

Oikeus omiin tarpeisiin

Leena Aho löysi NVC-menetelmästä uuden tavan ratkoa työpaikan kiistoja. Samalla hän pääsi eroon työuupumuksestaan.

Teksti **Hanna Vilo** | Kuva **Maiju Torvinen**

VIIIME VUODEN syksylä oululainen **Leena Aho**, 56, oli aivan poikki. Jatkuvat muutokset työssä Oulun kaupungin kuntoutuspalvelujen palveluesimiehenä uuvuttivat. Lisäksi arkeen kuului paljon työntekijöiden välisiä ristiriitatilanteita, joita hän esimiehenä joutui ratkomaan.

”Otin vastaan tunneryöpsähdyksiä muilta, mutta omia tunteitani en juuri pystynyt näyttämään. Monet selvittämättömät ristiriidat seurasivat kotiin. Iltaisin en saanut unta miettiessäni, miten ne pitäisi ratkoa.”

Sattumalta Leena selasi Oulun kesäyliopiston esitettä, jossa hänen huomionsa kiinnittyi rakentavan vuorovaikutuksen ohjaajakoulutukseen. Hän ilmoittautui heti mukaan.

”Kun näin ilmoituksen, tiesin, että se oli juuri sitä, mitä tarvitsin.”

KURSSI ALKOI NVC-menetelmän esittelyllä ja harjoituksilla. Leena oppi, että Suomessa NVC-menetelmää kutsutaan yleensä rakentavaksi ja myötäeläväksi vuorovaikutukseksi. Siinä keskitytään sekä omien että toisten tarpeiden ymmärtämiseen.

Rähisevää ihmistä ei esimerkiksi nähdä ilkeänä, vaan ajatellaan, että

jokin hänen tarpeensa on jäänyt tyydyttämättä. Silloin voi kysyä toiselta, mitä hän sisimmältään tarvitsisi tilanteen korjaamiseksi.

”Koin nopeasti ahaa-oivalluksen, että minun täytyy oppia katsomaan itseäni ja tiedostamaan omat tarpeeni, ennen kuin voin aidosti olla apuna toisille. Eli minun täytyy ymmärtää, miksi reagoin tilanteissa niin kuin reagoin.”

LEENA ALKOI SOVELTAA oppimiaan asioita työpaikalla. Ristiriitatilanteita sovitellessa hän alkoi kysellä eri puolien syvempiä tarpeita ja selvitti, miten he haluaisivat asioiden muuttuvan.

”Sain hyvää palautetta. Ihmisistä oli hienoa, että joku todella kuunteli.”

Uusista viestintäkeinoista huolimatta Leenan väsymys syveni. Vuodenvaihteessa hän alkoi saada fyysisiä oireita, kuten sydämentykytyksiä. Töistä hän ei kuitenkaan voinut jäädä sillä hetkellä pois.

Lääkäri suositteli kuntoutusta, ja keväällä Leena pääsi mukaan Kelan järjestämään Aslak-kuntoutukseen.

”Kun olin poissa töistä, näin oman väsymykseni ensimmäisen kerran selvästi. Uskalsin tunnustaa itselleni, että kaikki ei ollut kunnossa. Ehdin myös pohtia NVC-kurssilla oppimia-

ni asioita. Oivalsin, että minulla on oikeus omiin tunteisiin ja tarpeisiin.

Aikaisemmin Leena oli ajatellut, että hänen pitää aina olla käytettävissä, jos työntekijät tulevat kysymään, olisiko hänellä hetki aikaa.

NVC-kurssilla tehtyjen harjoitusten myötä hän oppi kuitenkin vähitellen sanomaan ei, jos siltä tuntui. Hän alkoi myös sopia erikseen aikoja, jolloin työntekijät voivat tulla kertomaan mieltään painavia asioita. Vähitellen Leena oppi sanoittamaan myös omia tunteitaan ja tarpeitaan.

”Sanoin ääneen, jos jokin asia ei tuntunut hyvältä. Samalla hankalat esimiestilanteet alkoivat helpottua ja työntekijät tunsivat, että hekin voivat sanoa harmittavat asiat ääneen.”

Uupumus kuitenkin jatkui. Kesällä Leena jäi kuuden viikon sairauslomalle.

”Sen jälkeen tunsin vihdoinkin olevani valmis palaamaan töihin. Nykyään tunnen jaksavani paremmin.”

RAKENTAVAN JA MYÖTÄELÄVÄN vuorovaikutuksen taitoja Leena opiskeli koko oman kuntoutumisprosessinsa ajan. Vaikka hän oli aloittanut opinnot työn takia, hän huomasi voivansa käyttää taitoja myös kotona.



Leena Aho jaksaa esimiestyös paremmin, kun oppi puhumaan tunteista ja tarpeista.



Aviomiehen, neljän aikuisen lapsen ja kuuden lapsenlapsen kanssa hänellä riittää tilanteita, joissa vuorovaikutusta voi harjoitella.

”Jos esimerkiksi huomaan, että mieheni on väsynyt ja huonolla tuulella, voin houkutella häntä sanoittamaan omaa tunnettaan. Yritän saada selville, mitä huonotuulisuuden taustalla on.”

Myös Leenan vanhin tytär **Annika** on ollut kiinnostunut NVC:stä. Annikalla on neljä lasta.

”Lapset eivät ole tahallaan ilkeitä, heilläkin on tarpeita. Jos lapsi ei halua lainata leluaan, taustalla voi olla pelko, että toinen rikkoo sen.”

Kun lapsi sanoo asian ääneen, myös käytös muuttuu.

Tärkeä tuki rakentavan vuorovaikutuksen opettelussa on ollut myös Leenan empatiakaveri **Eija**. Kaikki kursilla olleet saivat oman empatiakaverin.

Empatiakaverin kanssa voi opetella vaikkapa empaattista kuuntelua. Siinä pysähdytään kuuntelemaan tunteita ja tarpeita toisen sanojen taustalla.

”Eijan tapaaminen tuntuu aina ihanalta. Tuntuu, että hän todella ymmärtää, mitä minä sanon. Kun puhun, pystyn samalla selvittämään asioita itselleni. Sitä kautta pääsen elämässäni eteenpäin.” V

Tunnista syvimmit tarpeesi

1 NONVIOLENT COMMUNICATION eli NVC on yhdysvaltalaisen psykologian tohtorin Marshall B. Rosenbergin jo 1960-luvulla kehittämä vuorovaikutusmenetelmä. Sen tarkoituksena on auttaa ihmisiä kommunikoimaan niin, että erimielisyyksiä voidaan ratkaista ilman väkivaltaa tai henkistä kärsimystä.

2 TUNTEET JA TARPEET ovat NVC-menetelmän keskiössä. Tarveajattelu lähtee siitä, että jokaisen ristiriitatilanteen taustalla on ainakin jonkun osapuolen tyydyttämättömäksi jäänyt tarve. Kun konfliktin taustalla oleva tarve tunnustetaan, ihminen pystyy esittämään selkeitä pyyntöjä toisille tilanteen korjaamiseksi.

3 JOS TYÖPAIKALLA ON paljon ristiriitatilanteita, kannattaa seurata minikälaisia tunteita se herättää itsessä. Tunteet on yleensä helpompi tunnustaa kuin tarpeet. Tunteen tunnustamisen jälkeen voi ryhtyä miettimään, mikä tarve itsellä on jäänyt tyydyttämättä. Jos esimerkiksi työkalaverin käytös ärsyttää, voi ehkä havaita, että taustalla on kokemus siitä, ettei tämä noudata yhteisiä sääntöjä. Silloin tyydyttämättömän tarve voi olla esimerkiksi kunnioituksen tarve.

4 TYÖKAVERIEN KÄYTTÄYTYMISTÄ kannattaa seurata. Mistä äkillinen raivonpuuska tai kiukuttelu saattaa johtua? Mikä tarve kiukuttelijalla on jäänyt tyydyttämättä? Kun kaikkien tarpeista puhutaan ääneen, voidaan yhdessä miettiä myös sitä, miten toimimalla kaikkien tarpeet tulisivat tyydytettyä.

Asiantuntijana Hanna Savanna, NVC-vuorovaikutustaitojen kouluttaja ja sovittelija