

PUHPI01
Vuorovaikutuksen
dynamiikka

FT Marko Siitonen
viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Erytiskäitos Salme Korkalalle, jonka aikaisempaan kurssiin osa kalvoista perustuu!

Kurssin oppimistavoitteet


Opiskelija

- tuntee nonverbaalisen viestinnän keskeisimmät käsitteet ja osaa analysoida nonverbaalisen viestinnän funktiota
- ymmärtää, mitä on interpersonaalinen viestintä ja millaisia vuorovaikutusilmiöitä siihen liittyy
- ymmärtää, miten vuorovaikutussuhteet syntyvät ja kehittyvät
- ymmärtää ryhmän vuorovaikutuksen keskeiset käsitteet, ominaispiirteet ja lähtökohdat
- ymmärtää puheviestinnän merkityksen organisaatioissa
- osaa eritellä ja analysoida erilaisia vuorovaikutustilanteita puheviestinnän teorioita hyödyntäen.

marko.siitonen@jyu.fi

Aikataulu

- Ma 26.10. 16–20 Paulaharju
- Ma 2.11. 16–20 Paulaharju
- Ma 9.11. 16–20 Blomstedt
- Ma 16.11. 16–20 Blomstedt
- Ma 23.11. 16–20 Blomstedt
- Ma 30.11. 16–20 Blomstedt



marko.siitonen@jyu.fi

Suoritustavat

- luennot, pienryhmätyöskentely, ryhmätyön esittely, yksilöllinen ryhmän analyysi ja tentti
- Luentojen tentit pidetään torstaina 3.12. ja maanantaina 7.12. klo 8.30–10.00 salissa L 304 (Liikunta). Näistä sinun tulee osallistua jompaankumpaan. Mikäli olet estynyt osallistumasta tenttiin edellä mainittuina aikoina, voit suorittaa tentin viestintätieteiden rästitenttipäivänä tammikuussa.

marko.sii-tonen@jyu.fi

Ryhmätyö ja sen arviointi

- ryhmätyö tehdään 4 hengen ryhmissä (yht. 19 ryhmää)
 - analysoidaan annetun viestinnän teorian avulla omavalintaista vuorovaikutusilmiötä / -kontekstia / -tilannetta
 - ryhmätyö esitetään muille kurssilaisille kolmella viimeisellä tapaamiskerralla
 - analysista jätetään kirjallinen tiivistelmä (2–4 sivua)
- yksilöllinen raportti: ryhmäviestinnän teorioiden avulla analysoidaan omaa ryhmää ja sen työskentelyä (1–2 sivua)

marko.sii-tonen@jyu.fi

Puheviestinnän teoriat

- ovat ymmärtämisen työkaluja
 - auttavat analysoimaan ilmiötä ja argumentoimaan havaintoja
- auttavat analysoimaan erilaisia vuorovaikutus- ja viestintätilanteita
- luovat erilaisia näkökulmia viestinnän ilmiöihin
- määrittelevät viestinnän usein eri tavalla
 - taustalla erilaisia lähtökohtia
- Huom! Teoria-sana on hyvin monimerkityksinen

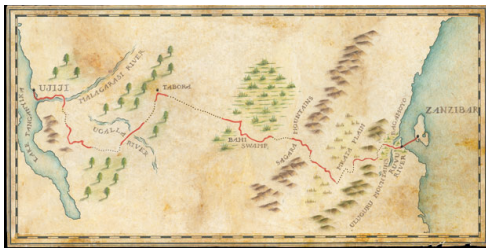
marko.sii-tonen@jyu.fi

Teorioiden arviointikriteerit

- Ulottuvuus: paljonko teoria kuvaa ja selittää
- Testattavuus: miten teoriaa pystytään testaamaan
- Yksinkertaisuus: onko teoria kyllin yksinkertainen
- Hyödyllisyys: mikä on teorian käytännöllinen arvo
- Oivaltavuus: tuottaako teoria uusia ajatuksia, näkemyksiä, ajattelua ja tutkimusta

marko.saitonen@jyu.fi

Matka alkaa...



Mitä viestintä on?

- Satoja määritelmiä sadoilta tutkijoilta
- Communication is interaction through messages. Messages are formally coded symbolic or representational events of some shared significance in a culture, produced for the purpose of evoking significance. (Gerbner 1967)
- Communication is a process whereby humans collectively create and regulate social reality (Trenholm & Jensen 1992)
 - > puheviestinnän tarkastelu keskittyy erityisesti sosiokulttuuriseen traditioon, jossa ajatellaan että sosiaalinen todellisuus luodaan ja sitä säädetään viestinnän kautta

marko.saitonen@jyu.fi

Viestinnän osatekijöitä

Symbolit, kieli, puhe

Ymmärtäminen

Vuorovaikutus, suhde

Epävarmuuden vähentäminen

Sosiaalinen prosessi

Siirto, välitys, vaihto

Yhdistäminen, sitominen, yhteisyys

Kanava, lähetti, väline, reitti

Kokemusten uusintaminen

Käyttäytymisen muutos

Ärsyke

Tarkoituksellisuus

Aika, tilanne

Valta

(Mukaillen Takala 1995, Dance 1970)

marko.sii-tonen@jyu.fi

Viestinnän funktioita

- Minän ilmaiseminen, kehittäminen, muokkaus
- Miellyttäminen, mielihyvän saaminen
- Mielenpitoen ilmaiseminen ja testaaminen
- Arvojen, asenteiden ja uskomusten ilmaiseminen ja testaus
- Vaikuttaminen, suostuttelu, myönnyttäminen
- Vallankäyttö
- Yksimielisyyden saavuttaminen
- Konfliktien ratkaiseminen tai hallitseminen
- Ihmissuhteiden luominen ja ylläpito
- Ryhmän toiminnan ylläpitäminen ja kehittäminen
- Esteettisten tavoitteiden saavuttaminen
- Informaation jakaminen ja saaminen
- jne.

marko.sii-tonen@jyu.fi

Kontekstin erilaisia määritelmiä

- Viestinnän osa-alueet...
- Sosiaaliset ja institutionaaliset puitteet...
 - Elämän osa-alueet...
 - Ympäristön piirteet...
 - Viestintäsuhde...

marko.sii-tonen@jyu.fi



Nonverbaalinen viestintä

Nonverbaalinen viestintä

- On viestintää, jossa viestiä välittävät muut kuin verbaaliset vihjeet (sanat)
 - usein monikanavaista
- Täydentää verbaalista viestintää
 - ei voida täysin erottaa verbaalisesta viestinnästä
- On usein tiedostamatonta
- On usein kulttuurisidonnaista
- On osin geneettisesti perittyä, osin opittua
- Huom! Ei ole mitään “oheisviestintää”, ei myöskään “nonverbaalikkaa”

marko.sii-tonen@jyu.fi

Nonverbaalisen viestinnän funktioita

- Ilmaista tunteita
- Osoittaa henkilösuhteita ja statuseroja
- Viestiä henkilön persoonallisuutta muille
- Ohjailla vuorovaikutusta (esim. säädellä ryhmän vuorovaikutusta)
- Toteuttaa sosiaalisia rituaaleja
- ...
- Täydentää, toistaa, kumota, painottaa jne. verbaalista viestintää
- Viesti voi toteuttaa useita funktioita samanaikaisesti

marko.sii-tonen@jyu.fi

Nonverbaalisen viestinnän merkkijärjestelmiä

- Proksemiikka: välimatka ja tilankäyttö (esim. istumajärjestys, etäisyydet)
- Kinesiikka: ilmeet (esim. hymy), katse, eleet (esim. pään puistelu), liikkeet ja asennot
 - koskettaminen, esim. kättely, halaaminen
- Äänen ominaisuudet (parakieli, vokaliikka):
esim. painotukset, voimakkuus
- Artefaktat: esim. vaatteet, rekvisiitta

marko.saitonen@jyu.fi

(Nonverbaalisen) viestinnän havainnoiminen

- Ihmiset ovat usein vahvoilla jonkin tai joidenkin nonverbaalisen viestinnän osa-alueiden suhteen
- Ihannetilanteessa havainnoijan näkökulma on jossakin ekspertin ja naiivin, "lapsellisen" tarkkailijan välillä
- "Valikoiva havainnointi" on tyyppillistä
- Mitä voi tarkkailla:
 - osallistujat (ikä, sukupuoli...)
 - tilanne (ympäristö, osapuolten suhde...)
 - vuorovaikutuksen tarkoitus tai tavoitteet (piilotavoitteet...)
 - käyttäytyminen (kuka, mitä, millä intensiteetillä, mitä seurauksia...)
 - vuorovaikutuksen useus ja kesto (milloin, miten kauan, uusiutuminen, tyyppisyys...)

(Knapp & Hall 2002: 93-94)

marko.saitonen@jyu.fi

Ristiriitaisten viestien tulkitseminen

- Nonverbaalisten viestien ajatellaan olevan spontaanimpia sekä vaikeammin teeskenneltävissä ja manipuloitavissa
 - > ristiriitaisissa viestintätilanteissa nonverbaalisiin viesteihin luotetaan usein enemmän kuin verbaalisiin *

marko.saitonen@jyu.fi

Impression management

- Mielikuvien hallinta (impression management, self-presentation)
- Tavoitteellista (intentionaalista) toimintaa jossa pyrimme kontrolloimaan meistä välittyvää informaatiota (esimerkiksi rajoittamalla käyttäytymistämme vaikuttaaksemme yleisön meistä muodostamiin mielikuviin)
 - Huom! Tavoitteellisuus ei ole aina sama kuin tietoisuus!
- Ajatus siitä, että verbaalista informaatiota on helpompi kontrolloida kuin nonverbaalista
 - Goffman 1959: expressions given / given off

marko.siitonen@jyu.fi

Ristiriitaisten viestien tulkitseminen

- Nonverbaalisten viestien ajatellaan olevan spontaanimpia sekä vaikeammin teeskenneltävissä ja manipuloitavissa
 - > ristiriitaisissa viestintätilanteissa nonverbaalisiin viesteihin luotetaan usein enemmän kuin verbaalisiin *
- Huom! Ristiriitatilanteissa pyritään myös saamaan lisää tietoa, jotta ristiriita pystyttäisiin selittämään

marko.siitonen@jyu.fi

Henkilökohtainen tila

- Edward Hall kehitti 1960-luvulla proksemiikan käsitteen, jolla hän viittasi nimenomaan tilan käyttöön (The Hidden Dimension)
 - Intiimi etäisyys (0-0,5 metriä)
 - Henkilökohtainen etäisyys (0,5-1 metriä)
 - Sosiaalinen etäisyys (1-3 metriä)
 - Julkinen etäisyys (3 metristä eteenpäin)
- Huom! Kulttuurisidonnainen käsite

marko.siitonen@jyu.fi



Odotustenvastaisuus

- Expectancy-violations theory (Judee Burgoon, alkup. 1978)
- Perusajatus: toimintaamme ohjaavat vahvat ennakko-odotukset.
 - perustuvat: konteksti, vuorovaikutuskumppanin ominaisuudet, suhteen ominaisuudet
- Odotusten rikkominen kiinnittää huomion (arousal, heightened state of awareness)
 - Ei välttämättä negatiivinen asia!
- Tulkintaa ohjaa päätelmä siitä, kuinka palkitseva tilanne/vuorovaikutuskumppani on (reward valence)

marko.sii-tonen@jyu.fi

Esimerkki mukauttamisesta: kontekstina haastattelu

- Kysymys: kuinka mukauttaminen voi näkyä haastattelutilanteessa? Mitä hyötyjä mukauttamisesta voi olla?
- Esim: jotta haastattelu onnistuisi, haastattelijan ja haastateltavan välille tulisi muodostua jonkinlainen luottamussuhde
 - “rapport” = relationship based on mutual trust
 - > tietoisuus mukauttamisesta voi olla tärkeää tämän muodostamiseksi

marko.sii-tonen@jyu.fi

**Communication
Accommodation Theory (CAT)**

- Teoria pyrkii selittämään miksi vuorovaikutuksen osapuolet saattavat korostaa tai minimoida sosiaalisia eroja osapuolten välillä (alkup. Speech Accommodation Theory - Howard Giles 1971, 1973 terminä myös *adaptation*)
- Lähtöajatuksia:
 - kielellä välitetään informaatiota persoonallisuudesta, temperamentista, sosiaalisesta statuksesta, ryhmän jäsenyydestä...
 - vuorovaikutuskumppanin samankaltaisuus koetaan viehättäväksi, luettavaksi ja älykkääksi
- Ihmisillä on tapana (usein tiedostamattomasti) vaihtaa kielellistä "tyyliään" vastaamaan vuorovaikutuskumppanin tapaa viestiä tai vaihtoehtoisesti korostaa eroavuuttaan tästä
 - pätee myös nonverbaaliseen viestintään
 - mukautumisen taustalla on usein stereotyyppisiä käsityksiä

marko.siitonen@jyu.fi

**Communication
Accommodation Theory (CAT)**

- Konvergenssi = Kun viestijä hakee hyväksyntää viestintätilanteessa, hän saattaa mukauttaa esimerkiksi kieltään, aksenttiaan, murrettaan tai parakielen piirteitä vastaamaan toista osapuolta
 - tällä viestitään samanmielisyyttä ja pitämistä
 - tulkinta voi olla myös negatiivinen -> "liehittely"
- Divergenssi = viestijä korostaa eroja itsensä ja toisen osapuolen välillä esimerkiksi korostamalla oman viiteryhmänsä kielellisiä piirteitä
- Kummassakin tapauksessa mukautuminen voi olla molemminpuolista tai yksipuolista
 - valta on yksi keskeinen selittävä tekijä

marko.siitonen@jyu.fi

Nonverbaalinen viestintä ja tietokonevälitteisyys*

* computer-mediated communication (CMC)

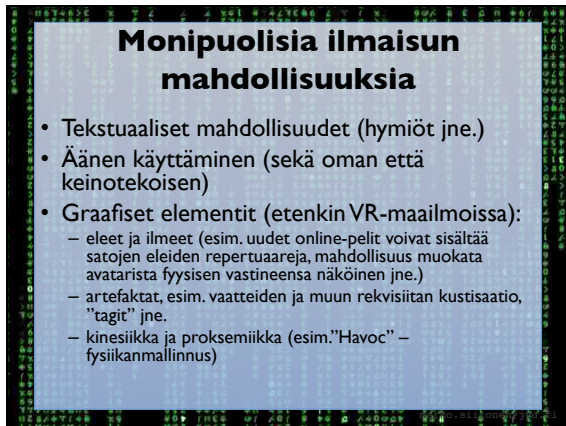
“Cues filtered out”

- 1970- ja 1980-luvuilla viestinnän tutkimuksessa ajateltiin laajalti, että CMC on persoonatonta ja soveltuu siksi lähinnä tehtäväkeskeiseen viestintään
- Tämän aikakauden tutkimukseen viitataan usein Cues Filtered Out -koulukuntana (Culnan & Markus, 1987)
 - Nimellä viitataan oletettuun nonverbaalisten vihjeiden ja sosiaalisten viestien ”siivilöitymiseen” pois
 - Ks. myös Social presence (Short, Williams & Christie, 1976) sekä Media Richness (Daft & Lengel, 1984; 1986)

**MITEN NIIN TÄÄLLÄ
EI VOI HUUTAA!?**

Kadonneet “vihjeet”?

- Vastoin odotuksia CMC on tarjonnut pohjan monipuoliselle suhdetason viestinnälle
 - vrt. suhteiden kehittyminen ja ylläpitäminen, tunteiden mukanaolo viestittäessä teknologian välityksellä jne.
- Perinteisten vihjeiden tilalle on tullut joukko uusia, osa vanhoista on korostunut -> ihmiset sopeutuvat viestintäympäristöönsä ja samalla muokkaavat sitä



Monipuolisia ilmaisun mahdollisuuksia

- Tekstuaaliset mahdollisuudet (hymiöt jne.)
- Äänen käyttäminen (sekä oman että keinotekoisien)
- Graafiset elementit (etenkin VR-maailmoissa):
 - eleet ja ilmeet (esim. uudet online-pelit voivat sisältää satojen eleiden repertuaareja, mahdollisuus muokata avatarista fyysisen vastineensa näköinen jne.)
 - artefaktat, esim. vaatteiden ja muun rekvisiitan kustisaatio, "tagit" jne.
 - kinesiikka ja proksemiikka (esim. "Havoc" – fysiikanmallinnus)
