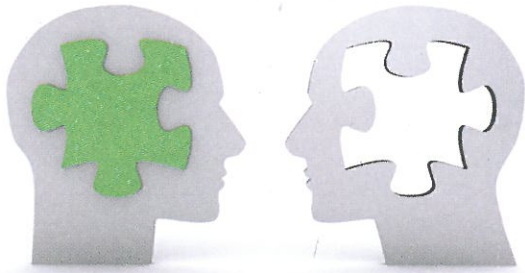


Teksti: Päivi Helander
Kuvat: Päivi Helander ja Shutterstock



Viesti paremmin perille kasvokkain

Sähköiset välineet helpottavat elämää, mutta kasvokkainen viestintä on välttämätöntä ihmisen sosiaaliselle kehitykselle ja luovuudelle, sanoo ensi syksyn Tamro lähelläsi -koulutuksen puhujavieras Olli-Pekka Ahtiainen.

Kun vauva ojenteele käsiään ja tapittaa silmiin, sängyn ylle kumartuva aikuinen ymmärtää pienokaisen haluavan syliin. Ihmisellä on synnynnäinen, keuhollinen tarve ja kyky vuorovaikutuksen kokemukseen, sanoo **Olli-Pekka Ahtiainen**, joka vieraillee Tamro lähelläsi -koulutusten puhujavierana ensi syksynä.

Koulutuskierroksen teemoina ovat apteekkien sähköiset palvelut sekä vuorovaikutus. Aiheet leikkaavat myös toisiaan.

– Sähköiset välineet ovat valtava apu arjen haasteissa. Useat tutkimukset kuitenkin osoittavat, että synnynnäiset vuorovaikutuskykymme saattavat heikentyä, kun vietämme liian paljon aikaa sähköisissä toimintaympäristöissä ja viestimme yhä enemmän koneiden välityksellä, Ahtiainen sanoo.

Asiat sähköisesti, ihmiset livenä

Ahtiainen pyyhkäisee peukalollaan älypuhelimien näyttöä ja pohtii, liittyykö laitteen koukuttavuus kosketusaistimukseen. Netin ja sosiaalisen median viehätys piilee hänen mielestään osittain myös globaaliusharhas-

sa, tunteessa, että koko maailma on hypypysissämme.

Asiat ja asiakirjat siirtyvät verkossa nopeasti ja vähin virhein. Ongelmia syntyykin Ahtiainen mielestä siitä, että ihmisten keskinäinen viestintä sähköistyy siten, että apuvälineistä tulee renkien sijasta isäntiä.

– Vaikka luotaisiin miten hienot sähköiset keskustelujärjestelmät, ihminen tarvitsee viestintää myös kasvokkain. Se edel-

lyttää kuitenkin yhteistä tilaa ja aikaa. Kun ilmeet, eleet ja äänenpainot puuttuvat, syntyy herkästi väärinymmärryksiä.

Ahtiainen koulutusyritys Aretai soveltaa oppejaan myös omaan henkilöstöönsä: sähköpostitse välitetään informaatiota ja positivistista palautetta, kun taas jännitteiset tilanteet ja kritisointi käsitellään henkilökohtaisesti.

– Ristiriitojen selvittely sähköpostissa voi johtaa aggressiivisempaan ilmaisuun kuin kasvokkaisessa kohtaamisessa. Verkossa toimittaessa sosiaalisen kanssakäymisen järkevät rajat jostain syystä hämärtyvät, Ahtiainen ihmettelee.

Hän arvioi, että apteekin moniammatillisessa työyhteisössä vuorovaikutuksellisuus korostuu. Erillisten työhuoneiden sijasta apteekkilaiset työskentelevät suuren osan päivästä samassa tilassa, jossa he viestivät sekä toistensa että asiakkaiden kanssa henkilökohtaisesti.

Moniajo kuormittaa aivoja

Ahtiainen mielestä työelämä kuormittaa ajatteluamme nykyisin enemmän kuin ennen internetiä. Nopeat siirtymät tehtävästä ja tilanteesta toiseen luovat kiireen tuntoa, ja ”moniajo”-tilaan säädetty aivomme ovat jatkuvasti valmiina reagoimaan sähköposteihin ja muihin keskeytyksiin. Lisäksi kilpailu kovenee liiketoiminnassa, digitalisoituminen muuttaa työprosesseja, työ pirstaloituu. Tämä on tuttua varmasti myös monille apteekkilaisille.

– Hyvän vuorovaikutuksen toteuttaminen on keskeisesti johtamisen kysymys. Haastavissa muutostilanteissa ja työn kehittä-

Sosiaaliset aivot

NEUROTIETEEN TUTKIJAT ovat viime vuosina havainneet, että aivojen kehittyminen liittyy sosiaaliseen tiedonkäsittelyyn. Puhutaan ”sosiaalisista aivoista”.

Aivot muokkautuvat sosiaalisessa vuorovaikutuksessa myös aikuisiällä, sanoo esimerkiksi psykiatrian erikoislääkäri **Tuukka T. Raji** Potilaan Lääkäri-lehdessä 3.1.2014. Hänen mukaansa meillä on – verrattuna esimerkiksi lähisukulaisiimme simpansseihin – korostettu taipumus käsitellä toisten ihmisten mielen toimintoja ja liittää niihin moraalisia tunteita oman elämämme muistiaineksen valossa.

Ahtiainen toteaa, että toimintamme muokkaa aivoja jatkuvasti.

– Sähköisissä ympäristöissä opimme käsittelemään nopeita samanaikaisia ärsykeitä, mutta jatkuva oleilu verkossa haittaa keskittymiskykyä ja pitkäjänteisyyttä. Lisäksi kykymme tavoittaa empaattisesti toisten ihmisten kokemuksia vaarantuu ilman riittävää kasvokkaista vuorovaikutusta.

– Henkilökohtainen kanssakäyminen aktivoi aivoja enemmän kuin sähköinen viestintä, sanoo Olli-Pekka Ahtiainen Aretai Oy:stä.



tämisessä kaikkien asianosaisten pitäisi saada kokemuksensa ja näkemyksensä kuuluksi. Työn rakenteet tulisi suunnitella siten, että työyhteisössä on riittävästi kasvokkaisia kohtaamisia ja aikaa asioiden käsittelyyn, mikä parantaa myös jaksamista. Laadukas vuorovaikutus edellyttää esimerkiksi mielekkäitä kokouksia, joissa asioita voidaan käsitellä rauhallisesti ja erilaiset näkemykset huomioon ottaen, Ahtiainen sanoo.

Kohti dialogista yhteistoimintaa

Toimivassa vuorovaikutustilanteessa tuleme kosketukseen omien ja muiden ihmisten kokemusten kanssa. Ahtiainen luette-

lee asioita, jotka edistävät tätä dialogista yhteistoimintaa.

Kuunnellessamme toisia kannattaa herkyä kuulemaan myös niitä tuntemuksia, joita toisen puhe herättää itsessämme. Oman sisäisen puheen kuuntelu edesauttaa oppimista ja uusien oivallusten syntymistä. Kannattaa sovittaa puheensa kielelle, jota vastaanottajat ymmärtävät. Asiantuntija luiskahtaa helposti huomaamattaan puhumaan ammattikieltään myös muille kuin kollegoille.

Ristiriitoja ja erilaisia näkökulmia ei pidä pelätä, koska juuri niissä piilee luovuuden ja uusien ideoiden mahdollisuus. Esimerkiksi uudet ja väliaikaiset työntekijät katsovat usein työpaikan asioita tuorees-

ti ja ennakkoluulottomasti – heitä kannattaakin kuunnella tarkasti ja pyytää rohkeasti kertomaan kehittämis ehdotuksiaan.

Hyvän vuorovaikutuksen periaatteet pätevät tietysti myös asiakaspalvelussa; asiakas toivoo, että hänet otetaan vakavasti, hänen tarpeitaan ja toiveitaan kuunnellaan ja häntä puhutellaan yksilönä. Ahtiainen muistuttaa, että jokaisessa kohtaamisessa voimme tarkastella ja kehittää omia dialogitaitojamme. Kuuntelenko toisen sanomisia ja omaa sisäistä puhettani, siedänpö erilaisia näkemyksiä ja osaanko tuoda oman näkemykseni esiin rakentavasti? Entä kuinka valmis olen kyseenalaistamaan ja muuttamaan omia näkemyksiäni? ■