

VIIKON KOONTI NRO 10

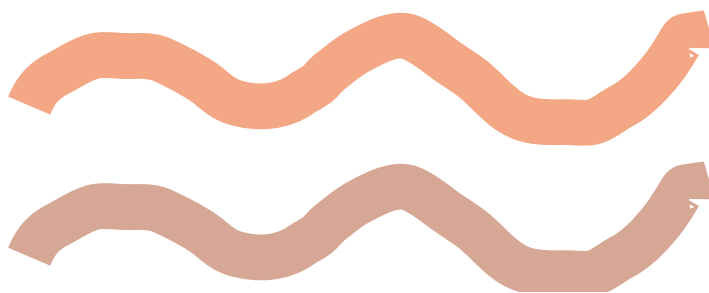
ATL-valmentajan koulutusohjelma
Vuorovaikutus ja viestintä

Tässä luvussa opit
hyödyllisiä
viestintätaitoja

Viestintä ja sen tehokkuus

Ihmisten välisissä suhteissa (ihmissuhdeviestinnässä) käytetään sanoja, eleitä ja symboleja tiedon välittäjinä. Tämä on viestinnän tarkoituksellinen puoli. On myös puoli, joka voi olla vähemmän tai jopa kokonaan tahaton - tapa, jolla pukeudumme, jolla käyttäydymme, kasvojen ilmeemme ja vartalomme antamat hienovaraiset merkit (kehon kieli). Toisin sanoen viestimme sekä sanallisesti että sanattomasti. Sanattomien viestien sanotaan tekevän keskustelukumppaniin vielä suuremman vaikutuksen kuin sanallisten. Voidaksemme viestiä tehokkaasti emme voi sallia näiden kahden tason olevan ristiriidassa keskenään. Sanattoman viestin on oltava sopusoinnussa sanallisen viestin kanssa.

Sanallisessa viestinnässä on otettava huomioon, että käyttämämme kieli voi poiketa keskustelukumppanin kielestä, ei niinkään käytettyjen sanojen tasolla (jotka ovat yleensä yhteisiä) vaan sen merkityksen tasolla, jonka me annamme niille ja jonka vastaanottaja ymmärtää. Kyse on koodauksesta ja koodin purkamisesta, joka tapahtuu osapuolten mielissä (jotka ovat aina yhteydessä tunteisiin). Keskinäiset palautteet ovat tärkeitä keinoja merkitysten oikean välittymisen tarkistamiseksi.





KUUNTELEMINEN

Mikään ei ole viestinnässä tärkeämpää kuin todellinen pyrkimys kuunnella toista. Aktiivisen kuuntelemisen periaatteiden noudattaminen on tapa suhtautua avoimesti keskustelukumppaniin, joka puolestaan useimmissa tapauksissa vastaa siihen vastavuoroisesti. Aktiivinen kuuntelu on ennen kaikkea pyrkimystä nähdä tilanne toisen näkökulmasta. Tämä tarkoittaa sitä, että toisen osapuolen annetaan ilmaista itseään vapaasti, että kuuntelija ei tee hätiköityjä johtopäätöksiä, vaan tarkistaa, onko ymmärtänyt kuulemansa oikein; ja sitä, että kuuntelija on kärsivällinen ja ottaa huomioon sekä toisen että itsensä. Hyödyllisiä ovat myös erityiset tekniikat, joilla osoitetaan kiinnostusta ja pyritään ymmärtämään toista: asian toistaminen eri tavalla sanoitettuna, selvennys, pohdinta.

PUHUMINEN

Puhuessamme meidän tulisi kiinnittää huomiota siihen, että ilmaisemme ajatuksemme ja tunteemme omina ajatuksinamme (minä-viesti) sen sijaan, että syytämme ja kritisoiimme toista (sinä-viestit). Jotta palautteemme keskustelussa olisi rakentavaa, meidän on pyrittävä näkemään enemmän kuin omat intressimme, kantamme ja tavoitteemme. Rakentava palautteenanto perustuu sille, että pysymme mahdollisimman puolueettomina ja huomaavaisina toista kohtaan. Tätä ei pidä sekoittaa haavoittuvaksi tekemiseen tai omasta näkökulmasta tinkimiseen. Ansaitsemme toisen osapuolen - ja itse asiassa myös itsemme - täyden kunnioituksen, aivan kuten toinenkin osapuoli ansaitsee meidän kunnioituksemme.

VIESTINNÄN ESTEET

Joidenkin ihmisten kanssa kommunikointiin liittyy esteitä ja vaikeuksia. Vaikka pitäisimme huolen, että viestimme itse asiallisesti ja huomaavaisesti, viestintä ei silti välttämättä suju. Silloin kannattaa ottaa vähän etäisyyttä tilanteeseen ja ehkä hitunen huumoriakin voi olla paikallaan. Ainakin silloin säästyy itse turhautumiselta eikä turhaan ärsytä toista. Joskus on syytä hakea ammattiapua kohdatulle henkilölle. Ensisijaisesti tulee kuitenkin aina, että et itse viesti epäselvästi, vaikeasti ymmärrettävästi, epäkunnioittavasti, moralisoivasti tai käskyttämällä.