

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Kauko, E. et al. 2022. Sanaton viestintä on tärkeää verkkotapaamisissakin. Talk-verkkolehti, Hyve - Health and Well-being 25.2.2022.

Link to the original publication: <https://talk.turkuamk.fi/blog/2022/02/25/sanaton-viestinta-on-tarkeaa-verkkotapaamisissakin/>

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Sanaton viestintä on tärkeää

verkkotapaamisissakin

[25.02.2022](#)

Tiimipalaveri etänä alkaa. Kaija katsoo jonnekin kaukaisuuteen. Liisa on kädet puuskassa ja hän näyttää tympääntyneeltä. Matin kasvoja ei näy kirkkaan valon vuoksi. Tervetuloa digitodellisuuteen!

Ihminen on pohjimmiltaan sosiaalinen olento, joka välittää viestejä sanallisesti ja sanattomasti tiedostettujen sekä tiedostamattomien viestien kautta. Verkkovuorovaikutuksessa toimivat samat lainalaisuudet kuin kasvokkaisviestinnässä. Kommunikoimessa välitämme ja tulkitsemme puhetta, siinä esiintyviä äänensävyjä ja tunnelatausta sekä liikettä, eleitä ja ilmeitä. Vaikka etätapaamisessa nonverbaalinen viestintä on rajoitetumpaa kuin kasvokkaisviestinnässä, on nonverbaalisen viestinnän merkitys huomattava myös verkkoviestinnässä.

Nonverbaalinen viestintä sisältää monia osa-alueita

Nonverbaalisella viestinnällä tarkoitetaan viestinnän sanatonta muotoa kuten ilmeitä, eleitä, liikkeitä, kehon asentoa ja äänen piirteitä. Nonverbaalinen viestintä voidaan jakaa osa-alueisiin sen mukaan, miten sanaton viestintä ilmenee; kinesiikkaan, paralingvistiikkaan, proksemiikkaan, haptiikkaan, kronemiikkaan sekä fyysiseen olemukseen ja artefakteihin kuten henkilön pukeutumiseen.



Nonverbaalisen viestinnän osa-alueet

Nonverbaalinen viestintä on osittain kulttuurisidonnaista, geneettisesti perittyä ja opittua. Se on osittain alitajuista ja täysin tiedostamatonta. Nonverbaalista viestintää käytetään sekä tukemaan että korvaamaan puhetta. Se säätelee ryhmän vuorovaikutusta, jolloin esimerkiksi katsekontakti voi toimia viestinä puheenvuoron antamiselle. Nonverbaalisen viestinnän voidaan ajatella olevan sanallista viestintää rehellisempää, koska emme aina itse tiedosta, mitä kehomme kertoo meistä ulospäin emmekä pysty aina kontrolloimaan sitä.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset pitävät sanatonta tärkeänä etätapaamisissa

Nonverbaalisella viestinnällä on merkittävä rooli myös verkon sosiaalisissa tilanteissa. Kyselyssä selvitimme, mitä asioita sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset huomioivat etätapaamisissa. Kyselyyn vastasi yli kaksikymmentä henkilöä ja se toteutettiin

anonyymisti. Kysely herätti työpaikoilla pohdintaa siitä, miten monia asioita on aiemmin jäänyt huomioimatta etätapaamisissa.

Asiantuntijaviestijät tunnistivat keskittymisestä huolimatta katseen harhailevan välillä muualle kuten puhelimeen, ikkunaan tai seinille. Suurin osa pyrki tietoisesti välttämään muun muassa silmien pyörittelyä ja käsien puuskaan laittamista etätapaamisissa, kun taas pieni osa asiantuntijoista ei kiinnittänyt näihin asioihin lainkaan huomiota.

Äänen voimalla ja sävyllä on merkitystä

Kuuntelu ja puhe ovat verkkotapaamisissa keskeisessä roolissa. Kielellisen viestinnän lisäksi puheessa käytettävät äänensävyt, puheen nopeus ja puheen voimakkuus muodostavat merkittävän osan etätapaamisten viestinnästä. Kaikki vastaajat tiedostivat kiinnittävänsä huomiota äänensävyihin ja puherytmiin ollessaan etätapaamisissa.

Miellyttävä äänimaailma vaikuttaa verkossa kommunikoitaessa tapaamisen laadukkuuteen. Taustahäly ja säröänet haastavat nyanssien tulkinnessa ja läsnäolon välittymisessä. Selkeä ja rauhallinen artikulaatio viestivät varmuutta.

Kehonkieli paljastaa tunteet

Nonverbaalisen viestinnän visuaalisia muotoja ovat liikkeet, asennot, ilmeet, eleet ja katse. Kehonkieleksi kutsutaan tunteiden aiheuttamia fyysisiä reaktioita, jotka näkyvät ulospäin muille ihmisille. Kehonkielen avulla ymmärrämme paremmin, mitä keskustelukumppani haluaa meille kertoa. Kommunikaatio syventyy kehonkielen havainnoinnin ja tulkinnan kautta. Tunteet vaikuttavatkin kehonkieleen: tunteet usein paljastuvat eleinä tai ilmeinä.



kuva:Pixabay

Yleisesti suositellaan, että visuaalisen viestinnän parantamiseksi kameroita pidetään päällä, jotta kuvan kautta välittyvä kehonkieli tukisi puhetta ja lisäksi läsnäolon tunnetta. Kyselyn perusteella tätä ei kuitenkaan voi kuvata vakiintuneeksi käytännöksi, sillä vain alle 35 prosenttia vastanneista piti kameraa poikkeuksetta päällä etätapaamisten aikana. Alle kaksikymmentä prosenttia käytti kameraa melkein joka kerta ja loput sitäkin harvemmin. Tosiasia kuitenkin on, että ilman visuaalista kontaktia keskustelukumppani ei tiedä, onko vastapuolen ilme hymyilevä vai vakava, jolloin sanallisen viestinnän sisältö voidaan tulkita väärin.

Läsnäolo etätapaamisissa edellyttää oman elekielen tunnistamista

Positiiviset selkeät eleet osoittavat keskustelukumppanille läsnäoloa ja kuuntelemista, mitä äännähtely ei tee. Verkon kautta vaimea hyväksyvä hyminä ei välity yhtä vahvasti kuin tukeva hymy tai nyökkäys. Lähes kaikki kyselyn vastaajista pitivät elekieltä yhtenä tärkeimmistä läsnäolon osoittamisen keinoista ruudun kautta tapahtuvissa tapaamisissa.

Viestijän epävarmuus tulee esiin niskan, kaulan, leuan ja korvien koskettelussa sekä hieromisessa, vaikka henkilö yrittäisi sillä vain tehostaa ajattelutyötään tai rauhoitella itseään epä mukavassa, stressaavassa tilanteessa. Kallellaan olevan pään tukeminen ja samanaikainen silmien tarkkaavainen ilme tai otsan seudun jännittäminen viestii kriittisestä suhtautumisesta

tai jonkin asian harkitsemisesta. Sormen asettaminen suun eteen taas voi tuoda keskustelukumppanille tunteen, että halutaan olla hetki rauhassa ja miettiä.

Vähäeleisyyteen ja passiivisuuteen kannattaa myös kiinnittää huomiota. Silmiin katsominen ilmeettömästi voi aiheuttaa keskustelukumppanissa tunteen, että käyty keskustelu ei ole kiinnostava. Katsekontaktin vältteleminen voi johtaa siihen, että ajattelemme toisella olevan asiat huonosti. Taustalla voi kuitenkin olla esimerkiksi ujous tai tarve keskittyä omiin ajatuksiin. Katsekontaktin siirtäminen muualle keskustelun aikana voi liittyä myös piilottamisen tarpeeseen tai konfliktin välttämiseen.

Aivojen peilisolut auttavat toisten ihmisten toiminnan ymmärtämisessä

Visuaalinen kontakti aktivoi aivojen peilisolujärjestelmän, joka on aivojen tarkkuustyökalu toisten ihmisten toiminnan ymmärtämiseen. Peilisolujen avulla koetaan, mitä toinen ihminen on tekemässä, miltä hänestä tuntuu ja millaisia tarkoitusperiä hänellä on.

Peilisolujärjestelmän käyttö on esitietoista. Esimerkiksi pelkästään toisen ihmisen käsien näkeminen aktivoi omassa aivoissa käsien motorisia ja sensorisia alueita. Tätä kautta myös tunteet tarttuvat herkästi.

Hermostuneet, ahdistuneet ja nykivät eleet, ilmeet ja liikkeet tarttuvat herkästi vastaanottajan liikkeisiin ja sitä kautta myös mieleen. Eleillä ja ilmeillä on siis suuri merkitys myös verkkotapaamisissa. Ne vahvistavat sanomaa, selkeyttävät viestiä mutta myös ilmentävät tunnetiloja. Jos puheen sisältö ja sanaton viestintä ovat kommunikoidessa ristiriidassa keskenään, on sanattoman viestinnän painoarvo suurempi.

Vastaajat eivät ennako-oletuksen mukaisesti kuvitelleet asiakkaan silmiä kameran linssin tilalle. Toisaalta kun tarkkailemme vastapuolen eleitä ja ilmeitä, emme pysty katsomaan samanaikaisesti kameran linssiin ja siten välittämään läsnäoloa. Joko katsekontakti tai vastapuolen kehonkieli jää väistämättä varjoon etätapaamisissa. Tämä kertoo tarpeesta saada parempia laiteratkaisuja tulevaisuudessa.



kuva: Pixabay

Fyysinen olemus vaikuttaa mielikuvaan viestijästä

Henkilön fyysinen olemus saattaa vaikuttaa usein hyvinkin stereotyyppisesti ensivaikutelmaamme ja tulkintoihimme vieraista henkilöistä. Ulkoasulla voidaan vaikuttaa vastaanottajan mielikuvaan ammattimaisuudesta sekä luoda lähestyttävyyttä ja viestiä tapaamisen tärkeydestä. Stereotyyppisenä esimerkkinä ammattiin liittyvästä pukeutumisesta voidaan pitää poliisin uniformua tai lääkärin valkoista takkia.

Ulkoasun tulisi olla siisti, ammattimainen eikä turhan huomiota herättävä. Kyselyn perusteella sosiaali- ja terveystalalla toimiva henkilöstö ottaa yleensä huomioon pukeutumisen merkityksen osana kehonkieltä ja lähestyttävyyttä. Silmälaseista tulevaan heijastukseen kaikki eivät sen sijaan olleet havahtuneet. Konkreettisenä vinkkinä osa jopa suositteli käyttämään piilolinssisiä etätapaamisten aikana katsekontaktin saavuttamiseksi.

Eleet ja ilmeet voivat olla tulkinnanvaraisia

Nonverbaalisessa viestinnässä voi olla ristiriitoja ja tulkinnanvaraisuutta. Molempien kulmakarvojen yhtäaikainen kohotus voidaan tulkita positiiviseksi eleeksi, yllätykseksi tai

iloisuudeksi, mutta se voi tarkoittaa myös säikähdystä, epäilyä tai epäuskoa, etenkin jos vain toinen kulmakarva nousee ylös. Otsan seudun rypistäminen ja kulmakarvojen kurtistaminen sen sijaan voi viestiä murhetta, epävarmuutta, ärsyyntymistä tai keskittymistä.

Silmien sulkeminen voi tarkoittaa epämukavuusalueelle joutumista, tunteiden peittämistä tai itsensä etäännyttämistä keskustelusta, mutta myös esimerkiksi keskustelukumppanin surullisuutta, keskittymistä tai huonoa itsetuntoa. Silmien siristely taas voi tarkoittaa kriittisyyttä, epäuskoa tai ärtyneisyyttä tai toisaalta se voi kuvata keskustelukumppanin meneillä olevaa ajatustyötä.

Hartioiden asento ja eteenpäin tipahtaneet olkapäät viestivät myös henkilön alakuloisuudesta. Hartioiden nostaminen ylöspäin niin, että kaula menee piiloon, kuvastaa epävarmuutta ja osoittaa henkilön olevan epämukavuusalueella, kun taas hartioiden kohottelu viestii tietämättömyyttä, haluttomuutta, eriäviä näkemyksiä asioista tai päätöksenteon vaikeutta. Käsivarsien ristiminen rinnan eteen taas tulkitaan yleensä negatiivisena eleenä, vaikka asento voi johtua myös esimerkiksi kylmyydestä tai huonosta istuma-asennosta

Ulkoiset tekijät voidaan tulkita väärin etätapaamisissa

Monet ulkoiset tekijät voivat vaikuttaa kehonkieleen ja johtaa väärään tulkintaan. On tärkeää huomata, että sanattoman viestinnän osuus ja sen antamat vihjeet ovat pienempiä etätapaamisissa kuin kasvokkain kohdatessa. Tilan valaistuksella, häiriöttömyydellä ja nettiyhteyden korkealla laadulla mahdollistetaan keskustelukumppanin kinesiikan lukeminen ja äänen ominaispiirteiden tulkinta. Ruudussa hämärä tai huonosti suunnattu valaistus luo helposti epämääräisen vaikutelman eikä tue luottamuksen rakentumista. Silmien siristäminen voi johtua ulkoisista tekijöistä kuten häikäisevästä valosta, tai silmien räpyttely kuivista silmistä.



kuva:Unsplash

Etätapaamisten valmisteluvaiheessa monet panostavat siistiin taustaan sekä kasvoja korostavaan valaistukseen. Valaistuksen riittävyys ja se, ettei valo tule suoraan keskustelijan takaa, mahdollistavat ilmeiden, eleiden ja katseiden lukemisen. Häiriötön ja rauhallinen tila sekä hyvälaatuinen nettiyhteys minimoivat ulkopuolisten häiriötekijöiden vaikutukset ja mahdollistavat äänen puhtaan siirtymisen.

Sanatonta viestintää voi etätapaamisissa tehostaa monin keinoin

Web-kameran avulla tapahtuvissa etätapaamisissa on tärkeää kiinnittää huomiota kehon liikkeisiin. Kehon liikkeiden tulisi olla rauhallisia ja ylimääräistä heilumista sekä käsien äkillisiä liikkeitä olisi syytä välttää. Vakaa asento luo kuvaa kontrollista ja itsevarmuudesta, ja suora katsekontakti osoittaa rehellisyyttä ja avoimuutta. Epävarma kehonkieli voi johtaa jopa asiantuntijuuden kyseenalaistamiseen. Kannattaa kuitenkin välttää liian intensiivistä katsekontaktia ja tuijottamista.

Uutta ihmistä tavatessa olisi hyvä katsoa keskustelukumppania silmiin vähintään seitsemänkymmentä prosenttia keskusteluajasta. Rennot kasvot, samanaikainen kevyt pään kallistus sekä pään tukeminen sormella taas ovat merkkejä keskittyneestä kuuntelusta ja

positiivisuudesta. Näin voidaan viestiä keskustelukumppanille aidosta kiinnostuneisuudesta. Nyökkääminen yhdessä ystävällisen kasvoniilmeen kanssa tulkitaan positiiviseksi, myöntymisen, hyväksymisen ja kiinnostuksen merkiksi.

On tärkeää huomata, että kasvokkain tapaamisessa puheenvuoroja otetaan spontaanimmmin ja nopeammin kuin etätapaamisissa. Osallistujille tulee siis antaa aikaa reagoida tavallista pidempään mm. mikrofonin päälle laittamiseen. Suositeltavaa olisi, että varsinkin pienissä esimerkiksi 2–3 hengen etätapaamisissa, mikrofonit voisivat olla päällä koko ajan keskustelevalle ilmapiiriin ylläpitämiseksi.

Jokainen voi siis olla uskottava ja vakuuttava hallitun kehonkielen avulla. Kukapa ei toivoisi näkevänsä etätapaamisessa ihmistä, joka elein ja ilmein kertoo olevansa ilahtunut nähdessään sinut? Entäpä jos kuviteltaisiin etätapaamisen toinen osapuoli samaan huoneeseen, ystävän rooliin?

ABSTRACT

Nonverbal communication, including, e.g., facial expressions, voice usage, and body movements, has a key role in creating a secure and approachable remote meeting experience for the customer. The significance of nonverbal communication challenges us to consider our habits and interaction during remote conferences. A survey, targeted at social and health care service professionals, confirmed the significance and conventions of nonverbal communication. Turning and keeping the cameras on during remote meetings is important for creating the sense of being present. Without seeing the face of the person you are communicating with, it may be difficult or even impossible to know whether they are smiling or serious. It is also hard to maintain one's own eye contact while observing another person's gestures and facial expressions, therefore, suggesting the need for better camera solutions in the future. In a remote meeting, the communication must be clear and calm. It is essential to focus on the speaker and listen to what they are saying without letting your gaze wander. It is good to remember that certain expressions and gestures, such as frowning or squinting, can increase the uncertainty of the other party. Similar to face-to-face meetings, a neat and professional appearance is important in remote meetings, too. The potential misinterpretations caused by external factors are also worth considering. A well-lit and quiet space with a high-quality internet connection enables seeing and interpreting the expressions, gestures, poses, and movements of the other meeting participants. By considering and implementing best practices of remote conferencing, it is possible to achieve a successful and constructive remote meeting.

Lähteet

Guttorm, T.; Hakkarainen, T.; Kolehmainen, A.; Mäenpää, K.; Peltola, S. & Ylönen, H. 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.10.2021. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7>

Helsingin yliopiston kielikeskus 2021. Kielijelppi – Språkhjälpen. Nonverbaalinen viestintä. Verkko-oppimateriaali. Viitattu 5.10.2021. <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/nonverbaalinen-viestinta/>

Huotilainen, M. & Saarikivi, K. 2018. Aivot työssä. Helsinki: Otava.

Jyväskylän yliopisto 2005. Nonverbaalinen viestintä. Viestintätieteiden laitos. Verkko-oppimateriaali. Viitattu 5.10.2021. <https://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/ryhmaviestivuorovaikutus/viestinta/nonverbaalinen.html>

Sallinen, S. 2021. Kehokoodi. Tunnista ilmeet ja eleet ja hyödynnä niitä kaikissa kohtaamisissasi. Helsinki: Otava.

Vilpa, T. 2018. Nonverbaalinen viestintä vuorovaikutustilanteissa. Viitattu 5.10.2021. <https://www.kuulu.fi/blogi/nonverbaalinen-viestinta-vuorovaikutustilanteissa/>

Artikkeli on tuotettu oppimistehtävänä YAMK:n campusonline-tarjonnan opintojaksolla **Asiantuntijaviestintä ja yhteistyö verkkotiimeissä**.