailla muita. ”Kyllä sinun täytyy ottaa itseäsi niskasta kiinni ja...” Taipumus syyllistää ja mennä henkilökohtaisuuksiin on tavallista. ”Eihän sinun kaltaiseltasi tunarilta voi muuta odottaakaan. Luulisi lapsenkin ymmärtävän, että...”. (Huhtinen 2001, 30-31.)

Epäassertiivinen viestijä käyttää keinoinaan vetäytymistä, itsensä vähättelyä, epäröivää puhetta ja muiden syyttelyä. Epäassertiivinen viestintä tyyli ilmenee vaikeutena puolustaa omia oikeuksiaan. Epäassertiivinen viestijä välttää minä – sanan käyttöä tai vähättelee itseään. Puhe on epäröivää ja saattaa sisältää paljon selittelyä, anteeksipyyntöjä ja ylenpalttisia perusteluja omille tekemisille. Tällä tavoin viestivä henkilö ei tuo esiin omia näkemyksiään lainkaan. ”En minä nyt oikein tiedä... eiköhän se ole ihan samantekevää... Jos muut ovat sitä mieltä, niin kyllä se minulle sopii.” Epäassertiolle on tyypillistä käyttää runsaasti itseä ohjaavia ilmaisuja, kuten ”Kyllä minun pitäisi... olisi pakko... tulisi osata.” Tähän kuuluu vaikeus tehdä itsenäisesti päätöksiä. Kyvyttömyys kieltäytyä, vaikka haluaisikin on yksi epäassertion muoto. Siitä puolestaan kehittyy helposti marttyyrimainen asenne, joka yleensä ilmenee aggressiivisena toisten syyllistämisenä. Omia tarpeita ei tuoda esiin silloin, kun pitäisi, ja sitten ollaan tuomitsevasti syyttelemässä muita siitä, että näitä tarpeita ei oteta huomioon. (Huhtinen 2001,35.)

Aggressiivisen ja epäassertiivisen käyttäytymisen taustalla voi olla hyvin samantapaisia syitä, esimerkiksi huono itsetunto selittää molempia tapoja jonkun verran. Aggression taustalla voi olla ihmisten ja tilanteiden kokemista uhkana, turhautuneisuutta, aiempaa epäassertiivisuutta. Epäassertiivisuuden taustalla taas voi olla konfliktin pelko ja välttäminen, kyvyttömyys nähdä omia oikeuksiaan tai sitä voidaan virheellisesti pitää kohteliaisuutena. (Huhtinen 2001, 37.)

Assertiivinen viestintä on mielestäni yksi toimivan vuorovaikutuksen perusteita. Siihen kuuluu Huhtisen (2001, 36) mukaan se, että pyritään tasapuolisuuteen ja vuorovaikutteisuuteen, pyritään selvittämään asioiden taustoja, tuodaan avoimesti esiin omat tunteet, halut ja tarpeet ja ollaan halukkaita ottamaan toisten halut ja tarpeet huomioon. Assertiiviseen viestintään kuuluvat myös kyky antaa rakentavaa palautetta ja

puuttua epäkohtiin tarvittaessa. Omasta toiminnasta otetaan vastuu eikä sitä selitetä toisten tekemisillä tai tekemättä jättämisillä.

Huhtinen (2001, 36) on koonnut asiasta huoneentaulun, jonka periaatteet ovat seuraavat:

*Oikeus ilmaista omia mielipiteitä ja ajatuksia*

*Oikeus tulla kuulluksi ja arvostetuksi*

*Oikeus omiin tarpeisiin ja haluihin sekä oikeus siihen, että ne huomioidaan*

*Oikeus evätä pyyntö ilman syyllisyyttä*

*Oikeus tunteisiin ja niiden assertiiviseen ilmaisemiseen*

*Oikeus joskus myös erehtyä*

*Oikeus olla oma itsesi*

*Oikeus siihen, että muut kunnioittavat sinun oikeuksiasi*

### 3 RYHMÄILMIÖITÄ

Ryhmällä on yleensä aina joku perustehtävä. Perustehtävällä tarkoitetaan sitä, miksi ryhmä on alun perin muodostunut ja mitä tavoitteita se pyrkii täyttämään. Esimerkiksi opiskeluryhmän perustehtävä on oppiminen. Ryhmän perustehtävä vaikuttaa siihen, millaista vuorovaikutus ryhmän sisällä on. Työyhteisön perustehtävä on työn tekeminen, ja sen tavoitteet määräytyvät sen mukaan, minkä alan yhteisöstä on kyse. Perustehtävän hahmottaminen ja selkeys edistävät ryhmän sujuvaa toimintaa. Vuorovaikutuskouluttajana on hyvä pitää mielessä ryhmän perustehtävä. Sitä voi myös kysyä ryhmältä itseltään. Työyhteisön toimivuuden kannalta olisi oleellista, että ryhmän jäsenillä on samankaltainen näkemys perustehtävästä. (Ryhmäviestinnän perusteet.)

Yhteisöä voidaan kuvata piirinä, jonka keskellä on yhteisön perustehtävä. Osa työntekijöistä on rajan ulkopuolella, he eivät ole sitoutuneet tehtävään. Nämä ”rajalla” olijat rasittavat yhteisöä, sillä tavoitteista ym. ei päästä keskustelemaan. Esimerkiksi määräaikaaisuus voi aiheuttaa tällaisen rajalla olemisen. On myös ihmisiä, jotka tuovat koko yksityiselämänsä työhön ja vaativat, että työelämän on vastattava sellaisiin tarpeisiin, joiden tyydyttäminen kuuluisi muualle. Toinen vaihtoehto on, että työ täyttää myös yksityiselämän. (emt.)

Ryhmillä on omat kehitysvaiheensa, jotka jokainen ryhmä käy jossakin muodossa läpi. Ryhmäprosessissa muodostuvat ryhmän normit ja toimintakulttuuri sekä jäsenten roolit, jotka ovat välttämättömiä ryhmän toiminnalle. Ryhmän toimintaa voidaan analysoida

tarkastelemalla ryhmän jäsenten välistä vuorovaikutusta. Ryhmän toimintaa voidaan tarkastella yhteisön tai yksilön näkökulmasta. (emt.)

Yksilöllä voi olla erilaisia rooleja, jotka voivat olla virallisesti määriteltyjä, tehtäväjakoon liittyviä rooleja, kuten puheenjohtaja, sihteeri jne. Roolit voivat olla myös ns. epävirallisia eli rooleista ei erikseen sovita, vaan ne muotoutuvat yksilöiden ominaisuuksien ja ryhmässä olevan aseman mukaan. Erilaisia rooleja voivat olla tehtäväkeskeiset roolit, jotka auttavat ryhmää saavuttamaan tavoitteitaan, esimerkiksi arvioija, joka arvioi kriittisesti ryhmän suoritusta tai ehdottaja, joka avaa uusia näkökulmia asiaan. Suhdekeskeiset roolit ylläpitävät ja kehittävät jäsenten välisiä suhteita, tällaisia ovat esimerkiksi sovittelija, joka pyrkii kompromisseihin konfliktitilanteissa. Yksilökeskeiset roolit liittyvät yksilön taipumuksiin toimia, eivätkä ne edistä ryhmän tavoitteita vaan palvelevat yksilön omia tarpeita. Tällaisia rooleja voivat olla esimerkiksi vastarannankiiski tai dominoija. (emt.)

Toimintaan ryhmässä ja rooleihin liittyvät myös aiemmin tässä työssä mainitut Huhtisen (2001) esittelemät viestintätyylit; assertiivinen, epäassertiivinen tai aggressiivinen viestintätyyli.

### 3.1 Ryhmän kehitysvaiheet

Tehtäväkeskeisen ryhmän kehittymistä voidaan kuvata eri vaiheiden kautta. Kehitysvaiheet voidaan erottaa toisistaan esimerkiksi ryhmän vuorovaikutuksen perusteella, mutta niillä ei välttämättä ole selkeää alkua ja loppua eli ryhmän kehitysvaiheet voivat ilmentyä myös osittain päällekkäin.

*Muotoutumisvaiheessa* ryhmä orientoituu tehtävään. Perustehtävä saattaa olla vielä epäselvä. Suhdetasolla ryhmä etsii käyttäytymisen rajoja ja ryhmän sääntöjä. Ryhmä on riippuvainen johtajastaan.

*Kuohuntavaiheessa* uskalletaan jo esittää omia, eriäviäkin mielipiteitä. Ryhmän tehtävää ja johtajaa vastustetaan, ja konflikteja esiintyy. Jäsenet testaavat omaa rooliaan ryhmässä.

*Normien muotoutumisvaiheessa* ryhmän toiminnalle alkaa muodostua normeja.

Tehtävätasolla ryhmän jäsenten yhteistyö ja avoimuus yleensä lisääntyvät. Suhdetasolla ryhmän koheesio kehittyy ja tunne ryhmään kuulumisesta kasvaa.

*Tehtävän suorittamisvaiheessa* energia suunnataan työskentelyyn. Toisia pyritään tukemaan tehtävän suorittamisessa, ja rooleista tulee joustavampia. Ryhmän jäsenten erilaisuus koetaan usein vahvuudeksi.

Tämä ryhmien kehitysvaiheiden jako perustuu Tuckmanin jo vuonna 1965 esittämään vaihejakoon. (emt.)

Ryhmän kehitysvaiheena voidaan pitää myös *ryhmän toiminnan päättymistä*, varsinkin jos ryhmä on muodostunut suorittamaan jotain tiettyä tehtävää. Useat työhön liittyvät ryhmät saattavat muodostua juuri tiettyä tehtävää tai projektia varten, jolloin ryhmän elinkaaren ja kehitysvaiheiden merkitys korostuu. (emt.)

### 3.2 Normit

Ryhmän vuorovaikutuksessa luodaan erilaisia normeja, jotka ovat välttämättömiä ryhmän toiminnalle. Normit asettavat rajoja ryhmän jäsenten käyttäytymiselle ja sen arvioinnille. Normit voivat olla eksplisiittisiä, eli kirjoitettuja tai ääneen lausuttuja sääntöjä. Ryhmässä muotoutuu aina myös implisiittisiä normeja eli ääneen sanomattomia tapoja. Implisiittisten normien olemassaolo tiedostetaan usein vasta kun joku rikkoo niitä. Normeja on aina olemassa, vaikkei ryhmä olisikaan niistä tietoinen eikä niistä olisi mitenkään erikseen sovittu. (emt.)

### 3.3 Konfliktit

Ryhmä koostuu erilaisista yksilöistä, joten ryhmätilanteissa joudutaan kohtaamaan erilaisia mielipiteitä, toimintatapoja ja tavoitteita. Eriävät mielipiteet ja tavoitteet saattavat synnyttää konflikteja. Konfliktilla tarkoitetaan verbaalisesti tai nonverbaalisti ilmaistua ristiriitaa vähintään kahden ryhmän jäsenen välillä. Yleensä konfliktin osapuolilla on erilaiset mielipiteet ryhmän tavoitteesta ja sen saavuttamiskeinoista. Lisäksi toisen osapuolen tavoitteet koetaan usein esteenä omien tavoitteiden saavuttamiselle. Konfliktit voivat koskea asioita, menettelytapoja, henkilösuhteita ym.

Erimielisyydet ovat luonnollisia ilmiöitä aina kun erilaiset ihmiset kokoontuvat yhteen. (emt.)

### 3.3.1 Konfliktien vaikutuksia

Ryhmän kehittyessä erityisesti ns. kuohuntavaiheessa esiintyy konflikteja, joiden vaikutukset voivat olla negatiivisia ryhmän toiminnalle ja yksilöille. Konfliktit voivat aiheuttaa pahaa mieltä yksilöille, ryhmän yhtenäisyys heikkenee. Jos konflikti on oikein paha, niin ryhmä voi myös hajota ilman, että perustehtävää on suoritettu. (emt.)

Sen sijaan selvitetty ja käsitelty konflikti voi tuoda mukanaan positiivisiakin vaikutuksia, koska se voi lisätä ryhmäläisten ymmärrystä ihmisiä ja asioita kohtaan. Se voi lisätä jäsenten motivaatiota tehtävän suorittamiseen ja auttaa ryhmää pysymään tehtävässään. Käsitelty konflikti voi tuoda uusia ideoita sekä tuottaa parempia ratkaisuja. Lisäksi se voi korjata ryhmän viestinnässä olleita katkoksia. (emt.)

### 3.3.2 Konfliktien hallinta

Ryhmän jäsenet pyrkivät hallitsemaan konflikteja eri tavoin. Toiset pyrkivät omien tavoitteidensa ja toiset ryhmän tavoitteiden saavuttamiseen. Ristiriitoja aiheutuu siis myös erilaisesta tavasta yrittää ratkaista konflikteja.

*Kilpaileva* tyyli tarkoittaa sitä, että pyritään tuomaan esiin omia tavoitteita ja vähättelemään toisten tavoitteita. Vain yksi voi voittaa ja muut häviävät. *Mukautuva* osapuoli antaa toisille periksi ja huolehtii enemmän muiden tavoitteista kuin omistaan. *Välittelevän* tyylin valitseva osapuoli haluaa pois konfliktitilanteesta esimerkiksi vaihtamalla puheenaihetta. Hän voi myös olla vain passiivinen sivustaseuraaja, vaikka olisikin eri mieltä kuin muut. *Kompromissiin* pyrkivä tyyli on keskitien vaihtoehto. Siinä konfliktin osapuolten tavoitteet saadaan osittain toteutumaan, mutta kaikki joutuvat myös luopumaan joistain tavoitteistaan. *Yhteistyötä* tavoitteleva toiminta on vaikeinta. Siinä pyritään maksimoimaan kaikkien "voitot" eli löytämään yhdessä konfliktiin lopputulos, johon kaikki voisivat olla tyytyväisiä. Tämä vie ryhmältä paljon aikaa, mutta sen toteuduttua kaikki jäsenet voivat asettua lopputuloksen taakse. (emt.)

#### 4 MIHIN VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSELLE PYRITÄÄN?

Onko vuorovaikutuskoulutuksen ihmiskuva liian optimistinen ja positiivinen? Ovatko vuorovaikutuskoulutuksen tavoitteet kohdallaan? Asetetaanko koulutukselle liian suuria vaatimuksia?

Markku Saksa (2006) esittelee Helsingin Sanomien artikkelissaan valtiotieteiden tohtori Jussi Vähämäen tutkimusta, jonka mukaan nykyajan työelämässä sosiaaliset taidot ovat ylikorostuneet. Hän vertaa työelämän uusia menestyjiä entisiin helppoheikkeihin, jotka paljon puhumisella korvaavat mahdollisesti muita puuttuvia taitoja. Vakuuttelu ja hyvin laadittu ansioluettelo saattavat korvata pitkällä työllä ansaitun kokemuksen. Nykyinen työkuultuuri perustuu ideointikokouksille, lyhyille projekteille, yhteistyölle ja henkilösuhteille. Vähämäen tutkimuksen mukaan kyynisyys ja opportunistisuus ovat lisääntyneet ja laskeutuneet älymystöpiireistä ja johtamisen teorioista muualle yhteiskuntaan. ”Niiden tyhjä yksilönpalvonta vaikuttaa paitsi työntekoon myös siihen sitoutumisen asteeseen, joita ihmisellä on perhettään ja ystäviään kohtaan.”

Mielestäni onnistunut vuorovaikutuskoulutus tarjoaa myös eväitä tällaisen kyynistymisen ja yksilönpalvonnan vastustamiseen ja voi parhaimmillaan antaa ihmiselle kokemuksen, että hän kuuluu johonkin joukkoon ja että yhteistyöllä voi todennäköisesti toimia luovemmin ja antoisammin kuin yksin puurtaessa. Sosiaalialalla erityisesti lyhyet ja vaihtuvat henkilösuhteet hoitotyössä, ja nykyään myös työsuhteissa, rasittavat sekä henkilökuntaa että asiakkaita. Vuorovaikutuksen toimivuus asetetaan koulutukselle monta kertaa. Vuorovaikutuskoulutuksella ei voi tarjota kikkoja, joilla pärjätä paremmin työelämässä, mutta sillä voi tarjota ihmisille mahdollisuuden kohdata työkavereita ja kokea heidän kanssaan jotain yhteistä. Uskon, että näillä kokemuksilla on vaikutusta ryhmän toimintaan.

Oma näkemykseni on, että yhteisö ja sen toimintakulttuuri perustuu jäsenien kokemuksiin ja näkemyksiin. Vuorovaikutusta on jatkuvasti ja sen toimivuutta voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota mm. vuorovaikutustapoihin, pohtimalla erilaisia vuorovaikutustapoja sekä tutustumalla yhteisön jäseniin ja heidän ajatusmaailmaansa. Toimiva vuorovaikutus ei tarkoita esimerkiksi sitä, että konflikteilta vältyttäisiin kokonaan. Vuorovaikutustaitojen kehittämällä voidaan parantaa yhteisöjen toimivuutta siten, että toimintakyky ja -halu säilyvät ja että yhteisöjen toiminnan

energia suuntautuu ryhmän kannalta oleellisten tehtävien toteuttamiseen. Hyvät vuorovaikutustaidot perustuvat itsetuntemukseen, joten itsetuntemuksen lisääminen ja vahvistaminen on mielestäni tärkeitä osia myös vuorovaikutuskoulutuksessa. Ihminen oppii itsestään suhteessa muihin. Rakentavassa hengessä annettu ja vastaanotettu palaute ovat tärkeitä keinoja itsetuntemuksen tiellä.

Routarinne (2001, 29) puhuu kirjassaan vuorovaikutuksen osuudesta persoonallisuuden kehitykseen. Hänen mukaansa ilmaisun laajeneminen antaa tilaa persoonallisuuden kehittymiselle ja ilmaisulliset teot puolestaan monipuolistuvat rakentavassa vuorovaikutuksessa. Ryhmä toimii ikään kuin peilinä ja kokemukset vuorovaikutuksesta ryhmässä voivat auttaa ihmisiä löytämään omimman itsestään. Vuorovaikutuskoulutus työyhteisöissä voi tarjota kanavan ilmaisutapojen laajentamiseen ja vuorovaikutuksessa toimimiseen ja parhaassa tapauksessa siis myös itsetuntemuksen lisäämiseen.

Tony Dunderfelt (2001, 115) puhuu kirjassaan vuorovaikutuksen tärkeydestä.

Kyselytutkimusten mukaan läheiset ihmissuhteet perheessä ja ystävien kesken asetetaan aina rahan ja ulkoisen menestyksen edelle. Ihmissuhteet jäävät kuitenkin usein kiireen vuoksi pienemmälle huomiolle. Ihmisten kohtaaminen vaatii aikaa ja heidän asioihinsa paneutumista. ”Ihmissuhteessa on itse vuorovaikutustapahtuma tärkeä. Kohtaamisessa joutuu luopumaan omasta rajatusta tilastaan, jakamaan sen muiden kanssa. Se voi olla omia voimia kuluttavaa ja viedä aikaa.”

Mari Aulanko (2004, 13-14) esittelee kirjassaan filosofi Heideggerin tapaa jakaa ajattelu kahteen osaan: laskevaan, kalkyloivaan osaan sekä pohdiskelemaan ja mietiskelevään asioiden mieltä ja mielekkyyttä pohtivaan osaan.

*Kyky ajatella laskevalla (kalkyloivalla) tavalla on erinomaisen hyvä ominaisuus. – Se on rationaalista, tavoitteellista, suunnitelmallista, laskelmallista, tarkka ja täsmällistä. Mutta jos se jää ainoaksi tavaksi ajatella, kaikki muuttuu yhä materialistisemmaksi, kovemmaksi, hengettömämmäksi. Heideggerin mukaan nykyihminen on paossa pohdiskelevaa ajattelua ajatellessaan vain laskemalla. Kalkylaattori on alibi olla tapaamatta itseään. Pakoilusta seuraa juureton, irrallinen olo.*

Mielestäni voi ajatella, että nykyinen työelämä vaatii ihmisiltä juuri tuollaista laskelmoivaa otetta, jopa lasten päivähoidossa, kun ”suoritteita” seurataan tarkasti. Millä resursseilla hoito tuotetaan, olisiko jossain tehostamisen varaa? Työntekijöiden

pitää laatia tarkkoja suunnitelmia ja ohjelmia taloudellisten tavoitteiden saavuttamisen seuraamiseksi.

Toiminnallinen vuorovaikutuskoulutus voi tarjota mielekkään vaihtoehdon ja jopa uusia näkökulmia ryhmän sisäiseen toimintaan. Aulangon (2004, 15) sanoin: ” *Ei elämää voi kukaan hallita eikä elämä ole tekniikkaa ja konsteja. Elämä on ihmiseksi kasvamista, inhimillisyyden vaalimista itsessä ja toisissa ja ihmisyyden toteuttamista omassa elämässä.* ” Vuorovaikutuskoulutuksella voi tarjota eväitä tähän.

Oma kouluni itsetuntemuksessa ja vuorovaikutuksessa ovat lukuisat työsuhteet erilaisissa yhteisöissä sekä osallistuminen erilaisiin koulutuksiin ja ryhmiin. Erityisen arvokkaana tässä suhteessa koen opiskeluni teatteri-ilmaisun ohjaajaksi ammattikorkeakoulu Stadiassa osana aikuiskoulutukseen osallistuvaa opiskelijaryhmää.

## 5 KÄYTÄNNÖN KOKEMUKSIA VUOROVAIKUTUSKOULUTUKSESTA

Pidin yhteensä 17 koulutustilaisuutta Helsingin kaupungin sosiaaliviraston eri yksiköissä. Koulutuksesta ilmoitin sisäisen tiedotuksen Sinfo –lehdessä sekä Sosnet-intranetissä keväällä 2005. (Liite 1).

Olin varautunut pitämään noin 10-15 tilaisuutta kevään ja syksyn 2005 aikana päivätyöni ohessa. Toimin sosiaaliviraston ympäristöasiantuntijana hallinto- ja kehittämiskeskuksen strategia- ja viestintäpalveluissa. Vuorovaikutuskoulutuksesta oltiin hyvin kiinnostuneita ja kyselyitä tuli paljon enemmän kuin pystyin tilaisuuksia pitämään. Yhtenä syynä tähän oli varmasti se, että koulutus oli järjestäjille maksutonta. Lisäksi vuorovaikutuskysymykset kiinnostavat ihmisiä ja niihin kiinnitetään nykyään paljon huomiota.

Seitsemästätoista tilaisuudesta yhdeksän oli päiväkotien henkilökunnalle, muut vaihtelevasti sosiaaliviraston eri toimialoille. Tilaisuudet olivat seuraavat:

16.5.2005	Päiväkotien (pk) Mustikka	15 hlö
20.5.2005	Sosiaali- ja terveydenhuollon kiinteistöpalvelukeskus, asuntoryhmä	13 hlö
26.5.2005	Kotihoidon Siili- ja Tilli-tiimit	20 hlö
1.6.2005	Sosiaaliviraston neuvontatiimi, Villa Ullas	8 hlö
18.8.2005	Kotipalvelunohjaajat, Malmi sosiaali- ja terveystalouden oppilaitos	7 hlö



19.8.2005	Perhepäivähoitajat; Malmi Hesote (sama paikka kuin ed.)	9 hlö
26.8.2005	Pk Pikku- Veräjä	9 hlö
29.8.2005	Pk Valkea (ryhmäperhepäivähoitajia)	7 hlö
30.8.2005	Tervalammen kartano, päihdekuntoutuslaitos	9 hlö
3.9.2005	Pk Siltämäki, Malmi Hesote	19 hlö
3.9.2005	Pk Savela, Malmitalo	11 hlö
7.9.2005	Pk Kivilinna	12 hlö
9.9.2005	Pk Lammikko	16 hlö
12.9.2005	Aula –kehitysvammaisten työkoti	10 hlö
14.9.2005	Työvoiman palvelukeskus Duuri, Töölön palvelukeskus	10 hlö
16.9.2005	Pk Nuotti, mökillä Sipoossa	20 hlö
14.10.2005	Rastilan perhetukikeskus, Wikströmin huvila	10 hlö

Minulle entuudestaan tuttu yhteisö oli ainoastaan sosiaali- ja terveydenhuollon kiinteistöpalvelukeskuksen asuntoryhmä, muiden ryhmien kanssa en ollut aiemmin ollut tekemisissä.

Koulutuspaikat vaihtelivat paljon johtuen siitä, että kukin yksikkö järjesti tilat omaa koulutustaan varten. Usein kyseessä oli yhdistetty yksikön kehittämispäivä tai työhyvinvointiin liittyvä päivä. Kehittämispäivän ohjelmaan sisältyi usein yksikön toiminnan suunnittelua tai arviointia. Työhyvinvointitilaisuudet keskittyvät enemmän henkilöstön virkistytymiseen. Palautteissa arvioitiin, että kehittäminen ja suunnittelu sujuivat mukavasti vuorovaikutuskoulutukseen jälkeen, kun oli saatu mukava yhteishenki ryhmään. Useimmiten vuorovaikutuskoulutus oli kuitenkin jätetty ohjelmassa viimeiseksi. Perjantai oli suosituin koulutuspäivä.

Vaihtelevat koulutuspaikat ja –tilat asettivat välillä lisähaasteita koulutukselle. Koulutuksesta sovittaessa kerroin, että avointa tilaa tarvitaan sen verran, että koko ryhmä mahtuu mukavasti liikkumaan. Aina tilat eivät kuitenkaan tähän sopineet. Varsinkin keväällä oli myös usein toive, että oltaisiin ulkona. Muutama koulutus pidettiin ulkona, lähinnä sisätilojen puutteellisuuden vuoksi. Ongelmia tuottivat erilaiset kesämökki ja huvilatilat, joissa ei ollut riittävän yhtenäistä tilaa koko ryhmälle. Ulkona taas keskittyminen helposti hajosi ja äänen kuuluvuus tuotti ongelmia. Ei välttämättä kouluttajan taholta, mutta koulutuksen aikana oli tarkoitus myös keskustella

ryhmässä ja se oli selvästi hankalampaa ulkona. Toisaalta ulkona oleminen saattoi myös vapauttaa ihmisiä toimimaan ja varsinkin liikkumaan vapaammin kuin sisällä.

Yksi tilaisuus oli laivalla. Kyseessä oli iltapäivän koulutusristeily ja kehittämispäivä. Laivan kabinetin sai mukavasti avoimeksi tilaksi, mutta laivan keinuminen ja makuualustojen puute haittasivat tekemistä jonkun verran. Lisäksi ainakin muutamassa koulutustilassa ilmanvaihto oli tosi huono, ja sisäilma siten liian kuuma tai tunkkainen. Huomasin, että sillä oli selvä vaikutus koulutuksen kulkuun. Ihmiset eivät jaksaneet keskittyä, jos ilma oli huono. Pidin tuollaisissa tapauksissa pieniä taukoja vähän useammin.

Olin myös informoinut järjestäjiä sopivasta vaatetuksesta, kuten sisäkengistä tai liikkumiseen sopivista vaatteista, mutta aina viesti ei tavoittanut kaikkia osallistujia. Päiväkodeissa tämä ei ollut ongelma, koska hoitohenkilökunnalla on usein muutenkin liikkumiseen sopivat vaatteet.

## 5.1 Vuorovaikutuskoulutuksessa käyttämäni harjoitukset

Kokosin ja suunnittelin koulutusta varten rungon harjoituksista, jota sitten käytin kaikissa koulutuksissa pienin muutoksin. Harjoitukset kokosin Stadian opinnoissa kokemistani ja kokeilemistani harjoituksista. Se koostui lämmittelyosuudesta, jonka tarkoituksena oli vähentää jännitystä ja saada osallistujat keskittymään siihen hetkeen ja tilaan ja niihin ihmisiin, joita silloin oli paikalla. Lämmittelyosuuden jälkeen tehtiin keskittymistä ja kontaktia vaativia harjoituksia ja siitä siirryttiin vuorovaikutusta suoraan käsitteleviin osiin. Lopuksi oli loppurentoutus ja lyhyt palautekeskustelu sekä kirjallisen palautteen anto. Kysymykset olivat aina fläppitaululla esillä ja osallistujat vastasivat nimettöminä tyhjälle paperille. Palautepaperit kokosin itselleni. Palautteen yhteydessä kerroin aina, että saatan käyttää kyselyn vastauksia osana opinnäytetyötäni. Myös tilaisuuden alussa toin esille sen, että kyse on opinnäytetyöstäni ja siihen liittyvästä harjoittelusta.

### 5.1.1 Lämmittelyosuus

Aluksi kokoonnuttiin piiriin ja esittäydyin lyhyesti ryhmälle. Kerroin taustastani ja siitä, että olen sosiaalivirastossa itsekkin töissä ja Stadiassa aikuisopiskelijana. Kuvailin myös tulevan työpajan sisältöä ja ajankäyttöä. Kerroin, että pidämme tauon noin puolivälissä. Kerroin myös, että kännykät olisi hyvä pitää pois päältä koulutuksen ajan. Joskus jollain

oli puhelimen päivystysvelvollisuus, mutta mielestäni sekin oli hyvä käydä avoimesti läpi etukäteen.

Lämmittelyleikkinä oli ns. nimipiiri, jonka sovelsin eri versioista sisältämään liikettä ja ääntä, jonka koko ryhmä sitten toisti. Eli jokainen osallistuja kertoi vuorollaan etunimensä, samalla alkukirjaimella alkavan eläimen ja näytti miten ko. eläin liikkuu ja äänтелеe. Sen jälkeen koko ryhmä toisti nimen, eläimen äänet ja liikkeet. Tavoitteena oli saada ihmiset keskittymään läsnä olevaan ryhmään ja saada heidät tuntemaan itsensä osaksi ryhmää. Lisäksi jokaisen ääni tuli kuuluville ja huomioiduksi vuorollaan.

Esittelypiirin jälkeen lähdettiin kävelemään tilassa. Tavoitteena oli saada tila tutuksi ja ihmiset liikkeelle sekä uskaltautumaan koskemaan toisiinsa. Ensin pyrittiin täyttämään tila mahdollisimman tasaisesti ja sen jälkeen käteltiin aina jokaista vastaan tulijaa. Keskustelua ei sallittu vielä. Sen jälkeen muodostettiin ryhmiä eri perusteilla. Aluksi huusin numeron ja ruumiinosan, esimerkiksi kolme nilkkaa, jotka piti laittaa yhteen. Kävin myös tarkastamassa, että jokainen oli löytänyt paikkansa.

Sen jälkeen ryhmiä muodostettiin ryhmiä vaatteiden, hiusten tai korujen mukaan, osallistujat saivat itse päättää tarkemmat perusteet ryhmän muodostamiselle, esimerkiksi väri tai materiaali. Tässä oli astetta enemmän neuvottelua ja ryhmän keskinäistä kommunikointia ja päätöksentekoa. Saatoin esimerkiksi pyytää ryhmiä puseroiden mukaan, jolloin valittavana on samanväriset tai –malliset paidat. Tehtiinpä joissain ryhmissä myös Suomen lippu tai laulu puseroiden mukaan. Kysyin aina ryhmiltä, mikä oli heidän perusteensa. Nämä harjoitukset ovat mukaelmia Boalin (2002, 128) käyttämistä harjoituksista.

Sitten siirryttiin kontaktiosaan, joka koostui kahdesta erilaisesta kuljetusharjoituksesta. Aluksi oli ns. bussikuljetus, jossa pareittain kuljetaan peräkkäin ja takana oleva ohjaa edessä olevaa ”bussia” naputtelemalla tätä selkään eri kohtiin. Sanallisia ohjeita ei saanut antaa. Haastetta lisättiin käyttämällä nivelbussia, jolloin yhden bussin muodosti kolme henkilöä, joista takimmainen oli kuljettaja ja viesti välitettiin sitten naputtelemalla edessä olevaa selkään. Vaihdettiin vuoroja sen verran, että kaikki olivat sekä kuljettajia että kuljetettavia. Lopuksi keskusteltiin lyhyesti siitä, miltä tuntui olla kuljettaja tai kuljetettava.

Toinen kuljetusharjoitus oli enemmän keskittymistä vaativa luottamusharjoitus, joka tehtiin musiikin säestyksellä. Musiikkina käytin *Native spirit* –nimistä cd:tä, joka koostuu musiikista yhdistettynä luonnonääniin. Tämä sormikuljetustehtävä tehtiin pareittain asettumalla vastakkain ja laittamalla etusormet päällekkäin. Kuljetettava laittoi silmät kiinni ja kuljettaja ohjasi häntä tilassa varovasti törmäilemättä muihin pareihin tai huonekaluihin. Kuljettajaa vaihdettiin ja lopuksi keskusteltiin harjoituksesta ja sen herättämistä tunteista ja ajatuksista.

### 5.1.2 Syventävä osuus

Syventävän osuuden aluksi jakauduttiin neljän hengen ryhmiin. Ryhmiin jakautuminen tapahtui aina ohjaajan vetämänä esimerkiksi laskemalla tai muuten satunnaisesti, ei ryhmän itsensä valitsemassa ryhmässä. Ryhmissä pyysin osallistujia miettimään kolme asiaa, jotka heille tulee mieleen vuorovaikutuksesta ensin itsekseen ja sitten valitsemaan ryhmänä kolme tärkeintä asiaa niistä. Asiat kirjoitettiin A4-paperille ja ryhmät esittelivät omat paperinsa muille. Paperit kiinnitettiin seinälle ja keskusteltiin esiin nousseista näkökohdista.

Sen jälkeen pyysin jokaista osallistujaa miettimään omasta työyhteisöstään tilanteen, jossa vuorovaikutus oli toiminut hyvin ja sellaisen tilanteen, jossa vuorovaikutus ei ollut toiminut toivotulla tavalla. Näkökulma oli täysin henkilökohtainen eli pyysin miettimään nimenomaan sellaista tilannetta, jossa on itse ollut läsnä ja kokenut vuorovaikutuksen toimivuuden tai toimimattomuuden.

Usein tässä välissä oli tauko, jona aikana tilanteita saattoi myös miettiä. Tauon jälkeen havaitsin hyväksi pitää pienen piristyspäivän tms. lämmitysharjoituksen, sillä muuten tunnelma helposti latistui. Jaoin osallistujat taas ryhmiin tai pidettiin edellisen harjoituksen aikaiset, katsoin tilanteen mukaan.

Pyysin ryhmiä tekemään patsaat ryhmän jäseniä käyttäen valitsemistaan vuorovaikutustilanteista, jossa kuvana konkreettisesta tilanteesta esitettäisiin se, keiden välillä vuorovaikutus ei toimi tai toimii. Ensin ryhmäläiset kertoivat toisilleen mieleen tulleet omat tilanteensa, joista sitten ryhmässä valittiin kaksi esitettävää tilannetta. Patsaat tai still-kuvat näytettiin muille ryhmille, jotka saivat esittää oman tulkintansa aiheesta ja kertoa, mitä he näkivät kuvassa. Lopuksi ryhmä sai kertoa, mikä

alkuperäinen tilanne oli. Sanoin, että nimiä tai muita yksityiskohtia ei tarvitse kertoa, mutta usein yhteisössä tunnistettiin hyvin, mistä tai kenestä tilanteissa oli kyse. Mikäli oli aikaa, saatoinkin kysyä, miten tilanne voisi jatkua tai miten sitä voisi muuttaa siten, että se olisi parempi osallistujien kannalta. Itse käytin tästä työtavasta nimitystä forum-patsaat, jossa itse toimin forum-teatterin tapaan jokerina esittämässä kysymyksiä: kuka on päähenkilö, mitä näette kuvassa, mikä voisi olla toisin, mitä seuraavaksi tapahtuu jne. Pyysin myös osallistujia joskus muuttamaan kuvaa mieleisekseen tai vuorovaikutuksen kannalta toimivammaksi. Apuna ja innoittajana käytin Rohdin (1998, 112) teoksessa esiteltyjä kysymyksiä ja tekniikoita sekä Stadian forum-teatterikurssilla 4.3.-8.8.2004 oppimaani.

Tämän jälkeen esittelin usein Kiesiläisen (1998, 45) ammatillisen vuorovaikutuksen periaatteet ja niistä keskusteltiin. Periaatteet on esitelty tässä työssä kappaleessa 2.6 Ammatillinen vuorovaikutus, sivulla 7).

Joissakin koulutuksissa käytin myös Aallon (2000, 231) kehrittelemää Vuorovaikutus-sydänkartta -harjoitusta sovellettuna. Tein siitä lattialle sijoitettujen papereiden version, joihin oli kirjoitettu erilaisia vuorovaikutustapoja ryhmän jäsenenä. Näitä olivat:

- Korjaavan palautteen vastaanottaja
- Kuunteleva
- Myönteisen palautteen antaja
- Rakentavasti aggressioita purkava
- Rakentavasti eri mieltä oleva
- Rakentavan korjaavan palautteen antava

Kävin läpi nämä ominaisuudet ja esitin ryhmälle kysymyksiä, joihin he vastasivat menemällä seisomaan sen ominaisuuspaperin viereen, joka heidän mielestään kuvasi heitä tai työyhteisöä tai pyysin laittamaan käden sellaisen henkilön olkapäälle, jolla on ko. ominaisuus. Kysymykset olivat Aallon (2000, 231) perusteella omina mukaelminani:

- Mene siihen kohtaan, jollaisena näet itsesi vuorovaikuttajana.
- Mene siihen kohtaan, mihin suuntaan haluaisit itse kehittyä vuorovaikuttajana.

- Valitsin lattialta ominaisuuden kerrallaan ja pyysin laittamaan käden sen henkilön olkapäälle, jolla on ryhmässä tämä ko. ominaisuus.
- Mene siihen kohtaan, mihin suuntaan haluaisit tämän ryhmän kehittyvän, mitä ominaisuutta kaipaat lisää.

### 5.1.3 Loppurentoutus

Lopuksi oli rentoutus. Alkuvaiheen työpajoissa käytin ns. kannustuskuja –harjoitusta. Siinä osallistujat seisovat kahdessa rivissä ja jokainen kävelee vuorollaan kujan läpi ja hänelle sanotaan positiivisia, kannustavia asioita. Joillekin oli helppoa keksiä positiivista sanottavaa muista, mutta helposti harjoitukseen tuli väkisin väännetyn maku. Osallistujat kokivat liikaa ”keksimisen” painetta, eikä harjoitus tuntunut kovin rentouttavalta, vaikka monista olikin mukavaa saada positiivista palautetta työkavereiltaan. Päätin muuttaa harjoituksen kosketuksella kannustavaksi, ja kehitin *Native spirit* –levyn innoittamana Aavikon sade ja tuuli –rentoutusharjoituksen. Siinä ryhmä jaettiin n. kuuden henkilön ryhmiin, joista jokainen vuorollaan asettui keskelle makuualustan päälle makaamaan. Muut ryhmäläiset naputtelivat ensin makaajan selkää ja jalkoja kuten aavikon sade, rentouttavasti. Sen jälkeen yhteisestä päätöksestä siirryttiin tuuli-osioon, joka tapahtui sivelemällä käsillä huolet ja murheet pois makaajan päältä. Lopuksi vielä kaikki laittoivat kätensä makaajan päälle hyväksyvään tiiviiseen kosketukseen. Osia vaihdettiin niin kauan, että jokainen oli ollut keskellä. Taustalla soi musiikki ja puhuminen oli kielletty.

Lopuksi kerroin lyhyesti, että koulutus on nyt ohi ja kyselin tunnelmia viimeisestä harjoituksesta ja työpajasta yleensä ja jaoin palautelaput sekä kynät.

## 5.2 Palaute

Tavoitteenani oli kehittää oman näköiseni koulutuspaketti ja tutkia omaa ohjaajuuttani vuorovaikutuskouluttajana. Olisiko minusta siihen? Mitä jo osaan, mihin teatteri-ilmaisun ohjaajan koulutus on antanut eväitä ja mitä pitää vielä opetella? Minkälaista palautetta saan osallistujilta? Miten osallistujat kokevat työpajan?

Lisäksi omia tavoitteitani vuorovaikutuskoulutuksen järjestäjänä olivat tarjota osallistujille mahdollisuus lisätä itsetuntemustaan ja saada uusia näkökulmia työkavereihin ja työyhteisöön sekä lisätä ryhmän yhteenkuuluvuutta ja luottamusta toiminnallisten menetelmien avulla.

Näihin kysymyksiin etsin vastausta saamistani ryhmistä saamistani kirjallisista palautteista. Palautteet keräsin työpajojen jälkeen osallistujilta. Kysymykset olivat fläppitaulupaperilla ja osallistajat kirjoittivat vastauksensa papereille. Jätin aikatauluissa tähän aikaa n. 5-15 minuuttia. Palautteita kertyi yhteensä 143 kpl.

### 5.2.1 Missä onnistuin?

Vastausten mukaan yhteenkuuluvuus ja työkavereihin uuden näkökulman saaminen onnistuivat hyvin.

*Aitous, huumori ja luvallista olla oma itsensä. Luo yhteenkuuluvuutta työyhteisöön. Kaiken saisi ja voisi jakaa.*

(palaute 26.8.2005)

*Mielenkiintoinen aihe ja lähestymistapa. Turvallinen. Luo yhteisyyskokemusta.*

(palaute 30.8.2005)

*Lähensi meitä työntekijöitä toisiinsa. Uskallusta puhua ja olla oma itsensä. Rohkaisee puhumaan jatkossakin isommassa joukossa.*

(palaute 2.9.2005)

Osallistajat myös kokivat, että he tulivat kuulluiksi ja pystyivät itse vaikuttamaan muihin osallistujiin eli työkavereihinsa.

*Läheisyys ja ryhmässä oleminen ja kuunnelluksi tuleminen ja vaikuttaminen.*

(palaute 30.8.2005)

Parhaimmillaan osallistajat kokivat, että koulutuksen vaikutus voisi jatkua myös työpaikalla, normaalissa arjessa. Ja oppi työkavereista uusia asioita.

*Hyvä kokonaisuus! Alun leikit sai rennon olon, josta oli helppo siirtyä ”vakavampiin” aiheisiin. Tilaisuus meille kaikille ryhmäntyä niin, että ehkä työpaikallakin säilyisi tietynlainen rentous.*

(palaute 12.9.2005)

*Hyvää oli työkavereiden tunteminen uudesta näkökulmasta, esim. temperamentit oivalsi eri tavalla. Kosketuskohtia myös tunnemaailmaan syntyi, ei vain järjen tasolla.*

(palaute 14.9.2005)

*Myös työtoveri voi tuntua läheiseltä – avautuminen myös fyysisten harjoitusten tulos. ELÄKÖÖN DRAAMA!*

(palaute 9.9.2005)

Monet kokivat myös, että saivat uudenlaisen yhteyden työkavereihinsa, kun näki heitä uudenlaisessa ympäristössä. Osallistujat toimivat myös tasaveroisessa suhteessa toisiinsa, eivät työpaikalla totuttujen työnjakojen tai –roolien mukaan. Kokonaan rooleista ei pääse eroon kuitenkaan. Sen huomasi kouluttajana joskus, kun esimerkiksi vastuuta puhumisesta tai ryhmän puolesta vastaamisesta odotettiin esim. päiväkodin johtajalta.

Palautteiden mukaan sitä pidettiin hyvänä, että koulutukseen osallistuminen oli tasaveroista. Tätä pidän tärkeänä vuorovaikutuskoulutuksen kannalta. Tehtävien suunnittelulla ja ilmapiirin rakentamisella voi päästä siihen, että kaikki saadaan mukaan osallistumaan eikä vastuu jää vain rohkeimmille ja äänekkäimmille.

*Aratkin työkaverit uskalsi mukaan.*

(palaute 26.8.2005)

*Näki taas työkavereita eri valossa. Ja löytyi uusia piirteitä ihmisissä. Kiitokset vetäjälle sait meidät kaikki osallistumaan.*

(palaute 26.8.2005)

*Rento tunnelma, ei tarvinnut jännittää kaikki osaavat, ei tule epäonnistumisia.*

(palaute 29.8.2005)

Myös tunnetason kokemukset olivat monelle tärkeitä ja osin yllättäviäkin.

*Omat asenteet avainasemassa. Toiminnallisessa lähestymistavassa oman sisäisen lapsen löytäminen tärkeää ja oivaltavaa. Tälleen oppiminen on tavallaan ”taideaine” ja luo henkistä pääomaa. Vuorovaikutustilanteen ymmärtämisen kautta tie rakentavampaan v(uoro)v(aikutus):een.*

(palaute 30.8.2005, lisäys kirjoittajan, palautteessa oli lyhennetty teksti)

## 5.2.2 Mitä olisi voinut kehittää?



Koulutuksen kulun ja tehtävien huolellinen suunnittelu toi itselleni varmuutta ohjaamiseen. Yllätyin kuitenkin siitä, miten erilaisia ryhmät olivat, vaikka taustamuuttajat olisivat olleet hyvinkin samanlaisia. Oli hyvä, että minulla oli varalla muutamia harjoituksia, joita pystyin sitten vaihtelemaan sen mukaan, miten ryhmä reagoi. Enemmän keskustelemaan ryhmän kanssa otin keskusteluharjoituksia enemmän ja energisen ryhmän kanssa tein pidempään esim. alun ryhmäytymisharjoituksia tai fyysisiä harjoituksia.

Palautteen toiseen kysymykseen Mitä olisi voinut kehittää? tuli paljon vähemmän vastauksia kuin ensimmäiseen ja kolmanteen kysymykseen. Useimmat olivat sitä mieltä, että mitään kehitettävää ei ollut tai eivät ainakaan osanneet pukea sitä sanoiksi. Tämä kohta jätettiin myös useimmin tyhjäksi tai vastattiin kirjoittamalla ”En osaa sanoa.” Toisaalta tämä kysymys oli myös tulkittu joskus niin, että se olisi tarkoittanut kehitettävää omassa työyhteisössä tai vastaajassa itsessään. Ennen palautteen antoa pyrin aina sanomaan, että palautekysely koskee nimenomaan koulutustilaisuutta.

*Ei tule mitään mieleen, kun olokin on niin rentoutunut.*

(palaute 14.9.2005)

Palautteiden mukaan kehittämisen varaa oli esimerkiksi siinä, että koulutukseen käytettävä aika olisi saanut olla pidempi. Lisäksi toivottiin, että joihinkin harjoituksiin käytetty aika olisi ollut pidempi tai lyhyempi. Joillekin asia oli niin tuttu, että olisi kaivattu uutta näkökulmaa.

*Ehkä liian pitkä alku, ”lapsenomainen leikki”, vuorovaikutusmalleja, tapoja ja esimerkkejä enemmän?*

(palaute 2.9.2005)

*Ryhmäpohdintoja enemmän.*

(palaute 7.9.2005)

*Lyhyt aika, pidemmällä ajalla voisi jatkaa syventäen.*

(palaute 7.9.2005)

*Vuorovaikutustaitojen kysely yms. sisältö uusiksi – on ollut jo monta vuotta näitä saman sisältöisiä juttuja.*

(palaute 14.10.2005.)

Koulutuksen syventäminen oli joillakin mielessä. Oletan, että tällä tarkoitetaan sitä, että olisi käsitelty työyhteisön oikeita ristiriitatilanteita. Näin lyhyessä koulutuksessa siihen

ei kuitenkaan ollut oikeastaan mahdollisuutta, enkä koe, että olisin ohjaajana ollut itsekään siihen vielä valmis. Toisaalta, jotkut olivat sitä mieltä, ettei ensitapaamisella uskalleta mennä kovin syvällisiin kuvioihin.

*Jotenkin mennä syvemmälle ryhmän keskinäiseen vuorovaikutukseen.*  
(palaute 12.9.2005)

*Ei erityistä (kehitettävää). Kovin syvällisiin vuorovaikutuskuvioihin ei ensitapaamisella uskallakaan mennä Nyt sopivasti mukana sitä. ok.*  
(palaute 12.9.2005, lisäys kirjoittajan)

Itse huomasin, että itse palautteen keräämistä olisi ollut syytä kehittää, mutta en halunnut muuttaa formaattia kesken koulutusten, jotta jonkunlainen vertailtavuus säilyisi. Kaikille kirjallisen palautteen anto ei ollut helppoa tai selvää. Olisin voinut kehittää osallistavampia tai toiminnallisempia tapoja antaa ja saada palautetta, jotta myös ne, joiden kirjallinen ilmaisu ei ole vahvaa, olisivat saaneet äänensä kuuluviin. Keskustelua käytiin, mutta sekään ei ole kaikille ominainen tapa ilmaista esim. omia mielipiteitään. Lisäksi on oletettavaa, että ainakaan kovin negatiivisia arvioita ei tuoda esiin keskusteluissa.

Mikäli palautteen ainoa vastaus kolmeen kysymykseen oli . ”*Ulkoliikunta oli kivaa.*” (palaute 16.9.2005), tulkitsen sen niin, että osallistuja on selvästi toiminnallista tyyppiä, ja hänelle luonteva tapa antaa palautetta liittyisi myös jotenkin toiminnallisuuteen. Joistakin palautteista huomasin myös, että kirjallinen ilmaisu oli vaikeata. Lauseet olivat lyhyitä ja niissä oli kirjoitusvirheitä ja lisäksi ajatusta oli vaikea tavoittaa.

Toisaalta palautetta on myös vuorovaikutuskoulutuksessa ilmi tuleva sanaton viestintä, josta pystyy päättelemään paljon. Osallistujien ilmeet, eleet ja käyttäytyminen toki kertoivat paljon. Sen tarkempi tulkinta edellyttäisi kuitenkin jotain dokumentaatiota siitä, esim. videointia, josta pystyisi katsomaan osallistujien asemia toisiinsa ja kouluttajaan nähden ja asentoja ja ilmeitä, vaikka koulutuksen alussa ja sen jälkeen. Nyt havainnot perustuva omiin päiväkirjamerkintöihin, joihin olen kirjannut lähinnä omia tuntemuksiani, en niinkään tulkintojani osallistujien kokemasta. Lisäksi olisi vaikea olla itse sekä kouluttajana että tarkkailijana, koska kouluttajana oleminen todennäköisesti vaikuttaa tulkintoihini osallistujien innokkuudesta. Toki näin on varmaan myös kirjallisen palautteen osalta.

Pyrin myös antamaan ryhmille itse jonkun verran suullista palautetta heidän työskentelytavastaan tai koulutuksen ilmapiiristä, jonka olin havainnut. Pyrin keskittymään tässä niihin asioihin, jotka mielestäni sujuivat hyvin. Se auttoi myös omaa asennoitumistani ohjaamiseen. On rakentavampaa etsiä onnistumisia kuin jäädä kiinni epäonnistumisiin tai sellaiseen, mihin itse ei ole tyytyväinen. Pyrin säilyttämään avoimen mielen, ja välttämään ajatusta esimerkiksi tehtävien ”oikeista” suorituksista.

### 5.2.3 Mitä osallistujat oppivat tai kokivat?

Kolmas kysymys liittyi oppimiseen ja oivaltamiseen. Tämän kysymyksen laitoin mukaan, sillä olen itse kokenut, että toiminnallisilla menetelmillä voi kokea sellaisia oivalluksia yhteisöstä tai itsestään, jotka eivät ole mahdollisia vain miettimällä tai järjeilemällä. Ne tulevat vain toiminnan ja yhteisen kokemisen kautta. Tässä kohdassa oli myös vapaa sana eli osallistujat saivat tuoda esiin mielipiteitään ja ajatuksiaan koulutuksesta.

Tämän kohdan vastauksista saatoin myös peilata omaa onnistumistani ohjaajana. Monissa vastauksissa kiiteltiin työpajan onnistumista. Erityisen tärkeää oli mielestäni se, että työpajaa ei koettu pelkästään hauskanpitona, vaan monessa palautteessa kehuttiin sitä, että vuorovaikutusasioita kerrattiin tai, että koulutuksessa tuli myös asiaa leikkien ohella.

*Mukavia, rentouttavia harjoituksia tunnelman vapauttamiseen. Tärkeistä asiasta sai lyhyessä ajassa hyvää kertausta. Rauhallinen, ihana vetotyyli ei kenellekään tullut esiintymispaineita. KIITOS!*

(palaute 19.8.2005)

*Opin taas itsestäni jotain ja sen, että vuorovaikutus ei ole helppoa!*

(palaute 19.8.2005)

*Opin uutta vuorovaikutuksesta ja työkavereista. Oli kiva kuulla itsestä positiivisia asioita. Oikein hauskaa oli!*

(palaute 29.8.2005)

*Itsensä ilmaisu on ihanaa! Kuinka sitä onkaan kokonaisvaltaista tämä oleminen/tekeminen. Rentoutustekniikka musiikkeineen aivan loistava!*

(palaute 9.9.2005)

Monessa palautteessa kerrottiin, että olisi mukavaa omassa työssäkin kokeilla samantapaisia harjoituksia asiakkaiden kanssa. Kosketus tuntui olevan myös monelle hoito- ja kasvatusalan ihmiselle opittava tai oivallettava asia. Monet kokivat sen

merkityksellisenä ja kertoivat oivaltaneensa sen tärkeyden. Minusta se oli yllättävää, sillä ajattelin, että hoitotyössä, esim. perhepäivähoitajat olisivat tottuneita siihen. Ehkä kannustava kosketus aikuisten välillä on kuitenkin harvinaista ja positiivinen kokemus siitä oli mieleen.

*Samantapaisia harjoituksia voisin tehdä oman yhteisön vanhusten kanssa. Uusia elämyksiä, säpinää arkeen, toisen asemaan asettumista, positiivisen, ystävällismielisen kosketuksen opettelua.*  
(palaute 30.8.2005)

*Merkittävää oli kokemus nimettömällä ohjaamisesta ja ohjatuksi tulosta. Kuinka tärkeää on pienikin kosketus – tuntoaistin tärkeys muiden aistien rinnalla.*  
(palaute 14.10.2005)

Tehtävien tuttuus vaihteli todella paljon osallistujien kesken. Joillekin kaikki tehtävät olivat ennestään jollain tavalla tuttuja, ja joillekin kaikki oli uutta. Suurin osa tehtävät tai toimintatavat tuntevistakin piti kuitenkin kertausta tärkeänä ja mielekkäänä.

*Asia kaikille tuttu, mutta hyvä joskus muistutella.*  
(palaute 7.9.2005)

*En ehkä saanut niinkään mitään uutta, mutta vuorovaikutustaitojen miettiminen on aina paikallaan. Loppurentoutus oli uusi kokemus ja erittäin mukava. Oli virkistävä ja mukava kurssi!*  
(palaute 12.9.2005)

*Paljon uutta. En ole ollut ennen tällaisissa koulutuksissa.*  
(palaute 12.9.2005)

*Opin paljon uutta, suurin osa asioista oli ennestään tuttuja, mutta niitä ei ole ennen ajatellut näin tarkasti, pohdiskelu oli todella hyödyllistä. Oli mukavaa, kun käytiin asioita läpi nimenomaan omalta työpaikalta!*  
(palaute 12.9.2005)

Oivalluksia ja uusia ajatuksia syntyi myös työkavereista. Joissakin palautteista kerrottiin, että työkavereista tuli esiin uusia piirteitä. Myös omia oivalluksia itsen liittyen tuli joillekin.

*Hyviä oivalluksia siitä miten itse näkee itsensä ja miten toiset näkevät minut. Työkavereista oli jännä huomata, että he halusivat jotain tiettyä piirrettä esim. kuuntelutaitoja, vaikka heitä pidetään jo hyvinä kuuntelijoina.*  
(palaute 16.9.2005)

*Itsestä – lupa antaa olla.*

(palaute 14.10.2005)

#### 5.2.4 Oma ohjaajuus

Tavoitteenani oli saada kokemuksia vuorovaikutuskoulutuksen ja toiminnallisten työpajojen suunnittelemisesta ja ohjaamisesta ja peilata omaa onnistumistani siinä. Kokemus oli opettavainen ja saamani palaute niin positiivista, että uskallan varmasti jatkaa tätä työtä. Ohjaajuudesta en saanut oikeastaan yhtään negatiiviseksi tulkittavaa palautetta. Toisaalta mikään kysymys ei ollut suoraan kohdistettu ohjaajuuteen, vaan palautteen anto oli aika vapaamuotoista.

*Ihana, luonteva tapa vetää päivä – jatka samalla tavalla. Sait aikaan kiva fiiliksen.*

(palaute 14.10.2005.)

*Hyvä ”ULOSANTI” – ei turhaa tekopirteyttä, mutta reipas ja rento ote. Tilanne hallinnassa.*

(palaute 2.9.2005.)

*Selkeä esiintyminen – heittäytyminen, kuitenkin olit sivussa sopivasti.*

(palaute 9.9.2005)

*Kokonaisuus – hyvä rakenne näillä tunneilla*

(palaute 9.9.2005)

*Parasta oli Sonja sinun tapasi vetää tämä sessio: levollinen, myönteinen ja ”väljä” (=ei pakottava tai painostava). Et ohjannut väkisin työyhteisön ”kipupisteisiin”, mikä mielestäni oli hyvä ottaen huomioon rajallisen ajan etc.*

(palaute 12.9.2005)

Tuli tunne, että en aina osannut arvioida osallistujien kokemuksia. Työpajan tunnelma saattoi olla hyvin varovainen ja jännittynytkin, mutta silti osallistujat olivat tosi tyytyväisiä. Esimerkiksi 18.8.2005 olin kirjannut päiväkirjaani:

*”Alku varovaista, jännittynyttä. Tuli mieleen, oliko ryhmässä jotain jännitteitä. Ihmiset varoi toisiaan. Tuli tunne etteivät uskalla paljastaa itseään, heittäytyä. Palaute oli myönteistä kuitenkin, mutta varmistinko sitä liikaa? Olenko sen kipeä, haenko sitä? Pelkääkö konfliktitilanteita tai erimielisyyttä? Epämukavuutta. Toisaalta olen huomannut että uskallan jo antaa ihmisten epävarmuudelle tilaa, en heti ryntää antamaan*

*vastausta vaan annan tilanteen kehittyä. Huomaan, että patsas-ohjeiden jälkeen on epämukavuutta, mutta luotan että se lähtee siitä kulkemaan. Ja usein lähteekin.”*

Osallistujien palaute tuosta päivästä oli erittäin myönteinen ja sain ohjaajanakin kehuja. Työpajoja vetäessäni opin sen, että aina ulkoisesta olemuksesta ei voi päätellä, mitä mieltä osallistujat olivat tai kuinka suuria oivalluksia he olivat kokeneet. Joillekin hillityltä näyttävä käyttäytyminen voi toiselle olla vapauttavaa heittäytymistä.

*Vetäjän iloinen ja positiivinen antautuminen asialle antoi paljon tämän onnistumiselle.*

(palaute 18.8.2005)

Positiivisena koin sen, että jotkut yhteisöt ottivat yhteyttä sillä perusteella, että olivat kuulleet positiivista palautetta joltain koulutukseen jo osallistuneelta ryhmältä ja saaneet suosituksia osallistua itsekin.

Tuntuu, että opin ja oivalsin itsekin paljon tekemällä ja saamistani palautteista.

*Tehtiin ekaa kertaa ajanpuutteen vuoksi ”Sade ja tuuli aavikolla” – rentoutusharjoitus loppuun. (siis lopussa) Kehitin sen vauhdissa, kun halusin jotain rentoutusta loppuun, mutta kannustuskujalle ei ollut aikaa. Tykkäsivät kosketusharjoituksista ja muutenkin ainakin ohjaajat tuntuivat ymmärtävän leikkien ja pelien ja kosketuksen metatason, tai mikä se nyt onkaan. Se tuntui hyvältä, vaikka en tiedä onko se mitenkään oleellista ”vaikutuksen” kannalta.*

*Tuntuu, että olen oppinut pitämään ryhmää kasassa ja viemään harjoitukset loppuun asti intensiivisenä (hipat ym.) jolloin kaikki osallistujat saavat samanlaisen kokemuksen, tai siis eivät jää tyhjän päälle. (kiitos Marjon kommenttien joskus Manian työpajojen aikaan.)*

(Oma päiväkirja 30.8.2005)

## 6 LOPPUPÄÄTELMIÄ

Vuorovaikutuskoulutus on suosittua nykyään ja vuorovaikutustaitoja korostetaan työelämässä paljon. Koulutuksien vaikuttavuutta ei ole kuitenkaan tietääkseni tutkittu. Jotta vaikuttavuudesta saisi tietoa, pitäisi tehdä ensin analyysi yhteisön tilasta ennen koulutusta ja koulutuksen jälkeen. Olisi myös kiinnostava tietää, miten aika vaikuttaa. Säilyvätkö mahdolliset vaikutukset pitkään? Voiko vuorovaikutuksen saada toimimaan sellaisissa paikoissa, joissa asiat ovat jo menneet solmuun?

Sosiaaliviraston strategiakartassa yhtenä strategisena tavoitteena on se, että kaikissa sosiaaliviraston prosesseissa vuorovaikutus on kunnioittavaa ja inhimillistä. Tämä

sisältää sekä asiakaspalvelun että työhyvinvointinäkökulman eli työyhteisöjen sisäiset kysymykset. Toimenpiteeksi tavoitteen saavuttamiseksi on merkitty:

”vuorovaikutusosaamiseen liittyvä kehittäminen osana prosessien kehittämistä.”

(Sosiaaliviraston intranet –sivut.) Ainakin nämä koulutukseen osallistuneet työyhteisöt ovat omalta osaltaan toteuttaneet tätä tavoitetta.

Omassa tutkielmassani sain arvioita ja tietoa palautteen kautta ainoastaan siitä, mitä ryhmät kokivat osallistuessaan koulutukseen. Joissakin palautteissa arveltiin, että positiivinen vaikutus saattaisi säilyä vielä koulutuksen jälkeenkin työyhteisössä. Vuorovaikutus asiana tai ilmiönä ei ollut uusi, vaan toimivan vuorovaikutuksen periaatteet olivat suurimmalle osalle tuttuja. Utta oli ehkä toiminnallinen käsittelytapa, jota pidettiin hyvänä. Toisaalta myös kertausta pidettiin tarpeellisena, vaikka asia olikin tuttua tiedollisesti. Todennäköistä onkin, ettei vuorovaikutuskoulutus voi toimia kertakoulutuksena vaan asioita olisi hyvä kerrata aina välillä. Ehkä ne olisi syytä ottaa mukaan koulutussuunnitelmiin.

Ryhmiänsä kokoonpanon muutos vaikuttaa aina myös ryhmän sisäiseen vuorovaikutukseen ja sillä perusteella olisikin hyvä, että toiminnallista vuorovaikutuskoulutusta olisi aina silloin tällöin yhteisöissä.

Uskoisin, että antamastani koulutuksesta oli hyötyä niille työyhteisöille, jotka tähän osallistuivat. Järjestämissäni työpajoissa käsiteltiin aina kyseisestä työyhteisöstä nousseita kysymyksiä ja tilanteita. Esimerkiksi patsas-työskentelyn aiheet olivat suoraan ryhmäläisten omia kokemuksia. En pyrkinyt ohjaamaan niitä tiettyyn suuntaan, vaan annoin osallistujien tuoda käsiteltävät aiheet esiin. Keskusteluissa tuli monesti ilmi, että koulutus oli juuri sille yhteisölle sopivaa ja ajankohtaista. Uskon, että se johtuu siitä, että käsitelimme työyhteisöjen omia tilanteita. En kysynyt yleensä etukäteen mitään ryhmän ilmapiiristä tms., sillä halusin säilyttää oman asenteeni mahdollisimman ennakkoluulottomana.

Hauskuus ja huumori nousivat myös monesti esiin. Tätä en ollut ottanut suunnitelmissani huomioon, vaan se tuli pelkästään positiivisena yllätyksenä matkan varrella. Koulutuksia pidettiin hyvin hauskoina ja huumoripitoisina, vaikkein ollut niitä sellaisiksi suunnitellutkaan. Huumori parhaimmillaan tuo rentoa ja vapautunutta oloa

ryhmään, joten koen, että se oli hyvä asia. Huumori nousi lähinnä osallistujista itsestään ja ohjaajana pyrin tietenkin tukemaan ja kannustamaan osallistujia.

Jatkotutkimusmahdollisuutena tässä olisi se, että vetäisi pidempiä koulutuksia yksittäisille työyhteisöille. Tällöin olisi mahdollista ehkä seurata myös ilmapiirin ja vuorovaikutuksen kehittymistä yhteisössä sitä mukaa, kun koulutus edistyy. Tutkimusmenetelmänä voisi käyttää jotain osallistavaa menetelmää, sillä työyhteisön jäsenten oma kokemus vuorovaikutuksen toimivuudesta on tärkeää. Ei niinkään se, miltä vuorovaikutus näyttää ulospäin. Uskon, että kasvatus- ja hoitoyhteisöissä toimivalla vuorovaikutuksella on yhteys myös työn tuloksiin ja siihen, kuinka mielekkäänä työntekijät kokevat työnsä ja minkälaista asiakaspalvelua asiakkaat kokevat saavansa.

Saamani palautteet olivat hyvin positiivisia ja koulutusta pidettiin tarpeellisena ja hyvänä. Uskon, että koulutuksista oli hyötyä työyhteisöille.



## LÄHTEET

- Aalto, Mikko 2000. Ryppäästä ryhmäksi: turvallisen ryhmän rakentaminen. Ryttylä: My Generation Oy.
- Aulanko, Mari 2004. Työ ja elämäni: mä mistä löytäisin sen laulun? Helsinki: WSOY.
- Boal, August 2002. Games for actors and non-actors. London: Routledge.
- Dunderfelt, Tony 2001. Intuitio ja tunneviestintä: ihmisten välinen näkymätön yhteys. Helsinki: Dialogia Oy.
- Harjula, Kristiina 2006. Sanojen väkevät mausteet. Artikkelit Hyvä terveys –lehdessä helmikuussa 2006 s. 28-29.
- Huhtinen, Pirkko 2001. Neuvottelijan vuorovaikutustaidot. Tampere: Aaltospaino.
- Isokorpi, Tia 2004. Tunneoppia : parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kiesiläinen, Liisa. 1998. Vuorovaikutusvastuu: ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator Oy.
- Klenberg, Ritva. Sairanen, Raija 1987. Harjoitellaan vuorovaikutusta. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö.
- Piispanen, Ritva 2003 Kohtaamisen iloa: toiminnallisia menetelmiä kokouksiin, koulutukseen ja työnohjaukseen. Helsinki: Ritva Piispanen.
- Raatikainen, Heleena 1987. Itsetuntemus vuorovaikutustaidoiksi. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Saksa, Markku 2006. Artikkelit *Työelämän uusi menestyjä on entinen helppoheikki* Helsingin Sanomissa 10.4.2006.

Sosiaaliviraston intranet –sivut. [WWW-dokumentti]

<http://heli.hel.fi/sosnet/ajankohtaista/uutiset/sosvtuloskortti.ppt#12> (luettu 13.4.2005)

Rohd, Michael 1998. Theatre for community, conflict and dialogue: the hope is vital training manual. Portsmouth, NH: Heinemann.

Routarinne, Simo 2004. Improvisoi! Helsinki: Tammi.

Ryhmäviestinnän perusteet. [WWW-dokumentti]

<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviesti/index.html> (luettu: 20.3.2006)

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvointi, Vuorovaikutus työyhteisössä –osio. [WWW-dokumentti] <<http://www.tyoturva.fi/tyoturvallisuus/vointi/vuorovaikutus/>> (luettu: 21.3.2006).

Tutkimusmateriaali:

Palautekysely työpajojen osallistujille. Kerätty työpajojen päätyttyä osallistujilta.

Kysymykset olivat fläppitaulupaperilla seinällä ja osallistujat kirjoittivat nimettöminä paperille vastauksensa. Paperit kerättiin talteen, palautteita kertyi 143 kpl. Arkisto on opinnäytetyön tekijällä.

Oma päiväkirja 16.5.-14.10.2005. Käsin kirjoitettu vihkoon työpajasuunnitelmien lomaan.

Työpajoissa käytetty musiikki:

Native spirit – a magical blend of music and the sounds of nature.. Nature's harmony.1996. CMC Home Entertainment. Cd-levy.

## Liite 1

Ilmoitusteksti sosiaaliviraston sisäisessä Sinfo –tiedotuslehdessä sekä Sosnet – intranetissä huhtikuussa 2005

### ”Vuorovaikutuskoulutusta työyhteisöille

Työyhteisöille on nyt tarjolla toiminnallinen työpaja liittyen vuorovaikutukseen ihmisten välillä. Työpajan kesto on 2-4 tuntia riippuen työyhteisön käytettävissä olevasta ajasta. Työpajan kuluessa perehdytään vuorovaikutuksen erilaisiin kysymyksiin draaman keinoin.

Mistä koostuu toimiva vuorovaikutus?

Mitkä ovat ongelmakohtia?

Voisiko ongelmakohtista selvitä eteenpäin?

Työpaja soveltuu hyvin esimerkiksi työyhteisöjen työhyvinvointipäivän ym. tilaisuuksien ohjelmaksi. Pajaan voi kerrallaan osallistua 12-20 henkilöä. Tavoitteena on avata vuorovaikutukseen liittyviä kysymyksiä koulutukseen osallistuvassa työyhteisössä.

Työpajojen suunnittelu ja vetäminen ovat osa teatteri-ilmaisun ohjaajaopiskelija Sonja Pekkolan opinnäytetyötä ammattikorkeakoulu Stadiaan. Koulutus on maksutonta työyhteisöille eikä se edellytä kokemusta draamamenetelmistä. Työpajoja järjestetään syyskuun 2005 puoliväliin asti.

Lisätiedot ja työpajojen tilaukset:

Sonja Pekkola, p. XXX tai sähköposti XXX”

## Liite 2

Palautekysely työpajojen osallistujille:

1) Mikä oli hyvää?

2) Mitä voisi kehittää?

3) Opitko uutta? Saitko oivalluksia? Koitko jotain uutta? tai Sana on vapaa.