

EKONOMIELÄMÄÄ

Hankalia ihmisiä ei ole

Milla Valento, kuvat Henni Hyvärinen

Valittava asiakas, kyllä tiimiin iskevä kollega tai mahdollinen yhteistyökumppani, – me kaikki olemme olleet tilanteessa, jossa kommunikaatiotapamme vaikuttaa merkittävästi lopputulokseen. Onnistu haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa – tapahtumassa viestintävalmentaja, psykologi Essi Juvakka, Essive Oy:stä valotti keinoja taklata kommunikaatio-ongelmat. Tapahtuman järjestivät Ekonomiyrittäjät yhdessä Ekonominaisten kanssa.

Vuorovaikutukseen ja sen onnistumiseen vaikuttaa suuri määrä asioita. Etenkin kasvokkain kommunikoinnissa muutujia on paljon. ”Kaksi kolmasosaa viestinnästä on kehon ilmeitä ja eleitä ja yksi kolmasosa puhetta”, kertoo Juvakka. Rohkea katsekontakti, rento olemus, toimiva kehonkieli sekä esitystilanteissa aikataulussa pysyminen auttavat viestimään vakuuttavasti.



1 Puhenopeus

Sopiva puhenopeus esitystilanteissa on 100 sanaa minuutissa. ”Vastaanottajan mieli ja ajattelu kertoo sanamäärän kolmella eli kuulija todellisuudessa vastaanottaa 300 sanaa”, Juvakka kertoo. Puhenopeus on sopiva, kun liian nopeasta puhujasta oma puhe tuntuu hieman laahaavalta. Käytä puhuessasi helppoja sanoja ja termejä, jotta saat viestisi perille eri ammattikuntien edustajille. Selkeä puhe-tyyli ja kuuluva ääni luovat vakuuttavuutta.

2 Kiteytä ja kerta

On tärkeää osata kiteyttää sanomansa. Ihmisen aivot ottavat vastaan vain kolme asiaa kerrallaan. Puhujan kannattaa suosia lyhyitä ja ytimekkäitä päälauseita sekä miettiä ydinviestinsä tarkkaan, jotta se tallentuu pitkäkestoiseen muistiin. Kahdeksan tunnin jälkeen ihminen muistaa kuulemastaan vain 20 %, mikäli asiaa ei ole kerattu riittävästi.

3 Vastuu kuulijalla

Vastaanottaja ratkaisee, meneekö tarkoittamasi viesti perille. Yhdestä lauseesta vastaanottaja tulkitsee kolme lausetta rivien välistä. Tulkintoihin vaikuttavat vastaanottajan omat kokemukset, viireystila ja läsnäolon taso.



Psykologi Essi Juvakka, Essive Oy



Erilaiset persoonat ja tulkinnan ristiriidat

Nopeatempoisen henkilön voi olla vaikea odottaa vastausta hidastempoiselta. "Hidastempoinen usein muotoilee vastauksensa huolella ennen kuin puhuu", Juvakka selittää. On hyvä tiedostaa erityyppiset kommunikoijat, jotta kaikkien ideat tulevat esille.

Myös tunneskaalan laajuus vaikuttaa tulkintaan toisistamme. Henkilöt, joilla on laaja skaala, saattavat tulla tulkituiksi ylireagoiviksi tai jopa hysteerisiksi. Suppeamman tunneskaalan omaavat saatetaan leimata tunnevammaisiksi. Kommunikointi onnistuu, kun osapuolet ymmärtävät toistensa erilaisuuden. On hyvä tiedostaa, että naisilla on usein laajempi tunneskaala kuin miehillä.

Pienet ääntelyt ja hyminät keskustelun lomassa tulkitaan sukupuolesta ja kulttuuritaustasta riippuen eri tavoin. Suomessa naiset hymisevät enemmän kuin miehet. Hyminä naisen viestimänä yleensä tarkoittaa "kuuntelen, olen läsnä". Mies tulkitsee hyminän useimmiten joko samaa mieltä olemisena tai hoputtamisena.

Kun pulssi lyö yli 95, ei kannata enää olla vuorovaikutuksessa toisen kanssa. Etenkin negatiiviset tunteet tarttuvat. "Suutuneena tulee pidettyä elämän paras puhe, jota taatusti katuu myöhemmin", Juvakka sanoo. Pyri kuuntelemaan kiihtyneenkin ihmisen viestistä, mitä hän sanoo. "Viestintä on onnistunut, kun ihminen on tullut kuulluksi ja nähdyksi omana itsenään", Juvakka kiteyttää.



LISÄÄ KUVIA TAPAHTUMASTA VERKKOLEHDESSÄ: WWW.HELSSINGINEKONOMIT.FI