

JOHDANTO

Suomalainen työelämä kipuilee ankarasti. Poliittisin toimin työntekijöiden hyvinvointia ei onnistuta lisäämään, koska hyvinvointi ymmärretään väärin ja sitä mitataan väärin. Erilaisia sosiaali-, työllisyys- ja koulutuspoliittisia toimenpiteitä kyllä toteutetaan, mutta niiden onnistumista mitataan vain sen mukaan, miten ne vaikuttavat talouskasvuun. Elämässä ja työelämässä on vallalla joko-tai-ajattelu. Halutaan tehokkaita ihmisiä töihin ja koulutuksiin. Sen sijaan ei kiinnitetä huomiota ihmisten hyvinvoinnin kannalta olennaisiin tekijöihin. Materiasta eli aineellisista voimavaroista huolehditaan, mutta ei ihmisten keskinäisestä kanssakäymisestä. *Hyvinvointi muodostuu ihmisen edellytyksistä luoda ihmissuhteita ja osallistua yhteisölliseen elämään.* Yhteisössä korostuu kohtaamisen merkitys. Yksipuolinen tehokkuusajattelu kaventaa ihmistä ja heikentää hänen suorituskykyään. Mihin työyhteisöt ovat kadottaneet sisäisen viisautensa? Ennen vanhaan työpaikoilla oli varaa ihmisiin, jotka olivat siellä toisia varten. Mikä on työtoverin kohtaamisen edellytys nykyisin? Yhä edelleen on niin, että kokeakseen elämässään ja työssään tyytyväisyyttä ihmisen ihmissuhteiden on sujuttava ainakin kohtalaisesti. Yhteisöllisyyden tutkiminen ja kehittäminen on ollut sydämeni asia jo usean vuoden ajan (ks. tarkemmin Isokorpi & Viitanen 2001, Isokorpi 2003, 2004). Yhä edelleen on tarvetta yhteisöllisyydestä keskusteluun ja yhteisöllisyyden levittämiseen eteenpäin.

Viime aikoina ihmissuhde- ja muillakin aloilla on ilahduttavasti alettu kiinnittää huomiota vuorovaikutus- ja tunneälytaitojen kehittämiseen. Taitojen kehittäminen etenee siten, että ensiksi on tultava tietoiseksi näiden taitojen kehittämisen tarpeellisuudesta. On uskottava, että vuorovaikutustaidot ja tunneälytaidot ovat *ammattillista avainosaamista siinä missä käytännölliset taidot ja taitotietokin.* Tiedostamisen jälkeen seuraavassa vaiheessa näitä taitoja aletaan prosessinomaisesti ja

Mitä hyvinvointi on?

Tietoisuus on kehittämisen edellytys

vuorovaikutteisesti *yhdessä oppia ja harjaannuttaa*. Kun työyhteisössä aletaan lisätä keskinäistä kanssakäymistä ja kun ilma-
piiri on muuttunut sen verran turvalliseksi, että työyhteisön jäsenillä on tarve tuoda esiin mielipiteitään ja vaikeita asioita työn tekemisestä, seuraavaksi kriittiseksi kohdaksi prosessissa nousevat *voimavarat ja taidot kohdata muutoksia*, haasteita ja ristiriitatilanteita. Tällöin myös vuorovaikutus alkaa ”tötkkiä”.

Esimerkiksi Marja Flinck (2005) tutki väitöstyössään ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstön työssä-jaksamista ja työkykyä kaksivuotisen hankkeen aikana. Vaikka hankkeen aikana henkilöstön työkyky parani ja sairauspoissaolot vähenivät merkittävästi, työyhteisön toimivuus heikkeni, keskinäinen tuki väheni ja ristiriidat lisääntyivät. Myös Marjo Kuuselan (2005) väitöstutkimus osoittaa opettajilla olevan vaikeuksia ristiriitatilanteiden käsittelyssä.

Oleennaista ristiriitatilanteissa on se, miten ihmiset suhtautuvat toisiinsa, kun asiat eivät mene hyvin. Ristiriitatilanteissa syntyneet tunnekuohut hukuttavat helposti työntekijän ammatillisen käyttäytymisen ja reagoimisen. Asiat henkilöityvät. *Ristiriitojen ratkaiseminen on ihmisen yksi vaikeimpia ja kehittymättömmimpiä asioita*. Mikäli ristiriitoja ei saada ratkaistuksi, työntekijöiden työmotivaatio heikkenee ratkaisemattomien konfliktien takia. Kun ihmissuhde- ja vuorovaikutusammattilaiset oppivat elämään näiden taitojen kanssa ja kehittämään niitä omassa työyhteisössään, taitoja on helpompi välittää mallin avulla eteenpäin asiakastilanteissa.

Asiakassuhde on kumppanuutta

Asiakassuhteella tarkoitan kumppanuuteen perustuvaa prosessia. Sekä vuorovaikutusammattilaisella että asiakkaalla on tärkeää annettavaa keskusteluun. *”Tehdään yhdessä ajattelutyötä”* -perusasenne kuvaa toimintaa. Asiakas-sanaan voi vääristyneesti liittyä ajatus siitä, että asiakkaaksi nimetty ihminen on kykenemätön toimimaan omasta puolestaan. Yhteistyön tulee olla asiakkaalle mielekästä. Sen ei pitäisi tapahtua vain ammattilaisen ehdoilla. Joka tapauksessa asetelmaan liittyy aina erilainen asema ja valtaa, joita pitää myös tutkia prosessin aikana. Esimerkiksi työnohjaus on ammatillinen menetelmä, jossa ohjaajalla on valtaa ja auktoriteettia työn-

ohjattavaa kohtaan. Tätä valtasuhdetta on tarkasteltava, koska se saattaa muokata niitä vuorovaikutusmalleja, joita työnhauksessa käytetään.

Työnhauksen tehtävänä on *työn laadun parantaminen, työntekijän ammatti-identiteetin selkiinnyttäminen ja työyhteisön toiminnan tukeminen*. Työnhauksella on työntekijän oman työn tarkastelua ja itsearviointia sekä oman itsen tarkastelua suhteessa työhönsä joko työnhaukseryhmässä tai yksilötyönhauksessa. Työnhauksessa käsitellään paljon vuorovaikutukseen, ristiriitatilanteisiin ja jaksamiseen liittyviä asioita ja kysymyksiä.

Työnhauksena
tukena

Kirjan tavoitteet

Tämän kirjan tavoitteena on auttaa ihmissuhdetyöntekijöitä käsittelemään ja ratkaisemaan erilaisia ristiriitatilanteita. Kirja soveltuu hyvin esimerkiksi työnhauksen tueksi. Samalla kirja auttaa parantamaan ihmissuhdetyöntekijän, kuten työnhajajan tai opettajan, itsetuntemusta, koska kirja auttaa tunnistamaan konfliktin merkkejä itsessä ja ympäristössä. Lisäksi kirjan avulla oppii ymmärtämään sen mekanismin, joka voimistaa ja ”sotkee” ristiriitatilanteen.

On tärkeää, että ihmissuhde- ja vuorovaikutusammattilaiset ovat tietoisia ihmisen käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä sekä yleisesti että myös itsessään. Vasta itsetuntemuksen kautta on mahdollista tukea, ohjata, kasvattaa ja eheyttää muita ihmisiä. Tämän kirjan jokaisen luvun lopussa on kysymyksiä, jotka ohjaavat lukijaa pohtimaan käsiteltyjä asioita omalta kannaltaan. Kysymyksiä voi pohtia yksin tai yhdessä vaikkapa työkaverin tai työnhajajan kanssa.

Tässä kirjassa kuvaan, miten ihminen toimii ristiriitatilanteissa ja miksi hän toimii niissä eri tavalla. Pyrin tuomaan esiin niitä syvällisempiä näkökulmia siihen, että vuorovaikutusongelmat ovat hyvin monisyisiä eikä niitä voi selittää irrallaan tietämättä ja tuntematta osallisten monia elämismaailmoja ja elämäntilanteita. Syy ja seuraus eivät ole lähellä toisiaan ajallisesti ja paikallisesti. Vaikka alitajunnassa ihminen saattaa uskoa, että syy ja seuraus ovat lähellä, syyt ja seuraukset ovat hyvin monissa tapauksissa kaukana toi-

sistaan. Ihminen hakee kuitenkin ongelmiin useimmiten kaikkein ilmeisimpiä ratkaisuja, koska ne tuntuvat selviltä ja turvallisilta.

Kirjan tarkoituksena on pysähdyttää lukija oivaltamaan se, että ristiriitatilanteissa jonkun tai joidenkin tuomitseminen tai syyllistäminen ei ole koskaan ratkaisu vuorovaikutusongelmiin ja ristiriitoihin.

Vuorovaikutusongelmien ymmärtäminen

Systeeminen lähestymistapa

Vuorovaikutuksen ongelmien lähestymistapa on systeeminen. Systeeminen lähestymistapa tarkoittaa Raimo Hämäläisen ja Esa Saarisen (2004) mukaan *prosessiajattelua, joka kohdistuu tiettyyn kokonaisuuteen kuuluvien osien välisiin vuorovaikutussuhteisiin*. Kaikki muutokset osien välillä johtavat muutokseen myös kokonaisuudessa ja sen tarkoituksessa. Systeemi *ylläpitää itseään* sekä osiansa vuorovaikutuksen avulla että olemalla avoimessa *yhteydessä ympäristöönsä*. Systeemi siis ottaa ympäristöstään voimavaroja ja energiaa ja antaa myös voimavaroja ja energiaa takaisin sen mukaan, kuinka joustavat systeemin rajat ovat.

Systeemisen lähestymistavan mukaan jokainen osallinen vaikuttaa omalta osaltaan syntyneisiin tapahtumiin ja tilanteisiin. Kukaan ei voi sulkea itseään tapahtumien ulkopuolelle. Jokainen on osa systeemiä ja näin ollen sen sisäpuolella. *Vuorovaikutuksen ongelma* ei ole esimerkiksi kahdenvälisessä suhteessa vain jommankumman osapuolen ongelma, vaan se on näiden kahden henkilön välisen *suhteen ilmentymä*. Vuorovaikutuksen laatu on mahdollisuuksien luomista ja itsensä toteuttamisen esteiden poistamista, jossa ihmisen elämäntarina on sekä mahdollistajana että rajoittajana. Mikäli ihminen malttaa ratkaista ongelmia syvällisesti, vaikutukset pitkällä aikavälillä ovat suurimmat ja vaikuttavat itse ongelmaan. Helpot ratkaisut johtavat usein takaisin ongelmatilanteeseen tai saattavat jopa pahentaa ongelmaa.

Työnohjausta paljon tutkineen Leila Keski-Luopan (2001) mukaan mm. hoito- ja auttamisammateissa voidaan työssä

joutua umpikujaan, mikäli asianosaiset etsivät suoraan osoitettavaa ja poistettavaa syytä, syyllistä tai vikaa sen sijaan, että he yhdessä selvittäisivät, minkälaiset tekijät vaikuttivat kyseisen ongelman syntyyn ja minkälaisesta prosessista oli kysymys. Toisaalta suuriin hyvinvointia parantaviin vaikutuksiin on mahdollista päästä pienillä muutoksilla. Pieni muutos yksilötasolla synnyttää mullistuksen systeemissä.

Esimerkiksi Marjo Kuusela (2005) kuvaa väitöskirjassaan hyvin sitä, että jos oppilaan häiritsevä käyttäytyminen määritellään koulun kulttuurissa oppilaan ongelmaksi, se johtaa aina tiettyihin oppilaaseen kohdistuviin toimenpiteisiin. Sen sijaan jos häiritsevä käyttäytyminen määritellään oppilaan ja opettajan vuorovaikutuksen ongelmaksi, toimenpiteetkin kohdistuvat oppilaan ja opettajan vuorovaikutukseen. *Tämä näkökulma voidaan yleistää koskemaan kaikkia ongelmallisia vuorovaikutustilanteita työssä sekä myös muita vuorovaikutustilanteita, tiiviimpinä työnohjaajan ja työnohjattavan tai terapeutin ja asiakkaan välisiä ongelmallisia tilanteita.* Puhutaan uudelleenmäärittelystä, kun ihmissuhdeammattilainen tekee myönteisen ja vaihtohtoisen tulkinnan asiakkaan häiritsevästä käyttäytymisestä ja muuttaa omaa toimintaansa sen mukaisesti. Näkökulman vaihtaminen vaikuttaa ensi kädessä siihen henkilöön, joka uudelleenmäärittelyn tekee. Kun hän ajattelee eri tavalla, hän myös toimii eri tavalla. Tilanteessa esiintyvää pahaa ei voi ehkä heti poistaa, mutta hyvää voi aina lisätä.

Marjatta Vanhalakka-Ruoho (2004) on tutkinut systeemi-syyttä ohjauksessa. Suljetuissa systeemeissä (esim. kiinteät ammattiryhmät) rajat ovat paksut eikä energiavirta pääse ylittämään niitä. Rajojen joissakin kohdissa on kuitenkin ohuempia kohtia, joiden kautta energiavaihto on mahdollista, koska elävät järjestelmät ovat aina avoimia systeemejä. Systeemi säätelee suhdetta ympäristöönsä vahvistamalla ja heikentämällä rajojaan. *Elävien systeemien rajat, esimerkiksi minätietoisuus ja me-henki, ovat abstrakteja.* Ulkopuolinen ei pysty tietämään, kuinka paljon muutosta systeemi tiettyinä aikana sietää.

Vuorovaikutustilanteissa rajojen muuttamisen vaikeus liittyy siihen, kokeeko joku ihminen olevansa uhriasetelmassa tai vihai-

nen. Tällainen ihminen sulkee rajansa eikä ota uutta informaatiota vastaan. Tällöin sulkeutunut järjestelmä tai ihminen kehittyy kohti lineaarisia, joko-tai-päätöksiä (vain tosi tai epätosi, terve tai sairas, oikein tai väärin jne.). Yleensä ihminen muuttuu, kun on siihen valmis. Systeemimuutos tapahtuikin hyppäyksittäin, kun ns. ensimmäisen asteen muutoksia on tapahtunut riittävästi. Toisen asteen muutos onkin sitten pysyvä, eikä entiseen malliin ole enää paluuta. Esimerkiksi uhaksi itsensä kokeva voi muuttua avoimeen yhteistyöhön kykeneväksi ja haluavaksi (toisen asteen muutos), kun hän kokee hyväksyntää ja saa osakseen kiinnostuksen osoituksia, tukea ja kannustusta toistuvasti ja kun ihminen oivaltaa, että uhkan kokemus tuleekin hänestä itsestään, esimerkiksi ennakkolouloista (ensimmäisen asteen muutos).

Pois yksisuuntaisuudesta

Vuorovaikutuksen ymmärtämisessä pitäisi päästä pois lineaarisesta kausaaliajattelusta, jossa jokin käyttäytyminen nähdään ”aiheutetuksi” ja jokin toinen ”aiheuttajaksi”. Tilalle pitäisi saada pyrkimys ajatella kehämäisesti, jolloin tietty käyttäytyminen voi tapahtumasarjassa olla yhtä lailla syyn kuin seurauksenkin asemassa. Kahden tai useamman henkilön välinen kanssakäyminen muodostuu jatkuvasta tapahtumien seuraamosta, jossa usein on löydettävä toistuvia kaavoja. Teot eivät koskaan ole irrallisia, vaan syntyvät aina jonkin muun toiminnan seurauksena ja johtavat joihinkin seurauksiin. Ihmisen teot vaikuttavat aina siihen, mitä muiden on mahdollista seuraavaksi tehdä. Siksi toiminnan seurauksia ja vaikutuksia kannattaa tutkia. Vuorovaikutuksen laadun kehittämisessä onkin tarkasteltava, missä konkreettisissa tilanteissa ja suhteissa hankaluus ilmenee ja mitä ihminen tekee tuottaen tai ylläpitäen sitä.

Tässä kirjassa kuvaan, miten ihmiselle on ominaista sellainen harhakäsitys, että hänen on mahdollista yksisuuntaisesti vaikuttaa ympäristöönsä ja olosuhteisiinsa. Tämä harhakäsitys estää kaikille elollisille järjestelmille luonnollisen itseparantavan pyrkimyksen toteutumista. *Itseparantava kyky on järjestelmän oma pyrkimys sisäisen järjestäytymisen johdonmukaiseen ylläpitämiseen.* Ihmissuhdejärjestelmissä liiallinen pyrkimys vaikuttamiseen ja selittämiseen eli kompleksisuuden lii-

allinen yksinkertaistaminen kuitenkin estää luonnonmukaista uudelleenorganisointumista järjestelmää kohdanneen häiriön jälkeen. Työnohjaajan, opettajan tai muun vuorovaikutusammattilaisen suurta ammatillista kehittymistä onkin sen oivaltaminen, että hän voi vaikuttaa vain vuorovaikutuskontekstiin ja että hän voi kontrolloida vain itseään.

Vuorovaikutus synnyttää merkityksiä

Vuorovaikutuksen ja yhteistyön haasteellisuus perustuu *merkityksiin, siis ihmisen todellisuuden tulkintoihin* siitä, miten asiat jollakin tietyllä hetkellä *hänen mielestään* ovat. Vuorovaikutus synnyttää merkityksiä ja ohjaa ihmisen toimintaa jopa sellaisella tavalla, jolla ihminen, myös ihmissuhdeammattilainen, ei halua toimia. Merkityksiin sisältyy aina tunteita, joiden havaitseminen on keskeistä. Koska merkitykset ovat kokemuksellisia, niiden muuttuminen edellyttää tunteiden muuttamista. Esimerkiksi kiintymystä, hyvyttä, pyhyttä ja henkistä kirkkautta ei voi tajuta ilman niihin liittyviä vahvoja merkityksiä. Samoin kateuden, vihan ja ilon tunteissa on merkitystä itsessään. Merkityksiä ei voi käsitteellistää, vaan ihmisen on aistittava ne itsessään.

Merkitykset eivät ole pysyviä hankaluuksia tai mahdollisuuksia. Ne eivät tule koskaan valmiiksi, vaan ihminen luo, muuttaa ja purkaa merkityksiä jatkuvasti. Ihanteellisessa tapauksessa esimerkiksi vuorovaikutusvaikeuksien kohtaamiseen liittyvät merkitykset voivat yhteisen prosessoinnin kautta muuttua vaikeuksien voittamiseen liittyviin merkityksiin, jotka puolestaan voivat johtaa uudenlaiseen vuorovaikutustoimintaan. *Merkitys ja toiminta ovatkin vastavuoroisessa suhteessa toisiinsa.* Muutos kummassa tahansa saa aikaan muutoksen myös toisessa. Merkitysten muuttaminen on hankalaa, koska ihminen ei kuitenkaan usein reagoi vuorovaikutustilanteissa suoraan toisen ihmisen lähettämiin viesteihin, vaan ihminen hakee omasta kokemukсарастostaan viestille tulkinnan ja reagoi tuon tulkinnan mukaan. *Tulkitut merkitykset aiheuttavat jän-*

Merkityksiin sisältyy tunteita

nityksiä ja ristikkäisiä pyrkimyksiä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja toimintaan.

Merkitysten syntymistä ei voi hallita. Merkitykset eivät suostu määrälläviksi samalla tavalla kuin koneet. Mikäli ihminen pyrkii hallitsemaan niitä, ongelmallinen tilanne pahenee, ja sen läpi eläminen käy entistä hankalammaksi. Tästä syystä vuorovaikutus on niin arvaamatonta. Joskus yhteistyö ihmisten välillä on vaivatonta ja sujuvaa, toisinaan taas mahdottomalta tuntuva. *Merkitysten hallintapyrkimys* selittää myös sen, miksi ihminen toimii tavalla, jolla ei halua toimia, tai miksi hän jättää toimimatta tavalla, jota itse kertoo arvostavansa. Vuorovaikutuksessa ihminen saattaa käyttäytyä toisiinsa nähden enemmän väärinymmärrykseen kuin ymmärrykseen nojautuen.

Tässä kirjassa kuvaan, miksi ihminen toimii tavalla, jolla on hänelle itselleen haitallisia seurauksia. Tilanteeseen vaikuttavat ihmisen yksilölliset tekijät, kuten yksilön elämänselityksen aikana syntyneet kokemukset, ajatukset ja uskomukset. Ihmisen käyttäytymistä selittävät myös hänen luonteenpiirteensä, persoonallisuutensa sekä yksilölliset asenteet ja motiivit. Ihminen toimii aina osana suurempaa kokonaisuutta, kulttuuria ja ideologiaa, jolla on myös vaikutuksensa ihmisen käyttäytymiseen. Vuorovaikutus toimii yksilöllisen ja ympäristön välimaastossa.

Ihmissuhdeammattilaisen työ vaativaa

Työnohjaaja Liisa Kiesiläinen (1998) kuvaa hyvin, miten *vuorovaikutus ammattina on vaativin työ*, mitä voi olla. Vaikeaksi ja haastavaksi työn tekee se, että vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaitojen oletetaan kasvavan automaattisesti tiedon tai tehtävään liittyvän osaamisen lisääntyessä. Vuorovaikutustaitojen kehittämiseen ei siis tämän oletuksen mukaan tarvitse kiinnittää huomiota. Voidaan myös olettaa, että ihmissuhdetaidot ovat ”synnynäisiä”, joko niitä on tai sitten niitä ei ole. Automaattisesti oletetaan, että ainakin ihmissuhdealoilla työ-

*Taidot eivät
valmiita*

kentelevillä on hyvät sosiaaliset taidot. Valitettavasti useinkaan näin ei ole, vaan ammatillisten vuorovaikutustaitojen puute näkyy nimenomaan työyhteisöjen ongelmina. Vuorovaikutus- ja ihmissuhdeammattitaidon kehittämisen ja kehittymisen vaikeus on asenteellinen. Vuorovaikutus ja ihmissuhteet työssä sijoitetaan ns. harmaaseen alueeseen. Ei tiedetä, miten ne liittyvät työhön. Tällöin *vaarana on yksityisten ja ammatillisten vuorovaikutussuhteiden pelisääntöjen sekoittuminen.*

Leila Keski-Luopa (2001) täydentää Kiesiläisen ajatuksia sillä, että intensiivisessä vuorovaikutussuhteessa syntyy emotionaalisten, inhimillisten tarpeiden imu, josta on vaikea irrottautua. Lisäksi saattaa olla vaikea erottaa, mikä kyseisessä tilanteessa on ammatillisesti eteenpäin vievää, perustehtävään kuuluvaa ja mikä sen ulkopuolelta tulevaa. Tässä kirjassa kuvaan niitä tunteita ja puolustusmekanismeja, joita vuorovaikutusammattilaisen tulisi itsessään oppia tunnistamaan ja hallitsemaan, jotta hän pystyisi tekemään työtään menestyksellisesti.

Vuorovaikutustyön vaikeus ja haastavuus työntekijän kannalta on vastassa oleva toinen henkilö, jonka tavoitteet ja intressit eivät välttämättä olekaan samat kuin vuorovaikutusammattilaisen. Jokainen ihminen, myös ammattilainen, on keskeneräinen näiltä taidoiltaan ja tekee virheitä. Erityisesti paljon virheitä voi tulla vuorovaikutuksen ammattilaiselle, koska jokainen kohtaaminen on erilainen. *Kebittyminen ammatissa ja näissä taidoissa tarkoittaa sitä, että ihminen uskaltaa astua kohti sellaisia vuorovaikutustilanteita, joita ei ole aiemmin kohdannut.* Koska vastassa on aina toinen ihminen, joka voi omalta osaltaan estää yhteistyön, on epäonnistuminen jopa todennäköistä. Epäonnistuminen ja sen tunnustaminen on siis työssä kehittymisen kannalta välttämätöntä.

Vuorovaikutustyössä tuntuu vielä nykyäänkin oudolta sellainen ajatus, että ammattilainen toimisi väärin. Ihmissuhde-työntekijällä on niin suuri auktoriteettiasema. *Ammattilaisen on kannettava oma vastuunsa vuorovaikutuksesta.* Tämä kehitys tapahtuu pienin askelin, koska suomalainen kulttuuri on pitkään korostanut ja korostaa vieläkin virhekielteisyyttä. Epäonnistua ei saa. Siksi virheitä peitellään ja vältellään sellaisia

Epäonnistuminen jopa todennäköistä

tilanteita, jotka ovat vaikeita. Näin varmistetaan, että kehittymistä ei tapahdu. *Virheistä oppiminen vaatii paljon nöyryyttä, sillä oppimista voi tapahtua vasta kun ihminen on tunnetasolla asti myöntänyt toimineensa väärin.* Virheiden peittäminen ja välttäminen vaativat paljon energiaa, joka on poissa luovuudesta, ilosta ja läheisyydestä.

Tunnehuoltoa säännöllisesti

Vuorovaikutustilanteiden analysointi yhdessä kollegoiden kanssa on parasta koulutusta ihmissuhdetyössä. Kuvaan tässä kirjassa, miten tuota analysointia voi tehdä, ja rohkaisen näin osaltani ”kollegojani” tähän säännöllisesti tapahtuvaan ja vapauttavaan tunnehuoltoon pois epäonnistumisen ja syyllisyyden tunteista.

Ristiriitoja ja törmäyksiä tapahtuu *rajapinnoilla*. Mielestäni tällaisia rajapintoja kuvaa hyvin Tommy Hellstenin (2000) sanoma paradokseista. Hänen mukaansa elämän syvät viisaudet ja totuudet ovat paradoksaalisia eli ristiriitaisia, järjenvastaisia ja mahdottomia. Totuus esiintyy vastakohtiin kietoutuneena. Vastakohtien välille syntyy jännitteisyyttä, jonka avulla elämä luo aina jotakin uutta. Kun ihmisen järki kohtaa paradoksaalisen totuuden, se törmää omiin rajoihinsa. Se joutuu ymmälle ja menettää kontrollinsa. Paradoksit pysäyttävät, hiljentävät ja tuovat syvyyttä – etenkin ihmissuhdeammattilaisille ja työnohjaajille. Kuunteleminen, läsnäolo, ihmettely ja nöyryminen ovat paradoksien edessä hedelmällisiä asenteita. Jos järki suostuu nöyrytykseen törmätessään paradoksiin, se muuttuu viisaudeksi. Kasvun paikka on se, että ei asetu elämän ja kasvun yläpuolelle, vaan sen yhteistyökumppaniksi.

Pohdittavaksi:

1. Minkälaisia vuorovaikutustilanteita ja -tarinoita tunnistat itsessäsi?
2. Minkälaisia vuorovaikutustilanteita ja -tarinoita tunnistat työyhteisössäsi?
3. Minkälaisiin tunnejaksoihin ne ovat johtaneet ja johtavat? Tunnejaksolla tarkoitetaan sitä, kuinka ihminen reagoi tunnekokemuksen aiheuttamaan arkiseen tilanteeseen. Reagointitapaa ja siihen liittyvää käyttäytymistä kutsutaan tunnejaksoksi, jollaisia arkielämä on täynnä. Asian merkitys perustuu teoriaan, jonka mukaan ihmisten välisissä suhteissa omaksutaan tunnekokemuksia, jotka toistuvat myöhemmissä tapahtumissa ja elämänjaksoissa. Yksittäisten ihmisten tunne-elämykset kuvastavat koko sen ihmisryhmän reaktiotapaa ja käyttäytymistä, josta ne ovat alun perin kotoisin.