

Kohtaamisia rajapinnoilla: vuorovaikutus puhumista jännittävien koulutuksessa

Janne Niinivaara & Sanna Karhunen

Tiivistelmä

Ajoittainen viestintäarkuus ja esiintymisjännitys ovat tuttuja tunteita jokaiselle. Voimakkaana ja toistuvana kokemuksena viestintäarkuus voi kuitenkin heikentää yksilön elämänlaatua. Puheviestinnän kouluttajat kohtaavat mitä todennäköisimmin joskus uransa aikana viestintäarkuudesta kärsivän tai puhumista pelkäävän koulutettavan. Viestintäarkuutta voidaan lieventää puheviestinnän koulutuksella, mutta joskus koulutettava hyötyisi pikemminkin psykologisesta, terapeuttisesta tai psykiatrisesta avusta. Näissä tilanteissa puheviestinnän kouluttaja joutuu pohtimaan oman osaamisensa rajoja. Tässä puheenvuorossa kuvaamme kolmen puheviestinnän kouluttajan haastatteluiden pohjalta heidän näkemyksiään vuorovaikutuksesta puhumista jännittävän koulutettavan kanssa. Näkemyksissä korostuivat viestintäarkuuden vähentämiseen tähtäävän koulutuksen erityispiirteet. Kouluttajat kuvasivat haastatteluissa esimerkiksi sitä, mitä he voivat tehdä huomattessaan koulutettavan tarvitsevan psykologista apua puheviestinnän koulutuksen sijaan. Puheviestinnän kouluttajan osaamisen reuna-alueita koulutustilanteissa, joissa koulutettavan tarpeet ovat selkeästi psykologisia, kuvaamme psykologisen rajapinnan käsitteellä. Psykologisella rajapinnalla tapahtuva vuorovaikutus liittyi kouluttajien mukaan emootioiden kohtaamiseen ja koulutettavan ohjaamiseen toisenlaisen avun äärelle. Psykologisella rajapinnalla tapahtuva vuorovaikutus voidaan nähdä puheviestinnän kouluttajan vastuuna koulutettavasta silloin, kun kouluttaja tunnistaa tulleen oman ammattiosaamisen raja-alueille.

Johdanto

Esiintymisjännitys, ujous, sosiaalinen jännittäminen ja viestintäarkuus kuvaavat kaikki erilaisia vuorovaikutukseen liittyviä kielteisiä tuntemuksia. Almonkari (2007) toteaa, että esimerkiksi yliopisto-opiskelijoiden keskuudessa sosiaalinen jännittäminen on melko yleistä. Hänen tutkimuksensa tulokset osoittivat, että enemmistö yliopisto-opiskelijoista jännittää ollessaan huomion keskipisteenä. Noin kolmasosalle se oli ongelma. Pieni osa (5 %) yliopisto-opiskelijoista koki jännittyneisyyttä, hermostuneisuutta ja ahdistuneisuutta lähes kaikissa opis-

keluun liittyvissä sosiaalisissa tilanteissa. Todennäköistä on, että esimerkiksi yliopistoissa kieli- ja viestintäopintojen parissa työskentelevä puheviestinnän opettaja kohtaa ennen pitkää opiskelijan, joka tarvitsisi tukea jännittämisen, viestintäarkuuden tai ujouden tuntemusten hallintaan. Puheviestinnän kouluttajan oletetaan usein ymmärtävän, mistä esimerkiksi viestintäarkuudessa on kyse, ja kykenevän jollakin tavalla vastaamaan puhumista pelkäävän koulutettavan tarpeisiin. Viestintäarkuudesta kärsiviä koulutettavia kohdatessaan puheviestinnän kouluttaja voi kuitenkin kokea oman asiantuntijuutensa rajalliseksi. Hakeutuhan koulutuksiin usein nimenomaan sellaisia opiskelijoita, jotka kokevat viestintäarkuuden omaa hyvinvointiaan ja arkeaan varjostavaksi ongelmaksi. Puheenvuoromme on lähtenyt liikkeelle tästä havainnosta.

Vuorovaikutukseen liittyviä pelkoja ja kielteisiä tuntemuksia on tutkittu ja määritelty paljon. Esimerkiksi viestintäarkuuden (engl. communication apprehension, CA) on sanottu olevan puheviestinnän alan tutkituin yksittäinen käsite (Wrench, Brogan, McCroskey & Jowi, 2008, 412). McCroskeyn (1997) mukaan viestintäarkuus voi vaihdella piirretyyppisestä suhtautumisesta ainutkertaiseen tilannekohtaiseen jännittämiseen. Suomalaisissa puheviestinnän väitöskirjatutkimuksissa aihealuetta on tarkasteltu nuorten aikuisten keskuudessa esimerkiksi vähäpuheisuuden ja viestintäarkuuden (Sallinen-Kuparinen 1986), esiintymisjännityksen ja -halukkuuden (Pörhölä 1995) ja sosiaalisen jännittämisen (Almonkari 2007) näkökulmista. Almonkari (2007) puhuu sosiaalisesta jännittämisestä kuvatessaan yliopisto-opiskelijoiden kokemia puheviestintään liittyviä pelon ja ahdistuksen tunteita ja kokemuksia. Hän käyttää tutkimuksessaan sosiaalista jännittämistä sateenvarjokäsitteenä 12 käsitteelle, jotka kuvaavat esimerkiksi vuorovaikutustilanteeseen liitettyä hermostuneisuutta, ahdistuneisuutta, kielteisiä ajatuksia, välttelevää käyttäytymistä tai persoonaan liittyvää ujoutta. Almonkarin mukaan sosiaalisen jännittämisen alakäsitteiksi voidaan katsoa esimerkiksi vähäpuheisuus, ujous, sosiaalinen fobia, esiintymisjännitys, viestintähaluttomuus ja viestintäarkuus. Käytämme tässä puheenvuorossa käsitettä viestintäarkuus samassa merkityksessä kuin Almonkari on käyttänyt käsitettä sosiaalinen jännittäminen. Ymmärrämme sen sateenvarjokäsitteenä, joka pitää sisällään monenlaisia viestintään liittyviä kielteisiä tuntemuksia ja ajatuksia sekä fyysisistä vireytymistä vuorovaikutustilanteissa.

Viestintäarkuuden vähentämisen haasteet puheviestinnän koulutuksessa

Puheviestinnän koulutuksella voidaan vähentää viestintäarkuutta (ks. esim. McCroskey 1997). Almonkarin ja Koskimiehen (2006) kartoitus tarjoaa näkökulmia siihen, miten Suomessa on erilaisin menetelmin pyritty vähentämään yliopisto-opiskelijoiden kokemaa puhumisen pelkoa ja esiintymisjännitystä. Viestintäarkuuden vähentämiseen tähtäviä opintojaksoja on heidän mukaansa

järjestetty lähes kaikissa Suomen yliopistoissa, joskin kurssien kestoissa on huomattavia eroja. Kartoitus osoitti myös, että opintojaksojen nimissä oli suurta vaihtelua (esim. Esiintymisjännitys kuriin, Jännittämisryhmä, Etkö sanotuksi saa? sekä puheviestinnän perusopintojakso/ujot). Opintojaksoilla käytettiin erilaisia menetelmiä ja työtapoja. Ne sisälsivät teoreettisen tiedon jakamista joko luennoimalla tai keskustelemalla, rentoutumis- ja esiintymisharjoituksia sekä oppijan ajatusrakenteita muokkaamaan pyrkivää kognitiivista modifikaatiota. Esiintymisharjoituksiin keskityttiin osataito kerrallaan, ja joillain kursseilla hyödynnettiin myös teatteri- ja improvisaatiolähtöisiä menetelmiä. Jotkut kurseista järjestettiin kahden kouluttajan voimin siten, että koulutuksesta vastasivat puheviestinnän kouluttaja ja psykologi.

Erityisesti ujoille, puhumista pelkääville ja esiintymisjännityksestä kärsiville suunnattuihin koulutuksiin saattaa hakeutua opiskelijoita, joille vuorovaikutustilanteisiin liittyvä jännittäminen ja pelon tunteet tuottavat toistuvasti ongelmia arkisissa viestintätilanteissa. Tällaiset oppijat haastavat puheviestinnän kouluttajan asiantuntijuutta, sillä oppija saattaa puheviestinnän koulutuksen lisäksi kaivata myös psykologista tai terapeutista apua haasteidensa kanssa selviytymiseen. Sitäkin on pohdittu, missä määrin puheviestinnän opettajan ja kouluttajan olisi hallittava terapeutisia menetelmiä, vaikkei häneltä terapeutin ammattipätevyyttä vaaditakaan (Valkonen 2002, 149). Niin tutkittu ilmiö kuin viestintäarkeus onkin, ei tutkimuksen ja opetuksen ole aina katsottu kohtaavan (Valkonen 2002, 140). Kiinnostavaa on, kuinka puheviestinnän kouluttaja toimii kohdatessaan psykologista apua kaipaavan koulutettavan ja millaisia pedagogisia ja vuorovaikutuksellisia ratkaisuja hän pitää tilanteessa mahdollisena.

Haastatteleamalla kolmea puheviestinnän kouluttajaa selvitimme, millaista on vuorovaikutus koulutettaessa viestintäarkeudesta kärsiviä tai puhumista jännittäviä koulutettavia. Lisäksi pyysimme kouluttajia kuvaamaan tilanteita, joissa he ovat havainneet oppijan tarpeiden haastavan omaa osaamistaan puheviestinnän kouluttajina. Erityisesti olimme kiinnostuneita siitä, millaisia kokemuksia kouluttajilla on oman osaamisensa reuna-alueilla työskentelystä.

Vuorovaikutus viestintäarkeuden vähentämiseen tärkeässä koulutuksessa

Puheviestinnän kouluttajat kuvasivat haastatteluissa, millaisia erityispiirteitä vuorovaikutukseen sisältyy silloin, kun kyseessä on nimenomaan viestintäarkeuden vähentämiseen tärkeä koulutus. Usein kouluttajat vertailivat niin sanottua tavallista ja viestintäarkeille suunnattua koulutusta. Haastateltavien kuvauksista voitiin erottaa kaksi näkökulmaa, jotka liittyivät keskeisesti vuorovaikutukseen nimenomaan viestintäarkeuden vähentämiseen tärkeissä koulutuksissa. Nämä olivat 1) tietoinen vuorovaikutukseen ja ilmapiiriin rakentumiseen panostaminen ja 2) itselle kouluttajana asetetut vaatimukset koulutustilanteessa.

Haastateltavat kuvasivat pyrkimyksiään luoda vuorovaikutukselle tarkoituksenmukaiset rakenteet. Viestintäaarojen koulutuksissa eroa tavanomaisempiin puheviestinnän koulutuksiin tehtiin antamalla uudenlaisia merkityksiä tilan- ja ajankäytölle sekä ryhmän keskinäiselle vuorovaikutukselle. Puheviestinnän kouluttajat kuvasivat esimerkiksi pyrkineensä nopeuttamaan koulutettavien ryhmäytymistä. Tämä mahdollisti heidän mukaan sen, että koulutettavat voisivat nopeasti tukea toinen toisiaan. Tähän pyrittiin myös esimerkiksi pienellä ryhmäkoolla. Istumajärjestyksen opetustilanteissa ei haluttu noudattavan perinteistä luokkahuonemallia, vaan osallistujat istuivat useimmiten piirimuodostelmassa. Kouluttajat kertoivat istuneensa piirissä yhtenä ryhmän jäsenenä ja tällä tavoin pyrkineensä viestimään tasavertaisuutta. He pitivät ylipäättään tärkeänä sitä, ettei kouluttajan ja koulutettavan välille syntyisi valtaeroja korostava vuorovaikutussuhde.

Myös ajankäytön merkitys muuttui viestintäaaruuden vähentämiseen tähtäävissä koulutuksissa. Aikaa varattiin enemmän kuin tavallisissa koulutuksissa. Oleellista kouluttajien mukaan oli, että yksittäisen koulutettavan kohdalle olisi mahdollista pysähtyä tarvittavaksi ajaksi. Usein tämä oli heidän kokemustensa mukaan tarpeellista. Näillä opetuksellisilla järjestelyillä pyrittiin mahdollistamaan salliva vuorovaikutus koulutukseen. Aikaresurssien lisääminen ja kouluttajan roolin ”inhimillistäminen” voidaan nähdä pyrkimyksenä tasa-arvoiseen vuorovaikutukseen.

Toinen kouluttajien esiin nostama näkökulma liittyi itselle kouluttajana asetettuihin vaatimuksiin koulutustilanteissa. Viestintäaroille suunnatun koulutuksen nähtiin edellyttävän erityisosaamista ja vaativan tavanomaisesta poikkeavaa orientaatiota. Eräs haastateltava totesi, että kouluttajan ”täytyy olla paikalla, täytyy olla eri tavalla läsnä”. Sama haastateltava kuvasi omaa orientaatiotaan viestintäaroille suunnatuissa koulutuksissa seuraavasti:

”Kyl mä niinku sisäisesti tunnistan semmoisen, et mun oma orientaatio [viestintäaaruuskoulutuksia kohtaan] on semmonen, miten mä sanoisin, se on semmonen niinku et mä lähden jotenkin kuuntelevammalla mielellä, niinku et mä keskityn siihen, et mä oon valmis aitoon kohtaamiseen, koska siellä todennäköisesti nousee sellasia asioita esille, jotka voi olla hirveen voimakkaita niinku voi tulla emootioita esille, että sun täytyy tavallaan olla valmis siihen, ettei voi lähteä hirveen rutiinisti.” (Haastateltava 3.)

”Kuuntelevammalla mielellä lähtemisen” ja ”valmiuden aitoon kohtaamiseen” voidaan katsoa ilmentävän sitä, että kouluttaja odottaa itseltään valmiutta viestinnälliseen herkkyyteen. Haastatellut puheviestinnän kouluttajat puhuivat paljon myös empaattisuudesta. He toivat esiin, että viestintäaaruudesta tai puhumisen pelosta kärsivien koulutettavien kanssa työskentelevän kouluttajan olisi kyettävä empaattisuuteen vuorovaikutuksessa. Seuraava ote kuvaa sitä, millai-

nen merkitys empaattisuudelle annettiin viestintäaroille tarkoitetun koulutuksen yhteydessä.

”On pakko olla sellainen kouluttaja, joka oikeesti välittää niistä opiskelijoista, ja joka myös pystyy kokemaan sitä empatiaa niitä [koulutettavia] kohtaan. Että jos se puuttuu, niin en mä tiä.” (Haastateltava 2.)

Yhtenä esimerkkinä empaattisuudesta, kuuntelemisesta ja kohtaamisesta koulutettavan kanssa haastateltavat nostivat esille omista jännittämiskokemuksistaan kertomisen. He pitivät tärkeänä sitä, että heidän oma suhteensa jännittämiseen ja viestintäarkuuteen on koulutuksissa esillä. Jännittämisen kokemus haluttiin tunnistaa ja tunnustaa, jotta sitä voitiin työstää.

Ammattiosaamisella kouluttajat tarkoittivat puolestaan esimerkiksi valmiuksia antaa viestintäarkuudesta kärsivälle työvälineitä viestintävarmuuden lisäämiseen. Haastatteluissa tuli ilmi kokemus koulutettavien viestintäarkuuden moninaisista ilmenemismuodoista. Viestintäarkuus saattoi kouluttajien mukaan ilmetä fyysisinä reaktioina, sanojen unohteluna, kysymysten pelkona tai hengitysvaikeuksina. Puheviestinnän kouluttajat toivat esiin sen, miten he edellyttävät itseltään kykyä auttaa kaikissa näissä tilanteissa.

”Et siellä on niinku monenlaisii niinku semmosii ilmenemismuotoja, joita sitten on ja kyl kouluttajan velvollisuus ois [hymähtää] niinku se, niinku se mitä sen pitäis osata niille antaa niitä, millä tavalla sä pystyt niinku tätä auttamaan tätä tilannetta. Et millä tavalla sä muistat paremmin ja millä tavalla ehkä pystyt pitää sitä vuorovaikutustalla yllä ja tämmösiä, et sulla on niinku keinoja antaa myös.” (Haastateltava 1.)

Kohtaaminen psykologisella rajapinnalla

Puheviestinnän kouluttaja voi joutua viestintäarkuutta vähennettäessä kohtaamaan tilanteita, jotka asettavat pohdinnan alle oman asiantuntijuuden rajat. Kun on kyse koulutettavan viestintäarkuudesta, saattavat koulutuksessa ilmetä puheviestinnän näkökulmien lisäksi myös psykologiset tarpeet, joiden kanssa työskentelyyn puheviestinnän asiantuntijuus ei anna riittävästi valmiuksia. Puheviestinnän kouluttajat kuvailivat haastatteluissa omaa viestintäänsä silloin, kun puheviestinnän ja psykologian kentät limittyivät koulutuksessa. Haastatteluista rakentui kuva psykologisesta rajapinnasta tilana, joka kouluttajan on syytä tunnistaa. Puheviestinnän asiantuntijuus ei anna välineitä ylittää tuota rajapintaa mutta kouluttaja voi haastateltavien mukaan liikkua rajapinnalla. Kun kouluttaja havaitsee, että jossakin tilanteessa lähestytään psykologista rajapintaa, muuttu-

vat hänen tavoitteensa. Tällöin haastateltavien mukaan on tiedostettava, mitä puheviestinnän kouluttaja voi ja mitä hän ei voi tehdä.

Psykologisen rajapinnan tuntumassa lisääntyvät sellaiset tekijät, joiden parissa kouluttaja ei välttämättä voi työskennellä asiantuntevasti. Näin ollen vuorovaikutuksen fokus siirtyy siihen, miten kouluttaja voi rajapinnalla toimia. Tällaista rajapinnalla tapahtuvaa tavoitteellista vuorovaikutusta kuvaamme käsitteellä *rajapintakosketus*. Kouluttajien kuvauksista löytyi kaksi vuorovaikutuksellista ulottuvuutta, jotka voidaan laskea rajapintakosketuksiksi. Nämä olivat 1) emootioiden kohtaaminen ja 2) eteenpäin ohjaaminen psykologisen avun pariin. Molemmat ulottuvuudet kuvastavat niitä toimintamalleja, joita puheviestinnän kouluttajalla on annettavana, vaikka koulutettavan tarpeeseen ei voitaisikaan kokonaisvaltaisesti vastata puheviestinnän koulutuksessa.

Emootioiden kohtaamisen kautta puheviestinnän kouluttaja voi käsittää itsensä päteväksi toimijaksi rajapinnalla. Puheviestinnän kouluttaja voi kantaa vastuuta koulutettavastaan hänen psykologisista avun tai terapian tarpeistaan huolimatta, kuten seuraava ote havainnollistaa.

”[---] niinku kouluttajuudessa se kysymys, että miten kohdata näitä emootioita, et se on hirvee, ihan hirvee iso ja tärkeä asia ja että tavaltaan niinkun mä asetan sellaisen vaatimuksen itselleni että mulla pitää olla rohkeus niitä kohdata ja mä en saa säikähtää jos jollakin on tunne, mitä mä kyl säikiyin silloin aluksi ihan kauheesti [---]” (Haastateltava 3.)

Edellä olevasta haastattelunäytteestä ilmenee, että emootioiden kohtaaminen on se rajapintakosketus, joka liittyy kouluttajan työhön viestintäarkeuden vähentämisessä. Rajapinnalla liikkuminen ei oikeuta psykologiseen työskentelyyn, mutta koulutettavan kohtaaminen koetaan kouluttajan velvollisuudeksi. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, ettei rajapinnan lähestyminen saa kouluttajaa hylkäämään koulutettavaa, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi.

”[M]ä koen sen hirveen tärkeinä, et jos tällasia asioita esille, et mä otan kopin, koppi niistä tyypeistä, ... Ei voi ratkaista toisen ongelmia mutta voi kuunnella.” (Haastateltava 3.)

Rajapintakosketukset voidaan nähdä osana viestintäarkeuden vähentämistä. Emootioiden kohtaaminen ei ole valittavissa, vaan kuuluu aina viestintäarkeuden käsittelyyn. Seuraava esimerkki havainnollistaa näkemystä, että tunteiden kohtaaminen ja niiden käsittely on osa koulutusta. ”Pelkällä järjellä käsittely” ei välttämättä riitä.

”[N]iin musta se on vaan hyvä, että siellä niinku tunteetkin on jollain lailla läsnä, et eihän nää oo myöskään sellasia, et nää pystytään pelkällä järjellä käsittelemäänkään.” (Haastateltava 1.)

Psykologisella rajapinnalla koulutettavan tarvitsema apu saattoi haastateltavien mukaan kuitenkin rajautua kouluttajan osaamisen ulkopuolelle. Eteenpäin ohjaaminen nähtiin tällöin vastuullisena toimenpiteenä, jonka tarkoitus oli turvata koulutettavalle paras mahdollinen apu. Jotta koulutuksessa voitaisiin päästä tavoitteisiin eli kyettäisiin auttamaan koulutettavaa viestintäarkeuden vähentämisessä, nostivat kouluttajat joidenkin koulutettavien kanssa keskustellessaan esiin mahdollisuuden hakea toisenlaista apua. Tätä kuvaa seuraava esimerkki:

”Me on kahdenkeskisesti keskusteltu, et jos on ollu niinku ryhmä ni sitten ei oo niinkun siinä otettu kyllä semmosia esille, mut sit oon saattanut kahdenkeskisesti vähän lähtee keskustelemaan viel laajemmin ja kysymään että ootko itte ajatellu, et ois tällanen mahdollisuus [psykoterapiaan tai psykiatriseen hoitoon].” (Haastateltava 1.)

Eteenpäin ohjaaminen voidaan nähdä rajapinnalla tapahtuvana vuorovaikutuksena, joka on rajapintakosketuksessa se viimeinen asia, jonka puheviestinnän kouluttaja voi koulutettavalleen tarjota. Tällöin kouluttaja tunnistaa oman osaamisensa reunaehdot ja ohjaa koulutettavan toisenlaisen avun pariin. Kouluttajien näkemykset välittävät kuvaa siitä, että psykologista rajapintaa ei tarvitse varoa tai kaihtaa, kunhan kouluttaja tiedostaa rajapintaa koskettaessaan omaan toimintaansa liittyvät mahdollisuudet ja rajoitukset.

Lopuksi

Tässä puheenvuorossa on hahmotettu kolmen puheviestinnän kouluttajan näkemyksiä vuorovaikutuksesta ja psykologisesta rajapinnasta viestintäarkeuden vähentämiseen tähtäävässä koulutuksessa. Näiden kuvauksien pohjalta voidaan kysyä, mitä puheviestinnän kouluttaja *voi tehdä* ja mitä hänen ehkä *odotetaan* tekevän silloin, kun kouluttajan oman osaamisen rajat tulevat vastaan. Viestintäaroille suunnattuun puheviestinnän koulutukseen on helppo liittää kyseenalaistuksia ja haasteita, joita tässäkin puheenvuorossa on tarkasteltu. Yksi merkittävimmistä haasteista on puheviestinnän kouluttajan valmius lähestyä viestintäarkeuteen mahdollisesti liittyviä psykologisen, terapeuttisen tai psykiatrisen avun tarpeita.

Haasteisiin voidaan vastata pohtimalla puheviestinnän kouluttajan velvollisuutta auttaa koulutettavaa parhaalla mahdollisella tavalla. On tärkeää pohtia, millainen kouluttajan toiminta auttaa koulutettavaa erilaisissa tilanteissa. Tässä puheenvuorossa on keskitytty pohtimaan kouluttajien mahdollisuuksia toimia rajapinnoilla, oman osaamisen reuna-alueilla. Näillä kouluttajan osaamisen ja

asiantuntijuuden reuna-alueilla vaikuttavat sekä kouluttajan velvollisuus auttaa koulutettavaa että toisaalta eettisyys pidättäytyä psykologista koulutusta vaativien lähestymistapojen ulkopuolella. Koulutustilanteiden vuorovaikutuksen rakentumiseen vaikuttavat tekijät, kuten opetustilan fyysiset järjestelyt sekä vaatimus empaattisuudesta ja läsnäolosta, voidaan nähdä pyrkimyksenä vuorovaikutukseen, jolla tavoitetaan koulutettavan tarpeet. Kouluttajien kuvaukset osoittavat, ettei näitä tarpeita voida huomioida kokonaisvaltaisesti, ellei kouluttaja uskalla kohdata koulutettavaa rajapinnalla. Ennen kaikkea kyse on kouluttajan halusta kohdata viestintäarkeuden kanssa kamppaileva koulutettava ja auttaa häntä eteenpäin. Esitellyistä kuvauksista on ymmärrettävissä, ettei puheviestinnän kouluttajan tarvitse pelätä ammattiosaamisensa reuna-alueilla työskentelyä.

On edelleenkin tunnustettava, että viestintäarkeus on joskus puheviestinnän koulutukselle liian haastava pala. Puheviestinnän koulutuksella voidaan vastata viestintäaran koulutettavan tarpeisiin vain tiettyyn rajaan asti. Ehkä ei olekaan tarpeen pohtia, voiko puheviestinnän opettaja tai kouluttaja ylipäättään lähestyä niinkin psykologisesti herkkää aihealuetta kuin viestintäarkeus. Pikemminkin voimavaroja voitaisiin suunnata sen pohtimiseen, miten kouluttajan tulisi toimia kohdatessaan koulutettavan, jota ei puheviestinnän koulutuksella voida auttaa. Tässäkin tilanteessa puheviestinnän kouluttaja voi ”ottaa kopin” ja auttaa hänet toisenlaisen avun ja tuen piiriin .

Kirjallisuus

- Almonkari, M. 2007. Jännittäminen opiskelun puheviestintätilanteissa. Jyväskylä Studies in Humanities 86. Jyväskylän yliopisto.
- Almonkari, M. & Koskimies, R. 2006. Esiintymistä jännittäville suunnattujen kurssien tarjonta ja kokemukset 2003–2004. Teoksessa M. Almonkari & R. Koskimies (toim.) Esiintymisjännittäjille apua. (2.painos) Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiön tutkimuksia 37. Helsinki: Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiö, 75–88.
- McCroskey, J. C. 1997. Willingness to communicate, communication apprehension and self-perceived communication competence: conceptualizations and perspectives. (2nd ed.) In J. A. Daly, J. C. McCroskey, J. Ayres, T. Hopf & D. M. Ayres (Eds.) *Avoiding communication. Shyness, reticence and communication apprehension.* Cresskill, NJ: Hampton Press, 75–108.
- Pörhölä, M. 1995. Yksin yleisön edessä. Esiintymisjännitykseen ja esiintymishalukkuuteen liittyvät kokemukset, käyttäytymispiirteet ja vireytyminen yleisöpuhetilanteessa. Jyväskylä Studies in Communication 2. Jyväskylän yliopisto.
- Sallinen-Kuparinen, A. 1986. Finnish communication reticence Perceptions and self-reported behavior. *Studia Philologica Jyväskyläensia* 19. Jyväskylän yliopisto.

- Valkonen, T. 2002. Esiintymisjännityksen lieventäminen: rentoutuksesta visualisointiin. Teoksessa M. Valo (toim.) Haasteita puheviestinnän opetukseen. (2. painos). Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 14, 139–153.
- Wrench, J. S., Brogan, S. M., McCroskey, J. C. & Jowi, D. 2008. Social communication apprehension: The intersection of communication and social phobia. *Human Communication* 11, 409–429.