

Jaana Vehviläinen

**MINÄ VUOROVAIKUTTAJANA JA
VUOROVAIKUTUKSESSA**
- Opintokokonaisuuden toteutusprodukti

Opinnäytetyö

Sosiaaliala

Lokakuu 2016



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Jaana Vehviläinen	Sosionomi (AMK)	Lokakuu 2016
Opinnäytetyön nimi		
Minä vuorovaikuttajana ja vuorovaikutuksessa -Opintokokonaisuuden toteutusprodukti		59 sivua 6 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu		
Ohjaaja		
Lehtori Eija Vikman		
Tiivistelmä		
<p>Tässä opinnäytetyössä selvitettiin vuorovaikutustaitojen syventävien opintojen tarpeellisuutta sosiaalialalla, pääpainopisteenä sanaton viestintä ja sen lukutaito sosiaalialan ammateissa. Opinnäytetyö on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, produktina, kolmen opintopisteen opintokokonaisuutena Kymenlaakson ammattikorkeakouluun yhteistyökumppanini kanssa. Opintokokonaisuus toteutettiin nuoriso- ja aikuisopiskelijoille avoimina valinnaisaineopintoina. Opintokokonaisuus oli avoin myös terveysalan opiskelijoille. Opiskelijaryhmä koostui seitsemästätoista opiskelijasta, joista neljä oli terveysalan opiskelijoita.</p> <p>Opinnäytetyön, produktin, päämääränä oli tehdä näkyväksi sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen sekä vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavien taustatekijöiden ja ilmiöiden tiedostamisen merkitys sosiaalialan ammateissa. Tarkoituksena oli myös selvittää palautekyselyn avulla syventävien vuorovaikutustaitojen tarpeellisuus sosiaalialan opinnoissa sekä tuottaa opintokokonaisuus, joka on siirrettävissä eri toiminta-ympäristöihin kehittämään sosiaalialan ammattilaisten tieto-taitoa omista vuorovaikutustaidoistaan.</p> <p>Opinnäytetyön palautekysely on toteutettu kvantitatiivisena survey-tutkimuksena. Tutkimusaineisto on kerätty anonyymisti Webropol-kyselylomakkeella. Kvantitatiivinen kyselylomake sisälsi myös kvalitatiivisia laadullisia avoimia kysymyksiä muun muassa, miten onnistuimme toteuttamaan produktin opettajan rooleissa.</p> <p>Palautekyselyn mukaan opiskelijat kokivat syventävien vuorovaikutustaitojen ja sanattoman viestinnän opintokokonaisuuden tarpeelliseksi sosiaalialan opinnoissa. Palauteiden mukaan produkti antoi heille vahvistavaa tieto-taitoa ammatin harjoittamiseen. Opiskelijat suosittelivat produktin kaltaista opetuskokonaisuutta integroitavaksi koulutussuunnitelmiin.</p>		
Asiasanat		
vuorovaikutus, sosiaalinen neurotiede, sanaton viestintä, nonverbaalinen viestintä, ilmeet ja eleet, tunneäly, status		

Author	Degree	Time
Jaana Vehviläinen	Bachelor of Social Services	October 2016
Thesis Title		
Me as an Interactor and in Interaction – Implementing a Study Module product		59 pages 6 pages of appendices
Commissioned by		
Kymenlaakso University of Applied Sciences		
Supervisor		
Eija Vikman, Senior Lecturer		
Abstract		
<p>The purpose of this thesis was to find out the necessity of deepening interaction skills in the social field, main focus on non-verbal communication and reading skills in social professions. This thesis was conducted as a functional study, a product, as a three academic credit study module. The functional study was conducted for the Kymenlaakso University of Applied Sciences with collaborator. The product was executed for both youth and adult students as elective studies. The product was also offered for the health care students. The group of students consisted of seventeen students, four of whom were health students.</p> <p>The aim of the functional thesis was to make non-verbal communication skills and interaction visible, and to create awareness of the importance of background factors and events affecting the interaction in social professions. The aim was also to define the need of deepening interaction skills in social profession studies with feedback surveys, and to produce a product which is transferable to different operating environment to develop social professionals' know-how of their own interactional skills.</p> <p>The feedback questionnaire was carried out as a quantitative survey research. The research material was collected anonymously by a Webropol questionnaire. The quantitative questionnaire also included open qualitative questions, among other things, on how the Product was accomplished in our teacher roles.</p> <p>According to the feedback survey, the students felt that the deepening interaction skills and non-verbal communication studies are necessary for social profession studies. According to the feedback survey, the product gave them confirmatory know-how to practice their profession. Students were recommending that, such as the executed product, be integrated into the curricula.</p>		
Keywords		
interaction, social neuroscience, non-verbal communication, micro expressions, emotional intelligence, status expressions		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LÄHTÖKOHTA, TAVOITTEET JA MERKITYS	2
3	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ, PRODUKTIN ESITTELY	3
4	VUOROVAIKUTUKSEN MERKITYS SOSIONOMIN AMMATIN NÄKÖKULMASTA	5
5	TAUSTATEORIA	8
6	VUOROVAIKUTUS	8
7	SOSIAALINEN NEUROTIEDE	10
7.1	Tunneäly	11
7.2	Empatia	12
7.3	Sosiaalinen tietoisuus	13
7.4	Sosiaalinen kyvykkyys	14
7.5	Peilineuronit	14
7.6	Oikotie ja valtatie	15
7.7	Hypoteesit ja tarkastaminen	16
8	SANATON VIESTINTÄ	18
8.1	Synkronia	18
8.2	Mikroilmeet ja -eleet	19
8.3	Valta ja statusilmaisuu	21
8.3.1	Vaikutusvalta vuorovaikutuksessa	21
8.3.2	Statusilmaisun ilmentymät	23
9	PRODUKTIN TOTEUTUS	25
9.1	Suunnittelu	25
9.2	Sisältö	25
9.3	Tavoitteet ja toteuttamistavat	26
9.4	Kohderyhmä ja aikataulu	27
9.5	Markkinointi, ulkoasu ja tekniikka	28
10	PRODUKTIN TUNTISISÄLLÖT	28
10.1	Orientaatio opintokokonaisuuteen	29
10.2	Vuorovaikutus	31

10.3	Ilmeet ja eleet	33
10.4	Valta ja vastuu, statusilmaukset sekä hyvä yhteys	37
10.5	Opintokokonaisuuden yhteenveto ja opitun arviointi.....	39
10.6	Opintokokonaisuuteen laatimani oppimistehtävät.....	40
11	PALAUTEKYSELY.....	41
11.1	Palautekysely aineistonkeruumenetelmänä.....	41
11.2	Kyselylomakkeen laadinta ja sisältö	42
12	PALAUTTEIDEN ANALYYSI	43
12.1	Produktin, opintokokonaisuuden hyöty sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille	43
12.2	Produktin eettisyys ja luotettavuus.....	52
13	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	53
	LÄHTEET.....	58
	LIITTEET	

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Tuntisuunnitelma

1 JOHDANTO

Sosiaalialan opintojeni ja työkokemukseni pohjalta olen pohtinut vuorovaikutustaitojen merkitystä sosiaalialan ammateissa ja vuorovaikutustaitojen opetuksen sisältöä sekä määrää. Näkemykseni mukaan ammatillisten vuorovaikutustaitojen opetuksessa on tarvetta kehittämislle, erityisesti sanattoman viestinnän tulkinnasta. Olen tehnyt työtä toistakymmentä vuotta nuorten parissa ryhmän ohjaajana sekä yksilövalmentajana. Viimeisten kahdeksan vuoden aikana etsivän nuorisotyön työntekijänä olen työskennellyt tiiviisti myös laajan ammatillisen verkoston kanssa nuorten elämäntilanteiden edistämiseksi. Näiden kuluneiden vuosien aikana mielipiteeni syventävien vuorovaikutustaitojen koulutuksen tarpeellisuudesta on vahvistunut. Erityisesti mielenkiintoni on suuntautunut sanattoman viestinnän tulkinnan tarpeellisuuteen ja sisäistämiseen sekä oman viestinnän tulkintaan perehtymiseen. Päätin toteuttaa opinnäytetyöni produktina sosiaalialan opiskelijoille, millä pyrin siirtämään tieto-taitoa sanattoman viestinnän merkityksen tarpeellisuudesta.

Opinnäytetyön toteuttamistavaksi valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, produktin. Produktini päämääränä oli tehdä sosionomiopiskelijoille näkyväksi sanattoman viestinnän tarpeellisuus ja erityisesti sanattoman viestinnän tulkintataidon hyöty sosiaalialan ammattilaisille vuorovaikutustilanteissa. Produktin teoria perustuu pääasiassa Suomessa vielä melko uuteen Paul Ekmanin (2007) mikroilmeet ja -eleet teoriaan. Vahvistin vuorovaikutustilanteissa tarvittavaa teoreettista tietoa Daniel Golemanin (2014) käsittelemällä sosiaalisella neurotieteellä. Produktin konkreettisesti opetustilanteessa käytin menetelminä teatteriopintojeni kehittämää luovaa ilmaisua sekä kokemusoppia harjoitteiden avulla.

Tutkimukseni, produktini, aiheen valinnan lähtökohtana oli ensisijaisesti henkilökohtainen mielenkiintoni ja tahto välittää sanattoman viestinnän syventävää tieto-taitoa opiskelijakollegoilleni sekä pyrkimys selvittää vuorovaikutustaitojen syventämisen tarpeellisuus sosiaalialalla. Kollegani Katriina Osola etsivästä nuorisotyöstä jakaa mielenkiintoni vuorovaikutuksen syventävien opintojen kehittämisestä sosiaalialalla, ja tästä syystä hän osallistui produktiini omien pedagogisten opintojen takia. Hän suoritti yhteisproduktissamme pedagogisten opintojensa opetusharjoittelun. Päätimme toteuttaa yhteisen produktimme kolmen

opintopisteen opintokokonaisuutena Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoille. Esittelimme suunnitelmamme Kymenlaakson ammattikorkeakoululle, joka tilasi koulutuskokonaisuuden keväälle 2015. Opintokokonaisuuteen annettiin osallistumismahdollisuus myös terveystieteen opiskelijoille. Raportoin produktini pääasiassa kuitenkin sosionomiopiskelijoiden näkökulmasta. Arvioin tutkimuskysymystäni kvantitatiivisen palautekyselyn kautta, oliko työstämästäni syventävästä vuorovaikutuskoulutuksesta hyötyä sosiaalialan ammattiin kouluttautuvilla.

2 LÄHTÖKOHTA, TAVOITTEET JA MERKITYS

Opinnäytetyöni lähtökohtana oli pyrkimys selvittää vuorovaikutustaitojen syventämisen tarpeellisuus sosiaalialalla, pääpainopisteenä oli sanaton viestintä ja sen lukutaito sosiaalialan ammattiteissa. Jaoin produktini kolmeen keskeiseen osa-alueeseen:

1. Sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen sekä vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavien taustatekijöiden tiedostamisen merkitys sosiaalialan ammattiteissa
2. Produktin toteuttaminen, opintokokonaisuus, joka on siirrettävissä eri toimintaympäristöihin kehittämään sosiaalialan ammattilaisten tieto-taitoa omista vuorovaikutustaidoistaan
3. Produktin onnistumisen arviointi palautekyselyllä.

Tavoitteenani oli sanattoman viestinnän ja siihen kuuluvien sisältöjen, kuten esimerkiksi ilme-, ele-, materiaali- sekä tilakielen eli asemoinnin merkityksen näkyväksi tuominen. Sosiaalialan ammattitaito perustuu vuorovaikutukseen ja vuorovaikutustilanteiden havainnointiin sekä vuorovaikutussuhteen osaavaan edistämiseen. Sosiaali- ja yhtäläillä myös terveystieteillä ihmissuhdetaidot korostuvat, erityisesti tilanteissa, joissa työntekijöiden on huolehdittava myös asiakkaiden keskuudessa vallitsevasta hyvästä hengestä (Soisalo 2011, 129). Tavoitteeni oli tuottaa opintokokonaisuus, jonka avulla syventävien vuorovaikutustaitojen havaitsemisen ja soveltamisen merkitys vahvistuu. Toiminnallisena tavoitteenani oli toteuttaa selkeä, kattava ja syventävä sisältö opintokokonaisuuteen.

Jaoin produktin kolmeen osa-alueeseen:

1. sisällön/teorian näkyväksi tuominen ja tiedon siirtäminen sosiaalialan opiskelijoille
2. produktin tuottaminen
3. palautekysely ja produktin onnistumisen analyysi.

3 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ, PRODUKTIN ESITTELY

Opinnäytetyöni ei sisällä selkeää tutkimuksellisen opinnäytetyön tutkimuskysymystä. Produktin tarkoitus oli siirtää ja vahvistaa sosiaalialan opiskelijoille ymmärrystä sanattoman viestinnän ja sen taustalla vaikuttavien elementtien merkityksestä. Kvantitatiivisen palautekyselyn avulla analysoin opiskelijoiden saamaa hyötyä opintokokonaisuudesta sekä sitä, onko tieto siirtynyt toivotulla tavalla.

Toiminnallisen opinnäytetyön eli produktin tarkoituksena ei ole ainoastaan toteuttaa itse toimintaa, vaan oppia kriittinen ja omaa asiantuntijuutta sekä työtä kehittävä työote. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa produkti, josta esimerkkeinä mainittakoon muun muassa opas, ohjekirja, näyttely, tapahtuma tai vaikka portfolio. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 5.) Tuottamani produkti on onnistuessaan toiseen toimintaympäristöön siirrettävä opinto- tai koulutuskokonaisuus, jolla voidaan kehittää sosiaalialan opiskelijoiden vuorovaikutustaitoja.

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää toiminnallisen produktin lisäksi raportin, jonka on täytettävä tutkimusviestinnän vaatimukset. Raportin on oltava argumentoivaa, analysoivaa, kriittistä ja sidoksissa tietoperustaan. Vilkkä ja Airaksinen (2004) mainitsevat toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirjassa, että toiminnallisessa opinnäytetyössä opiskelijan täytyy näyttää toteutuksessa tarvittava asiantuntemus sekä yhdistää teoreettinen ja ammatillinen tieto käyttäen tutkimusviestinnän osoittamia tekstitaitoja. Lukijan tulisi kyetä myös hahmottaa koko produkti ilman osallistumista varsinaiseen toiminnalliseen osioon. Hänen tulee myös ymmärtää, miten opiskelija on hankkinut tiedon produktiinsa ja että se on mahdollista siirtää uuteen toimintaympäristöön. (Vilkkä ym. 2004, 5 – 7.)

Produktini oli laaja ja käsitteli merkittävän määrän teoriaa, tietoa ja harjoitteita. Kokonaisuuden avaaminen raportoimalla on haasteellista. Päämääräni on avata opintokokonaisuuden keskeisin teoria ja oppitunneilla käytyt harjoitteet. Koen myös haasteelliseksi avata raportoimalla oman persoonallisen teatterilähtöisen tapani toimia opettajan roolissa.

Vilkan (2004) mukaan opinnäytetyön päämääränä on tuottaa toiminnassa tietoa yhdessä muiden kanssa. Yksistään objektiivinen tieto ei riitä oppimaan taitoa. Oppiminen vaatii aina taidon harjaannuttamista. (Vilka ym. 2004, 11 – 13.) Produktissani pyrin tuomaan esille myös ammattilaisten vastuun harjaannuttaa omia vuorovaikutustaitojaan mahdollisimman kokempohjaisesti selkeiden harjoitteiden sekä kuva- ja videomateriaalien avulla.

Tietoperustan voi rakentaa myös keskeisten käsitteiden ympärille. Omassa työssäni olen toiminut pääasiassa näin. Taustateoriassa käsittelen keskeisiä käsitteitä, joiden pohjalta olen rakentanut produktini. Vilka ja Airaksinen (2004) mainitsevat, että ”on hyvä suunnata osoittamaan opinnäytetyössään vain se, missä hän voi osoittaa asioiden syventämistä sekä mahdollisimman hyvää laajempaa oman alan kokonaisuuden hallintaa” (Vilka & Airaksinen. 2004, 73, 76). Tästä syystä käsittelen laajaa vuorovaikutuskäsitettä suppeammin ja syvennyn perustelemaan syvempiä teoreettisia tutkimuksia sanattoman viestinnän tueksi. Tästä syystä tulin johtopäätökseen, että perustan produktini vahvasti niiden teoreetikkojen ja tutkijoiden tietoon, jotka ovat tehneet sanattoman viestinnän pioneerityötä ja tutkineet aihetta syvemmin jo vuosikymmeniä.

Opintokokonaisuutemme nimeksi valitsimme: Minä vuorovaikutuksessa ja vuorovaikuttajana - Vuorovaikutustaitojen merkitys sosiaali- ja terveysalalla. Lisäsimme myös terveysalan opiskelijoille mahdollisuuden osallistua opintokokonaisuuteen, vaikka käsittelen produktin raportissa pääasiassa vuorovaikutustaitojen merkitystä sosiaalialalla. Opintokokonaisuuden sisältö jakautui teoriaan, käytännön harjoitteisiin sekä havainnointimateriaaleihin.

Oma osuuteni opintokokonaisuudessa käsitti seuraavat opintokokonaisuudet:

- Vuorovaikutuksen taustaa
- Tunneäly
 - Tunneällyn olemus ja merkitys
 - Intuitio
- Hypoteesit ja niiden tarkastaminen
- Sanaton viestintä
 - Mikroilmeet ja -eleet
 - Ilme-, ele-, materiaali- ja tilakieli
 - Ristiviestintä
 - Valta-asetelmat ja statusilmaisu
- Opintotehtävät ja harjoitteet
 - Kaksiosainen verkkotehtävä valta-asetelmista
 - Toiminnallinen kotiharjoite
 - Käytännön harjoitteita ja havainnointimateriaalit lähitunneilla.

4 VUOROVAIKUTUKSEN MERKITYS SOSIONOMIN AMMATIN NÄKÖKULMASTA

Sosionomin ammatin keskeisin tehtävä on työskennellä eri-ikäisten ja eri elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Sosionomin työnkuvaan kuuluu laaja-alainen tieto-taito ohjata, ratkoa ja käsitellä vaikeitakin probleemia, joita ihmiset kohtaavat elämässään. Tästä syystä hyvät vuorovaikutustaidot ovat ensisijaisen tärkeä osaamisalue ammatin harjoittajalle.

Produktimme tilaaja, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu määrittelee sosionomin ammattitaidoiksi asiakkaan kohtaamisen erilaisissa verkostoissa, taidon asettua tasavertaiseen vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa ja hallita sosiaalisen ohjaamisen taidot. Sosionomin on myös osattava hyödyntää vuorovaikutuksen, kasvatuksen ja ohjauksen keinoja asiakkaiden tukemisessa. (Kyamk 2016.)

Ammatillinen vuorovaikutus on enemmän kuin tekniikka tai metodi ja tästä syystä erittäin keskeinen taito sosiaalialan ammattiteissa. Ammatilliseen vuoro-

vaikutukseen kuuluu työn ja asiakassuhteiden tavoitteiden, menetelmien ja kohteen välisten suhteiden tarkoituksenmukainen pohdinta. Sosiaalialan ammattilaisen on osattava myös käyttää hyväkseen ammattinsa erityistietoutta voidakseen saada toiminnassa ja toiminnoissa halutun kaltaisia muutoksia tai vaikutuksia asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. (Ahonen 1997, 50.)

Vähimmäisvaatimuksena ammatillisessa vuorovaikutuksessa on omien tunteiden tulkintakyky, jolla mahdollistuu asiakkaan hänessä herättämien tunteiden tiedostaminen. Jos omien tunteiden tulkinta on estynyt tai vajavainen, on ammattilaisen mahdotonta tiedostaa oma viestintäänsä vuorovaikutustilanteissa. Produktissani painotin erityisesti ammattilaisen vastuuta omien tunteiden tunnistamisesta ja projektion mahdollisuudesta. Ammattiauttajaksi sosiaalialalle kouluttautuessa muodostetaan oma ammattikuva ja -identiteetti. Ammattiauttaminen on eettistä, objektiivista ja selkeää toimintaa, joka mahdollistuu vain kehittämällä oma identiteetti selkeäksi kokonaisuudeksi. (Ahonen 1997, 50 – 51.) Tästä syystä sosionomiksi kouluttautujalle on erittäin tärkeää saada laaja-alaista ja syventävää vuorovaikutustaitojen koulutusta sekä kehittää tietoisuutta, mistä ja miksi vuorovaikutustilanteet syntyvät ja rakentuvat. Pelkkä käsitteellinen ymmärrys hyvästä vuorovaikutuksesta ei riitä. Työntekijän on sisäistettävä ja ymmärrettävä vuorovaikutukseen vaikuttavat tekijät kokonaisvaltaisesti ja erityisesti oman itsen vaikutus vuorovaikutustilanteiden rakentumiseen.

Sosiaali- ja terveysalalla on keskeistä osata ja oppia rooleja, puhetapoja ja eleitä, jotka ilmentävät hankittua koulutusta, työkokemusta ja oman työpaikan kulttuuria. Väisänen, Niemelän ja Suuan (2009) mukaan ”amatilliset käytännöt hioutuvat työtä tehdessä” (Väisänen, Niemelä & Suua 2009, 29). Tämä väittämä on mielestäni tosi ja tästä syystä sosiaalialan ammattilaisen on pidettävä huoli omasta amatillisen kasvun kehittämisestä ja tarkastelusta. Työyhteisön määrittelemät toimintamallit saattavat olla joskus jopa haitallisia asiakaslähtöisesti ajatellen (Väisänen ym. 2009, 29). Tiukasti rajatut toimintakulttuurit ja -mallit voivat asettaa jopa esteiksi asiakkaan oman henkilökohtaisen ohjaustarpeen ja päämäärän näkökulmasta. Esimerkiksi liian tiukaksi määritellyt resurssit ja ajan käyttö voi herkästi vahingoittaa positiivisen vuorovaikutuksellisen ohjaussuhteen rakentumista.

Yksi vahvimista voimista on ammatti-identiteetti, joka ohjaa työtämme. Merja Mäkisalo-Ropponen (2011) mukaan ammatti-identiteetti rakentuu kahdesta tekijästä, joista toisena hän mainitsee ammattikunnissa elävät tarinat ja niihin sisältyvät olettamukset ja usein jopa myytit. Toinen tekijä on oma persoonallisuus ja persoonallinen tapa linkittyä ammattikulttuuriin. Ammatti-identiteetti ja persoonallinen identiteetti kulkevat käsikädessä. Sosionomi työskentelee ihmissuhdetyössä jonka tärkein työväline on oma persoona. Sosionomin on oltava hyvinkin itsetietoinen ja sinut itsensä kanssa. On siis tärkeää uskaltaa kohdata itsensä ja käydä dialogia omien ajatustensa ja uskomustensa kanssa omista vuorovaikutustaidoista. (Mäkisalo-Ropponen 2011, 60.)

Jokainen tuo ihmissuhdetyöhön oman persoonallisen tarinansa. Jos sosiaalialan työtä tekevä ei kykene irrottamaan omia kokemuksiaan ja niiden nostattamia tunnereaktioita asiakastyötilanteista, voi vuorovaikutus vääristyä hyvinkin radikaalisti väärin olettamusten vuoksi. Jos työntekijä ei kykene tunnistamaan omia tunteitaan, ei hän ole myöskään kykenevä niitä tunnistamaan toisissa. Tämä estää eteenpäin kulkevan vuorovaikutuskeskustelun ja toiselta oppimisen sekä aidon kuulluksi tulemisen. (Aalto 2002, 63.)

Vuorovaikutuksen avulla työotteeseen ja työyhteisöön välittyy arvopohja, jolla on vaikutusta oleellisesti myös työhyvinvointiin. Vuorovaikutustyö on pääsääntöisesti tunnevaltaista työtä, jossa työntekijän tehtävänä on kantaa vastuu onnistuneen vuorovaikutussuhteen rakentamisesta ja ylläpitämisestä. Ammatillaisen tehtävänä on tiedostaa ja tunnistaa omat tunteensa ja säädellä omaa käyttäytymistään ja vuorovaikutustaan sekä ymmärtää, että yksityinen henkilö toimii tunteidensa varassa ja vuorovaikuttaa omalla ominaisella tavallaan. Yksityiselämässä tunteita ja tekoja ei kyetä usein erittelemään. Sosionomin ammatissa ei voi ”piiloutua” oman persoonansa taakse. Jos esimerkiksi oma temperamentti äkkipikaisuudessaan vahingoittaa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan päämäärien saavuttamista, on työntekijän kyettävä arvioimaan ja rajaamaan omaa toimintaansa.

Hyvän ammatillisen vuorovaikutuksen edellytyksenä voi pitää seuraavia perusperiaatteita (Minedu 2007):

- vuorovaikutusvastuu, joka on aina ammattilaisella
- hyvä tahto ja aito välittäminen
- ihmisen kunnioitus
- vastuu omista ajatuksista, tunteista ja teoista
- oikein kuuleminen ja ymmärtäminen, hypoteesien tarkastaminen
- tärkeiden asioiden sanominen ja rehellisyys.

5 TAUSTATEORIA

Taustateoria produktini opintokokonaisuudelle perustuu toki yleiseen vuorovaikutusteoriaan, mutta painottuu vahvasti Paul Ekmanin (2007), Daniel Golemanin (2014) ja Raul Soisalon (2013) tutkimuksiin ja teoriaan. Päädyin raportissani keskittymään näihin valitsemini taustatutkimuksiin ja heidän lähdeaineistomateriaaleihin.

Produktini taustateorianaan avaan laajempia kokonaisuuksia kuten vuorovaikutus, sosiaalinen neurotiede ja sanaton viestintä. Näiden teoreettisten kokonaisuuksien alakäsitteinä tarkastelen sosiaalista tietoisuutta ja kyvykkyyttä, tunteälyä ja empatiaa, synkroniaa, mikroilmeitä ja -eleitä, sekä hypoteesien tarkastamisen tärkeyttä ja statusilmaisua.

Käytin produktissa havainnointi- ja opetusmateriaalina muun muassa Paul Ekmanin Micro Expression Trainin Tool –ohjelmaan (METT 2015) perustuvia kuva- ja videomateriaaleja. Produktin käytännön esimerkkien ja harjoitteiden tukena käytin teatterilähtöisiä opintojani, kuten muun muassa Teatterikorkeakoulun Draamamenetelmät pedagogisina ja yhteisöllisinä työkaluina -erikoistumisopinnot.

6 VUOROVAIKUTUS

”Ihminen kasvaa ja kehittyy vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa” (Soisalo 2011, 131). Vuorovaikutuksen edistäminen on aina työntekijän vastuulla. Vuorovaikutusta rakennetaan yhdessä, mutta ammatillisessa vuorovaikutusti-

lanteessa työntekijän tehtävänä on asiantuntemuksellaan ohjata vuorovaikutuksen etenemistä. Tästä syystä pidän ensisijaisen tärkeänä sosiaalialan ammattilaisten koulutuksessa syventävien vuorovaikutustaitojen toteuttamisen. Valitettavasti vuorovaikutustaidot ovat usein hyvin epämääräinen ammattipätevyyden taitolaji, jota pidetään useasti itsestään selvänä tieto-taitona tai joskus jopa toissijaisena. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 21,31.) Produktini ensisijainen lähtökohta olikin herättää syvempää ymmärrystä vuorovaikutuskäsitteestä, syventää vuorovaikutustaitoja ja siirtää tieto-taitoa sanattomasta viestinnästä.

Sosiaalisella vuorovaikutuksella käsitetään ihmisten välillä tapahtuvaa toimintaa erilaisissa ympäristöissä, joissa erilaiset sosiaaliset ärsykkeet kehittävät sosiaalisia taitojamme (Kauppila 2000, 19). On tärkeää tiedostaa ja ymmärtää ilmiöt ja tapahtumat, joihin reagoimme vuorovaikutustilanteissa, sekä se, miten toiminnat ja erilaiset ärsykkeet johdattelvat vuorovaikutustilanteita. Työntekijän on mielestäni erityisen tärkeää ymmärtää oma vastuunsa sekä omaksumaa taitoa arvioida vuorovaikutuksessa ilmeneviä elementtejä, jotta hän voi rakentaa positiivisen vuorovaikutustilanteen.

Kommunikaatio eli viestintä voidaan määritellä tiedonvaihdoksi erilaisten merkkien, koodien ja symbolien avulla. Kommunikaatiota kutsutaan vuorovaikutukseksi silloin, kun se on vastapuolista vaikuttamista toisiinsa. Vuorovaikutuksen määritelmäksi voidaan kutsua ihmisten välistä tilannesidonnaista jatkuvaa tulkintaprosessia. Tulkintaprosessin aikana viestimme haluamiamme asioita ja tunnetiloja toisille ja tällä tavoin pyrimme vaikuttamaan heihin ja luomme yhteyden sekä saamme vastavuoroisesti palautetta omasta toiminnastamme. Vuorovaikutustilanteessa jaamme ajatuksia ja tunteita sekä teemme ja olemme yhdessä. (Vilen ym. 2002, 19, 22.) Vuorovaikutus rakentuu kokonaisuuksista, joihin kuuluvat sanallinen viestintä ja erityisesti sanaton viestintä ja tilanteen nostattamat tunnereaktiot. Tunnereaktiot ja tunne-elämän säätelykyky ovat keskeinen osa vuorovaikutustaitoja, joita pyrin käsittelemään produktissani osana sanattoman viestinnän turvallista tulkintaa.

Vuorovaikutus jaetaan kahteen toisistaan eriävään ilmaisumuotoon: sanallinen ja sanaton viestintä. Sanallisen ja sanattoman viestinnän vuorovaikutusta voidaan kutsua käsitteellä sosiaalinen kenttä, jossa sanaton viestintä jaetaan intuitiiviseen, tunne- ja voimien viestintään. (Vilen ym. 2002, 20.) Produktissani

perehdyin syvemmin muun muassa sanattoman viestinnän taustalla vaikuttavaan tunneälyyn.

Työntekijän ja asiakkaan tietoista yritystä vuorovaikutustilanteen hyödyntämiseen ihmisen ja hänen asioidensa hoitamisessa tarkoitetaan usein pääasiallisesti hoitosuhdetta. Käsitettä on yhdistetty aiemmin lähinnä psykiatriseen- ja mielenterveyshoitotyöhön. Nykypäivänä on kuitenkin vahvistunut ja juurtunut tieto siitä, että hoitosuhdekäsitteelle on käyttöä koko sosiaali- ja terveysalalla. Jotta vuorovaikutustilanteita voi tietoisesti hyödyntää, täytyy olla tietoinen vuorovaikutuksesta sekä taitaa vuorovaikutuksen moninaiset ilmentymät. Jotta ohjaussuhde voi toteutua kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisesti, on vuorovaikutussuhteen oltava tasa-arvoinen ja vastavuoroinen. (Soisalo 2011, 130.)

Vuorovaikutus käsittää aina useampia ulottuvuuksia joista tärkeimpinä voi mainita sisällön ja suhteen. Sisältö, eli mitä käsitellään, vaikuttaa vahvasti ihmisten suhtautumiseen. Yhtäläillä suhde eli asemat, valta-asetelmat ja ilma- piiri ovat keskeisiä tekijöitä vuorovaikutustilanteen kokonaiskuvassa. Produktissani pyrkimykseni oli tuoda näkyväksi vuorovaikutustilanteissa esiintyvät valta-asetelmat, jotka usein ilmenevät sanattomana viestintänä ilme- ja elekielen, tekojen kielen, kehon kielen, esine- ja tilakielen kautta. Vuorovaikutustilanteen valta-asetelmat saattavat muuttua hyvinkin nopeasti ja huomaamattomasti. Työntekijän on tärkeää kehittää vuorovaikutusammattitaitoaan havaitakseen mahdolliset tiedostetut tai tiedostamattomat defenssit asiakastilanteissa. Vuorovaikutuksen perustaitoihin kuuluvat peruskysymykset: Osaanko ilmaista itseäni? Osaanko kuunnella? Kuulenko? Tahtoni ymmärtää? Ymmärrätkö? Ja erityisesti, välitänkö? (Soisalo 2013.)

7 SOSIAALINEN NEUROTIEDE

Sosiaalisen neurotieteen perustana on havainto ihmisaivojen kyvystä luoda vuorovaikutusyhteyksiä. Neurotiede on todistanut ihmisaivojen rakenteellisen ”tarpeen” sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja jolloin ihmisaivot kytkeytyvät tiiviisti kahden ihmisen välillä, jolloin olemme kykeneviä vaikuttamaan toisen ihmisen aivoihin sekä sen myötä muuhun elimistöön. Jokainen kohtaaminen riippumatta kohtaamisen tärkeydestä säätelee aivojamme ja muokkaa tunteitamme. (Goleman 2007, 12, 18 – 19.)

7.1 Tunneäly

Tunneäly on askarruttanut tiedeyhteisöjä kysymyksellä onko olemassa älykkyyssosamäärästä eriävää ”tunneälyä”? Daniel Golemanin (2014) mukaan aiheesta on tehty merkittäviä tutkimuksia sekä omat testit ja mittarit. Hän on luonut myös oman mallinsa tunneällyn mittaamiseen. Tutkimuksissa on tunnistettu tiettyjä aivojen hermokytköksiä, jotka vaikuttavat tunneällyyn suoraan ja todistettu tunneällyn ilmeneminen aivojen eri osa-alueilla kuin älykkyyssosamäärä. (Goleman 2014, 8 – 9.)

Golemanin (2014) malli jakaa tunneällyn viitekehyksen neljään osa-alueeseen: itsetuntemus, sosiaalinen tietoisuus, itsehallinta ja ihmissuhteiden hallinta (Goleman 2014, 8). Näitä neljää osa-aluetta olisi siis syytä kehittää kaikissa sosiaalialan ammateissa. Työntekijän, jonka vastuulla on luoda hyvä, tasavertainen, kunnioittava ja positiivisesti eteenpäin suuntautunut vuorovaikutustilanne asiakkaan kanssa, on mielestäni velvollinen tunnistamaan ja kehittämään omia tunneälytaitojaan.

Golemanin määritelmän mukaan ihminen on sosiaalisesti älykäs, jos hän pystyy ymmärtämään ihmissuhteitaan sekä toimimaan niissä älykkäästi. Olemme jokaisessa vuorovaikutustilanteessa yhteydessä myös tunnetasolla, jolloin meillä on vaikutusvaltaa siihen saammeko toiset tuntemaan olonsa huonommaksi vai paremmaksi. (Goleman 2007, 20-21.)

Tunneäly on merkittävä tekijä hyvien vuorovaikutustaitojen taustalla. Ihmisen mieli jakaantuu kahteen: järjen ja tunteen mieleen. Pelkästään järjellä jonkin asian hyväksyminen ei onnistu. Ihmisen on saatava aina tunne mukaan päätöksen taakse. Tunneälykkyyteen sisältyy Raul Soisalon (2013) sanoman mukaan omien tunteiden havainnointi sekä hallinta. Havainnointiin hän sisällyttää omien tunteiden huomaamisen ja ymmärryksen tunteiden syistä sekä tunteiden ja tekojen eron ymmärtämisen. Tunteiden hallinnan hän jakaa turhautumisen sietokykyyn, kiukun hillintään sekä kiukun soveliaaseen ilmaisutaitoon. Hän listaa myös tärkeiksi taidoiksi itseä, yhteisöä ja perhettä kohtaan suuntautuvat myönteiset tunteet, stressin sietokyvyn ja hallinnan sekä sosiaaliset taidot. (Soisalo 2013.)

”Jokaisessa kohtaamisessa ollaan tekemisissä myös tunnetasolla. Muun toimintamme ohessa voimme saada toiset tuntemaan olonsa paremmaksi – tai huonommaksi” (Goleman 2007, 21).

Sosiaalisen älyn sanotaan olevan ihmisaivojen varhaisin lahjakkuuden muoto. Olisi siis syytä tarkastella väitettä siitä, että sosiaalinen äly olisi vain sosiaaliin tilanteisiin sovellettavaa yleistä älykkyyttä, toisin päin. Vaikka yhteiskuntamme on ajautunut arvostamaan niin sanottua yleistä älykkyyttä niin, onko se itseasiassa vain sosiaalisen älykkyyden johdannainen? (Goleman 2007, 344 – 345.)

”Koskaan ei ole liian myöhäistä kehittää ja vahvistaa tunneälyn taitoja” (Goleman 2014, 74).

7.2 Empatia

Empatia on vuorovaikutteista kykyä samaistua toisen kokemusmaailmaan ja tunnetilaan. Empatiaan kuuluu verbaalinen ja nonverbaalinen viestintä sekä kuuntelun taito. Ilman empatiakykyä ja hallittua samaistumisen taitoa ei ole mahdollista rakentaa kokemusta aidosta ymmärtämisestä. Siitä syystä empatia luokitellaan syvällisempien sosiaalisten suhteiden mahdollistajaksi. (Vuorikoski 2012, 20 – 21.)

Sosiaalisen älyn yhteydessä on tutkittu ihmissuhteita rikastuttavia taitoja, kuten esimerkiksi empatiaa ja huolenpitoa. On hyvin vaikeaa osoittaa toteen, mitkä kyvyt ovat emotionaalisia ja mitkä sosiaalisia. Tästä aiheesta psykologit eivät ole vieläkaan päässeet yhteisymmärrykseen. (Goleman 2007, 20, 92.)

Kyky myötätuntoiseen auttamiseen vaatii ymmärrystä siitä mitä toinen henkilö tuntee ja käy elämässään läpi. Tuntiessamme toista kohtaa empatiaa alkaa peilisolumme jäljitellä toisessa havaittua tilaa. Muiden tunteiden lukeminen tarkoittaa sitä, että virittäytyessämme omien tunteidemme tasolla luemme ensin omia vastaavia tunteita itsessämme. Tietoisuutemme niin omasta kuin toisten ihmisten sisäisestä maailmasta on riippuvainen empatiakyvystä. Toisten ihmisten tuntemiseen on löydetty läheinen yhteys samojen aivojen kytkennöissä kuin, joita käytämme itsehallinnassa ja -tuntemuksessa. (Goleman 2014, 53,

60 – 61.) Tästä syystä mielestäni on tärkeää pitää yllä ja kehittää omaa itse-tuntemusta ja oman tunne-elämän tutkimista, jotta voimme sosiaalialan ammattilaisina rakentaa tasavertaisia ja kunnioittavia vuorovaikutustilanteita asiakkaan edun mukaisesti.

Erityisesti ammatillisissa vuorovaikutustilanteissa on mielestäni tärkeää py-sähtyä miettimään Golemanin (2007) näkemystä empatiasta ja pitkäkestoi-sesta läsnäolon tunteesta. Hän haastaa kysymään itseltämme: ”kohdistam-meko koko huomiomme toiseen ihmiseen ja keskitymme kuuntelemaan sen sijaan, että yrittäisimme tyrkyttää omaa näkökantaamme?” (Goleman 2007, 96.)

7.3 Sosiaalinen tietoisuus

Goleman (2007) jakaa sosiaalisen älyn kahteen laajaan kokonaisuuteen: sosi-aalinen tietoisuus ja sosiaalinen kyvykkyys. Sosiaalisen tietoisuuden hän mää-rittelee taidoksi aistia toisten tunteita ja kyvykkyiden taidoksi prosessoida tie-toisuutta. (Goleman 2007, 93.)

Sosiaaliseen tietoisuuteen kuuluu kyky samaistua toisten tunteisiin, eli sanat-tomien tunneviestien havaitseminen. Tätä kutsutaan vaistonvaraiseksi empati-aksi. Empaattinen virittäytyminen sisältää keskittyneen kuuntelemisen ja kuu-lemansa vastaanottamisen taidon eli kykyä virittäytyä samalle aaltopituudelle. Yhtäläillä sosiaaliseen tietoisuuteen luokitellaan empaattinen tarkkuus, joka ilmenee ymmärryksenä toisten ihmisten ajatuksista, aikeista ja tunteista. Em-paattisen tarkkuuden säateleminen on yksi keskeisimpiä osa-alueita produk-tissani. Ammattilaisen vastuulla on tarkastaa omat tilanteen tekemät hypotee-sit ja näin varmistaa vuorovaikutustilanteen eteneminen oikeaan suuntaan asi-akkaan todelliset tunteet ja ajatukset huomioon ottaen. (Goleman 2007, 93.)

Sosiaalinen tietoisuus käsittää siis taidon aistia silmänräpäyksessä toisen ih-misen sisäinen tila sekä ymmärtää hänen ajatuksiaan ja tunteitaan. Sosiaali-sesti tietoinen henkilö kykenee monimutkaisten vuorovaikutustilannekokonai-suuksien arvioimiseen. (Goleman 2007, 93.)

7.4 Sosiaalinen kyvykkyys

Sosiaalinen kyvykkyys on sosiaalisen tietoisuuden tarpeellinen jatke mahdollistaaksemme hedelmällinen vuorovaikutussuhde. Sosiaaliseen kyvykkyYTEEN kuuluvat sujuvan sanattoman vuorovaikutuksen hallitseminen eli synkronia. Kyvykkyys sisältää myös taidot luontevaan ja tarkoituksenmukaiseen esiintymiseen, jolla luodaan vuorovaikutukseen hyvä vaikutelma. Myös vuorovaikutusvallan sekä vastuun tiedostaminen on ensisijaisen tärkeää sosiaalisessa kyvykkyudessa, unohtamatta huolenpitoa, luontaista välittämistä toisten tarpeista ja tahtotilasta huolehtimiseen. (Goleman 2007, 93.)

Monesti uskotaan, ettei niin sanottuja ”pehmeitä” kykyjä, joita kattavat vuorovaikutustaidot vaativat, voida mitata. Tämä uskomus on kuitenkin jo kumottu. Niiden arviointiin on olemassa jo yllättävän paljon testejä sekä erilaisia mitta-asteikkoja. (Goleman 2007, 94.)

7.5 Peilineuronit

Neurotutkijat löysivät sattumalta vuonna 1992 ”langattoman neuroverkon”, aivosolutyyppin, joita kutsutaan peilineuroneiksi. Ne ovat hermosoluja, jotka peilaavat toimintoja, joita tunnistamme toisissa ihmisissä. Peilisolujen neuronit ylittävät meitä matkimaan näitä havaitsemiamme toimintoja. Tunteiden peilaamiseen erikoistuneita peilisoluja tunnetaan muutamia, mutta tutkimusten mukaan niitä on vielä löydettävissä paljonkin. Tämä löydös osoitti aivojemme kyvyn aistia toisen ihmisen aikeet havaintokynnystä ylittämättä. (Goleman 2007, 48, 99.)

Peilineuronien myötä ihmiset ovat kykeneviä aistimaan toisten ihmisten tunteet sekä liikeaikomukset. Tutkimusten mukaan ollessamme kasvokkain äänitai ihokontaktissa kytkeytyvät sosiaaliset aivomme toisiinsa. Kytkeytyessään ihminen toimii aistien varaisesti ja tulkitsee toisen viestintää. Mitä enemmän olemme sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden ihmisten kanssa, sitä enemmän muovaamme aivojamme. Tämän muovaamisen mahdollistaa hermokudoksimme plastisiteetti eli muovautuvaisuus. Toistuvien kokemusten myötä muokkaamme hermosolujemme synaptisia yhteyksiä sekä muotoa, kokoa ja määrää. Usein toistuvien kohtaamisten tunnemiljöön luonne voi jättää selkeitä jälkiä aivoihimme, esimerkiksi surua tai iloa. (Goleman 2007, 17-19.)

Opinnäytetyöni toiminnallisessa osiossa pyrin tuomaan näkyväksi tämän vuorovaikutusvastuun. Me kaikki voimme muokata omaa sekä toistemme aivojen virittäytymistä joko positiiviseen tai vaihtoehtoisesti negatiiviseen suuntaan. Jokainen meistä voi ammatissaan tai yksityiselämässään vaikuttaa kaikissa elämän vaiheissa myös korjaavasti jo kehittyneisiin jopa kroonisiin vaikutuksiin. (Goleman 2007, 19.)

7.6 Oikotie ja valtatie

Goleman (2007) toteaa meillä olevan ”ällistytävä kyky muodostaa kytköksiä toisen ihmisen aivojen kanssa ja tartuttaa tunteitamme häneen kuin viruksia.” Hänen mukaansa ”voimme arvioida ihmissuhteitamme parhaiten sillä perusteella, miten kyseinen ihminen vaikuttaa meihin ja me vastaavasti häneen.” (Goleman 2007, 20.)

Tunnetartunnan myötä voimme omaksua toisesta ihmisestä minkä tahansa tunteen ja puolestaan laukaista heissä toiminnallamme tunteita. Tunnetartunta on esimerkki Golemanin käyttämästä käsitteestä ”oikotie”, jolla tarkoitetaan hermoverkostoa, joka toimii tietoisuutemme ulottumattomissa (intuitiivisesti). Hermoverkosto toimittaa viestit nopeasti, vaivattomasti ja automaattisesti ilman tietoista ymmärrystä. Suurinta osaa tunteisiin pohjautuvien tekojen säätelystä vastuussa olevat hermoverkot käyttävät oikotietä. Vastavuoroisesti hermojärjestelmät, jotka toimivat selkeän vaiheittain, johdonmukaisemmin ja vaativat tietoista päättelyä käyttävät Golemanin (2007) mukaan ”valtatietä”. Valtatien olemassaolosta olemme tietoisia ja kykeneviä sen avulla säätämään sisäisiä ajatuksiamme. Oikotien kohdalla se on mahdotonta. (Goleman 2007, 24.)

Tiedostamattomien mikroilmeiden ja -eleiden tulkinta ja havainnointikyky perustuu Golemanin (2007) oikotiepäätelmään. Tällöin aivomme muodostavat intuitiivisesti hypoteeseja eli tulkintoja todellisesta tunnemiljööstä, joka vuorovaikutustilanteessa vallitsee. Oikotien kyvyt koetaan vieläkin usein epäolennaisiksi sosiaalisen älyn määrittelyssä. Kuitenkin ei-verbaaliset millisekunnissa toimivat ajatusta nopeammat kyvyt ovat sosiaalisen elämän perustus. (Goleman 2007, 343-344.)

Sosiaalinen neurotiede haastaa myös älykkyysteoreetikot tutkimaan uusia määritelmiä vuorovaikutustaidoille sisältäen oikotien kyvyt. Sosiaalisen älyn tulisi kattaa sosiaalinen tietoisuus ja -kyvyt sisältäen myönteisiä ihmissuhteiden peruselementtejä. Sosiaalisen neurotieteen mukaan jos painotetaan vain laskelmoivaa älykkyyttä unohtaen myötätunnon merkitys, jää jäljelle herkästi kuivan rationaalinen ja kylmä käsite. Tunteiden ja oikotien erityisen tärkeät roolit jäisivät kokonaan huomiotta, jos keskittyisimme ainoastaan rationaalisiin kykyihin. Pyrin toiminnallisessa produktissa tuomaan näkyväksi näkemystä siitä, että nykypäivä korostaa anonyymiutta ja erillisyyttä, josta syystä meidän on oltava entistäkin tietoisempia inhimillisten arvojen tärkeydestä. Pyrkimys vähätellä inhimillisiä arvoja sosiaalisessa älykkyudessa johtaa toimintaohjeiksi vaikutusvaltaan ja kontrolliin. (Goleman 2007, 111, 341.)

7.7 Hypoteesit ja tarkastaminen

Yksistään kasvomme viestittävät lukemattomia vihjeitä todellisista ajatuksistamme. Tulkittessamme toisen sanatonta viestintää saatamme tietoisesti seurata vääriä viestejä tai emme kykene erottamaan tunneviestejä muista viesteistä. (Ekman 2003, 10.) Tällöin vaarana on väärä hypoteesi, oletamus, toisen todellisesta viestistä.

Toinen huomioon otettava seikka on empatia vai projektio. Ihmisillä on vahva taipumus nähdä samoja tunteita toisissa ihmisissä kuin itsessään. On tärkeää kehittää omaa itsetuntemusta ja haastaa itsensä pohtimaan, onko kyseessä empaattinen samalle aaltopituudelle asettautuminen, vai onko kyseessä kenties projektio, jossa herkästi tulkitaan itsessä launneet tunteet ja ajatukset toisen omaksi. Projektion ääripäänä on tila, jossa siirrämme sisäisen maailmamme toisen ihmisen maailmaan välittämättä siitä, ovatko ne yhteen sopivia, saati että virittäytyisimme toisen tunteisiin. ”Projektiossa toisesta tulee väistämättä se, kun taas empatiassa hänet nähdään sinänä.” Tutkitusti sekohtelu kauhistuttaa ihmisiä, ja sitä toteuttavat ihmiset aiheuttavat toisissa ahdistusta, me tarvitsemme sinä-kohtelua hyvinvointimme takeeksi. (Goleman 2007, 125-126.) Tämä näkemys on mielestäni tärkeää tiedostaa sosiaalialan asiakastyössä.

Kognitiivisen empatian kehittäminen vaatii vastavuoroisuutta ja palautetta toiselta henkilöltä. On suotavaa kysyä henkilöltä suoraan, mitä hän todella ajattelee, jotta voimme oppia tunnistamaan ja korjaamaan omia aavistuksia. Palautteen avulla voimme opettaa hermokytkentöjämme havaitsemaan, mitä toinen henkilö tuntee ja ajattelee oikeasti. (Goleman 2014, 62.)

Paul Ekmanin (2007) mukaan vuorovaikutustilanteen etenemisen kannalta ei ole suotavaa ilmaista, mitä itse on nähnyt toisen ilme- tai elekielessä tapahtuneen. Sen sijaan olisi hyvä ilmaista ja tarkastaa oma hypoteesi tapahtuneesta sanomalla: ”minulle tuli mielikuva/tulkitsin, että tunsit jotakin enemmän kuin sanoit” (Ekman 2007, 230).

Itselle heränneiden hypoteesien tarkastaminen on keskeinen asia varmistaakseen vuorovaikutustilanteiden oikeasuuntaisuus. Ilman tiedostamista omien hypoteesien läsnäolosta voi ammatillinen vuorovaikutustilanne johtaa suuntaan, joka ei palvele asiakasta siinä määrin, miten sen pitäisi tai jopa estää tai vääristää tilanteen asiakkaalle haitalliseksi.

Toteutin oppitunneilla käytännön harjoitteen havainnollistamaan ihmisen kyvyn ja tarpeen tehdä tulkintoja jokainen hetki, jonka olemme vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa. Seisoimme harjoitteessa kollegani Katriina Osolan kanssa diagonaalisesti luokkahuoneen edessä. Olimme paikallamme niin neutraalissa asennossa kuin vain pystyimme. Pyrkimyksenä oli olla välittämättä mitään tunnetta tai ajatusta. Vaihdoimme asentoa hyvin pienillä liikkeillä muutamia kertoja. Vaihtojen välissä kyselin opiskelijoilta heidän tulkintojaan, mitä tilanteessa heidän mielestään tapahtuu tai mitä siitä välittyy. Tulkintoja ja tarinoita tuli lähes yhtä monta kuin luokassa oli oppilaita. Harjoitteen jälkeen keskustelimme siitä, miten eriäviä tarinat saattoivat olla toisistaan. Harjoitteen myötä käsittelin kokemusoppina tilanteiden tulkintaa ja tulkintojemme vaikutusta omaan toimintaamme vuorovaikutustilanteessa. Harjoite toi mielestäni näkyväksi tulkintojemme tarkastamisen merkityksen ja vähintäänkin tulkintojen muodostumisen olemassaolon.

8 SANATON VIESTINTÄ

Olen käsitellyt työssäni vuorovaikutustaitojen peruslähtökohtia; sosiaalista älyä, tunneälyä, empatiaa ja hypoteeseja sekä niiden tarkastelemista. Produktini yksi keskeisimmistä osa-alueista oli sanaton viestintä, joka on yksi vuorovaikutuksemme tärkeimmistä kommunikaation osa-alueista. Tietoa siitä, kuinka suuri prosentti viestinnästämmä tapahtuu sanattomasti, vaihtelee. Tutkijat kuitenkin allekirjoittavat sen, että sanaton viestintä on merkittävin osa viestintäämmä ja tulkintaamme.

Sanaton viestintä välittyy sekuntien kymmenesosina henkilöltä toiselle.

Osaamme lukea toistemme sanattomien viestien vivahteita hyvinkin tarkasti.

Vuorovaikutus yhdistetään usein automaattisesti keskusteluun. Todellinen

viestintä alkaa kuitenkin jo ennen keskustelua. Ensivaikutelmaan vaikuttavat

sanojen lisäksi silmiin katsominen, tervehtiminen, kuten esimerkiksi kättely-

tapa, kuinka lähelle toinen tulee, äänensävyt, koskettaminen tai sen välttely ja

ilmeet sekä eleet. (Väisänen ym. 2009, 28.)

8.1 Synkronia

Synkronia eli sanattoman vuorovaikutuksen hallitseminen on sosiaalista kyvykkyyttä, joka on yksinomaan oikotien alaa, eli toimii intuitiivisesti tietoisuutemme ulottumattomissa. Synkronia mahdollistaa sulavan ”tanssin” toisten ihmisten kanssa ja on sosiaalisen kyvykkyyden kulmakivi ja perusta. Muut sosiaaliset kyvyt rakentuvat synkronian varaan. Vuorovaikutus suistuu raiteiltaan ja sosiaalinen kompetenssi tuhoutuu, jos synkronia epäonnistuu. (Goleman 2007, 94, 100-101.)

Kuten olen jo aiemmin maininnut, synkronian hermostollinen perusta sijaitsee oikotien järjestelmässä. Meidän on kyettävä lukemaan toistemme sanattomia vihjeitä sekä osattava reagoida niihin sujuvasti ilman tietoista suunnitelmaa päästäksemme samalle aaltopituudelle vuorovaikutuksessa. Synkronian sanattomiin viesteihin lukeutuu iso joukko harmonisesti yhteen sovitettuja liikkeitä ja eleitä. Kyvyttömyys synkroniaan voi jäädä jopa kokonaan huomaamatta tai sanattoman dueton epävireisyys voi luoda levottomuutta. Jos synkronia katkeaa vuorovaikutustilanteessa, on mahdotonta rakentaa sopusointuista tanssia.

Yksi merkittävimmistä työkaluista kehittää sosiaalista kyvyttömyyttä on Paul Ekmanin (2009) kehittämä Micro Expression Training Tool (METT). Ekmanin havaintojen mukaan ensi yrittämällä suurin osa havaitsee ilmeitä oikein 40 - 50 prosenttia ja noin kahdenkymmen minuutin harjoittelun jälkeen lähes jokainen on nostanut havainnointitaitoaan 80 - 90 prosenttiin (Ekman 2009, 351 - 352).

Ekmanin opetusohjelmamallin avulla opetetaan oikotien kykyjä: vaistonvaraista empatiaa ja sanattoman viestinnän tulkintaa. Ekman murtaa kehittämälleen koulutustyökalulla aiemmat uskomukset siitä, ettei nopeaa, automaattista ja vaistonvaraista käyttäytymistä voisi parantaa harjoittelemalla. Ekmanin oppimismalli ohittaa sosiaalisen älyn käsittein valtatie ja yhtyy oikotiehen suoraan. Sosiaalisen älyn mittariin olisi tärkeää sisältyä myös oikotietä kartoittavia menetelmiä, kuten esimerkiksi Ekmanin kehittämä testi. Tällä hetkellä tunnetut kyselykaavakkeet painottuvat vahvasti valtatie lähestymistapoihin. (Goleman 2007, 109-110, 344.)

Pystymme tunnistamaan ja lukemaan kasvon ilmeitä otsalohkon fusiformisalueen neuroneiden avulla. Aistiessamme toisen ihmisen sisäisen tilan sanattomista vihjeistä ja sen reaktion myötä myös oman tilamme aktivoituvat somatosensoriset alueet aivoissamme. Oma tunneviesti-ilmehdintämme taas tapahtuu aivorungon tumakkeiden kasvolihasiin ulottuvissa yhteyksissä. Kasvoillemme muodostuu tunnetta vastaava ilme, hymy tai vaikkapa kulmakarvojen kurtistus. Aivojen juuressa sijaitsevat pikkuaivot pitävät huolen siitä, että kykenemme havainnoimaan toisen hienovaraisetkin ilmeiden häivähdykset. (Goleman 2007, 334-335.)

8.2 Mikroilmeet ja -eleet

Tutkijat Haggard ja Isaac havaitsivat ensimmäisinä mikroilmeet ja -eleet heidän tutkimuksissaan psykoterapeuttisista terapiaistunnoista kuusikymmentäluvulla. He kutsuivat löytöään ”mikrohetkellisiksi ilmeiksi”, joita ei heidän mukaansa voi todellisessa ajassa havaita. Tutkija, psykologi Paul Ekman on kuitenkin myöhemmin todistanut tutkimuksissaan ja kehittämällään: Micro Expression Trainin Tool –työkalullaan (METT) ihmisen kyvyn oppia tunnistamaan mikroilmeitä. (Ekman 2016.)

Paul Ekman on tehnyt pioneerityötä kuusikymmentä luvulta asti erikoisalallaan tunteiden lukemisesta kasvonilmeistä. Hän on kehittänyt tavan opettaa ja oppia parantamaan vaistonvaraista empatiakykyä. Ekmanin koulutusmenetelmä perustuu emotionaalisiin signaaleihin, eli mikroilmeisiin. Tiedostamattomat mikroilmeet häivähtävät kasvoilla sekunnin kolmasosan ”paljastaen” henkilön todelliset tunteet. Näihin mikroilmeisiin ihminen ei pysty tietoisesti vaikuttamaan. (Goleman 2007, 107.)

Nopeat tunnetilat ja tunnekokemukset käyttävät refleksinomaisia ja nopeita oikotien hermoratoja, joita pystyy tulkitsemaan vain käyttämällä oikotietä. Tätä vaistonvaraista empatiakykyä voi kehittää Ekmanin opetustyökalun avulla. Ekmanin oikotien pikakurssi on tuonut näkyväksi aivojen hermoverkkojen valtaavan halun oppia. ”Niitä täytyy vain opettaa kielellä, jota ne ymmärtävät – eikä sillä ole mitään tekemistä sanojen kanssa.” (Goleman 2007, 108-109.)

Mikroilmeet ja -eleet ovat hyvin lyhyitä ilmaisullisia ”välähdyksiä”, jotka ilmenevät silloin, kun henkilö pyrkii tietoisesti tai alitajuisesti peittelemään todelliset tunteensa muilta. Mikroilmeet ja -eleet ovat tiedostamattomia reaktioita, jotka kestävät vain 1/15:sta sekunnista 1/25:een osaan sekuntia. (Ekman 2009, 350-352.) Oppitunneilla, joilla käsittelin mikro-ilmeitä ja eleitä, käytin Paul Ekmanin sivustoilla olevaa kuvamateriaalia sekä hänen METT Trainin Tooliin perustuvia videomateriaaleja havainnollistamaan mikroilmeitä.

Mikroilmeet ja -eleet ovat suhteellisen uutta tiedettä Suomessa, mutta mielestäni erityisen tärkeää syventävää teoriaa ja oppia kehittämään sosiaalialan ammattilaisten vuorovaikutustaitoja. Opintokokonaisuudessa painotin mikroilmeiden ja -eleiden tiedostamisen merkityksellisyyttä. On erityisen tärkeää tiedostaa, että vaikka itse työntekijänä ei olisi kiinnostunut oppimaan mikroilmeiden ja -eleiden lukutaitoa, on syytä kuitenkin tiedostaa, että asiakkaat saattavat lukea hyvinkin vahvasti tiedostamattomia viestejämme ilme- ja elekielessä. Tämä vahvistaa väittämiä siitä, miten tärkeää on olla tietoinen omista tunteista ja tilanteiden aiheuttamista tunnereaktioista.

Me emme pysty tietoisesti piilottelemaan todellisia tunteitamme ja ajatuksiamme. Vuorovaikutuksessa yleensä - erityisesti asiakastyössä - on siis tärkeää olla tietoinen omasta suhtautumisesta sekä tunnetiloistaan ja pyrkiä avoimuuteen ja rehellisyyteen. Tilanteessa mahdollisesti heränneiden tuntei-

den, esimerkiksi ahdistuneisuuden, turhautumisen tai vaikka suuttumuksen tapahtuessa olisi näkemykseni mukaan tärkeää välttää sanattoman viestinnän ja puheen ristiviestintä toteamalla esimerkiksi: minusta tuntuu pahalta, että puhut minulle kiroillen.

8.3 Valta ja statusilmaisu

Näkemykseni mukaan valtaa ja valta-asetelmia eli statusilmaisua ei mielletä kovinkaan usein vuorovaikutustilanteen selkeäksi vaikuttajaksi. Valta-asetelmat ja vallan ilmentymät ovat kuitenkin keskeinen vaikuttaja vuorovaikutustilanteen määrittäjänä. Työelämässä asiakastilanteessa on aina tavalla tai toisella kyse vallankäytöstä.

Statusilmaisun merkittävimpinä opettajinani ja tiedon lähteenä haluan mainita Lontoon Ecole Philippe Gaulierin teatterikoulun omistajan ja opettajan Philippe Gaulierin, koomikko, näyttelijä Ilari Johanssonin ja Kotkan kaupunginteatterin näyttelijän Antti Leskisen. En viittaa raportissani suoraan heidän sanoihinsa tai opetusmateriaaleihinsa, mutta koen tärkeäksi mainita heidät oppieni ja tietojeni taustavaikuttajina.

8.3.1 Vaikutusvalta vuorovaikutuksessa

Valta ja vallankäyttö yhdistetään yleisesti selkeästi näkyviin tilanteisiin ja ilmentymiin, kuten esimerkiksi johtaja-alainen -asetelma sekä väkivalta ja poliittiset pakkovallat muutaman mainitakseni. Valta mielletään usein äärimmäisiin joko positiivisiin tai negatiivisiin piirteisiin. Vallankäyttö ilmenee kuitenkin arjen vuorovaikutustilanteissa hyvin hienovaraisesti ollen kuitenkin aina läsnä. Vuorovaikutuksessa vallankäytön välineenä käytetään statusilmaisua. Statusilmaisu ei ole sitä, mitä ihminen edustaa persoonallaan, vaan sitä, mitä hän tekee. Me luomme statusilmaisua vuorovaikutustilanteissa jatkuvasti ilmaisun teoilla. Niissäkin tilanteissa, joissa varsinainen vuorovaikutus on tuskin havaittavissa, käytetään statusilmaisua. (Routarinne 2007, 6-7, 13, 19.)

Valta ja vastuu kulkevat erottamattomasti käsi kädessä. Tästä syystä vallan käsitteeseen on syytä liittää muitakin käsitteitä, kuten esimerkiksi merkittävyys, kunnia, arvokkuus, etäisyys ja läheisyys. Vallankäytön ilmentymänä ei

ole ainoastaan valtataistelu. Valtaa on mahdollista jakaa tasapuolisesti ja käyttää vuorotellen yhteistoiminnan välineenä. Onnistuneen vastavuoroisen vuorovaikutustilanteen onnistuminen vaatii ymmärrystä ajatella yksilöä muuna kuin yksistään vaikuttajana ja vallantavoittelijana tai -käyttäjänä. (Routarinne 2007,7, 10.) Tämä on tärkeä asia tiedostaa erityisesti sosiaalialan asiakastyössä.

Viranomaismandaatti asettaa jo itsessään valta-asetelman. Samoin asiakkaan kokemukset ja ennakoajatukset luovat kohtaamiselle omat tarpeet toteuttaa statusilmaisua. Avuntarvitsija ja -antaja -asetelma luo myös vahvan ennako-asetteen. Ammatilaisen on siis tärkeää huomioida tiedostamattomakin statusilmaisun elementit sekä toimintoihin ajavat taustatunteet. Dynaaminen, tasa-arvoinen ja yhteistoiminnallinen vuorovaikutustilanne vaatii osanottajien kyvyn vuorotella tilan antamisen ja ottamisen välillä (Routarinne 2007, 10).

Valtaa on syytä kyetä ja ymmärtää antaa erityisesti asiakastilanteissa toiselle. Esimerkiksi asiakastilanteessa työntekijä ei voi olettaa asiakkaan kykenevän tekemään itsenäisiä päätöksiä ja kantamaan vastuutaan, jos työntekijä ei luovu omasta valta-asemastaan. Toista ei voi kuitenkaan myöskään pakottaa ottamaan tilaa ja vastuuta. (Routarinne 2007, 11.)

Statusilmaisuu näkyy selkeimmin konfliktitilanteissa. Ihmiset käyttäytyvät luonnostaan samankaltaisesti kuin eläimet valtataisteluissa. Statushierarkia muodostaa nokkimajärjestyksen, jossa kaikilla on oma paikkansa. Jos esimerkiksi kaksi henkilöä pyrkii koreimpaan statukseen, nousee tilanteessa vääjäämättä statustaisto. Jopa näennäisessä demokraattisessa ja tasa-arvoisessa yhteisössä muodostuu väkisinkin jonkin tason sosiaalinen hierarkia, hyvin hienovarainen tiedostamattoman tason piilohierarkia. (Routarinne 2007, 11,16.)

Statusilmaisun viestintään vaikuttaa kokemus toisesta ihmisestä, onko hän kilpakumppani ja haastaja, vai ystävä. Statusilmaisuu ei ole pysyvä tila, vaan muuttuu hetki hetkeltä toisten vaikutuksesta meihin. Statustaso voi olla korkea tai matala riippuen vuorovaikutustilanteen etenemisestä ja henkilöiden reaktioista. Statusilmaisuu voi olla tiedostettua tai tiedostamatonta. (Routarinne 2007, 14, 18.) Ammatilaisen on kuitenkin syytä tiedostaa ilmaisun olemassaolo, jotta hän on kykenevä turvaamaan vuorovaikutustilanteiden etenemisen positiiviseen ja rakentavaan suuntaan ja toiminnallaan välttää konfliktit.

Kaikki ilmaisumme teot tulkitaan viesteinä, jotka vaikuttavat vuorovaikutustilanteen tunnelmaan ja tunteisiimme, joiden pohjalta me reagoimme. Tarkoitukseni opintokokonaisuudessa oli tuoda näkyväksi ja saada opiskelijat tiedostamaan nämä sanattomat viestinnän tasot. Tämä tiedostaminen mahdollistaa ymmärryksen miksi jokin vuorovaikutustilanne toimii ja miksi toinen ei. Vuorovaikutuksen sujuvuuden ja sujumattomuuden tullessa tietoiseksi mahdollistuu valinta muuttaa omaa statusilmaisuaan ja tällä tavoin vaikuttaa tilanteen muotoutumista tehokkaammaksi ja halutuksi. Statusilmaisutaidon tiedostaminen ja hallitseminen tekee siitä hyödyllisen työkalun sosiaalialan työelämässä. Yksi keskeinen taito hyvälle vuorovaikuttajalle on rohkeus tarkastella omia sanattomia viestejä ja statusilmaisua. (Routarinne 2007, 19, 22-23.)

8.3.2 Statusilmaisun ilmentymät

Statusilmaisu on pääasiassa sanatonta viestintää, mutta se sisältää myös sanallisen viestinnän osa-alueita. Äänen painot, voimakkuus, nopeus ja rytmi ovat selkeitä statusilmaisun viestintäkeinoja. Raportissani painotan enemmän sanattoman viestinnän ilmaisua. Katriina Osola käsitteli opintokokonaisuudessamme sanallista viestintää ja sen merkitystä.

Statusilmaisussa oleellista ei ole pelkästään ilmeet, eleet tai asento, vaan miten se ilmaistaan. Statusilmaisussa on kyse sanattoman ja sanallisen viestinnän säätelystä ja siihen kuuluu keskeisesti myös opintojaksolla käsittelemäni tila- ja materiaalikieli. Statusilmaisu ilmentyy selkeästi suhteestamme tilaan, esineisiin ja huonekaluihin (Routarinne 2007, 24).

Esimerkkinä opintojaksolla käytin kynää. Pyysin yhtä oppilasta ojentamaan minulle kynän kuin se olisi lahja häneltä minulle. Näytin erilaisia asenteellisia vaihtoehtoja, joilla otin kynän vastaan: varovasti ihailen, paiskasin pöydälle, sormenpäillä roikottaen kaukana kehostani, puristin tiukasti nyrkin sisään jne. Tämän jälkeen keskustelimme oppilaiden kanssa heidän havainnoistaan tunnetasolla. Tarkoitukseni oli osoittaa, miten suuri merkitys sanattomilla eleillämme ja teoillamme on toisen ihmisen tunnetason reaktioon ja täten vuorovaikutustilanteen jatkumiseen.

Selkeimmät statusilmentymät ovat korkea ja matala. Korkean statuksen keskeisimpiä ilmaisukeinoja ovat suuret eleet, selkeä itsevarma liikekieli, täsmällinen kuuluva ja tilaa ottava puhetapa ja kiinteä katsekontakti. Matala status ilmenee kehoa pienentävillä liikkeillä ja asennoilla, hiljainen epävarma ääni, ei katsekontaktia tai hetkellisiä vilkaisuja. Yhtälailta statusilmaisuuksiin kuuluu materiaali kuten esimerkiksi näkyvät värikkäät asut, suuret ja rikkautta edustavat korut, äänekkäät ja suuret autot jne. ja toisin päin. (Routarinne 2007, 26.)

Sosiaalialan ammattilaiselle yksi tärkein tiedostamisen aihe on vältellä statussotaa. Esimerkiksi, jos asiakkaalla on tarve olla korkeassa statuksessa ja työntekijä lähtee taistelemaan samasta asemasta sanattomalla statuskampailulla, jää aihe ja asia toissijaiseksi. Yhteinen päämäärä ja vuorovaikutuksen synkronia on estynyt. Statuskampailu ja asemasota estävät oppimisen ja mahdollisuuden muutokseen. Näkemykseni mukaan työntekijä on vastuussa oman itsensä ja tiedostamisensa kehittämisestä sille asteelle, ettei tällaisia tilanteita synny. Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on varmistaa ja mahdollistaa asiakasta palveleva luottamuksellinen ja hyvä vuorovaikutustunnelma. Jos näin ei tapahdu, työntekijä ei ole kykenevä auttamaan ja tukemaan asiakasta. Konfliktien estäminen ja ennaltaehkäiseminen onnistuu vahvalla itse-tuntemuksella ja tiedostamisen taidolla, mitä ja miksi vuorovaikutustilanteessa sanattomalla tasolla tapahtuu.

Kokemusharjoitteena teetin opiskelijoilla hyvin yksinkertaisen paritehtävän. Ohjeistin heitä määrittelemään toisilleen sosiaalialan ammattilaisen roolin ja asiakkaan roolin. Heidän tehtävänä oli käydä läpi keksitty asiakastilanne siten, että toinen istuu ja toinen seisoo. Lyödessäni kädet yhteen asema muuttui, toinen istui ja toinen nousi seisomaan. Ammattilaisen ja asiakkaan roolit pysyivät koko harjoitteen ajan samoina. Asetin heidät vaihtamaan asemaansa useita kertoja, välillä hyvinkin nopeasti. Purkukeskustelussa he ilmaisivat kokeneensa hyvin voimakkaita tunteita tilanteissa. He havaitsivat myös äänenpainojensa sekä voimakkuuden muuttuvan aseman mukana. Yhtälailta he tulivat siihen tulokseen, että asiointitilanteessa tapahtui aina aseman muutoksen myötä muutos. Tämä harjoite koettiin valaisevaksi, miten voimakkaasti tekemme, eleemme ja asemointimme vaikuttaa vuorovaikutustilanteen etenemiseen.

9 PRODUKTIN TOTEUTUS

Esittelimme suunnitelmamme opintokokonaisuudestamme Kymenlaakson ammattikorkeakoululle loppuvuodesta 2014. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu tilasi opintokokonaisuutemme ja lähdimme suunnittelemaan toteutusta yhteistyössä sosiaali-alan lehtori Eija Vikmanin kanssa. Tulimme tulokseen, että kokonaisuutemme on parasta järjestää valinnaisaineopintoina ajoittuen koulupäivän jälkeen kello kuudestatoista eteenpäin ja laajentaa osallistumismahdollisuus myös terveystieteiden opiskelijoille. Asetimme ryhmäkooksi maksimissaan 20 opiskelijaa. Lopulliseksi ryhmäkooksi muodostui seitsemäntoista opiskelijaa, joista neljä oli terveystieteiden opiskelijoita.

9.1 Suunnittelu

Suunnitteluvaiheessa hahmotelimme ensisijaisesti, mitä aihepiirejä halusimme käsitellä opintokokonaisuudessa. Laadimme kolmen opintopisteen kattavan opintokokonaisuussuunnitelman ja toimitimme sen Kymenlaakson ammattikorkeakoululle hyväksyttäväksi. Päätimme opintokokonaisuudelle nimen ja jaoin vastuualueet. Katriinan vastuualueeksi tulivat omat opintokokonaisuuden sisällöt, pedagogisten opintojen opetusharjoitteluun kuuluvat opintokokonaisuuden raamitus ja linjaukset sekä tarvittava opetustuntimäärä. Minun vastuualueeni käsitti sanattoman viestinnän opetuskokonaisuuden suunnittelemisen, laatimisen ja toteuttamisen. Suunnitteluvaiheessa teimme tiivistä yhteistyötä omien ja yhteisten tavoitteiden yhteen sovittamisessa sekä kokonaisuuden rakentamisessa noudattaen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun määrittelemiä kompetensseja. Hankin tuotteen toteuttamiseen vaaditun tutkimusluvan (liite 1). Selvitimme yhteistyössä Eija Vikmanin kanssa tarvittavat toimenpiteet tietotekniikan tarpeisiin ja oikeuksiin, kuten esimerkiksi opintokokonaisuutta varten rakennettavaan Moodle-oppimisympäristöön.

9.2 Sisältö

Opintokokonaisuuden sisällön suunnittelimme selkeäksi kokonaisuudeksi jättäen tarpeeksi tilaa muutoksiin. Päämäärämme oli kehittää omaa lukutaitoamme ryhmän tarpeista ja toiveista sekä huomioida ajankulku ja -tarve.

Jaoimme opintokokonaisuuden neljään pääkohtaan:

- 1) Mikroilmeiden ja -eleiden peruseriaatteisiin tutustuminen.
 - ”Sen näkee naamasta!...vai näkeekö?”
- 2) Sanallinen ja sanaton viestintä. Tarkastellaan omaa tapaa viestiä ja tulkita muiden viestintää.
 - Ongelma- vai ratkaisupuhetta? Eleet sanojen tukena vai tukkona?
- 3) Olettamukset ja tarkistaminen
 - Impulssina olettamus vai tarkastettu totuus?
- 4) Ratkaisukeskeiseen ja luovaan ajatteluun ja menetelmiin perehtyminen.
 - Voitko ajaa autoa tuijottamalla taustapeiliin?

9.3 Tavoitteet ja toteuttamistavat

Koulutuskokonaisuuden tavoitteiksi laadimme oman vuorovaikutuksen tunnistamisen, olettamuksien vaikutuksen vuorovaikutustilanteissa ja tarkistamisen tekniikan soveltaminen. Pääpainopisteiksi asetimme verbaalin ja nonverbaalin kielen merkityksen sekä ratkaisukeskeisten ja luovien menetelmien soveltamisen asiakastyössä. Tavoitteena opintomateriaalissa oli myös kehittää opiskelijoiden taitoja soveltaa opittuja asioita asiakasta voimaannuttavalla tavalla.

Toteuttamistapoina käytimme pääasiassa luennointia, jota elävöitimme havaintovideo- ja kuvamateriaalilla sekä ”esittämällä” mahdollisia tilanteita teatterin keinoin. Käytimme myös harjoitteita, joiden myötä pyrimme tuottamaan opiskelijoille konkreettisesti erilaisten vuorovaikutustapojen kehollisen ja tunnepohjaisen kokemuksen. Opintokokonaisuutemme sisälsi myös neljä oppimistehtävää, joista kaksi oli kaksiosaisia.

Arviointikriteereiksi päädyimme selkeään hyväksytytty tai hylätty arvosteluasteikkoon. Hyväksytytty opintosuoritus vaati läsnäolon lähiopetustunneilla ja kolmen oppimistehtävän suorittamisen hyväksytysti. Hyväksytytty osaaminen määriteltiin opiskelijan realistisen kyvyn mukaan arvioida omaa osaamistaan ja kehittymistään suhteessa omiin sekä opintojakson tavoitteisiin. Lisäksi arvioimme opiskelijan kykyä asettaa itselleen uusia tavoitteita oman osaamisensa kehittämiseksi vuorovaikutustaidoissa. Omaa opettajan tai kouluttajan osaamistamme arvioimme palautekyselyllä, joka oli täytettävissä Moodle oppimisolustalla opintokokonaisuuden jälkeen.

9.4 Kohderyhmä ja aikataulu

Kohderyhmäksi valitsimme Kymenlaakson ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijat. Yhdessä ohjaavan opettajamme Eija Vikmanin kanssa pohdituamme päätimme avata mahdollisuuden myös terveysalanopiskelijoille osallistua opintokokonaisuuteen. Opintokokonaisuus toteutettiin valinnaisaineopintoina ilta-aikaan. Kokonaisuus oli avoinna nuoriso- sekä aikuispuolen opiskelijoille. Ryhmän maksimääräksi asetimme kaksikymmentä opiskelijaa. Muutama ilmoittautunut ei saapunut jaksolle ja lopulliseksi osallistujamääräksi jäi seitsemäntoista opiskelijaa. Täytimme paikat ilmoittautumisjärjestyksessä ja muutama halukas jäi ulkopuolelle. Kolmen opiskelijan poisjääminen tuli ilmi vasta opintokokonaisuuden alettua, josta syystä vapaiden paikkojen täyttäminen ei enää onnistunut opiskelijoiden aikataulujen vuoksi.

Opintokokonaisuus sijoittui aikavälille 16.3.2015 – 26.4.2015, josta lähiopetus-tunnit 16. - 17.3., 30.3. - 1.4., 7. - 9.4., yhteensä 20 tuntia. Minun päävastuuopetusosuuttani oli noin seitsemän tuntia. Lisäksi opintokokonaisuus sisälsi oppimistehtäviä, joista minun vastuualueenani oli kaksiosainen verkkotehtävä valta-asetelmista, toiminnallinen kotiharjoite ja lähitunneilla tehtäviä lyhyitä harjoitteita.

Aikataulua laatiessamme huomioimme myös vastuuopettajien ja Katriina Osolan vertaisoppilaiden läsnäolopäivät sekä ajat. Suunnittelimme ja testasimme käytettävät harjoitteet ajankäytön sekä oikea-aikaisuuden näkökulmista ja laadimme jokaiselle lähitunnille aikataulutussuunnitelman. Kellotimme toisiamme, jotta rakenne pysyi hallinnassa ja pääkohdat tuli käsiteltyä. Päämääränä oli myös varmistaa aika kysymyksille ja reflektoinnille ryhmässä.

Lähituntien välissä analysoimme rakentavan kriittisesti jokaisen tunnin ajankäytön ja sisällön näkökulmista. Tarpeen vaatiessa teimme muutoksia seuraaviin tunteihin siirtämällä asiasisältöä tai kehittääksemme sujuvaa ajankäyttöä. Tarkoituksemme oli välttää liikaa kiirettä ja ”luentoähkyä” ja varmistaa teoreettisen tiedon välittymisen osuus. Yhtä lailla arvioimme itseämme ja toisiamme opettajan ja kouluttajan roolissa sekä yhteistyömme dynamiikkaa.

9.5 Markkinointi, ulkoasu ja tekniikka

Markkinointi tapahtui pääasiassa oppilaitoksen sähköisten palveluiden välityksellä muiden opintokokonaisuuksien lailla. Markkinoinnin vahvistamiseksi ja oimme koulun ilmoitustauluille ja seinille julisteita.

Käytimme ulkopuolista ammattilaista, graafikko Niina Halmetojaa, Riimu-Raami, apuna visuaalisen PowerPoint-esityksemme suunnittelussa. Vilka ja Airaksinen toteavat toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirjassa, että opiskelijat voivat halutessaan konsultoida visuaalisen toteutuksen puitteissa asiantuntijaa (Vilka 2004, 76). Pyrkimyksemme oli koota ja luoda mahdollisimman selkeä, yhtenevä ja selkeästi etenevä materiaalipaketti.

10 PRODUKTIN TUNTISISÄLLÖT

Aloitimme yhteisproduktin sisällön ja rungon suunnittelun kollegani Katriina Osolan kanssa pohtimalla ydinaiheita, joita halusimme painottaa sekä aiheiden oikea-aikaista järjestystä opiskelijalähtöisesti. Kävimme keskustelua siitä, missä järjestyksessä tuomme teoriaa ja harjoitteita esille. Tarkkaa pohdintaa vaati myös meidän molempien omien produktien tarpeet ja päämäärät. Meidän oli synkronoitava päämäärämme yhteen ottaen huomioon, että kokonaisuus on kuitenkin selkeä ja jouhevasti eteenpäin etenevä kokonaisuus. Kaiken pohdinnan ensisijainen lähestymisnäkökulma oli oppilaslähtöisyys. Halusimme painottaa omakohtaista oivallusoppia käytännön harjoitteiden ja esimerkkien kautta. Laadimme tuntisuunnitelman, jonka toimitimme Kymenlaakson ammattikorkeakoululle. (ks. liite 2).

Tarkoituksemme oli myös käsitellä teoriaa ja aiheita tavalla, jotka Jukka Pyhäjoki on pukenut sanoiksi: ”Sanat jotka voi laittaa kottikärryihin ja viedä ulos ovat käsiteltävissä, kuten esimerkiksi tuoli, pöytä tai ruukku. Käsitteitä, kuten vaikka asiakaslähtöisyys ei voi” (Pyhäjoki 2016).

Kahdella ensimmäisillä oppitunneilla molempien läsnäolo oli erityisen tärkeää opintokokonaisuuden onnistumisen kannalta. Tunnit sisälsivät esittäytymiset, orientaatiota, vastuujonon opettajina sekä yleiskatsauksen tulevaan syventävään teoriaan.

Katriina Osola vastasi kolmansien ja neljänsien tuntien sisällöstä ja etenemisestä. Näille tunneille kutsuttiin hänen vertaisopiskelijansa sekä ohjaavat opettajat. Tulimme tulokseen, että Katriinan pedagogisten opintojen arvioinnin kannalta, oli merkittävää, etten ollut läsnä näillä tunneilla. Tällä päätöksellä varmistimme hänen henkilökohtaisen opettaja-opiskelija-arvioinnin. Katriina käsiteli lähitunneillaan ratkaisukeskeisiä menetelmiä ja sovelluksia.

Seuraavista kolmesta lähiopintotunnista minä olin vastuussa. Viidensien ja kuudensien tuntien aikana käsitelin pääasiassa mikroilmeitä ja -eleitä. Seitsemänsillä lähitunneilla käsitelin valtaa ja vastuuta sekä materiaaliakieltä, asementtia ja statuksia. Viimeisillä lähitunneilla vedimme opintokokonaisuuden yhteen ja palasimme aiheisiin, joista opiskelijoille oli herännyt lisäkysymyksiä.

10.1 Orientaatio opintokokonaisuuteen

Ensimmäisten lähituntien keskeinen teema oli orientaatio opintokokonaisuuteen, esittäytyminen ja tutustuminen. Ensimmäiset tunnit olivat muita tunteja lyhyemmät, kokonaiskestoltaan puolitoistatuntia. Esittelimme opintojakson sisällöt, keskeiset käsitteet, tehtävät, niiden arvointikriteerit, aikataulun ja opintokokonaisuuden syklin, miten näen, koen ja vuorovaikutan? Kehityinkö, opinko? Käsitelimme yhteisesti opintojen tavoitteet niin meidän opettajien kuin oppilaidenkin näkökulmista.

Esittelimme tuntien aluksi itsemme, taustamme ja tavoitteemme. Opiskelijoita pyysimme kertomaan lyhyesti esittäytymiskierroksellaan, olivatko he sosiaali- tai terveystieteiden opiskelijoita ja mitkä olivat heidän tavoitteensa tai mielenkiinnon kohteet opintokokonaisuudessamme. Pyrkimyksenämme oli luoda ensimmäisistä lähitunneista turvallinen, rento ja mielenkiintoa herättävä kokemus. Ensimmäisillä tunneilla esittelimme myös Moodlen verkkotehtävän ensimmäisen osan ja kävimme läpi tehtävien palautusaikataulut. Verkkokeskustelutehtävän aiheena oli: Valta-asetelmat sosiaali- ja terveystieteiden työssä ja niiden merkitys, vai onko niitä? Katriina Osola ohjeisti pienimuotoisen kotitehtävän, jossa opiskelijat käsitelivät tarkemmin omia tavoitteitaan oppijana.

Kävimme ryhmän kanssa läpi opintokokonaisuuden tavoitteet, joiksi olimme asettaneet:

- Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen
- Olettamuksien vaikutuksen tunnistaminen
- Tarkastamisen tekniikan soveltaminen
- Ratkaisukeskeisten ja luovien menetelmien hallitseminen
- Verbaalin ja non-verbaalin kielen merkityksen tunnistaminen
- Voimaannuttava ote
- Opiskelijoiden omat tavoitteet

Käytetyt harjoitteet:

Artikkeli/Lööppi-harjoite:

Ryhmäyttämisen- ja tutustumisharjoitteena käytimme menetelmää, jossa opiskelijat jakautuivat pienryhmiin ja laativat ryhmästään lyhyen artikkelin, jossa jokainen oppilas esitteli hieman itseään vastaten kysymyksiin, kuten esimerkiksi: Kuka olet? Millainen olet? Miksi tulit tälle opintojaksolle? jne. Tämän jälkeen ohjeistimme heitä kokoamaan artikkelista lehden kannen, ”lööpin”, jonka pohjalta he esittelivät lyhyesti toisensa.

Kiinnostuksen kohteet -harjoite:

Pyysimme opiskelijoita kirjaamaan post-it –lapuille heidän kiinnostuksensa kohteita opintojaksolla vastaten kysymyksiin, kuten esimerkiksi: Mitä tästä aiheesta tiedän? Tämä kiinnostaa minua erityisesti, koska? Tästä asiasta haluan syventää osaamistani. Tämä alue on minulle täysin vieras. jne. Ohjeistimme opiskelijoita liittämään laput laatimillemme opintokokonaisuusfläpeille. Keräsimme laput talteen ja palasimme opiskelijoiden kysymyksiin opintokokonaisuuden viimeisillä tunneilla. Tarkastelimme yhteisen keskustelun puitteissa: oliko opintokokonaisuus antanut heille vastauksia? Jäikö vielä kysymyksiä?

Tavoitteet-harjoite:

Kotiharjoitteena oli ohjeistus piirtää paperille oma kämmen, johon oli tarkoituksena kirjoittaa viisi omaa tavoitetta opintokokonaisuudelle, yksi jokaiselle sormelle. Apukysymyksinä olivat: Millaisia tavoitteita haluat itsellesi asettaa? Mitä kädessäsi on kurssin jäl-

keen? Opiskelijoiden tehtävänä oli kuvata piirretty käsi tavoitteineen, valokuvata se ja lähettää Moodleen. Kuva oli vain itselle ja opettajille nähtäväksi.

10.2 Vuorovaikutus

Toisilla lähitunneilla aloitimme varsinaisen koulutussisällön käsittelyn. Ensimmäiseksi aiheeksi valitsimme vuorovaikutuskäsitteen avaamisen. Siirryimme vuorovaikutuksen taustatekijöihin ja vaikuttajiin sekä vuorovaikutustilanteissa syntyviin hypoteeseihin ja niiden tarkastamiseen. Käsittelimme aihetta kysymyksen: Impulssina olettamus vai tarkastettu totuus? -näkökulmasta.

Toin esille Paul Ekmanin (2003) näkemyksen siitä, että pelkästään kasvomme viestittävät lukemattomia vihjeitä todellisista ajatuksistamme, jotka saattavat olla hyvinkin ristiriidassa sanallisen viestinnän kanssa. Herätin keskustelua ja toin esille teoriaa siitä, miten me kaikki teemme jonkinlaisia tulkintoja toisen henkilön sanattomasta viestinnästä. Jos emme ymmärrä tai hallitse tarkastamisen taitoa ja seuraamme orjallisesti omia hypoteesejamme, voimme johdella vuorovaikutustilannetta hyvinkin virheellisesti tulkittuun suuntaan. (Ekman 2003, 10.)

Vuorovaikutusammattilaisena on erityisen tärkeää havainnoida, tiedostaa ja ymmärtää tekemämme tulkinnat sekä varmistaa toiselta, onko tulkinnut tilanteen, tunteet ja viestinnän oikein. Tarkastuksen voi tehdä hyvin yksinkertaisilla kysymyksillä: Ymmärsinkö oikein, että haluat...? Minulle tuli sellainen tunne, että pahoitit mielesi... Yhtälailla on tärkeää tiedostaa, että me itse viestitämme kaiken aikaa tiedostamattamme sanattomasti ilme- ja elekielellä.

Toisilla tunneilla käsittelin myös vuorovaikutustilanteiden taustalla voimakkaasti vaikuttavaa tunneälyä ja sen tiedostamista ja kehittämistä. Tarkoitukseni oli herättää ymmärrystä tunneälyn olemuksesta ja tunteiden merkityksestä sanattomassa viestinnässä ja sen tulkinnassa. Toin esille Raul Soisalon (2013) näkemyksen siitä, että ihmisen mieli jakaantuu kahteen - järjen ja tunteen - mieleen. Pelkästään järjellä jonkin asian hyväksyminen ei onnistu. Ihmisen on saatava aina tunne mukaan päätöksen taakse. Painotin myös näkemystä, siitä miten merkittävä tekijä tunneäly on hyvien vuorovaikutustaitojen taustalla. (Soisalo 2013.)

Viimeisenä aiheena vuorovaikutuksen yhtenä keskeisenä tekijänä käsitte-
limme yhdessä Katriina Osolan kanssa sanallisen ja sanattoman viestinnän
keskeisintä ajatusta: puhutko sitä, mitä ilmeillä ja eleillä viestität? Tukeeko toi-
nen toistaan vai onko kyseessä ristiviestintä? Tuntien loppuksi avasin opiskeli-
joille toiminnallisen tarkkailutehtävän, jonka he tekivät itsenäisesti koti- tai työ-
oloissa.

Käytetyt harjoitteet:

Intiaaninimi-harjoite:

*Pöydälle levitettiin erilaisia intiaaninimiä, joista opiskelijat valitsivat
itseään parhaiten kuvaavan intiaaninimen. Ohjeistuksena oli valita
kuva joka: kuvaa millainen olet? Vahvuutesi? Taitoa tai ominai-
suutta, jota haluaisit itsessäsi kehittää? Valinnan jälkeen opiskeli-
joita ohjeistettiin listaamaan ominaisuudet, jotka he löysivät nimen
takaa, jonka jälkeen he esittelivät valitsemansa kortit. Esimerkkejä
intiaaninimistä: Ripotettu sinne tänne, Hän joka muuttuu, Kuis-
kaus, Kevät sade, Hehkuva auringonlasku, Monta suloista väriä
jne.*

Vuorovaikutuspiirustus:

*Opiskelijoita ohjeistettiin piirtämään paperille, mitä vuorovaikutus
heidän mielestään on, mikä tai mitkä asiat siihen vaikuttavat ja
mitä onnistuneeseen vuorovaikutukseen tarvitaan, millaisia es-
teitä jne.? Kuvaa oli tarkoitus piirtää pienryhmissä. Jokainen ryh-
män jäsen aloitti oman kuvansa piirtämisen. Piirtämiseen annettiin
aikaa kaksi minuuttia, jonka jälkeen kuva siirtyi seuraavalle, josta
hän jatkoi kuvaa eteenpäin näkemällään tavalla. Lopuksi an-
noimme aikaa ryhmille keskustella kuvista ja niiden herättämistä
ajatuksista, jonka jälkeen he valitsivat ryhmän kuvista yhden joka
heidän mielestään kuvastaa parhaiten heidän yhteistä näkemys-
tään vuorovaikutuksesta. Ryhmät esittelivät valitsemansa kuvan
ja kertoivat näkemyksensä muille opiskelijoille.*

Vuorovaikutustyyli:

Opiskelijat palasivat samoihin pienryhmiin, joihin he hakeutuivat aiemman tehtävän aikana. Ryhmien tehtävänä oli keskustella Katriina Osolan opettamien vuorovaikutustyylien laajentamisesta ja vuorovaikutustyylien merkityksestä itsearviointin tueksi. Apukysymyksinä olivat muun muassa seuraavat kysymykset: Mikä tyyleistä kuvaa parhaiten omaa tapaa kommunikoida? Mitä tyyliä voit kehittää oppiaksesi tehokkaammaksi kommunikoijaksi? Missä tilanteessa ja kenen kanssa voisit harjoitella? Kokemukset, mikä toimi? Mitä voisit hioa?

Roolit yhteisöissä:

Opiskelijat jakautuivat samoihin pienryhmiin. Jokaiselle laitettiin otsaan post-it –lappu, jota he eivät itse nähneet. Heitä ohjeistettiin heittäytymään työyhteisötilanteeseen, jossa he suunnittelevat yrityksensä pikkujouluja. Heidän piti ”kohdella/puhutella” toisiaan lappun osoittaman luonteenpiirteen ”roolin” herättämällä tavalla. Harjoitteen jälkeen keskustelimme yhdessä kokemuksista ja mahdollisista oivalluksista. Harjoitteella avasimme näkemystä, siitä miten paljon me roolitamme toisia ihmisiä tahtomattammekin sekä miltä roolien asettaminen tuntuu, jos se ei ole itselle lainkaan ominainen oletus. Roolit oli jaettu tarkoituksella saman luonteenpiirteen positiivisemmaksi ja negatiivisemmaksi tulkinnaksi: maltillinen - hidas, luova - tuuliviiri, toimelias – määräilevä.

10.3 Ilmeet ja eleet

Viidennet ja kuudennet lähitunnit käsittelivät sanatonta viestintää. Käsittelin ilme- ja elekielen merkitystä vuorovaikutuksessa ja erityisesti mikroilmeitä ja -eleitä, sekä niiden tiedostamisen merkitystä vuorovaikutusta vaativissa työtehtävissä.

Mikroilmeet ja -eleet ovat hyvin lyhyitä ilmaisullisia ”välähdyksiä”, jotka kestävät vain puolesta sekunnista 1/25 osaan sekuntia. Mikroilmaisut ilmenevät sil-

loin, kun ihminen pyrkii tietoisesti tai alitajuisesti peittelemään todellisia tunteitaan. Toiset ihmiset ovat luontaisesti herkempiä lukemaan intuitivisesti mikroilmeitä, mutta mikroilmeiden lukutaito on opittavissa. (Ekman 2009, 350-352).

Esittelin Ekmanin (2003) teorian, jossa painotetaan toisten ja erityisesti oman ilme- ja elekielen havainnointia ja havainnoinnin oppimista. Yleisesti tiedostetaan tunteiden ymmärtämisen merkitys, mutta taitoa ei juurikaan opeteta käytännön tasolla. Vuorovaikutusklikit saattavat johtua kummastelun tunteesta, että sanat eivät vastaa intuitiivista tulkintaa todellisista tunteista. Lähestyin aihetta oman itsen näkökulmasta. On tärkeää oppia tunnistamaan ilme ja elekieltä, mutta yhtäläillä on tärkeää oppia tunnistamaan oma sanaton viestintä. Mitä minä viestin ja miten? (Ekman 2003, 7-8, 155.)

Käsittelin tunneilla myös elekieltä ja eleiden merkityksiä. Herättämällä tietoisuutta ja elekielenlukutaitoa, voimme ammattilaisina edesauttaa positiivista vuorovaikutusta muuttamalla omaa elehdintäämme sekä tarkastamalla heränneitä hypoteeseja toisen todellisesta tunteesta ja tarpeista.

Tuntien yhteydessä tutkailimme ja pohdimme myös sanallisen ilmaisun sekä ilme- ja elekielen ristiviestintää. Ristiviestinnässä sanat eivät synkronoi ilme- ja elekielen kanssa.

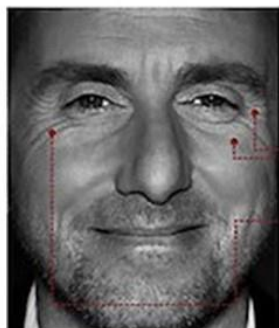
Lähestyin aihetta Paul Ekmanin teorian kautta ja käytin havaintomateriaalina hänen Micro Expression Training Tool – työkaluun (METT) perustuvia videomateriaaleja (CIO 2007; Wezowski 2012) sekä Raul Soisalon (2013) koulutus-kuvamateriaalia. Muina havainnointimenetelminä käytin kokemusharjoitteita, joissa lähtökohtana olivat mahdolliset työelämätilanteet.

Käytetyt harjoitteet:

Mikroilmeet kuvat:

Näytin opiskelijoille kuvina Paul Ekmanin löytämää seitsemän kulttuurista riippumatonta perusilmettä: viha, halveksunta, inho, pelko, onnellisuus, surullisuus ja yllätys. Kävimme kuvien avulla läpi, miten ilme ilmenee kasvojen lihaksissa. Miten ne eroavat toisistaan ja miten ne ovat tunnistettavissa. Kuvassa 1 on esimerkki tunneilla käytetystä kuvamateriaalista miten eri tunnetilat näkyvät kasvoillamme.

Mikroilmeet kuva- ja videomateriaalit



Onnellisuus

Todellinen hymy sisältää

- 1) "Naururypyt"
- 2) Nostaa poskipäitä
- 3) Silmänympärysilhasten liike

Kuva 1 Esimerkki opintomateriaalidiasta. Onnellisuuden kuvaus. (Soisalo 2013)

Mikroilmeetvideomateriaali:

Näytin Paul Ekmanin Micro Expressions Training Tool, METT – opetusohjelmaan perustuvia videomateriaaleja (CIO 2007 / Wezowski 2012). Videoissa näytettiin reaaliajassa mikroilmevälähdyksiä. Pyysin opiskelijoita kertomaan havaintonsa. Näytin kuvia toistuvasti, jotta opiskelijat saivat kokemuksen siitä, miten hyvinkin nopeasti aivomme oppivat näkemään mikroilmeet.

Silmät kertovat -harjoite:

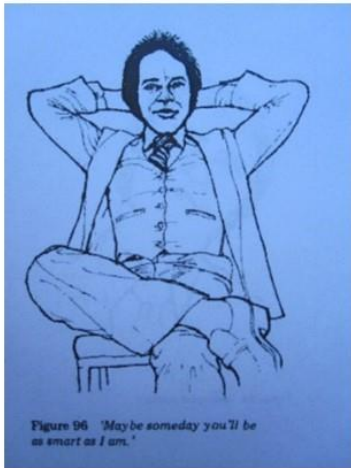
Opiskelijoita pyydettiin pareittain muistelemaan, kuvittelemaan, muistamaan kuulemaansa, kuvittelemaan äänen sekä muistamaan tunne-elämyksen. Toinen parista tarkkaili parinsa silmien liikettä ja asentoja, mihin ne suuntautuivat parin kuunnellessa ohjeistuksen muistelemisesta, kuvittelemisesta yms. Molempien teh-

tyä harjoite, kävimme keskustelua, mitä he havaitsivat parin silmien liikkeistä. Mihin silmät olivat suuntautuneet muistellessa? Mihin kuvitellessa yms.

Elekieli kuva- ja havainnointimateriaali:

Kuvassa 2 on esimerkki käyttämästäni kuvamateriaalista. Kuvissa oli mallinnettu erilaisia asentoja ja elekieltä. Kuvamateriaalin yhteydessä havainnollistimme Katriina Osolan kanssa erilaisia eleitä yksin ja yhdessä. Näiden tilanteiden yhteydessä kyselin opiskelijoilta heidän havaintojaan, mitä tilanteessa sanattomasti heidän tulkinnan mukaan viestitään?

Elekieli



- ”Ehkä jonakin päivänä olet yhtä viisas kuin minä.”

Kuva 2 Esimerkki opintomateriaalidiasta. Elekielen tulkintaa (Soisalo 2013)

Elekielen havainnointi -harjoite:

Tämän harjoitteen mainitsin kokemusharjoitteena käsitellessäni elekieltä. Seisoimme liikkumatta diagonaalisesti Katriina Osolan kanssa niin neutraalissa asennossa kuin pystyimme. Vaihdoin hieman asentoa muutamia kertoja. Kysyin opiskelijoilta vaihtojen

välissä heidän tulkintojaan mitä tilanteessa tapahtuu? Harjoitteen tarkoituksena oli havainnollistaa ihmisten joka hetkinen tulkitsemisen sanattomasta viestinnästä.

Elekieli-harjoite:

Opiskelijoita ohjeistettiin käyttämään positiivisia ja negatiivisia ilmeitä ja eleitä, sekä liittämään synkroniassa ja epäsynkroniassa niihin sanat. Parit jaettiin asiakkaaksi ja työntekijäksi. Toinen on positiivisessa ja toinen negatiivisessa roolissa. Rooleja vaihdettiin. Lopuksi molemmat ottivat positiivisen, avoimen roolin. Kävimme reflektointia vaihtojen välissä.

10.4 Valta ja vastuu, statusilmaukset sekä hyvä yhteys

Seitsemänsillä tunneilla käsittelin valtaa ja vastuuta sekä materiaali- ja asemointikieltä ja statusilmausta. Näillä tunneilla kävin läpi teoriaa ja tiedostamisen tärkeyttä sosiaali- ja terveysalalla vallasta ja vastuusta. Talentian näkemysten mukaan valta tuo myös vastuuta. Valta tuo vastuuta vallan tiedostamisesta sekä eettisestä tavasta suorittaa työtehtäviään. (Talentia 2013.)

Ammattilaisen ja asiakkaan kohtaaminen sisältää aina valta-asetelman. Haastoin opiskelijoita pohtimaan verkkotehtävän myötä heidän ajatuksiaan vallasta ammattilaisina omassa työssään. Kävimme tunneilla läpi valta-asetelmien tiedostamista sekä keskustelimme verkkotehtävästä esille nousseista aiheista ja ajatuksista.

Valta-asetelmat rakentuvat mielestäni statuksista. Jos kohtaaminen rakentuu vahvasti statusten pohjalle voi vuorovaikutus klikkiytyä, jos työntekijä ei ole tietoinen omasta tarpeestaan pitää itseään ylemmässä statuksessa tai päinvastoin altavastaaajana alemmassa statuksessa. On tärkeää osata tulkita myös asiakkaan statusilmaisua. Ammattitaitoinen, hyvä vuorovaikuttaja ei lähde kilpailemaan asiakkaan kanssa tunnetasolla vallasta ja statuksestaan, joka ilmenee ilme- ja elekielen sekä materiaali- ja asemointikielen myötä. Näistä mainittakoon esimerkkeinä muun muassa miten tuolit ja pöydät asemoidaan, minkälaisia huonekalut ovat: suuria vai pieniä, kuka istuu missäkin ja miten. Yhtälailla pienemmätkin esineet, kuten esimerkiksi kannettava tietokone, voivat

asettaa tiedostamattoman seinän työntekijän ja asiakkaan välille seinän, johon reagoidaan tunnetasolla.

Opetusmateriaalina käytin statusharjoitteita sekä teatterimaailmasta opittuja havainnoiteja materiaali-, asemointi- ja tilakielestä. Räättälöin harjoitteet herättämään oivalluksia konkreettisesti.

Käytetyt harjoitteet:

Korkea ja matalastatus -harjoite:

Käsittelin tätä harjoitetta kokemusharjoitteena kohdassa statusilmaisun ilmentymät. Ohjeistin opiskelijoita pareittain määrittelemään toisilleen sosiaalialan ammattilaisen roolin ja asiakkaan roolin. Heidän tehtävänään oli käydä läpi keksitty asiakastilanne siten, että toinen istuu ja toinen seisoo. Lyödessäni kädet yhteen asema muuttui, toinen istui ja toinen nousi seisomaan. Ammattilaisen ja asiakkaan roolit pysyivät koko harjoitteen ajan samoina. Asetin heidät vaihtamaan asemaansa useita kertoja, välillä hyvin nopeasti. Purkukeskustelussa he ilmaisivat kokeneensa hyvin voimakkaita tunteita tilanteissa. He havaitsivat myös äänenpainojensa sekä voimakkuuden muuttuvan aseman mukana. Yhtälailla he tulivat siihen tulokseen, että asiointitilanteessa tapahtui aina aseman muutoksen myötä muutos. Tämä harjoite koettiin erittäin valaisevaksi siitä, miten voimakkaasti tekemme, eleemme ja asemointimme vaikuttaa vuorovaikutustilanteen etenemiseen.

Korkea ja matalastatus havainnointiharjoite:

Esitimme Katriina Osolan kanssa nuori-ohjaaja -asetelman. Tulin sisään nuorena eri statusilmaisulla ja Katriina otti minut vastaan eri statusilmaisulla. Viimeiseksi esitimme tilanteen, jossa Katriina käytti statusilmaisua sekä opettamiaan ratkaisukeskeisiä keskustelumalleja tilanteen kääntämiseksi positiiviseksi ja eteenpäin vieväksi.

Statusilmaisuhavainnointi-harjoite esineelle:

Tämän harjoitteen avasin myös statusilmaisun ilmentymät osiossa. Havainnointi esimerkkinä käytin kynää. Pyysin yhtä oppilasta ojentamaan minulle kynän lahjana. Näytin erilaisia asenteellisia vaihtoehtoja, joilla otin kynän vastaan: varovasti ihaille, paiskasin pöydälle, sormenpäillä roikottaen kaukana kehostani, puristin tiukasti nyrkin sisään jne. Tämän jälkeen keskustelimme oppilaiden kanssa heidän havainnoistaan ja mitä ne eri tyylien kohdilla herättivät heissä tunnetasolla. Tarkoitukseni oli osoittaa, miten suuri merkitys sanattomilla eleillämme ja teoillamme on toisen ihmisen tunnetason reaktioon ja täten vuorovaikutustilanteen jatkumiseen.

10.5 Opintokokonaisuuden yhteenveto ja opitun arviointi

Viimeisillä tunneilla kokosimme opintokokonaisuuden syklin yhteen. Kävimme läpi opiskelijoiden kanssa mitä he oppivat? Mitä jäi käteen? Purimme myös tarkemmin verkkokeskusteluja sekä keskustelimme mahdollisista oivalluksista ja otimme vastaan lisäkysymyksiä ja täsmentävän tiedon tarpeita. Lopetimme opintojakson yhteiseen harjoitteeseen, jossa ”rakennettiin” voimapuu.

Käytetty harjoite:

Opiskelijat ohjeistettiin kuvaamaan ja toteuttamaan sosiaali- ja terveysalan onnistuneen ja hyvän vuorovaikutuksen elementit puun muotoon. Ensin opiskelijat piirsivät suuren puun jossa oli juuret, runko, oksat ja lehdet. Heidän tehtävänään oli kirjata puun juuriin vuorovaikutuksen perusteita, lähtökohtia, perusvoimia joita puu tarvitsee pysyäkseen pystyssä. Runkoon asioita ja elementtejä, jotka tulee huomioida ja jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen ja sen etenemiseen. Asioita ja elementtejä, jotka tulee olla kunnonossa, ettei puu katkea myrskyn yllättäessä. Puun oksiin heitä ohjeistettiin kirjaamaan taitoja ja ominaisuuksia, joiden avulla ja myötä hyvän yhteyden ja vuorovaikutuksen onnistuminen mahdollistuu. Puun lehtiin he kirjasivat asioita, tavoitteita, joihin onnistuneella vuorovaikutuksella päästään. Lopuksi opiskelijoille annettiin

itsenäiseksi tehtäväksi laatia lannoitesäkki siitä, millä asioilla, tavoilla ja tavoitteilla he voivat lannoittaa omaa vuorovaikutuspuutaan ja miten he varmistavat oman puunsa hyvinvoinnin, kasvun ja kehityksen.

10.6 Opintokokonaisuuteen laatimani oppimistehtävät

Laadin opintokokonaisuuteen kaksi oppimistehtävää, joista toinen oli kaksiosainen. Ensimmäinen oppimistehtävä oli verkkokeskustelu ja toinen toiminnallinen tehtävä, joka opiskelijoiden piti suorittaa itsenäisesti. Verkkotehtävää käsittelin oppilaiden kanssa pääasiassa verkkokeskusteluna. Toiminnallista tehtävää käsitelimme suullisesti reflektoiden oppitunnilla.

Oppimistehtävä 1:

Kaksiosainen verkkokeskustelu valta-asetelmista sosiaali- ja terveysalan työssä ja niiden merkitys, vai onko niitä? Ensimmäisessä osiossa opiskelijoilla ei ollut lisäohjeistusta. Toiseen osioon tuli lisäohjeistuksena tarkastella aiemmin käytyä keskustelua opintokokonaisuuden aikana hankittujen mahdollisten uusien näkökulmien kautta.

Oppimistehtävä 2b:

Tehtävän ohjeistuksena oli tarkkailla työ- tai vapaa-ajan ympäristössä jotakin mielenkiinnon herättävää tilannetta. Tarkoituksena oli havainnoida tilannetta, pohtia mitä hypoteeseja tilanne itselle herättää sekä tilanteessa oleville osapuolille. Ohjeistuksena oli myös havainnoida hypoteesi, mitä tilanteen taustalla on mahdollisesti ja mitä tulee tapahtumaan? Tehtävä purettiin kuudensilla tunneilla.

11 PALAUTEKYSELY

11.1 Palautekysely aineistonkeruumenetelmänä

Palautekysely toteutettiin kvantitatiivisena survey-tutkimuksena. Survey-tutkimuskyselyn aineisto kerättiin kaikilta osallistujilta tarkalleen samalla tavalla, eli standardoidusti. Tutkimuskyselystä saatu tieto käsiteltiin kvantitatiivisesti, eli tulokset esitellään määrällisessä muodossa. Keskeisenä aineistonkeruumenetelmänä kvantitatiivisessa survey-tutkimuksessa kyselyn toteutumismuotona voidaan käyttää joko kyselylomaketta tai haastattelua. Kerätyn aineiston pohjalta voidaan kuvailla, verrata tai selittää ilmiöitä. Kyselylomakkeen tarkoituksena on selvittää tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä, tiedoista, arvoista, asenteista, käsityksistä ja mielipiteistä. Päämäärämme ja päämääräni oli kerätä tietoa kokoamani sanattoman viestinnän opintokokonaisuuden merkityksestä sosiaali- ja terveysalanopinnoissa. Kyselyn ennakoitavia ongelmakohtia olivat tulosten tulkittavuus, yleistettävyyys sekä aineiston pinnallisuus. Pyrimme suunnittelemaan lomakkeen huolellisesti välttääksemme mahdolliset väärinymmärrykset, jotka vääristäisivät tuloksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara. 1997, 126-130, 179-193.)

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vuorovaikutuskoulutuksen hyöty sosiaali- ja terveysalalle kouluttautuville sekä saada palautetta omalle onnistumiselle opettajan roolissa ja produktin onnistumisesta. Opintokokonaisuuden tarpeellisuuden arvioinnissa ei ollut tarkoituksena tulkita ja selittää ilmiötä laadullisesti vaan selvittää syy-seuraussuhteita ja tuottaa numeerista, yleistettävissä olevaa tietoa koulutuksen tarpeellisuudesta. Tämän vuoksi valitsimme kvantitatiivisen menetelmän.

Opintokokonaisuuden hyödyllisyyden lisäksi halusimme saada palautetta myös muun muassa opetusmenetelmistä ja meidän onnistumisesta opettajan rooleissa omaa kehittymistämme varten. Tästä syystä lisäsimme kyselyyn avoimia kenttiä, joiden myötä keräsimme laadullista palautetta omaa kehittymistämme varten. Päädyimme nimettömään Webropol-kyselylomakkeeseen saadaksemme luotettavampaa tietoa kuin esimerkiksi haastattelumenetelmällä kerätty aineisto.

11.2 Kyselylomakkeen laadinta ja sisältö

Kyselylomakkeen kysymykset voi laatia joko strukturoidusti tai strukturoimattomasti. Strukturoituja kysymyksiä voi käyttää muun muassa silloin, jos on oletamus sanallisen viestinnän hankaluudesta, sillä niissä on vastausvaihtoehdot valmiina. Erityisesti, jos strukturoidut kysymykset ilmoitetaan määrällisessä muodossa, on niiden analysointi helpompaa. Strukturoimattomien eli avovastauksien käyttö on hyväksi silloin, kun on tarve kerätä laadullista tietoa ja tutkimusjoukko ei ole suuri. Valitusta kysymysmallista riippumatta on tärkeää kiinnittää huomiota kysymysten selkeyteen ja täsmällisyyteen. Niiden tuli myös muodostaa aihekokonaisuuksia, jotka etenevät sujuvasti teemasta toiseen. On syytä myös välttää kysymyksiä, joihin kaikki eivät vastaa. (Krause & Kiikala 1996, 111-117; Niemi & Tourunen 1996, 46.)

Laadimme kollegani Katriina Osolan kanssa itse Webropol-kyselylomakkeen noudattaen perinteisiä palautekyselykaavakemalleja. Meidän täytyi ottaa huomioon suunnittelussa molempien tarpeet ja päämäärät suhteessa koulutyöhömmö. Kyselymme sisälsi 32 kysymystä, joista avoimia kysymyksiä oli 13. Päädyimme useampaan avoimeen kysymykseen, jotta saisimme mahdollisimman kattavaa laadullista palautetta aineistomme sisällöstä sekä omista toiminoistamme opettajien rooleissa. Strukturoitujen kysymysten vastausmahdollisuuksiksi valitsimme vaihtoehdot: eri mieltä, jonkin verran eri mieltä, jonkin verran samaa mieltä ja samaa mieltä. Päätimme jättää ”en osaa vastata” tai vastaavan kaltaisen vaihtoehdon pois kokonaan. Perustelumme päätökselle oli poistaa niin sanottu ”ei mielipidettä” -vaihtoehto. Tällä päätöksellä saimme vastauksien puitteissa tiedon onko mielipide kallistunut enemmän positiiviseen vai negatiiviseen suuntaan.

Kysely käsitti seuraavat asiakokonaisuudet:

- opintojakson sisältö, kesto ja tavoitteet
- opintojakson menetelmät, harjoitteet ja tehtävät
- opettajien arviointi
- avoin palaute

Palautekysely oli avoinna lähiopetustuntien jälkeen kurssin sulkeutumiseen asti aikavälillä 9.–26.4.2015.

12 PALAUTTEIDEN ANALYYSI

Palautteiden analyysissä tarkastelen, onnistuinko päämäärässäni rakentaa opintokokonaisuuden, josta on hyötyä sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille. Palautekysely oli laaja kahden opiskelijan eriävistä palautetarpeista johtuen. Palautekysely sisälsi yhteensä kolmekymmentäkaksi kysymystä joista kaksikymmentäkaksi oli kvantitatiivisia. Kysymyksistä kymmenen oli avointa kvalitatiivista kysymystä. Käsittelen analyysissä seitsemää olennaisinta kysymystä ja vastausta, sekä niihin liittyviä avoimia palautteita.

Avoimet palautteet olen kerännyt ja yhdistänyt sisällöltään vastaaviin kvantitatiivisiin kysymyksiin. Kysymysten vastausvaihtoehdoiksi valitsimme samaa mieltä, jonkin verran samaa mieltä, jonkin verran eri mieltä ja eri mieltä. Vastauslukumäärät jaottelin myös prosentteina kokonaisvastaajien (N = 13) määrästä.

12.1 Produktin, opintokokonaisuuden hyöty sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille

Esittelen palautekyselyä palkkidiagrammikuvien avulla. Analysoin yhteensä seitsemää kysymystä, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiini. Palautekysymyksiin vastanneita oli yhteensä kolmetoista opiskelijaa. Kuvasta 3 näkyy vastausten jakauma kysymykseen: voinko hyödyntää opintojaksolla opittuja asioita työssäni? Vastanneista yksitoista (85%) oli samaa mieltä siitä, että voivat hyödyntää opittuja asioita työelämässään ja kaksi (15%) oli jonkin verran samaa mieltä.

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

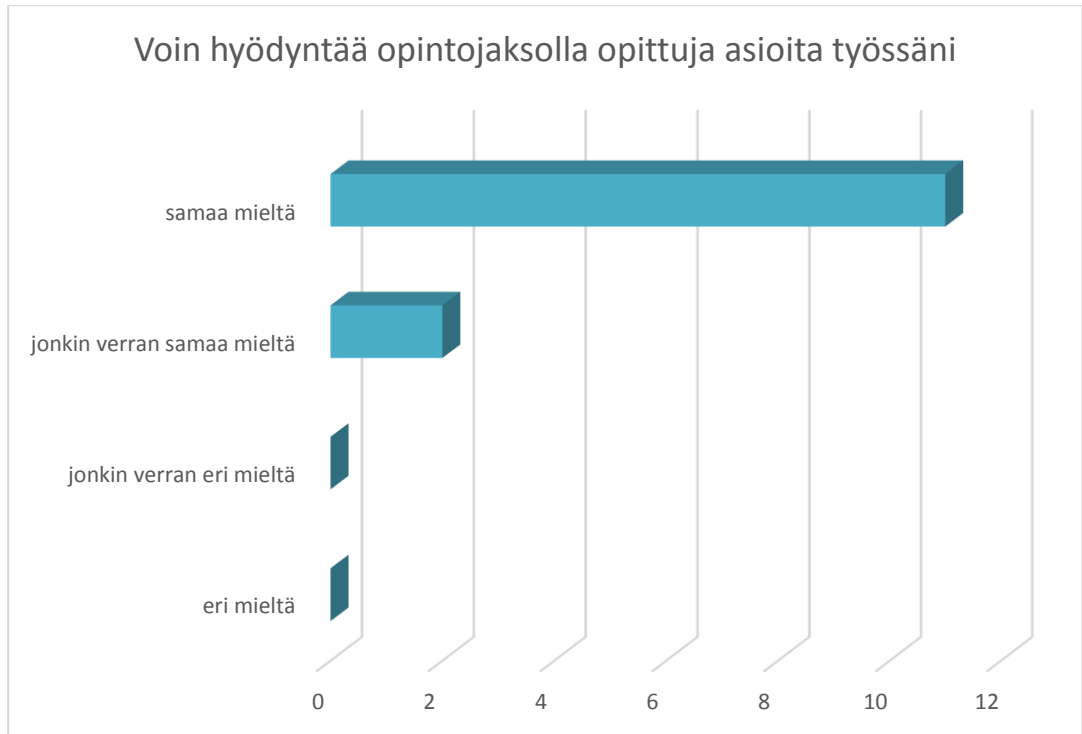
”Olen saanut lisää eväitä asiakastyöhön.”

”Huomioin vuorovaikutuksessa paremmin muuiden kehonkieltä suoritettuani opintojakson.”

”Olen nyt tietoisempi omista vuorovaikutustaidoista ja olen saanut kipinän kiinnittää niihin enemmän huomiota jatkossakin. Opin paljon uusia asioita, joita voin hyödyntää asiakastilanteissa...”

”Tiedostan paremmin, kuinka pienistä asioista vuorovaikutuksessa voi tulla ristiriitaista. osaan myös tulkita ihmisten eleitä ja ilmeitä paremmin.”

”Sain opintojaksolta eväitä ihmissuhdetyöhön.”



Kuva 3 Voin hyödyntää opintojaksolla opittuja asioita työssäni (N = 13)

Kysymykseen muuttiko opintojakso heidän käsityksiään vuorovaikutuksesta (kuva 4) seitsemän (30,8%) oli samaa mieltä, että opintojakso muutti heidän käsityksiään vuorovaikutuksesta, neljä (53,8%) oli jonkin verran samaa mieltä ja kaksi (15,4%) oli jonkin verran erimieltä.

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

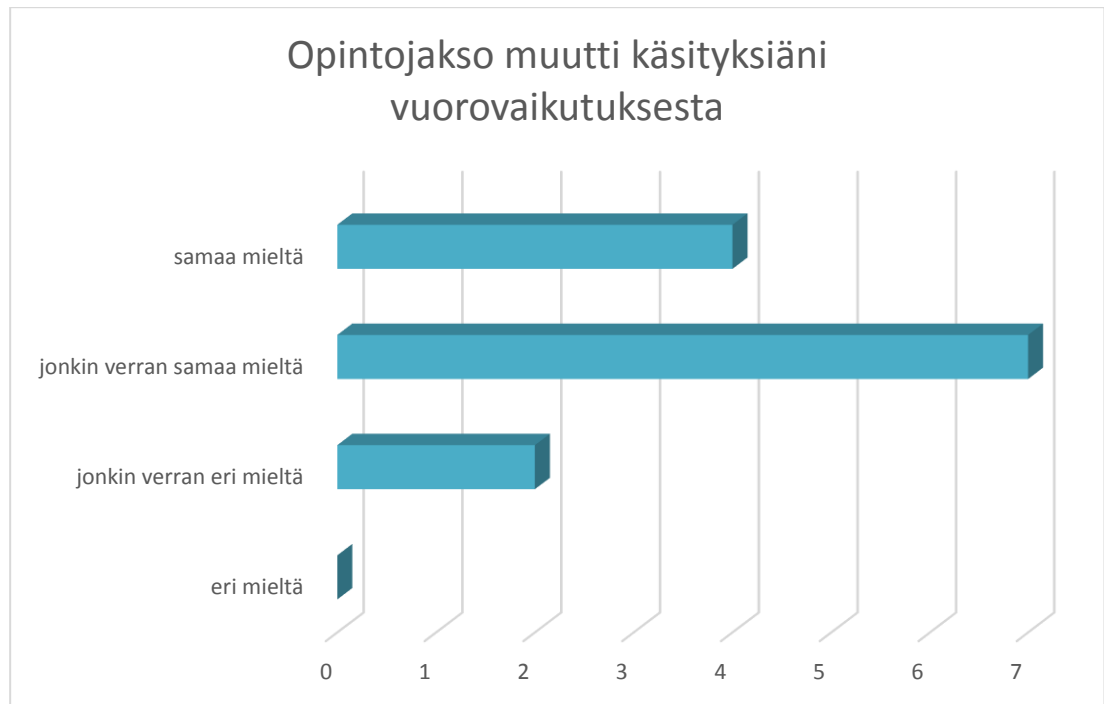
”Sain opintojaksolta paljon uusia oivalluksia vuorovaikutuksen keinoista ja siihen liittyvistä asioista.”

”Sain opintojaksolta paljon uutta tietoa ja eväät kehittää omaa ja jopa ympäristön vuorovaikutusta!”

”Nyt kiinnitän enemmän huomiota sanojen käyttööni sekä eleisiini...”

”Paljon uutta tietoa ja eväät kehittää omaa ja jopa ympäristön vuorovaikutusta!”

”Paljon uutta tietoa vuorovaikutuksesta ja siihen vaikuttavista asioista.”



Kuva 4 Opintojakso muutti käsityksiäni vuorovaikutuksesta (N = 13)

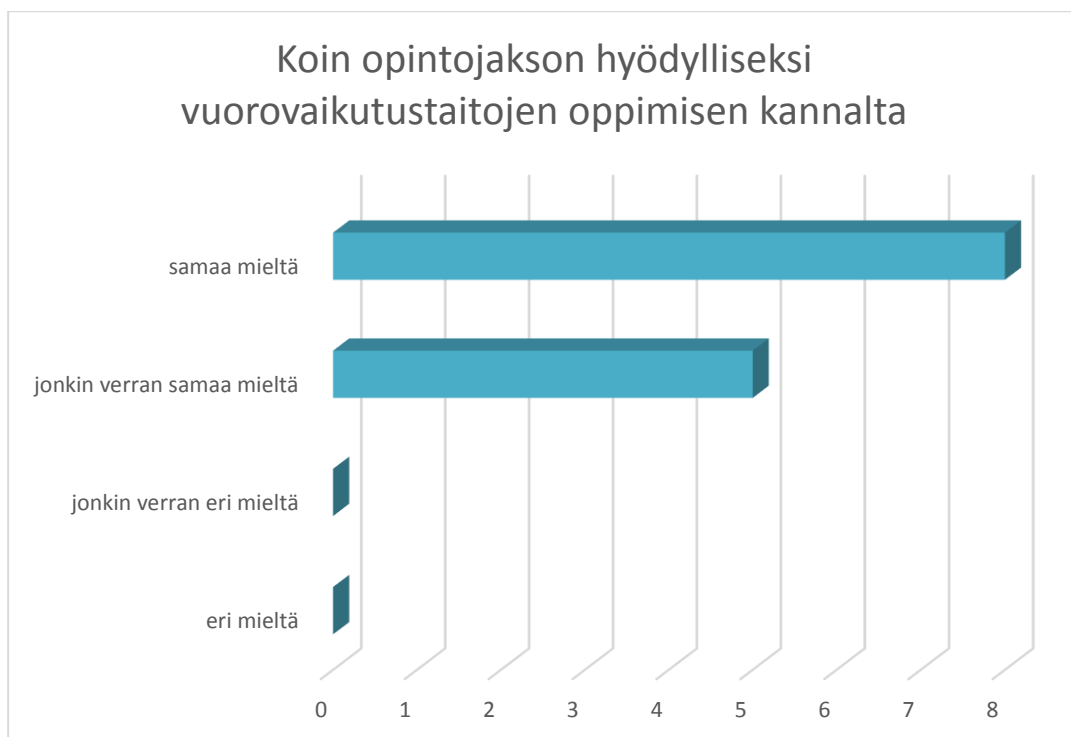
Kolmanteen kysymykseen vastanneista kahdeksan (61,5%) oli samaa mieltä siitä, että he kokivat opintojakson hyödylliseksi vuorovaikutustaitojen oppimisen kannalta ja viisi (38,5%) oli jonkin verran samaa mieltä (Kuva 5).

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

”Oman olemiseen on oppinut kiinnittämään enemmän huomiota eleet osion ansiosta.”

”Ilmeiden ja eleiden merkityksen tärkeyden ymmärtäminen on lisääntynyt mm. mikroilmeet ja eleet osion myötä, kiinnitän omaan vuorovaikutukseeni enemmän, annan tilaa vastapuolelle vuorovaikutustilanteissa...”

”Ymmärrys oman vuorovaikutuksen vaikuttavuudesta. Muistutus itsensä kehittämisen tärkeydestä.”

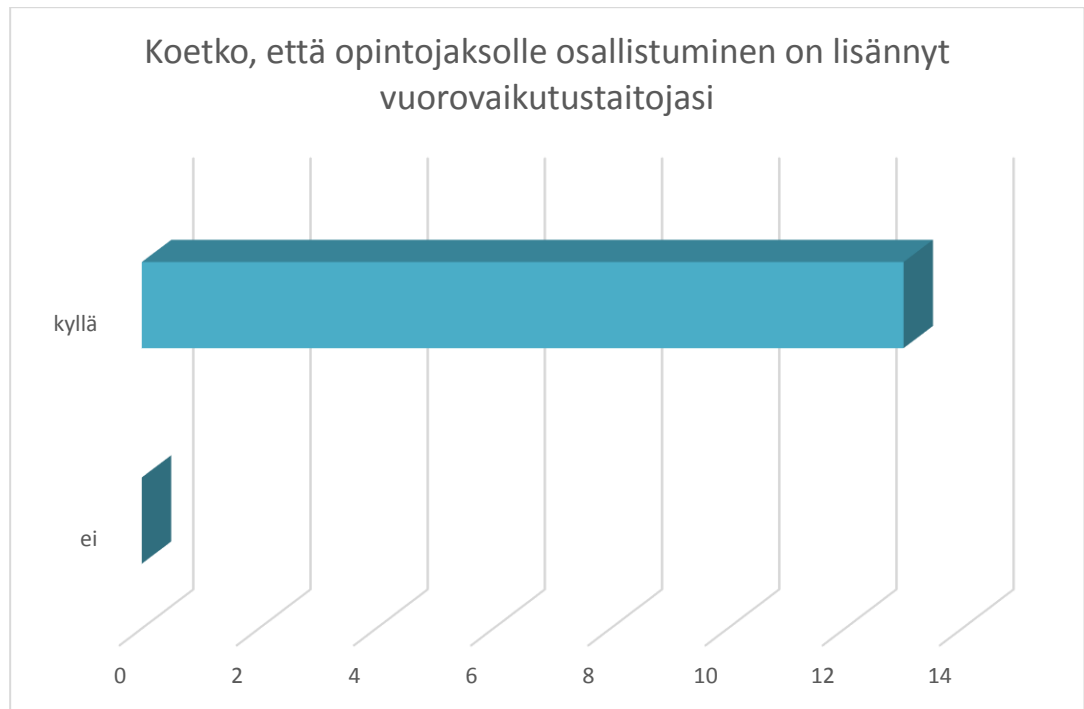


Kuva 5 Koin opintojakson hyödylliseksi vuorovaikutustaitojen oppimisen kannalta (N = 13)

Kaikki vastaajat olivat 100% samaa mieltä siitä, että opintojaksolle osallistuminen on lisännyt heidän vuorovaikutustaitojaan (Kuva 6).

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

”Vuorovaikutustaitoni ovat lisääntyneet tunneilla käydyn teorian sekä harjoitteiden kautta. Toimivan vuorovaikutuksen kannalta on tärkeää ymmärtää, ettei kyse ole pelkästään puheesta ja sanoista, vaan vuorovaikutukseen liittyy paljon enemmän asioita. Mielestäni tämä selvennettiin koko opintojakson aikana hienosti ja käsitelimme eri asioita, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen. Esimerkiksi non-verbaalin viestinnän merkityksen tunnistaminen on lisännyt omia vuorovaikutustaitojani opintojakson aikana.”

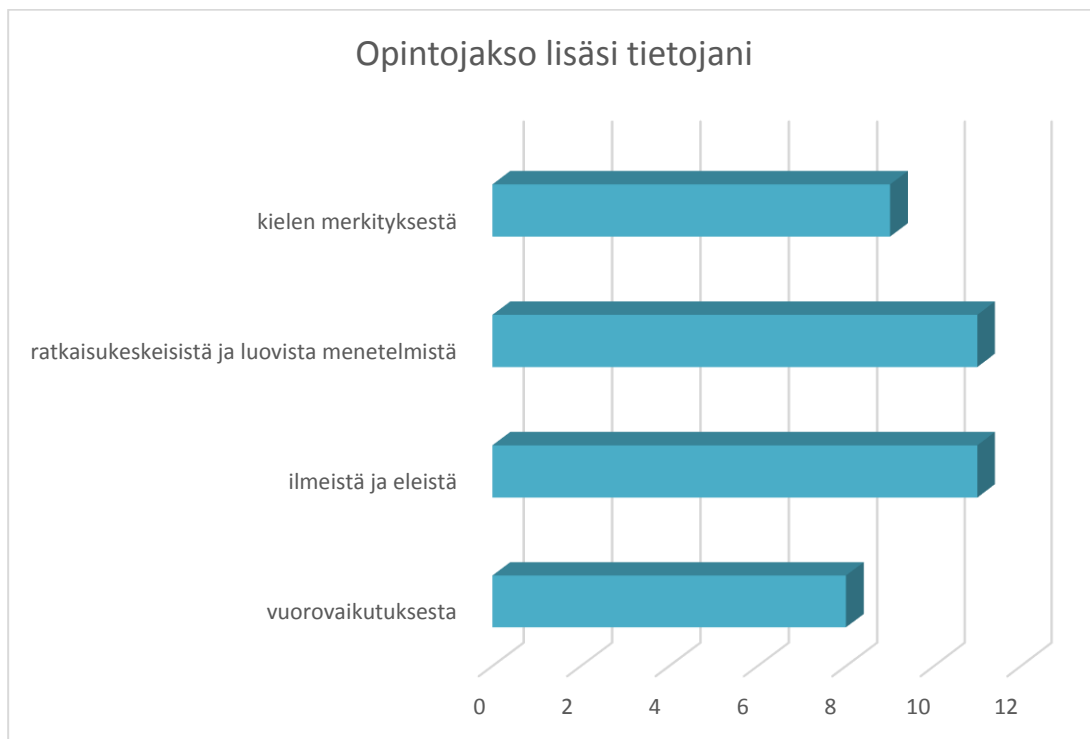


Kuva 6 Koetko, että opintojaksolle osallistuminen on lisännyt vuorovaikutustaitojasi (N = 13)

Vastanneista yhdeksän (69,2%) koki oppineensa lisätietoa kielen merkityksestä, yksitoista (84,6%) ratkaisukeskeisistä ja luovista menetelmistä, yksitoista 84,6% ilmeistä ja eleistä ja kahdeksan (61,5%) vuorovaikutuksesta (Kuva 7).

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

”Olen alkanut tarkkailemaan omaa ilme ja elekieltäni, sekä sanavalintojani ja lauserakenteitani. Varsinkin työharjoittelussa nyt, kun haluan ihmisten lähestyvän minua, kiinnitän huomiota siihen, etten istu sulkeutuneena kädet puuskassa. Olen alkanut tarkkailemaan myös muiden ilme- ja elekieltä. Varsinkin sivullisena tätä on helppo tehdä ihmisten huomaamatta ja tämän kautta olen tehnyt uusia havaintoja liittyen sanattomaan viestintään. Myös yleinen rohkeuteni vuorovaikutustilanteissa on kasvanut huomasti. Kurssi antoi minulle selvästi paljon lisää itseluottamusta, mikä on ehkä eniten parantanut vuorovaikutustaitojani.”



Kuva 7 Opintojakso lisäsi tietojani (N = 13)

Opiskelijoista kymmenen (76,9%) oli samaa mieltä, että opintojaksolla käytetyt menetelmät palvelivat opintojakson tarkoitusta, kaksi (15,4%) oli jonkin verran samaa mieltä ja yksi (7,7%) jonkin verran eri mieltä (Kuva 8).

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

"Tulin paljon tietoisemmaksi itsestäni ja ympäristöstäni. Opetusmateriaalit ja harjoitteet tukivat toisiaan hyvin ja olivat monipuolisia!"

"Sain opintojaksolta uutta tietoa ja menetelmiä."

"Hyvää opintojaksolla oli erilaiset harjoitteet"

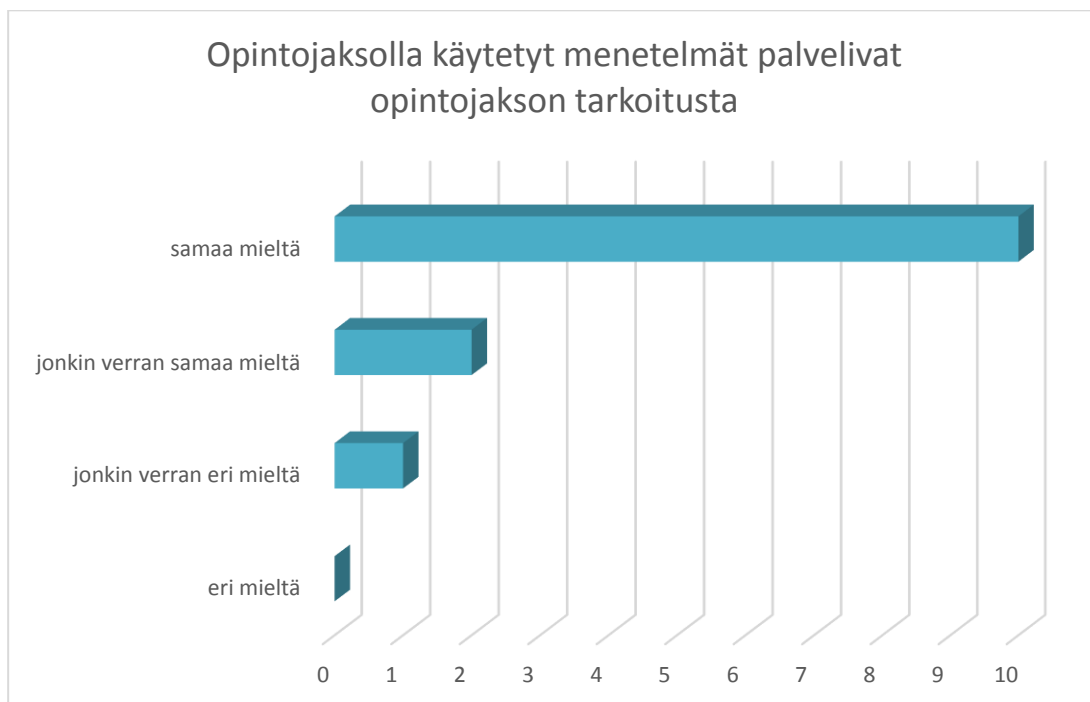
"Opintojaksolla käytetyt menetelmät ja harjoitteet... toimivat hyvin ja olivat todella mielenkiintoisia oppia. Oivalluksia syntyi."

"...olivat joskus ärsyttäviä."

"...olivat vaihtelevia ja hyödyllisiä."

"...olivat hyviä. Ne konkretisoivat hyvin teoriaa."

”Harjoituksia olisi voinut olla vähän enemmän, mutta ne mitä oli, olivat hauskoja ja hyödyllisiä.”



Kuva 8 Opintojaksolla käytetyt menetelmät palvelivat opintojakson tarkoitusta (N = 13)

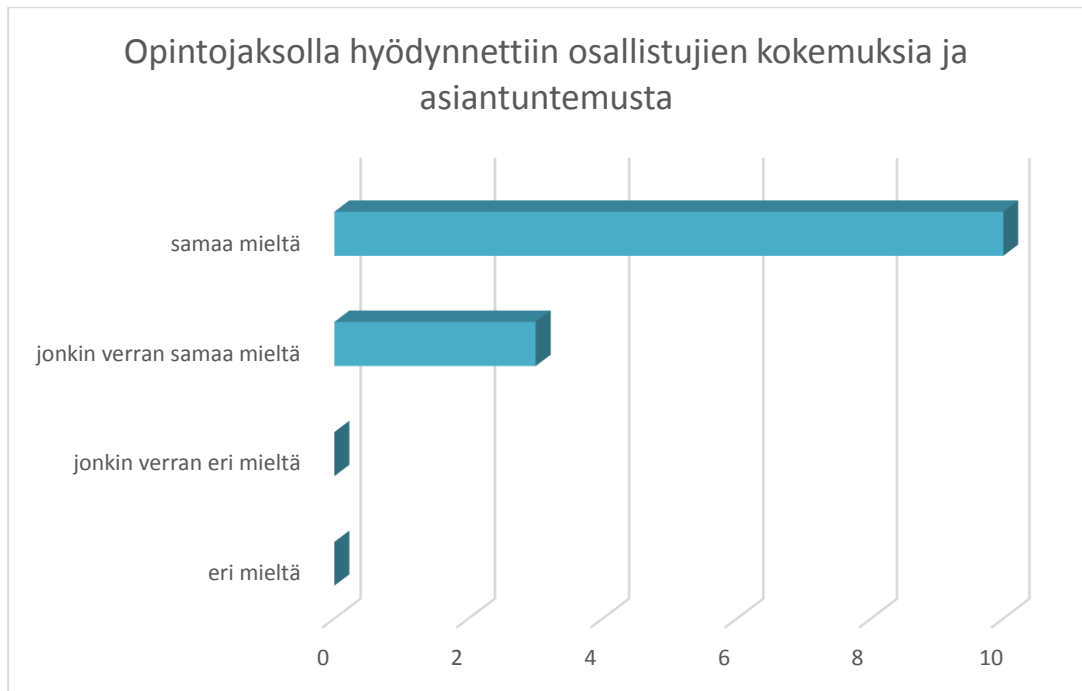
Opiskelijoista kymmenen (76,9%) oli samaa mieltä, että opintojaksolla hyödynnettiin osallistujien kokemuksia ja asiantuntemusta, kolme (23,1%) oli jonkin verran samaa mieltä (Kuva 9).

Avoimissa vastauksissa opiskelijat antoivat palautteita seuraavasti:

”Vuorovaikutusasioita tuli pohdittua, kerrattua ja harjoiteltua opintojakson aikana, tästä kaikesta on varmasti hyötyä.”

”Hyvää opintojaksolla oli osallisuus ja aktiiviset tunnit. Kokemuksesimerkit.”

”Hyvää opintojaksolla oli osallistavat ja innostavat opettajat. Pieni ryhmäkoko mahdollisti keskustelemisen paremmin kuin tavallisesti tunneilla ja opetustyyli oli siksi mukavan virkistävä ja osallistava, ei pelkästään luentojen kuuntelua.”

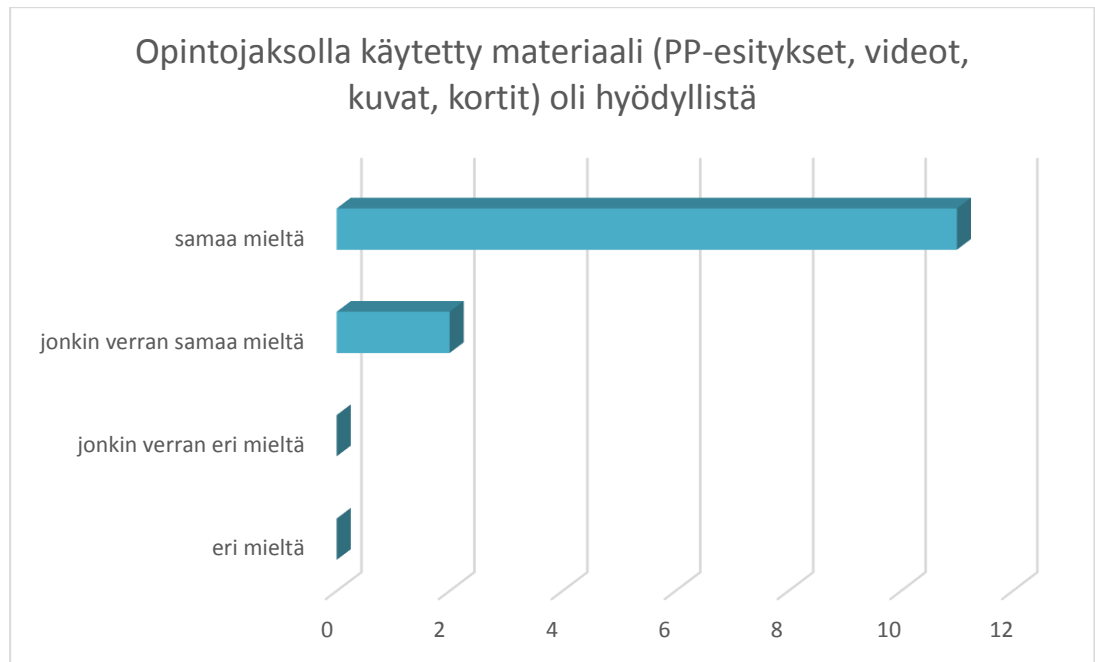


Kuva 9 Opintojaksolla hyödynnettiin osallistujien kokemuksia ja asiantuntemusta (N = 13)

Opintojaksolla käytetyn materiaalin hyödyllisyydestä oli samaa mieltä yksitoista vastaajaa (84,6%), kaksi (15,4%) oli jonkin verran samaa mieltä (Kuva 10).

”Opintojaksoa tulisi kehittää materiaalin kohdalla, enemmän videoita vuorovaikutuksesta olisi hyvä lisä.”

”Kurssin diat olisivat voineet olla saatavilla ennen tunteja (tämän mainitsi kaksi vastaajaa), jolloin ne olisi voinut tulostaa tunneille ja tehdä muistiinpanoja suoraan niihin. Keksin tämän vasta kurssin lopulla, siksi en maininnut asiasta teille mitään.”



Kuva 10 Opintojaksolla käytetty materiaali (PP-esitykset, videot, kuvat ja kortit) oli hyödyllistä (N = 13)

Tutkimukseni aiheen valinnan lähtökohtana oli selvittää vuorovaikutustaitojen syventämisen tarpeellisuus sosiaalialalla, pääpainopisteenä sanaton viestintä ja sen lukutaito sosiaalialan ammattiteissa. Palautekyselyn vastausten pohjalta olen tullut siihen johtopäätökseen, että produkti vastasi tavoitteisiini hyvinkin positiivisin tuloksin. Päämääräni oli tuoda näkyväksi syventävien, sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen ja vuorovaikutustilanteiden sekä tilanteisiin johtaneiden ilmiöiden ja tapahtumien havainnointikyvyn tärkeys. Tulkintani mukaan palautteet osoittivat, että onnistuin tässä päämäärässä tyydyttävästi. Produkti onnistui myös kokonaisuutena palautteiden perusteella hyvin. Saimme Katriina Osolan kanssa suorastaan erinomaista palautetta yhteistyöstämme ja opettajan taidoistamme. Oppilaat olivat kokeneet meidät innostaviksi ja ammattitaitoisiksi edustamamme teorian sekä valitsemiemme menetelmien ja harjoitusten vetäjinä.

Palautteiden mukaan koen epäonnistuneeni laatimassani valta-asetelma verkotehtävissä tai lähinnä sen ohjeistuksessa. En kyennyt selventämään tehtävän antoa tarpeeksi, jotta oppilaat olisivat saaneet tehtävästä irti sen, mitä sillä pyrin hakemaan. Kävimme aiheesta keskustelua viimeisillä tunneilla, joilla pyrimme tehtävää auki. Hämmennys ja huono ohjeistus tuli ilmi myös palaut-

teista. Olen tullut pohdinnan jälkeen siihen tulokseen, että ajatukseni ja toiveeni tehtävän tuomasta oivalluksien herättämisestä oli liian korkealentoinen ja sekava. Tämä oli minulle erinomainen oppimiskokemus. Tehtävä ei kuitenkaan mielestäni häirinnyt opintokokonaisuuden etenemistä ja arvoa valta-asetelmien käsittelyn ja opin suhteen.

12.2 Produktin eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tai produktin eettisyyttä ja luotettavuutta on tarkasteltava tutkimuksen lopuksi. Kyselyjen tuloksien totuudenmukaisuutta ja eettisyyttä on pohdittava. Valitsemani määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen luotettavuus perustuu mittarin, aineiston ja valittujen menetelmien luotettavuuteen. Mittauksen luotettavuus määrittelee saatujen tulosten luotettavuuden. (Heikkilä 1999, 175-179.)

Tutkimuksen ja produktin raportoinnin sekä kyselyiden tulosten on oltava eettisesti pitäviä. Tutkijan on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä ja huomioitava rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus niin tutkimusta tehdessään, tuloksia tallennettaessa ja esiteltäessä kuin tuloksia arvioidessa. Tiedonhankinta-, arviointi-, ja tutkimusmenetelmien on oltava eettisesti pitäviä ja noudattaa kriteereitä. Tutkijan on myös oltava kunnioittava muiden tutkijoiden aineistoa käytettäessä ja merkitä lähdemateriaalin tuottajien lainaukset lähdeluetteloon oikein. Produktiin kuuluvat tutkimusluvut on myös tärkeää hoitaa ajoissa ja asianmukaisesti kuntoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2012, 23-24.)

Tämän produktin kyselyllä tarkoitukseni oli tarkastella syventävien vuorovaikutustaitojen ja sanattoman viestinnän merkitystä ja opintokokonaisuuden onnistumista sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Aineistonkeruumenetelmänä käytimme kvantitatiivista survey-tutkimusta ja toteutimme palautekyselyn Moodle-oppimisalustalla sähköisenä nimettömänä kyselykaavakkeena. Päämäärämme oli kerätä tietoa yhteisen opintokokonaisuutemme onnistumisesta, tiedon välittymisestä opiskelijoille, opintokokonaisuuden tarpeellisuudesta ja hyödyllisyydestä sosiaalialan opiskelijoille sekä saada palautetta henkilökohtaisista onnistumisista ja kehittämiskohteista.

Käytimme kyselyn pohjana valmiita internetistä löytämiämme, kaikkien käytössä olevia kyselykaavakkeita, joista kokosimme meille sopivia kysymyksiä ja

lisäsimme muutamia tarpeelliseksi kokemiamme kysymyksiä. Kyselyn laatimiseen loi haasteita kahden eri aihekokonaisuuden opiskelijoiden palautteen tarve. Koen meidän onnistuneen tässä kohtalaisesti, mutta tuloksia tulkitsani havaitsin monia kehittämistarpeita. Kysely ei ollut osaltani tarpeeksi tarkka. Kysymyksissä oli turhaa toistoa ja erilaisten palautetarpeiden takia päädyimme liian laajaan avoimien kysymysten määrään. Avoimet vastaukset antoivat meille tärkeää kvalitatiivista tietoa opintokokonaisuuden onnistumisesta, mutta niiden painoarvo tuloksellisesti ei ollut kovin merkittävä. Taulukoin määrälliset vastaukset Excel-ohjelman taulukkoon ja käytin Excelin valmiita kaavioita havainnointikuvina. Avoimet vastaukset on kirjattu tarkalleen vastaajien kirjoittamalla tavalla.

Nimetön sähköinen kyselykaavake tuotti mielestäni luotettavaa tietoa ja eettisyys toteutui anonyymiyden myötä. Kyselykaavake oli jokaiselle osallistujalle tarkalleen samanlainen, eli standardoitu, mikä osaltaan lisäsi luotettavuutta tuloksiin. Opintokokonaisuuteen osallistuneista seitsemästätoista opiskelijasta kolmetoista vastasi kyselyyn. Kaksi opiskelijaa lähetti sähköisen kyselyn sulkeuduttua kirjallista palautetta sähköpostitse. Nämä palautteet jouduin jättämään pois tulkinnoista säilyttääkseni vastaajien eettisen anonyymiyden ja samalla varmistin tuloksien luotettavuuden.

13 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Toteutin opinnäytetyöni toiminnallisena produktina, jonka tarkoituksena oli tuoda näkyväksi sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen merkitys sosiaalialan ammattiteissa. Päämääräni oli tutkia sanattoman viestinnän syventävien opintojen tarpeellisuutta sosiaalialan opinnoissa. Palautteiden ja produktin aikana opiskelijoiden kanssa käydyn reflektoinnin perusteella olen tullut siihen johtopäätökseen, että pohdintani vuorovaikutustaitojen opetuksesta saattaa usein nojata liikaa oletukselle, että vuorovaikutustaidot ovat itsestään selvä käsite ja osaamisalue opiskelijoille. Tarkoitukseni oli tuottaa ja välittää tietoa sanattoman viestinnän monitahoisuudesta ja herättää oivalluksia sanattoman viestinnän taustalla olevista ilmiöistä ja tekijöistä. Produktin analyysin myötä uskon onnistuneeni pyrkimyksissäni herättää opiskelijoissa aitoa mielenkiintoa sekä tarvetta tarkastella omia motiiveja ja indikaattoreita omaan vuorovaikutukselliseen toimintaan asiakastyössä.

Jaoin opinnäytetyöni tavoitteet kolmeen osa-alueeseen:

1. Sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen sekä vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavien taustatekijöiden tiedostamisen merkitys sosiaalialan ammattiteissa
2. Produktin toteuttaminen, opintokokonaisuus, joka on siirrettävissä eri toimintaympäristöihin kehittämään sosiaalialan ammattilaisten tieto-taitoa omista vuorovaikutustaidoistaan
3. Produktin onnistumisen arviointi palautekyselyllä.

Opiskelijoiden palautteiden ja kollegani Katriina Osolan kanssa käydyn kokemusanalyysin kautta koen saavuttaneeni tavoitteeni tuoda sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitojen ja vuorovaikutustilanteisiin vaikuttavien taustatekijöiden ja ilmiöiden tiedostamisen merkityksen näkyväksi. Palauteanalyysi on osoittanut minun onnistuneen mittamaan syventävien vuorovaikutustaitojen tarpeellisuutta sosiaalialan koulutuksessa. Oppitunneilla käytyjen keskusteluiden sekä palautteiden valossa näen opiskelijoiden kannattavan näkemystäni syventävien vuorovaikutustaitojen opintojen integrointiin sosiaalialan koulutukseen ja heidän kokemustensa mukaan opintokokonaisuus antoi heille tarvittavaa tieto-taitoa oman ammattinsa harjoittamiseen. Olen saanut vahvistusta väitökselleni vuorovaikutustaitojen opetuksen vahvistamisesta. Erikseen sain vahvistusta väittämälleni, että vuorovaikutustaitoja pidetään useasti liian itses-tään selvänä ja käsitteellisellä tasolla.

Vastuu vuorovaikutustaitojen kehittämisestä ja ylläpitämisestä kuuluu ammattilaiselle. Näkemykseni mukaan tämän ratkaisevan opin välittäminen kuuluu opiskeluvaiheessa oppilaitoksille ja siitä syystä uskallan jatkossakin haastaa sosiaalialan opetuksen koulutussuunnitelmien sisällön kehittämistä vuorovaikutustaitojen opetuskokonaisuuksissa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu on osoittanut opintojeni ja tuottamani produktin aikana osaamisensa, tahtotilansa ja toteuttanut ammattitaitoista vuorovaikutustaitojen opetusta. Haasteellisena näen suuremmissa kuvassa valtakunnallisesti toteutettavan vuorovaikutuksen opetuksen laadun resursseista ja tuotantokeskeisistä paineista johtuen.

Toisena tavoitteenani oli toteuttaa produkti - opintokokonaisuus -, joka on siirrettävissä eri toimintaympäristöihin kehittämään sosiaalialan ammattilaisten tieto-taitoa omista vuorovaikutustaidoistaan. Palautteiden pohjalta koen onnis-

tuneeni rakentamaan kokonaisuuden, jonka anti vastasi asettamiini päämääriin. Produktin jälkeen toteutin tiivistelmän opintokokonaisuudesta koulutustilaisuutena sosiaalialan ammattilaisille Sotek-säätiöllä Myötätuuli-yksikössä.

Opintokokonaisuus oli rakennettu selkeäksi kokonaisuudeksi josta kykenin laatimaan tilaajan tarpeita vastaavan koulutuskokonaisuuden. Tilaajan palautteiden sekä oman kokemukseni myötä produktin siirtäminen toiseen toimintaympäristöön onnistui hyvin.

Kolmanneksi tavoitteeksi asetin itselleni produktin onnistumisen analysoinnin palautekyselyn avulla. Käsittelin ja analysoin palautekyselyä tarkemmin kohdassa 14 palautteiden analyysi. Palautekysely ei mielestäni onnistunut tavoitteideni mukaisesti. Haasteelliseksi osoittautui kahden opiskelijan eriävät tarpeet kerätä tietoa sekä tiedonkeruun tarpeellisuuden selkeän hahmottamisen vajavaisuus. Kysymyksissä oli jälkikäteen analysoidessa liikaa toistoa ja laadullisen tiedon keruu produktin tarpeellisuudesta sosiaalialan opiskelijoille oli haasteellista. Palautteiden analysoinnissa tulin kuitenkin siihen johtopäätökseen, että produktini oli onnistunut kokonaisuus ja tarpeellinen.

Opinnäytetyöni toiminnallisen osion, produktin, jaoin kolmeen osa-alueeseen:

1. Sisällön/teorian näkyväksi tuominen ja tiedon siirtäminen sosiaalialan opiskelijoille
2. Produktin tuottaminen
3. Palautekyselyn ja produktin onnistumisen analyysi.

Näkemykseni mukaan onnistuin produktissani siirtämään vuorovaikutustaitojen teorian ja taustalla vaikuttavat ilmiöt opiskelijoille yhdistäen teorian sopivassa suhteessa käytännön kokemosoppiin. Palautteiden mukaan opiskelijat saivat uusia ja arvokkaita näkökulmia omaan vuorovaikutukseensa sekä uutta tieto-taitoa. Tapani käsitellä ja yhdistää teoriaa ja kokemosoppia tuo näkyväksi vuorovaikutustaitojen laaja-alaisen kokonaisuuden. Koen onnistuneeni lähestymistavassani avata uusia näkemyksiä ja päässeeni pintaa syvemmälle vuorovaikutustaitojen käsitteeseen. Tarkoitukseni oli ”murtaa” asenteet ja oletukset vuorovaikutustaitojen itsestäänselvydestä ja tuoda näkyväksi vuorovaikutuksen monitahoisuus ja ulottuvuudet. Palautteiden mukaan onnistuin tavoitteessani.

Toinen tavoitteeni produktissa oli produktin tuottaminen. Produkti oli haasteellinen monestakin näkökulmasta. Kuten jo aiemmin mainitsin, yksi suurimmista

haasteista oli kahden opiskelijan eri opintojen yhteensovittaminen produktin toteutuksessa. Tämä oli kuitenkin mielestäni erinomainen oppimiskokemus. Jouduimme ja saimme kohdata lukuisia tilanteita ja asioita, joissa kävimme avointa kriittistä keskustelua yhteisten ja omien tavoitteidemme saavuttamiseksi pitäen kiinni ensisijaisesta päämäärästä tuottaa ammattitaitoinen ja tavoitteita vastaava opintokokonaisuus sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Produktin tuottaminen sisälsi kokonaiskuvan hahmottamisen, tavoitteiden asettamisen, sisällön tuottamisen ja opintokokonaisuuden toteuttamisen. Olen sitä mieltä, että saavutimme päämäärämme tavoitteiden mukaisesti. Koen myös kehittyneeni niin sosiaalialan opiskelijana kuin vuorovaikutustaitojen kouluttajana produktin myötä. Lähestyimme produktia kollegani Katriina Osolan kanssa koko prosessin ajan aihetta, opiskelijoita ja toisiamme kunnioittavalla kriittisellä otteella.

Kolmas produktin tavoite oli palautekyselyn ja produktin onnistumisen analyysi. Palautekyselyn ja produktin onnistumista olen analysoinut jo muutamassakin kohtaa aiemmin. Palautekysely oli haasteellinen toteuttaa kahden eri opintoja toteuttavan henkilön tarpeiden vuoksi. Tällaisessa tilanteessa, jossa on otettava huomioon erilaiset tavoitteet palautteissa, on palautekyselyn laatimiseen paneuduttava erityisellä tarkkuudella. Jälkikäteen koen, että palautekyselymme olisi vaatinut käytännön testaamista ja analysointia ennen käyttöönpääntä. Koen, että sain tarvitsemani tulokset, mutta yksityiskohtiin ja selkeyttämiseen olisi pitänyt paneutua tarkemmin. Tulevaisuudessa palautekyselyjä laatiessani tulen huomioimaan opinnäytetyöni myötä hankittua kokemusoppia palautekyselyiden nyanssien merkityksestä.

Kuten olen tuonut työssäni esille, me tulkitsemme, luemme ja arvioimme vuorovaikutustilanteissa aina kanssavaikuttajaa. Käsittelin produktissani vuorovaikutustilanteiden rakentamia hypoteeseja ja niiden tarkastamisen tekniikkaa. Sokea luottamus omien tilanteesta nousseiden hypoteesien todenperäisyyteen voi suunnata vuorovaikutustilanteen täysin väärille raiteille. Päätelmieni mukaan on erittäin tärkeää kyseenalaistaa ja tarkastaa omat oletukset, jotka vääjäämättä johtavat tilannetta omaan suuntaansa. Koen onnistuneeni näiden asioiden näkyväksi tuomisessa.

Olen tullut palautteiden ja Katriina Osolan kanssa käydyn dialogin pohjalta siihen tulokseen, että syventävien vuorovaikutustaitojen opintokokonaisuudelle

on vahva tilaus sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa. Tuottamani produktin myötä olen myös sitä mieltä, että sanattoman viestinnän ja siihen liittyvän sosiaalisen neurotieteen opetus on toivottua ja tarpeellista tietoa jaettavaksi sosiaali- ja terveysalalle opiskeleville.

Jatkokehittämiskohteena näen syventävien vuorovaikutustaitojen integroimisen sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden opintokokonaisuuksiin. Toiveenani on, että tuottamani produkti voisi omalta osaltaan edistää syventävien vuorovaikutustaitojen liittämistä entistä vahvemmin sosiaalialan koulutussuunnitelmiin.

LÄHTEET

- Aalto, M. 2002. Parjaavasta kolautteesta korjaavaan palautteeseen. Palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot. Ryttylä: My Generation Oy.
- Ahonen, H. 1997. Vuorovaikutus auttamisen välineenä. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- CIO. 2007. Facial Expressions Test. Saatavissa: <http://www.cio.com/article/2451808/careers-staffing/facial-expressions-test.html> [viitattu 10.5.2016].
- Ekman, P. 2003. Unmasking the face. California. USA: ISHK/ Malor Books.
- Ekman, P. 2007. Emotions Revealed. St. Martin's Press. NY. Original hard cover print 2003. USA: Henry Holt and Company.
- Ekman, P. 2009. Telling Lies. NY. USA. W.W. Norton & Company, Inc. Originally published 1991: Norton Paperback.
- Ekman, P. 2016. Micro-expressions. Paul Ekman Group, LLC. Saatavissa: <http://www.paulekman.com/micro-expressions/> [viitattu 10.5.2015].
- Ekman, P. 2016. Saatavissa: <https://www.paulekman.com/paul-ekman/> [viitattu 12.5.2016].
- Goleman, D. 1997. Tunneäly. Lahjakkuuden koko kuva. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Goleman, D. 2007. Sosiaalinen äly. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Goleman, D. 2014. Aivot ja Tunneäly. Uusimmat oivallukset. Parainen: Sam-saraa Tasaspaino-opaat.
- Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus 2. painos. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 3.-4. painos. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2012. Tutki ja kirjoita. 15. – 17. painos. Hämeenlinna: Tammi.
- Kauppila, R. 2000. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Vuorovaikutusopas opettajille ja opiskelijoille. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Krause, K., Kiikala, I. 1996. Hoitotieteellisen tutkimuksen peruskysymyksiä. 1.-2. p. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Kyamk. 2016. Sosiaali- ja terveysalan AMK-tutkinto. Saatavissa: <http://www.kyamk.fi/Hakijalle/AMK-tutkinnot,%20monimuotototeutus/Sosio-nomi%20%28AMK%29/> [viitattu 15.5.2016].
- Minedu. 2007. Opetusministeriön julkaisu. Ammatillinen vuorovaikutus. http://www.minedu.fi/export/sites/default/lapset_nuoret_perheet/lapsenoikeudet/pdf/L._Nousiainen_AMMATILLINEN_VUOROVAIKUTUS.pdf [viitattu 10.6.2016].

Mäkisalo-Ropponen, M. 2011. Vuorovaikutustaidot sosiaali- ja terveysalalla. Hämeenlinna: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Niemi, H. & Tourunen, K. (toim.) 1996. Tilastosta tiedoksi korkea-asteelle. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Pyhäjoki, J. 2016. Thl. Kotkan perhekeskuksen kehittämispäivät luento 18.4.2016. Kotka.

Routarinne, S. 2007. Valta ja vuorovaikutus. Statusilmaisun perusteet. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Soisalo, R. 2011. Väkivallan prevention sosiaali- ja terveysalalla. Riika: Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Soisalo, R. Mikroilmeet ja -eleet. Kohti luotettavampaa ihmisten tulkintaa, koulutustilaisuus 20.2.2013. Powerpoint-materiaali. Helsinki: Suomen Psykologinen Instituutti.

Soisalo, R. 2015. Opi mikroilmeet ja eleet. Suomen Psykologinen instituutti. Saatavissa: <https://vimeo.com/109428873> [viitattu 8.4.2016].

Talentia. 2013. Etiikkaopas. Saatavissa: http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf [viitattu 29.2.2016].

Vilen, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Ws Bookwell Oy.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2004. Toiminnallisen opinnäytetyön ohjaajan käsikirja. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Vuorikoski, M. 2012. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/83819/gradu06096.pdf?sequence=1>. [viitattu 4.3.2016].

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki: Kirjapaja.

Wezowski, P. & Wezowski, K. 2012. Micro Expressionns Test. Saatavissa: <http://www.microexpressionstest.com/micro-expressions-test/> [viitattu 11.5.2016].

OPINNÄYTETYÖ

Opinnäytetyön aihe (max. 200 merkkiä) Toiminnallinen opinnäytetyö: Minä vuorovaikuttajana ja vuorovaikutuksessa opintokokonaisuus Kyamkin sosiaali- ja terveysalan opiskelijoille. Kokonais laajuus opintokokonaisuudella on 3op. Kokonaisuus toteutetaan yhteistyössä Katriina Osolan kanssa. (Jamk, pedagogiset opinnot)	
Kehittämisen- tai tutkimustavoite ja toimeksianto (max. 300 merkkiä) Tavoitteenani on ilme-, ele- ja materiaali kielen sekä asemoinnin merkityksen ja ymmärryksen siirtäminen kohdejoukolle, sekä tuoda näkyväksi keho- ja materiaali kielen rakentamat valta-asetelmat. Pohdin myös onko rakentamani produkti tarpeellinen lisä sos.alan opiskelijoille?	
Keskeiset menetelmät (max. 300 merkkiä) Toiminnallinen työ, produkti. 3op opintokokonaisuus Kyamk (16.3.-9.4.2015 välisenä aikana).	
Opinnäytetyön aloitus 16.3.2015	Opinnäytetyön luovutus toimeksiantajalle Syksy 2015
Opinnäytetyö täyttää Tilastokeskuksen T & K määritelmän *) <input checked="" type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	



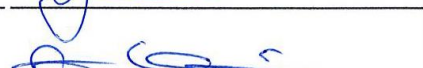
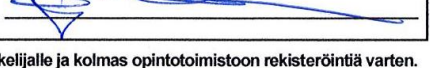
*) T & K määritelmän saa opintotoimistosta tai Internetistä,
<http://www.tilastokeskus.fi/til/tkke/kas.html>

OPINNÄYTETYÖN SOPIMUSEHDOT

<p>Opinnäytetyön ohjaus ja vastuu Vastuu opinnäytetyön tekemisestä ja tuloksista on opiskelijalla. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun vastuu rajoittuu opinnäytetyön tavanomaiseen ohjaukseen. Toimeksiantaja sitoutuu antamaan opiskelijan käyttöön kaikki opinnäytetyön tekemisessä tarvittavat tiedot ja aineistot sekä ohjaamaan opinnäytetyötä toimeksiantajaorganisaation näkökulmasta.</p> <p>Oikeudet tuloksiin ja muuhun opinnäytetyöhön liittyvään aineistoon, laitteisiin ja sovelluksiin. Tekijänoikeus ja omistusoikeus opinnäytetyön tuloksiin kuuluvat opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyön tuloksiin ja niiden kaupalliseen hyödyntämiseen ainoastaan sopimalla niistä erikseen opinnäytetyön tekijän kanssa. Opinnäytetyön tekijä on velvollinen raportoimaan opinnäytetyön tulokset toimeksiantajalle.</p>	<p>Tulosten julkaiseminen ja luottamuksellisuus Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan julkinen. Mikäli opinnäytetyö sisältää liikesalaisuuksia tai muita julkisuuslaissa salassa pidettäviksi määrättyjä tietoja, on opinnäytetyön raportti laadittava niin, että tietojen luottamuksellisuus säilyy. Tarvittaessa salassa pidettävät tiedot on jätettävä työn tausta-aineistoon. Opinnäytetyö voidaan julkaista myös Internetissä.</p> <p>Opinnäytetyön osapuolet (opiskelija, toimeksiantaja ja opinnäytetyön ohjaaja) sitoutuvat pitämään salassa kaikki opinnäytetyön tekemisessä ja sitä edeltävissä tai sen jälkeisissä neuvotteluissa esiin tulevat luottamukselliset tiedot ja asiakirjat sekä pidättäytymään käyttämästä hyväkseen toisen osapuolen ilmaisia luottamuksellisia tietoja ilman erillistä lupaa.</p> <p>Opinnäytetyön kustannukset ja niiden korvaaminen Opinnäytetyöstä mahdollisesti aiheutuvien kustannusten (ml. aineistojen hankinta, raaka-aineet, matkat, työkorvaus jne.) korvaamisesta sopivat toimeksiantaja ja opiskelija keskenään. Pääsääntöisesti Kymenlaakson ammattikorkeakoulu ei vastaa yksittäisen opinnäytetyön kustannusten korvaamisesta.</p>
---	---


Olemme yhteisesti sopineet opinnäytetyön toteutuksesta ja ohjauksesta yllä sovitulla tavalla.

ALLEKIRJOITUKSET

PAIKKA, PÄIVÄYS JA TOIMEKSIAANTAJAN EDUSTAJAN ALLEKIRJOITUS	16 / 3 / 20 15	
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OPISKELIJAN ALLEKIRJOITUS		
KOTKA	18 / 02 / 20 15	
PAIKKA, PÄIVÄYS JA OHJAAVAN OPETTAJAN ALLEKIRJOITUS	16 / 3 / 20 15	

Tämä sopimus on kirjoitettu kolmena kappaleena, yksi toimeksiantajaryitykselle, toinen opiskelijalle ja kolmas opintotoimistoon rekisteröintä varten.

MINÄ VUOROVAIKUTTAJANA JA VUOROVAIKUTUKSESSA

<p>Opintokokonaisuuden työjako:</p> <p>Pedagogiset opinnot / Kati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opetusharjoittelu • Tuntirakenne • Omat asiasällöt • Tavoitteet <p>Toiminnallinen opinnäytetyö / Jaana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutuskoulutuksen merkitys sosiaalialalla 	
SISÄLTÖ	Vastuuhenkilö
<p>1. TUNNIT (1,5h) 16.3.2015 Tuntijako: 16:50/17:00-17:30</p> <p>Orientaatio opintojaksoon</p> <p>Osaamistavoitteet: Motivoituminen aiheeseen, kokonaisuuden hahmottaminen, omien tavoitteiden asettaminen, oman vuorovaikutuksen tunnistaminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Motivointi/ Orientaatio</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kouluttajien esittely (<i>toisemme</i>) • <i>Opiskelijoiden esittäytyminen/tausta</i> • Sisällön esittely, keskeiset käsitteet • Tehtävät, arviointi ja aikataulu • Tavoitteet <ul style="list-style-type: none"> ○ Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen ○ Olettamuksien vaikutuksen tunnistaminen ○ Tarkastamisen tekniikan soveltaminen ○ ratkaisukeskeisten ja luovien menetelmien <i>hallitseminen</i> ○ verbaalin ja non-verbaalin kielen merkityksen tunnistaminen ○ Voimaannuttava ote ○ Opiskelijoiden omat tavoitteet • Opintokokonaisuuden sykli <ul style="list-style-type: none"> ○ aloitus: miten näen koen ja vuorovaikutan? ○ Kehityinkö, opinko? • Oppimistehtävä 1/Kotiharjoite 	<p>Kati & Jaana Kati</p> 

<p>2. TUNNIT (3,5h) 17.3.2015 Tuntijako: 16-17:00/ 17:15-18:15/18:30-19:30</p> <p>Vuorovaikutus</p> <p>Osaamistavoitteet: Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen, olettamuksien vaikutusten tunnistaminen vuorovaikutustilanteissa, tarkastamisen tekniikan soveltamiseen tutustuminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Orientaatio/sisäistäminen</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kotiharjoituksen purku • Itsetuntemus <ul style="list-style-type: none"> ○ Kaiken vuorovaikutuksen rakennusaine • Tunneäly <ul style="list-style-type: none"> ○ Tunteiden merkitys • Hypoteesit ja intuitio <ul style="list-style-type: none"> ○ Impulssina olettamus vai tarkastettu totuus? ○ Tarkastaminen • Ulottuvuudet <ul style="list-style-type: none"> ○ sisältö (mitä käsitellään) ○ suhde (asemat, valta, ilmapiiri: luottamus, epäily, pelko...) • Vuorovaikutusvastuu • Vuorovaikutuksen esteet <ul style="list-style-type: none"> ○ Defenssit ○ Ongelma vai ratkaisupuhetta? • Peruskysymykset • Ilmaisuu <ul style="list-style-type: none"> ○ Sanaton ja sanallinen viestintä ○ Teaser (tiiseri) mikroilmeisiin ja eleisiin • Oppimistehtävä 2: <ul style="list-style-type: none"> ○ a) Itseanalyysi: Rakentava vuorovaikutus ○ b) toiminnallinen tarkkailutehtävä 	<p>Kati Kati</p> <p>Jaana Kati Jaana</p> <p>Kati</p> <p>Jaana</p> <p>↓</p> <p>Kati Jaana</p>
<p>3. TUNNIT (2,5h) 30.3.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Ratkaisukeskeiset menetelmät ja sovellukset</p> <p>Osaamistavoitteet: Ratkaisukeskeisiin ja luoviin menetelmiin tutustuminen ja käytännön sovelluksien harjoittelu. Voimaannuttavan työotteen sisäistäminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Sisäistäminen / Ulkoistaminen</p>	<p>Huom. Katin vertaisohjaajat paikalla</p>

<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratkaisukeskeisiin periaatteisiin/ajatteluun tutustuminen (teoria/kehittäjät) • Ratkaisukeskeiset ja luovat menetelmät <ul style="list-style-type: none"> ○ Käytännön sovellukset ja harjoitteet; opiskelijoiden omien tavoitteiden suuntaisesti 	Kati (Jaana ei läsnä)
<p>4. TUNNIT (2,5h) 31.3.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Ratkaisukeskeiset menetelmät ja sovellukset</p> <p>Osaamistavoitteet: Ratkaisukeskeisiin ja luoviin menetelmiin tutustuminen ja käytännön sovelluksien harjoittelu. Voimaannuttavan työotteen sisäistäminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Ulkoistaminen</p>	Huom. Katin Opekorkean kouluttaja paikalla
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratkaisukeskeiset ja luovat menetelmät <ul style="list-style-type: none"> ○ Käytännön sovellukset ja harjoitteet; opiskelijoiden omien tavoitteiden mukaisesti • Oppimistehtävä 3: <ul style="list-style-type: none"> ○ Opitun valinnaisen harjoitteen toteuttaminen käytännössä (asiakastyössä/parin kanssa/itsenäisesti) 	Kati (Jaana ei läsnä)
<p>5. TUNNIT (2,5h) 1.4.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Ilmeet ja eleet</p> <p>Osaamistavoitteet: Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen, olettamuksien, verbaalin ja non-verbaalin kielen vaikutusten tunnistaminen vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Orientaatio / Sisäistäminen</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilmeet ja eleet teoriaa ja taustaa <ul style="list-style-type: none"> ○ "Sen näkee naamasta!"...vai näkeekö? ○ Harjoite • Mikroilmeet <ul style="list-style-type: none"> ○ Kuva- ja videomateriaali ○ Ilmeet ja silmät ○ Harjoitteita • Eleet <ul style="list-style-type: none"> ○ Kuva- ja käytännönesimerkkimateriaali ○ Eleet ja toiminta ○ Harjoitteita 	<p>Jaana</p> <p>↓</p> <p>Kati: harjoite</p>

<p>6. TUNNIT (2,5) 7.4.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Ilmeet ja eleet</p> <p>Osaamistavoitteet: Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen, olettamuksien, verbaalin ja non-verbaalin kielen vaikutusten tunnistaminen vuorovaikutustilanteissa.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Sisäistäminen / Ulkoistaminen</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ilmeet ja eleet jatkuu <ul style="list-style-type: none"> ○ Harjoitteita • Sanan voima • Ristiviestintä • Harjoitteita 	<p>Jaana</p> <p>Kati</p> <p>Jaana & Kati</p>
<p>7. TUNNIT (2,5) 8.4.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Hyvän yhteyden luominen</p> <p>Osaamistavoitteet: Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen, verbaalin ja non-verbaalin kielen vaikutusten tunnistaminen vuorovaikutustilanteissa, voimaannuttavan työotteen omaksuminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Sisäistäminen / Ulkoistaminen</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hyvän yhteyden luominen • Valta <ul style="list-style-type: none"> ○ Vallan huomiointi ja tiedostaminen ○ Mikä on vallankäyttöä? ○ Motiivit ja päämäärät ○ Hallintaa vai huomiointia ○ Ohjaavaa vai käskyjä • Statukset <ul style="list-style-type: none"> ○ Statuksien havainnointi ja tiedostaminen ○ Psykkiset, fyysiset ja materiaaliset statukset ○ Harjoitteita 	<p>Kati</p> <p>Kati & Kati</p> <p>↓</p> <p>Jaana</p> <p>↓</p>

<p>8. TUNNIT (2,5) 9.4.2015 Tuntijako:16-17:00/17:20-18:30</p> <p>Opintokokonaisuuden yhteenveto ja opitun arviointi</p> <p>Osaamistavoitteet: Oman vuorovaikutuksen tunnistaminen.</p> <p>Oppimisprosessin vaihe: Arviointi / Kontrolli</p>	
<p>Opetuksen sisältö:</p> <ul style="list-style-type: none">• Yhteenveto ja arviointi• Oppimistehtävien käsittely, itsearviointiin ohjaaminen• <i>Opintosykli sulki</i>• Oivallukset• Loppuharjoite	Jaana & Kati