

9

LUKU

**VUOROVAIKUTUS JA
VIESTINTÄ**

9.1 Aluksi

Viestintä on sosiaalinen perustaito, jonka avulla luodaan ja ylläpidetään suhteita muihin ihmisiin. Usein arvostamme ihmisiä, jotka osaavat kuunnella meitä. Tehokas ja toimiva viestintä vaikuttaa siihen miten onnistumme työssämme. Myös vertaistukihenkilön työssä vuorovaikutus ja viestintä ovat keskeinen osa työtä. Tehokkaan viestinnän periaatteiden tunteminen auttaa vertaistukihenkilöitä tukemaan vertaisiaan muutosprosessissa.

9.2 Tavoitteet

- Osallistujien taitojen lisääminen viestinnässä.
- Tutustua yleisimpiin viestinnän esteisiin.
- Oppia aktiivisen kuuntelun periaatteita.

9.3 Valmennuksen kulku

KESTO

2 tuntia 40 minuuttia + tauot

TARVITTAVAT MATERIAALIT

- ATL Valmentajan käsikirja
- Vertaistukihenkilön käsikirja (sisältää tehtäviä)
- Erikokoisia papereita, kartonkia, kyniä, tusseja, post it lappuja jne.
- Fläppitaulu tai vastaava
- Mahdollisesti tarvittavat:
 - Power Point -esitykset sisällöstä
 - Tietokone
 - Projektori



KESKEISET KÄSITTEET

- ATL Valmentajan käsikirja, Luku 10, Vuorovaikutus ja viestintä
- Vertaistukihenkilön käsikirja, Luku 9, Vuorovaikutus ja viestintä

TEHTÄVÄ 1	Mitä on viestintä?
KESTO	20 min
WORKSHEET REFERENCE	Luku 9, tehtävä 1
TEHTÄVÄN KULKU	Pyydä osallistujia tekemään tehtävä vertaistukihenkilön käsikirjasta. Rohkaise heitä kirjoittamaan ylös kaikki mieleen tuleva. Itsenäisen työskentelyn jälkeen purkaka tehtävä koko ryhmän kesken. Voit hyödyntää seuraavia kysymyksiä: • Onko sanoja, jotka yllättivät jonkun? • Jäikö jotain olennaista mainitsematta? Pyydä seuraavaksi osallistujia avaamaan vertaisten käsikirjasta viestintäkaavio. Keskustelkaa viestinnän monimuotoisuudesta. Voit hyödyntää seuraavia kysymyksiä: • Mitkä asiat vaikuttavat siihen miten ihminen viestii? • Käytätkö slangisanoja? Millaisissa tilanteissa? • Onko ihmisiä, joiden kanssa sinun on erityisen vaikea kommunikoida? Oletko koskaan miettinyt, miksi? • Mitä mieltä olet väitteestä “ensivaikutelma ratkaisee”? • Mitä on non-verbaalinen viestintä?



TEHTÄVÄ 2	Non verbaalisen viestinnän harjoitus
KESTO	20 min
MATERIAALIT	
TEHTÄVÄNKULKU	Jaa osallistujat kahteen ryhmään. Kumpikin joukkue saa paperin, jossa on koneen nimi, esim. traktori, leikkuupuimuri, helikopteri, moottorivene, höyrykone, auto. Kummankin joukkueen tehtävänä on esitellä valittu kone käyttäen vain eleitä (kehonkieltä). Jokaisen ryhmän jäsenen tulee olla jokin osa konetta eivätkä he saa tehtävän aikana kommunikoida sanallisesti. Joukkueet arvaavat toistensa esittämän koneen. Jos arvaamisessa on vaikeuksia, ohjaaja voi sopia, että joukkueet kommunikoivat käyttämällä konetta kuvaavia ääniä (ei sanoja!). Tämän jälkeen ohjaaja kysyy osallistujilta: • Mikä ei-sanallisessa viestinnässä oli vaikeaa? • Ottiko joku ryhmän jäsen johtajan roolin? • Mitä vaikeuksia oli tämän tehtävän tekemisessä?

TEHTÄVÄ 3	“Viestinnän kohina”
KESTO	15min
MATERIAALIT	
TEHTÄVÄNKULKU	Rikkinäinen puhelin: Valmentaja aloittaa pelin. Hän näyttää paperille kirjoitetun lauseen yhdelle osallistujalle - niin, että kukaan muu ei näe sitä - ja pyytää osallistujaa kuiskaamaan sen vieressä seisovan osallistujan korvaan. Muut osallistujat tekevät samoin ja välittävät tiedon toisilleen. Tietoa ei voi toistaa samalle henkilölle. Viimeinen osallistuja sanoo lauseen ääneen. Valmentaja lukee alkuperäisen lauseen ääneen. Kysymyksiä osallistujille: • Miksi lauseen sisältö muuttui sen välittämisen aikana? • Miten “kohina” vaikuttaa viestintään? • Miten se voi vaikuttaa vertaistukisuhteessa?



TEHTÄVÄ 4	Aktiivinen kuuntelu
KESTO	30 min
MATERIAALIT	Luku 9, tehtävä 2
TEHTÄVÄN KULKU	Vaihe 1 Osallistujat muodostavat pareja. Kunkin parin tehtävänä on antaa toiselle mahdollisimman paljon tietoa itsestään, eli kuka olen, mitä teen mielelläni, mistä olen kotoisin, mitkä ovat tulevaisuudensuunnitelmani, missä olen arkisin, onko minulla eläimiä, mikä on koulutukseni jne. Aikaa toiseen tutustumiseen on 10 minuuttia. Tämän jälkeen ohjaaja pyytää kutakin henkilöä kertomaan, mitä hän on oppinut toisesta henkilöstä. Kysymyksiä osallistujille: • Oliko vaikeaa muistaa kaikkia tietoja? • Oliko tehtävä vaikea? • Olivatko osallistujat halukkaita puhumaan itsestään? • Miten tätä voidaan soveltaa vertaistukeen? Tämän jälkeen pyydä osallistujia käymään pareittain läpi aktiivisen kuuntelun tekniikoita (parafraasi, selvennys, pohdinta...) ja tekemään tehtävä vertaistukihenkilön käsikirjasta.

TEHTÄVÄ 5	Viestinnän esteet
KESTO	30 min
MATERIAALIT	Luku 9, tehtävä 3
TEHTÄVÄN KULKU	Keskustelkaa yhdessä viestinnän esteistä. Kysymyksiä osallistujille keskustelua varten: • Mitkä ovat yleisimmät esteet pitää yhteyttä asunnottoman ihmisen kanssa? • Millaisia esteitä voi olla kasvotusten käytävässä keskustelussa? Keskustelun jälkeen osallistujat tutustuvat viestinnän esteisiin vertaistukihenkilön käsikirjasta. Käykää esteet yhdessä läpi, jonka jälkeen osallistujat tekevät käsikirjassa olevan tehtävän.

TEHTÄVÄ 6	Viestinnän pääperiaatteet vertaistukihenkilön työssä
KESTO	15 min
MATERIAALIT	
TEHTÄVÄNKULKU	Laatkaa yhdessä periaatteet liittyen viestintään ja vuorovaikutukseen, joita osallistujat noudattavat vertaistukihenkilön työssään.

TEHTÄVÄ 7	Annan tarina
KESTO	30 minutos
MATERIAALIT	Annan tarina
TEHTÄVÄNKULKU	Tutustukaa Annan tarinaan pienissä ryhmissä ja vastatkaa tarinassa oleviin kysymyksiin. Käykää lopuksi kysymykset läpi koko ryhmän kesken. Voit halutessasi muokata ja lisätä uusi kysymyksiä.
TEHTÄVÄNKULKU	Read the casescenario to the group or ask one of the participants to read it aloud. Ask participants to respond collectively to the questions or do it in small groups. In this case, then, ask each group to share their conclusions.

OSION LOPETUS	Tee yhteenveto osiosta. Kysy osallistujilta, mitä he ovat oppineet ja mitä he muistavat parhaiten tämän päivän istunnosta.
--------------------------	--

9.4 Lähteet

- Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning, [*Sztuka skutecznego porozumiewania się. Praca Rodzina Zabawa*](#), 2007
- Friedemann Schulz von Thun, [*Jak skutecznie prowadzić warsztaty z zakresu komunikacji. Praca metodą aktywizującą przeżywanie*](#), 2012
- Joan Detz, Sztuka przemawiania. Nie co mówić, ale jak mówić, 2008
- James A.F. Stoner, R.Edward, [*Kierowanie*](#) , 2001

9 OSA

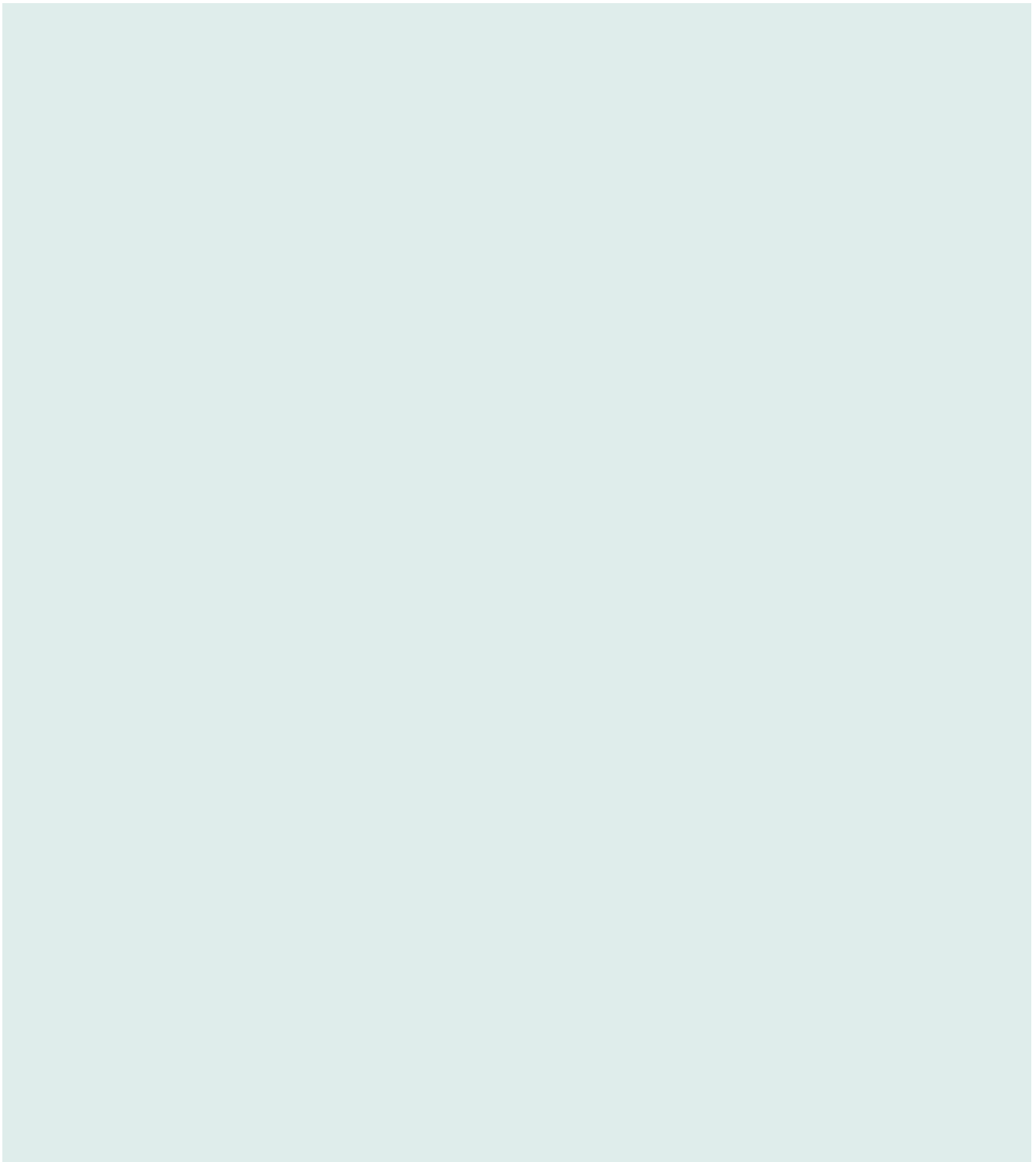
Tehtäviä ja esimerkkejä



Accommodating a travelling **life**

Tehtävä: Mitä on vuorovaikutus?

Kirjoita alapuolelle mitä tulee mieleen sanasta ”vuorovaikutus”. Kirjoita ylös kaikki mieleen tulevat asiat. Ne voivat olla asioita, esineitä, ideoita, tilanteita...





Tehtävä: Aktiivinen kuuntelu

Valitse ihminen, jonka kanssa haluaisit luoda paremman suhteen. Harjoittele usean päivän ajan hänen aktiivista kuuntelemistaan. Kirjoita ylös havaintosi. Oliko toisen aktiivinen kuunteleminen helppoa? Voiko suhde aktiivisen kuuntelemisen avulla?

Kirjoita huomiosi tähän:

Tehtävä: Viestinnän esteet

Mieti, mikä sinua häiritsee, kun puhut toiselle ihmiselle. Mitkä asiat häiritsevät sinua, kun yrität vuorovaikuttaa? Milloin et saa omaa viestiäsi perille?

Esimerkkejä: En pysty puhumaan, kun toinen henkilö huutaa minulle. En voi puhua henkilölle, joka kiroilee. En voi puhua, kun ympärillä on melua.

Annun tarina

Anna on kasvanut varakkaassa perheessä, joka oli suhteellisen hyvässä asemassa muutenkin. Isä ei sallinut tottelemattomuutta millään elämän osa-alueella, ei vaimoltaan eikä heidän kolmelta lapseltaan. Annan äiti uskalsi vain harvoin suojella lapsiaan isän väkivaltaisilta ylilyönneiltä. Väkivalta oli enimmäkseen henkistä, mutta Annan kasvaessa vanhemmaksi ja kapinallisemmaksi isä turvautui joskus fyysiseen väkivaltaan. Annan molemmat sisarukset olivat huomattavasti nuorempia, joten he eivät voineet tarjota juurikaan tukea Annalle tai itselleen. Anna oli yksin - rakasta koiraansa lukuun ottamatta - ja hän päätti paeta tätä tilannetta.

Annan pakoyrityksensä olivat riskialttiita. Hän ajautui porukoihin, jossa käytettiin huumeita. Isä heitti Annan pois kotoa, kun tämä täytti 18 vuotta. Anna vaihtoi kaupunkia ja pian hän löysi itsensä asumasta asuntolassa noin 20 muun ihmisen kanssa, joista monet olivat huumeiden käyttäjiä. Hänen huumeriippuvuutensa syveni ja hän alkoi ansaita rahaa huumeisiin myymällä seksiä. Hänen ainoa läheinen ystävänsä tänä aikana oli hänen koiransa.

Anna tutustui itseään vanhempaan mieheen ja muutti miehen luo koiransa kanssa, mutta olosuhteet - jotka olivat siedettävät kuukauden tai kaksi - muuttuivat pian painajaiseksi. Kumppani osoittautui huonommaksi versioksi hänen isästään. Fyysinen, psyykinen ja taloudellinen väkivalta pakotti hänet ulos asunnosta. Nyt Anna yrittää pärjätä kadulla, mutta on syöksykierteessä, jota leimaavat huumeet, kylmyys ja riskialtis seurustelu. Annan vanha koira on kuollut juuri ja se on lisännyt hänen epätoivoaan. Entinen kumppani pahentaa tilannetta entisestään vainoamalla häntä ja yrittämällä houkutellessa hänet takaisin asuntoonsa. Kadulle jalkautuvat työntekijät yrittävät auttaa Annaa. Anna vaikuttaa olevan fyysisesti hyvässä kunnossa, mutta pitkäaikainen huumeiden käyttö, kovat elinolot ja riskialttiit seksikontaktit ovat vaikuttaneet hänen terveyteensä. Hän kaipaa hyväksyntää ja turvaa, mutta samalla hän on epäluuloinen ja pelokas.

Kysymyksiä pohdittavaksi

1. Miten Annan tilanteessa kannattaisi edetä?
2. Miten tukea Annaa päihderiippuvuudesta toipumiseen?
3. Kuinka luoda turvallisuuden tunnetta, jota tarvitaan, että työskentely Annan kanssa on mahdollista?
4. Ketkä voisivat olla avuksi palvelujen ja ammattilaisten lisäksi?
5. Mikä voisi olla sinun roolisi vertaistukihenkilönä? Miten vertaistuki voisi auttaa?



Accommodating a travelling **life**

9

Luvun loppu

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

