



# VUOROVAIKUTUSTAITOJEN VAPAAEHTOISTOIMIJAN VOIMAVARANA

Ihmisen kohtaaminen-  
keskeisiä seikkoja hyvin  
kohtaamiseen  
25.9.2023

[laura.m.elo@  
keusote.fi](mailto:laura.m.elo@keusote.fi)

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

# Ryhmätehtävä: Mikä edistää vuorovaikutusta

- **Keskittyminen, Kuuntelu, Kunnioitus**
- Ymmärrys (tunneäly)
- **Kuuntelemisen ja kuulemisen taito**
- Malttaminen odottaa vastausta ja olla siinä mukana
- Aistipuutteiden huomioiminen
- Luottamus
- Avoimuus/ aitous/ suvaitsevaisuus
- Yhteinen mielenkiinnon kohde
- Asenne
- **Tilannetaju**
- **Aito läsnäolo ja keskittyminen**
- Vaitiolovelvollisuus
- Keskinäinen yhteys
- Rehellisyys
- **Tilan anto**
- **Kiireettömyys**
- **Ystävällisyys**
- **Hymy**
- **Ei ennakkoluuloja**
- **Turvallisuuden tunne**
- Sanan vapaus
- Armollisuus
- Avoimuus
- Ihmisen huomioiminen tasavertaisena
- **Katsekontakti**
- Toisen puoleen kääntyminen
- Rauhallisuus
- Toisen ihmisen kunnioittaminen



# Ryhmätehtävä: Mikä estää vuorovaikutusta

- **Ennakkoluulot**
- Ensivaikutelma
- Stereotypiat
- Yleistäminen
- Olettaminen/ oletusarvot
- Ennakkoehdotukset
- Keskittymisen puute
- **Kiireen tuntu**
- Itsekkyys/itsekeskeisyys
- Poispäin kääntyminen
- **Riittämätön yhteinen kieli**
- Omat paineet
- Itse äänessä olo
- Päälle puhuminen
- Ei yhteisymmärrystä
- Ei luottamusta
- Kuormittavat elämäntilanteet
- **Ei olla varattu tarpeeksi aikaa kohtaamiseen**
- Nälkä/ väsymys
- **Kulttuurierot**
- **Pelko/arkuus kohdata ihmisiä**
- **Vähättely**
- Asenne





# Kohtaaminen

- ihmisille kasvun mahdollisuus

Ihmiset ovat  
aina jossakin  
tilanteessa

Tilanteissa  
ollaan aina  
jossakin  
tunnelmassa

Uudessa  
kohtaamisessa  
ollaan uudessa  
tilanteessa

Uudessa  
tilanteessa  
muodostuu  
uusi tunnelma

Sinä luot sitä  
osaltasi

Lienemme varsin hyviä hoitamaan asioita

Ihmiset eivät kuitenkaan ole asioita

**Ota vastaan ihminen ennen  
kuin alat hoitamaan asiaa**



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

# Erilaisia kohtaamistapoja

## Agressiivinen toimintamalli

- hyökkäävä
- välinpitämätön muiden tunteita kohtaan
- loukkaa muiden oikeuksia

## Passiivinen toimintamalli

- vähättelevä
- anteeksipyytävä
- ei puolusta omia oikeuksiaan



## ASSERTIIVINEN TOIMINTAMALLI; jäykkä & diplomaattinen

- suora ja vilpitön
- arvostava
- ei loukkaa muiden oikeuksia
- ongelmanratkaisuun tähtäävä
- asiantieto erotettu mielipiteestä

**”Assertiivisuus on kykyä vakuuttavasti viestimällä pitää puolensa ja pitää kiinni omista oikeuksistaan, viestittää ajatuksista, tunteista ja näkemyksistä suoralla rehellisellä ja toista kunnioittavalla tavalla.”**



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

# Mitä tuot kohtaamiseen, kun tulet paikalle?



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

# Vuorovaikutuksessa on läsnä asia ja suhde

- Kerromme asioita ja samalla mikä on suhteemme näihin asioihin
- Vuorovaikutuksessa on läsnä osallistujien lisäksi (Leiman)
  - kaikki ne asiat joista puhutaan,
  - osapuolten suhtautumistavat näihin asioihin,
  - heidän suhtautumistapansa toisiinsa sekä
  - suhtautumistavat itseensä.
- Sanat, äänenpaino, kasvon ilmeet ja eleet ja kehon kieli





# Vastavuoroisuus (responsiivisuus)

Mihail Bahtin 1986: Sanalle, ja sitä myötä ihmisyksilölle ei ole mitään kauheampaa kuin vastausta vaille jääminen.

Kommunikaation peruskysymys: *Tuleeko yksilö kuulluksi vai jääkö hän vastausta vaille.*

Vastaus ei ole vain "vastausta kysymykseen", vaan kaikkinaista vastavuoroisuutta - ruumiillista ja kielellistä. (Pelkkä nyökkäyskin on vastavuoroisuutta. Ja jääminen vaille edes nyökkäystä on kauheaa.)

Jo "pelkkä" kuulluksi tuleminen antaa voimia. Kokemus hyvästä kuulluksi tulemisesta antaa niitä monin verroin.



# Epävarmuuden sieto, epävarmuudessa oleminen

- Tulee houkutus *lisätä hallintaa koettamalla hallita toisia* -heidän ajatuksiaan ja toimintaansa.
- Houkutus monologisuuteen on erityisen suuri *tilanteissa*, joissa toisten toiminnalla on suuri vaikutus omaan toimintaan - etenkin, jos toisten toiminta tuntuu aiheuttavan *häiriöitä* omille pyrkimyksille



Kuulluksi  
tulemisen  
turvaaminen



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

# Kuulemisen karikot

- Välinpitämättömyys, viestien sivuuttaminen
- Ylimielisyys, ennalta tietäminen
- Asiantuntija tietää, mikä on parasta
- Väsymys
- Kiire
- Ennakkoluulot, mielikuvat



# Kunnioittava ja arvostava puhe

- Ymmärrettävä-, selkeä kieli – liittyy hahmottamiseen ja ajatteluun
  - muodostuu hyvin hahmotettavista sanoista ja lauseista
  - auttaa kuulemaan olennaiset asiat kokonaisuudesta
  - kohtaamisessa muodostetaan kaikille osapuolille ymmärrettävää kieltä
  - on tärkeä olla hienotunteinen ja sensitiivinen sanoja käyttäessään
- Asiallinen kieli – liittyy sävyyn ja vuorovaikutukseen
  - *ottaa puhekumppanin huomioon, kuuntelee ja kuulee*
  - *ei loukkaa eikä uhkaa, ei vähättele eikä tyrmää.*

# Kohtaamisen Tähtihetki

*Mieti kokemaasi hyvää kohtaamista, joka sinulle oli opettavainen, mieleen painuva tai tunteita herättävä.*

*Hetki voi liittyä joko*

- 1) omaan työhön*
- 2) kotiin, läheisiin, ystäviin...*
- 3) asiakkaana, potilaana tai alaisena olemiseen*

**Miksi se oli merkittävä sinulle?**



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

# Avoimen yhteistyön haaste

- Huolen kasvu ja monimutkaiset tilanteet houkuttavat monologisuuteen
- Toive asioiden saamisesta hallintaan kasvaa
- Houkutus lisätä hallintaa koettamalla hallita toisten ajatuksia ja toimintaa sekä muuttaa toisia (toimenpiteiden kohteita, esineitä)
- Kiinnostus erilaisiin näkökulmiin, toisten (myös itsen) kuunteluun ja näkemysten monipuolistamiseen vähenee
- Tietäminen tappaa uteliaisuuden
- Neuvotuttaminen ja toimenpidekeskeisyys

→ *Jotta saavutetaan hyviä voimavarojen yhdistelmiä, tarvitaan dialogisia kohtaamisia ihmisten välillä.*



# DIALOGI - KESKUSTELU

## KESKUSTELU:

- vuoropuhelu, jossa tuodaan esiin oma kanta ja puolustetaan sitä  
⇒ **lopputuloksena päätöksiä**
- *Perinteisessä keskustelussa asiakkaan ääni ei kuulu, vaan asiantuntijat hallitsevat tilannetta.*

## DIALOGI:

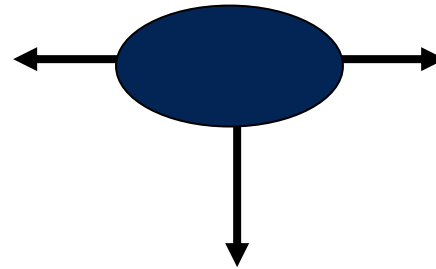
- vuoropuhelu, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä
- on monia näkökulmia
- kukaan ei ole väärässä
- omaa kantaa pidetään vain askeleena kohti uutta ymmärrystä
- painopiste on **vuorokuuntelussa**  
⇒ **lopputulos on kaikille jotain uutta**



# OMAN TOIMINNAN MUUNTELU

## Mukaan meneminen

“lisää samaa”: työntekijän ja asiakkaan toimintakuviot samanlaisia; tarjottu tuki toistaa aiempia ratkaisuyrityksiä, kontakti säilyy



## Toisin toimiminen

“puskemista”: osapuolet eivät ymmärrä toisiaan, toimintakuviot uhkaavan erilaisia; tarjottu tuki liian erilaista, ristiriitoja

## Sopivasti toisin

dialogin avaaminen; huolen puheeksiotto, uusien sopivien toimintatapojen hakeminen ja kokeileminen





# Kun huoli otetaan puheeksi

Pohdi:

- miten voisit ilmaista huolesi niin, ettet tule syyttäneeksi tai moittineeksi ja miten syytösten sijaan haet yhteistyötä/apua huolesi huojenemiseksi?
- mikä olisi sopiva aika ja paikka huolesi esiin ottamiseen?

Ennakoi mitä tapahtuu, jos ilmaiset huolesi - miten sanoihisi reagoidaan

# Kun huoli otetaan puheeksi

## **Olellaista on kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen:**

- väljyys, kommenttien viivästyttäminen, puhumisen ja kuuntelun erottaminen
- minä -muodossa puhuminen (vs. "yleisen näkökulman edustaminen")
- vastavuoroisuus; toisen huomiointi jättäminen tilaa vastaussanoille (vs. suljetut lauseet)



”Hulluutta on tehdä samat asiat uudelleen ja uudelleen ja odottaa eri tuloksia.”

*Albert Einstein*



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote



# YKSI KERTA YKSI – YKSI KOKOONTUMINEN

TOISEUDEN EHDOTON  
KUNNIOITTAMINEN TÄSSÄ  
JA NYT!

Yksi kerta yksi kokoontuminen on tullut tunnetuksi teemestari Ii Naosuken (1815–1860) opetuksena teoksessa *Chanoyu Ichieishū*, joka julkaistiin sata vuotta kirjoittajan kuoleman jälkeen. Elämässä jokainen hetki, jokainen kokoontuminen, kohtaaminen, on ainutlaatuinen, eikä toistu koskaan samana, vaikka samat ihmiset kokoontuisivat samassa paikassa, ja tilaisuuden kulku sekä kaikki tarjoiltava ruoka ja juoma olisivat täysin samat, sillä ihmisen mieli ja koettu tunnelma ovat alati muuttuvia. Siksi jokaiseen kohtamiseen tulee valmistautua kuin viimeiseen, niin että huomenna saattaa kuolla rauhallisin mielin.



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote

Minna Eväsoja:  
Shoshin aloittelijan mieli



# Kiitos!



**KEUSOTE**  
Keski-Uudenmaan sote