

# Nuoren asiakkaan kohtaaminen – motivoiva vuorovaikutus

Ulla Heimonen & Minna Piirainen

# Nuoret haluavat, että



- \* Aikuinen pysähtyy nuoria varten, vaikka tuntisikin asian sillä hetkellä vähemmän tärkeäksi.
- \* Aikuinen on tietoinen siitä, mitä nuorten elämään kuuluu.
- \* Aikuinen ymmärtää keskusteluyhteyden syntymisen tärkeyden.

# Kuinka kuulen nuorta



- \* Aktiivinen kuuntelu on non-verbaalista kehon viestintää ja kaikkein voimakkain keino tuottaa toiselle ihmiselle kohdatuksi tulemisen tunne.
- \* Luemme toisiamme automaattisesti kehon viestinnästä ja tulkitsemme myös toistemme kiinnostusta sen mukaan.
- \* Reflektio on verbaalinen keino kuuntelun ja ymmärtämisen osoittamiseksi.
  - \* Auttaa kuulijaa pysähtymään käsiteltävän asian äärelle
  - \* Synnyttää kertojassa havaintoja omasta puheesta.

# POSITIIVISUUS



P

- \* Lähde liikkeelle positiivisuudesta.
- \* Etsi sitä hyvää, mitä nuori jo tietää, taitaa, tekee ja tahtoo.
- \* Näytä, että arvostat häntä ja luotat häneen
- ~~Ihan hyvä, mutta~~
- Hyvä, koska
- Ja...

# AKTIIVINEN KUUNTELU



# A

- \* Aktiivinen kuuntelu
- \* Sanatonta viestintää
- \* Näytä, että nuori ja hänen mielipiteensä on tärkeitä

# REFLEKTIO



# R

- \* Reflektio, Vahvistavat toteamukset (sanallinen)
- \* Osoita, että kuuntelet, ymmärrät ja hyväksyt nuoren mielipiteet ja ajatukset (vaikka olisit eri mieltä)
- ~~Kyllä nyt olisi tärkeämpää ajatella~~
- Kuulostaa siltä, että...

## A

- \* Kuulustelun sijaan annat nuorelle mahdollisuuden valita, mistä puhua.
  - Mitä... ?
  - Miten...?
  - Kuvailisitko...?
  - Kerrotko tarkemmin...?

# SUMMA SUMMARUM ELI YHTEENVETOJEN TEKEMINEN



# S

- Näytät, että olet kuunnellut, kokoat palaset yhteen.
- Painotat keskeisiä asioita, viet eteenpäin.
  - Eli siis...
  - Ja seuraavaksi



# VOIMAANNUTTAVA KESKUSTELU



*"Hienoa, että kävelet kouluun"*

Rakenna luottamus ja anna positiivista palautetta.

*"Löydät minut täältä"*

Tue sitoutumista esim. sopimalla seuraava tapaaminen

*"Mistä muusta liikunnasta pidät?"*  
*"Kuinka tärkeää sinulle on ...?"*  
Varmista yhteisymmärrys, motivoi.

*"Ymmärsinkö oikein aiot kulkea kävellen kouluun ja lisäksi käyt luistelemassa kerran viikossa"*

Varmista yhteisymmärrys

# Pystyvyyden vahvistaminen



- \* Motivaatio ja pystyvyyden tunne ovat välttämättömiä onnistumisen kannalta.
- \* Lapsen ja nuoren usko muutoksen mahdollisuuteen on avainasia.
- \* Keskeisintä on lapsen ja nuoren tietojen, taitojen ja tunteiden kartoittaminen sekä elinympäristön ja sosiaalisten suhteiden ymmärtäminen.

*” Mahdollistaako ympäristö muutoksen?”*

*”Älä neuvo ennen kuin olet kulkenut päivän  
matkan  
hänen mokkasiineissaan.”*

\* [https://youtu.be/3pC5u\\_r5mpc](https://youtu.be/3pC5u_r5mpc)

# Ryhmäharjoitus



- \* Yksi kertoo jostain itselleen tärkeästä asiasta/harrastuksesta/tapahtumasta tms.
- \* Toinen ei kuuntele aidosti, kehonkieli, suljetut kysymykset, toisen innostuksen lyttäminen.  
-> kaksi tarkkailee
- \* Vaihdetaan osia
- \* Toinen kertoo jostain itselleen tärkeästä asiasta/harrastuksesta/tapahtumasta tms.
- \* Toinen kuuntelee aidosti, reflektoi, kannustaa, kyselee asiasta avoimin kysymyksin.  
-> kaksi tarkkailee

# Harjoituksen purku



- \* Miltä tuntui kun ei kuunneltu ?
- \* Miltä tuntui aito kuunteleminen/kohtaaminen ?
- \* Mitä opin ?
- \* Tunnistinko itseni ?

*” Sinulla on kaksi korvaa ja yksi suu.  
Sano siis sana ja kuuntele kaksi. ”*

- Arabialainen sananlasku-

# Lähteet



- Heloma A. & Kiiänmaa K. & Korhonen T. & Winell K. (toim.) 2017. Tupakka- ja nikotiiniriippuvuus. Duodecim.
- Suomen mielenterveysseura. Nuorten viestejä vanhemmille.  
[https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials\\_files/nuorten\\_viesteja\\_vanhemmille2.pdf](https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/nuorten_viesteja_vanhemmille2.pdf)



KIITOS!