

# **SANATON VIESTINTÄ**

HOITOTYÖSSÄ

# SANATON JA SANALLINEN VIESTINTÄ

- Viestintä koostuu sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä.
- Viestin välittymisessä sanaton viestintä on sanoja tärkeämpää.
- Joskus sanaton ja sanallinen viestintä ovat ristiriidassa.
  - ✓ Esim. Asiakaspalvelija on vihaisen näköinen, mutta puhuu kohteliaasti. Kumpaa viestiä uskomme?
- Emme aina tiedosta sanattomien viestien merkitystä.
- Parasta on, jos sanallinen ja sanaton viestintä täydentävät toisiaan.

Pohdittavaksi:

- Oletko joskus tulkinnut sanattomia viestejä väärin?
- Oletko saanut väärän käsityksen ihmisestä sanattomien viestien perusteella?

# SANATTOMAN VIESTINNÄN KEINOJA

- äänen käyttö
- ilmeet
- eleet
- katseet
- liikkeet
- asennot, olemus
- miten lähelle ihminen menee toista
- kosketus
- ulkoasu, pukeutuminen ja tuoksut

# MITÄ VIESTINTÄTILANTEISSA ONNISTUMINEN VAATII?

On tärkeää, että

- tiedostaa sanattoman viestinnän merkityksen
- tunnistaa omia tapojaan käyttää sanatonta viestintää
- osaa käyttää sanattoman viestinnän keinoja tukemaan omaa viestintää
- osaa tunnistaa ja tulkita toisen sanattomia viestejä
- ymmärtää, että sanattomissa viesteissä on kulttuurisia eroja

Esimerkkejä kulttuurisista eroista:

- Suomessa katsotaan vanhempaa keskustelukumppania silmiin, mutta joissakin Aasian maissa sitä pidetään epäkohteliaana.
- Suomessa on kohteliasta kuunnella hiljaa, mitä toinen sanoo, mutta joissakin afrikkalaisissa kulttuureissa hiljaiset hetket eivät kuulu keskusteluun.

Mitä kulttuurisia samankaltaisuuksia tai eroja olet itse havainnut?

# SANATTOMAN VIESTINNÄN MERKITYS VUOROVAIKUTUKSESSA

- luodaan ensivaikutelma tai tehdään henkilöstä tulkintoja
- lähetetään suhdeviestejä (kuten viestitään läheisyyttä tai etäisyyttä suhteessa toiseen)
- ilmaistaan tunteita
- halutaan lähettää ristiriitaisia viestejä tai valehdella
- viestitään valta-asetelmia
- suostutellaan toisia

# TARKKAILLEN VOI OPPIA

Voit tutustua omaan ja muiden sanattomaan viestintään tarkkailemalla:

- Laita televisiosta äänet pois. Mieti, kuinka hyvin ymmärrät tapahtumia ja mitä voit päätellä sanattomasta viestinnästä.
- Videoi tai äänitä omaa puhettasi ja katso tai kuuntele tallenteita. Tiedosta kehityskohteita ja kiinnitä niihin huomiota jatkossa.
- Havainnoi sopivassa tilanteessa, miten ihmiset ovat asettautuneet pöydän ääreen. Minkälaisia vaikutelmia tilanteesta syntyy? Mihin ihmiset katsovat ja mitä sillä viestivät?

# ESIMERKKEJÄ SANATTOMISTA VIESTEISTÄ, JOITA TULKITAAN USEIN MYÖNTEISESTI

HUOM! Muista kulttuuriset ja viestintätilanteiden erot!

- Katsekontakti (millainen?)
- Avoin ja luonnollinen hymy
- Vartalon kallistaminen lievästi eteenpäin
- Vartalon kääntäminen kohti toista ihmistä
- Avoimet ja luontevasti liikkuvat kädet
- Hyvä ryhti

# ESIMERKKEJÄ SANATTOMISTA VIESTEISTÄ, JOITA TULKITAAN USEIN KIELTEISESTI

HUOM! Muista kulttuuriset ja viestintätilanteiden erot!

- Poissaoleva tai tuijottava katse
- Kulmien alta katsominen/toisen ”mittaaminen” päästä varpaisiin katseella
- Väheksyvä/ivallinen hymy
- Käsivarret ristissä rinnalla (”puuskassa”)/lanteilla
- Toisesta poispäin vetäytyminen

# SOTE-ALAN AMMATILAISEN TULEE

- Pyrkiä ristiriidattomaan kokonaisviestintään (= sanaton ja sanallinen viestintä ovat keskenään sopusoinnussa ja tukevat toisiaan)
- Olla tietoinen omasta viestinnästä, jotta ei tahattomasti anna vääränlaista vaikutelmaa