



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

OSUVA Open
Science

This is a self-archived – parallel published version of this article in the publication archive of the University of Vaasa. It might differ from the original.

Keskustele painetta. Kirja-arvio kirjasta : Helena Åhman : Keskusteluälykkyys painetilanteissa

Author(s): Ollila, Seija

Title: Keskustele painetta. Kirja-arvio kirjasta : Helena Åhman :
Keskusteluälykkyys painetilanteissa

Year: 2020

Versio: Published version

Copyright © Suomen työnohjaajat ry

Please cite the original version:

Ollila, S. (2020). Keskustele painetta. Kirja-arvio kirjasta : Helena Åhman : Keskusteluälykkyys painetilanteissa. *Osviitta* (3), 37-38.

Keskustele painetta

Seija Ollila

Helena Åhman: Keskusteluälykkyys painetilanteissa. Alma Talent 2019.

Työelämän vaativat keskustelut ja konfliktitilanteet edellyttävät jokaiselta yksilöltä hyviä vuorovaikutustaitoja ja kykyä kohdata hankalia, jopa kriittisiä tilanteita stressaantumatta. Paineisilla keskusteluilla on valtaisa vaikutus inhimillisesti, taloudellisesti ja eettisesti. Arjen työelämässä ristiriitatilanteet voivat syntyä nopeastikin, joten olennaista on pysähtyä pohtimaan tilannetta mahdollisimman pian niin, ettei usein vihaa sisältävä, energiaa pois työstä vievä ja henkilösuhteita vahingoittava konflikti laajene. Tärkeä on ns. luova kitka, eli tila, jossa erimielisyyksistä voidaan puhua avoimesti. Silloin säilyy intensiivinen kiinnostus ja energia työn tekemisessä, hyväksytään eri mieltä oleminen ja voidaan sitoutua päätökseen. Paineiset keskustelut sisältävät aina erilaisia käsityksiä faktoista ja vahvoja tunteita, joilla on paljon merkitystä työelämässä.

Tämän kirjan näkökulmana on keskusteluälykkyys (*conversational intelligence*), joka linkittyy tilannetajuun ja on keskeinen johtamistaito. Keskusteluälykkyys tarkoittaa taitoa luoda yhteyksiä, ajatella joustavasti empatiaa hyödyntäen ja ymmärtäen sekä uskallusta kohdata paineisetkin keskustelutilanteet niihin liittyvine tunteineen. Erityisesti johtamistyössä tällaista kriittistä osaamista paineisissa tilanteissa tarvitaan. Organisaatiot ja yksilöt menestyvät paremmin ymmärtäessään keskusteluälykkyuden merkityksen.

Johtajilla on tapana reagoida vaativiin keskustelutilanteisiin välttelevästi, ilmaisemalla asioita liian suorasukaisesti tai toimimalla tilannetajuisesti. Keskusteluälykkyuden kehittämisen apuna toimii viiden V:n kompassi, joka tähtää oman ajatteluprosessin kautta löytämään ja avaamaan uusia mahdollisuuksia. Kompassi rakentuu viidestä osa-alueesta, jotka ovat: valmistele esitaidot, viritä tilanne, vapauta paine, vahvista keskusteluälykkyys ja varmista ketteryys.

Esitaidot ovat perusvalmiuksia, joita kannattaa pohtia ajoissa, tiedostaa ja harjoitella. Keskusteluälykkyyttä on ymmärtää, että empatiaan ja myötätuntoon kuuluu myös suoruus. Suoruus edellyttää vahvaa luottamusta, mutta jos siitä ei ole varma, tilanne muuttuu jännitteiseksi ja kielteiset tunteet astuvat tilalle. Äänensävyyn ja olemuksen tulee tukea viestiä tai asiaa, jota halutaan viedä eteenpäin. Jos toinen osapuoli ei vakuutu toisen empatiasta, ei hän mahdollisesti vakuutu asiastakaan.

Virittämisessä tarvitaan analysointia siitä, mihin tilanteeseen kannattaa puuttua. Neuvottelemineen on tärkeä, vaikka ratkaisu ei juuri silloin olisikaan mahdollista. Tilanteet ovat usein monimutkaisia ja ihmisten ratkaisunvalmiuksia arvioitaessa on hyvä pohtia erilaisia näkökulmia, kuten painetilanteen todellisia osapuolia, tarpeiden määrittämistä, luottamuksen määrää, näkemyseroja, valta-asetelmia, neuvottelutyylejä ja ihmisten reagoititapoja. Tunteilla on vahva merkitys kaikessa, mutta johtajankaan ei saa koukuttua eikä yrittää tukahduttaa niitä.

Paineen vapauttamisessa lähdetään liikkeelle kehonkielestä, mutta erityisesti on varmistettava, että johtajan ääni tukee tavoitetta. Äänellä luodaan sekä tilannetta että tunnelmaa. Äänestä kuuluvat tuomitseminen, valittaminen, tekosyyt, puolustautuminen ja faktat, joita ei haluta kyseenalaistaa. Vaikean palautteen antaminen kannattaa kuvitella antavansa parhaalle ystävälleen, jolloin äänensävy muuttuu empaattisemmaksi. Lisäksi ei pidä vain kuulla toista, vaan toisen tulee saada kokemus kuulluksi tulemisesta. Aktiivinen kuuntelu edellyttää Sinä-tasolle siirtymistä niin, että tulkinta lähtee toisen arvojen ja ymmärryksen kautta, tiedon hankkiminen syväkysymyksillä tai kysymättä, tunnetila tiedostamalla ja toista huomioimalla, ei itseä.

Keskusteluälykkyyttä vahvistetaan ja ketteryyttä varmistetaan laittamalla oma ego syrjään ja pyytämällä apua taholta, jolla on itseä parempi ymmärrys tilanteesta ja ratkaisuista. Kannattaa muistaa, että ei- sanan kuuleminen tai epäonnistuminen ei ole keskustelujen loppu vaan alku. Epäonnistumisiin tulee suhtautua nöyrästi, sillä ne ovat onnistumisen siemeniä. Omia epämiellyttäviä tunteita ja paineisten keskustelujen tuomia yllätyksiä tulee oppia sietämään. Tyypillisiä tarpeita tunteiden takana ovat turvallisuuden, kuulumisen, onnistumisen, merkityksellisyyden, ymmärtämisen ja ymmärretyksi tulemisen sekä arvostetuksi ja kuulluksi tulemisen tarpeet. Keskusteluälykäs osaa etsiä nuo tarpeet tunteiden takaa.

Työnohjauskin edellyttää keskusteluälykkyyden oivaltamista, koska monesti työnohjaustilanteet voivat kehittyä paineisiksi ja vaativiksi. Onnistuminen niissäkin lähtee uskalluksesta ottaa vaativia asioita puheeksi eli keskustelurohkeudesta ja omaan osaamiseen liittyvästä itsesäätelystä. Lisäksi tarvitaan taitoa luoda luovaa erimielisyyttä ja kykyä luoda tunnesiteitä toisten kanssa.