



Arkemme on yleensä täynnä vuorovaikutustilanteita. Jos pysähdymme pohtimaan, keiden kanssa olemme tekemisissä päivän aikana, pystymme hetkessä laskemaan jopa kymmeniä henkilöitä, joille olemme sanoneet jotain tai joihin ainakin olemme kohdistaneet katseemme. Toimintatapamme toisten ihmisten kanssa vaikuttaa siihen, miten tilanteet koetaan ja miten onnistuneesti ne etenevät. Erityisesti haasteellisissa tilanteissa tarvitaan vuorovaikutustaitoja silloin, kun esimerkiksi ollaan asioista eri mieltä, kun tilanteeseen liittyy paljon tunteita tai kun on päätettävä yhteisistä asioista. Vuorovaikutustaidot ovatkin nykyään laajalti arvostettuja, katsotaanpa työpaikkailmoituksia, koulujen opetussuunnitelmia tai henkilöstöstrategioita.

Vaikka vuorovaikutustaitojen tärkeyttä yhteiskunnassamme nyt korostetaan, liian usein epäselväksi kuitenkin jää, mitä vuorovaikutuksella tarkoitetaan, mitä ovat vuorovaikutustaidot ja miten niitä voi oppia. Tämän kirjan tarkoituksena on tarjota konkreettisia työkaluja vuorovaikutuksen kehittämiseen teoriatietoa unohtamatta. Ajatuksemme on auttaa lukijaa jäsentämään omassa elämässään olevaa vuorovaikutusta tarjoamalla tietyn teoriakehyksen sekä siihen soveltuvat työkalut, joiden avulla vuorovaikutuksen laatua voi ihmissuhteessa omalta osaltaan kehittää.

Vuorovaikutukseen ja sen kehittämiseen liittyy muutamia arkikäsitteitä, jotka eivät kuitenkaan ole oikeita. Toteamus ”kemiati eivät kohtaa” on yksi tavallisimmista arkikielen väitteistä, jonka sisältö ei saa tukea tieteestä. Ei nimittäin ole olemassa sellaista ihmisten välistä kemiaa, joka määrittäisi vuorovaikutuksen laadun. Keskenään vuorovaikutuksessa olevat ihmiset voivat edustaa eri kulttuureita tai heillä voi olla erilaiset kiinnostuksen kohteet, erilainen tapa ilmaista asioita, erilaiset arvot ja asenteet (vrt. Fogel, 1993), minkä vuoksi kohtaaminen tuntuu vaikealta. On myös hyvin tyypillistä, että ihminen tuo mukanaan vuorovaikutustilanteisiin aikaisempaa kokemusta, vaikka tilanne olisi täysin uusi. Esimerkiksi alainen saattaa suhtautua uuteen esimieheensä kuten hän suhtautui edelliseen pomoonsa, vaikka uusi esimies toimisi vuorovaikutustilanteessa aivan eri tavalla. Myös ammatti voi vaikuttaa: kanssakäyminen poliisin kanssa voi tuoda mieleen vanhoja muistoja edellisestä virkavallan tapaamisesta, vaikka eri poliisit olisivat toimineet hyvin eri tavalla näissä vuorovaikutustilanteissa.

Synnyynnäisistä ominaisuuksista tai kemioista ei siten voida puhua. Temperamentti – se miten ihmiset esimerkiksi kohtaavat toisia uusissa tilanteissa – on kylläkin synnyynnäinen ja näkyy ihmisen käyttäytymisessä, mutta ennen kaikkea ympäröivän yhteiskunnan arvot vaikuttavat siihen, miten ihminen temperamenttinsa kanssa lopulta kohtaa vuorovaikutustilanteet (Keltikangas-Järvinen, 2010). Esimerkiksi Yhdysvalloissa annetaan arvoa sulavalle esiintymiselle ja omien asioiden tiedoksi saattamiselle isonkin joukon edessä. Niinpä sitä harjoitellaan pienestä pitäen. Suomessa taas lapsia on perinteisesti kasvatettu antamaan tilaa muille ja olemaan taustalla. Tosin nykyään Suomesakin suositaan kasvatusta, jossa lapsi oppii toimimaan omien etujensa ajajana.

Jos uskomme, etteivät kahden ihmisen kemiat kohtaa, lyödään tavallaan hanskat tiskiinkin ja luovutaan parempaan vuorovaikutukseen pyrkimisestä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että vuorovaikutusta voi aina kehittää (ks. Dolev & Leshem, 2017). Vuorovaikutus perustuu aitoon tahtoon kunnioittaa ja arvostaa itseä ja toista. Pyrkimys on näin ymmärtää niitä lähtökohtia, joita vuorovaikutuksessa olevat osapuolet edustavat. Kyse on ennen kaikkea asenteesta niin itseä kuin toista kohtaan.

Toinen harhaluulo on, että käytännön työ kehittää tekijänsä vuorovaikutustaitoja. Tutkimuksemme osoittavat, ettei ainakaan opettajan työkokemuksella ja vuorovaikutustaitojen hallinnalla ole yhteyttä (Talvio, 2014; Talvio, Berg, Ketonen, Komulainen, & Lonka, 2015; Talvio, Berg, Litmanen, & Lonka, 2016). Voidaan sanoa, että yhtä hyvin vastavalmistunut kuin ikänsä opettajana työskennellyt voi hallita vuorovaikutustaidot. Tämä sitkeässä elävä harhaluulo työkokemuksen ja vuorovaikutustaitojen osaamisen yhteydestä on haitallinen siksi, että vuorovaikutustaitojen opiskelua ennen työelämää ei pidetä tärkeänä, koska luotetaan siihen, että työ itsessään opettaa tarpeelliset taidot (Elliott, Stemler, Sternberg, Grigorenko, & Hoffman, 2011). Voi olla, että kokeneelta opettajalta liikenee aikaa ja huomiota oppilaiden kanssa olemiseen enemmän kuin oppisisältöjen kanssa kampailevalta opiskelijalta, mutta varsinaisesta vuorovaikutusosaamisen karttumisesta ei kuitenkaan voida puhua. Aika monella meistä on kokemusta siitä, että kokenutkin opettaja voi nolata, syyttää tai tuomita oppilaita. Myös muiden vuorovaikutusammattien edustajien – kuten esimiesten tai vaikkapa lääkäreiden – vuorovaikutustaitojen puutteesta riittää esimerkkejä pitkästä työkokemuksesta huolimatta.

On varmaankin totta, että tunne- ja vuorovaikutustaidoista kiinnostuneet hakeutuvat useammin alalle, jossa pääsee ihmis-

ten kanssa tekemisiin. Perinteisesti voitaisiin ajatella, että opettajan, sairaanhoitajan tai vaikkapa psykologin työssä toimivat ihmiset ovat parempia vuorovaikutustaidoissa siksi, että he ovat suuntautuneet ihmisten auttamiseen. Heillä on oikeanlainen asenne toisen kunnioittamista ja vuorovaikutustaitojen kehittämistä kohtaan, ja oppiminen saattaa käydä nopeastikin. Vaikka lähtötilanne saattaa olla erilainen eri ammattiryhmillä, tutkimus kuitenkin osoittaa, että kaikki edellä mainittujen ammattialojen edustajat hyötyvät monella tavalla vuorovaikutuskoulutuksesta (Aspegren, 1999; Brown & Bylund, 2008; Klemola, 2009; Talvio, 2014; Taormina & Law, 2000).

Vuorovaikutuksen hyödyt on huomattu myös aloilla, jotka eivät ole perinteisiä ihmissuhdeammatteja. Esimerkiksi tutkijoiden on huomattu hyötyn suuresti vuorovaikutustaidoista, koska tutkimuksen tekeminen on nykyään yhä enemmän ryhmätyötä. Ryhmät kokoontuvat vuorovaikutuksen kannalta usein hyvin vaativissa olosuhteissa, esimerkiksi virtuaalisesti, ja jäseninä on monen kulttuurin edustajia. Samoin tekniikan alan osaajat, vaikkapa pelien kehittäjät, tekevät tavallisesti työtä tiimeissä, joissa tiimin keskinäinen yhteistyö on keskeinen työn onnistumisen edellytys.

Vuorovaikutustaitoja tarvitaan alalla kuin alalla, koska työtä tehdään melkein aina yhdessä toisten kanssa. Siitä syystä vuorovaikutustaitojen opiskelua pitäisi järjestää kaikille alasta riippumatta. Näyttää itse asiassa siltä, että tietotekniikan yleistymisen edelleen lisää ihmisten välistä vuorovaikutusta, sillä tekniikka helpottaa monin tavoin kanssakäymistä, joka muuten voisi esimerkiksi välimatkojen takia olla vaikeaa järjestää. Juuri siksi vuorovaikutustaitojen on ajateltu kuuluvan osaksi työelämän niin sanottuja tulevaisuuden taitoja (engl. *21st century skills*) (Lonka, 2015; Trilling & Fadel, 2009). Nämä taidot ovat myös

uuden perusopetuksen opetussuunnitelman kulmakiviä (Opetushallitus, 2014).

Vanhemmat ovat jo pitkään hakeneet apua lasten kasvatukseen vuorovaikutustaidoista. Vuorovaikutuskoulutukseen tulevat vanhemmat kertovat usein, kuinka paradoksaalista on, että juuri rakkaimpien ihmisten kanssa tulee käytettyä kaikkein vähiten rakentavan vuorovaikutuksen keinoja ja eniten epäkunnioittavia ja latistavia ilmaisun muotoja. Ilman vuorovaikutustaitojen opiskelua monet vanhemmat tuntevatkin jatkuvaa syyllisyyttä lastensa kasvatuksesta, sillä he kokevat pilaavansa harvat mutta arvokkaat hetket, joita lapsen kanssa saa viettää. Vanhempien vuorovaikutuskoulutus onkin auttanut ymmärtämään, että tunteita tai tarpeita ei tarvitse yhteisissä hetkissä peittää vaan ne otetaan huomioon, olivatpa kyseessä lapset tai vanhemmat. Vuorovaikutustaitojen avulla vanhemmat oppivat puuttumaan lapsensa käyttäytymiseen tavalla, joka ei kohdistu lapsen persoonaan vaan hänen käyttäytymiseensä. Tästä on apua ristiriitatilanteiden ratkaisemisessa. Samalla lapsi oppii myöhempiä elämäänsä varten arvokasta päätöksentekotaitoa turvallisessa ympäristössä.

Olipa kyseessä työpaikka, koti tai koulu, hyvin onnistuneet vuorovaikutustilanteet soljuvat luontevasti ohi emmekä kiinnitä niihin paljonkaan huomiota. Olemme todennäköisesti osanneet toimia niissä juuri oikealla tavalla, koska ne eivät ole jääneet erityisesti mieleemme. Hyvin sujuvissa vuorovaikutustilanteissa olemme tuskin käyttäneet pelkästään yhtä vuorovaikutuksen tapaa, esimerkiksi pelkkää faktan kertomista, vaan olemme esimerkiksi laskeneet leikkiä, kyselleet, ihmetelleet tai neuvoneet. Sen lisäksi olemme ehkä väitelleet ja kuunnelleet. Kaikki edellä mainitut tavat ovat ihan toimivia vuorovaikutuksen keinoja, joita ihminen luontevasti valitsee sen mukaan käyttöönsä, mikä

tilanteeseen ja toiselle sopii. Yleensähan kukaan ei laske leikkiä onnettomuuspaikalla! Tilanteessa koetut tunteet ohjaavat pitkälti sitä, millaisia vuorovaikutustapoja valitsemme. Ne vaikuttavat nopeasti meissä, minkä vuoksi meidän on luontevaa valita tilanteeseen sopiva tapa toimia.

Vuorovaikutus on aina vastavuoroista: molemmat vuorovaikutuksen osapuolet tuovat yhteiseen tilanteeseen jotain sellaista, mikä vaikuttaa molemmissa. Onnistunut vuorovaikutustilanne onkin kaikkien vuorovaikutukseen osallistuneiden panoksen ansiota sekä tiiviisti yhteydessä kokemukseen, että kaikkien panos on myös otettu huomioon vuorovaikutustilanteessa. Toki on myös toisinpäin – kielteinen tunnekokemus vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen ja sen onnistumiseen. Usein tunne myös tarttuu vuorovaikutustilanteessa. Onnistuneessa tilanteessa ihmiset kokevat, että he ymmärtävät toisiaan ja ovat ikään kuin samalla aaltopituudella (vrt. Goleman, 2007).

Hyvin sujuvaan vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa myös sosiaalinen ympäristömme, joka määrittelee meille kulttuurisidonnaiset tavat ja keinot toimia. Monissa Lähi-idän kulttuureissa kanssakäyminen esimerkiksi toisen sukupuolen kanssa on erilaista kuin meillä länsimaissa, mutta paikallisille se on luonteva tapa toimia, joka on opittu omassa kulttuurissa elämällä. Kulttuuriset arvot ja tavat saavat meissä aikaan tunteita, joiden avulla säätelemme kanssakäymisen tapoja.

Vaikka ihmiset yleensä osaavat toimia taitavasti sosiaalisissa tilanteissa ja he kykenevät valitsemaan juuri sopivan tavan viestiä niissä, virheitä sattuu. Koemme, että ”sammakko pääsi suustani”. Siksi taitava viestijä osaa myös anteeksi pyytämisen taidon. Vuorovaikutustilanteisiin palaaminen ja niistä oppiminen on osa ihmisenä kehittymistä.

Vuorovaikutustilanteissa toimimista voi myös kehittää muullakin tavalla kuin vain kantapään kautta. Vuorovaikutustaitojen tietoinen opiskelu auttaa meitä tunnistamaan erilaiset vuorovaikutustilanteet ja toimimaan niissä itseä ja toisia arvostavalla tavalla. Mikäli vuorovaikutustilanne vaikuttaa meistä ongelmattomalta, voimme käyttää koko laajaa vuorovaikutustaitojen kirjjoa, jonka olemme oppineet sosiaalisessa ympäristössä syntymästämme lähtien. Kun havaitsemme, että vuorovaikutustilanne on herkkä, osaamme ottaa oikeat oppimamme vuorovaikutuksen työkalut käyttöön ja välttää tiettyjä viestejä, joita ongelmattomassa tilanteessa voisimme hyvin käyttää.

Vuorovaikutustaitoja on tarkoituksenmukaista käyttää erityisesti haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa, koska niiden epäonnistunut käsittely voi johtaa isompiin ongelmiin ja suorastaan välirikkoihin. Vuorovaikutuksen työkaluja voi kuitenkin käyttää myös ihan jokapäiväisessä elämässä ennaltaehkäisemään ongelmien syntymistä, mutta ongelmattomalla alueella niiden käyttämittä jättämisellä ei yleensä ole vakavia seurauksia. Vuorovaikutustaitoja oppimalla voimme syventää ja tukea ihmissuhteitamme.

Kirjassa käydään ensin läpi sosioemotionaalisen oppimisen malli eri osa-alueineen. Sen jälkeen esitellään Thomas Gordonin kehittämät tunne- ja vuorovaikutustaidot, jotka esitellään sosioemotionaalisen oppimisen mallin osa-alueiden mukaisessa järjestyksessä. Olemme koonneet esimerkkejä työpaikalta, kotoa ja koulusta, jotta mahdollisimman moni lukija voisi löytää itselleen sopivan ympäristön, missä vuorovaikutustaan haluaa kehittää. Esimerkkien avulla pyrimme helpottamaan asian ymmärrettävyyttä ja osoittamaan, että vuorovaikutusta voi kehittää yhtä lailla omien lasten kuin esimiehenkin kanssa. Vuorovaikutus ja työkalujen käyttö pohjautuvat toista ihmistä kunnioittavaan ja

tasa-arvoiseen asenteeseen – tätä haastetta ja mahdollisuutta tarkastelemme kirjan lopulla.

Kirjassa on myös erilaisia pohdinta- ja havainnointitehtäviä. Niiden avulla voi päästä itsetutkiskelussaan pitkällekin. Jos tilanteet, joita kirjassa esitetään tai pyydetään pohtimaan, tuntuvat tutuilta, kirjan sisältö on erityisen hyödyllinen. Sosioemotionaalisen oppimisen osa-alueiden (Casel, 2017; Talvio, 2014) avulla ja tutustumalla tämän kirjan käytännön tunne- ja vuorovaikutustaitoihin (Gordon, 2006) voit lisätä itsetuntemustasi ja syventää ihmissuhteitasi paljonkin. Toivomme, että kirja tarjoaa tietoa, jonka avulla vuorovaikutuksen haasteita on helpompi ymmärtää.¹



1. Kiitokset Gordon Training Internationalille inspiraatiosta ja tuesta tämän kirjan tekemiseen.