

Ääni ja keho esiintymisessä

Santeri Ylä-Rautio

Opinnäytetyö
Myyntityön koulutusohjelma
2017



Tekijä(t) Santeri Ylä-Rautio	
Koulutusohjelma Myynnin koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Ääni ja keho esiintymisessä	Sivu- ja liitesivumäärä 25 + 10
<p>Tämän opinnäytetyön tavoite on selvittää millä tavoin kehoa ja ääntä voidaan käyttää vaikuttavan esiintymisen työkaluina. Opinnäytetyön produkti on PowerPoint esitys, jonka tarkoituksena on toimia opetusmateriaalina Haaga-Helia ammattikorkeakoululle.</p> <p>Opinnäytetyön päärunko käsittelee miten kehoa ja ääntä voidaan käyttää osana vakuuttavuuden luomista, millä tavoin karisma on osa vaikuttavaa kehonkieltä ja ääntä sekä työn lopussa käsitellään myynnin, esiintymisen ja esiintymisjännityksen suhdetta toisiinsa.</p> <p>Otsikon keho alla käydään läpi mitä kehonkieli on, miten se vaikuttaa kommunikaatioon, tyypillisiä tulkintoja kehonkielestä, kehonkielen tulkitseminen sekä kehonkieli esiintymisessä. Äänen alle on koottu teoriaa äänenkäytöstä, hyvän äänenkäytön perustasta, terveestä äänestä ja, miten äänenkäytöstä saa eniten hyötyä esiintymistilanteessa. Karismasta kertovassa luvussa käsitellään, mitä karisma on ja mistä se koostuu. Viimeinen teoria-osuus eli myynti, esiintyminen ja esiintymisjännitys käy läpi, miksi esiintyminen on tärkeä osa myyntityötä ja mitä haitalliselle esiintymisjännitykselle voi tehdä, jotta se ei aiheuta haittaa esiintyessä.</p> <p>Opinnäytetyön produktina toimiva PowerPoint esitys käy läpi samat asiat kuin opinnäytetyökin, mutta tiivistettynä ja helpommin opetustilanteeseen tai itseopiskeluun soveltuvina.</p> <p>Työ toteutettiin marraskuu 2016- maaliskuu 2017 välisenä aikana.</p>	
Asiasanat Esiintyminen, kehonkieli, äänenkäyttö	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Toimeksiantajan esittely	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet	1
1.3	Opinnäytetyön rakenne	2
2	Keho	3
2.1	Kehonkieli	3
2.1.1	Tyypillisiä tulkintoja kehonkielestä	4
2.1.2	Kehonkielen tulkitseminen	4
2.2	Kehon käyttäminen esiintymisessä	5
3	Ääni	7
3.1	Hyvän äänenkäytön perusta	7
3.2	Pikaopas puhumiseen	8
3.3	Terve ääni	9
3.3.1	Terveen äänen tekijät	9
4	Karisma	12
4.1	Karisman koostumus	12
5	Myynti, esiintyminen ja esiintymisjännitys	15
5.1	Jännitys hyödyksi	16
6	Teorian yhteenveto	18
7	Produkti: Keho ja ääni esiintymisessä, opetus- ja itseopiskelumateriaali	20
7.1	Projektisuunnitelma ja aikataulu	20
7.2	Aineisto ja sen keruumenetelmät	20
7.3	Toteutus	21
8	Pohdinta	22
8.1	Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	23
8.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	23
	Lähteet	24
	Liitteet	26
	Liite 1. Ääni ja keho esiintymisessä, opetus ja itseopiskelumateriaali	26

1 Johdanto

Monilla opiskelijoilla ei välttämättä ole yhtään kokemusta esiintymisestä ennen ammattikorkeakouluun tulemistä. Työelämään mentäessä esiintymistaidot olisi hyvä olla jo hallussa, ja siksi ne ovatkin tärkeä osa myyjän koulutusta. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on avustaa opiskelijoita opintojen aikana ja työelämässä tapahtuvissa myynti, esiintymistilanteissa. Kehonkielen ja ihmisen äänen ymmärtämisestä on toki hyötyä täysin arkisissa tilanteissa ja kommunikaatiossa ylipäätään.

Myyntin ammattilaisen on osattava kehonkielen hallintaa eli kehon ja äänen tulee pelata yhteen ja tukea puhuttua sanaa. Myyjän täytyy osata pitää esiintymisjännitys kurissa, jotta kommunikaatio on yhtenäistä ja vaikuttavaa. Vaikuttavan esiintyjän tulee siis hallita keho ja ääni stressaavissakin tilanteissa karismaattisen esiintymisen luomiseksi. Esiintyjän on tietenkin tärkeä ymmärtää mitä karisma on ja mistä se rakentuu, jotta omaa karismaa on mahdollista lähteä kasvattamaan. Suuri osa karismaattisuudesta tulee kehonkielellä viestimisestä ja kun kehonkieli, ääni sekä esiintymisjännitys on hallussa on esiintyminen vaikuttavana ja karismaattisena paljon helpompaa.

Äänen ja kehonkäyttäminen esiintymisessä vaikuttavat suuresti siihen, miten yleisö ottaa esiintyjän vastaan. Jaksavatko ihmiset kuunnella mitä sanottavaa sinulla on, jos tulet kädet taskussa mumisemaan esitystäsi. Kommunikointi, oli se sitten verbaalista tai non-verbaalista vaikuttaa suuresti esiintymisen onnistumiseen. Tässä opinnäytetyössä käydään läpi kehonkielen ja äänenkäytön vaikutukset esiintymiseen, ja millä keinoilla esiintymistaitoja voi parantaa hyödyntämällä kehoa sekä ääntä. Myös karismasta ja esiintymisjännityksestä on omat lukunsa, sillä ne liittyvät tiiviisti kehon- sekä äänenkäyttöön.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja tälle opinnäytetyölle on Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja vielä tarkemmin myyntityön koulutusohjelma. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu on perustettu vuonna 2007 ja sen koulutusaloja ovat liiketalous, tietotekniikka, hotelli-, ravintola- ja matkailuala, johdon assistenttityö, toimittajakoulutus, liikunta-ala sekä ammatillinen opettajankoulutus. Myyntityön koulutusohjelma valmistaa opiskelijat haastavaan myyntityöhön ja erityisesti yritys toimintaympäristössä tapahtuvaan myyntiin.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille äänen ja kehon tärkeys osana esiintymistaitoja. Opinnäytetyössä käydään läpi, miten tietämys kehonkielestä, äänenkäytöstä,

karismaattisuudesta ja esiintymisjännityksestä voivat parantaa suoriutumista esiintymislanteissa. Tavoitteena on antaa Haaga-Helian myyntityön opettajille opetusmateriaalia sekä opiskelijoille materiaalia itseopiskelua varten.

1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoriapohjasta ja produktista eli PowerPoint esityksestä. Teoria osio muodostuu neljästä pääotsikosta: keho, ääni, karisma ja myynti, esiintyminen ja esiintymisjännitys. Luvussa kaksi käsitellään kehonkieltä, miten sitä tulkitaan ja kuinka keho voi toimia osana vakuuttavaa esiintymistä. Äänenkäytön tärkeyttä esiintymisessä käydään läpi luvussa kolme. Luku kolme sisältää myös pikaoppaan puhumiseen ja teoriaa terveestä äänestä. Karismaa sekä sen koostumusta pohditaan luvussa neljä. Viimeinen teoria osuus koskee myyntiä, esiintymistä ja esiintymisjännitystä eli miten esiintyminen on liitoksissa myynnin ammattilaisen työhön ja miten esiintymisjännitys on mahdollista muuntaa negatiivisesta positiiviseksi voimaksi. Teorian jälkeen opinnäytetyöstä löytyy vielä yhteenveto, joka käy tiivistetysti kaiken aiemmin mainitun läpi. Toiminnallinen tuotos eli PowerPoint esitys löytyy luvusta kahdeksan ja viimeinen yhdeksäs luku on pohdintaa kehittämis- ja jatkotutkimusehdoituksista sekä oma arvioinnista.

2 Keho

Ihmisen ensimmäinen kieli on kehonkieli. Pienen lapsen kasvoilta voi lukea paljon ilmeitä ja vauvat oppivat jo aikaisin tunnistamaan ilmeilyä. Kehonkieleen voi luottaa paljon enemmän kuin sanalliseen kieleen ja keho monesti paljastaakin valheet puheessa. Eli jos puheet viestivät muuta kuin mitä kehonkieli niin on keho uskottavampi. (Markwort & Markwort 2013, 87.)

Ihmiset lajina ovat käyttäneet eleitä, ilmeitä ja kehonkieltä tunteiden tulkitsemiseen pitkään ennen puheen eri sävyjen analysointia kommunikaatiossa. Jokaisella meistä on siis syvä kyky tulkita muiden ihmisten tunteita ja aikomuksia pelkästään kehonkielestä. Usein muiden ihmisten kehonkielen lukemista tekee täysin ilman omaa tiedostamista. (Hinkka 2015, 44.)

2.1 Kehonkieli

Kehonkieleksi voidaan lukea ilmeet, asennot, eleet käsillä, katsekontakti ja kaikki sanaton viestintä mitä keholla tehdään. Esimerkiksi punastuminen viestii nolostumista ja jatkuva kynän näplääminen hermostuneisuutta. (Bookboon 2013.)

Kehonkieli erittäin tärkeä osa toisen ihmisen vakuuttamista. Kehonkieli pystytään jakamaan kahteen osaan, tietoiseen sekä ei-tietoiseen. Tietoiseksi kehonkieleksi voidaan jakaa esimerkiksi käsimerkit, kuten voiton merkin näyttäminen tai suunnan viittominen. Pystymme harjoittelemaan, sitä miten käytämme käsiämme ja miten niitä liikuttelemmme. Ilmeitämme osaamme tietoisesti hallita ainakin jonkin verran. Pääsääntöisesti kehonkieleemme on silti ei-tietoista omasta tahdostamme riippumatonta elehdintää. Yleisölle jokainen eleemme merkitsee jotakin, ja yleisö seuraa sekä havainnoi eleitämme tietoisesti ja ei-tietoisesti. Jos esiintyjä ymmärtää kehonkieltä syvällisemmin on mahdollista lukea kuulijoiden asenteita ja tunnetiloja. Kehonkielen osaaja pystyy myös ottamaan haltuun kehonkielen, joka antaa myönteisen ja helposti lähestyttävän kuvan. (Markwort & Markwort 2013, 87-88.)

Kehonkieli viestii usein huomattavasti enemmän kuin mitä sanoilla pystyy ilmaisemaan. Kehon asennot, liikkeet ja kasvojen sekä käsien eleet kertovat valtavasti ihmisen ajatuksista ja tunteista. Kehonkieltä tulkitsemalla voi lukea toisesta ihmisestä esimerkiksi vilpittömyyttä, vihaa tai inhoa ilman, että toinen henkilö on sanonut sanaakaan.

Suurin osa ihmisten viestinnästä on non-verbaalista toisin sanoen kehon liikkeet ja kasvojen eleet lähettävät viestejä toisille ihmisille. Vain noin alle puolet kommunikaatiostamme välittyy sanoin. Myös se miten sanat päästetään suusta vaikuttaa suuresti siihen, miten viesti otetaan vastaan toisessa päässä. Sanojen sävy ja äänenvoimakkuus pelaavat suuren osan siinä millaisena viesti nähdään. Non-verbaalinen kommunikaatio on olennainen osa sitä, miten ihmiset ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja jokainen viestii sanattomasti, vaikka ei sitä aina huomaisikaan. (Mielenihmeet 2016.)

2.1.1 Tyypillisiä tulkintoja kehonkielestä

- Rinnalle ristityt kädet viestivät puolusteleavuutta ja erimielisyyttä.
- Kynsien pureskelu kertoo jännittyneisyydestä, stressistä tai epävarmuudesta.
- Käsi poskella ilmaisee ajatuksissaan olemista tai jonkin asian harkitsemista.
- Pöydän naputtaminen sormilla viestii kärsimättömyyttä tai tylsistymistä.
- Käsien hierominen yhteen voi ilmaista innostusta jostain tulevasta ja sillä voi viestiä kylmästä ilmasta.
- Molempien käsien yhdistäminen sormenpäistä ilmoittaa auktoriteetista.
- Avoimet kädet nostettuina ylös ovat viesti rehellisyydestä, vilpittömyydestä, viattomuudesta ja alistumisesta.
- Kädet nostettuina pään päälle kertoo järkytyksestä tai häpeästä.
- Parran/leuan sukiminen on viesti syvästä ajattelemisesta tai päätöksenteosta.
- Istuminen jalat levällään on viesti rentoudesta.

(Enkivillage 2015.)

2.1.2 Kehonkielen tulkitseminen

Monesti yhden merkin lukeminen toisen kehonkielestä ei kuitenkaan paljasta koko totuutta henkilön ajatuksista tai mielentilasta. Yhden asennon avulla ei siis välttämättä voi päätellä onko joku vihainen vaan tähän tarvitaan useampi samaan tunteeseen viittaava merkki. Ihminen saattaa palella, jonka takia ristii kädet rinnalle tai sama asento saattaa viestiä erimielisyydestä esiintyjän viestiä kohtaan, mutta asiasta ei voi olla varma ilman muita kehonkielen merkkejä. Jotkut ihmiset osaavat pitää tilanteessa kuin tilanteessa pokerinaaman päällä, joka harhauttaa sekä vaikeuttaa kehonkielen tulkitsemista. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että mitä alempana kehoa liikkeet ovat sitä vaikeampi niitä on hallita. Käsien ja jalkojen liikehdintää on siis vaikeampi peitellä. Yksilöiden erot vaikuttavat myös

suuresti kehonkieleen eikä kaikkien ihmisten elekieli ole täysin verrattavissa. Ei ole siis järkevää luoda liian äkkipikaisia johtopäätöksiä ihmisistä pelkän kehonkielen perusteella, sillä virhetulkintoja sattuu. (Markwort & Markwort 2013, 88-89.)

2.2 Kehon käyttäminen esiintymisessä

Noviisi puhujat ovat usein epävarmoja siitä mitä keholla tulisi tehdä esiintyessä. Monet saattavat kuljeskella edestakaisin, nojailla toiseen jalkaansa tai näpläävät muistiinpanoja. Toiset taas seisovat paikallaan kuin patsaat, ilmeettöminä esityksen alusta loppuun asti. Tällaiset tavat johtuvat yleensä jännityksestä. Kannattaa tarkkailla omia maneeerejaan esiintyessä ja karsia huonot tavat pois harjoittelun avulla.

On myös tärkeää, miten käyttäydyt ennen ja jälkeen esiintymisen. Kun saavut esiintymään pyri pysymään rauhallisena, valmiina ja itsevarmana jännityksestä huolimatta. Alkuun voit ottaa hetken hiljaisuuden ja saavuttaa katsekontaktin yleisön kanssa varmistaaksesi, että katsojat kuuntelevat. Lopetuksen jälkeen esiintymistilanteesta on hyvä poistua rauhallisen itsevarmalla olemuksella. Esityksen aloitusta ja lopetusta on helppo harjoitella etukäteen ja se on tehokas tapa parantaa imagoa yleisön kanssa. (Lucas 2012, 249-250.)

Monille esiintyjille päänvaivaa tuottaa kädet. Mitä niillä kuuluisi tehdä? Kädet saattavat olla jännityksestä jäykät ja tärisevät, jonka takia parhaimmalta valinnalta saattaa tuntua niiden laittaminen tiukasti ristiin rinnan päälle tai taskuun piiloon. Tällaiset eleet käsillä viestivät kuitenkin epävarmuudesta, varautuneisuudesta ja jopa vihasta. Käsiä on hyvä käyttää ikään kuin apuvälineenä puheen rytmittämiseksi ja käsien eleillä pystyy painottamaan halutessaan sanomaa. Liian suurta käsillä elehdintää tulee varoa ja eleet on hyvä pitää kontrolloituina sekä lähellä kasvoja. (Kortesuo 2015, 130.)

Kuten käsistä myös jaloista ja niiden asennoista voi päätellä paljon. Haarat suuresti aukinainen seisominen näyttää mahtipontiselta ja itsevarmalta kun taas jalat tiukasti toisiaan lähellä varpaat sisään päin käännettyinä on merkki epävarmuudesta, jännityksestä ja kainoudesta. Parhaan tuloksen saa, kun rentouttaa jalat, mutta ei kuitenkaan koukista niitä sekä suuntaa kengänkärjet suoraan eteenpäin ja ottaa noin hartioiden levyisen haara-asennon. Kävelyyn lähtiessä ei kannata jatkuvasti säntäillä paikasta toiseen liian, koska silloin esiintymisestä tulee levoton. Energistä kävelyä voi kuitenkin käyttää tehokkeina viestin perille saattamiseen, mutta jatkuva säntäily ei kannata. Rauhallisella kävelyllä voi ottaa tilan haltuun sekä päästä eroon seisomisen aiheuttamasta jalkojen väsymisestä.

Avoimen asennon saavuttaa, kun kädet pysyvät vapaina ja rytmittävät puhetta. Jalat ovat suorat ja rentoina. Silmät ja katse käyvät läpi kuulijoita. Tällaisella avoimella, vastaanottavalla olemuksella katsojista saa paljon enemmän irti kuin varautuneella, suljetulla asennolla. (Korteso 2015, 132-134.)

Ryhdiikkyys kertoo hereillä olosta, uskaliaisuudesta ja tilanteen hallinnasta. Se näyttää hyvälle katsojan silmään, ja tekee hyvää keholle. Ihmiset huomioivat ryhdiikkyuden jo pitkän matkan päästä ja se merkitsee paljon kehonkielessä. Ryhdikäs esiintyjä on uskottava ja valpas. Huonoa ryhtiä on helppo lähteä parantamaan ja sitä voi tehdä, vaikka tietokoneella istuessa. Kun tietokoneen ääressä pari päivää jatkuvasti vetää hartiat taakse, selän suoraksi ja leuan ylöspäin alkaa siitä tarttua tapa, jota tulee tehtyä jatkuvasti. (Hinkka 2015, 50-51.)

3 Ääni

Äänenkäytössä on kyse siitä **miten** sanotaan. Aivan, kuten kehonkielikin myös ääni ja äänenkäyttö luovat kuulijaan vahvemman mielikuvan kuin sanat. Iloinen tervehdys, kuten ”Moi, mukava nähdä” sanottuna hiljaa mumisten luo vaikutelman, että sanottuja sanoja ei oikeasti tarkoitettu. Sanojen sisällöllä on valtaa vasta kun äänikin tukee niitä. Se mitä sanoja suustamme päästetään, voidaan valikoida tietoisesti, mutta ääni ja äänensävy ovat suurimmaksi osaksi ei-tietoista. (Markwort & Markwort 2013, 75-76.)

Äänessä on suunnaton määrä viestejä. Äänestä voi päätellä toisen henkisestä tai fyysisestä tilasta paljon, mutta se tuo saman tien ilmi myös henkilön sukupuolen, iän ja sosiaalisen statuksen. Stressaantuneet ihmiset puhuvat usein paljon, kovaäänisesti ja korkeammalla sävelkorkeudella kun taas alakuloinen henkilö mutisee hiljaa monotonisella äänellä. Vihaisena puhe on selkeää ja kieli tuo terhakkaasti äänneet ulos. Väsyneenä puheesta tulee epäselvää eikä suukaan aukea enempää kuin on tarvis. Ihmiset eivät ole ainoita, joiden ääni muuttuu tilanteesta riippuen, sillä eläimetkin muuntelevat ääntänsä esimerkiksi vaaran uhatessa. (Helsingin Sanomat 1994.)

Ääni on todella vaikuttava tekijä esiintymisessä, vaikka niin ei tulisi heti ajatelleeksi. Ääni antaa ikkunan puhujan persoonaan ja tunteisiin. Vaikuttava esiintyminen ei vaadi täydellistä äänenhallintaa, sillä ihmiset havaitsevat kokemattomankin puhujan äänestä persoonallisuutta ja intohimoa. Innostuneisuus kuuluu äänestä. Kun ääni, keho ja materiaali ovat kaikki yhteydessä toisiinsa on esiintyminen paljon helpompaa. Ääntä tulisi käyttää vahvistena esiintyessä. (Sarah Bedrick 2014.)

3.1 Hyvän äänenkäytön perusta

Kultainen ääni on ehdottomasti suuri etu esiintyjälle, mutta kaikilla ei sellaista valitettavasti ole. Jokainen kuitenkin pystyy harjoittelemaan äänensä huonot puolet toimiviksi ja käyttämään omaa ääntänsä edukseen. Omassa äänessään kannattaa pyrkiä hallitsemaan voimakkuutta, äänenkorkeutta, nopeutta, taukoja, vaihteluita äänessä, ääntämistä, lausumista ja murretta. (Lucas 2012, 243.)

Äänenkorkeutta ja voimakkuutta on tärkeää vaihdella esityksen aikana, jotta puhe ei mene täysin monotonisiksi. Vaihtelut äänenvoimakkuudessa ja korkeudessa kertovat yleisölle viestin eri nyansseista. On tietenkin tärkeää puhua niin lujaa, että kaikki yleisössä kuulevat. Äänenvoimakkuuden nostaminen on hyvä tapa tuoda esille päätelmä tai pointti esityk-

sessä. Puheen nopeudella pystyy viestimään innostuneisuutta tai luomaan huumoria potkuksi esitykseen. Puheen tempon hidastamisella voi taas painottaa ideaa tai ajatusta. Kuulijat tekevät oletuksia ihmisen äänen perusteella tämän asenteesta ja sanomasta. Yleisö päättelee äänestä, onko esiintyjä vilpitön ja uskottava. Kaikki viestit, jotka puhujan ääni paljastaa vaikuttavat yleisön vastaanottoon ja viestiin, jota puhuja yrittää välittää. (Executive Communications Group 2004.)

3.2 Pikaopas puhumiseen

Ensimmäiseksi tulee keskittyä äänenvoimakkuuteen ja sen säätelyyn. Tilanteessa kuin tilanteessa on tärkeää tulla kuulluksi, joten äänenvoimakkuuden tulee olla aina tarpeeksi kovaa, jotta jokainen kuuntelija saa viestin perille. Liian kovaäänistä puhetta tulee tietenkin myös varoa, sillä kukaan ei halua kuunnella huutavaa esiintyjää. (Lucas 2012, 244.)

Turhan nopea tempoinen puhuminen on yleinen ongelma ja se tekee puhumisen ymmärtämisestä vaikeaa. On siis hyvä hidastaa tempoa, jos huomaa itse puhuvansa liian nopeasti. Sanojen hitaampi lausuminen ja paussit sanojen välissä auttaa yleisöä ymmärtämään puheen viestiä ja esiintyjäkin saa hetken aikaa hengähtää. Hidas puhuminen ei ole hyvästä sekään, koska silloin puheesta tulee monotoonista, tylsää kuunneltavaa. Puheen tempoa on hyvä vaihdella esityksen aikana ja hitaammalla puheella voi esimerkiksi painottaa tiettyä ajatusta, kun taas nopeampi puhe mahdollistaa innostuksen ja intohimon näyttämistä. Selkeä puhe ja hyvä ääntäminen ovat ehkä tärkein osa hyvää puhujaa. Jokaiseen sanaan tulee kiinnittää huomiota, jotta lausuminen on hyvää, eikä sanoja jätetä kesken. (WikiHow 2006.)

Syvä hengitys on olennainen osa täyttä ja rikasta puheääntä. Monet ihmiset hengittävät liian nopeasti sekä pinnallisesti, joka johtaa epäluonnolliseen ja honottavaan ääneen. Hengityksen kuuluu tulla palleasta, eikä rinnasta. Oikein hengittäessä vatsa laajenee ja hartiat nousevat ensin ylös ja ulos hengittäessä ne palaavat takaisin alas. Oikeaa hengitys tekniikkaa on helppoa harjoitella toistamalla aikaisemmin mainittua hengitystekniikkaa päivittäin, kunnes siitä tulee tapa. Kun hyvän ryhdin yhdistää oikeanlaiseen syvään hengittämiseen tulee puheesta paljon helpompaa. (WikiHow 2006.)

Äänenkorkeudella ja sen vaihteluilla on suuri vaikutus puheesi laatuun ja siihen millaisen vaikutuksen se tekee kuulijoihin. Yleisesti hatara tai epävapaa puhe nähdään jännityksenä, kun taas tasainen ääni on rauhoittavampi ja vakuuttavampi. Vaikka omaa äänenkorkeutta ei voi juurikaan muuttaa, kannattaa sitä kuitenkin yrittää hallita. Jännittävässäkin ti-

lanteissa ääni pysyy tasaisena, jos äänenkorkeus on hallinnassa. Äänenkorkeuden hallintaa voi harjoitella, vaikka pelkällä sävelen hymisemisellä tai ääneen lukemisella. (WikiHow 2006.)

Hymyilevä puhuja näyttää avoimelta ja ystävälliseltä sekä hymyily vaikuttaa myös siihen, miten yleisö ottaa puheesi vastaan. Hymyily saa äänensävyäsi kuulostamaan ystävälliseltä ja lämpimältä. Ei kannata vääntää isoa tekohymyä, sillä sen läpi nähdään kyllä, mutta pienikin hymy vaikuttaa puheeseen valtavasti. (WikiHow 2006.)

Jos oma tuntuu, että jännitys vaikuttaa puheeseen ja äänen tuottamiseen paljon on hyvä idea kokeilla harjoituksia, jotka auttavat äänen laadun ja tuottamisen kanssa. Oman luonnollisen puheäänien löytämiseen on useita erilaisia harjoituksia ja niitä on helppo harjoitella itsenäisesti peilin edessä. Ääneen lukeminen auttaa ääntämisen, puheen tahdin ja äänenvoimakkuuden kanssa. Jo harjoitellessa tulee muistaa seisoa suorana, hengittää syvään ja avata suu kokonaan lausuessa. Tätä harjoitusta voi toistaa, kunnes on tyytyväinen kuulemaansa. Oman puheen ja äänen äänittäminen helpottaa oman virheiden huomaamisessa, joita ei normaalisti tulisi havaittua, kuten väärinlausuminen, liian nopea puhuminen ja ongelmat äänenkorkeudessa. Puhelimen avulla äänittäminen on helppoa ja lisäedun saa oman puheen videokuvaamisen avulla, sillä näin voi huomata virheitä ryhdissä, katsekontaktissa ja ilmeissä. Jos kotona harjoittelu ei tunnu tuottavan tulosta voi ammattilaisen avusta olla hyötyä. Äänivalmentaja osaa tunnistaa ongelmat puheessa ja äänessä, sekä antaa keinot niiden ongelmien korjaamiseen. (WikiHow 2006.)

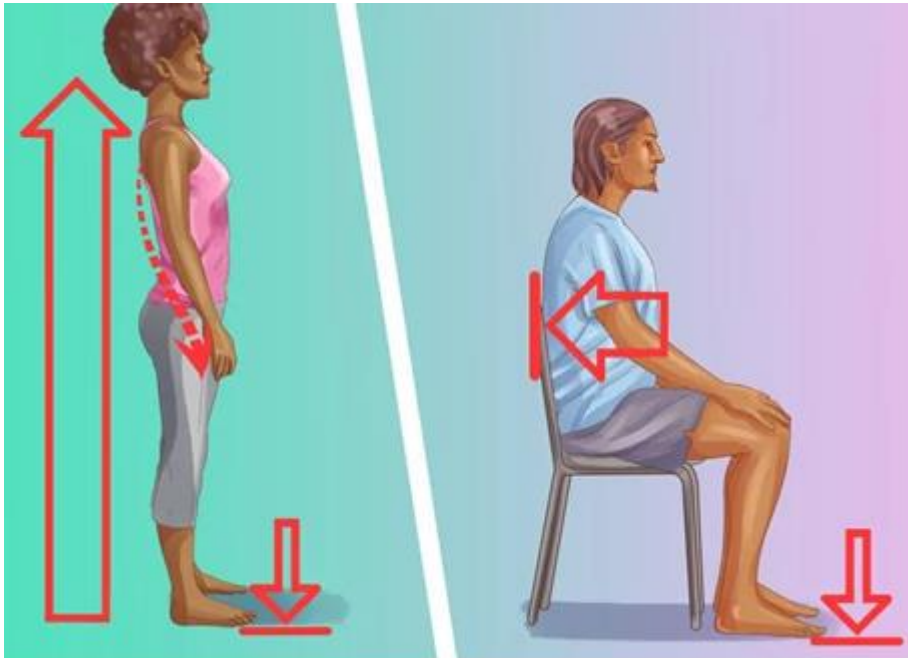
3.3 Terve ääni

Terve ääni on parhaimmillaan mielenkiintoa herättävä, virkistävä, miellyttävä ja vakuuttava. Ulkokuoreltaan ja olemukseltaankin mukava ihminen saattaa herättää kielteisiä mielikuvia muissa ihmisissä, jos hänen äänensä kuulostaakin epäterveeltä. Esimerkiksi puhelimen välityksellä mielikuvamme toisesta henkilöstä syntyy pitkälti heidän äänensä perusteella. Häiriöinen ääni vie kuulijan huomion varsinkin silloin kun ääni ja henkilön ulkonäkö eivät niin sanotusti täsmää. (Sihvo 2006, 20.)

3.3.1 Terveen äänen tekijät

Terveeltä kuulostava ääni syntyy asennon, hengityksen ja oikeanlaisen äänen aloittamisen seurauksena. Kuten esimerkiksi viulun soittamista opetellessa on olennaista löytää sopiva asento ja soittotapa, jotta saadaan syntymään haluttu ääni. Ihmisen puhe ja äänen tuottaminen toimivat samalle periaatteella. Kun löytää helpoimman ja vähiten energiaa kulluttavan tavan tuottaa ääntä, vähentää samalla jännitystä kehossa. (Sihvo 2006, 22.)

Ryhdiikkyys ja tasapaino ovat hyvän asennon avainsanat. Kun asento on oikea ja rento tulee äänen tuottamisesta paljon vaivattomampaa sekä vähemmän rasittavampaa kropalle. Tasapainoisella asennolla tarkoitetaan asentoa, jossa lihaksen pääsevät toimimaan vapaasti sekä hengitystiet ovat avoinna ja puhuminen on helppoa. (Sihvo 2006, 24-25.)



Kuva 1. Ryhdikäs ja tasapainoinen asento (WikiHow 2015)

Hengitys tulee jokaiselle synnynnäisesti, mutta siihen miten hengittää voi kuitenkin tiettyissä määrin vaikuttaa. Terveen äänen olennainen osa on oikeanlainen hengitys. Ilmaa voi hengittää sisään ja puhalttaa ulos monin eri tavoin, mutta jotkut näistä tavoista vaikuttavat huonolla tapaa puheen laatuun, tuottamisen helppouteen ja saattavat jopa rasittaa kehoa. (Sihvo 2006, 34-35.)

Erilaisten hengitystekniikoiden sekä asentojen lisäksi terveelliseen ääneen vaikuttavat myös erilaiset tavat, joihin on itse helppo vaikuttaa. Terveen äänen ylläpidon kannalta on hyvä juoda mahdollisimman paljon vettä. Juominen pitää äänihuulet kosteina ja näin välttyy käheältä ääneltä. Ennen pidempää puhesessiota esimerkiksi presentaatiota kannattaa lämmitellä ääni valmiiksi käyttöön. Äänen avauksen ei tarvitse olla mitään kummoisempaa kuin hymiseminen tai huulten päristely. Isolle yleisölle puhuttaessa on hyvä puhua mikrofooniin, jos vain mahdollista, sillä se säästää ääntä suunnattomasti. Oma ääntä kannattaa kuunnella, jotta ongelmia voi ennaltaehkäistä. Jos ääni kuulostaa väsyneeltä ja käheältä on syytä antaa äänihuulten levätä eli kannattaa välttää pitkien puheiden pitämistä, sillä puhuminen epäterveellä äänellä saattaa johtaa paljon pahempiin häiriöihin. Huutami-

nen rasittaa ääntä suuresti ja siksi kovaan ääneen ulvomista ei kannata ottaa tavaksi. Tupakointi on monien muiden haittojensa lisäksi vaarallista myös äänelle, sillä se lisää kurkunpään syövän riskiä, aiheuttaa tulehduksia ja polyyppeja kurkussa, jotka tekevät äänestä heikon, käheän sekä karhean. (The American Academy of Otolaryngology- Head and Neck Surgery 2015.)

4 Karisma

Karismalla tarkoitetaan ihmisen kykyä vaikuttaa muihin ihmisiin ja sitä voi ajatella ikään kuin tietynlaisena viehätysvoimana. Henkilöt, jotka herättävät muissa ihmisissä ihailua ja huomiota ovat karismaattisia. (Hinkka 2015, 5.)

Karisma on taito, jonka jokainen voi oppia ja kehittää. Karismaa voi ajatella luonteenpiirteeksi, läsnäoloksi tai painokkuudeksi. Karismaattisia ihmisiä huomataan, kuunnellaan, kunnioitetaan ja seurataan. Vahva karismaattinen luonne on hyödyllinen johtamisessa, opettamisessa, myynnissä, puheessa ja kaikenlaisessa kanssakäymisessä. Karisma antaa mahdollisuuden vaikuttaa ja inspiroida muita ihmisiä ympärillämme. Monilla saattaa olla sellainen käsitys karismasta, että sitä ei pysty oppimaan joillain ihmisillä se vain on. Karisma on kuitenkin luonteenpiirre, jota voidaan ymmärtää, mitata ja kehittää. Vaikka jotkut ihmiset ovatkin luonnostaan karismaattisempia kuin toiset totuus on silti, että jokainen tarpeeksi motivoitunut ja ahkera pystyy kehittämään omaa karismaansa. (businessballs.com 2016.)

4.1 Karisman koostumus

Kortesuon (2015, 9) mukaan ”Karisma koostuu kuudesta elementistä: Itsetuntemuksesta, läsnäolosta, vuorovaikutustaidoista, persoonallisuudesta, ilmaisutaidosta ja varaan rakentuvasta itseluottamuksesta”.

Itsensä tunteminen on tärkeä osa karismaa ja sen rakentamista. Normaaleilla viestintätaidoilla pärjää normaaleissa viestintätilanteissa eli silloin kun kukaan ei anna vastarintaa, eikä ärsytystä ja esiintyjä on rauhallinen sekä kaikki kuuntelevat esiintyjän sanomaa. Jos kuitenkin haluaa suoriutua vaikeimmistakin tilanteista, joissa kaikki ei sujukaan suunnitelman mukaan, täytyy itsetuntemusta olla. Karismaa syntyy itsetuntemuksesta. Karisman avulla pystyy helpottamaan vuorovaikutusongelmia, yllätyksiä esiintymisessä ja saada tylsistyneet tai piittaamattomat katsojat seuraamaan. Itsetuntemusta ei tietenkään ole mahdollista saavuttaa päivässä, viikossa tai kuukaudessa, sillä sitä kiertyy hitaasti kokemuksen ja iän mukana. Esiintyjän on tärkeä tietää omat heikkoutensa, sillä jos heikkouksista ei ole tietoa on niitä mahdotonta lähteä parantamaan. Karisma vaatii tietoisuutta omista heikkouksista ja miten ne on mahdollista muuttaa vahvuuksiksi tai miten niitä pystyy hillintämään. (Kortesuo 2015, 39-40, 43.)

Läsnäolo on suuri vaikuttaja karismaan. Karismaattinen ihminen on läsnä ja keskittyy ihmisiin ja tilanteisiin joissa, sillä hetkellä on. Jos haluaa esiintyä karismaattisena pitää keskittyä täysillä ja kuunnella. Teeskentely ei toimi, koska ihmiset kyllä huomaavat, jos joku on kuuntelevinaan. Aito läsnäolo on karismaattista. Esiintymisessä läsnäoloa osoittaa se, että esiintyjä keskittyy tilanteeseen, ei näperrä kynää kädessään, pitää katsekontaktin yleisöön, eikä piiloudu pöydän taakse puhumaan ja vuorovaikuttaa koko esityksen ajan eli käy keskustelua yleisön kanssa jatkuvasti. (Kortesuo 2015, 53-56.)

Esiintyjän tulee osata käydä keskustelua yleisön kanssa. Yleisön reaktioista pystyy huomaamaan monia erilaisia signaaleja, kuten sanoman epäselvyyttä, liian nopean etenemisen tai katsojien vastustusta asiaa kohtaan. Ensimmäiseksi on siis opittava tarkkailemaan, kuuntelemaan ja kysymään. Jos tuntuu, että yleisöltä ei saa ollenkaan reaktiota voi asiasta kysyä esimerkiksi. "Mitä mieltä te olette tästä". Näin voi varmistaa onko viesti mennyt perille niin kuin sen oli tarkoitus. Puheen tulee olla yhtäjaksoista, kuuluvaa ja itsevarmaa. Näin katsojat saavat luotettavan ja vakuuttavan kuvan esiintyjästä. Liian koväänistä puhumista ja sanojen painottamista tulee varoa, sillä tällainen puhuja koetaan usein uhkaavana ja päällekkäyvä. Karismaattinen ihminen huomioi muut ja saa tapaamansa ihmiset tuntemaan itsensä kiinnostaviksi. (Kortesuo 2015, 83-85.)

Persoonallinen esiintyjä jättää persoonallaan jäljen! Jokainen ihminen on erilainen ja oma persoonansa, mutta kaikki eivät osaa tai halua tuoda persoonallisuuttaan esille. Tämän taustalla saattaa olla pelkoa siitä, että "minulla ei ole oikeutta olla persoonallinen, koska olen vain perus tavis". Jotkut eivät välttämättä ajattele koko asiaa tai eivät tiedä miten tuoda persoonaansa enemmän esille. Persoonaa jättää ihmisiin muistikuvan ja siksi on tärkeää olla persoonallinen. (Kortesuo 2015, 27.)

Omaa persoonallisuutta pystyy tuomaan helposti esille esimerkiksi omilla ominaisuuksillaan ja kiinnostuksen aiheilla. Mitä mielenkiintoisia ominaisuuksia sinussa on, joita kaikilla muilla ei ole? Erikoisilla ominaisuuksilla ja kiinnostuksen aiheilla pystyy jättämään niin sanotun muistiankkurin katsojiin ja seuraavalla tapaamisella sinut muistetaan persoonasi avulla helposti. (Kortesuo 2015, 98-101.)

Pukeutumisella on helppoa tuoda itseään esille, mutta bisnesmaailmassa ei ole kannattavaa ruveta vaatteilla liikaa hulluttelemaan, koska ulkomuoto luo ihmisille heti jonkunlaisen mielikuvan. Jos pukeutuu verkkareihin ja huppariin, kun menee esiintymään ei kukaan ota myyntipuheita tällaiselta ihmiseltä vakavasti. Kannattaa siis pukeutua siististi ja asiallisesti tilanteesta riippuen. Persoonallisuutta voi kuitenkin tuoda esille muutamalla hieman erikois-

semmallalla teho asusteella tai vaatteella. Esimerkiksi värikäs solmio, näyttävät lasit tai erikoiset puvunkengät jättävät jälleen katsojiin muistikuvan esiintyjästä. (Kortesuo 2015, 104-106.)

Viimeinen karisman kuudesta osa-alueesta on ilmaisutaito. Ilmaisutaidolla tarkoitetaan kykyä ilmaista tunteita ja ajatuksia sanallisesti sekä sanattomasti. Karismaattinen ihminen osaa laittaa ajatuksensa sanoiksi ja pystyy viestimään eleillään omia tunteitaan. Keho on myös suuri osa ilmaisutaitoa, sillä tunteet tulevat esiin myös kehonkielessä. Puhujan keho tulee viestiä samaa kuin puheet. Ilmaisutaidon huomattava osa on kielikuvat ja monet pitävät sitä hyvin tärkeänä karismaattisuuden tekijänä. Kielikuvien tarkoituksena on innostaa yleisöä. Kielikuvia ovat muun muassa sarkasmi, vertaukset, metaforat ja kärjistäminen. Ilmaisutaidossa erityisen hyvää on, että sitä pystyy opetella itsekseen toisin kuin monia muita aikaisemmin mainittuja karisman osa-alueita. (Kortesuo 2015, 113-114.)

5 Myynti, esiintyminen ja esiintymisjännitys

Esiintymistaitoja tarvitaan käytännössä kaikessa vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa. Työelämässä eivät riitä enää pelkät faktat ja tietotaito, sillä nykyään tarvitaan taitoa luoda yhteys ihmisiin. Esiintymisen avulla luodaan tämä yhteys. Esiintymisellä tarkoitetaan tässä asianyhteydessä tilanteita, joissa viestitään jotain muille ihmisille, on kyseessä sitten yksi henkilö tai useita satoja. (Hyppönen 2005, 9.)

Esiintymistaidot joutuvat puntarille jatkuvasti nykyisessä työyhteiskunnassa ja on tärkeää osata ilmaista itseään, saada omat ideat esille sekä olla vakuuttava. Monille on täysin arkipäivää presentaatioiden pitäminen kollegoille ja asiakkaille. Työhaastatteluissa on osattava esiintyä ja työpaikalla täytyy pystyä ilmaisemaan itseään omille tiimiläisilleen. Uralla eteneminen nykyaikana vaatii esiintymistaitoa. (Stuart 2001, 7.)

Jokaisen myyjän tulee osata esiintyä, oli se sitten palaverissa, kahden kesken asiakkaan kanssa tai myyntineuvottelussa. Hyvät esiintymistaidot viestivät asiakkaalle osaamista ja ne ovat tärkeä osa luottamuksen ja asiakassuhteen rakentamista. Hyvillä esiintymistaidoilla myydään itseään. Jos myyjän kehonkieli ja äänensävy eivät vastaa puhuttujen sanojen innokkuutta ei esiintyminen ole uskottavaa. Myyjän pitää hallita kehon eleet, liikkeet, ääni ja sen eri sävyt ollakseen vakuuttava. (Mark Holland 2014.)

Jännittäminen on normaalia. Monet erinomaisimmat puhujat ovat pelänneet julkista esiintymistä, kuten Abraham Lincoln, Margaret Sanger ja Winston Churchill. Oprah Winfrey, Conan O'Brien ja Jay Leno esiintyvät televisiossa lähes, joka päivä ja, silti he ovat kertoneet kokevansa jännitystä esiintymisestä. Aikaisin urallaan Leonardo DiCaprio kertoi toivoneensa, että ei voittaisi Oscar palkintoa, johon hän oli ehdokkaana, koska pelkäsi voittopuheen pitämistä. Useimmat ihmiset kokevat hermostuneisuutta, silloin kun jotakin tärkeää tulisi tehdä julkisesti. Onnistujia ovat ne ihmiset, jotka osaavat kääntää jännityksen omaksi hyödykseen. (Lucas 2012, 9.)

Esiintyjä, jota ei jännitä enää hitusenkaan vertaa ennen lavalle astumista on melko varmasti pitkäväteinen ja tylsistyttävä. Jännittäminen antaa esiintyjälle tietynlaista potkua ja energisyyttä, mutta liiallinen hermostuneisuus on esteenä hyvään esiintymiseen. (Stuart 2001, 120.)

5.1 Jännitys hyödyksi

Esiintymisjännityksestä on turha pyrkiä kokonaan eroon, koska sen pystyy muuttamaan negatiivisesta voimasta positiiviseen jännitykseen. Positiivisella jännityksellä tarkoitetaan energistä, innokasta ja raikasta tunnetta. Se on silti jännittämistä, mutta nyt se on hallinnassa eikä enää haittaa esiintymistä ja toimii ikään kuin piristävänä voimana esiintymistilanteessa. Esiintymisjännitystä ei kannata ajatella pelkona sitä on parempi miettiä innostuneisuutena. (Lucas 2012, 10.)

Ensimmäinen askel haitallisesta hermostuneisuudesta ja jännittämisestä irti pääsemiseen on kokemus. Uudet tilanteet ovat aina jännittäviä, mutta mitä useammin näitä tilanteita kokee, sitä helpompia niistä tulee. Kun esiintymiseen alkaa tottua se ei tunnu enää uhkaavalta ja pelottavalta. Valmistautuminen on tärkeä osa itsevarmuuden luomista esiintymisessä. On hyvä valita aihe, josta on aidosti kiinnostunut ja valmistautua esitykseen huolellisesti. Esityksen harjoittelu etukäteen vähentää esiintymistilanteessa jännittämistä huomattavasti. (Lucas 2012, 10-12.)

Positiivisesta ajattelusta on suunnaton apu itsevarmuuden luomisessa. Jos ajattelee onnistuvansa, on mahdollisuudet onnistumiseen paljon suuremmat. Ei kannata siis ennustaa epäonnistumista jo etukäteen, koska silloin on todennäköisempää, että niin tulee käymään. Esiintyjät, jotka ajattelevat negatiivisesti itsestään ja esiintymistilanteesta ovat suuremmassa vaarassa joutua esiintymispelon valtaan kuin itsevarmat ja positiiviset esiintyjät. On hyvä pitää mielessä, että jokainen esiintyminen tuo kokemusta ja huonoista kokemuksistakin kehittyä. Visualisointi eli esiintymistilanteen läpi käyminen positiivisessa valossa ennen esiintymistä on hyvä tapa harjoitella omaa suoritusta ja päästä eroon pahimmasta ahdistuksesta. Visualisoinnilla tarkoitetaan tässä tapauksessa esiintymisen ennakointia omassa mielessä. Ennen esiintymistä käydään läpi jokainen mahdollinen tilanne, joka saattaisi tapahtua. Esimerkiksi: Joku keskeyttää esiintymiseni, mitä silloin tekisin? Kun esteisiin on jo etukäteen löytänyt vastauksen, tulee oikeasta esiintymisestä paljon helpompaa. (Lucas 2012, 12-13.)

Monia huolestuttaa, että yleisö huomaa esiintyjän jännittyneisyyden. Jos ajattelee näin, on vaikea esiintyä itsevarmana, kun kuvittelee itsensä jäykäksi ja täriseväksi. Kuitenkin vain pieni osa jännittyneisyydestä näkyy ulospäin. Keho saattaa esiintyjälle tuntua, siltä kuin sen läpi kulkisi sähkö, mutta katsojille puhuja vaikuttaa levolliselta ja innostuneelta. Sydän saattaa tykyttää ja kädet hikoilla, mutta luultavasti yleisöllä ei ole tästä tietoakaan. (Aulanko 1997, 48-49.)

Täydellisyyteen voi aina pyrkiä, mutta sitä on turha odottaa. Ei olekaan sellaista puhetta, joka olisi täydellinen, jokainen puhuja tekee tai sanoo jotakin hieman väärin alun perin suunnitellusta. Onneksi tällaiset hetket eivät yleensä näy yleisölle. Katsojat eivät tiedä mitä esiintyjän oli tarkoitus sanoa, he tietävät vain mitä sanottiin. Hetkellinen ajatuksen kadottaminen tai muutamat väärinpäin sanotut lauseet ovat huomaamattomia yleisölle. Kun tällaisia pikkuvirheitä sattuu, on parasta jatkaa kuin mitään ei olisi tapahtunutkaan. Isompia yleisölle huomattaviakin virheitä tapahtuu, mutta kannattaa pitää mielessä, että katsojat eivät ole tulleet arvioimaan täydellistä esiintyjää, he ovat kuuntelemassa esiintyjän sanomaa. (Lucas 2012, 10-14.)

6 Teorian yhteenveto

Työn teoria muodostuu neljästä pääotsikosta: keho, ääni, karisma sekä myynti, esiintyminen ja esiintymisjännitys.

Kehonkieli on ensimmäinen kieli, jonka ihmisinä opimme. On siis loogista, että kiinnitämme paljon huomiota toisen ihmisen kehon liikkeisiin ja eleisiin kommunikoidessamme. Keho paljastaa tunteita ja tunnetiloja, jonka takia puhujan pitää osata viestiä samaa tuntea kehollaan, äänellään ja puheellaan. Vakuuttava henkilö osaa tukea sanojaan kehonkielellä ilman, että kumpikaan on ristiriidassa toisensa kanssa. Hyvä esiintyjä käy katseellaan yleisöä läpi, pitää kehonkielensä avoimena ja vastaanottavana. Yleisön kehonkieleen on kiinnitettävä tarkoin huomiota, koska niin kuin esiintyjä myös yleisö viestii sanattomasti. Yleisön kehonkielestä saattaa lukea, että esitys on tylsistyttävä tai esiintyjän viesti on erimielisyyttä aiheuttava. Esiintyjä voi korjata tilanteen vain, jos ymmärtää ja osaa tulkita muiden sanatonta viestintää.

Ääni ja äänenkäyttö ovat esiintyjän yksi tärkeimmistä apuvälineistä, koska se miten sanotaan, on vähintään yhtä tärkeää tai tärkeämpää kuin mitä sanotaan. Äänensävy pelkää välittää suunnattoman määrän tietoa. Kuten kehonkielessäkin, eivät äänenkäyttö ja puhe saa olla ristiriidassa. Vaikuttava ääni syntyy monen eri tekijän summasta, kuten puhenoisuus, äänenvoimakkuus, äänenkorkeus ja hengitys. Kun puhujalla on hallinnassa hyvän äänenkäytön perusteet, tulee puheesta paljon mieluisampaa kuunneltavaa. Terve ääni on parhaimmillaan mukavaa ja mielenkiintoista kuunneltavaa. Ääni, kuten mikä tahansa muu instrumentti vaati huoltoa ja huolenpitoa toimiakseen hyvin. Perusasioiden pitää olla kunnossa, jotta ääni toimii oikein eli oikeanlainen hengitys, asento ja äänen aloittaminen täytyy hallita. On myös muita tapoja, jotka auttavat pitämään äänen kunnossa ja terveenä esimerkiksi riittävä nesteytys sekä äänen avaaminen ennen pitkää puhetta.

Karisma on vaikuttavuutta ja karismaattiset ihmiset ovat usein huomion sekä ihailun kohteita. Yleisesti luullaan, että karismaattisiksi synnyttään, vaikka todellisuudessa karisma on taito, jonka voi oppia jokainen tarpeeksi motivoitunut. Karismaattiset ihmiset ovat itsevarmoja, itsetietoisia, aitoja, vuorovaikutustaitoisia ja aina läsnä olevia tilanteessa kuin tilanteessa. Karismaattinen ihminen osaa käyttää kehoa ja ääntään omaksi hyödykseen kommunikoinnissa ja vuorovaikutuksessa. Suuri osa karismaattisuudesta syntyy kehonkielen ja äänenkäytön oikeaoppisesta hyödyntämisestä.

Nykypäivän työympäristössä esiintymistaidot ovat myyjälle elintärkeitä. Esiintyminen mahdollistaa yhteyden luomisen ihmisiin oli kyseessä sitten asiakkaat tai kollegat. Myyjän on

osattava esiintyä vakuuttavana, luotettavana ja helposti lähestyttävänä. Hyvät puheen lahjat eivät riitä, jos kehonkieli ja ääni eivät ole tukemassa puhuttua sanaa.

Esiintymisjännitys koskettaa pitkälti jokaista esiintyjää ja puhujaa. Ihmiset, jotka esiintyvät miljoonille ihmisille television välityksellä lähes joka päivä kokevat jännitystä julkisesta puhumisesta. Esiintymisjännitys ei kuitenkaan ole pahasta, kun sen osaa muuttaa negatiivisesta haitallisesta voimasta positiiviseksi potkuksi esiintymiseen. Positiivinen jännittäminen innostaa esiintyjää antamaan parhaansa esiintymistilanteessa. Haitallisesta jännittämisestä eroon pääseminen vaatii kokemusta, itsevarmuutta, positiivista ajattelua ja ymmärryksen siitä, että yleisö ei ole tullut katsomaan täydellistä esiintymissuoritusta.

7 Produkti: Keho ja ääni esiintymisessä, opetus- ja itseopiskelumateriaali

Tämä luku käy läpi opinnäytetyön projektisuunnitelman, aikataulun, aineiston keruumenetelmät ja opinnäytetyön toteutuksen.

Opinnäytetyön ohelle tehtiin PowerPoint esitys, jonka tavoitteena on toimia opetus- ja itseopiskelumateriaalina Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa.

7.1 Projektisuunnitelma ja aikataulu

Viikko	Tehtävät			
42	Aineiston keruu			
43	Aineiston keruu/teorian kirjoittamista			
44	Teorian kirjoittamista			
45	Teorian kirjoittamista/ensimmäisen version palautus			
46	Teorian kirjoittamista			
47	Teorian kirjoittamista			
48	Teorian kirjoittamista			
49	Teorian kirjoittamista			
50	Teoria valmis			
5	Vertaisarviointi			
7	Kolmas versio			
10	Työn palautus ja esitys			
11	Kypsyysnäyte			

Kuva 3. Alkuperäinen aikataulu

Opinnäytetyön alkuperäinen aikataulu tehtiin ajatellen odotettua etenemistähtia. Aineiston keräämiselle oli varattu kaksi viikkoa, joista toisella teorian kirjoittaminen alkaisi. Teorian kirjoittamiseen suunniteltiin kuluvaan seitsemän viikkoa, jonka jälkeen aloitettaisiin tuotteen työstäminen. Alkuperäinen aikataulu tehtiin Haaga-Helian ohjaajien laatiman pohjan perusteella.

7.2 Aineisto ja sen keruumenetelmät

Ensimmäiseksi kävin läpi kirjaston ja etsin esiintymiskirjoja, jotka sisälsivät tietoa kehonkielestä tai äänestä esiintymisessä. Monesta esiintymisopuksesta löytyikin sivu tai pari aiheitani koskien, mutta usein kirjojen kehonkieli osio sisälsi hyvin samanlaisen kuvan aiheestani kuin muukin esiintymisen kirjallisuus. Pelkästään kehonkieltä tai äänenkäyttöä koskevia kirjoja oli hieman haastavampi löytää, vaikka niitäkin muutaman sain käsiini. In-

ternetin kautta aiheesta löytyi todella paljon aineistoa. Etsin omien kokemuksieni perusteella luotettavia artikkeleita. Lähdeluettelossa on paljon internet lähteitä juurikin sen takia, että kirjoista teoriaa aiheittani koskien tuntui löytyvän melko heikosti, kun internet oli täynnä luotettavia artikkeleita sekä sivuja.

Kehonkielen ja äänenkäytön tulkitseminen ei ole tarkkaa tiedettä, jonka takia siitä löytyykin usein erilaisia näkökulmia. Valitsin aineistoni niistä kirjoista ja internet sivuista, joiden näkökulmat aiheittani koskien vastasivat yleisintä näkökulmaa. Myös karismaa ja jännitystä katseltiin eri hyvin kanteilta lähteistä riippuen, jonka takia en käyttänyt kovin useaa lähdettä näissä aiheissa.

7.3 Toteutus

Viikko	tehtävä
45	Aineiston kerääminen ja aiheen tutkiminen
46	Teorian kirjoituksen aloittaminen äänestä ja kehosta
47	Teoriaa ja otsikoitten hahmottelua
48	Aineiston keräämistä ja teorian kirjoittamista karismasta
49	Teorian kirjoittamista esiintymisjännityksestä ja toimeksi antosopimus
50	Teoriaa kaikkiin työn osa-alueisiin
1	Teoriaa ja produktin aloittaminen
2	Produktin hahmottelua
3	Teknisiä ongelmia tietokoneen kanssa, jossa oli uusin versio opinnäytetyöstä
4	Tekniset ongelmat jatkuivat, mutta opinnäytetyö saatiin pelastettua
5	Teoriaa esiintymisestä ja produktin jatkamista
6	Johdannon ja toimeksiantajan esittelyn valmisteleminen
7	Produktin tekemistä ja lisäyksiä teoriaan
8	Opinnäytetyön viimeistelyä, läpiluku, tiivistelmä
9	Produktin viimeistely
10	Palautus

Kuva 4. Toteutunut aikataulu

Alkuperäisen suunnitelman mukainen opinnäytetyön aloittamispäivämäärä myöhästyi muutamalla viikolla käynnissä olevien muiden koulutöiden vuoksi. Viikolla 45 aloitettiin aineiston kerääminen ja tutkiminen. Kun kirjoihin ja muihin lähteisiin oltiin perehdytty tarpeeksi ja mieleeni oli muodostunut jonkinlainen kuva siitä, miten aihetta lähestytään, alkoi viikolla 46 teorian kirjoittaminen. Otsikointi tuotti päänvaivaa, kun aiheita alettiin jaotella ja aluksi tekstiä kirjoitettiin vain pääotsikoiden alle isompina lukuina. Jouluvapaat alkoivat lähestyä ja teoriaankin oli kiertynyt tyydyttävä määrä, mutta loman alettua teorian kirjoittaminen hidastui osaksi motivaation puutteesta ja osaksi erittäin kiireisen loman takia. Vuoden

2017 alussa alkoi kirjoittaminen taas innostaa ja teoria olikin jo loppusuoralla. Myös produktin hahmottelu ja tekeminen lähtivät käyntiin. Viikoilla 4 ja 5 tekemiseen vaikuttivat tekniset ongelmat eli kotitietokone, joka meni käyttökelvottomaksi ja, jossa oli ajantasainen opinnäytetyö. Opinnäytetyö saatiin kuitenkin pelastettua koneelta ja teksti, jota ei ollut muualle tallennettu saatiin siis turvaan. Kun tekniset ongelmat saatiin päätökseen, niin teoriakin näytti jo melko valmiilta pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta ja produktin tekeminen jatkui. Produktin teko oli melko suoraviivaista, sillä sisältö tuli suoraan opinnäytetyön teoriasta. Produktin valmistelussa täytyi kuitenkin miettiä, miten esitys rakennetaan, mikä teoria on kaikista relevanteinta esitykseen ja kuinka produktista saadaan mielenkiintoisen sekä miellyttävän näköinen. Opinnäytetyö ja produkti kaipasivat enää viimeistelyä, johon kuului johdannon sekä tiivistelmän kirjoitus ja tämän jälkeen viikolla 10 työ oli valmis.

Alkuperäinen aikataulu oli tehty melko huonosti eikä siinä oltu juuri jaettu, milloin mitään työn osita kuuluisi työstää. Huonon aikataulutuksen perusteella oli varmasti vaikutusta siihen, että työmäärät eivät jakautuneet tasaisesti vaan joinakin viikkoina työ edistyi kovasti ja toisina tahti hidastui merkittävästi. Siitä huolimatta, että työstäminen ei sujunut täysin suunnitelmien mukaan pysyivät hommat mielestäni tarpeeksi hyvin aikataulussa.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteina on antaa lukijalle käsitys kehonkielen ja äänenkäytön tärkeydestä esiintymisessä sekä opetusmateriaalin luominen opettajien ja oppilaiden käyttöön. Mielestäni jokaiseen tavoitteeseen on päästy. Produktiosuus on helposti ymmärrettävä ja lähestyttävä kokonaisuus, joka antaa kuvan, miten kehonkieli ja ääni todella vaikuttavat esiintymiseen.

Kehonkielen ja äänenkäytön merkitystä esiintymisessä on käsitelty myyntityön koulutusohjelmassa vain pintaa hipoen, vaikka koen sen olevan suuri ja merkittävä osa esiintymistaitoja. Esiintymistaidot ovat yksi myyjän tärkeimmistä ominaisuuksista ja kyky myydä itsensä rakentuu pitkälti esiintymisen varaan. Vaikka myyjän koulutukseen ei sisälly suunnatonta määrää opetusta esiintymisestä on kokemuksieni mukaan useimmilla myyjiksi opiskelevilla esiintymistaidot melko hyvin hallussa. Parantamiseen on kuitenkin varaa ja pienelläkin panostamisella esiintymistaitojen opettamiseen olisi varmasti suuri vaikutus myyjien esiintymistaitoihin. Mielestäni monet oppilaat tarvitsevat ohjausta ja vinkkejä esitysten ja puheiden pitämiseen. Tämä opinnäytetyö tuo hyödyllisen lisän esiintymisen lisäopetusta kaipaaville oppilaille ja uskon, että hieman syvällisempi ymmärrys sanattomasta kommunikaatiosta auttaa paljon myyntityössä sekä kommunikaatiossa ylipäätään.

8.1 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Myyntityötä tekeväille esiintymistaidot, ovat elintärkeitä ja koulu on täydellinen ympäristö niiden kehittämiseen. Mielestäni myynnin koulutusohjelma vaatisi lisää panostusta esiintymistaitojen opetukseen. Esiintyminen ja presentaatioiden pitäminen tulee opiskelijoille ammattikorkeakoulussa kyllä tutuksi, mutta syvempää tietämystä, siitä miten esiintyessä tulisi käyttäytyä ei monille synny. Yhdestäkin pakollisesta esiintymistaitojen kurssista olisi varmasti suunnaton apu myynnin opiskelijoille, opinnoissa ja työelämässä. Toisena mahdollisena vaihtoehtona voisivat toimia vapaavalintaiset esiintymiskurssit, jotka käsittelevät esiintymisen eri osa-alueita. Uskon, että esiintymisen lisä-opetuksesta kiinnostuneita opiskelijoita riittäisi, sillä omien kokemuksieni mukaan presentaatioiden pitäminen saattaa tuntua ahdistavalta ajatukselta monille. Opettajille esiintyminen on joka päiväistä, joten pätevyyttä opetukseen löytyisi.

8.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Alkuperäinen laatimani aikataulutusta oli liian suppea ja se sisälsi liian vähän tietoa. En siis juurikaan käyttänyt aikataulua hyväkseni opinnäytetyötä tehdessäni, mutta koko prosessi pysyi kuitenkin hyvin raiteillaan. Kunnollinen aikataulusuunnitelma olisi kuitenkin helpottanut kirjoitusprosessia paljon. Ne hetket, kun ei tiennyt mitä tehdä olisivat selvinneet helposti aikataulun vilkaisulla. Aihe oli hyvin mielenkiintoinen, joten käytin mielelläni aikaa sen tutkimiseen. Sopivan aineiston löytäminen varsinkin kirjoista oli kuitenkin hieman hankalaa ja jälkikäteen ajatellen olisin halunnut käyttää aineiston etsimiseen enemmän aikaa. Kirjoitustahtini oli ajoittain epätasaista, joka johtui lukuisista koulu ja työkiireistä. Työn aloittaminen vaikeutui aina pidemmän tauon jälkeen ja siksi olisikin ollut järkevää tehdä teoria ja produkti valmiiksi tasaisella tahdilla ilma pidempiä taukoja. Mielestäni opinnäytetyöprosessi eteni loppujen lopuksi hyvällä vauhdilla ja olen tyytyväinen tulokseen.

Lähteet

American Academy of Otolaryngology–Head and Neck Surgery 2015. Keeping Your Voice Healthy. Luettavissa: <http://www.entnet.org/content/keeping-your-voice-healthy>. Luettu: 6.3.2017.

Aulanko, M. 1997. Rohkeasti puhumaan. WSOY. Juva.

Bookboon 2013. Do you use your tone of voice and body language to your advantage? Luettavissa: <http://bookboon.com/blog/2013/03/do-you-use-your-tone-of-voice-and-body-language-to-your-advantage/>. Luettu: 7.1.2017.

Businessballs 2016. charisma theory, charismatic powers and force of character - definitions, understanding, developing qualities of charisma, personal presence and gravitas. Luettavissa: <http://www.businessballs.com/charisma.htm>. Luettu. 29.11.2016.

Enkivillage 2015. Body Language Examples. Luettavissa: <http://www.enkivillage.com/body-language-examples.html>. Luettu: 29.1.2017

Executive Communications Group 2004. These's a Message in Your Voice. Luettavissa: http://totalcommunicator.com/vol2_3/voicemessage.html. Luettu 23.11.16.

Helsingin Sanomat 1994. Ääni heijastaa tunteita. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000003376785.html>. Luettu: 6.3.2017.

Hinkka, T. 2015. Karisma: 30 tapaa parantaa henkilökohtaista vaikuttavuutta. Ketterät Kirjat Oy. Vantaa.

Holland, M 2014. Stage 1 - Selling Yourself - Body Language - Tone of Voice – COD. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=3X0SXeVkYrg>. Katsottu: 28.1.2017

Hyppönen, H. 2005. Kuinka SE tehdään esiintyjänä. Talentum. Helsinki.

Kortesuo, K. 2015 Karisman käsikirja. Meedia Zone OÜ. Viro.

Lucas, Stephen E. 2012. The Art of Public Speaking. McGraw-Hill. New York.

Marckwort, A & Marckwort, S. 2013. Kehitä esiintymistaitoja. Suomen yritys kirjast Oy. Helsinki.

Mielen ihmeet 2016. Mitä kehonkieli kertoo. Luettavissa: <http://mielenihmeet.fi/mita-kehonkieli-kertoo/>. Luettu: 29.1.2017

Sarah Bedrick 2014. How to properly use your voice when presenting. Luettavissa: <http://www.sarahbedrick.com/how-to-properly-use-your-voice-when-presenting/>. Luettu 28.11.16.

Sihvo, M. 2006. Terve ääni: Äänen hoidon ABC. Kirjapaja Oy. Helsinki.

Stuart, C. & Träff, T. 2001. Viesti tehokkaasti, esiinny vakuuttavasti. Helsinki. WSOY.

WikiHow 2015. How to Speak Louder to Be Heard Effectively in Noisy Places. Luettavissa: <http://www.wikihow.com/Speak-Louder-to-Be-Heard-Effectively-in-Noisy-Places>. Luettu: 2.3.2017.

WikiHow 2006. How to Develop a Perfect Speaking Voice. Luettavissa: <http://www.wikihow.com/Develop-a-Perfect-Speaking-Voice>. Luettu 9.1.2017

Liitteet

Liite 1. Ääni ja keho esiintymisessä, opetus ja itseopiskelumateriaali

Ääni ja keho esiintymisessä

Santeri Ylä-Rautio

Sisältö

- Vuorovaikutus ja esiintyminen
- Keho ja kehonkieli
- Ääni
- Karisma
- Jännittäminen



Myynti ja esiintyminen

- Esiintymistaidot entistä tärkeämpi osa työelämää
- Taito viestiä ja luoda yhteys muihin ihmisiin
- Esiintymistaitoja vaaditaan kaikenlaisessa kanssakäymisessä
 - Kahdenkeskeisessä kommunikaatiossa
 - Palaverissa
 - Myyntitilanteessa
 - Isoille yleisölle esiintyessä
- Esiintymistaidot viestivät osaamista ja rakentavat luottamusta
- Kehon ja äänen pitää tukea puhuttua sanaa!



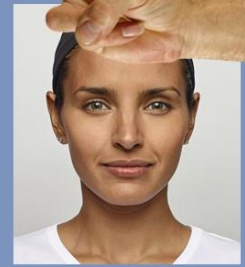
Keho ja kehonkieli

- Olennainen osa kommunikaatiota
- Ensimmäinen oppimamme tapa kommunikoida
- Ihmiset luottavat kehonkieleen vaistomaisesti enemmän kuin puhuttuun sanaan, jos kehon eleet ja puhe ovat ristiriidassa
- Kehonkieli viestii tunteita ja asenteita
- Kaikilla on synnynnäinen kyky tulkita kehonkieltä



Keho ja kehonkieli

- Voidaan jakaa tietoiseen sekä ei-tietoiseen
 - Tietoista kehonkieltä ovat esimerkiksi käsimerkit ja eleet joilla viestitään tietoisesti
 - Ei-tietoista kehonkieltä on kaikki ilmeet, eleet ja liikkeet, jotka tapahtuvat ikään kuin luonnostaan
- Suurin osa ihmisten viestinnästä on non-verbaalista eli viesti välittyy kehon liikkeillä ja kasvojen eleiden avulla
- Yli puolet kommunikaatiosta välittyy kehonkielen ja äänenkäytön kautta
- Iso osa vakuuttavuutta



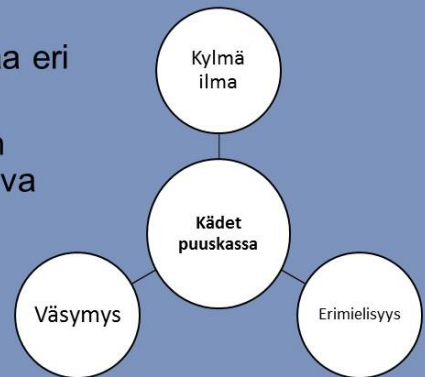
Tyypillisiä tulkintoja kehonkielestä

- Rinnalle ristityt kädet viestivät puolusteleavuutta ja erimielisyyttä
- Avoimet kädet nostettuina ylös ovat viesti rehellisyydestä, vilpittömyydestä, viattomuudesta ja alistumisesta
- Kynsien pureskelu kertoo jännittyneisyydestä, stressistä tai epävarmuudesta
- Istuminen leveästi ilmaisee rentoutta



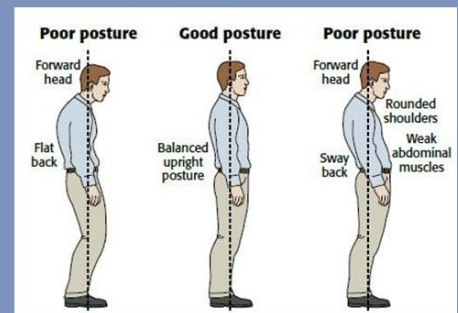
Kehonkielen tulkitseminen

- Yksi kehon ele ei paljasta useimmiten koko totuutta
- Yksi kehonkielen merkki voi viestiä useaa eri asiaa
- Luotettavaan kehonkielen tulkitsemiseen tarvitaan useampi samaan asiaan viittaava merkki
- Kehonkieli on yksilöllistä ja ihmiset kommunikoivat kehoillaan eri tavoin



Kehonkieli esiintyessä

- Katsekontakti
 - Katse kulkee yleisöä läpi
- Kätet apuvälineenä puheen rytmittämiseksi tai rentoina sivulla
- Jalat suorat ja rennot
 - Kävelyllä saa tilan haltuun, mutta jatkuva säntäily ei kannata
- Ryhdikkyys viestii hereillä oloa, uskaliaisuutta ja tilanteen hallintaa
 - Näyttää hyvälle ja tekee hyvää keholle



Ääni

- Äänenkäytössä kyse MITEN sanotaan
- Sanojen sisällöllä on valtaa vasta kun äänikin tukee niitä
- Ääni ja äänensävy suurimmaksi osaksi ei-tietoista
- Äänessä on suunnaton määrä viestejä:
 - Sukupuoli
 - Ikä
 - Sosiaalinen status
 - Henkinen/fyysinen tila



Tunnetilojen vaikutus ääneen

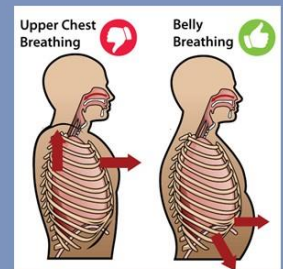
- Stressaantuneet ihmiset puhuvat usein paljon, kovaäänisesti ja korkeammalla sävelkorkeudella
- Masentunut henkilö mutisee monotonisella, hiljaisella äänellä
- Vihaisena puhe on selkeää ja kieli tuo äänneet terhakkaasti ulos
- Väsyneen ihmisen puhe on epäselvää, eikä suu juuri aukea

Pikaopas puhumiseen

- Puheen täytyy olla tarpeeksi kovaäänistä, jotta kaikki kuulevat mitä haluat sanoa
 - Huutaminen ei kannata, vaikka sitäkin voi käyttää tehokeinona
- Yleinen ongelma on liian nopea puhuminen, joten puheen tempo on tärkeä huomioida puheen ymmärtämisen takaamiseksi
 - Paussit lauseiden välissä antavat yleisölle hetken sisäistää viestisi
- Selkeä ääntäminen ja lausuminen

Pikaopas puhumiseen

- Syvä hengitys on osa täyttä ja rikasta puheääntä
 - Liian nopea ja pinnallinen hengitys johtaa epäluonnolliseen ja honottavaan ääneen
- Äänenkorkeus ja sen vaihtelut
 - Hatara ja epävaka puhe nähdään jännityksenä
 - Tasainen ääni koetaan rauhoittavaksi ja vakuuttavaksi
- Äänen lukeminen on hyvä harjoitus äänenvoimakkuuden, nopeuden ja ääntämisen kanssa
- Hymyily kuuluu äänessä!



Terve ääni

- Miellyttävä, virkistävä ja vakuuttava
- Häiriöinen ääni varastaa kuulijan huomion
- Terveeltä kuulostava ääni syntyy oikean asennon, hengityksen ja äänen aloittamisen seurauksena
 - Ryhdikäs ja tasapainonen asento tekevät äänen tuottamisesta helppoa ja vähemmän kroppaa rasittavaa
 - Pinnallinen ja nopea hengitys tekevät äänen tuottamisesta vaikeampaa

Terve ääni

- Nesteytys pitää äänihuulet kosteina, eikä äänestä tule käheä
- Äänen avaus, kuten hymiseminen tai huulien päristely valmistaa pidempään puheeseen
- Mikrofonin käyttäminen kannattaa jos mahdollista, sillä huutaminen rasittaa ääntä
- Väsyneen äänen tulee antaa levätä
- Tupakointi tekee äänestä heikon, käheän sekä karhean



Karisma

- Vaikuttavuutta
- Viehätysvoimaa
- Karismaattiset ihmiset herättävät muissa **huomiota** ja **ihailua**
- Hyödyllinen taito johtamisessa, opettamisessa, myynnissä, puheessa ja kaikenlaisessa kanssakäymisessä
- Taito, jota pystyy oppia ja kehittää



Karismaattisuus

- Aitoa läsnäoloa ja kuuntelemista
- Vuorovaikutusta ja kiinnostusta yleisöä kohtaan
- Persoonallisuutta eli oman aidon itsensä esille tuomista
- Ilmaisutaitoa eli kykyä ilmaista ajatuksia ja tunteita sanallisesti sekä sanattomasti



Esiintymisen jännittäminen

- Täysin normaalia
- Kokeneet esiintyjätkin tuntevat pelkoa ja jännitystä esiintymisestä
- Avain jännityksen selättämiseen on sen muuttaminen omaksi edukseen
- Parhaillaan jännitys antaa lisäpotkua esitykseen



Jännityksestä eroon

- Kokemus ja valmistautuminen
- Onnistumisen visualisointi ja positiivisuus
- Itseluottamus
- Yleisö ei tiedä mikä esiintyjän suunnitelma on, joten pieniä virheitä ei huomata
- Tärisevät kädet ja hakkaava sydän eivät näy yleisölle

Yhteenveto

- Kehonkieli ja äänenkäyttö ovat tärkeä osa karismaattisuutta ja vaikuttavuutta
- Omaan kehonkielen käyttöön on mahdollista parantaa harjoittelulla
- Karisma on taito, joka on kehitettävissä
- Jokainen esiintyjä kokee esiintymisjännitystä ja se antaa parhaimmillaan lisäpotkua esiintymiseen