

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

MARI SAARENMAA

Sanaton viestintä - materiaalipankki

Sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA
2025

TIIVISTELMÄ

Saarenmaa, Mari: Sanaton viestintä - materiaalipankki
– Sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus
Opinnäytetyö, AMK
Sosiaaliala
Helmikuu 2025
Sivumäärä: 40

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä, johon sisältyi materiaalipankin luominen erilliselle Moodle-pohjalle sekä raportti opinnäytetyöstä. Materiaalipankin materiaalia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus -kurssilla lehtorien tarpeiden mukaisesti.

Opinnäytetyön kirjallisessa osuudessa kuvataan vuorovaikutusta sekä sanatonta viestintää. Kirjallisessa osassa käydään myös läpi, miten materiaalipankki on laadittu ja mitä se sisältää. Työhön on raportoitu työn suunnittelu sekä toteuttaminen ja oma arviointi työn onnistumisesta.

Materiaalipankin tarkoituksena on lisätä tietoutta sanattoman viestinnän merkityksestä kaikessa vuorovaikutuksessa. Materiaalipankki on laadittu erilliselle Moodle-pohjalle, josta lehtorit voivat käyttää valitsemiaan materiaaleja. Sanaton viestintä ja sen huomioiminen on aiheena ajankohtainen jatkuvan kehityksen sekä digitalisaation vuoksi.

Teoreettinen viitekehys opinnäytetyössä muodostui sanattoman viestinnän, vuorovaikutuksen, vuorovaikutusosaamisen sekä oppimisen ympärille. Aiheeseen on perehdytty laajasti tutustumalla aiempiin tutkimuksiin sekä saatavilla olevaan kirjallisuuteen.

Avainsanat: Sanaton viestintä, vuorovaikutus, dialogisuus, sosionomi, sosiaaliala, oppiminen

ABSTRACT

Saarenmaa, Mari: Non-verbal communication - material bank
-Professional interaction in the social field
Bachelor's thesis
Degree Programme in Social Services
February 2025
Number of pages: 40

This thesis was carried out as a functional thesis, which included the creation of a material bank on a separate Moodle basis as well as a report on the thesis work. In the future, material from the material bank can be utilised in the Satakunta University of Applied Sciences' professional interaction course in accordance with the needs of the lecturers.

The written part of the thesis describes interaction as well as non-verbal communication. The written part also goes through how the material-bank was prepared and what it contains. Planning and implementation of the work and own evaluation of the success of the work have been reported to the work.

The purpose of the material bank is to increase awareness of the importance of non-verbal communication in all interactions. The material bank has been prepared on a separate Moodle basis, from which lecturers can use the materials of their choice. Non-verbal communication and its attention is topical due to continuous development and digitalization.

The theoretical framework of the thesis was formed around non-verbal communication, interaction, interaction competence and learning. The topic has been studied extensively by examining previous studies and available literature.

Keywords: nonverbal communication, interaction, dialogicality, Bachelor of Social Services, social sector

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA	6
2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	6
2.2 Tarkoitus ja tavoitteet	6
2.3 Eettisyys ja luotettavuus	7
2.4 Aiemmat tutkimukset	8
3 TOIMEKSIANTAJA JA YHTEISTYÖTAHO	11
4 SOSIONOMI JA VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN	11
5 SANATON VIESTINTÄ	17
5.1 Sanattoman viestinnän osa-alueet	18
5.1.1 Kinesiikka	19
5.1.2 Proksemiikka	20
5.1.3 Haptiikka	20
5.1.4 Paralingvistiikka eli parakieli	21
5.1.5 Kronemiikka	21
5.1.6 Fyysinen olemus sekä artefaktit	21
5.2 Tunneviestintä	21
5.2.1 Peilineuronit	22
5.3 Sairauden tai vamman vaikutus vuorovaikutukseen	22
6 OPPIMINEN JA VERKKO-OPISKELU	23
7 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	25
7.1 Opinnäytetyö	25
7.2 Moodle-pohjan suunnitelma	26
7.3 Moodle-materiaalin suunnittelu ja luominen	27
7.4 Moodle-materiaalipankki	28
7.4.1 Välilehti 1	28
7.4.2 Välilehti 2	30
7.4.3 Välilehti 3	31
7.4.4 Välilehti 4	33
8 POHDINTA	35
LÄHTEET	38

1 JOHDANTO

Sosiaalialan asiakastyössä keskeiseen rooliin nousee vuorovaikutusosaaminen (Raatikainen ym., 2020, s. 129) ja vuorovaikutusosaamiseen taas kuuluu taito luoda suhteita sekä kaikki kommunikoinnin taidot (Mönkkönen, 2018, s.31). Kommunikoinnin taitoihin sisältyy sanaton eli nonverbaalinen viestintä, johon kuuluu muun muassa katsekontakti, eleet, asennot, etäisyydet sekä kosketus (Danesi, 2022, s.12).

Sanaton viestintä luo mielikuvia toisen tilanteesta, tunteista, ajatuksista, tarpeista ja tarkoituksesta. Jos tähän ei tietoisesti kiinnitä huomiota, saattaa oma viestintä olla harhaan johtavaa tai toisaalta liian paljastavaa, samoin saatamme luoda omia käsityksiä toisen sanattomasta viestinnästä liian hätiköiden ja antaa ennakkoluuloille näin valtaa. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, koska digitalisaation myötä luonnolliset kohtaamiset ovat vähentyneet ja tätä kautta vuorovaikutusosaamisen tarpeet kasvavat. Sosionomin (amk) on hyvä opintojensa aikana oppia sekä teorian tietoa että käytäntöä siitä, miten sanaton viestintä näyttäytyy itsessä ja muissa sekä miten erilaiset tilanteet ja ennakkoluulot vaikuttavat vuorovaikutukseen. Myös sairaudet ja vammat saattavat vaikuttaa sanattomaan viestintään ja tämä tulee ottaa vuorovaikutuksessa huomioon.

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena luodaan erilliselle Moodle-pohjalle verkkoympäristössä toimivaa materiaalia sanattomasta viestinnästä sekä vuorovaikutusosaamisesta. Tätä materiaalia Satakunnan ammattikorkeakoulun lehtorit voivat jatkossa hyödyntää osana sosionomi (amk) opintojen vuorovaikutusosaamisen kurssia. Tilaajana ja yhteistyötahona toimii Satakunnan ammattikorkeakoulu. Työn tavoite on kehittää Satakunnan ammattikorkeakoulun toimintaa ja tukea sosiaalialan opiskelijoiden vuorovaikutustaitojen oppimista ja kehittymistä. Jatkossa sosionomi (amk) tutkinnosta sekä ammattinimikkeestä käytetään sanaa sosionomi ilman AMK-merkintää.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA

2.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Tämä työ on toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisältää kirjallisen teoriaosuden sekä Moodleen luodun oppimateriaalin. Airaksinen ym. (2022) kuvailee toiminnallisen opinnäytetyön olevan tutkimuksellinen kehittämisen tyyli. Oma ammatillinen asiantuntijuus todennetaan luomalla suunniteltu tuotos sekä kirjallinen raportti työstä. Asiantuntijaksi kehittämisessä ei siis riitä vain kehittämistyön tuotoksen tekeminen, vaan oman asiantuntijuuden vahvistaminen tapahtuu kirjallisen raportin muodossa, joka sisältää tietopohjan, toiminnallisen osuuden kuvauksen sekä sen valmistusvaiheet ja kokonaisuuden arvioinnin. Käytetty teoreettinen tieto kirjataan vastuullisesti sekä järjestelmällisesti. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksen muotoon ja sisältöön vaikuttavat sekä oma näkemys että tilaajatahon tavoite kehittämisen kohteelle ja koulun määritelmät toiminnallisesta työstä. Toiminnallisen opinnäytetyön kehittämismenetelmänä on teoreettiseen tietoon pohjautuvan aineiston hallinta ja siitä oleellisesti vaikuttavan tiedon esittäminen. (s.12-13.)

2.2 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda erilliselle Moodle-pohjalle oppimateriaalia sosiaalialan lehtorien käytettäväksi vuorovaikutuskurssilla. Oppimateriaalissa perehdytään sanattomaan viestintään sekä vuorovaikutusosaamiseen. Erillinen Moodle-pohja on koko tekoprosessin ajan myös yhteistyötä tekevien lehtorien nähtävissä ja se esitellään lopuksi kokonaisuutena toimeksiantajalle. Opinnäytetyön valmistuttua lehtoreilla on oikeus käyttää ja muokata materiaalia tarpeidensa mukaan.

Tavoitteena opinnäytetyössä on nostaa esille sanattoman viestinnän merkitystä vuorovaikutusosaamisessa. Materiaalin avulla on tarkoitus tukea sosiopiskelijöiden oppimista ja kehittymistä tulevaa ammattiansa varten, jossa vuorovaikutusosaaminen on keskeinen asia.

2.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuseettiikka eli hyvä tieteellinen käyttäytyminen on tutkimuksen tekemisessä aina mukana. Sillä tarkoitetaan yleisesti sovittujen käytänteiden noudattamista, eettisesti kestävien tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmien käyttöä sekä vilpittömyyttä ja rehellistä toimintaa. (Vilkkä, 2021, s.41-42.) Tästä työstä ja sen sisällöstä on sovittu yhdessä toimeksiantajan sekä opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Sisällöstä ja sen toteutustavasta on keskusteltu opinnäytetyössä yhteistyötä tekevien sosiaalialan lehtoreiden kanssa ja luotu sen pohjalta toteutustapa ja aikataulu. Yhteistyötä on tehty koko opinnäytetyön ajan.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on määritellyt tutkimuseettikan perusperiaatteiksi luotettavuuden, rehellisyyden, arvostuksen sekä vastuunkannon. Hyviä tieteellisiä menettelytapoja on luokiteltu kahdeksan:

1. Toimintaympäristö
2. Koulutus, ohjaus ja mentorointi
3. Tieteellisen työn tekeminen
4. Eettisyys ja ennakointi
5. Tutkimusaineistojen käsittely ja hallinta
6. Yhteistyö
7. Tekevyys, julkaiseminen ja viestintä
8. Asiantuntija- ja arviointitehtävät (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2023, s.11.)

Eettisen toimintatavan mukaisesti opinnäytetyötä varten on perehdytty laajasti alan kirjallisuuteen ja erilaisiin tutkimuksiin. Lähteitä on käytetty laajasti eri muodoissa, lähdekritiikki huomioiden. Työssä on pyritty käyttämään ajankohtaista tietoa aiheesta, jos sitä on ollut saatavilla ja se on todettu työhön soveltuvaksi. Vanhemman materiaalin kohdalla on kriittisesti tutustuttu teokseen ja selvitetty onko tieto edelleen paikkansapitävää ja ajankohtaista. Lähdeviitteet ja lähteet on merkattu huolellisesti. Tiedonhaku on tapahtunut pääasiallisesti verkossa SAMK-finnan sekä Satakirjaston kautta. Tiedonhaussa on hyödynnetty myös kirjaston työntekijöiden ammattitaitoa materiaalin etsimisessä. Tietoa on hieman haettu tai tutkittu google-haun kautta, huomioiden erityisen

tarkasti lähdekriittisyys. Opinnäytetyö on kirjoitettu avoimesti ja rehellisesti. Airaksinen ym. (2022) mukaan lähdekritiikki on oleellinen osa tutkimusta ja siihen tulee panostaa koko työn ajan, huomioiden lähteen tieto, tuottaja sekä tausta luotettavuuden varmistamiseksi (s.85). Opinnäytetyön luotettavuus nousee esille asianmukaisista ja luotettavista lähteistä. Opinnäytetyötä tehdessä ei ole kerätty aineistoa eikä palautetta työstä.

2.4 Aiemmat tutkimukset

Sosiaalialan vuorovaikutusta on tutkittu monelta eri suunnalta varsin laajasti jo vuosikymmenien ajan, jopa jo 1900-luvun alkupuolella. George Herbert Mead on pitänyt luentoja vuorovaikutuksesta jo vuonna 1927 ja koostanut näistä myöhemmin kirjan nimeltä *Mind, self and society*. Kirjassaan Mead tuo tutkimuksellisesti esille ihmisten keskinäisen vuorovaikutuksen sekä käyttäytymisen ryhmässä, jolloin symboliset merkitykset syntyvät. Hänen mukaansa ihminen tarvitsee toista ihmistä luodakseen minäkuvansa sekä symbolisen merkityksensä mallintamalla toista ihmistä ja hänen jakamiaan merkityksiä. (Mead, 1967, viitattu lähteessä Juhila, 2004, s. 157). Tutkimustietoa on tarvittu syystä, koska sosiaalialan työskentely tapahtuu suurelta osin vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa asiakkaiden ja ammattilaisten kohtaamisissa. (Juhila, s. 2004, 177.) Aiempiin tutkimuksiin olen perehtynyt laajasti ja tähän lukuun nostan muutamia oman työni kannalta keskeisiä tutkimuksia.

Pietarila (2022) on tutkinut opinnäytetyössään sosionomin vuorovaikutus- ja kohtaamisosaamista. Haastatteluiden avulla on selvitetty muun muassa millaisia menetelmiä sosionomit kokevat tarvitsevansa vuorovaikutuksessa sekä mikä heidän näkemyksensä on vuorovaikutuksen merkityksestä asiakkaan kohtaamisessa ja asiakastyön prosessissa. Tutkimuksessa nousee esille kuuntelu, empaattisuus ja arvostava kohtaaminen sekä tietoisuus omasta toiminnasta, sanattomasta viestinnästä ja äänensävyistä. Tutkimuksen mukaan ammattilaisen on tärkeää tiedostaa kokonaisuus vuorovaikutuksessa ja oppia huomioimaan sekä oma että asiakkaan toiminta ja kehonkieli. Tutkimuksen

tuloksien mukaan asiakastyön onnistumiseksi sosionomilla tulee olla hyvät vuorovaikutustaidot. (s. 2, 8, 66.)

Vuorovaikutusta on tutkinut myös Rinne (2019) lähestymällä aihetta sanattoman viestinnän, etenkin paralingvististen keinojen käytön, kautta. Hänen opinnäytetyönsä on toiminnallinen ja kohdennettu Laurea ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoiden vuorovaikutusopintoihin. Opinnäytetyössään hän käyttää puhetaidetekniikkaa ”Puheen kuusi elettä” vuorovaikutuksen tukena ja havainnoi opiskelijoiden kokemuksia tästä lähestymistavasta. Tämä tekniikka painottuu äänen käyttöön ja sen sävyihin, mutta esille nousevat myös keho ja sanaton viestintä sekä näiden merkitys vuorovaikutuksessa. Opinnäytetyö tukee vuorovaikutuksen kehittämistä ja sen huomioimista ammattilaisena työskennellessä. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotos, oppitunnit, olivat olleet opiskelijoille antoisia ja kehittäviä, vaikka samalla moni oli kokenut haastavaksi opetella vuorovaikutusta kehollisesti ja konkreettisesti toisten opiskelijoiden kanssa. Rinne tuo työssään vahvasti esille sen, miten vuorovaikutustilanteissa kokonaisuus, eli ääni, eleet ja keho vaikuttavat omaan vuorovaikutukseemme sekä viestintäämme. (s. 7, 49-51.)

Dialogisuus, empaattisuus sekä vuorovaikutuksen käsitteet luovat teoreettisen viitekehyksen Koivusen (2024) opinnäytetyöhön. Tässä työssä nostetaan esille dialogisuus sekä toimivan vuorovaikutuksen merkitys sosiaalialan asiakastyössä. Koivunen korostaa työssään kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tärkeyttä oikea-aikaisen tuen saamiseksi. Tutkimuksen tulokset tuovat näkyväksi sen, että asiakkaan aito kohtaaminen ja vastavuoroinen lähestyminen tukevat onnistunutta vuorovaikutusta. Työssä nousee esille myös digitalisaation tuomat haasteet sosiaalityön vuorovaikutukselle. Etäyhteys haastaa yhteyden luomista ja siinä esimerkiksi sanaton viestintä sekä empatia saattavat jäädä näkymättömäksi, jos näihin ei kiinnitetä huomiota. Vuorovaikutuksen näkökulmasta fyysisen läsnäolon puute saattaa olla haaste ja vaikeuttaa turvallisen kohtaamisen luomista. (s.44-45.)

Neljäs esille nostamani opinnäytetyö käsittelee vuorovaikutustaitojen syventävien opintojen tarpeellisuutta sosiaalialalla. Keskeisimpänä aiheena on

sanaton viestintä ja sen lukutaito. Tämäkin työ on toiminnallinen opinnäytetyö, ja se on toteutettu yhteistyössä Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kanssa kurssimuotoisena kokonaisuutena. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää sosiaalialan ammattilaisten sanattoman viestinnän vuorovaikutustaitoja sekä tehdä näkyväksi vuorovaikutustilanteen taustatekijät. Palautekysely vahvisti tarvetta kohdennetulle ja syventävälle vuorovaikutusopinnotte. Kurssi sisälsi vuorovaikutustaitojen havainnointia, soveltamista sekä sanattoman viestinnän merkityksen ymmärtämistä. Työssä nousee esille myös omien tunteiden hallinta ja empaattisuus, jotka ovat tärkeitä kaikessa ammatillisessa vuorovaikutuksessa. (Vehviläinen, 2016, s. 2-7.)

Kaikissa näissä opinnäytetöissä vuorovaikutus on kantava ajatus. Sanaton viestintä, empatia ja dialogisuus nousevat esille vuorovaikutuksen yhteydessä ja nämä ovatkin ammatillisessa vuorovaikutuksessa toisiinsa sidottuja. Ihmisten kohtaamisen taito ja arvostaminen yksilönä muovautuu jokaiselle ammatillisella työn kautta, mutta saamalla siihen jo opiskeluaikoina tukea ja määritelmää, on matka helpompi.

Dialogisuuden määritelmä sekä teoreettinen tieto vuorovaikutuksesta pohjautuvat pääasiassa Kaarina Mönkkösen tuotoksiin. Mönkkönen on tutkinut vuorovaikutusta laajasti ja on kirjoittanut aiheesta useamman tuotoksen. Hän nostaa merkittäviksi käsitteiksi tutkimusurallaan dialogisuuden sekä vaikuttavan vuorovaikutuksen. Hänen mukaansa oleellisinta ei ole se, että teemme yhteistyötä, vaan se, mitä saamme yhdessä aikaan, yhteistoiminnallisessa suhteessa. Hänen mukaansa oman toiminnan kriittinen pohdinta sekä uskallus katsoa maailmaa toisen silmin tukee omaa vuorovaikutuksen oppimista. (Mönkkönen, n.d.)

Sanattoman viestinnän määritelmä ja teoreettinen tietopohja pohjautuu työnsäni Jyväskylän yliopiston Tietomajakkaan (n.d.) sekä Helsingin yliopiston Kielijelpin materiaaleihin (2021). Näiden tukena käytän kohdennettua kirjallisuutta sosiaalialan viestinnästä sekä sanattomasta viestinnästä.

3 TOIMEKSIANTAJA JA YHTEISTYÖTAHO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tilaajana toimii Satakunnan ammattikorkeakoulu. Satakunnassa sijaitsevan korkeakoulun osaamisalueet ovat hyvinvoivan ihmisen ja uudistuvan teollisuuden ympärillä. Koulun profiiliin kuuluu satakuntalaiset juuret, länsirannikon teollisuus sekä ihminen. Toimintakulttuuri on ihmiskeskeistä, jossa korostuu avoin vuorovaikutus, asiantuntijuus sekä uudistuminen ja rohkeus etsiä uusia näkökulmia sekä ideoita. Turvallisessa ja innostavassa ilmapiirissä sekä opiskelijoiden että henkilöstön on hyvä toimia ja kehittää osaamistaan. Satakunnan ammattikorkeakoulun oppimisympäristöt tukevat digivisiota ja varmistavat näin koulutuksien saatavuuden. (Satakunnan ammattikorkeakoulu, 2024c.)

Yhteistyötahona ammattikorkeakoululta toimii kaksi sosiaalialan lehtoria, joista toinen toimii samalla opinnäytetyön ohjaajana. Aihe ja toteutustapa työlle on muodostettu yhdessä yhteistyötahon kanssa. Aihe-ehdotus syntyi kirjoittajan mielenkiinnosta sanatonta viestintää kohtaan ja toteutustapa lehtorin tarpeesta saada uutta materiaalia käytettäväksi opinnoissa. Opinnäytetyön valmistumisessa on ollut tärkeää toimiva yhteistyö, kommunikaatio yhteistyötahon kanssa sekä selkeät tavoitteet tuotokselle.

4 SOSIONOMI JA VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

Sosionomi on ollut laillistettu ammatti vuodesta 2016, jolloin tuli voimaan laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä. Laki määrittelee laillistettujen ammattihenkilöiden koulutustaustan ja turvaa tätä kautta asiakasturvallisuutta sekä asiakkaan oikeuksia hyvästä sosiaalihuollosta ja kohtelusta. (Raatikainen ym. 2020, s. 66). Soveltuvan ammattikorkeakoulun käynyt henkilö voi hakea Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastosta oikeutta toimia laillistettuna ammattihenkilönä ja saada näin oikeuden toimia sosionomin ammatissa (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817, 2 luku 8 § 1 mom).

Satakunnan ammattikorkeakoulun mukaan sosionomin työssä on mahdollisuus tukea ja ohjata eri ikäisiä ihmisiä kasvussa, kehityksessä ja sosiaalisessa toimintakyvyssä. Opinnoissa panostetaan vahvaan teoreettiseen pohjaan, käytännönläheisyyteen sekä toiminnallisuuteen. Sosionomi työskentelee yhdessä asiakkaan kanssa tukien hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiansa ja turvallisuuttaan. Inhimillisyys ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat tärkeitä arvoja. (Satakunnan ammattikorkeakoulu, 2024b.)

Sosionomin koulutus antaa vahvan pohjan työskennellä monilla eri aloilla sosiaalialan työssä. Työkenttä voi olla esimerkiksi sosiaalipalveluissa, varhaiskasvatuksessa, laitospalveluissa tai asumispalveluissa. Sosionomi voi toimia ohjaajana yksin tai työparin kanssa, olla johto- tai esimiestehtävissä, suunnittelu- ja kehittämistehtävissä tai erilaisissa hallinnollisissa tehtävissä. (Raatikainen ym., 2020, s. 69.) Sosionomin tulee hallita vuorovaikutustilanteet, dialogisuus sekä sanaton että sanallinen viestintä riippumatta siitä, missä hän työskentelee.

Satakunnan ammattikorkeakoulussa sosionomin opintoihin kuuluu sosiaalialan ammatillinen vuorovaikutus – kurssi. Vuonna 2025 syksyllä alkavan sosiaalialan koulutuksen vuorovaikutuskurssille on tavoitteiksi asetettu seuraavat asiat:

- ”Asiakastyön erilaisten vuorovaikutusorientaatioiden ja vuorovaikutuksen tasojen tunteminen.
- Kommunikoinnin ja suhteen luomisen, ylläpitämisen ja rakentamisen taitojen tunteminen ja harjoittelu.
- Itsetuntemuksen syventäminen ja itsereflektointitaidoissa harjaantuminen.
- Ryhmäosaamiseen ja ohjaamiseen tutustuminen.
- Verkkovuorovaikutusosaamiseen perehtyminen.” (Satakunnan ammattikorkeakoulu, 2024a.)

Talvio & Klemola (2017, s.10.) korostavat vuorovaikutustaitojen tärkeyttä kaikilla aloilla ja tämän myötä nostavat tärkeäksi osa-alueeksi opiskeluun kuuluvat vuorovaikutustaitojen opinnot. Niemi ym. (2006, s. 22.) tuo esille sen, että

joidenkin näkemysten mukaan vuorovaikutuksen ymmärtämisessä sanojen osuus on vain 10 % ja muu osuus on sanatonta viestintää. Tästä syystä on tärkeää huomioida vuorovaikutusopinnoissa sanattoman viestinnän merkitys oman ammatillisen vuorovaikutuksen kehittämisessä. Tämä tukee myös sosionomin vuorovaikutusosaamista työelämässä.

Vuorovaikutusosaaminen kuuluu substanssiosaamisen sekä prosessiosaamisen kanssa osaamisen eri ulottuvuuksiin (katso taulukko 1) ja asiakastyön hallitsemisessa näillä kaikilla on oma roolinsa ja samalla kiinteä yhteys toisiinsa. Kommunikointi sekä taito luoda suhteita korostuu vuorovaikutusosaamisessa. Siihen sisältyy myös käsitteiden hallinta sekä teorian ymmärtäminen. (Mönkkönen, 2007, s. 28 - 31.)

Taulukko 1. Osaamisen eri ulottuvuudet. (Mönkkönen, 2018, s36., Mönkkönen, 2007, s. 31.)

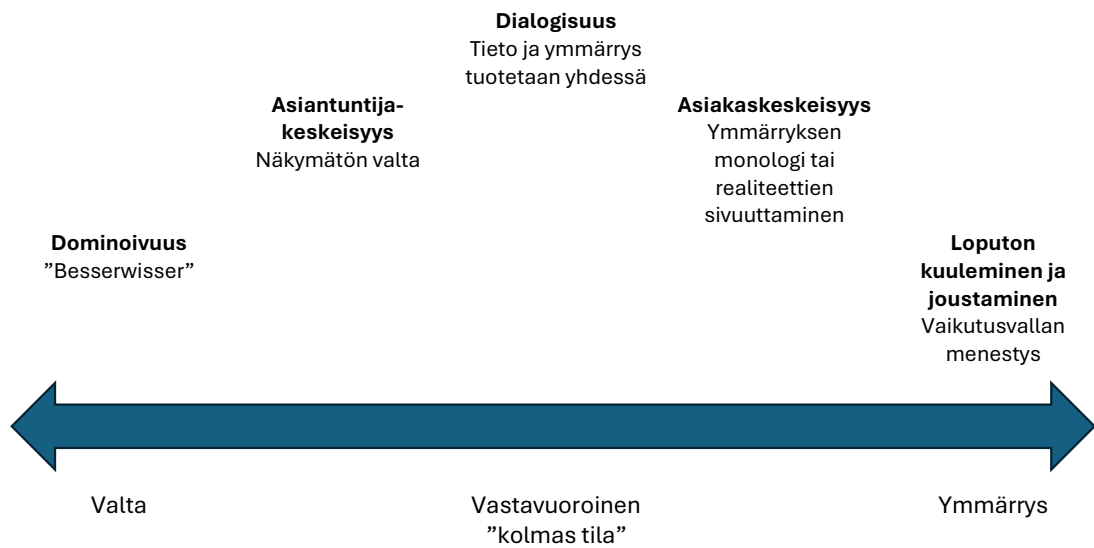
Substanssiosaaminen	Prosessiosaaminen	Vuorovaikutusosaaminen
<ul style="list-style-type: none"> • Oman ammattialan tieto-taito • Taito hyödyntää muita alan ammattilaisia • Ammattikäytänteiden ja työmenetelmien hallinta ja taito soveltaa opittua 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessien hallinta ja ohjaamisen taito • Läpinäkyvä työote tavoitteilla ja arvioinnilla • Ajan käytön suunnittelu ja hallinta • Työyhteisön sekä oman työn kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Hallitsee vuorovaikutuksen ja asiakkaan kunnioittavan kohtaamisen • Yhteisen ymmärryksen luominen sekä asiakkaan että toisten asiantuntijoiden kanssa • Eettisen asiakastyön periaatteiden mukaan toimiminen • Kommunikatiivinen toiminta ja oppiminen

Mönkkösen (2007, s.28) mukaan yksi keskeisimmistä käsitteistä vuorovaikutusosaamisen arvioinnissa on dialogisuus. Asiakastyön dialogisuudella tavoitellaan yhteistä ymmärrystä sekä tasa-arvoisen suhteen luomista (Raatikainen ym., 2020, s. 129). Dialogisuudessa korostuu luottamus, vastavuoroisuus, molemminpuolinen ymmärrys sekä avoin keskustelu, jonka avulla molemmat osapuolet voivat oppia uutta. Se mahdollistaa myös mielipiteiden ja asenteiden muutoksia. (Mönkkönen, 2018, s. 109-110.) Dialogisuus vaatii siis vuorovaikutustaitoja, toisen ainutlaatuisuuden ymmärtämistä sekä viestinnän hallitsemista.

Dialogisuus kuuluu vuorovaikutusorientaatioihin, joihin tämän lisäksi kuuluu asiakas- ja asiantuntijakeskeiset orientaatiot (Mönkkönen, 2007, s.17-18). Asiakaskeskeinen orientaatio muovautuu asiakkaan ympärille, ajatellen että

hän itse on oman elämänsä paras asiantuntija ja että hänen valinnan vapautaan tulee korostaa. Haasteena tässä orientaatiossa saattaa olla liian myötäilevä ja varovainen lähestymistapa, jolloin molempien voimavarat saattavat jäädä näkymättömiksi. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa taas pyritään siihen, että asiakas myöntää ongelmansa, jotta asiantuntija voi niitä korjata. Tämä orientaatiomalli luokitellaan nykyisin vanhaksi psykologiaksi. (Mönkkönen, 2018, s.119.) Näistä kolmesta orientaatiosta dialogisuus on se, jossa vuorovaikutus on vastavuoroista ja sillä pyritään saamaan yhteistä ymmärrystä. Tässä mallissa vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla ja luottamuksellisessa ilmapiirissä. (Mönkkönen, 2007, s. 104.) Luottamuksellinen ilmapiiri ei synny itsestään, vaan vaatii tilaa, aikaa ja hyväksyntää. Työntekijän tulee nähdä asiakas tietoisena toimijana, jolla on oikeus mielipiteisiinsä sekä niiden muuttamiseen. (Mönkkönen, 2018, s. 114,117.)

Mönkkönen (2018) kuvaa orientaatioita ja niiden asetelmaa kuviolla ”kohtaamisen positiot” (katso kuvio 1). Kuvio avaa jo aiemmin esille tuotuja orientaatioita. Kuviossa vasempaan reunaan asettuu perinteinen auktoriteettinen valtaasetelma, jossa kohtaa vahva asiantuntija (ammattilainen) sekä asiakas. Tilanteessa asiantuntija esittää tietävänsä oikeat ratkaisut asiaan, jättäen huomiotta asiakkaan osallisuuden sekä oman elämän asiantuntijuuden. Hieman lievempi malli tähän on seuraavana, jossa edelleen asiantuntijan näkökulma hallitsee tilannetta ja vuorovaikutusasetelma on valtaistettu asiantuntijalle. Oikeasta reunasta taas löytyy vuorovaikutustapa, jossa asiantuntija on loputtoman ymmärtäväinen ja joustava. Tämä saattaa johtaa tilanteeseen, jossa sekä asiakas että asiantuntija kokevat avuttomuutta ja asia ei etene ollenkaan. Tästä lievempi malli keskittyy asiakkaan kuunteluun sekä ymmärtämiseen ja herkästi keskittyy vain positiivisiin asioihin pettymysten välttämiseksi. Tässä mallissa riskiksi nousee se, että todellisia ongelmia ei käsitellä ollenkaan. Kuvion keskeltä on dialogisuus, jossa vuorovaikutustilannetta rakennetaan yhdessä ja kaikilla on tilaa ja mahdollisuus tuoda omat näkemyksensä muiden tietoon. Jokainen tulee kuulluksi tasavertaisena. Dialogisuudella tarkoitetaan siis yhteisen ymmärryksen rakentamista luottamuksellisessa suhteessa. (Mönkkönen, 2018, s.59, 108, 120-121.)



Kuvio 1. Kohtaamisen positiot (Mönkkönen, 2018, s.121.)

Vuorovaikutusosaaminen pitää sisällään myös eettiset periaatteet ja vastuut. Sosiaalialan eettisissä periaatteissa korostuu inhimillinen kohtaaminen, asiakkaan oikeus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon sekä ihmisoikeus (Mönkkönen, 2018, s.37). Eettisten periaatteiden pohjalta asiantuntijalla on myös vastuu puuttua asiakkaan asioihin, jos se on hyvinvoinnin kannalta välttämätöntä (Mönkkönen, 2018, s.121).

Thomas Gordon (1918-2002) oli yhdysvaltalainen psykologi, joka omistautui tunne- ja vuorovaikutustaitojen kehittämiseen ja opettamiseen. Hän hyödynsi työssään asiakaskeskeistä ajattelutapaa huomioiden positiivisen lähestymistavan, voimavarojen hyödyntämisen sekä ratkaisujen hakemisen yhdessä asiakkaan kanssa. (Gordon training international, n.d.) Hän on luonut vuorovaikutusmallin, jossa minäviestit toimivat oleellisena työkaluna. Niiden avulla voidaan ilmaista oma kantaa esimerkiksi ongelmatilanteessa luomatta syyllistävää asetelmaa. Tässä mallissa nousevat esille myös kuuntelun taidot, kompastuskivien välttäminen sekä vuorottelun osaaminen. (Talvio & Klemola, 2017, s. 96.) Gordonin minäviesteissä sanaton viestintä ilmaisee itsensä hyväksymistä ja kunnioittamista ja tukee näin sanallisen viestin sanomaa eleiden, ilmeiden sekä asentojen kautta. Näiden tarkoitus on auttaa kuulijaa

ymmärtämään puhujan sanojen syvyyttä positiivisen kautta. Minäviestit jaetaan neljään tyyppiin: selittävä, kantaa ottava, ennakoiva sekä myönteinen, mutta ongelmaan tarttuva. Näissä kaikissa sanattoman viestinnän tulee olla sanoja tukevaa, jotta viesti etenee toivotusti. Minäviestien vastakohtana toimii sinäviestit, joilla useasti on negatiivinen kaiku ja nämä nousevatkin usein esille kiihtyneessä mielentilassa. Sinäviestit saavat tuekseen usein sulkeutuneen ja syyttävän kehonkielen ja tätä kautta vuorovaikutuksen kompastuskivi on valmis. Tärkeää on siis kiinnittää huomiota siihen, mitä ja miten sanoo, mikä on oma mielentila ja miten sanattomasti viestii. (Talvio & Klemola, 2017, s. 96-113.)

Talvio & Klemola (2017) huomioivat vuorovaikutusosaamisessa sen, miten ihmistä voi ymmärtää vain kuuntelemalla häntä. Kuuntelijan tärkein rooli onkin luoda tilaa toiselle, keskittyä ja osoittaa sanattomasti olevansa läsnä. Muun tekemisen keskeyttäminen, huomion kiinnittäminen puhujaan, eleet, ilmeet ja asennot, luovat puhujalle kuulluksi tulemisen tunteen. Vuorovaikutustaidoissa kuuntelun tärkeä ominaisuus on antaa tilaa puhujan pohdinnoille, ilman että on tarjoamassa valmiita vastauksia. Kuuntelun ja keskustelun kautta luodaan vuorovaikutustila, jonka avulla voidaan yhteisesti päästä asioissa eteenpäin, jos se on tarpeellista. Toisen henkilön tukemisessa ja ohjaamisessa korostuu-kin juuri kuuntelemisen taito. (s. 107-112.)

Laine ym. (2014) mukaan vuorovaikutukseen kuuluu sekä sanallinen että sanaton viestintä, joiden tulee olla sopusoinnussa keskenään. Ilman sopusointua viestintä ei ole luotettavaa ja viesti saattaa vääristyä tämän vuoksi. (s.63.) Jos viestinnässä on ristiriitaa sanattoman ja sanallisen viestin välillä, sanaton viestintä painottuu enemmän (Niemi ym., 2006, s. 32). Tästä syystä on tärkeää kiinnittää huomiota omaan viestintään, ajatusmalliin, avoimuuteen ja arvoihin asiakastyössä. Vuorovaikutuksessa onkin tärkeää, että ajatus, tunteet ja sanat tukevat toisiaan. Jos ajattelee toisin kuin ääneen sanoo, syntyy ristiriitaista viestintää, jota kutsutaan kaksoisviestinnäksi ja tällaisessa tilanteessa toisen osapuolen on haastavaa ymmärtää viestiä (Laine ym. 2014, s.237).

5 SANATON VIESTINTÄ

Sanatonta viestintää kuvataan usealla eri termillä, joita ovat edellä mainitun lisäksi nonverbaalinen viestintä, kehonkieli ja fyysinen viestintä (Niemi ym., 2006, s.33). Tässä työssä käytetään termiä sanaton viestintä.

Sanaton viestintä on viestinnän vanhin muoto ja se on usein tiedostamatonta sekä hallitsematonta. Sanaton viestintä on moniselitteistä, kulttuurisidonnaista, osittain opittua ja osittain geeniperiytymän mukana tullutta. (Jyväskylän yliopisto, n.d.b.) Niemi ym. (2006) mukaan sanaton viestintä opitaan samalla tavalla kuin puhuttu kieli. Kulttuurisidonnaisuus tulee esille muun muassa viestien tulkinnoissa ja tavoitteissa, mutta perustunteiden (ilo, suru, pelko, inho, viha sekä hämmästyminen) tulkinta on yhdenmukaista kaikissa kulttuureissa (s.32). Eri kulttuurista tulevaa ei siis tule tulkita omien lähtökohtien kautta, vaan häntä kuullaan avoimesti ja avoimin mielin, jolloin kykenee antamaan mahdollisuuden oikeanlaiselle viestinnälle (Talvio & Klemola, 2017, s. 65).

Viestinnässä sanaton osuus on tärkeää ja sen tehtäviä onkin esimerkiksi vahvistaa tai korvata sanallista viestiä, ilmaista tunteita, säädellä vuorovaikutusta sekä ilmentää statuseroja. (Jyväskylän yliopisto, n.d.b.) Vuorovaikutustilanteissa ilmeiden, eleiden ja katseen avulla voidaan ilmaista esimerkiksi halua osallistua keskusteluun, antaa palautetta tai vaihtaa puheenvuoro toiselle ilman sanallista keskeytystä (Helsingin yliopisto, 2021).

Sanattomaan viestintään kuuluu ei-kielelliset ulottuvuudet, kuten kehon asennot, ilmeet, eleet ja äänen sävyt ja -painot. Aiemmat tutkimukset 1900-luvun loppupuolella ovat painottuneet sanallisen ja sanattoman viestinnän yksittäisiin vaikutuksiin, kuten siihen kumpi viestittää enemmän, valokuvattu ilme vai sanottu sana. Nykyään kuitenkin tutkijat ovat vahvemmin sitä mieltä, että näiden asioiden erottaminen kokonaan toisistaan on keinotekoisia. 2000-luvun tutkimuksissa on painotettu sanattoman viestinnän osuutta vuorovaikutusprosessissa sekä vuorovaikutustilanteessa olevien osapuolten viestinnän merkitystä. (Helsingin yliopisto, 2021.)

Tutkijoiden mukaan sanattomalla viestinnällä on erityinen merkitys vuorovaikutusprosessissa varsinkin silloin, kun luodaan ensivaikutelmia tai tehdään tulkintoja toisesta, halutaan ilmaista tunteita tai tahtoa jostain suhteeseen liittyvästä, esimerkiksi omasta tilasta tai läheisyydestä. Sanaton viestintä vaikuttaa vahvasti myös, kun valehdellaan tai halutaan luoda ristiriitaisia viestejä. Sanattomalla viestinnällä voi myös viestiä valta-asetelmasta tai suostutella toisia. (Helsingin yliopisto, 2021.) Guerrero & Floyd (2005) havainnollistaa sanattoman viestinnän merkitystä esimerkillä, jossa henkilö kysyy toiselta ”miten voit?”. Vaikka toinen henkilö vastaa tähän sanallisesti, että ”voin hyvin, kiitos”, mutta hänen ilmeensä, kehon asento, ryhti, äänensävy ja läsnäolo kertovat muuta, uskoo kysyjä todennäköisemmin sanatonta kuin sanallista viestiä. (s. 2.) Tästä syystä sosiaalialan ammattilaisten tulee kiinnittää huomiota ristiriidattomaan viestintään. Vaikka sanat olisivat kuinka hienosti muotoiltuja ja kuulijaa arvostavia, mutta sanaton viestintä ilmaisee ylenkatsetta ja paheksuntaa, kuulija ei tule vakuuttuneeksi puheesta. (Roivas & Karjalainen, 2013, s.21.)

Sanattomalla viestinnällä voidaan myös osoittaa omaa voimaa, hallintaa ja dominointia. Voimalla tarkoitetaan sanattoman viestinnän keinoja vaikuttaa toiseen, kuten itsevarmalla olemuksella, hallinnalla taas tarkoitetaan sosiaalisia taitoja. Dominoiva sanaton viestintä on karkeaa, jopa hyökkäävää, kuten periksiantamaton tuijotus, henkilökohtaisen tilan kunnioittamattomuus, fyysisen uhan ilmaiseminen tai jatkuva hiljaisuus yhdistettynä keholliseen olemukseen. Usein näihin tilanteisiin liittyy valta-asetelma tai itsensä uhatuksi tunteminen, jolloin sanaton viestintä otetaan tueksi sanalliselle viestille tietoisesti tai tiedostamatta. (Guerrero & Floyd, 2005, s. 160-161.)

5.1 Sanattoman viestinnän osa-alueet

Sanaton viestintä voidaan jakaa eri osa-alueisiin, joita ovat kinesiiikka, proksemiikka, haptiikka, paraligvistiikka, kronemiikka, fyysinen olemus sekä artefaktit. Jokaisella osa-alueella on oma merkityksensä, mutta yleisesti sanattomassa viestinnässä käytetään useaa osa-aluetta samaan aikaan. Näiden

tulkinnassa tulee olla tarkka, koska sanaton viestintä on monitulkintaista ja tilanne- sekä kulttuurivaikutteista. (Hjelt-Putilin, 2005, s.114; Jyväskylän yliopisto, n.d.b.)

5.1.1 Kinesiikka

Kinesiikka on sanattoman viestinnän laajin ja vaikuttavin osa-alue. Siihen kuuluu kehon liikkeet, asennot, eleet, katse ja kasvojen ilmeet. Liikkeistä käytetyin on pään nyökkäys tai heilautus, jolla pystytään viestimään monia eri asioita. Asento taas voi kertoa esimerkiksi itsetunnosta, rohkeudesta tai varovaisuudesta. Eleiden avulla täytämme sanallista viestintää, esimerkiksi tervehtiessä heilautamme kättä, tai ohjaamme sanattomasti, kuten laittamalla sormen suunteen hiljaisuuden merkiksi. Kasvojen ilmeitä ihminen käyttää sanattomassa viestinnässä runsaasti, koska ihmisen tunnetilat heijastuvat niihin. Ilmeet saattavat myös sekaantua tilanteessa, jossa ihminen yrittää peittää aitoa tunnettaan toisella, mutta yleensä aito tunne näkyy välähdyksenä läpi, niin sanottuna mikroilmeenä. (Jyväskylä yliopisto, n.d.a.; Danesi, 2022, s. 34.) Ihmisellä onkin runsaasti erilaisia ilmeitä, joista kuusi luokitellaan tutkimuksen mukaan universaaleiksi ja ei kulttuurisidonnaisiksi: onnellisuus (ilo), suru, yllättyneisyys (hämmästyminen), inho, viha sekä pelko (Ekman & Friesen, viitattu Jyväskylän yliopisto, n.d.a.; sininauhaliitto, n.d.).

Katse kertoo ja kysyy, osallistuu vuorovaikutukseen tai osoittaa mielenkiinnon puutteen. Katseella on monta eri tehtävää ja tarkoitusta sanattomassa viestinnässä. Toisia katsomalla havainnoimme sanatonta viestintää. Omalla katseella voimme osoittaa toisille tunteita, väistää kohtaamisia sekä osoittaa kiinnostuksemme. Katseella voi olla myös negatiivisia tarkoituksia, se saattaa kuvastaa levottomuutta tai vihaa. Katseen kohdistaminen toisen henkilön silmiin on joissain kulttuureissa kiellettyä. (Jyväskylän yliopisto, n.d.a.; Danesi, 2022, s.34.)

5.1.2 Proksemiikka

Proksemiikalla tarkoitetaan tilankäyttöä ja etäisyyksiä muista henkilöistä. Proksemiikassa luokitellaan ihmisen oman tilan tarve, joka on kulttuurisidonnaista, mutta samalla yksilöllistä ja vuorovaikutustilanteesta riippuvaista. (Helsingin yliopisto, n.d.a.)

Tilankäyttöä on tutkinut laajalti antropologi Edward T. Hall, jonka määritelmän mukaan ihmisellä on neljä eri ihmissuhdealuetta.

1. Intiimialue, 0 cm – 45 cm: Varattu perheenjäsenille, läheisille ystäville, kumppaneille sekä kaikille lapsille (riippumatta suhteesta henkilöön)
2. Henkilökohtainen alue, 45 cm - 1,2 m: Keskustelut ja vuorovaikutus ystävien tai kumppanin kanssa, ryhmäkeskustelu tuttavien kanssa, sukulaiset
3. Sosiaalinen tila, 1,2 m – 3,7 m: Vieraat sekä uudet tuttavat
4. Yleinen tila, 3,7 m – 7,6 m: Puheiden pito, lavaesiintymiset, ohimenevät vieraat (Danesi, 2022, s.145, 152-153.)

Tilankäyttöön ja tarpeeseen vaikuttaa yksilöllisyys sekä alueellinen tila. Kaupakeskuksessa ihminen tiedostaa jaetun tilan ja tämä vaikuttaa omaan tilan tarpeeseen, samoin kuin henkilökohtainen tila on erilainen kotona oman perheen parissa kuin virallisessa kokoustilanteessa. (Jyväskylän yliopisto, n.d.a.)

5.1.3 Haptiikka

Haptiikka kuvastaa koskemista ja sitä kautta viestimistä vuorovaikutustilanteessa. Sanattomassa viestinnässä haptiikkaa ovat esimerkiksi halaus, kosketus sekä kättely. Sen avulla voidaan osoittaa esimerkiksi välittäminen, lohdutus ja hellyys mutta samoin viha, pelko sekä huomion haluaminen. Kosketuksella voidaan myös rauhoittaa toista. (Helsingin yliopisto, 2021; Jyväskylän yliopisto n.d.a.) Kosketus viestinnässä on yksilöllistä ja kulttuurisidonnaista ja se liittyy aina myös ihmisen henkilökohtaiseen tilaan. Sen voidaan silti ajatella olevan vahva tapa viestiä ja oppia toisesta. Kosketus herättää aina myös tunteita ja usein olemmekin vastaanottavaisempia ottamaan kosketuksen vastaan tutulta kuin tuntemattomalta. (Moore, 2021, s.37-38.)

5.1.4 Paralingvistiikka eli parakieli

Tähän kuuluu puheen sävy, sävelkorkeus, äänenvoimakkuus, rytmi sekä nopeus, jotka kuvaavat vuorovaikutuksen tunnepuolta. Ne tulevat esille esimerkiksi siinä, miten korkea sävelkorkeus saattaa kuvata iloa, matala taas surua ja voimakas vihaa. (Danesi, 2021, s.35.) Äänensävy ja sävelkorkeuden ollessa vaihteleva, eli nouseva ja laskeva sekä rytmillinen, on kuulijan mielenkiinto vahvempaa kuin tasaista monotonista puhetta kuunnellessa. Äänensävyistä pystyy usein myös hahmottamaan puhujan vireystilan, mielenkiinnon asiaa kohtaan sekä valta-asetelman, jossa toisella on tietoa asiasta enemmän. (Skogholm, 2021, s. 66-68.)

5.1.5 Kronemiikka

Kronemiikka kuvastaa ajan käyttöä. Se sisältää muun muassa puheen tauotukset, vastauksen antamisen heti tai viivellä, hiljaisuuden toisen puhuessa sekä reagointinopeuden haastavissa tilanteissa. (Hjelt-Putilin, 2005, s.120-121.)

5.1.6 Fyysinen olemus sekä artefaktit

Fyysiseen olemus, kuten koko ja sukupuoli sekä artefaktit, kuten vaatteet, asusteet ja kosmetiikka, pysyvät koko vuorovaikutustilanteen yleensä muuttumattomana. Nämä kuitenkin ovat iso osa viestintää, koska niiden perusteella usein tehdään sanattoman viestinnän ensivaikutelma ja tässä vaikuttaa vahvasti myös ihmisen omat ennakkoluulot. (Helsingin yliopisto, 2021.)

5.2 Tunneviestintä

Sanattomaan viestintään ja vuorovaikutukseen kuuluu myös tunneviestintä, joka on yksinkertaisimmillaan ilmapiirin aistimista. Tunne saattaa olla suurta tai pientä ja sen vaikutus riippuu aina tilanteesta. Tunneilmapiiri aistitaan psyykkisinä väreilyinä ja ulkopuolinen saattaa aistia sen nopeastikin tullessaan

tilanteeseen, jossa toiset ovat jo valmiina. Tunneilmapiiri saattaa luoda myös vääristyneitä mielikuvia, esimerkiksi tilanteessa, jossa jo paikalla olevat puhuvat vakavista asioista ja tuossa hetkessä tilaan tuleva tulee suurella innolla kertomaan omaa asiaansa ja saa siihen nyrpeän vastaanoton. Vastaanotto ei johdu kyseisestä henkilöstä, vaan toisten tunnetilasta aiemmin käsitellyssä aiheessa, jota huoneeseen tulija ei tiedostanut. Tunneilmapiiri voi kulkea myös mukana, jos se on ollut vahva tai itselle merkityksellinen. Tunne on myös tekijä moniin asioihin, joista pidämme tai joihin toistuvasti menemme, vaikka emme sanallisesti osaisi kertoa miksi niin toimimme. Se on sanatonta viestintää tunnetasolla. (Dunderfelt, 2016, s.62-67.)

Tunneviestinnässä Dunderfeltin (2016) mukaan aistimme toisten tunteita. Näihin vaikuttavat persoonallisuudet, rooliminät sekä tunnetaidot. Samalla itse lähetämme sanattomasti omia tunteitamme ilmoille. Tämä tapahtuu pääasiassa tiedostamatta, mutta näitä voi myös harjoitella. (s.67-68.)

5.2.1 Peilineuronit

Tunneviestinnässä yksi tieteellisistä käsityksistä on peilineuronit, joiden avulla ihminen kykenee aistimaan toisen henkilön tunteet ja liikkeet sekä jäljittelemään niitä (Goleman, 2007, s. 17). Peilineuronit toimivat tahdosta riippumattomasti peilaten toisen henkilön toimintoja, joita joko jäljittelemme tai tunnemme tarvetta tehdä niin. Näiden avulla tunteet myös tarttuvat ja tunnemme omassa kehossamme toisen henkilön tunteet ja aistimukset. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa peilineuronien tärkeys korostuu siinä, miten niiden avulla osaamme reagoida toisen henkilön tilanteeseen sanattomasti jo tunteen kautta. (Goleman, 2007, s. 47-50.)

5.3 Sairauden tai vamman vaikutus vuorovaikutukseen

Vuorovaikutustilanteessa osapuolena voi olla myös sairas tai vammautunut henkilö, joka ei mahdollisesti itse sanallisesti pysty kommunikoimaan, tai muutoin vaikeammassa tilanteessa oleva henkilö, joka esimerkiksi tarvitsee saattajaa tai avustajaa. He kuitenkin saattavat pystyä vastaanottamaan sekä

tulkitsemaan toisen viestejä jopa herkemmin, kuin oletetaan. Tällaisessa tilanteessa onkin tärkeää kaikella viestinnällä osoittaa huomiota jokaiselle keskusteluun osallistuvalla, myös sanattomasti, esimerkiksi katseella ja kehon asennolla. (Roivas & Karjalainen, 2013, s.105.)

Mäki & Kallio (2023,) tutkivat kandidaatin tutkimuksessaan ADHD-aikuisten haasteita nonverbaalisessa viestinnässä. Tutkimustulosten mukaan heillä on nonverbaalisessa vuorovaikutuksessa monenlaisia haasteita sekä vapaaajalla että työ- ja opiskeluelämässä. (s.1, 11.) Vuorovaikutusta ja sosiaalisia tilanteita haastavia asioita olivat muun muassa oman tunneilmaisun haasteet, yliherkkyys toisten tunteille ja äänenkäytölle, katsekontaktin epämiellyttävyys sekä katseen harhailu ja kehon levottomuus (Mäki & Kallio, 2023, s. 29).

6 OPPIMINEN JA VERKKO-OPISKELU

Oppiminen pitää sisällään kokemuksen myötä syntyvää, käyttäytymistä ohjaavien tunteiden, taitojen ja asenteiden muuttumista sekä käyttäytymiseen suoraan vaikuttavaa muuttumista. Se on myös yksilöllisten tietotaitojen kehitystä ja ymmärryksen lisääntymistä. Oppimista tapahtuukin ihmisen koko elämän ajan, osa siitä tiedostamatta, kuten esimerkiksi mallioppiminen, jonka kautta lapsi oppii kasvuympäristönsä toimintatapoja. Mallioppiminen voi olla myös tiedostettua oppimista, esimerkiksi seuraamalla asiantuntijaa työssään.(Laine ym., 2014, s. 9-12.) Oppimisesta suuri osa tapahtuu sanattoman viestinnän ja havainnoinnin kautta, jo lapsuudesta lähtien ja jatkuen aikuisuudessa, esimerkiksi uudessa työpaikassa aloittaessa. Uudessa ympäristössä mallintaa siellä jo työssä olevia henkilöitä, joilta oppii sekä ammattiin että työpaikan käytäntöihin liittyviä asioita. Kaikkea ei osaa edes tiedostaa oppimiseksi, ennen kuin tulee eteen tilanne, jossa kykenee hyödyntämään malliopittuja taitoja. (Levin, 2019.)

Verkko-opintoja suunniteltaessa on tärkeää huomioida pedagogisuus ja kohde-ryhmä. Oppimiskäsityksen ja -tyylien tiedostaminen auttaa luomaan toimivan ja laadukkaan verkkoympäristön, jossa oppimista tapahtuu eri muodoissa ja tasoissa. Oppimista voi tukea eri aisteja tukien, kuten kuvien, tekstien tai videoiden kautta. Oppimisen vaativuuteen taas voi vaikuttaa antamalla mahdollisuuksia valita tavoitteiden mukaisia tasoja. Vuorovaikutuksen tukeminen on tärkeää, jos se vain on mahdollista verkko-opintojen puitteissa. Saavutettavuuden kannalta on oleellista panostaa tekniseen saavutettavuuteen, helppokäyttöisyyteen sekä selkeään ja loogiseen sisältöön. (Nieminen, 2024.)

Tietoinen oppiminen tukee opiskelijan itseohjautuvuutta ja yksilöllistä oppimista. Siihen sisältyy useampia oppimiskäsityksiä, joista kognitiivinen oppimiskäsitys tukee ajatusta, että oppija on aktiivinen ja oppiminen on tavoitteellista ja tietoista. Oppijalla on oppimistavoite, jota kohden hän menee määrätietoisesti. (Laine ym., 2014, s.13.)

Myös oppimistyyliä ja -tapoja on monenlaisia. Tiedostamalla oman tyylinsä, on helpompi havainnoida myös omaa oppimista. Visuaalinen oppimistyyli tapahtuu tarkkailemalla asioita silmillään, eli näköaistin avulla. Lukeminen, kuvien katsominen ja muistiinpanojen tekeminen ovat kaikki visuaalista oppimista. Audiitiivinen oppimistyyli on kuuloaistin avulla tapahtuvaa, kuten luennon kuuntelu, ääneen lukeminen ja vuoropuheluun osallistuminen. Taktiilinen oppimistyyli kuvastaa käsillä tekemistä sekä tunteiden ja tuntemusten kautta oppimista. Sanattoman viestinnän sekä tunneviestinnän merkitys korostuu tässä oppimistyyliässä. Kinesteettinen oppimistyyli pohjautuu tekemiseen ja koettuihin asioihin. Oppimistyyliä vaikuttavat myös opintomateriaalien luomisessa. Visuaalinen oppimistyyli korostuu itsenäisessä verkko-opiskelussa, kun taas audiitiivinen tyyli korostuu vuorovaikutusta sisältävillä verkkoluennolla. (Laine ym., 2014, s. 19-20.)

7 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Opinnäytetyö

Opinnäytetyö ja sen aiheen valinta nousi jo ensimmäisenä opiskeluvuonna keskusteluihin sekä opiskelijoiden että lehtorien toimesta. Hahmottelin monenlaisia ajatuksia opinnäytetyön aiheesta sekä toteutustavasta, mutta lopullinen ajatus omasta aiheesta tuli harjoittelun myötä. Harjoittelussa olin koulukuraattorilla, joka harjoittelun jälkeen nosti esille, miten muutamat nuoret olivat kokeneet minun olevan sulkeutunut, koska istuin käsinojattomalla tuolilla kädet puuskassa. Itselläni oli asiaan selkeä hahmotus sekä syy, koska sairauteni vuoksi käsien kannattelu käsinojattomalla tuolilla istuessa on haastavaa, jos en niitä pidä puuskassa, mutta ymmärsin hyvin asiasta keskustellessa, miltä se näyttää ulospäin, varsinkin näiden usein hieman herkkien, elämänsä alkutaipaleella olevien nuorten silmissä. Tätä myötä aloin itse kiinnostaa vielä enemmän huomiota omaan ja muiden sanattomaan viestintään.

Aiheesta keskustelin ryhmänohjaajamme kanssa ja hän nosti esille vaihtoehdokseksi toteutustavaksi toiminnallisen opinnäytetyön, jossa luon oppimateriaalia käytettäväksi verkossa tapahtuvalle vuorovaikutuskurssille. Pohdin asiaa muutamia päiviä ja totesin sen olevan juuri sopiva haaste itselle ja omalle kasvulle ja kehitykselle. Sanaton viestintä on aina ollut itselle mielenkiinnon kohde ja sosiaalialan työssä viestintä on läsnä kaikessa yhteistyössä, joten ajattelin myös tätä kautta aiheen olevan ajankohtainen ja tarpeellinen.

Opinnäytetyöhön valmistauduin tutustumalla laajasti vuorovaikutukseen sekä sanattomaan viestintään sekä kirjoja tutkimalla, että tutustumalla verkosta löytyviin tutkimuksiin. Itse työn aloitin tekemällä huolellisen suunnitelman, johon halusin saada kattavan teoriapohjan hyödynnettäväksi itse työssä. Suunnitelman avulla rajasin aiheen ja loin aikataulun työlleni. Aikataulusta tein itselleni joustavan, mutta silti loin selkeän tavoitteen siitä, milloin viimeistään haluaisin opinnäytetyön olevan kokonaan valmis.

Suunnitelma hyväksyttiin ajallaan marraskuussa 2024, jonka jälkeen aloitin sisällön suunnittelun ja hahmottelin toteutustapaa Moodle-pohjaan. Aloin kirjoittamaan opinnäytetyötä työn taustoista sekä teorian tiedoista. Tutustuin vielä tarkemmin kirjallisuuteen ja erilaisiin tutkimuksiin aiheesta, jotta oma käsitykseni ja tietoni sanattomasta viestinnästä sekä vuorovaikutusosaamisesta vahvistuivat ja osaisin sitä kautta kirjoittaa työhön omasta mielestäni aiheeseen oleellisesti liittyvää teorian tietoa. Lähteinä käytin pääasiassa kirjoja, e-kirjoja sekä verkosta löytyviä tutkimuksia, jotka olin todennut ajankohtaisiksi sekä luotettaviksi lähteiksi.

Aihe oli laaja ja sen rajaaminen oli haastavaa, koska niin moni asia vuorovaikutuksessa sekä sanattomassa viestinnässä linkittyvät toisiinsa ja aina myös erilaisiin tutkimuksiin, orientaatioihin sekä toimintatapoihin. Opinnäytetyön teoriasisällössä halusin tuoda esille vuorovaikutusosaamisen sekä sanattoman viestinnän kokonaisuudet selkeästi, koska näiden teorian tietojen pohjalta luon oppimateriaalia. Teoriaa kirjoittaessani pyrin huomioimaan sen, että teksti olisi yksinkertaista ja ymmärrettävää. Teoriaosuus sisältää yleisesti tietoa sosionomin koulutuksesta, vuorovaikutuksesta sekä sanattomasta viestinnästä. Sanattomassa viestinnässä avaan käsitteitä laajemmin ja kerron mitä kaikkea sanattomaan viestintään kuuluu, jotta sen hahmottaminen osana vuorovaikutusta olisi helpompaa. Tuon esille myös sen, että sanaton viestintä on aina yksilöllistä ja tässä tulee huomioida myös sairaudet sekä vammat. Sanattomaan viestintään sisältyy myös tunneviestintä sekä peilisolut, joita rajauksen mukaisesti käyn läpi vain pääpiirteittäin. Käyn läpi myös oppimiseen liittyvää teoriaa, jotta minun on mahdollista luoda pedagogisesta näkökulmasta katsottuna materiaalia, joka toimii erilaisilla oppijoilla.

7.2 Moodle-pohjan suunnitelma

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus oli suunnitella ja toteuttaa erilliselle Moodle-pohjalle materiaalia sanattomasta viestinnästä. Sain opinnäytetyön suunnitelmaa tehdessä hieman tietoa siitä, mitä toiveita tälle tuotokselle on

esitetty ja aloittaessani tuotoksen tekemistä pidin palaverin sosiaalialan lehtorin kanssa, joka tarkensi vielä yhteistyötahon toiveita ja tarpeita.

Tuotoksen sisällön suunnittelun aloitin peilaamalla luomaani teoriapohjaa lehtorien toiveisiin sisällöstä. Heidän toiveissansa nousi esille toiminnalliset tehtävät, kuvat sekä videomateriaali, jonka avulla on helpompi hahmottaa sanatonta viestintää. Toiveena oli myös, että tehtävien kautta opiskelijat pohtivat myös omaa sanatonta viestintää. Näiden asioiden pohjalta loin itselleni suunnitelman sisällöstä ja sen toteuttamistavoista. Hahmotin aikataulua ja toteutukseen käytettävää aikaa vastaamaan opinnäytetyön laajuutta.

7.3 Moodle-materiaalin suunnittelu ja luominen

Lähtökohtana omassa suunnittelussa ja tuotoksen luomisessa oli yhdistää teoriatieto sekä erilaisten tehtävien tekeminen. Halusin luoda materiaaleja, joita lähestytään kognitiivisen oppimiskäsityksen kautta ja joiden avulla tuetaan erilaisia oppimistyyliä ja mahdollistetaan näin sujuva opiskelu kaikille. Erilaisia oppimistyyliä tukeakseni päädyin materiaalin luomisessa käyttämään tekstiä, ääntä, videota sekä kuvia. Nämä tukevat visuaalista sekä auditiivista oppimista. Myös taktiilinen oppimistyyli yhdistyy näihin, koska kuvien ja äänen käytön myötä materiaalissa nousee esille sanaton viestintä.

Oppimista edistävä tuotos verkossa vaatii pedagogista ajattelua (Laine ym., 2014, s.36). Tuotosta suunnitellessani otin pedagogiikan huomioon luomalla selkeän rakenteen Moodle-pohjaan, tekemällä yksinkertaisia ja helppolukuisia tuotoksia sekä tehtäviä ja huomioimalla selkeyden tuotoksen kokoamisessa ja käytössä. Huomioin myös vuorovaikutuksen merkityksellisyyden oppimisessa ja lisäsin sitä kokonaisuuteen hyödyntämällä keskustelupalstaa.

Suunnitteluvaiheessa tutustuin tuotostani varten luotuun tyhjäan Moodle-pohjaan. Hahmotin sen avulla kokonaisuuden luomista selkeäksi ja mahdollisimman helppokäyttöiseksi. Tyhjän Moodle-pohjan kautta pääsin myös tutustumaan erilaisiin käytössä oleviin ohjelmiin, joiden avulla voi luoda sisältöä Moodleen.

7.4 Moodle-materiaalipankki

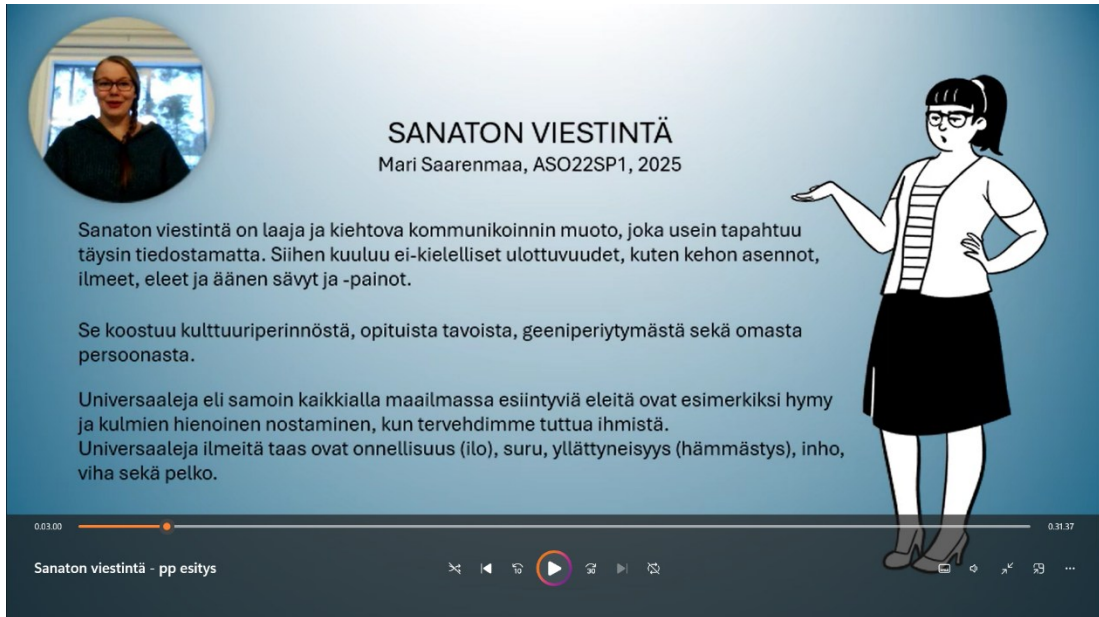
Opinnäytetyön teoriaosuuden valmistuttua aloin luomaan toiminnallista osuutta kokoamalla ja luomalla materiaalia Moodle-pohjaan. Koska olin luonut selkeät tavoitteet ja aikataulut, työ edistyi hyvin. Haasteita tuli jonkin verran materiaalien luomisessa, koska Moodlen ohjelmat olivat itselle uusia ja sivuston työkalut vieraita. Nämä kuitenkin sain ratkaistua ja jatkettua tekemistä itsenäisesti.

7.4.1 Välilehti 1

The screenshot shows a Moodle course interface with the following elements:

- Top navigation: samk logo, Etusivu, Työpöytä, Omat kurssini, Etsi kursseja, Kirjasto.
- User profile: MS, Muokkaustila (toggle).
- Activity cards:
 - Card 1: "Välilehti 1 sisältää esityksen sanattomasta viestinnästä ja tähän liittyvän pohdintatehtävän." (Mark as done)
 - Card 2: "Sanaton viestintä" with a download icon. Text: "Lataa tiedosto ja katso esitys sanattomasta viestinnästä." (Mark as done)
 - Card 3: "Sanaton viestintä" with a speech bubble icon. Text: "Pohdi, mitä ajatuksia esitys sekä esityksessä käytetyt kuvat sinussa herättivät ja kirjoita siitä muutamalla lauseella keskustelualueelle." (Mark as done)
- Bottom right: A small question mark icon in a circle.

Sanaton viestintä on tämän toiminnallisen opinnäytetyön aihe, joten siitä oli luonnollista lähteä koostamaan tietopakettia Moodleen. Halusin luoda selkeän ja informatiivisen tietopaketin, joka tukee monenlaisia oppijoita, joten päädyin tekemään PowerPoint-esityksen, johon yhdistin sekä kuvan että äänen. Itse Powerpoint-esityksen pidin yksinkertaisena ja selkeänä, jotta ei ole liikaa aistiärsyksiä. Tässä esityksessä tuon sanattomana viestinnän sisältöä esille pohjaten tiedon aiemmin esiteltyyn teoriaan. Omassa videokäyttämisyksessä olen ottanut huomioon vahvasti oman sanattoman viestinnän huomioiden erityisesti parakielen.



SANATON VIESTINTÄ
Mari Saarenmaa, ASO22SP1, 2025

Sanaton viestintä on laaja ja kiehtova kommunikoinnin muoto, joka usein tapahtuu täysin tiedostamatta. Siihen kuuluu ei-kielelliset ulottuvuudet, kuten kehon asennot, ilmeet, eleet ja äänen sävyt ja -painot.

Se koostuu kulttuuriperinnöstä, opituista tavoista, geeniperiytymästä sekä omasta persoonasta.

Universaaleja eli samoin kaikkialla maailmassa esiintyviä eleitä ovat esimerkiksi hymy ja kulmien hienoinen nostaminen, kun tervehdimme tuttua ihmistä.

Universaaleja ilmeitä taas ovat onnellisuus (ilo), suru, yllättyneisyys (hämmästyminen), inho, viha sekä pelko.

0:03:00 0:31:37

Sanaton viestintä - pp esitys

Tässä tietopakettissa esittelen sanattoman viestinnän muodostumista, sen kulttuuritaustaa sekä jokaisen yksilöllisyyttä viestimisessä. Huomiota saa myös eri kulttuureihin kuuluvat sekä eritavoin, esimerkiksi sairauden takia, sanattomasti viestivät. Kerron myös universaaleista ilmeistä ja eleistä sekä mikroilmeistä. Tämän jälkeen perehdyn sanattoman viestinnän sisältöön ja avaam lyhyesti eri käsitteitä. Käsitteistö on laaja ja jokainen näistä tukee toisiaan vuorovaikutuksessa sekä sanattomassa viestinnässä. Tässä kaikessa diaesitys kulkee muistin tukena ja samalla siitä voi havainnoida sanattoman viestinnän merkityksiä kuvien kautta. Osiossa on myös keskustelualue, johon opiskelijaa ohjeistetaan kirjoittamaan omia ajatuksia esityksestä.

7.4.2 Välilehti 2

The screenshot shows the SAMK LMS interface. At the top, there are navigation links: Etusivu, Työpöytä, Omat kurssini, Etsi kursseja, Kirjasto. On the right, there are notification and user profile icons (MS) and a 'Muokkaustila' toggle. Below the navigation, there are tabs for 'Yleinen', 'Välilehti 1', 'Välilehti 2', 'Välilehti 3', and 'Välilehti 4'. The main content area displays three task cards:

- Task 1: 'Välilehti 2 sisältää kuuntelutehtävän (podcast) sekä siihen liittyvä kirjallisen tehtävän. Ekstrana Ylen sivulla oleva tietopaketti katseesta.' with a 'Merkitse tehdyksi' button.
- Task 2: 'HSP Tamäkin on totta-podcast. K2,J5: Opi tulkitsemaan eleitä ja ilmeitä' with a 'Suorita aktiiviteetti' button.
- Task 3: 'Katse voi olla yllättävän paljastava' with a 'Merkitse tehdyksi' button.

Below the third task card, there is a text box containing the text: 'Sanattoman viestinnän asiantuntija Sami Sallinen kertoo pienen testin avulla, mitä silmistä voi päätellä.'

Välilehdellä kaksi ensimmäisenä tehtävänä on kuunnella podcast, jossa käsitellään eleitä ja ilmeitä. Tämän podcastin pohjalta täytetään Moodlessa olevaan tekstiin puuttuvat sanat. Audiitiivinen sekä visuaalinen oppiminen korostuvat tässä tehtävässä. Podcastin sisältö tukee vahvasti opinnäytetyön sisältöä ja siksi tämä valikoitui materiaalipankkiin.

The screenshot shows the details of the 'HSP - Interaktiivinen sisältö' task. At the top, there are navigation links: Etusivu, Työpöytä, Omat kurssini, Etsi kursseja, Kirjasto. On the right, there are notification and user profile icons (MS) and a 'Muokkaustila' toggle. Below the navigation, there are tabs for 'Yleinen', 'Välilehti 1', 'Välilehti 2', 'Välilehti 3', and 'Välilehti 4'. The main content area displays the task details:

- Task title: 'HSP - Interaktiivinen sisältö' with 'Asetukset' and 'Lisää' options.
- Task description: 'Suorita aktiiviteetti' and 'Kuuntele Tamäkin on totta - podcast K2, J5: Opi tulkitsemaan eleitä ja ilmeitä <https://areena.yle.fi/podcastit/1-71119803>'.
- Task instructions: 'Kuunneltuasi podcastin täytä alla olevaan tehtävään puuttuvat sanat.'
- Task content: 'Täytä puuttuvat sanat' section with text: 'Sami Sallinen mukaan sanattoman viestintään kuuluu ihmisten liike, pukeutuminen, asusteet, äänenpainot ja -sävyt, eleet, ilmeet sekä etäisyys toisiin ihmisiin sekä katse. Kokonaisuutena hän nostaa esiin sen, miten me olemme vuorovaikutuksessa toisiin ja .
- Task question: 'Hänen mukaansa sanattoman viestinnän ymmärtäminen helpottuu, kun jakaa kaikki signaalit kahteen osaan: ja kertovaan sanattomaan viestintään.'

Välilehdellä on myös linkki pieneen testiin ja tietopakettiin katseesta.

Nämä tehtävät laitoin omalle välilehdelle, jotta pystyin selkeästi erottamaan materiaalin, jota luon itse teorian pohjalta ja materiaalin, jossa on käytetty pelkästään muiden materiaaleja. Koin kuitenkin, että tämän kaltainen

auditiiviseen oppimiseen pohjautuva tehtävä on tarpeellinen ja siinä pääsi hyödyntämään myös tekstin täyttö - tehtävää. Tämän avulla saadaan varmistettua, että tehtävä on kuunneltu ja tuetaan oppimista vielä visuaalisesti. Podcastit ovat osa tämän ajan tiedonjakoa, joten siksi tämä oli mielestäni hyvä lisä työhöni. Eleet ja ilmeet sekä katse aiheina ovat suoraan sanatonta viestintää.

7.4.3 Välilehti 3

Välilehti 3 sisältää tietoa ilmeistä ja perustunteista sekä näihin liittyvän tehtävän tunnekuvista. Välilehdeltä löytyy myös PowerPoint-esitys, joka sisältää tietoa tunneviestinnästä, peili-neurooneista sekä sairauden ja vamman vaikutuksesta vuorovaikutukseen.

Tunnekuvat

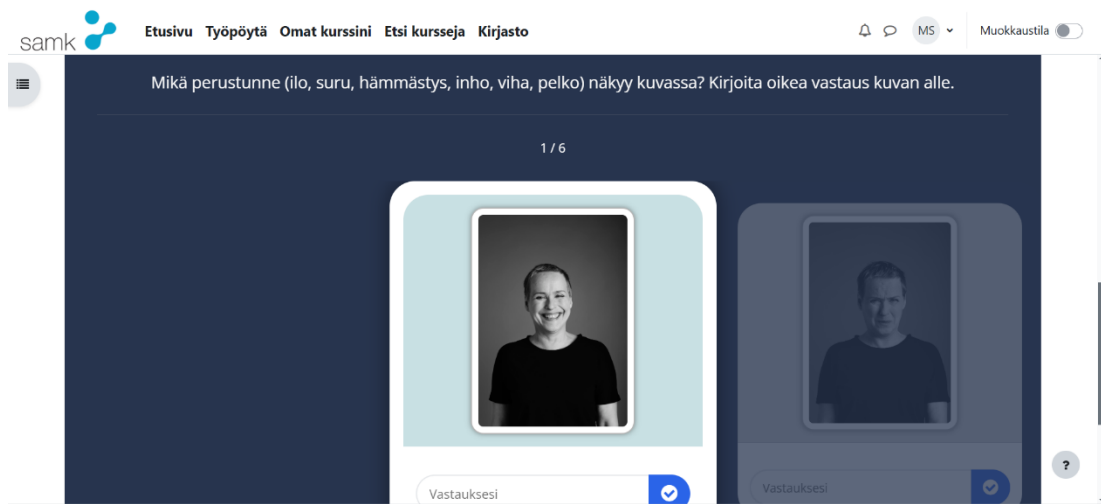
Ihminen viestii kasvoilla jo paljon ennen kuin osaa puhua. Kasvojen ilmeet ja pään liikkeet kertovat omaa tarinaansa ja tästä syystä onkin luonnollista, että havainnoimme keskustelussa toisen kasvoja suurimman osan ajasta. Meitä opetetaan hallitsemaan kasvojamme jo pienestä pitäen, kuten kehittämällä hymyilemään kohteliaasti tai olemaan näyttämättä harmistusta, omista tunteista riippumatta. Tätä kautta ihmiset oppivat hillitsemaan tunteidensa näyttoa erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa.

Sanaton viestintä on osittain kulttuurisidonnaista, mutta perustunteet, eli ilo, suru, hämmästyminen, inho, viha ja pelko, näyttäytyvät kaikkialla samankaltaisilla ilmeillä ja eleillä. Usein nämä perustunteet näyttäytyvät nopeina, tiedostamattomina mikroilmeinä, joita on vaikea peittää. Näitä mikroilmeitä voi oppia tulkitsemaan, kunhan tuntee toisen osapuolen neutraalin kasvojen ilmeen. Näillä perustunteilla on tiettyjä tunnusmerkkejä, mutta on tärkeää kuitenkin muistaa että sanaton viestintä on yksilöllistä.

Ilo. Molemmat suupieleet kohoavat samalle tasolle. Aidon hymyn tunnistaa todella nopeasti ja sillä voi osoittaa muun muassa hyväksyntää, iloa ja toisen seurasta nauttimista.

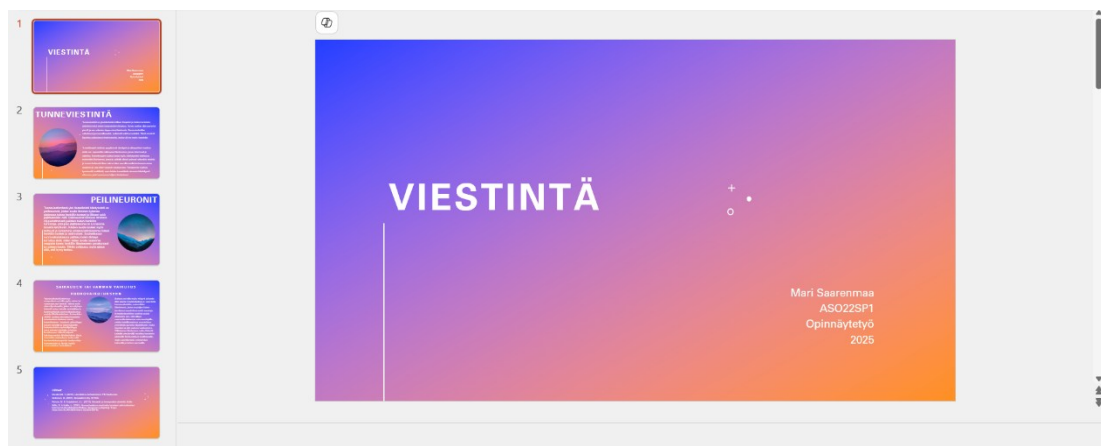
Suru: Suru näkyy kasvoilla monin tavoin, jopa täysin "tyhjänä", mutta selkein tunnistettava piirre on alaspäin kääntyneet huulet sekä hieman ulospäin työntyvä leuka. Suru kuuluu moneen

Välilehti kolmen ensimmäinen osio sisältää tietoa perustunteista ja -ilmeistä. Sanattomassa viestinnässä huomio kiinnittyy herkästi kasvoihin ja siksi näitä on hyvä opiskella monin eri tavoin. Tässä tehtävässä lähtökohtana on oppia tunnistamaan perustunteet toisen kasvoilta ja samalla myös hahmottaa omien ilmeiden ja eleiden merkitystä. Tehtävä on haastava ja vaatii tarkkaavaisuutta, jotta kykenee lukemaan ja tulkitsemaan kuvien ilmeitä.



Perustunteet saattavat usein näyttäytyä nopeina mikroilmeinä ja siksi sosiaalialan ammattilaisen olisi tärkeää tunnistaa nämä. Oppiminen tapahtuu taas visuaalisesti, yhdistäen sekä tiedon että kuvan. Oppimisessa on mukana myös tekeminen, jotta saadaan muistijälkiä oppimiskokemuksesta.

Välilehden toiseen osioon loin PowerPoint-esityksen. Otsikkona on viestintä ja työ sisältää tietoa tunneviestinnästä, peilineuroneista sekä sairauden tai vamman vaikutuksesta viestintään. Nämä käsitellään esityksessä lyhyesti, jotta informaatiota ei tulisi liikaa. Aiheet kuitenkin liittyvät sanattomaan viestintään ja siksi halusin myös ne nostaa materiaalipankkiin esille. Tähän työhön valitsin tarkoituksella värikkään taustan, joka jättää selkeän muistijäljen ja auttaa näin ollen tietynlaisia opiskelijoita muistamaan mistä löytää tiedon viestinnästä.



7.4.4 Välilehti 4

Välilehden neljä ensimmäinen osa sisältää tietopaketin vuorovaikutuksesta sekä vuorovaikutusosaamisesta. Tämän teoriaosuuden tieto on pohja sosiaali- ja työskentelevän vuorovaikutustaitoihin ja sitä kautta pohja myös sanattomaan viestintään. Kun havainnoi ja ymmärtää omaa ja muiden vuorovaikutustapaa, kykenee oppimaan ja luomaan itselleen omaan ammattikuvaan nojautuvan vuorovaikutusosaamisen. Vuorovaikutusosaaminen on tärkeää myös luottavaisen ilmapiirin luomisen kannalta, joka taas vaatii ihmisen ymmärtämistä, kuulemistä sekä näkemistä. Tähän tehtävään halusin neutraalin pohjan, jotta tiivistä ja asiapitoista tekstiä on helpompi keskittyä lukemaan. Tekstin lopussa on myös pieni testi, jolla pystyy tukemaan omaa oppimistaan. Asetuksia muuttamalla testistä on hyötyä myös opettajalle, asettamalla esimerkiksi läpäisyyn pisterajan.

Toisena osana tällä välilehdellä on lyhytelokuva, jossa opiskelijan tulee seurata vuorovaikutusta kokonaisuutena, painottuen kuitenkin sanattomaan viestintään. Videossa hahmotetaan monissa eri tilanteissa tapahtuvaa vuorovaikutusta ja opiskelija pääsee pohtimaan muun muassa sitä, miten se hänelle näytetään. Videolla on myös esimerkillisesti toimiva kuraattori, jonka sanattomaan viestintään ja vuorovaikutustaitoihin on hyvä keskittyä. Esimerkissä kuraattori on asiakkaita kohden, käsillä on sopivasti tekemistä ja asento on koko ajan avoin ja kutsuva. Puhe on kannustavaa, kehottavaa sekä totuuden mukaista, mutta ei syyllistävä. Vuorovaikutusosaamiseen on selkeästi panostettu videota tehdessä ja tästä opiskelijoiden on helppo oppia ja mallintaa hyviä tapoja. Video oli mielestäni sopiva lisä oppimiskokonaisuuteen. Sivulla viimeisenä osiona on keskustelualue, johon ohjeistetaan kirjoittamaan videon sanattomasta sekä sanallisesta viestinnästä. Vuorovaikutuksen tukemiseksi pyydetään myös kommentoimaan jonkun toisen opiskelijan kirjoitusta.

The screenshot shows a user interface for a learning management system. At the top, there is a navigation bar with the logo 'samk' and menu items: 'Etusivu', 'Työpöytä', 'Omat kurssini', 'Etsi kursseja', and 'Kirjasto'. On the right side of the navigation bar, there are icons for notifications, a user profile 'MS', and a toggle for 'Muokkaustila'. Below the navigation bar, there is a discussion forum post. The post text reads: 'Katso video ja pohdi siinä näkyvää vuorovaikutusta. Kiinnitä erityisesti huomiota sanattomaan viestintään. Videon katsottuasi kirjoita keskustelualueelle lyhyesti omia ajatuksiasi videon sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä. Apukysymykset: Mikä on onnistunutta, missä joku voisi parantaa? Miten itse tulkitset, miten videolla tulkitaan?'. Below the text is a video player with the title 'Väkivallaton - Lyhytelokuva nuorilta nuorille'. The video player shows a woman holding a smartphone and looking at the screen. There are controls for 'Katso myös...' and 'Jaa' in the top right corner of the video player, and a question mark icon in the bottom right corner.

8 POHDINTA

Vuorovaikutus ja vuorovaikutusosaaminen ovat taitoja, joita ihminen tarvitsee tullakseen toimeen muiden kanssa. Näihin taitoihin lukeutuu sanallinen ja sanaton viestintä sekä toisen ihmisen kohtaaminen, näkeminen ja kuuleminen. Näitä taitoja opitaan ja kehitetään koko elinkaaren ajan muuttuvan elinympäristön tahdissa. Vuorovaikutusta pohtiessa on tärkeää muistaa, että se ei ole vain sanallista toimintaa. Ilmeet, eleet ja kehon käyttö sekä äänensävyt ja sanojen painotukset ovat vahvasti viestiviä osia ja ne ilmaisevat usein sitä, mitä ajattelemme. Tämä kaikki vaikuttaa siihen, miten kohtaamme toiset ihmiset ja miten he kohtaavat meidät.

Sosiaalialalla vuorovaikutusosaamisella on erityinen merkitys, koska työtä tehdään ihmisten kanssa ja ihmisille. Asiakkaana saattaa olla eri syistä heikommassa asemassa oleva, apua tarvitseva henkilö, jolloin on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota kohtamiseen ja vuorovaikutukseen. Toki se on tärkeää kaikessa sosiaalialan kohtaamisissa, on sitten kyse asiakkaasta, työtoverista tai yhteistyökumppanista.

Vuorovaikutusta opiskellaan Satakunnan ammattikorkeakoulussa ammatillisella vuorovaikutuskurssilla. Tälle kurssille tein käytettäväksi lisämateriaalia painottuen vuorovaikutusosaamiseen sekä sanattomaan viestintään. Nämä ovat aiheina aina ajankohtaisia muuttuvan maailman myötä. Vaikka digitalisaatio on tuonut mukanaan paljon kehitystä, se heikentää osaltaan ihmisten kommunikointitaitoja ja kasvokkainen kanssakäyminen onkin vähentynyt myös sosiaalialalla. Yhteyttä pidetään paljon viestien ja sähköpostin välityksellä, aikoja varataan internetistä. Osalle ihmisistä jo puhelun puhuminen luo paineita nyky-yhteiskunnassa. Nämä asiat huomioiden on erityisen tärkeää, että jokaisella sosiaalialalla työskentelevällä on tietous vuorovaikutuksen merkityksestä ja sen voimasta.

Vuorovaikutuksesta sekä sanattomasta viestinnästä löytyy monia ajankohtaisia tutkimuksia, jotka tukevat myös tässä työssä esitettyjä näkökulmia.

Dialogisuuden ja luottavaisen ilmapiirin luominen nostetaan usein esiin eri tutkimuksissa ja tämä onkin nykyään selkeä suunta vuorovaikutussuhteen luomisessa sosiaalialalla.

Opinnäytetyön kirjoittaminen sekä materiaalien tuottaminen oli itselle mielekästä, koska aihe oli lähtöisin omasta mielenkiinnon kohteesta. Työn tekeminen vahvisti omaa vuorovaikutusosaamista ja tuki ammatillista kasvua. Tietous sanattomasta viestinnästä laajeni ja vahvisti omaa taitoani toimia ihmisten parissa. Vuorovaikutusosaamiseen keskittyminen ja sen havainnointi ympärilläni opinnäytetyötä tehdessä on luonut itselle monia erilaisia keinoja toimia tulevassa ammatissa. Asiakkaan kohtaamisen tärkeys ja sanattoman viestinnän merkitys ovat vahvistuneet ja luoneet itselle omaa ammatti-identiteettiä, jota olen hyödyntänyt sosiaalialan työtä tehdessäni jo nyt. Opin teoriapohjaa kirjoittaessani tutkimaan lähteitä kriittisemmin sekä huomioimaan asiasisällön tärkeyden. Myös tiedonhaun menetelmät vahvistuivat ja lukutaito kehittyi. Kirjoittaminen on itselle ollut luontevaa ja asioiden koostaminen teoriaksi ja tämän myötä materiaaliksi hyvin palkitsevaa.

Eettisyys ja eettiset toimintatavat ovat kulkeneet mukana koko prosessin ajan. Ne korostuvat materiaaleihin tutustumisessa, lähteiden käytössä sekä avoimessa ja rehellisessä toimintatavassa. Työ on luotettava, koska lähdekriittisyys on huomioitu kaikessa materiaalissa.

Materiaalia luodessani pyrin pohtimaan oman oppimisen kannalta materiaalin sisältöä sekä ulkonäköä. Käytin erilaisia ohjelmia sisällön tuottamiseen, jotta kykenin luomaan eri oppimistyyliä huomioivaa materiaalia. Otin huomioon eri oppimistyyliä ja -tavat luomalla materiaalia sekä äänenä, videona että teorialatona.

Koska olin luonut itselleni selkeän aikataulun, toimintatavan ja jäsenyyksen kokonaisuudesta, työn eteneminen sekä kirjallisesti että toiminnallisesti oli sujuvaa ja nopeampaa kuin alun perin aikatauluun olin suunnitellut. Haastavaksi koin aiheen rajauksen, koska vuorovaikutus on kokonaisuutena niin laaja ja

mielenkiintoinen. Aiheet ja sisällöt liittyvät vahvasti toisiinsa ja oli haastavaa alussa pohtia juuri omaan työhön oleelliset rajat.

Toiminnallinen opinnäytetyö on ollut opettavainen sekä mielenkiintoinen prosessi. Yhteistyö tilaajatahon kanssa on ollut sujuvaa ja luottavaista. Palaute Moodle-materiaalipankista oli positiivista. Saavutettavuus yhden diasarjan osalta nousi esille, joten tästä loin vielä yksinkertaistetun version käytettäväksi. Palautetta oli kehittävää saada ja tämän pohjalta oli hyvä vielä itsekkin kriittisesti käydä läpi omaa työtään ja oppimistaan. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen luomaani materiaalin ja opinnäytetyön teoriaosuuteen.

Jatkotutkimuksena voisi tehdä esimerkiksi kyselytutkimuksen opiskelijoille siitä, mitä he kokevat saavansa vuorovaikutusopinnoista ja mihin heidän mielestään tulisi vielä panostaa lisää.

LÄHTEET

Airaksinen, T., Kostamo, P. & Vilkkä, H. (2022). Kirjoita itsesi asiantuntijaksi: Opas toiminnalliseen oppimisyhteyteen. Art house.

Danesi, M. (2022). Understanding nonverbal communication: A semiotic guide. Bloomsbury

Dunderfelt, T. (2016). Läsnaoleva kohtaaminen. PS-Kustannus

Goleman, D. (2007). Sosiaalinen äly. OTAVA.

Gordon training international. (n.d.). About Dr. Thomas Gordon. Haettu 17.12.2024 osoitteesta <https://www.gordontraining.com/thomas-gordon/about-dr-thomas-gordon-1918-2002/>

Guerrero, L.K. & Floyd, K. (2006). Nonverbal communication in close relationships. Lawrence Erlbaum Associates

Hakala, J.T. (2024). Laadullisen tutkimuksen ABC. Menetelmäopas oppimisyhteyden tekijälle. Gaudeamus.

Helsingin yliopisto. (2021). Kielijelppi – Språkhjälpen: Nonverbaalinen viestintä. Haettu 24.10.2024 osoitteesta <https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/nonverbaalinen-viestinta/>

Hjelt-Putilin, P. (2005). Turvallisuutta viestinnällä. Edita.

Juhila, K. (2004). Sosiaalityön vuorovaikutuksen tutkimus. Historiaa ja nyky-suuntauksia. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 12(2), 155-183. <https://journal.fi/janus/article/view/50263>

Jyväskylän yliopisto. (n.d.a.) Nonverbaalisen viestinnän koodeja. Haettu 25.10.2024 osoitteesta https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely_koodit.shtml

Jyväskylän yliopisto. (n.d.b.) Puheviestinnän määrittelyä: Nonverbaalisesta viestinnästä. Haettu 24.10.2024 osoitteesta https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_maarittely.shtml#5

Koivunen, L. (2024). Dialogisuus – asiakkaan kohtaaminen sosiaalityössä. Asiakkaan haasteisiin vaikuttaminen parantamalla dialogisuutta [AMK-oppimisyhteyden tekijä, Satakunnan ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2024082724410>

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Sivén, T. & Välimäki, P. (2014). Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla (9.-11. painos). Sanoma Pro

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Haettu 10.12.2024 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>

- Levin, J. (10.5.2019). Uuden oppimisen mahdollisuus. <https://blog.hamk.fi/opeke/tiedammeko-mita-tyopaikalla-opitaan-kaksi-eri-laista-nakokulmaa/>
- Moore, N-J. (2021.) Nonverbal Communication. Studies and Applications. Cognella.
- Mäki, S. & Kallio, L. (2023). Nonverbaalisen viestinnän haasteet adhd-aikuis-ten kokemana [Kandidaatintutkielma, Tampereen yliopisto]. Trepo. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202305155794>
- Mönkkönen, K. (2007). Vuorovaikutus: Dialoginen asiakastyö. Edita
- Mönkkönen, K. (2018). Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaami-nen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Mönkkönen, K. (n.d.). Kaarina Mönkkönen – Vanhempi yliopistonlehtori [UEF Connect, Itä-Suomen yliopiston asiantuntijahakupalvelu]. Haettu 22.10.2024 osoitteesta <https://uefconnect.uef.fi/henkilo/kaarina.monkkonen/>
- Niemi, T., Nietosvuori, L. & Virikko, H. (2006). Hyvinvointialan viestintä. Edita.
- Nieminen, A. (2.7.2024). Pedagogiikan merkitys verkko-oppimisympäris-töissä. Turun AKK. <https://www.turunakk.fi/ajankohtaista/pedagogiikan-merki-tys-verkko-oppimisymparistoissa>
- Pietarila, A. (2022). Vuorovaikutus- ja kohtaamisosaaaminen sosionomin (AMK) työkentillä [AMK-opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202203153586>
- Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. (2020). Ammattina so-sionomi (3. – 4. painos). Sanoma Pro
- Rinne, E. (2019). Puhetaidetekniikka 'Puheen kuusi elettä' vuorovaikutustai-tojen vahvistajana [AMK-opinnäytetyö, Laurea ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019120424507>
- Roivas, M. & Karjalainen, A.L. (2013). Sosiaali- ja terveysalan viestintä. Edita
- Satakunnan ammattikorkeakoulu. (2024a). Opintojaksoseloste. Haettu 22.10.2024 osoitteesta <https://samk.opinto-opas.fi/coursedescrip-tion/205272289?lang=fi>
- Satakunnan ammattikorkeakoulu. (2024b). Sosionomi (AMK), Sosiaaliala, päivätoteutus. Haettu 22.10.2024 osoitteesta <https://www.samk.fi/tutkinto/so-siaaliala-amk-paivatoteutus-pori/>
- Satakunnan ammattikorkeakoulu. (2024c). Strategia. Meidän SAMK. Haettu 25.10.2024 osoitteesta <https://www.samk.fi/samk/strategia/>
- Sininauhaliitto. (n.d.). Tunnekuvat. Haettu 16.12.2024 osoit-teesta <https://www.sininauhaliitonjasenet.fi/palvelut/hyvinvointityo/tunnekuvat>

Skogholm, L. (2021.) Kohtaamisen koodit. Harper Collins.

Talvio, M & Klemola, U. (2017). Toimiva vuorovaikutus. PS-kustannus.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2023). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf

Vehviläinen, J. (2016). Minä vuorovaikuttajana ja vuorovaikutuksessa: Opintokokonaisuuden toteutusprodukti [AMK-opinnäytetyö, Kymenlaakson ammattikorkeakoulu]. Theseus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016111015982>

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5. painos). PS-kustannus.