

Väärinymmärrysten anatomiaa

■ Arto Mustajoki

Kieli on ihmisen nerokkaimpia keksintöjä. Törmäämme kuitenkin joka päivä tilanteisiin, joissa kommunikaatio ei suju toivotulla tavalla. Yllättävää on se, että väärinymmärtämissä tapahtuu yhtä paljon kotioloissa kuin keskustelussa ventovieraan kanssa.

Elämämme niin kotona kuin kodin ulkopuolellakin perustuu suurelta osin ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. On hyvin vähän työtehtäviä, joissa selviämme yksin ilman kontaktia muihin työntekijöihin tai asiakkaisiin. Jotkut ammatit perustuvat nimenomaan puhekykyyn, kuten opettajan, papin, poliitikon ja puhelinmyyjän työ. Lähes kaikilla työpaikoilla toimitaan tiimeissä tai vähintäänkin yhteistyössä monien muiden toimijoiden kanssa. Näin nörttikoodaritkin joutuvat opettelemaan vuorovaikutteista työtapaa, jossa tietoa ja kokemuksia jaetaan ja saadaan kaikkien yhteiseksi eduksi.

Kielen lisäksi välitämme informaatiota myös elein ja ilmein, asennoin ja asuin. Väitetään, että kasvokkai keskustelussa ihminen saa 60–80 % informaatiosta silmien välityksellä. Eri aistien osuus kommunikaatiossa vaihtelee oikeastaan vieläkin enemmän. Ihmiset voivat lähettää ja tarkkailla viestejä pelkän tuntoaistinkin varassa, esimerkiksi hyväillessään toisiaan silmät kiinni. Toisaalta esimerkiksi edellä juuri esitettyä väitettä on vaikea esittää muuten kuin kielen avulla. Puhe sisältää myös monia muita elementtejä kuin ”pelkän kielen”. Äänensävyistä voimme päätellä puhujan tunnetiloja, tarkoituksia ja asenteita.

Ihmisten välinen vuorovaikutus on hyvin monimuotoinen ilmiö. Siksi sen onnistumisen edellytyksetkin ja epäonnistumisen syyt ovat moninaiset. Ratkaisevia osatekijöitä ovat itse koodi eli käytettävä kieli sekä tilanteeseen osallistujat – puhuja ja kuuliija(t).

Rakenteen monitulkintaisuus

Aluksi pohdin ”teknisiä” väärinymmärryksen syitä¹, jotka on helppo osoittaa, mutta jotka tosi-asiassa – kuten myöhemmin tekstistä käy ilmi – ne eivät yksinään selitä sitä, miksi kommunikaatio menee pieleen. Kielen monitulkintaisuus on yksi tällainen syy. Lauserakenne voidaan usein ymmärtää usealla tavalla. Kun kuulemme, että Virtasilla on musta Volvo ja Toyota, emme voi tietää, onko Toyotakin musta.

Puhuja ei useinkaan huomaa käyttämiesä ilmausten kaksitulkintaisuutta, mutta kuuliijan on joka tapauksessa tehtävä oma valintansa. Mielikuvamme maailmasta auttaa meitä rajaamaan turhia kombinaatioita pois. Lauseella *Ville tuli kylään uuden vaimonsa ja tyttärensä kanssa* tuskin voidaan tarkoittaa että tytärkin on ”uusi”. Kun sanomme, että *Kallella oli valkoinen paita ja solmio*, lause todennäköisesti ymmärretään siten, että solmio ei ole valkoinen. Sen sijaan jos sanomme, että *Liisalla oli musta hame ja bleiseri*, tulkinta ei ole enää yhtä yksiselitteinen.

Ilmauksissa *tuomarin lahjontayritys*, *naapurin häiritseminen* ja *vastustajan telominen* kieli itsessään ei paljasta, onko kyse subjektista ja objektista. Kun sinua pyydetään tuomaan kaupasta *pussillinen ranskalaisia* ja tuot ranskanperunoiden sijaan pastilleja, saatat saada kipakkaa palautetta. On vaikea keksiä kontekstia, missä sanat *vaja* ja *vajaa* voisivat mennä sekaisin. Elävässä elämässä näin voi kuitenkin käydä, kun kesämökillä kysytään viiniboksista: *Veiksä jo sen vajaan?*

1 Väärinymmärryksiä on luokiteltu monin eri tavoin, ks. esim. Zaefferer 1977, Falkner 1997, Bosco ym. 2006, Verdonik 2010.

Sumeat sanat

Monet sanat ovat lähtökohtaisesti epämääräisiä. Montako on *muutama*? Entä *jotkut* tai *vähän*? Suomen *voida* voi merkitä mahdollisuutta, lupaa tai todennäköisyyttä. Kun sanomme *Liisa voi vielä tulla*, mitä me sillä tarkoitamme: onko hänen ehkä mahdollista tulla, saattaako hän tulla vai onko merkitys vielä jokin muu? Laatumääritelmät (*hyvä, kaunis, pitkä*) ovat aina subjektiivisia ja tilannesidonnaisia. Kylmä sauna on eri asia kuin kylmä ilma, ja kylmä sauna merkitsee eri ihmisille eri asiaa.

Mitä tarkoitetaan amerikkalaisilla? Vain yhdysvaltalaisia, pohjoisamerikkalaisia vai kaikkia? Kun kuulet, että naapurin tytär seurustelee *ranskalaisen* kanssa, voit ajatella että tämä mies a) puhuu ranskaa, b) on taustaltaan ranskalainen tai c) asuu Ranskassa. Viimeinen tulkinta sisältää mahdollisuuden, että mies on afrikkalaista alkuperää ja että hänen äidinkieltensä ei ole ranska.

Joskus väljiä ja epätarkkoja käsitteitä saataan luoda tarkoituksellisesti, jotta asiat saataisiin näyttämään kauniimmilta. Kun valtiovarainministeriö lanseerasi valtiontalouden tuottavuusohjelman, kyseessä oli harkittu harhauttaminen; väen vähentäminen valtion palkkalistoilta olisi kuulostanut paljon vastenmielisemmältä idealta.

Puheen ja siinä esiintyvien käsitteiden väljyys on merkittävä etu puhujalle, jonka ei tarvitse välttämättä itsekään ymmärtää ihan tarkkaan mitä puhuu. Kuulijalle se on kuitenkin riski, koska hän voi tulkita asioita eri tavoin kuin puhuja on tarkoittanut.

Kulttuurierot ja käsitteiden puuttuminen

Käsite-erot tulevat vielä dramaattisemmin esille kulttuurienvälisessä viestinnässä; ne ovatkin alan tutkimuksen vakioiteemoja². Sellaiset käsit-

2 Kulttuurieroja ja aivoissamme vallitsevia tulkintoja on pyritty kuvaamaan tilannepohjaisilla malleilla (skript, skeema, näyttämö, ajatusrakenne) tai laajemmilla käsitteillä (konseptikartta, maailmankuva, kognitiivinen perusta). Itse käytän käsitettä ”mentaalimaailma”, joka kattaa sekä kielikykyymme ja kulttuuriosaamiseemme liittyvät asiat että tilannepohjaiset muuttujat (Mustajoki 2008).

teet kuin ”vapaus”, ”sukupuolten välinen tasa-arvo” ja ”perhe” tulkitaan eri puolilla maapalloa hyvin eri tavoin. Tämä tietysti aiheuttaa vaikeuksia ymmärtää vierasta puhekumppania, oli hän sitten poliitikko tai tuttava.

Ongelmat ovat kuitenkin usein paljon arkipäiväisiä. Jos kiinalaisella ei ole mitään käsitystä suomalaisesta saunasta, siitä että sinne mennään alasti, kiukaalle heitetään löylyä, lauteilla istutaan tiiviisti hikisinä kylki kyljessä ja puhutaan vähän eri tavoin kuin muuten, hän tuskin ymmärtää mitään, kun hänelle yritetään kertoa tulevasta saunakäynnistä. Hänellä ei ole minäkäänlaista saunan mallia päässä, johon hän voisi kiinnittää uudet tiedonpalaset. Ensimmäinen saunakokemus on tärkeä, koska hänellä ei ole vertailukohtaa sille. Riskinä onkin väärän mielikuvan muodostuminen. Kaikki yksityiskohdat – lämpötila, nautitut juomat, löylynheittotekniikka ja -taktiikka, ihmisten käyttäytyminen saunassa, sitä ennen ja sen jälkeen – muodostavat kiinalaisen päähän saunan skeeman, josta tulee osa hänen mentaalia maailmaansa.

Vieraaseen ympäristöön joudumme kuitenkin usein muutenkin kuin ulkomailla ollessamme. ”Tavallinen” ihminen tuntee olevansa ”ihan pihalla”, kuten sanonta kuuluu, kun kuuntelee motoristien, goottien, golfareiden tai matonkutojien keskinäistä puhetta – ellei sitten itse ole perehtynyt näihin asioihin. Kyse ei ole vain yksittäisten sanojen osaamattomuudesta, vaan koko asiayhteys on niin vieras, että keskustelu on kokonaisuudessaan käsittämätöntä. Saman kokevat monet vanhemmat kuunnellessaan teini-ikäisten lastensa puhetta.

Kielen rajojen testailu

Puhumme sitten asiaa tai asian vierestä, meillä on myös muita tarpeita kommunikoidessamme. Värikäs kertominen muita kiinnostavista asioista on hyvä keino saada tyyliä. Muotisanonien tunteminen on toinen. Kuvitellaan tilanne pari vuotta sitten, kun puhuja ehdotti kavereilleen, että mentäisiin heille etköille. Hän halusi osoittaa, että tuntee tämän uudissan – senkin uhalla että häntä ei heti ymmärrettäisi.

Viljelemme siis mielellämme erilaisia muotikäsitteitä, jotta voisimme osoittaa olevamme ajan hermolla. Etkot on konkreettinen sana, jonka merkitys paljastuu nopeasti. Monien uudissanojen ongelmana (ja etuna?) on kuitenkin se, että kukaan ei tarkkaan ottaen tiedä, mitä ne tarkoittavat. Kansanedustajat peräävät tärkeän asian eteenpäinviemiseksi *poliittista tahtoa*, mutta mitä sillä oikeastaan tarkoitetaan? Tiedemaailma pyrkii käsitteiden yksiselitteisyyteen. Tutkijoiden oma puhe on kuitenkin samalla tavalla väljä kuin muidenkin. Hyvä esimerkki on suosikkikäsite *monitieteellisyys*. Monikaan ei osaa erottaa sitä *poikkitieteellisyydestä* ja *tieteidenvälisyydestä*.

Väärä kohde

Kaikkein tavallisimpia syitä väärinymmärryksille on yksinkertaisesti se, että kuulija kuvittelee puhujan viittaavan eri henkilöön tai asiaan. Kun valpas iltapäivälehdistö otsikoi *Matilla taas uusi heila*, ohikulkijoiden aivoissa välähtää ne kaksi tunnettua Mattia; veikkaus niiden välillä voi mennä pieleen. Kun sama lause esiintyy aamukahvilla, kyse voi olla kahden kuuluisan Matin lisäksi naapurin tai serkun pojasta.

Erisnimien ohella deiktiset ja muut ”nimetömät” ilmaukset luovat tilanteita, joissa puhuja ja kuulija voivat viitata eri asioihin. Puhujan *siellä*, *se juttu*, *kaupan myyjä*, *se sun sukulainen* tai *se outo nainen joka näkyy usein kadulla* saattaa kuulijan mielessä yhdistyä eri kohteeseen. Kun sanomme *Osta se lehti tullessasi* oletamme, että kuulija ymmärtää mitä lehteä tarkoitamme. Aina kuulija ei kuitenkaan ajattele samalla tavalla. Kyse on yhteisen maailmankuvan harhasta, johon palaamme tuonnempana.

Pahimmat juorut lähtevät liikkeelle siitä, että kertomuksen kohde on ymmärretty väärin. Kun juoruilija levittää ”tietoaan” eteenpäin, seuraava kuulija voi ymmärtää asian teknisesti ottaen oikein eli niin kuin se hänelle kerrotaan, mutta todellisuudessa taustalla on kohtalokas väärinymmärrys.

Puheen mukauttaminen ei onnistu

Oikeastaan kaikki edellä mainitut syyt väärinymmärtämiselle – tarkoituksellisia harhautuk-

sia lukuun ottamatta – ovat toissijaisia. Ensisijainen syy on kaikissa tapauksissa se, että puhuja ei ole kyennyt mukauttamaan puhettaan kuulijan mukaan. Tälle prosessille on osuva englanninkielinen termi *recipient design*. Ilmausten kaksitulkintaisuus ja käsitteiden epämääräisyys eivät ole ongelma, jos puhuja tiedostaa mahdolliset erot tulkinnoissa.

Ihmisten välisen kanssakäymisen tutkijat saivat jo varhain selville sen, että ihmisillä on kyky muokata puhettaan tilanteen mukaan. Yksi kommunikaation yleisistä periaatteista on kooperatiivisuus, yhteistoiminnallisuus. Jotta saavuttaisimme viestinnälliset tavoitteemme, meidän on syytä ottaa kuulija huomioon. Puheen mukauttaminen onnistuu yleensä hyvin silloin, kun puhekuppani on riittävän erilainen, esimerkiksi lapsi tai ulkomaalainen.

Viime vuosina tehdyt psykologiset testit ovat kuitenkin osoittaneet, että ihminen on loppujen lopuksi melko huono puheen mukauttamisessa.³ Olemme itsekeskeisiä ja tarkastelemme maailmaa oman kokemus- ja ajatusmaailmamme läpi. Kommunikaatio-ongelmia ei oikeastaan olisi olemassakaan, jos osaisimme aina ottaa huomioon kaikki viestin perillemeno vaarantavat tekijät. Eli toisin päin käännettynä: väärinymmärtämiset kertovat siitä, että puhuja ei ole kyennyt ottamaan riittävässä määrin kuulijaa huomioon.

Arkipuheen paradoksi

Näin pääsemmekin pohtimaan paradoksia, jonka Olga Jermakova ja Jelena Zemskaja paljastivat parikymmentä vuotta sitten. Tutkiessaan erilaisia dialogisia puhetilanteita, he tekivät mielenkiintoisen havainnon: arkielämän keskusteluisa perheenjäsenten ja tuttavien kesken tapahtuu väärinymmärtämisä yhtä paljon kuin tilanteissa, joissa olemme tekemisissä ventovieraiden ihmisten kanssa. Tämä radikaali väite on ristiriidassa sen kanssa, mikä on tiedetty jo paljon aikaisemmin: mitä enemmän puhekuppaneilla on yhteistä, sitä helpompaa heidän on ymmär-

3 Käsitteistä *recipient design* ja *accommodation* ks. esim. Yläne-McEwen & Coupland (2000) ja Keysar (2007).

tää toistensa puhetta. Tai kääntäen: erilainen tieto- ja kulttuuritausta lisää väärinymmärtämisen riskiä, kuten kulttuurienvälisen kommunikaation tutkijat ovat osoittaneet.⁴

Venäläistutkijoiden väitteelle saamme kuitenkin tukea omakohtaisista kokemuksistamme. Törmäämme arkikeskusteluista tuon tuostakin tilanteisiin, joissa joko meidät on ymmärretty väärin tai me itse ymmärrämme väärin. Tarkempi arjen puhetilanteiden analyysi paljastaa, että runsaille väärinymmärtämisille on järkeenkäypää perusteita.

Vapaa-ajan viettoon liittyvä yleinen piirre on ylimääräisen ponnistelun välttäminen. Kuulijan reaktioiden monitorointi ja puheen mukauttaminen vaativat kognitiivista työtä. Vaivattominta on puhua miettimättä tätä ja keskittyä siihen, mitä haluaa sanoa. Kun olemme kotioloissa, korttipeli-illoissa tai ystävien kanssa kahvilassa, olemme ”vapaalla” emmekä jaksaa monitoroida kuulijoiden reaktioita. Puhetilanteen arkipäiväisyys ja yleinen rento mieli tekevät meistä laiskoja myös puheen tuottamisessa: nielemme sanojen ja lauseiden loppuja, mumisemme ja mongerramme.

Yhteisen ajatusmaailman harha

Kotioloissa lähdemme myös siitä väärästä oletuksesta, että asuinkumppanimme ajattelee tismalleen samalla tavalla kuin me. Tapahtuu yhteisen ajatusmaailman harha (*common ground fallacy*): tilanteen ja siihen osallistujien tuttuus hämää meidät uskomaan, että puheen mukauttamista ei tarvita. Sen sijaan kun tapaamme ulkomaalaisen, tiedostamme, että meidän on sopeutettava puheemme hänen kulttuuritaustansa. Vaistoamme, että meidän on tsempattava puhuessamme, jotta tulemme ymmärretyksi.

Klassinen esimerkki kotioloista: Vaimo pyytää miestä menemään kauppaan ostamaan leipää. Mies käy kaupassa ja tuo tummaa leipää. Nainen moittii: ”Miksi sä toit tummaa leipää kun mä pyysin tuomaan vaaleeta?!” Mies vas-

4 Kulttuurienvälistä viestintää on käsitelty sadoissa julkaisuissa. Väärinymmärtämisten näkökulmasta kiintoisia yleiskatsauksia ovat mm. Banks ym. 1991 ja Buring ym. 2006.

taa: ”Mä toin leipää niin kuin sä pyysit.” Nainen: ”Mutta sun olisi pitänyt ymmärtää että mä tarkoitin vaaleeta leipää.” Vaimo siis lähtee siitä olettamuksesta, että sana *leipä* herättää miehen päässä samanlaisen assosiaation kuin hänellä itsellään.

Meillä on ylipäättänsä väärä kuva siitä, mitä muut osaavat ja tietävät. Lukuisten testien avulla on osoitettu, että ihmiset yliarvioivat muiden ihmisten tiedot.⁵ Erityisen ongelmallinen on asiantuntijan ja maallikon välinen keskustelu. Kaikki tunnistavat vaikeudet tietokoneneuvojien puheen ymmärtämisessä. Jos kotioloissa ongelma on se, että keskustelijat kuvittelevat ajattelevansa samalla tavalla, niin asiantuntijadiskurssissa tilanne on toinen: he kyllä tiedostavat kuulijan erilaisuuden, mutta siitä huolimatta eivät kykene sopeuttamaan puhettaan heidän tietotasolleen.

Kuten monet tutkijat tietävät, haasteita riittää myös tieteidenvälisessä kommunikaatiossa. Tutkijat ovat tottuneet keskustelemaan tutkimukseen liittyvistä kysymyksistä saman alan kollegojen kanssa. Nopea ajatustenvaihto edellyttää puheen riisumista kaikesta sellaisesta jonka kaikki jo tietävät. Tämän seurauksena meidän on vaikea mukauttaa puhettamme sellaiseksi, että toisen tieteenalan tutkijatkin ymmärtäisivät sitä. Kyse ei ole vain yksittäisistä ammattitovereistä, vaan koko ajattelutavasta.

Tunteet pinnassa

Ihmisen itsekeskeisyys korostuu voimakkaiden tunteiden vallitessa. Erityisesti se näkyy lapsissa, kun heille on tapahtunut jotakin ikävää ja he haluaisivat kertoa siitä vanhemmilleen. Juuri kun olisi tärkeää kerrottavaa, lapsen kommunikaatiotaito surkastuu lähes nolnaan. Tämä ei ole kuitenkaan vain lasten ongelma. Hetkel-

5 Ihmisten egosentrisyydestä ja huonosta kyvystä asettaa muiden ihmisten asemaan kirjoittaa mm. Epley (2008) suunnilleen näin: Ihmiset pyrkivät arvioimaan muiden tapaa ajatella pitäen lähtökohtanaan omia ajatuksiaan. Vasta kun he huomaavat, että asia ei ole näin, he koettavat sopeutua itsensä ja muiden välillä oleviin eroihin. Sopeuttaminen ei ole kuitenkaan yleensä riittävää, koska heidän on vaikea irrottautua oman ajatusmaailmansa kahleista.

linen voimakas tunne tekee aikuisestakin huonon kommunikoidijan. Kun on tapahtunut jokin onnettomuus ja pitäisi ilmoittaa siitä hätäkeskukseen, asian jouduttamiseksi tarvittaisiin mahdollisimman selkeää tapahtuman ja sen sijaintipaikan selostamista, mutta juuri tällaisissa tilanteissa ihmisten kommunikointikyky on huonoimmillaan.

Arkipuheelle on ylipäättänsä ominaista myös rohkeus käsitellä mitä tahansa asioita. Kun puhumme vieraan ihmisen kanssa, rajaamme aihepiirit vain käytännön perusasioihin: minne mennä, mitä syödä, mistä olette kotoisin, onko teillä perhettä, millainen sää teillä on kotimaassa. Vältämme aiheita, jotka jo etukäteen tiedämme vaikeiksi käsitellä. Parhaiten ystäviemme kanssa sen sijaan pohdimme syntyjä syviä, erikokoisia tunteita ja mieleenpainuvia kokemuksia. Vaikeiden teemojen käsittely lisää väärinymmärryksen riskiä, kun emme aina itsekään osaa pukea sanoiksi sitä, mitä mielessämme liikkuu.

Yksi arjen diskurssityypeistä on itsekeskeinen ”purkupuhe”, joka ei tähtääkään varsinaisesti dialogiin. Siinä puhuja purkaa sydäntään: töissä oli raskas päivä, typerä autoilija kiilasi jonossa eteen ja heitti kurat tuulilasiin, koulussa opettaja antoi tyhmiä kotehtavia, harjoituksissa mikään ei onnistunut. Purkupuheella on tärkeä funktio puhujalle itselleen. Sen kautta hän keventää oloaan ja pääsee siten ikävistä asioista eroon. Yleensä riittää, että puhekumppani kuuntelee tai on ainakin kuuntelevinaan. Aina näin ei kuitenkaan ole. Puhuja voi odottaa kuuntelijalta ymmärryksen osoittamista. Mahdollinen väärinymmärrys liittyy siis vastapuolen roolitukseen: riittääkö hiljainen kuuntelu vai toivotaanko aktiivisempaa osallistumista huolenaiheen käsittelyyn.

Huono kuuluvuus ja kuuntelemattomuus

Arjen puhetilanteet vaihtelevat suuresti puitteitaan. Saatamme huudella toisillemme toisesta huoneesta, jolloin emme kuule puhetta selvästi. Kuuluvuus voi olla huono myös kodinkoneen käyntiäänänen vuoksi. Tällaiset meluusteet eivät olisi ongelma, jos osaisimme ottaa ne huomioon. Kykenemättömyyttämme tai velttouttamme ali-

arvioimme kuitenkin usein niiden vaikutuksen. Kuulemme pölyimurin äänen, mutta emme puhehetkellä tiedosta sitä, että imurin käyttäjä ei todellakaan saa selvää puheesta, vaikka hiukan lisäämme volyyimia.

Toki haastavia puhetilanteita on myös kodin ulkopuolella. Meluisassa tehdashallissa tai vilkkaasti liikennöidyllä kadulla keskustelu on hankalaa. Erityisen ongelmallinen keskusteluympäristö on diskoluola. Huutaminenkaan ei aina auta. Hieman vastaavanlainen tilanne on kokkareilla, kun alkoholia nauttivien ihmisten puheensorina yltyy sellaisiin desibeleihin, että tavallinen puhe ei enää kuulu. Puhua kuitenkin pitäisi, koska on epäkohteliasta olla hiljaa, eikä voi koko ajan kysyä *Mitä sä sanoit?* Sen vuoksi kuulija voi ottaa riskin ja valita selviytymisstrategiakseen kuulemisen ja ymmärtämisen teeskentelyn.

Se että kuulemme puhetta, ei tarkoita että kuuntelemme sitä. Tutkimusten mukaan ihmisen mieli on usein muualla kuin siinä tilanteessa, missä hän on fyysisesti. Kyky muistella menneitä ja suunnitella tulevaisuutta on nimenomaan ihmiselle tyypillinen ominaisuus. Jopa 46,9 % valveillaoloajasta on tällaista ”poissaoloa”.⁶ Kommunikaation kannalta sillä on suuri merkitys: jos ajatuksemme harhailee aivan muualla, emme voi olla samaan aikaan aktiivinen kuuntelija.

Kuuntelijan omat sepitykset

Jo kauan on tiedetty, että lukeminen ja kuunteleminen ovat aktiivisia prosesseja. Yritämme ennakoida tulevaa tekstiä ja puhetta tuottamalla sitä itse. Tämän vuoksi emme helposti huomaa painovirheitä. Tai toisinpäin: luemme väärin tilanteissa, joissa teksti poikkeaa odotetusta. Uskon, että en ole ainoa, joka luki väärin

6 Ajatusten harhailua ovat tutkineet Killingsworth ja Gilbert (2010) käyttämällä mielenkiintoista metodia: 2 250 koehenkilöä kirjasi kännykkäänsä satunnaisina hetkinä, keskittyvätkö he kyseiseen tilanteeseen vai harhaileeko heidän ajatuksensa muualla. Samalla tutkittiin sitä, miten ajatusten harhailu korreloi ihmisten onnellisuuden tunteen kanssa. Vähiten ihmisen ajatus harhailee muualla silloin, kun hän rakastelee. Tutkijoiden mukaan ajatusten harhailu vähentää onnen tunnetta. Toisin käännettynä: jos osaisimme olla hetkessä kiinni, kuten eläimet, olisimme onnellisempia.

Tiede-lehdessä (1/2011) olleen otsikon *Kolumbus vapautui kuppasyytteistä*. Aivomme liittävät Kolumbuksen pikemminkin kauppaan kuin kuppiaan.

Suullisessa kommunikaatiossa omat sepitykset ovat paljon suurempi ongelma kuin luettuessa tekstejä. Tämä johtuu keskittymisen puutteesta ja moninaisista häiriötekijöistä. Huonoa kuuluvuutta ja laiskaa keskittymistä korvataan rohkealla kuullun ”ymmärtämisellä” silloinkin, kun korvat nappaavat vain pienen osan puheesta. Puuttuvat osat repliikeistä täytetään ilmauksilla, jotka kuvitellaan sopivan kyseiseen asiayhteyteen. Tämä voi aiheuttaa koomisia dialogeja. Liisa sanoo: ”Ostin kaupasta tuoretta kalaa”. Kalle kuulee vain sanan *kala* ja vastaa: ”En mä ehdi tänään torille”. Huonosti kuullun repliikin paikkaaminen omilla tulkinnoilla on yleinen puhutun kielen ilmiö, mutta tutussa ympäristössä puhetta täydennetään rohkeammin kuin virallisissa yhteyksissä.

Sepittäminen, kuten kaikki muukin kommunikaatiossa tapahtuva, pohjautuu mentaaliin maailmaamme. Täydennämme kuulemaamme niillä elementeillä, jotka löydämme helposti omista mielikuvistamme. Kun kaukaa käytävästä keskustelusta kantautuu sana *myöhästyä*, junalla usein matkustava heittää väliin *Kyllä ne bussitkin on usein myöhässä*. Opettaja liittää asian omaan kokemusmaailmaansa ja kommentoi: *Ottaa todella aivoon kun oppilaat ovat aina myöhässä*. Joku kolmas voi kuvitella, että kyse on Liisasta, joka ei ole koskaan ajoissa paikalla. Kukin kommentoija on poiminut aivoistaan sen myöhästymisassosiaation, mikä on sillä hetkellä kaikkein aktuaalisin.

Kryptinen puhe ja pehmentimien käyttö

Yksi sosiaalisesti hyväksyttävän kielenkäytön edellytys on pehmentimien käyttö. Kulttuureissa on suuria eroja siinä, miten suoraan asiat voidaan ilmaista. Japanissa on ehkä kaikkein tarkimmat säännöt siitä, miten negatiiviset asiat tuodaan esiin julkisessa keskustelussa. Kiel-tosanan välttämisestä seuraa hyvin kryptistä puhetta, jota ulkomaalainen tulkitsee helposti väärin. Vaikka suomalainen puhekulttuuri on

paljon suurempaa, meidänkin on käytettävä paljon pumpulia puheessamme. Pehmentimiä on monenlaisia: *olisiko mahdollista että... , varmaan olisi hyvä... , en ole aivan varma mutta... , saataisi olla paikallaan...*

Pehmentimien ja vihjeiden käyttö lisää luonnollisesti väärinymmärtämisen riskiä. Jos laitoksen johtaja sanoo, että osastokohtaiset raportit *olisi hyvä olla valmiina perjantaina*, jotkut voivat ymmärtää määräpäivän väljästi. Jos opettaja sanoo oppilaille *Meillä ei pidetä lakkia sisällä*, oppilas saattaa teeskennellä, että ei ymmärrä vihjettä ja ajatella mielessään ”mutta meillä pidetään”.

Kotioiloissa käytetään epäsuoraa puhetta hieman eri tavalla. Arjen hallinta vaatii jatkuvaa seurantaa ja ohjailua. Sen vuoksi ei haluta aina komennella ja käskyttää vaan asiat ilmaistaan vihjauksin. Tyypillinen vihjepuheen keino on käyttää toteamusta pyynnön tai kehotuksen sijaan: *Roskis on täynnä, Pihalla on kauheasti lunta, Mun on nälkä*. Moite esitetään usein toteamuksena tai kysymyksenä: *Joku on tuonut eteiseen kuraa, Kuka on jättänyt kupin olohuoneen pöydälle?* Vihjepuhe pehmentää sanottavaa, mutta samalla se antaa mahdollisuuden olla ymmärtämättä asiaa oikealla tavalla.

Vihjepuheessa vaaditaan siis tekstin tulkintaa. Ylipäättänsä väärinymmärrys koskee usein muuta kuin viestin varsinaista asiasisältöä. Kuuliija voi hyvin ymmärtää, mitä *sanotaan*, mutta hänellä jää epäselväksi, mitä puhuja *tarkoittaa* sanomallaan, mitä hän ”ajaa takaa”, kuten sanonta kuuluu. Olettakaamme, että mies ja vaimo ovat sopineet menevänsä lauantaina mökille, jos ei sada. Lauantiaamuna mies nousee sängystä, katsoo ulos ikkunasta ja sanoo *Ulkona sataa*. Olennaista on miehen äänensävy ja sen tulkinta: kuultaako siitä pahoittelu vai onko hän ilahunut siitä, että sade estää lähtemästä mökille – ja näin hän pääsee katsomaan futismatsia. Jokainen voi hyvin kuvitella, millaisen perhedraaman väärä äänensävy voi aiheuttaa.

Väärinymmärtämisen arkiset seuraukset

Useat arjen väärinymmärrykset voidaan korjata välittömästi. Kuuliija voi heti sanoa (...) *Mitä sä*

tarkoitat tuolla? Mitä se gymstick-jumppa oikein on? Nyt meni yli hilseen, voiksä sanoa uudestaan, En kuule!! Puhu kovempaa. Vaikka virhettä ei korjattaisikaan, sen merkitys voi olla toissijainen. Meille riittää usein epämääräinen tieto. Jos ystäväsi kertoo nähneensä lintulaudalla järripeipon, ei ole välttämättä väliksi, vaikka et tietäisikään, minkälainen lintu on kyseessä. Voimme hyvin seurata tv-selostusta lumilautailun MM-kisoista, vaikka emme tietäisikään, mitä *skräbi* ja *meteli* tarkoittavat.

Toki ikäviä arkipäivän tilanteita syntyy, jos olet jäänyt väärään käsitykseen siitä, missä tai mihin aikaa sinun piti tavata ystäväsi, mitä tarkkaan ottaen tuli kotitehtäväksi, mitä reittiä pääsee nopeimmin lentokentälle, miten juhlaan tulisi pukeutua, mikä hotelli on lähinnä rautatieasemaa, mahtuuko paketti auton tavarasäilöön, oliko tarkoitus ostaa reilun kaupan banaaneja vai tavallisia, ketä nuorukaista tyttäresi tapaillee, millainen sää on kohdemaassa tähän aikaan vuodesta, onko Virtanen ehdotuksen puolella vai sitä vastaan.

Vielä tätäkin suurempia seurauksia on sillä, jos olemme ymmärtäneet väärin puhujan äänensävyyn, tarkoituserän tai asenteen. Siitä voi olla seurauksena epäsope, huonot suhteet tai katkenneet välit. Nämä vaikuttavat elämäämme enemmän kuin väärä ostos tai tapaamispaikan sekoittaminen. Erityisen herkkää aluetta on flirtti ja muu seksuaalinen käyttäytyminen. Asian tärkeys ihmiselle tulee näkyviin siinä, kuinka fataaleiksi väärinymmärrykset koetaan.

Viestinnän onnistuminen yhteiskunnan näkökulmasta

Monet yhteiskunnan toiminnot perustuvat luottamukseen siihen, että vastaanottaja ymmärtää viestin. Potilaat voidaan lähettää kotiin lonkkaleikkauksen jälkeen jo kolmen päivän päästä vain, jos voidaan olettaa, että he ovat ymmärtäneet riittävän hyvin kotihoitoa koskevat ohjeet: ottavat lääkkeet ajallaan, osaavat välttää tiettyjä jalan liikeratoja ja harjoittelevat kävelyä oikeaoppisesti. Jos potilasta ei saada ymmärtämään näitä asioita, häntä on pidettävä pitempään sairaalahoitossa, mikä on yhteiskunnalle kallista ja

hidastaa myös paranemista.

Yhteiskunta on täynnä toimintatapoja, jossa lähdetään siitä, että kansalaiset saavat heille annetuista ohjeista selvää. Niin kauan kun ihmiset ymmärtävät heille jaetun tiedon, he osaavat itse täyttää veroilmoituksensa, hakea Kela-korvauksia, maksaa autoveron, käydä äänestämässä ja lajitella jätteensä. Jos ihmiset eivät kykene tähän, tarvitaan suuret määrät henkilökohtaista opastusta ja valvontaa, mikä tietysti maksaa yhteiskunnalle.

On toimintoja, joissa ei saisi tapahtua yhtään virhettä. Sairaaloissa tarkistetaan moneen kertaan, kumpi silmä pitäisi operoida ja mikä on kuolleen henkilöllisyys. Vaikka väärinymmärryksiä on vain yksi sadasta tuhannesta, nekin ovat äärimmäisen kiusallisia. Lääkäri-potilaskeskustelun ohella on paljon tutkittu lennonjohdon ja lentäjien välisiä keskusteluita. Seuraukset ovat kummassakin tapauksessa dramaattisempia kuin jos oppilas ymmärtää väärin historianopettajan tulkinnan toisesta maailmansodasta tai jos kunnanvaltuuston kokouksen pöytäkirjassa on virhe.

Yritysten kommunikaation haasteet

Maailmanhistorian rahallisesti ehkä merkittävien väärinymmärrys tapahtui, kun yhdysvaltalaisen lähettämä luotain murskaantui Marsin pinnalle vuonna 1999 kommunikaatiossa tapahtuneen mittayksikkösotkun vuoksi. Yrityksissä voi tapahtua suuren luokan mokia väärinymmärrysten seurauksena, mutta niistä ei kerrota julkisuudessa.

Yksittäisten väärinymmärrysten sijasta olenaisempia ovat pysyvät kommunikaatio-ongelmat yritysten sisällä. Vähän saman tapaan kuin eri tieteenalojen edustajat eivät ymmärrä toistensa ”kieltä”, yrityksissä on omia alakulttuureita, joiden välinen yhteistyö takkuilee samasta syystä. Erityisen hankalaa on kanssakäyminen tuotekehittelyosaston ja markkinointiosaston välillä. Voi vain miettiä, miten tämä vaikuttaa yrityksen toimintaan ja tulokseen.

Vastavuoroinen ymmärrys on myös tiettyjen liiketoimien elinehto. Kun ohjelmointiyritys laatii tilaajan toiveiden mukaista sovellutusta,

sujuva kommunikointi on avainasemassa. Kaikki tällaisissa tilanteissa mukana olleet kuitenkin tietävät, kuinka vaikeaa asiakkaan on viestittää palvelun tuottajalle omat tarpeensa riittävän selkeästi. Puheen mukauttaminen kuulijan mukaan ja kyky nähdä asiat toisen osapuolen näkökulmasta ratkaisevat kommunikaation onnistumisen, mikä puolestaan on edellytys hyvän tuotteen luomiselle.⁷

Kirjallisuutta

- Banks, S. P., Ge, G., Baker, J. (1991). Intercultural encounters and miscommunication. In *“Miscommunication” and Problematic Talk*, N. Coupland et al. eds. Newbury Park: Sage, 103–120.
- Bosco, F. M., Bucciarelli, M., Bara B. G. (2006). Recognition and repair of communicative failures: A developmental perspective. *Journal of Pragmatics*, 38, 1398–1429.
- Bürig, K., ten Thije, J. D. (eds.) (2006) *Beyond Misunderstanding. Linguistic Analyses of Intercultural Communication*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- Ermakova, O.P., Zemskaia, E.A. (1993) K postroeniju tipologii kommunikativnyh neudač (na materiale estestvennogo russkogo jazyka) [On typology of communicative failures on the basis of authentic Russian material]. In: *Russkij jazyk i ego funkcionirov-*

7 Käsitettä *recipient design* voi käyttää myös, kun pohditaan tuotevalmistajien kykyä ottaa huomioon käyttäjien tarpeet (vrt. Mustajoki 2011).

- anie: kommunikativno-pragmatičeskij aspekt*. Moscow: Nauka.
- Epley, N. (2008). Solving the (real) other minds problem. *Social and personality psychology compass*, 2/3, 1455–1474.
- Falkner, W. (1997). *Verstehen, Missverstehen und Missverständnisse*. Tübingen: Niemeyer.
- Keysar, B. (2007). Communication and miscommunication: The role of egocentric processes. *Intercultural Pragmatics*, 4:4, 71–85.
- Keysar, B., Henly, A. S. (2002). Speakers’ overestimation of their effectiveness. *Psychological Science* 13, 207–212.
- Killingsworth, M.A., Gilbert, D.A. (2010). A wandering mind is an unhappy mind. *Science* 330, 932.
- Mustajoki, A. (2008). Modelling of (mis)communication. In: *Megaling-2007*, Kiev: Dovira, 250–267.
- Mustajoki, A. (2010). *Recipient design and common ground fallacy*. <http://www.millenniumprize.fi/blog/?p=98>
- Verdonik, D. (2010). Between understanding and misunderstanding. *Journal of Pragmatics*, 42:5, 1364–1379.
- Yläne-McEwen, V., Coupland, N. (2000). Accommodation Theory: A conceptual resource for intercultural sociolinguistics. In: *Culturally Speaking: Managing Rapport through Talk across Cultures*, ed. by H. Spencer-Oatey. London & New York: Continuum, 91–214.
- Zaefferer, D. (1977). Understanding misunderstanding: A proposal for an explanation of reading choices. *Journal of Pragmatics*, 1, 329–346.

Kirjoittaja on Helsingin yliopiston venäjän kielen professori ja nykykielten laitoksen johtaja. Artikkelin perustuu Tieteen päivillä 14.1.2011 pidettyyn esitelmään.