

Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen kehittyminen yliopistossa

Kuulostaako tutulta: ”Etsitään akateemisesti koulutettua hyvää tyyppiä, joka taitaa tiimipelaamisen, mutta kykenee myös itsenäiseen työskentelyyn. Etsimämme henkilö loistaa esiintymistilanteissa ja nauttii haastavista neuvotteluista.” Miten yliopisto-opinnot rakentavat opiskelijan vuorovaikutus- ja viestintäosaamista?

Työpaikkailmoituksissa haetaan usein akateemisia osaajia, joilta toivotaan erinomaisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Samat vaatimukset nousevat esille myös yliopistoista valmistuneille tehdyissä kyselyissä. Aarresaari-verkoston vuonna 2016 teettämässä maistereiden uraseurannassa ”Eväitä hyvän työuran rakentamiseen” (Sainio, Carver & Kangas, 2017) korostui myös viestintä- ja vuorovaikutustaitojen merkitys. Vastaajien mukaan työelämässä tarvitaan esimerkiksi yhteistyö-, neuvottelu-, ongelmanratkaisu- ja esiintymistaitoja.

Yliopistoissa työelämäosaamiseen liittyvät viestintä- ja vuorovaikutustaidot näkyvät yhä voimakkaammin uusissa opetus suunnitelmissa ja strategioissa. Ne ovat tärkeässä osassa siinä diskurssissa, jota käydään yliopistojen uudistumisesta esimerkiksi Tampere3-hankkeessa tai Helsingin yliopiston Iso pyörä-hankkeessa. Työelämän vaatimuksissa ja strategia-puheessa korostuu usein viestintäosaamisen taidollinen puoli. Tässä näkökulmassa on positiivista se, että vuorovaikutusta on alettu pitää taitona, jota voi oppia ja jossa voi kehittyä.

Meitä kiinnostaa, miten suomalaisissa yliopistoissa opitaan ja opetetaan viestintä- ja vuorovaikutusosaamista, joka koostuu niin tiedollisesta kuin taidollisesta sekä motivaatioon liittyvästä ja eettisestä näkökulmasta. Taitonäkökulma liittyy siihen, että yksilö osaa toimia tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti niin, että tilanteelle asetetut tavoitteet saavutetaan. Tiedollinen ulottuvuus tarkoittaa esimerkiksi ymmärrystä siitä, mikä ryhmä on ja minkälaista osaamista ryhmässä toimiminen vaatii. Eettisestä näkökulmasta vuorovaikutusosaaminen on vastuun ottamista omasta viestinnästä ja sen vaikutuksista. Vuorovaikutusosaaminen edellyttää metakognitiivista osaamista eli vuorovaikutuksen suunnittelua, ennakkointia, säätelyä, arviointia, näkökulman vaih-

tamista ja itsereflektiota. Vuorovaikutusosaaminen ei kuitenkaan tule ilmi, ellei yksilöllä ole motivaatiota ja uskallusta viestintään. Sen kehittymisen huomaakin vuorovaikutukseen liittyvän tiedon lisääntymisenä, taitojen kehittymisenä ja asenteen muuttumisena. (ks. esim. Isotalus & Rajalahti, 2017; Laajalahti, 2014; Spitzberg, 2013).

Kokemus ja asiantuntijuus

Usein ajatellaan, että viestintä- ja vuorovaikutustaitoja omaksutaan kaikkialla ja koko ajan. Tällöin me kaikki olemme viestinnän ja vuorovaikutuksen oppijoita ja kokemusasiantuntijoita. Jokainen meistä viestii jatkuvasti eri konteksteissa ja yhteyksissä. Tähän liittyykin vuorovaikutusosaamisen tutkijan Spitzbergin (2013, 127) esiin nostama osaamisparadoksi: koska viestimme jatkuvasti, luulemme sen takia osaavamme viestiä. Kokemusasiantuntijuutta on myös yliopistomaailmassa. Sen käyttäminen viestintä- ja vuorovaikutustaitojen opetuksessa vaatii kuitenkin asiantuntijalta hyviä metakognitiivisia taitoja sekä kykyä tarkastella viestintää ja sen ilmiöitä teoreettisesti.

Oppimista on kuvattu jakamalla se neljään vaiheeseen, joita ovat tiedostamaton osaamattomuus, tiedostettu osaamattomuus, tiedostettu osaaminen ja tiedostamaton osaaminen. Esimerkiksi Hargien (2006, 17) mukaan ensimmäisellä tasolla olemme ”autuaan tietämättömiä siitä, että toimimme osaamattomalla tavalla.” Toisessa vaiheessa tiedämme, miten pitäisi toimia, mutta emme pysty siihen. Kolmannessa vaiheessa, jossa olemme taidon omaksumisen alussa, olemme tietoisia siitä, että toimimme osaavalla tavalla. Viimeinen vaihe on se, kun taito on omaksuttu kokonaan, eikä meidän tarvitse miettiä sitä erikseen toimiessamme osaavasti. Taidon

oppimisen alkuvaiheessa tietoisuus omasta toiminnasta voi olla voimakkaampaa, mutta harjoittelu ja osaamisen kehittyminen lisäävät tiedostamattoman osuutta toiminnassamme ja vapauttavat kognitiivista kapasiteettia. Taitava toiminta ottaa huomioon myös olosuhteet. Taitamattomaan toimintaan kuuluu rajallista tiedonkäsittelyä, puutteita tilanneseikkojen huomioimisessa ja jäykkää toimintamalleja käytöksessä. Osa osaamista onkin kyky toimia ja reagoida nopeasti tiedostamattamme. (Hargie, 2006.)

Yhteistyö ja tulevaisuus

Yliopistolla käytetään paljon ryhmätyömenetelmiä osana opetusta. Yliopistopedagogeina tiedämme työskentelytavan edut ja sen, että työelämä suosii tiimiosaajia. Usein ajatellaan, että ryhmissä toimiminen ja työskenteleminen tai vaikkapa esiintyminen kehittää itsessään vuorovaikutusosaamisen eri alueita. On kuitenkin tärkeää huomata, että oppiminen vaatii tiedostamista ja itsereflektiota, joka puolestaan edellyttää työkaluja ja tarvittaessa palautetta. Ilman reflektiota ja vuorovaikutuksen analysointia sosiaalitimme vuorovaikutustilanteissa myös huonoihin käytäntöihin ja toimintatapoihin. Pelkästään ryhmätyötä tekemällä ei opi yhteistyö-, verkostoitumis- ja neuvotteluosaamista. Nämä kehittyvätkin Aarresaaren kyselyn (2017, 39–43) mukaan heikoimmin yliopisto-opinnoissa.

Tulevaisuudessa tarvitaan varmasti monimuotoista viestintä- ja vuorovaikutusosaamista ja sen opetusta. Tämä puolestaan edellyttää monialaista yhteistyötä puheviestinnän ammattilaisten, pedagogisten asiantuntijoiden ja muiden opettajien kesken. Näin mahdollistamme opiskelijoiden viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen tarkoituksenmukaisen kehittymisen opintojen aikana. Puheviestijöinä meistä on tärkeää, että sekä opiskelijoilla että opettajilla on käytettävissä tutkimukseen perustuvaa tietoa viestinnästä ja vuorovaikutuksesta. Haasteena onkin tieteellisyyden ylläpitäminen varsinkin, kun viestintää opettavat monenlaiset asiantuntijat.

Kuka viestintää ja vuorovaikutusta siis opettaa? Missä ja milloin niitä opetetaan ja opitaan tulevaisuudessa? Kuinka suunnitelmallisesti ja tietoisesti vuorovaikutuksen ja viestinnän erilaiset oppisisällöt sisällytetään opetukseen? Mistä lähtökohdista ja millaisilla taustoilla niitä opetetaan? Toivomme yhteistyötä viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen opettamiseen, jotta se olisi tulevaisuudessa moniäänistä ja dialogissa rakennettua. Lähde mukaan!

LÄHTEET

Hargie, O. (2006). Skill in theory: Communication as skilled performance. Teoksessa O. Hargie (toim.) *The Handbook of Communication Skills* (s. 7–36). London: Routledge.

Isotalus, P. & Rajalahti, H. (2017). *Vuorovaikutus johtajan työssä*. Helsinki: Alma Talent.

Laajalahti, A. (2014). *Vuorovaikutusosaaminen tutkijoiden työssä*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 225. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5618-9>

Sainio, J., Carver, E. & Kangas, T. (2017). Aarresaari-verkoston maisteriuraseuranta 2016. Luettu 28.3.2018, https://www.aarresaari.net/uraseuranta/maistereiden_ura_seuranta

Spitzberg, B. H. (2013). (Re)Introducing communication competence to the health professions. *Journal of public health research*, 2(3), e23. doi:10.4081/jphr.2013.e23.