

AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS

Yksityisen ja ammatillisen vuorovaikutuksen erot

Yhteisöllisen toimintakulttuurin edellytyksenä ovat sisäistetyt ammatillisen vuorovaikutuksen periaatteet. Ammatillisuuteen kuuluu pohtia, millaista on hyvä vuorovaikutus. Ammatillisuus on käsite, jolla on hyvin erilaisia merkityksiä eri ihmisille. Kun edellytetään ammatillisuudessa kehittymistä, vastataan usein, että ei ole hyvä olla liian ammatillinen. Syyksi ilmoitetaan inhimillisyyden ja spontaaniuden vähentyminen. Ihmissuhteiden hoitamisessa käytetään kliseitä "olla ihminen ihmiselle", "olla aito, oma itsensä", "näyttää tunteensa". Mitähän nämä lausahdukset sisältävät? Kun näitä kliseitä käytetään, halutaan luoda positiivinen kuva ihmisyydestä. Ajatellaan, että kun näin toimitaan, toimitaan toisen hyväksi ja tavoitteiden suuntaisesti. Toisaalta vaikeissa vuorovaikutustilanteissa omaa huonoa tai vain epäsopivaa käyttäytymistä selitetään samoin: Olen tällainen, en voi sille mitään, on tärkeää olla aito" tai "Minäkin olen vain ihminen". Vuorovaikutuksen laatu vaikuttaa oleellisesti työhyvinvointiin.

Yksityisessä ja ammatillisessa vuorovaikutuksessa on eroja. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa tulee tiedostaa omat tunteet ja säädellä tunteiden siivittämää käyttäytymistä ja vuorovaikutusta. Töissä ei voi mennä sen taakse, että minä nyt vain olen tällainen. Jos oma temperamentti estää yhteisten päämäärien toteutumista esim. äkkipikaisuus tai liiallinen vetäytyminen, täytyy ilmenemismuotoja rajata. Oman temperamentin ja persoonan rakentavat puolet ovat voimavara ja välttämättömyys vuorovaikutustyöläisille.

Yksityiselämässä emme usein erottele tunteita ja tekoja. Ne kulkevat luonnollisesti käsi kädessä ja voimme toisen käyttäytymisestä arvioida, miltä hänestä tuntuu. Jokainen kantaa seuraukset omasta toiminnastaan itse. Jos kykenee säätelämään omia reaktioitaan vajavaisesti, saattaa olla, että ihmissuhteet rikkoutuvat tai läheisiä ihmissuhteita jää syntymättä. Tällaisista tilanteista kannamme itse seuraukset – ystävyys loppuu mahdollisesti tai sitten ei.

Työyhteisössä emme voi valita työtovereita emmekä sitä keiden kanssa haluamme tehdä yhteistyötä. Ammatilliset vuorovaikutuskanavat on pidettävä auki kaikkien kanssa. Pahinta mitä voimme tehdä, on sulkea se siten, että tuhoamme tulevan vuorovaikutuksen mahdollisuuden. Vuorovaikutuskanava on aina "kaksikaistainen" siten, että viestien lähettäminen ja vastaanottaminen eivät voi estää toistensa kulkua. Riippumatta siitä, kuinka eri mieltä itse jostain asiasta on, on kuultava ja tunnustettava toisen lähettämät viestit.

Kuulemisen heikkous yhteisöllisenä ilmiönä vaarantaa koko yhteisön yhteisöllisen toimintakulttuurin kehittymisen. Tällä tarkoitetaan sellaisen yhteisöllisen keskustelukulttuurin puuttumista, jossa pyritään tietoisesti hakemaan ja paljastamaan erilaisia näkökulmia ja sen avulla jatkuvaan ristiriitojen ratkaisuun yhteisön yhteistyön kehittämiseksi. Keskustelua käydään useimmiten satunnaisesti, epävirallisesti pienissä porukoissa (yleensä samanmielisten kanssa) ja tavoitteellisesti harvemmin esimerkiksi vuosittain järjestettävissä suunnittelu- ja kehittämispäivissä.

Hyvä vuorovaikutus ihmissuhdetyössä edellyttää tiettyjen asenteiden toteutumista, esim. miten suhtaudumme epäonnistumiseen? Miten koemme erilaisuuden – onko sallittua olla erilainen? , Onko yhteisöllisyys rasite vai voimavara? jne. Toinen asenteeseen liittyvä ominaisuus on ajatus sen tärkeydestä ja kolmas asenteeseen liittyvä tekijä on toteutuuko se käytännössä. Ääneen lausutut, toivotut asenteet eivät aina toteudukaan arjessa, esim. yhteistyön monipuolistaminen on kirjattu toimintasuunnitelmaan, mutta käytännössä se tarkoittaa vain muutamia ”haparoivia askeleita” yksittäisille kokeiluille. Työyhteisössä on tärkeää miettiä, minkä asenteiden varassa työtä tehdään.

Ammatillisen vuorovaikutuksen periaatteet

Asenteen, tunteen ja toiminnan tasolla hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen edellytyksenä voidaan pitää seuraavia periaatteita:

- 1) Vuorovaikutusvastuu
- 2) Hyvä taho – välittäminen
- 3) Ihmisen kunnioitus
- 4) Vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista
- 5) Oikein kuuleminen – ymmärtäminen
- 6) Tärkeiden asioiden sanominen - rehellisyys

Vuorovaikutustaitojen näkeminen ammatillisena osaamisena on suhteellisen uusi asia. Työyhteisöjen yhteisöllisyys, tiimityö, johtamistavan muutokset osallistaviksi ja demokraattisiksi ja lisääntynyt vuorovaikutus mm. eri sidosryhmien kanssa vaativat vahvoja ammatillisia vuorovaikutustaitoja.

Vuorovaikutustaitojen hallinta ja ammatillinen käyttö on laajentunut kollegojen kohtaamisesta asiakkaiden, esim. vanhempien ja monien yhteistyökumppanien kohtaamiseen. Asenteet ihmissuhteiden ”henkilökemioista” elävät vahvoina ja jarrutavat vuorovaikutustaitojen kehittämistä ammattitaitona.

Vanhempien kanssa vuorovaikutuksen onnistumisesta kantaa vastuun ammattilainen. Se on hänen työtään ja edellyttää aktiivista huolenpitoa omasta vuorovaikutuskanavasta. Vanhempi on yksityishenkilö ja hänen

vuorovaikutustapansa on sellainen kuin on. Erityisen haasteellista on, jos vanhempi on ennustamaton tai tyyli epäasiallinen. Se on haaste ammattilaiselle, jonka tulee löytää keinot ja yhteinen sopimus vuorovaikutustavasta vastapuolen kanssa. Tämä onnistuu, kun ei sorru ajattelutapaan, että vuorovaikutus ei onnistu, koska vanhempi on hankala tai henkilökiemmat eivät sovi yhteen.

Hyvä tahto yhteisön jäseniä kohtaan näkyy huolenpitona ja välittämisenä. Yhteistyöhön ryhdytään ja sitä ylläpidetään tietoisesti. Pyritään yhteiseen tavoitteeseen, vaikka vuorovaikutus ei olisikaan aina helppoa. Hyvä tahto nähdäänkin aktiivisena pyrkimyksenä kohti niitä tavoitteita, jotka on yhdessä asetettu. Ammatillinen välittäminen on jokaisen työntekijän "peruseväs". Välittämistä on se, että on kiinnostunut toisesta ihmisestä ja jaksaa vaikeuksistakin huolimatta yrittää hoitaa suhdetta siten, että työlle asetetut tavoitteet saavutetaan.

Kunnioitus on ehdotonta. Se tulee säilyttää kaikissa vuorovaikutussuhteissa. Kunnioitusta ei tarvitse erityisesti ansaita. Epäkunnioittavaan käyttäytymiseen tulee puuttua. Vaietetut, kaikkien tiedostamat epäkohdat tulee ottaa puheeksi, niiden ei tule olla tabuja. Yhteisön toimintakulttuuri, jossa annetaan positiivista palautetta ja työstetään negatiivisia ilmiöitä, pysyy terveenä.

Ammattilaisella on vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista. Vuorovaikutustyö on usein tunnevaltaista. Tunteiden herätessä huomio kiinnittyy luonnollisesti siihen ulkomaailman osaan, joka ne joko todellisesti tai kuvitellusti herätti. Tunteet ovat voimakkaita vaikuttajia ja siksi hyvin helposti ajatellaan, että se mitä ihmiselle tapahtuu, johtuu aina ulkomaailmasta. Ammatillisen vuorovaikutuksen paikkoja tulisi olla riittävästi. Toisen työn ymmärtämistä tulisi lisätä, yhteissuunnittelun, toteutuksen ja työn jatkuvan arvioinnin / reflektoinnin tulisi olla totuttu käytäntö.

Oikein kuuleminen ja ymmärtäminen ovat haasteellista. Reitin selittäminen toiselle siten, että hän ei näe karttaa ja yrittää sanojen perusteella muodostaa oikean mielikuvan etenemisestä, osoittaa sanojen monimerkityksisyyden. Saati silloin, kun kerromme tunteista ja ihmissuhteista. Kuuntelun merkitys työvälineenä korostuu. Hiljaa oleminen, kun toinen puhuu, ei takaa ymmärtävää kuuntelua eikä oikeaa tulkintaa asiasta. Kuuntelua tulee harjoitella ja käyttää tarkistavia kysymyksiä viestin ymmärtämisen tukena: "Tarkoititko tätä..." "Kuulinko näin...?". Tämä antaa puhujalle tunteen arvostuksesta ja viestin kiinnostavuudesta.

Rehellisyys on vuorovaikutuksen tärkeä kulmakivi. Vuorovaikutustilanteissa on oleellista säilyttää sekä hienotunteisuus että suoruus. Ne tukevat uskottavuutta ja toisen halua ottaa vastaan asia.

Leena Nousiainen/
RondoTraining Oy

Työyhteisössä luodaan hyvä vuorovaikutusyhteys kaikkiin. Luottamus rakentuu ja tulee tunne, että on hyväksytty. Tämän tunne on kuin luotto pankkitilillä. Kun on luoton testaamisen aika eli otamme toisen kanssa hankalan asian puheeksi, luottoa löytyy ja pääsemme rakentamaan asian käsittelyyn. Puolustavia tunteita saattaa ilmetä, mutta ne eivät kaada yhteistä tahtotilaa selvittää asia ja sopia tulevasta toimintatavasta.

Työyhteisön jäsenten välillä ei saa olla katkenneita vuorovaikutussuhteista. Ne estävät yhteisen työn suorittamista ja saavat aikaan yhteisössä varomista ja mutkikkaita viestien välittämiskuvioita.

Kun noudattaa ammatillisuuden periaatteita, ei mikään tärkeä voi jäädä puhumatta. Jos jää, on se ammatillisuuden puutetta. Vastapuolen puolustavia tunteita ei ammatti-ihminen pelkää, niiden tavanomaiset ilmenemismuodot ovat tuttuja yksityiseltä alueelta ammattilaisellekin.