

Alla virikemateriaaliksi aiempien kurssien vastauksia oman 5min viestintätilanteen tarkasteluun kahdesta eri näkökulmasta.

Esimerkki1:

Henkilö lukee verkkosivustolta uutisartikkelin. Tapahtumassa viestin vastaanottajana on uutista lukeva henkilö ja alkuperäisenä viestin lähettäjänä uutisen kirjoittaja.

Siirtoanalyysi:

Viestintävälineenä tapahtumassa on internet, tarkemmin verkkosivusto, joka on alustana julkaistulle uutisartikkelille. Vastaanottajana toimii henkilö, ihminen, jonka välineenä prosessissa on hänen vastaanottamansa merkistön lukutaito. Vastaanotettu sanoma sisältää koodia, joka tässä tilanteessa on teksti, kieli, jota vastaanottaja viestitapahtumassa ymmärtää. Itse sanoma sisältää uutisen, joka oletusarvollisesti on faktapohjaista tietoa. Viestin lähettäjä alun perin on myös ihminen, toimittaja, joka on kirjoittanut artikkelin. Viestintäprosessissa sanoma on kuitenkin voinut kulkea useamman tekijän kautta, artikkelin verkkojulkaisusta on mahdollisesti vastannut toinen henkilö. Viestillä halutaan välittää vastaanottajalle informaatiota, uutinen, joka hyödyttää vastaanottajaa.

Viesti on tehokas, koska vastaanottaja käyttää verkkoa ja kyseistä verkkosivustoa viestintävälineenä usein ja näin ollen viestin perille saapuminen on hyvin todennäköistä. Mitä vähemmän vastaanottajan käyttää viestintävälinettä, hän vastaanottaa sanoman yhä epätodennäköisemmin. Olettaen, että vastaanottaja saa viestin, viestin tehokkuuden pitäisi olla erittäin hyvä, koska lukija olettaa uutisen pohjautuvan faktoihin ja sanoman arvo nousee vastaanottajassa. Tehokkuuteen toki vaikuttaa vastaanottajan kiinnostus uutisaihetta kohtaan, sekä kriittisyys uutisen kirjoittanutta toimittajaa tai uutista jakavaa mediaa kohtaan. Viestin tehokkuuteen ja tarkkuuteen vaikuttaa myös suuressa määrin viestin välittämisen ajankohta. Ajankohdalla voi olla suuri merkitys viestin vastaanottamisen tarkkuuteen. Mikäli vastaanottaja etsii tietoa uutisesta hakukoneen kautta, eikä viestin lähettäjä ole julkaissut uutisartikkeliä vielä verkossa, tällöin voi koko viestin vastaanottaminen epäonnistua.

Siirtomallissa on hyvä tarkastella myös häiriötekijöitä, joita kyseisessä viestintätapahtumassa voi ilmetä runsaastikin. Näitä voivat olla esim. vastaanottajan teknisen laitteen häiriö, lähettäjän

ylläpitämisen palvelimen kaatuminen, verkkoyhteyden katkeaminen. Vastaanottajaa voi häiritä monet ulkopuoliset tekijät riippuen hänen olinpaikastaan; äänet, valot tai fyysinen ominaisuus kuten vastaanottajan tuntema väsymys tai kipu, joka voi häiritä viestin tehokasta perille saapumista. Myös verkkosivujen muut tekijät, kuten mainokset, bannerit, kuvat, muut artikkelit ja otsikot voivat haitata viestin tarkkuutta ja tehokkuutta viemällä vastaanottajan huomion viestintäprosessissa. Kyseisessä tapahtumassa vastaanottaja ymmärtää lukemansa kielen, mutta esimerkiksi tietyt sanat tai termit, jotkut merkistön osat, joita vastaanottaja ei ymmärrä, voivat olla häiriötekijöitä.

Yhteisyysanalyysi:

Yhteisyysmallista katsoen vastaanottajalle uutisen merkitys voi olla hyvinkin suuri. Lukija on mahdollisesti hakenut tietoa, jota olettaa uutisesta saavansa, jolloin hän odottaa informaatiolta paljon. Tässä kohtaa myös odotukset viestin lähettäjää kohtaan ovat korkealla, tietenkin riippuen lukijan aiemmasta käsityksestä häntä tai uutisen levittäjää kohtaan. Toisaalta vaikei uutisen lukija olisi tietoa etsinytkään, olisi hän voinut nähdä sanoman ja riippuen sanoman sisällöstä, voi uutisesta tulla hänelle merkittävä.

Lukija tulkitsee uutisen oman maailmankuvansa, kokemustensa ja kulttuurisen taustansa mukaan. On kiinni vastaanottajasta, miten hän suhtautuu uutiseen, tulkitseeko hän sen faktapohjaisena tietona, onko hän kriittinen lähdeä ja uutisen tarkoituksena kohtaan. Uutisen lähettäjän tarkoitus tässä tapahtumassa on viestiä suurelle joukolle ihmisiä, saattaa tietoon jollain tapaa ajankohtaista asiaa, jolla on merkitys

yhteiskunnan toiminnassa. Riippuen journalismin laadusta, voi lähettäjän piilevänä tarkoituksena olla myös vastaanottajan manipulointi tai totuuden vääristely.

Esimerkki 2:

Tarkasteltavana puhelinsoitto

Siirtomallin näkökulma

Siirtomalli keskittyy viestinnässä nimenomaan välineelliseen viestintään, joten ostoslistan neuvottelemineen ja sopiminen puhelimessa on siitä malliesimerkki. Siinä on kaksi osanottajaa, lähettäjä ja vastaanottaja. Kanavana toimii puhelin ja viestinä puheen välittämä tieto.

Viestintäprosessi alkaa, kun syntyy tarve välittää jokin viesti toiselle henkilölle tai ryhmälle: tässä tapauksessa sille, joka on kaupassa. Lähettäjä, viestin saatuaan, päättää kanavan ja viestintävälineen. Puhelimella viestin voisi välittää tekstiviestinä tai puheena. Puhe todettiin tässä tapauksessa nopeammaksi ja tehokkaammaksi. Kanavan välityksellä saadaan yhteys vastaanottajaan, jolle viesti välitetään.

Vastaanottajan päässä olevasta hälystä (taustaaänet) johtuen viestiä jouduttiin usein toistamaan, jotta sen sanoma tulisi varmasti selväksi. Puhelin on myös altis linjan pätkimiselle ja kohinalle, mutta niiltä hälytekijöiltä vältyttiin.

Sanoman perillepääsyn lähettäjä sai tietoonsa saamalla vastaanottajalta palautetta ja täsmentäviä kysymyksiä halutusta tuloksesta. Lyhyen neuvottelun jälkeen sanoma saatiin perille tarpeeksi selkeästi, ja tämä saavutti lähettäjän haluaman toiminnan sekä lopputuloksen.

Yhteisyysmallin näkökulma

Yhteisyysmalli (semioottinen koulukunta) keskittyy viestinnässä itse viestin lisäksi myös sen merkitykseen ja siihen, miten se ymmärretään. Yhtenä pääkohtana on tieto, että yksilö ja kulttuuri ovat toisistaan erottamattomia sekä se, että ilman molempien yhteistyötä viestintä olisi mahdotonta. Tämä käy tarkemmin pohdittuna ilmi myös tarkasteltavasta viestintätilanteesta.

Etuna käsiteltävässä tilanteessa on se, että sekä lähettäjä että tiedon vastaanottaja tulevat samasta taustasta (samaa perhettä). Näin ollen, viestintä perheenjäsenten kesken pohjautuu samaan kulttuuriin ja perheyhteisöön, jossa voi mahdollisesti olla merkkejä (ilmauksia) joita ulkopuolinen ei ymmärtäisi. Kommunikointi perustuu yhteisiin koodeihin (kieleen, puhetyyliin ym.), joilla viestijät voivat toisilleen selvittää mitä sanoma tarkoittaa.

Tarkasteltavassa tilanteessa edellytetään samaa kulttuuripohjaa, jossa olevat ovat tottuneet esim. käymään kaupassa ja hakemaan tarvittavat elintarvikkeet tietyistä paikoista, tietyillä merkeillä varustettuna. Näin ollen käytettäviä merkkejä viestinnässä ovat tuotteiden nimet ja yleisnimikkeet, kuten kananmunat ja maito. Sanoman täsmentämiseksi oli merkkejä kuitenkin täsmennettävä, sillä tulkittaessa viestiä esimerkiksi käsite "maito" on hyvin häilyvä ja voi tarkoittaa montaa erilaista tuotetta. Tässä yhteisössä eläminen on kuitenkin opettanut meille myös viestiä täsmentäviä merkkejä, kuten "rasvaton" tai "kevyt", jotka maidon kanssa yhdistettäessä antavat meille jo selkeän kuvan halutusta lopputuloksesta.

Kanavana toiminut puhelin antaa viestijöille mahdollisuuden puhua suoraan toisilleen, jolloin voidaan kommunikoida vielä lisäksi mm. lukumääriä, korvaavia tuotteita oikeiden puuttuessa tai muuta vastaavaa, jonka viestiminen muulla tavoin voisi muuttua hitaaksi ja turhauttavaksi.

Viestintätilanne kokonaisuudessaan toimii hyvin nopeasti ja selkeästi. Samalta kulttuuri-, ja koodipohjalta tulevat saman yhteisön jäsenet pystyvät kommunikoimaan melko vaivattomasti toisilleen viestin sisällön, joka ulkopuoliselle (esim. eri koodin omaavalle) osuessaan voisi olla täysin käsittämätön.

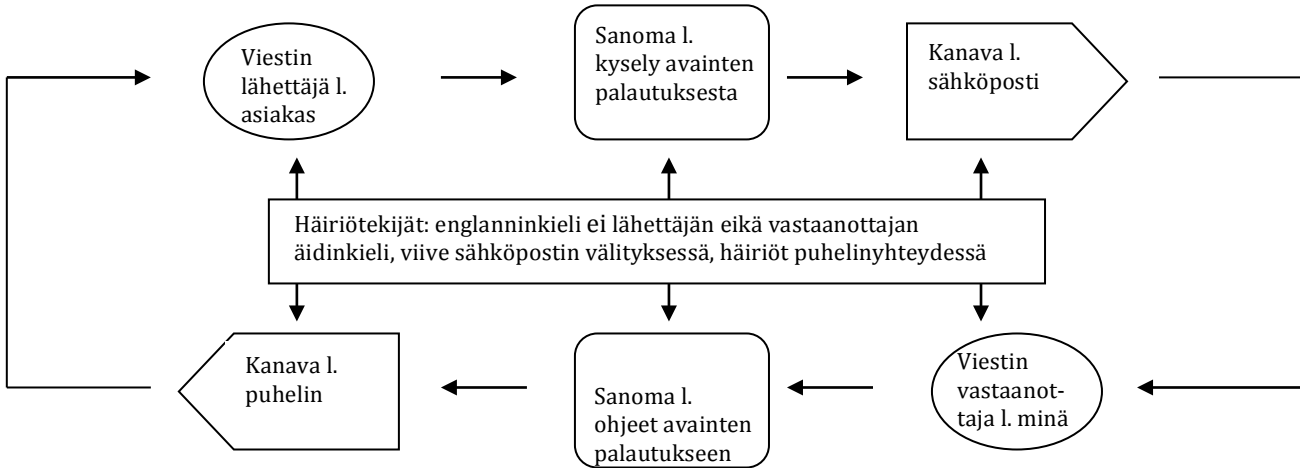
Esimerkki 3:

Viestintätapahtuman kuvaus

Olen saanut asiakkaalta sähköpostin, jossa hän tiedustelee mihin hänen tulisi palauttaa avaimet. Soitan asiakkaalle ja annan puhelimesta ohjeet. Sekä sähköposti että puhelinkeskustelu ovat englanninkielisiä.

a) Viestintätapahtuma siirtomallin näkökulmasta

Siirtomallissa viestintää tarkastellaan prosessinäkökulmasta. Siinä viestintä kuvataan mekaanisena tiedonsiirtona lähettäjältä vastaanottajalle ja huomiota kiinnitetään erityisesti viestinnän välineisiin. Alla olen kuvannut valitsemani viestintätapahtuman prosessikuvana.



Asiakas viestin lähettäjänä oli valinnut viestintävälineeksi sähköpostin. Koska hän oli lähettänyt viestin illalla, jolloin toimistomme ei ollut avoinna, oli kanavan valinta erittäin onnistunut. Viesti oli odottamassa minua (viestin vastaanottajaa) heti aamulla ja pystyin reagoimaan siihen välittömästi. Vastatessani viestiin valitsin välineeksi puhelimen, jolla tavoitin asiakkaan nopeasti. Sain myös palautetta välittömästi ja pystyin kysymyksiin varmistaa viestin perille menon. Tekniset häiriötekijät kuten viive sähköpostin välityksessä tai häiriöt puhelinyhteydessä eivät tällä kertaa vaikuttaneet viestintätapahtumaan. Sen sijaan viestiminen molemmille vieraalla kielellä vaikutti viestin välittymiseen, mutta sen aiheuttama häiriö pystyttiin minimoimaan toistamalla viesti useaan kertaan puhelimitse ja esittämällä tarkentavia kysymyksiä.

Siirtomallin näkökulmasta viestintäprosessi toimi tehokkaasti ja täsmällisesti. Viestin lähettäjän välittämä sanoma tavoitti vastaanottajan sanatarkasti ja ajallaan. Valitut viestintäkanavat toimivat hyvin eikä teknisiä häiriöitä ollut. Viestin lähettäjän saavutti viestillä tavoitteensa ja viestintäprosessia voidaan pitää onnistuneena.

b) Viestintätapahtuma yhteisyyssmallin näkökulmasta

Yhteisyyssmallissa viestintää tarkastellaan ihmisten sosiaalisena käyttäytymisenä ja merkityksien vaihtamisena ihmisten välillä. Yhteisyyssmallissa ei keskitytä itse viestintäprosessiin vaan siihen miten merkitykset välittyvät viesteissä ja miten niitä tulkitaan. Siinä tarkastellaan viestin lähettäjän ja vastaanottajan välistä suhdetta, kulttuuria ja yhteisöllisyyttä.

Merkityksen syntyyn vaikuttivat valitsemassani viestintätapahtumassa erityisesti viestin lähettäjän ja vastaanottajan välinen suhde (asiakas ja myyjä, ei yhteistä taustaa eikä aikaisempaa kommunikaatiota) kulttuurilliset erot (viestin lähettäjä on intialainen ja vastaanottaja suomalainen) viestin kieli (kumpikaan viestijöistä ei käyttänyt tilanteessa omaa äidinkieltään)

Vaikka sanoman tulkitsemiseen vaikuttavat tekijät olisivat voineet vaikeuttaa merkityksen tulkitsemista, oli sanoma tässä viestintätapahtumassa niin yksinkertainen, että voidaan sanoa vuorovaikutuksen toimineen hyvin. Puhelimessa molemmilla oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä ja toistaa sanoma, mikä helpotti kommunikaatiota.

Esimerkki 4:

TAPAHTUMA: Keskustelu aviomiehen kanssa siitä, mikä valmistamassamme sipulikeitossa oli vikana ja miten siitä olisi voinut saada paremman makuisen.

SIIRTONÄKÖKULMASTA:

Kumpikin keiton syöjä puki makuelämyksensä sanoiksi ja siirsi informaation toiselle. Vastaanotettu sanoma herätti toisessa ajatuksia ja ideoita siitä, miten keiton makua voisi parantaa. Nämä ajatukset puettiin jälleen sanoiksi ja ideat siirrettiin puheen välityksellä toiselle.

Kun viestejä siirreltiin, kumpikin ruuanlaittaja sai palautetta omasta toiminnastaan keiton teossa. Informaationvaihto johti siihen lopputulokseen, että yhteisestä päätöksestä keittoon lisättiin suolaa ja päätettiin ensi kerralla kokeilla jotakin toista reseptiä.

YHTEISYYSNÄKÖKULMASTA:

Keitosta käydyn keskustelun aikana rakensimme pohjaa niille tuhansille kerroille, joina jatkossa tulemme laittamaan yhdessä ruokaa ja joudumme arvioimaan, miten ruuasta saisi hyvänmakuista. Makuelämyksiämme jakamalla jaoimme samalla tietoa siitä, millainen ruoka ylipäättään itseä miellyttää ja näin kasvatimme edellytyksiämme laittaa jatkossa sellaista ruokaa, josta molemmat pitävät.

Keiton parannusmahdollisuuksien pohtiminen ja kompromissiratkaisun etsiminen kasvattivat ongelmanratkaisutaitojamme. Viestintätapahtuma myös ilmensi asemaamme yhteisen talouden jakajina, joiden on otettava toisen makumieltymykset huomioon. Keskustelu oli myös osaltaan oppimistilanne, sillä siinä kerrattiin ruokalajin valmistusvaiheita ja arvioitiin yhteistä tuotosta.

Esimerkki 5:

Viestintätapahtuma, jota tässä tehtävässä tarkastelen, on noin viiden minuutin mittainen puhelinkeskustelu ystäväni kanssa lauantaina 18.9 n. Klo. 16:00. Keskustelumme koski tulevaa vierailuani hänen luonaan, ilmoitustani siitä että olin juuri noussut junaan Helsingin rautatieasemalla sekä sitä tarvitsisiko minun vielä käydä hänen puolestaan ostoksilla ennen hänen luokseen saapumista. Soitin omasta matkapuhelimestani ystäväni puhelimeen. Noin minuutin päästä puhelinkeskustelumme alusta puhelu katkesi, oletettavasti Pasilan ratapiha-alueella aiheutuneiden häiriöiden vuoksi. Soitin ystävälleni uudestaan, jonka jälkeen pystyimme jatkamaan keskustelumme loppuun asti.

Siirtomallin avulla tarkasteltuna viestintätapahtuma kulki seuraavanlaisesti. Minä, lähettäjä, välitin puhelintani kanavana käyttäen sanoman ystävälleni. Informaatio jota halusin siirtää ystävälleni ei kuitenkaan aluksi mennyt perille johtuen teknisestä hälystä joka esti signaalin siirtymisen kanavalla mekaanisesta välineestä toiseen. Onneksi uusi yritys johti parempaan lopputulokseen, ja sain viestini välitettyä vastaanottajalle ilman häiriötekiöitä. Sain myös vastaanottajalta samankaltaisella viestiketjulla informaatiota takaisin, joten molemmat meistä saivat välitettyä haluamansa sanomat toisilleen. Viestinnän kolmesta eri ongelmasosta (Shannon & Weaver:in malli)

viestintätapahtumassamme törmäsimme vain teknisen tason ongelmiin, tosin alun teknisen tason ongelmat estivät myös merkitysten perille siirtymisen, sekä halutun vaikutuksen vastaanottajassa, mutta kaikki ongelmat ratkesivat kunhan häiriötekijät oltiin saatu poistettua.

Yhtenäisyysnäkökulmasta minä ja ystävämme jatkoimme jo aloitettua viestintäprosessia joka on jatkunut monien vuosien ajan siitä asti kun olemme ensimmäisen kerran tavanneet. Käytimme ystävämme kanssa yhteiseksi muodostuneita sanontoja sekä ilmaisia jotka ovat meidän yhdessä rakentamiamme sekä merkityksiä joita muut kuin ystäväpiirimme eivät välttämättä kykene tulkitsemaan. Ollessamme sosiaalisessa vuorovaikutuksessa toisiimme viestinnän keinoin lujitimme ystävyttämme ja vahvistimme yhteenkuuluvaisuuden tunnetta välillämme. Viestintämme oli siis yhteisyyttä korostavaa, ritualistista.

Viestini siitä, että olen tulossa käymään ja tiedusteluni siitä onko hän jo kotona ovat kulttuurisidonnaisia ja hyvin merkityksellisiä viestejä, jotka ystäväni tulkitsi ja joihin hän antoi minulle haluamani kaltaisen vastauksen. Jaoimme viestintäprosessissa myös informaatiota siitä, tulisiko minun käydä ostamassa kaupasta elintarvikkeita, näin jakaen vastuuta tulevasta yhdessä viettämästämme ajasta.

Lyhyt viestintätapahtumani ystäväni kanssa oli kaikenkaikkiaan onnistunut teknisistä vaikeuksista huolimatta sekä siirtomallin että yhtenäisyysnäkökulman näkökulmasta katsottuna, sillä se johti täsmälleen siihen lopputulokseen johon kyseisen viestintätapahtuman toivoinkin päätyvän.