

Opinnäytetyö (AMK)

Media-alan koulutus

Animaatio

2019

Anni Nykänen

MIKSEI NUO TAJUA?

– Kuvittajan ja asiakkaan välisestä
kommunikoinnista

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Media-alan koulutus, Animaatio

2019 | 21 sivua

Anni Nykänen

MIKSEI NUO TAJUA?

- Kuvittajan ja asiakkaan välistä kommunikoinnista

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan kahden erilaisen kuvitusprojektin kautta kommunikointiin vaikuttavia tekijöitä.

Asiakkaan ja kuvittajan persoonallisuustyyppjä analysoidaan DISA-menetelmän avulla ja pohditaan luonne-erojen vaikutusta viestintään.

Lopputulemana todetaan, että sujuvaan kommunikaatioon vaikuttavat vahvasti hyvä itsetuntemus ja ihmissuhdetaidot. Ratkaisuksi esitetään oman persoonallisuuden ongelmakohtien havainnointia ja niiden muokkaamista.

ASIASANAT:

Kommunikointi, persoonallisuustyyppit, DISA-menetelmä, asiakas, kuvittaja

BACHELOR'S | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Film and Media | Animation

2019 | 21 pages

Anni Nykänen

WHY THEY DON'T GET ME?

- Communication issues between a customer and an illustrator

This thesis studies the communication factors in two different illustration projects.

The personality types of the customer and the illustrator are being analyzed using the DISC-method as well as the influence of character differences and how they may affect communication.

The conclusion is that good communication is strongly influenced by good self-knowledge and interpersonal skills. The solution is to detect and modify the problematic aspects of your personality.

KEYWORDS:

Communication, personality types, DISC-method, customer, illustrator

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 MITEN KOMMUNIKOIN?	6
2.1 Suullinen viestintä	6
2.2 Kirjallinen viestintä	6
3 ESIMERKKEJÄ ASIAKASTILANTEISTA	8
3.1 Kuvitukset lastenkirjaan	8
3.2 Kuvitukset animoituun mainosvideoon	15
4 JA TARINAN OPETUS OLI?	18
LÄHTEET	21

1 JOHDANTO

Vuonna 2008 valmistuin Metropolia ammattikorkeakoulusta medianomiksi graafisen suunnittelun koulutusohjelmasta. Pian olen suorittanut toisen medianomi-tutkintoni. Minun pitäisi siis, ainakin teoriassa, olla todella pätevä viestinnän ammattilainen. Sellainen mielestäni olenkin, kuvallisen viestinnän suhteen. Kirjallinen ja sanallinen viestintä on kuitenkin jäänyt pahasti paitsioon.

Olen toiminut yrittäjänä pian kymmenen vuotta ja teen töitä monien erilaisten asiakkaiden kanssa. Olen huomannut, että ajaudun usein pohtimaan sitä, kuinka voisin parantaa kommunikaatiotaitojani. Löydän itseni aina silloin tällöin samanlaisien ongelmien ääreltä, aikataulut eivät pidä, asiakas ei ymmärrä työni kuvaa ja vaatii mahdottomuuksia jne. Taasko olen tässä tilanteessa? En ole kuitenkaan kovin aktiivisesti etsinyt ratkaisuja näihin ongelmiin, vaan tarponut kiireessä läpi projektien ehtimättä ajatella muuta, kuin työn loppuun saattamista mahdollisimman nopeasti. Samat ongelmat toistuvat kuitenkin uudestaan ja uudestaan.

Opinnäytetyössäni käyn läpi kaksi erilaista asiakasprojektia, joista toinen sujui hyvin ja toisessa kohtasin enemmän haasteita. Paneudun kokemiini kielellisen viestinnän ongelmakohtiin ja pohdin erilaisia keinoja, joilla voin jatkossa parantaa kommunikaatiotani asiakastyössä sekä ryhmätyötilanteissa.

2 MITEN KOMMUNIKOIN?

Nykyaikainen viestinnän teknologia mahdollistaa etätyöskentelyn, kun ei jatkuvasti tarvitse olla sidottuna tiettyyn paikkaan tai vuorokaudenaikaan. Töitä voi tehdä lähes missä ja milloin vain omien aikataulujen mukaan ja itselleen sopivalla tavalla. Myös töiden tekeminen eri puolille maailmaa on nykypäivänä todella vaivatonta.

Teknisesti asiakkaalle viestintä on nopeaa, koska lähes jokaisella on mukanaan kannettava tietokone, tabletti tai ainakin älypuhelin. Viestin voi olettaa saavuttavan päämääränsä jopa sekunneissa. Tämä oletus tuo mukanaan myös ongelmia. Itsekin olen monesti ajautunut kuvittelemaan, että nyt, kun lähetän tämän kovinkin tärkeän ja kiireellisen kysymyksen, saan siihen oitis vastauksen. Huomaan jopa ärtyväni, kun vastausta ei kuulukaan heti tai edes samana päivänä. Kyllähän asiakas tietää, kuinka kiireinen tämä asia nyt on! Vai tietääkö? Viestin toimittaminen asiakkaan silmien eteen tai kuuluville on tehty helpoksi, mutta kuinka saisin viestini myös ymmärretyksi?

2.1 Suullinen viestintä

Suullinen viestintä on minulle luontevampaa kuin kirjallinen. Käytän puhuessani paljon käsiäni ja olen hyvin ilmeikäs, joten koen, että sanaton viestintä on todella iso osa omaa ilmaisuani. Äänenpainot ja sävyt, kasvojen ilmeet ja vartalon eleet ovat minulle helpommin tulkittavissa, kuin kirjoitetut lauseet ja rivien välit. Lisäksi uskon, että kasvokkain kohtaamalla on helppo asettua toisen asemaan ja kommunikoida ystävällisesti, tai ainakin kynnyks tylyyn kielenkäyttöön on korkea. Toisaalta taas puheviestintään verrattuna kirjallisessa viestinnässä on aikaa muotoilla sanomansa paremmin ja tunteitaan on ehkä helpompi hieman tutkiskella ennen vastaamista.

2.2 Kirjallinen viestintä

Koska teen paljon etätöitä, sähköpostilla tai muulla sähköisellä viestimellä (Slack, Google Docs, Facebook) kommunikointi on osoittautunut kätevimmäksi. Kirjallisessa viestinnässä onkin paljon hyviä puolia. NykYTEKNOLOGIAN avulla se on nopeaa ja helppoa, eikä tarvitse miettiä, onko toisella kiireinen tai muuten epäsojiva hetki puhua.

Koska kirjoitetusta viestinnästä puuttuu täysin sanaton viestintä (muun muassa eleet ja ilmeet), on ymmärrettävää, että väärinkäsityksiä tapahtuu helpommin kuin silloin, kun kommunikoimme kasvotusten. Viestin muotoiluun täytyykin siis kiinnittää erityisen paljon huomiota, joka puolestaan on työlästä ja aikaa vievää. Varsinkin, kun kirjoittaminen on itselleni jopa vastenmielistä. Tästä huolimatta olen mielestäni ihan kelvollinen kirjoittaja, osaan kirjoittaa ymmärrettäviä lauseita ja kielioppikin on enimmäkseen hallussa. Harkitsen yleensä melko pitkään kirjoitukseni sisältöä ja mietin, saako asiasta selvää. Silti tuntuu, etten tule ymmärretyksi. Seuraavaksi pohdin hieman tarkemmin, mitkä asiat voivat vaikuttaa kommunikaatio-ongelmiin.

3 ESIMERKKEJÄ ASIAKASTILANTEISTA

Tässä luvussa kerron kahdesta hyvin erilaisesta asiakasprojektista. Toisessa käytin enimmäkseen puheviestintää ja työskentely tapahtui samoissa tiloissa, kun taas toisessa kommunikoin kirjallisesti sähköpostin välityksellä.

3.1 Kuvitukset lastenkirjaan

Olipa kerran eräs kirjaprojekti, jossa kommunikointi asiakkaan kanssa oli hieman haastavaa. Tämä vaikutti osittain negatiivisesti koko projektin kulkuun, vaikka lopputulos lopulta miellyttikin kaikkia. Asiakkaanani toimi eräs kirjakustantamo, jonka kustannustoimittajaa kutsun tässä yhteydessä Kustannustoimittaja A:ksi. Kirjan kirjoittaja oli myös todella vahvasti mukana kuvituksen kommentoinnissa. Häntä kutsun Kirjailija B:ksi. Kustannustoimittaja A pyysi minulta koekuvituksen kiinnostavaan lastenkirjaan liittyen. Piirsin vapaavalintaisella tekniikalla kirjan kaksi päähahmoa pohjautuen muutamaan kirjailija B:ltä saatuun lauseeseen. Kirjailija B toivoi kirjalle kuvittajaa, joka osaisi kuvata elävästi, tunnistettavasti ja samastuttavasti kirjan hahmoja. Hän oli nähnyt kuvituksiani jossain ja pitänyt tyylistäni, joten hän oli itse ehdottanut minua kustantajalle. Koekuvitus onnistui ja sain pestin.

Kävin ensimmäisessä palaverissa kustantamon toimistolla Helsingissä ja tapasin työryhmämme. Koska kustantamo sijaitsee Helsingissä ja minä asun Turussa, oli selvää, että kommunikaatiomme tapahtuisi pääsääntöisesti sähköisesti. Itselleni on tärkeää nähdä työryhmä kasvokkain. Koska kirjoitetusta viestistä puuttuu melko oleellinen osa ihmisen kommunikoinnista (ilmeet, eleet, äänenpainot ja –sävyt), kirjoitettuun tekstiin on helpompi suhtautua, kun on edes kerran nähnyt henkilön, joka tekstin on kirjoittanut. Näin on saanut edes jonkunlaisen käsityksen millainen henkilö viestin takana oikein luuraa. Jotta pystyisimme viestimään mahdollisimman hyvin, meidän tulisi tietää miten viestin vastaanottaja ajattelee ja kuinka hän käsittelee saamansa viestin (Hakala 2015, 28).

On tärkeää ymmärtää asiakkaan taustoista edes jotain. Esimerkiksi tietääkö hän ammatistani mitään? Tässä tapauksessa toinen osapuolista, eli Kustannustoimittaja A oli työskennellyt kuvakirjojen parissa jo vuosia, kun taas Kirjailija B ei ollut tehnyt töitä

aiemmin kuvittajan kanssa, vaan kuvat hänen aiempiin kirjoihinsa oli ostettu kuvapankeista. Näin jälkikäteen ajateltuna tämä tieto oli todella tärkeä, mutta en silloin osannut kiinnittää asiaan huomiota.

Alku aina hankalaa...

Tein kuvista ensin aukeamittain luonnokset, jotka lähetin tarkistukseen noin 3-5 aukeamaa kerrallaan. Koska en ollut tehnyt aiemmin töitä kyseisten henkilöiden kanssa, he eivät tienneet millainen työskentelytapa minulla oli. Olin hieman yllättynyt, kun ensimmäiset luonnokset lähetettyäni Kirjailija B:ltä tuli palautetta, että hahmot olivat hyvät, mutta värit olivat nyt liian hailakat. Olin käyttänyt luonnokseen yhtä tai kahta väriä rytmittämään kuvaa ja unohtanut mainita, että kyseessä on vain luonnos ja ettei väreihin kannata tässä vaiheessa kiinnittää huomiota.

Yksi viestintää vaikeuttavista tekijöistä onkin se, että suunnittelemme viestit helposti vain itsellemme tai oman alamme ammattilaisia ajatellen. Jos asiakas ei tiedä alastamme mitään, viesti ei mene perille. (Wiio 2009, 60; Hakala 2015, 37) Olen itse monta kertaa tuskailut esimerkiksi lääkäriissä sitä, että saan diagnoosin hienoilla lääketieteellisillä termeillä, joista en tajua hölkäsenpölyystä. Lääkäreille termit taas tulevat luonnostaan eivätkä monet heistä tunnu edes ajattelevan, ettei latina enää olekaan kansanyleiskieli. Silloin potilaan olisi osattava kysyä tarkentavia kysymyksiä. Kysymykset saattavat kuitenkin jäädä vain ajatuksen asteelle, emmehän halua vaikuttaa lääkärin silmissä typerältä. Tämän projektin kohdalla tein siis virheen, että oletin asiakkaan ymmärtävän, että kyseisessä luonnoksessa yksityiskohtiin ei kannata vielä kiinnittää liikaa huomiota, vaan tärkeimpiä huomionkohteita on yleinen sommittelu, hahmot ja niiden eleet ja ilmeet.

Oli mielenkiintoista huomata, miten seuraavien luonnoksien kohdalla, minulta kysyttiin väreistä uudemman kerran, tällä kertaa Kustannustoimittaja A:n toimesta. Tuntui omituiselta, että eikö se asia ollut jo kerran tullut ilmi, että suunnittelen värit sitten vasta valmiisiin kuviin. Oliko tämä aikaisempi vastaukseni luonnoksista jäänyt huomaamatta Kustannustoimittaja A:lta? Koska viestittely tapahtui pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä, saattoi ongelmaksi koitua se, että monen henkilön kanssa kommunikoidessa samassa viestiketjussa, viestejä jäi helposti näkemättä ja alkuperäinen viesti katosi vastauksien ryöppyyn. Kommenttien sekamelskasta on hankalaa onkia se oleellisin

tieto. Lisäksi erilaisia viestiketjuja oli useita, jolloin tietyn vastauksen etsiminen oli todella työlästä. Kustannustoimittajalla on myös varmasti työn alla monia eri kirjaprojekteja samaan aikaan ja sähköposteja tulvii ovista ja ikkunoista. Ei siis ihme, ettei kaikki viestit saavuta päämääräänsä. Kyse ei siis välttämättä ole aina vastaanottajan huolimattomuudesta, vaan syytä voi etsiä viestintä välineen toimimattomuudesta.

Eräs ongelmallinen tilanne, joka toistui tässäkin projektissa, oli se, ettei saanut vastausta kaikkiin lähettämiinsä kysymyksiin. Jos samassa viestissä kysyy vaikkapa kolme kysymystä, jää niistä aina jokunen tai useampi kysymys vaille vastausta. Miksi sähköpostilla lähetettyihin kysymyksiin on niin hankala vastata? Helposti tulee ajatelleeksi, että vastaanottaja on huolimaton tai töykeä jättäessään vastaamatta kysymyksiin. Syyt vastaamattomuuteen voi kuitenkin löytyä muualta kuin vastaanottajan keskittymiskyvystä tai arvostuksen puutteesta. Kun heittää kerralla kymmenen tennispalloa, vastaanottajan on vaikea saada kovin montaa kiinni, kun taas yhden pallon kiinni saaminen on jo huomattavasti helpompaa. (Hakala 2015, 42) Kuinka mainio vertauskuva! Tämä pätee hyvin myös kysymyksiä tulvivaan sähköpostiin. Itsekin saatan jättää vastaamatta viestiin, jossa on liikaa kysymyksiä. Ajattelen, että minulla olisi joskus aikaa paneutua kysymyksiin paremmin ja siirrän vastaamista myöhempään ajankohtaan, jota ei sitten koskaan tulekaan ja viesti unohtuu ja hukkuu jo seuraavien viestien alle.

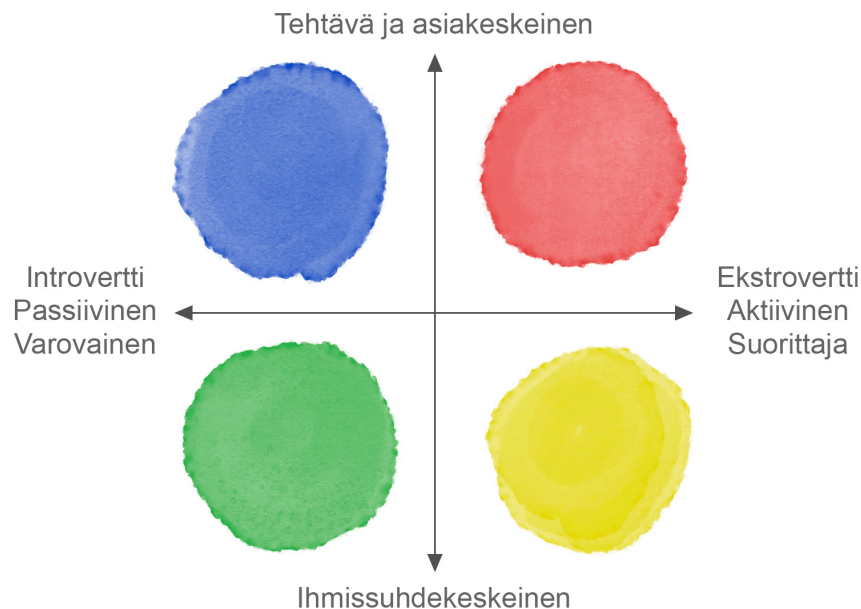
Kun kysymyksiä on enemmän kuin yksi, olisiko helpompaa ja ennen kaikkea nopeampaa vain soittaa ja kysyä? Kun ajattelen asiaa, olen ollut aina todella huono soittamaan mihinkään. Olen monesti mieluummin ajanut pyörällä puolen tunnin päähän vaikkapa pankkiin kysymään jotain asiaa, vaikka asia olisi hoitunut näppärästi ja nopeasti puhelinsoitolla. Olen siis mieluummin valinnut itselleni mukavamman kommunikointitavan tehokkaan ajankäytön kustannuksella. Veikkaan, että useassa tapauksessa pikainen puhelinsoitto on parempi kuin sähköpostiviestittely edes takaisin useaan kertaan samat kysymykset esittäen. Väärinymmärryksiä voi tietenkin puhelimesakin tapahtua ja itse pitää muistaa kirjoittaa asiat ylös heti, etteivät vastaukset unohdu. Tämä tietysti vaatii omanlaistaan näppäryyttä, että osaa kuunnella ja kirjoittaa asian ylös samaan aikaan. Ei onnistu aina edes ammattitoimittajalta. Olen monesti ollut tilanteessa, jossa minua haastatellaan puhelimitse. Kun saan jutun tarkistettavaksi, on jotkut sanomani asiat kirjoitettu väärin tai ne ainakin kuulostavat typeriltä lyhennettynä tai asiayhteydestä irrotettuina. Pidän puhelinhaastattelua kuitenkin parempana ratkaisuna itselleni, onhan

puhuminen minulle helpompaa kuin kirjoittaminen. Ainakin omaa aikaani säästyy, vaikka joutuisinkin myöhemmin joitain asioita tarkentamaan.

Persoonien taistelu

Eräs mielenkiintoinen seikka, mihin törmäsin tämän projektin kohdalla, oli se, miten omat tunteeni vaikuttavat viestin sisällön ymmärtämiseen. Välillä on todella hankalaa asettua toisen asemaan ja miettiä asiaa myös erilaisesta näkökulmasta.

Kuten kaikki varmasti tietävät, ei ole olemassa kahta samanlaista ihmistä. Siispä se, että saisimme viestimme täysin samalla tavalla ymmärretyksi, kuin itse sen ymmärrämme, on mahdotonta. Persoonallisuuksien erot vaikeuttavat kommunikointia ja mielestäni näiden erojen ymmärtämistä kannattaakin kehittää. Persoonallisuutta on vaikeaa mitata ja on olemassa todella laaja valikoima erilaisia teorioita, joilla jäsentää eri persoonallisuustyyppisiä. Tutkaillessani Thomas Eriksonin kirjaa *Idiootit ympärilläni – Kuinka ymmärtää muita ja itseään*, tutustuin hänen käyttämäänsä DISA-menetelmään. Lyhennelmä tulee ruotsinkielisistä sanoista Dominans (hallitsevuus, punainen), Inspiration (innoitus, keltainen), Stabilitet (vakaus, vihreä) ja Analys (Analyyttinen, sininen). (Kuva 1).



Kuva 1. DISA-menetelmän värit ja niiden eroavaisuudet toisistaan.

En lähde ajanpuutteen vuoksi tässä opinnäytetyössäni kovin syvällisesti avaamaan kyseistä menetelmää tai tutki muita persoonallisuutta mittaavia menetelmiä. Kärjistän käytöksemme kullekin vain yhteen DISA-menetelmän väriin, vaikka menetelmän mukaan 80 prosentilla ihmisistä hallitsevia värejä on kaksi, viidellä prosentilla yksi ja lopuilla kolme (Erikson 2014, 12).

Ensimmäisten kuvitusten valmistuttua sain Kirjailija B:ltä sähköpostin, josta ymmärsin hänen olevan hyvin pettynyt hahmojen ilmeisiin. Hänen mielestään hahmot eivät hymyilleet yhdessäkään kuvassa ja ilmeissä, jotka itse tulkitsin iloisiksi, näki Kirjailija B sekopäistä maanisuutta. Palaute oli melko suorasukainen ja mielestäni jopa tyly ja olin yllättynyt, että palaute tuli vasta kuvien valmistuttua, vaikka luonnoksissa ilmeet ja eleet olivat jo näkyvillä ja niitä olisi voinut korjata jo silloin.

Olen melko impulsiivinen ja tunteeni saattavat vaihdella välillä hyvinkin nopeasti varsinkin stressitilanteissa, jolloin peruskäyttäytymismallimme tulee selkeimmin näkyviin. (Erikson 2014, 150). Kirjailija B:ltä saamani palautteen kohdalla verenpaineeni nousi humauttaen päähäni ja olin heti taisteluasemissa puolustamassa omaa mielipidettäni. Koin epäreiluna sen, ettei luonnosvaiheessa ollut kommentoitu asiaa. Valmista kuvaa oli hankalampi muokata kuin luonnosta. Tämähän oli oma vikani, kun en ollut älynnyt selittää luonnoksen tarkoitusta Kirjailija B:lle tarkemmin. Lähetin ehkä hieman tylyhköön vastauksen yrittäen kuitenkin selittää asiallisesti, omaa mielipidettäni ja ajatustani kuvien taustalla. Tästä syttyi pienimuotoinen väittely, jossa kumpikin puolusti omaa ammattitaitoaan hanakasti.

Olen hyvin erilainen viestijä Kirjailija B:hen verrattuna. Kirjailija B reagoi hitaasti sähköposteihini ja vastauksia sai useasti kysellä useampaan kertaan. Hänen vastauksensa olivat hyvin järjesteltyjä, lyhyitä ja ytimekkäitä. Tämä voisi viitata siihen, että Kirjailija B olisi DISA-menetelmän sininen tyyppi. Sininen tyyppi on asiakaskeinen, analyyttisyytensä johdosta hidas reagoimaan, tarkkaavainen eikä kovin tunteikas. Kun tapasin hänet ensimmäisen kerran, hänen ilmeettömyytensä kiinnitti huomioni. Hän oli hillitty myös eleiltään. Nämäkin piirteet hänessä viittaisivat siniseen tyyppiin.

Minä puolestani vien eleeni herkästi toiseen ääripäähän, käytän käsiäni, ilmehdin ja kirjallisissa sisällöissä kirjoitan helposti puhekieltä ja ripottelen lauseiden sekaan hymiöitä eli emojiä pehmentääkseni sanomaa. Minussa saattaa olla paljon keltaista tyyppiä.

piä, joka reagoi nopeasti, toimii impulsiivisesti, on puhelias ja tunteellinen. (Erikson 2014, 25-27). Tämä suurieleisyyteni näkyy myös kuvituksissani, joissa animaatiollekin tyypilliseen tapaan liioittelen hahmojen ilmeitä ja eleitä. Siksi olin hieman hämmästynyt siitä, että Kirjailija B ei ensimmäisissä kuvissa nähnyt yhdelläkään hahmolla hymyä, vaikka minun ja Kustannustoimittaja A:n mielestä lähes kaikki hahmot hymyilivät. Toinen ääripää olikin sitten se hahmo, joka oli mielestäni riemuissaan, mutta Kirjailija B:n mukaan maaninen sekopää. Emme siis selvästikään lukeneet samalla tavoin hahmojen (tai ehkä myöskään toistemme) ilmeitä ja eleitä. Ehkä tässä tapauksessa ”värimme” törmäsivät toisiinsa rytinällä. Sininen sanoi asiansa suoraan ja mielestään lausui vain asian (faktan) niin kuin se on, ja keltaisen oli vaikea ottaa suora palaute vastaan neutraalisti, vaan se meni heti tunteisiin ja sai aikaan puolustusreaktion.

Kustannustoimittaja A oli puolestaan kommunikoinnissaan hyvin DISA:n vihreää tyyppiä, kärsivällinen, rauhallinen, ystävällinen ja hienotunteinen. Vihreät tyypit ovat mukavia kaikkien kavereita. Kustannustoimittaja A:n viestit olivat selvästi sovittelevia ja hän ei positiivista palautetta säästellyt, kun taas Kirjailija B lähetti hyvin lyhyitä lauseita, joissa sanottiin koruttomasti vain olennainen. Välillä vastaus saattoi olla esimerkiksi: ”Tämä on hyvä.” Lause, joka on sisällöltään positiivinen, mutta itselleni viestistä jäi kuitenkin negatiivinen tunne. Oliko kirjailija pettynyt, mutta kelpuutti kuvan? Eikö hän kunnioittanut työtäni kommentoidakseen sitä hieman monisanaisemmin? Tarkoittiko hän, että kuva oli ihan Ok, mutta se voisi olla parempi? Keltaisen tyypin tapaan pohdin paljon mitä muut minusta ajattelevat, kun taas siniselle tyypille ihmissuhdeasiat eivät ole kovin tärkeitä. Eriksonin (2014, mukaan juuri sinisen ja keltaisen on todella haasteellista kommunikoida keskenään, keltainen elää tunteella ja sininen ei luota vaistonvaraiseen toimintaan, koska vaistohan voi olla väärässä.

Kirjailija B:n niukka ja työkeältä tuntuva kommunikointi sai minut pohtimaan myös sitä, osaammeko nykypäivän some-kulttuurin kukoistaessa lukea viestittäjän välittämää sanomaa pelkästä tekstisisällöstä? Onko ihmisille tärkeiden sanattomien viestien puute saanut meidät lukemaan liikaa rivien välistä ja tulkitsemaan pisteitä ja huutomerkkejä väärin? Tarvitsemmeko esimerkiksi emojeita selkeyttämään sanomaamme? Vaan onko emoji yksiselitteisiä vai vaikuttaako niidenkin tulkintaan vaikkapa tulkitsijan ikä, sukupuoli, kulttuuri tai jokin muu tekijä? Itse pyrin käyttämään viestinnässäni yksinkertaisia emojeita kuten hymyilevää ☺ -emojia. En voi tietää osaako vastaanottaja lukea erikoisia emojia ja jotkut niistä voidaan ymmärtää hyvin eri tavoin tai jopa vastakkai-

nessa merkityksessä kuin niiden alkuperäinen merkitys on ollutkaan. (Parviainen, 2018, 90) Lisäksi jotkut asiakkaat saattavat pitää liiallista tuttavallisuutta ja puhekieltä asiatomana ja epäammattimaisena. Sen vuoksi pyrin jatkossa enemmän tunnustelemaan, millainen viestijä minua on vastassa, ennen kun rupean höpöttelemään tuttavallisesti omalla murteellani ja kylvämään emojiä lauseideni koristeeksi.

Se, että suurin osa projektista sujui kuitenkin hyvin, oli osittain Kustannustoimittaja A:n ansiota. Kuten Hakala kirjassaan *Miten saan viestini perille* (2015, 20) kommentoi, erinomainen viestijä osaa sekä kommunikoida selkeästi, että innostaa ja aktivoi työryhmän muitakin jäseniä. Tässä lastenkirjaprojektissa, emme Kirjailija B:n kanssa olleet kumpikaan viestijöinä kovinkaan erinomaisia, jos edes keskinkertaisia. Kustannustoimittaja A:n toimenkuvaan kuuluu eri ihmisten kanssa kommunikointi ja projektin hallinnalliset asiat ja hänen kokemuksensa näkyi hänen viesteissään. Kustannustoimittaja A:lla oli taitoa antaa rakentavaa kritiikkiä niin, että korjattavat asiat kävivät viestistä ilmi positiivisella otteella ja palautteesta jäi todella hyvä mieli. Tai ainakin hänen tyyliinsä viestiä sopi minulle todella hyvin.

Jatkossa vastaavissa projekteissa aionkin pyytää, että kuvitustyön alettua kuvittajan ei tarvitsisi asioida kuin kustannustoimittajan kanssa. Kustannustoimittaja pitää kaikki langat käsissään, ettei koko projekti levähdä käsiin. Hän pitää kustannukset kurissa ohjailmalla ja hillitsemällä tekijöiden viltimpiä ideoita ja valvomalla aikatauluissa pysymistä. (Itkonen 2004, 247). Kirjailijalla voi olla sanottavaa ja mielipiteitä kuvista, mutta kommentointi voisi mennä kustannustoimittajan kautta, joka osaa suodattaa epäoleelliset kommentit pois ja kiteyttää kritiikin selkeään muotoon, jolloin kuvittajan on helpompi tehdä työhönsä tarvittavat muutokset. Ehkä kahden herkän taiteilijan yhteentörmäykseltä vältyttäisiin, kun viestejä olisi pehmentämässä asiaa ulkopuolelta katsova, eikä niin henkilökohtaisella tasolla projektissa mukana oleva kustannustoimittaja.

Jos tulen kohtaamaan vielä sinisen tyyppin, voin yrittää valmistautua paremmin. Meillä oli hieman ongelmia ajankäytön kanssa tässä projektissa. Kuten aiemmin mainitsin, Kirjailija B vastasi sähköposteihin todella hitaasti. Tämä saattoi johtua siniselle persoonalle tyypillisestä analyttisyydestä, jolloin hän tutkii kaikki mahdolliset yksityiskohdat ennen vastaamista. Kun on kiire ja vastauksia tarvitsisi nopeasti, siniselle tyyppille pitää perustella todella tarkasti kaikki kohdat, mitkä vievät aikaa ja kuinka kauan. Voisin jatkossa esimerkiksi arvioida tarkasti tuntimäärän mitä menee luonnoksen ja valmiin ku-

van tekemiseen ja kuinka paljon aikaa tarvitsen korjauskierroksiin, että lopputuloksesta on mahdollista saada paras mahdollinen. Siniselle tyyppille laatu ja faktat ovat todella tärkeitä, joten jos saan perusteltua faktojen kautta asiani, voi kommunikointikin sujua jouhevammin. (Erikson 2019, 198-199).

3.2 Kuvitukset animoituun mainosvideoon

Seuraavaksi paneudun projektiin, joka sujui kommunikoinniltaan paljon paremmin. Sain tehtäväkseni suunnitella grafiikat mainosanimaatioon. Toimeksiannon antoi erään animaatiotoukkaan osakas, joka ohjasi ja animoi mainoksen, kutsuttakoon häntä tässä yhteydessä ohjaaja C:ksi. Mainoksen tilanneen firman yhteyshenkilöä tituleeraan asiakas D:ksi. Minun näkökulmastani työskentelin siis kahdelle asiakkaalle, ohjaaja C:lle sekä asiakas D:lle, koska kävin heidän molempien kanssa neuvotteluja.

Toisin kuin useimmissa asiakastilanteissa, tämän projektin kommunikointi hoidettiin enimmäkseen kasvokkain keskustelemalla. Työskentelin sekä ohjaaja C:n sekä asiakas D:n kanssa yhteisen toimistohotellin samassa kerroksessa ja vierekkäisissä huoneissa, joten pikainenkin tapaaminen oli mahdollista. Kommunikointi tapahtui enimmäkseen joko ohjaaja C:n ja minun välillä tai ohjaaja C:n ja asiakas D:n välillä, mutta aluksi ja aina jos tuntui tarpeelliselta, tapasimme kaikki yhdessä.

En aluksi tiennyt, että asiakas puhui kanssamme englanniksi, joten ensimmäisellä tapaamisella en ollut varautunut tähän ja keskustelutuokio sujuikin hieman tönkösti rälenglannilla. Olen ollut opiskelijavaihdossa puoli vuotta Kanadassa, joten alkukangertelun jälkeen ei liemmin ongelmia vieraan kielen suhteen esiintynyt.

Tehtävänäni oli tehdä taustat ja hahmot mainosvideoon. Ohjaaja C kertoi minulle, millaista tyyliä asiakas toivoi ja niiden pohjalta aloitin työskentelyn tekemällä pikaiset luonnokset hahmoista. Asiakas oli tyytyväinen luonnoksiin ja seuraavaksi tein yhdestä kohdasta väritetyn mallikuvan. Mallikuvaankin oltiin erittäin tyytyväisiä, joten rupesin tekemään kuvia valmiiksi.

Kun asiakas näki ensimmäisen täysin valmiin kuvituskuvaan, hän oli häkeltynyt ja ihmetteli, ettei tämä nyt näyttänyt siltä mitä mallikuvissa ja luonnoksissa. Meni tovi ymmärtää, mitä asiakas oikein tarkoitti. Lopulta kävi ilmi, että koska mallikuvat olivat piir-

retty liikkeeseen ja valmiit kuvat seisoivat vain tönkköinä paikallaan, asiakas oli mennyt hämilleen eikä ihan ymmärtänyt, että tietenkin se sitten valmiissa animaatiossa liikkuisi ja nyt katsottiin vain grafiikkaa eikä valmista tuotetta. Tuntui hassulta, että niinkin ilmeinen asia itselle ei asiakkaalle ollutkaan täysin selvää. Tein siis tässäkin projektissa saman ajattelemattoman virheen, kuin Kirjailija B:n kohdalla lastenkirjan kuvitusprojektissa. Kommunikoin kuin toiselle saman alan ihmiselle, vaikka asiakas ei ymmärtänyt animaation työprosessista mitään. En osannut mainita, että kuvaan saadaan liike animaation keinoin ja tietokoneella toteutettavalle pala-animaatiolle tyypillisistä teknisistä syistä tekemäni grafiikka pitää piirtää perusasentoon, jolloin valmis kuva näyttää aluksi tosi staattiselta.

Noin yleisesti kommunikaatio tämän projektin kohdalla sujui jouhevasti ja läheinen fyysinen sijainti tuntui hyödyttävän kaikkia. Palavereja pystyi pitämään nopeallakin aikataululla eikä esimerkiksi erillistä neuvotteluhuonetta tarvinnut varata. Jos olisimme joutuneet menemään neuvotteluhuoneeseen, olisi esimerkiksi tekniikan säätämiseen ja rupatteluun tuhlautunut helposti aikaa. Koska pystyimme piipahtamaan pikaisesti toisessa huoneeseen tarpeen tullen, tällaiselta häsläykseltä vältyttiin. (Ohjaaja C 2019). Aikaa säästy myös siinä, kun kaikki projektiin osallistuvat pystyivät näkemään samaan aikaan eikä viestin tarvinnut kulkea monen ihmisen välityksellä, jolloin eri tulkintoja asiasta ja niin sanottua rikkinäistä puhelinta ei ehtinyt muodostua.

Animaatiografiikoiden tekeminen on itselleni kohtuullisen uusi asia, joten työskentely ohjaajan kanssa vierekkäisissä huoneissa oli todella arvokasta. Sain nopeasti apua, jos en tiennyt miten tausta tai hahmo olisi hyvä rakentaa animointia ajatellen. Ainoa huono puoli, jonka keksin on, että pikaiset palaverit kesken päivän saattavat katkoa ikävästi työhön keskittymistä. Onneksi kaikki osapuolet osasivat kohteliaasti kysyä, onko sopiva aika pikku juttutuokiolle, vai sovittaisiinko joku parempi ajankohta.

Omasta mielestäni tämä oli oikein onnistunut esimerkki hyvin sujuneesta kommunikoinnista. Vertasin tätä ja kirjankuvitusprojektia keskenään ja mietin, johtuiko kommunikoinnin helppous vain siitä, että työskentelimme tämän projektin parissa samoissa tiloissa eikä kirjallista keskustelua tarvinnut juuri käydä. Uskon kuitenkin asiaan vaikuttaneen myös sen, että kaikkien osapuolten luonteet sopivat hyvin yhteen. Pikapalaverit ja kasvotusten kommunikointi sopivat kaikille. Ei tarvinnut häpeillä tyhmältäkään tuntuvia kysymyksiä ja ongelmatilanteisiin saatiin helposti ja nopeasti puututtua ilman ke-

nenkään ammattitaidon kyseenalaistamista. Luottamus toimi puolin ja toisin. Kysyin ohjaaja C:ltä kokeeko hän mitään ongelmallista tällaisessa työskentelyssä, että asiakas ja freelanceri (minä) työskentelemme samoissa tiloissa. Hän vastasi, että ainoa uhka-kuva, joka aina mietityttää on se, jos projekti ei onnistukaan ja asiakkaalle jää negatiivinen kuva yhteistyöstä, onko vaikea kohdata joka päivä vaikkapa lounastauolla. Onneksi näin ei tämän projektin kohdalla käynyt, vaan kaikki ovat olleet tyytyväisiä toistensa työpanokseen ja voimme iloisin mielin moikata kahvikupposen äärellä jatkossakin.

4 JA TARINAN OPETUS OLI?

Olen tunneihminen hyvässä ja pahassa. Omilla ja toisten ihmisten tunteilla on minulle todella paljon väliä, ja ehkä välillä mietin hieman liikaa, mitä muut minusta ja tekemisistäni ajattelevat. Olen aina pohtinut sitä, kun sanotaan ettei kritiikkiä omaa työtä kohtaan kannattaisi ottaa henkilökohtaisesti. Mutta, koska oma työni on useimmiten todella lähellä sitä, mitä olen itse henkilönä, on kritiikkiä vaikea suunnata vain työhön itseensä. Varsinkin, jos kritiikin antaja ei osaa ilmaista kritiikkiään rakentavasti, vaan pamauttaa mielipiteensä harkitsematta vasten kasvoja. Itsehillinnän kehittäminen ja omaan tekemiseen etäisyyden ottaminen vaatii siis harjoitusta.

Kuuntelemisen kyky on hyvän viestijän tärkeimpiä avuja. Kreikkalainen filosofi Zenon totesi, että meillä on kaksi korvaa ja yksi suu ja meidän tulisi käyttää niitä juuri tässä suhteessa. (Hakala, 2015, 31.) Kuunteleminen ei ole välttämättä helppoa. Varsinkin, jos olemme täysin erimieltä kuin keskustelukumppanimme, kuten opin Kirjailija B:n kanssa työskennellessäni. Annamme ehkä toisen puhua, mutta samalla jo pohdimme kärkkäitä vasta-argumentteja vastapuolen näkemyksen kumoamiseksi. Kuunteluntaitoa tulisikin mielestäni jokaisen kehittää aktiivisesti siinä missä hyvää argumentointiakin. Aivan kaikkia asioita emme asiakkaistamme voi tietää, mutta olisi hyvä kuitenkin pysähtyä pohtimaan syitä, mitkä seikat voivat vaikuttaa viestimme vastaanottamiseen. Nykyisen pikayhteiskunnan ongelmana on, että kaikki pitäisi saada heti ja nyt! Se, että yritetään viestiä nopeasti, johtaa siihen, ettei asia mene perille kerralla ja aikaa saat-taakin tuhlaantua entistä enemmän. Viestiminen voi siis olla todella nopeaa, mutta äärettömän tehotonta. Viestien sisältöön ja ymmärrettävyyteen ei ole aikaa paneutua vaan kiireessä naputetaan menemään jotain sinne päin ja ihmetellään sitten, miksi se toinen osapuoli ei taaskaan ymmärtänyt yhtään mitään?!

Olisi hyvä oppia rauhoittumaan, hillitsemään omia tunteitaan ja lukemaan viestit ajatuk-sella läpi. Löytyikö viestistä oleellinen tieto, entä muistinko vastata kaikkiin kysymyk-siin? Viestin lähettäjän kannattaa muistaa pitää viestit selkeinä ja mieltä voisiko keskit-tyä vain yhteen asiaan kerrallaan. Näin vastaanottaja ei huku kysymysten tulvaan. Jo-kaiseen uuteen sähköpostiin ei tarvitse vastata heti, vaan työkiireen keskellä voi rau-hoittaa tietyn ajankohdan päivästä pelkästään sähköposteihin vastaamiselle. Oma työskentely tehostuu, kun laittaa kännykän ja tietokoneen ilmoitukset äänettömälle ja pop-up ilmoitukset pois näkyvistä. Kun tietyn ennalta määrittelemänsä ajan käyttää

vain viesteihin vastaamiseen, on niihin helpompi myös keskittyä paremmin. Ja tosiaan, ainahan voi käyttää muitakin kuin kirjallisia viestimiä, että ei muuta kuin rohkeasti puhe-
lin korvalle!

Hyvä ihmistuntemus on kaiken avain

Vakituiset työpaikat ovat yhä enenevässä määrin katoava luonnonvara ja varsinkin kulttuurialalta valmistuvalla on todennäköisesti edessään yrittäjän tai freelancerin ura. Vaatimukset nyky-yhteiskunnassa menestymiseen ovat korkeat. Se, että osaa ammattinsa hyvin ei riitä, vaan on kyettävä myös uudistumaan sekä hallittava hyvin sosiaaliset tilanteet (Niinistö-Sivuranta, 2013, 73).

Elokuva-alalla monet ohjaajat tekevät töitä usein samojen leikkaajien, äänisuunnittelijoiden ja näyttelijöiden kanssa. Kun yhteistyö on helppoa ja kommunikaatio toimii, on työskentelykin mukavaa ja tavoitteissa sekä aikatauluissa on helpompi pysyä. Iso osa omastakin ammatillisesta työskentelystä perustuukin ihmissuhde- ja kommunikaatiotaitoihin. Varsinkin animaatioalalla työtä tehdään suurissakin ryhmissä, joten olisi hyvä, että sosiaalisiiin taitoihin kiinnitettäisiin enemmän huomiota jo opiskeluvaiheessa, jossa yrittäminen ja erehtyminen voidaan toteuttaa turvallisessa työympäristössä ilman pelkoa asiakkuuden tai työpaikan menettämisestä. Vastuuta kommunikointitaitojen kehittämisestä ei tietenkään voi sysätä vain oppilaitosten niskoille, mutta mitä nuorempana näitä taitoja alettaisiin kehittämään, sen helpompaa työelämäkin olisi aikuisena.

Ymmärrän, että minun on kehitettävä hieman turhan impulsiivista ja herkkää persoonallisuuttani. Rauhoittumisen kyky ja stressinhallinta ovat myös avainasemassa. Stressaantuneena tunteet tulevat helposti pintaan, jolloin järkevä ja asiallinen kommunikointikin on haastavaa. On mielenkiintoista havaita, miten esimerkiksi nuoren ja herkän koirani kouluttaminen on saanut minut tutkailemaan omaa käytöstäni ja reaktioitani haastavissa tilanteissa. Koirani palaute on aina rehellistä ja välitöntä ja siksi olen joutunut kohtaamaan oman persoonallisuuteni heikkoudet useasti viime vuosina. Kuinka voisin opettaa koiralleni rauhoittumisen taitoja, jos itse räjähdän pienimmästäkin kipinästä? Samaa voi soveltaa asiakkaan kanssa kommunikointiin. Kun tavoitteena on pitkäaikainen asiakassuhde, henkilönlukutaidot korostuvat. Asiakkaan persoonan tuntemalla ja viestintätilanteissa ennakoimalla välttää helpommin ongelmatilanteet. Koska ihmisiä oppii tuntemaan vain heitä tapaamalla, asiakkaat olisi hyvä tavata kasvotusten,

mieluiten enemmän kuin kerran. Tämä toimi hyvin ohjaaja C:n ja asiakas D:n välillä, koska työskentelimme samoissa tiloissa. Kirjailija B puolestaan sai minut havahtumaan oman reaktionopeuteni ongelmiin ja siihen, kuinka omasta mielestäni tyly viesti, ei välttämättä ole ollut sitä sen kirjoittajalle vaan taustalla on todennäköisesti ollut vain erilainen tapa ajatella ja toimia.

Onneksi persoonallisuutensa muokkaaminen on nykytieteen valossa mahdollista. Ratkaisua voi hakea, vaikka psykoterapiasta, joka Tiede-lehden artikkelin ”Minuus muuttuu läpi elämän” (5/2019, 16-21) mukaan voi vähentää neuroottisuutta. Toinen artikkelin ehdottama tapa olisi psykedeelit, eli tajuntaa muuttavat aineet, jotka voivat vaikuttaa persoonallisuuteen paljonkin ja vaikutus voi olla suhteellisen pitkäikäistä yhdenkin käyttökerran jälkeen. Huumausaineita voisinkin kokeilla, mutta vain valvotussa laboratorioolosuhteissa, joten se keino on ehkä parempi unohtaa ja keskittyä vaikka erilaisiin terapiamuotoihin. Koska olen pian opiskellut viestintää jo kahden medianomintutkinnon verran, niin ehkä seuraavaksi haenkin opiskelemaan ihmismielen koukeroita johonkin psykologian oppilaitokseen! Tai ehkä menen vain kirjastoon ja lainaan asiaan perehtyneen kirjan tai pari.

Tämän lyhyen tutkiskeluni loppupäätelmä on, että hyvä ihmistuntemus on avain sujuvaan kommunikointiin. Kuulostaako hyvin kliseiseltä ja itsestään selvältä? Hyväksi ihmistuntijaksi tuleminen ei kuitenkaan ole kovin yksinkertaista ja helppoa, muutenhan olisimme kaikki mestarillisia viestijöitä. Olen kuvitellut, että kokemuksen kautta kommunikointi helpottuisi, mutta ainakaan kymmenen vuoden asiakastyö ei ole automaattisesti tehnyt minusta hyvää viestijää. Jos keskityn vain ammattiosaamiseeni eli kuvalliseen viestintään enkä aktiivisesti kehitä myös ihmissuhdetaitojani, samat ongelmat kommunikoinnissa tulevat toistumaan. En voi vaikuttaa asiakkaideni tapaan viestiä, mutta voin oppia kuuntelemaan heitä paremmin ja mukauttamaan omat viestini vastaanottajalle sopivaksi. Jatkossa pyrin tutustumaan ensisijaisesti itseeni paremmin, jonka jälkeen uskon, että myös asiakkaiden arviointi ja heidän toimintamalleihinsa sopeutuminen on helpompaa. Lisäksi aion valita tarkoin, keiden kanssa haluan omaa toimintaani kehittää ja ketkä jätän kulkemaan omia polkujaan.

LÄHTEET

Erikson, T. 2014. Idiootit ympärilläni – Kuinka ymmärtää muita ja itseään. EU, Atena Kustannus Oy

Hakala, J. 2015. Miten saan viestini perille, Porvoo, Bookwell Oy

Itkonen, M. 2004, Kustannustoimittajan kirja, Suomen Kustannusyhdistys & Vastapaino

Niinistö-Sivuranta, S. 2013. Sanoista syntyy yhteinen merkitys? – Kommunikaatiotaidot luovassa oppimisympäristössä ja ammatillisessa kasvussa ammattikorkeakoulun visuaalisilla suunnittelualoilla, Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Ohjaaja C, 2019. Haastattelu. Animaatio-ohjaaja C:tä haastatteli 15.4.2019 Anni Nykänen.

Parviainen, T. 2018. Paremmin sanottu kuin tehty., Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy, Printon

Tiede-lehdti, 5/2019. Minuus muuttuu läpi elämän. Sanoma

Wio, O. 2009. Viestintä yleensä epäonnistuu – paitsi sattumalta, Espoo, Technologos Oy / Deltakirja