

Puhetavan vaikutus

TEKSTI: SARI KUUSELA

KUVITTELE ORGANISAATIO, jossa ei juuri puhuta. Vain välttämättömissä tilanteissa vaihdetaan muutama sana ja nekin vaimeasti. Mieti myös työyhteisöä, jossa keskustelu on vilkasta ja kohtaamisia on paljon. Molemmilla on seurauksensa. Se vaikuttaa tunnelmaan ja haluun tehdä yhteistyötä ja venyä tavoitteiden saavuttamiseksi. Vaikutus ei kuitenkaan jää vain yksilön tasolle. Puhe- ja vuorovaikutustavat luovat yhteistä työkuiltuuria.

Puhe on tapa vaikuttaa ja lisätä uskottavuutta sosiaalisissa tilanteissa. Puhe kertoo persoonallisuudesta, sosiaalisesta asemasta ja suhteesta muihin. Puhuesamme emme vain pyydä, kysy, kerro, käske tai ohjaa. Vaikutamme toisiimme myös näyttämöllisin keinoin: sanavalinnat, intonaatio, painotukset, tehosanat, vertauskuvat ja innostus tai turhautuminen ovat kaikki keinoja tehostaa viestiä. Joskus merkityksellistä saattaa olla se, mitä jätetään sanomatta.

Työyhteisön puhetapa paljastaa

Tapa puhua rakentaa myös merkityksiä ja valtasuhteita. Suhtautuminen kuuluu paitsi sanavalinnoissa myös sanattomassa viestinnässä ja tavoissa, joilla vaietaan, osoitetaan välinpitämättömyyttä tai kiistellään. Vuorovaikutuksen myötä syntyy työyhteisön vakiintunut puhetapa, diskurssi, joka on yhteinen vakiintunut näkemys siitä, mikä on tärkeää.

Työyhteisössä voi olla vallalla esimerkiksi tehokkuus-, myynti-, kustannus- tai palveludiskurssi. Se kertoo keinoista, joilla organisaation uskotaan onnistuvan. Diskurssia kuvaa myös tapa, jolla puhutaan vaikkapa tiimityön merkityksestä tai ikääntyvien työntekijöiden roolista. Tai kun annetaan erilaisia

lempinimiä: kehittämisorganisaatiosta tulee puuha-maa, taustatehtävistä sälää tai esimiehestä pomo tai päällepäsmäri. Tapa puhua toiminnasta ja ihmisistä määrittää näissä tehtävissä olevien merkitystä, identiteettiä ja mahdollisuuksia organisaatiossa.

Diskursseilla voidaan sekä piilottaa että korostaa. On tunnetasolla iso ero, kutsutaanko muutosta organisaatiossa rakennemuutokseksi, tehostamiseksi, irtisanomisiksi tai toiminnan uudistamiseksi. Diskurssi tuo esille, mihin pyritään ja mitä arvostetaan.

Välttely on osa puhetapaa

Keskeinen osa työyhteisön puhetapaa on tyyli vältellä keskustelua ja tiettyjä aiheita. Puhutaan esimerkiksi tarkoituksellisen pintapuolisesti tai ollaan pidättyväisiä. Ohitetaan kysymys vaihtamalla aihetta, vastamalla asian sivusta tai siirretään vastakysymyksellä vuoro takaisin kysyjälle. Voidaan myös pyytää jotakin ”paremmin asian tuntevaa” kertomaan tai todeta, ettei pysty kommentoimaan.

Yksi tapa väistää keskustelua on vastata tietoisesti epämääräisesti tai ryhtyä puhumaan passiivissa ja häivyttää siten omaa vastuuta ja mielipidettä. Erityisen tehokasta on osoittaa sanattomalla viestinnällä kaikin tavoin, että asia on turha, liian arkaluonteinen, ei kuulu tähän tilanteeseen tai olisi pitänyt ratkaista jo aikoja sitten, joten ei nytkään kannata puhua.

Sanaton viestintä on tehokasta

Suuri osa siitä, mitä vuorovaikutustilanteissa tapahtuu, ilmaistaan ilmeillä, eleillä ja äänensävyillä. Ne ovat keinoja tehostaa viestiä ja ohjata tulkintaa.

Sanaton viestintä on myös äänen korkeuden vaihtelua, puheen rytmiä ja sen tarkoituksellista muuttamista. Se on asentoja, katseita, hengityksen rytmiä ja puheen painotusta ja tauotusta.

Sanaton viestintä lataa tilanteeseen lisää tunteita. Se on keino vaikuttaa varsinkin silloin, kun viesti ei muutoin tunnu menevän perille. Usein sanatonta viestintää osataan käyttää erinomaisesti, kun halutaan tehostaa negatiivista palautetta. Sen sijaan kiitoksen ja ilon tilanteissa on tyypillistä toimia vähemmän tunteita osoittaen. Se neutralisoi huonolla tavalla viestin vaikutusta.

Myös vaikeneminen tapa kommunikoida. Se voi olla hiljaisuutta, jolla annetaan muille tilaa, pieni mielenosoitus, jolla kerrotaan, että jokin ei miellytä tai mykkäkoulu, jolla sulkeudutaan pois vuorovaikutuksesta. Se voi olla myös keino olla vastaamatta tai tapa osoittaa valtaa. Vaikenemisen vaikutus on välillä jopa suurempi kuin puheen, sillä tulkitsemattomuudessaan se vaikuttaa luihin ja ytimiin asti.

Kannattaako olla kohtelias?

Kohteliaisuus ei ole vain hyvien tapojen mukaista vaan myös keino ylläpitää hyviä suhteita ja ilmapiiriä. Ystävällisyys vaatii tietoisia tekoja. Odotusten vastainen käyttäytyminen, vaikkapa tervehtimättä tai vastaamatta jättäminen, koetaan epäystävälliseksi ja yhteisön arvoja rikkovaksi. Samoin jos keskeytetään jatkuvasti, ei anneta puheenvuoroa tai jos keskustelujen aloituksiin ja lopetuksiin liittyvät tavanomaiset kohteliaisuusritiinit puuttuvat, syntyy vaikutelma tyllystä kohtelusta.

Kohtelias ja epäkohtelias tapa toimia tarttuvat työyhteisössä helposti, varsinkin jos on kyse mielipidevaikuttajasta. Huomaavaisuus lisää tunnetta arvostamisesta, kylmäkiskoisuus välinpitämättömyyden kokemusta. Siksi kohteliaisuudessa ei ole kyse vain hyvistä käytöstavoista, vaan organisaation tunnelman ja sosiaalisten suhteiden rakentamisesta. Lämpimät

suhteet motivoivat, kylmät karkottavat, roolista riippumatta.

Lopuksi

Loppuun vielä muutama kysymys, joilla voit pohtia tapaasi puhua. Kuinka ystävällisesti yleensä puhut? Onko sinulla tapana naljailla muille, mitä se tuntuu aiheuttavan? Millainen sanaton viestintä on sinulle tyypillistä? Entä millaisissa tilanteissa käytät vaikean vaikuttamisen keinona? Se, että tunnistaa millaisen vaikutelman muut saavat, on yksi avain parempaan vuorovaikutukseen. Mitä enemmän keskinäistä kunnioitusta, sitä parempi mahdollisuus on myös tasavertaiseen ja uutta luovaan keskusteluun.



YTT, KL, tietokirjailija Sari Kuusela on johtamisen ja organisaatioiden kehittämisen asiantuntija, joka on kiinnostunut kaikesta siitä, mitä työyhteisön näyttämöllä ja kulisien takana tapahtuu. Lisää organisaatioelämästä voit lukea Sarin juuri ilmestyneestä kirjasta Organisaatiodramaturgialla toimiva työyhteisö (Kauppakamari) tai blogista www.organisaatioelamaa.fi.



TULEVAISUUDEN TIETOASIAANTUNTIJA, 15 OP

10 lähipäivää, 17.9.2018–31.5.2019

Lisätietoa ja ilmoittautumiset:

www.haaga-helia.fi > Koulutus > Täydennyskoulutus > Avoin, maksullinen koulutus > Tulevaisuuden tietoasiantuntija

