

Tartu Ülikool

Sotsiaalteaduste valdkond

Ühiskonnateaduste instituut

Ajakirjanduse ja kommunikatsiooni õppekava

Mari-Liis Ruuvel

**Kommunikatsiooniviisid töökohal. Autoetnograafiline uurimus**

Bakalaureusetöö

Juhendaja: Halliki Harro-Loit (PhD)

Tartu 2017

# SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	5
1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	7
1.1. Töökoha diskursus .....	7
1.2. Töökohas esineva kommunikatsiooni makrotasand .....	8
1.2.1. Ühesuunalised žanrid .....	10
1.2.2. Koostööd toetavad žanrid .....	11
1.2.3. Mitte-eesmärgipärased žanrid .....	11
1.2.4. Koosolekud .....	13
1.2.5. Töökohas esineva kirjaliku kommunikatsiooni vahendid .....	14
1.3. Töökohas esineva kommunikatsiooni mikrotasand .....	15
1.3.1. Peegeldamine ja kuulamine .....	16
1.3.2. Seletamine .....	17
1.4. Uurimisküsimused .....	17
2. MEETOD JA VALIM .....	18
2.1. Andmekogumismeetod .....	18
2.2. Andmetöötlusmeetod .....	19
2.3. Valim .....	22
2.3.1. Töörutiin ja ülesanded .....	23
2.3.2. Suhtluspartnerid .....	25
3. TULEMUSED .....	26
3.1. Vaadeldava töönaadala tööülesanded ja suhtluspartnerid .....	26
3.2. Ühesuunaliste žanrite esinemine suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis .....	28
3.2.1. Puhtal kujul esinevad ühesuunalised žanrid suulises kommunikatsioonis .....	28

3.2.2.	Ühesuunaliste žanrite põimumine koostööl põhinevate žanritega suulises kommunikatsioonis .....	31
3.2.3.	Ühesuunalised žanrid kirjalikus kommunikatsioonis .....	33
3.3.	Koostööl põhinevad žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis .....	35
3.3.1.	Puhtal kujul esinevad koostööl põhinevad žanrid suulises kommunikatsioonis	35
3.3.2.	Koostööl põhinevate žanrite põimumine ühesuunaliste žanritega suulises kommunikatsioonis .....	37
3.3.3.	Koostööl põhinevad žanrid kirjalikus kommunikatsioonis .....	38
3.4.	Mitte-eesmärgipärased žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis.....	39
3.4.1.	Puhtal kujul esinevad mitte-eesmärgipärased žanrid suulises kommunikatsioonis	39
3.4.2.	Mitte-eesmärgipäraste žanrite põimumine teiste žanritega suulises kommunikatsioonis .....	41
3.4.3.	Mitte-eesmärgipärased žanrid kirjalikus kommunikatsioonis.....	42
3.5.	Kirjaliku kommunikatsiooni pikkus ja eesmärgid .....	43
3.6.	Osalusvaatluse tulemusena tekkinud tähelepanekud .....	44
3.6.1.	Teemamuutused ja tähelepanukoormus.....	45
3.6.2.	Vaikimisi eelduste esinemine .....	46
3.6.3.	Huumorikasutus ja selle sobilikkus .....	46
3.6.4.	Suhtlusviisid erinevate kolleegidega suhtlemisel .....	47
3.6.5.	Meeleolumuutused vastavalt kaastöötajate meeleolule.....	48
3.6.6.	Minu hinnang kommunikatsiooniepisoodide efektiivsusele .....	49
4.	JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON.....	50
4.1.	Järeldused.....	50
4.2.	Diskussioon.....	53
4.3.	Meetodi kriitika ja edasised uurimisvõimalused .....	54
	KOKKUVÕTE .....	56

SUMMARY .....	58
KASUTATUD KIRJANDUS .....	60
LISA 1. Töönädala suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni kaardistus.....	63
LISA 2. Kommunikatsiooniepisoodide maht žanrilise esinemissageduse järgi.....	82

## SISSEJUHATUS

Eri töökohtades on tööülesanded ja tööiseloome erinevad, aga sellest hoolimata tekivad igas töökohas siiski mustrid, mis iseloomustavad töökoha diskursust ning töökohas aset leidvat suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni (Koester, 2010: 7). Ka kommunikatsiooniprotsessides esinevad teatud tööalased mustrid, mis võivad erinevate töökohtade puhul ühtida (McCarthy ja Handford, 2004: 187). See tähendab, et hoolimata erinevatest tööiseloomadest on kõikidel töökohtadel siiski midagi ühist ja seda just kommunikatsiooni toimimisviiside näol.

Bakalaureusetöö eesmärk on luua teooriale tuginevad analüüsikategooriad ning vaadelda, milliste uurimismeetoditega on võimalik kaardistada töökoha diskursust suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis. Saadud tulemusi analüüsin lähtuvalt töökoha diskursuse žanrilisest jaotusest, interpersonaalse kommunikatsiooni lähenemisviisidest ja isiklikest osalusvaatluse käigus tekkinud tähelepanekutest. Teema on oluline selleks, et näha, õppida tundma ja kirjeldada, kuidas toimib suuline ja kirjalik kommunikatsioon reaalses töökeskkonnas ning teha nähtavaks igapäevase professionaalse kommunikatsiooni viisid ja maht, mis muidu võivad jääda nähtamatuks. Uuringu käigus selgub töönädala jooksul toimuva kommunikatsiooni formaalsus ja mitteformaalsus, kirjaliku ja suulise kommunikatsiooni maht ja žanriline jaotus ning igapäevase kommunikatsiooni suhtluspartnerid.

Bakalaureusetöös otsin vastuseid järgmistele uurimisküsimustele: millised makrotasandi ja mikrotasandi kommunikatsioonijanrid esinevad vaadeldava töönädala jooksul ning kuidas jaotub töönädala kommunikatsioonivoog suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni vahel. Iga küsimus jaotub omakorda alaküsimusteks. Kommunikatsiooni makro- ja mikrotasandite juures vaatlen, millised žanrid esinevad vaatlusperioodil kõige enam ning kas ja kuidas on žanrite esinemissagedus seotud vaadeldava töönädala tööülesannetega. Suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni vaadeldes soovin teada, milliste osapooltega toimub pigem suuline või pigem kirjalik kommunikatsioon.

Bakalaureusetöö metodoloogiline osa on üles ehitatud vastavalt erinevate autorite kommunikatsiooni makrotasandit ja mikrotasandit käsitlevale teooriale. Väga suur roll on analüüsikategooriate loomisel Almut Koesteri töökoha diskursuse lähenemisel, mille põhjal on võimalik vaadelda ja kategoriseerida töökohadiskursust läbi erinevate žanrite, mis lähtuvad

laias laastus suhtluse eesmärgist (Koester, 2010). Kategooriatesse olen põiminud ka erinevad kommunikatsiooni mikrotasandiga seonduvad interpersonaalse kommunikatsiooni nähtused. Lisaks põimin kõik kogutud andmed ka enda osalusvaatluse käigus kujunenud mõtete ja tähelepanekutega, tõlgendades teemamuutuste ja tähelepanukoormuse eripärasid, mitteõeldu ja vaikimisi eelduste osakaalu töökohakommunikatsioonis, huumorikasutust, suhtlusviise erinevate kolleegidega, kaastöötajate meeleolu mõju ning kommunikatsiooniepisoodide efektiivsust.

Töö koosneb neljast osast. Esimeses peatükis esitan bakalaureusetöö teoreetilised lähtekohad, kus toon välja töökoha diskursuse olemuse, töökohas esineva kommunikatsiooni makro- ja mikrotasandid ning kirjaliku kommunikatsiooni vahendid. Peatüki lõpus toon välja bakalaureusetöö uurimisküsimused.

Teises peatükis annan ülevaate analüüsitava tööädala olemusest ning rutiinsetest tegevustest ja tutvustan töö andmekogumise meetodit ja andmetöötlusmeetodit. Kolmandas peatükis esitan osalusvaatluse ja kirjaliku kommunikatsiooni jälgimise käigus kogutud tulemused. Neljas peatükk on töö järelendus ja diskussioon, kus lähtuvalt töö uurimisküsimustest võtan kokku bakalaureusetöö põhilised uurimistulemused. Neljandas peatükis toon välja ka meetodi kriitika ning arutlen selle üle, millised on edasised uurimisvõimalused.

Soovin tänada enda juhendajat Halliki Harro-Loitu, kelle põhjalikud ja vajalikud kommentaarid ning asjalikud soovitusel olid mulle käesoleva töö koostamisel väga olulise tähtsusega. Samuti tänan enda töö eelkaitsmise retsensenti Evelina Nõmmet, kelle asjakohane tagasiside oli abiks töö täiendamisel.

# 1. TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Esimeses peatükis annan ülevaate töökoha diskursusest, sellele iseloomulikest tunnusjoontest ning võimalikest kohtades, kus diskursus võib esineda. Seejärel tutvustan töökoha suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis esinevat makro- ja mikrotasandit, keskendudes erinevatele žanritele ja interpersonaalsele kommunikatsioonile ning selgitades nende olemust. Viimaks toon välja uurimisküsimused.

## 1.1. Töökoha diskursus

Töökoha diskursuse tähendus seisneb üldistatult kolleegide ja klientidega suhtlemises. Koester toob välja, et töökoha diskursuse loomine toimub väga erinevates tööpaikades nagu kontorites, tehastes, haiglates, kohtusaalis jne (Koester, 2010: 12). Töökoha diskursust iseloomustab selle eesmärkidele orienteeritus, kindlate piirangute olemasolu ning töökoha iseloomust lähtuvad kindlad protseduurilised käitumismustrid (Drew ja Heritage, 1992: 22).

Töökohad erinevad üksteisest keelekasutuse ja suhtlusviiside poolest, aga sellest hoolimata on töökoha diskursust vaadeldes leitud, et eri töökohtade lõikes eksisteerivad teatud keelelised ja interaktiivsed mustrid (Drew ja Heritage 1992, McCarthy ja Handford 2004, Koester 2006, Koester 2010: 7 kaudu). McCarthy ja Handford (2004: 187) toovad oma uurimuses välja, et selliseid kommunikatsiooniprotsessides esinevaid mustreid tekitavad eesmärgipäraste ja kooskõlastatud sõnade valik. Tegemist võib olla kas konkreetsete märksõnade või siis hoopis grammatiliste sõnaliikidega. Koesteri (2010: 7) hinnangul tekivad taolised mustrid osalejate omavahelise suhtluse käigus samaaegselt tööülesannete täitmisega. Kuigi indiviididel võivad olla erinevate ülesannete ja iseloomudega töökohad, tähendab kellegi teisega koos töötamine alati kindlal viisil piiritletud suhtlemist kas kirjalikus või suulises vormis.

Töökoha diskursuses on kaks üsnagi sarnast ja kohati kattuvat, aga erinevatest uuringutest pärinevat kontseptsiooni (Koester, 2010: 7). Wengeri (1998: 72-83) kohaselt on üheks kontseptsiooniks praktiseerimise kogukond, mida iseloomustavad kolm dimensiooni: vastastikune pühendumus, ühine ettevõtmine ja jagatud repertuaar. Vastastikune pühendumus tähendab ühiseid ettevõtmisi, suhete loomist ning nende säilitamist. Seega ei seisne vastastikuse pühendumuse tähendus vaid omavahelises suhtluses, sest lisaks ühendab see

indiviide sügavamal ja isiklikumal tasandil. Ühine ettevõtmine ei ole kõigest ühiselt seatud eesmärk, sest see aitab kaasa usaldusel põhinevate suhete tekkimisele, kus üksteisele saab loota. Kolmas dimensioon ehk jagatud repertuaar hõlmab endas rutiine, sõnu, vahendeid, tegemisviise, lugusid, žeste, sümboleid, žanreid, tegevusi või vaateid.

Teiseks kontseptsiooniks on diskursuse kogukond, mida iseloomustab laialdaste, avalike ja kokkuleppeliste eesmärkide olemasolu, liikmete omavaheliseks suhtluseks vajalike vahendite olemasolu ning nende eesmärgipärane kasutamine informatsiooni levitamiseks ja tagasisidestamiseks. Lisaks on diskursuse kogukonda kuuluvad liikmed omandanud vajaliku sõnavara ja diskursusele vastavad teadmised ning haridustaseme (Swales, 1990: 24–27). Erinevalt kõne kogukondadest ei ole võimalik diskursuse kogukonda kuuluda sünnijärgselt (Jones, 2016). Kogukonda kuulujad püüavad alati paremini sobitumiseks diskursusele omaseid keelelisi vorme edasi arendada ja neid omaks võtta (*ibid.*).

Väljapaistev tunnus töökoha diskursuse juures on selle eesmärkidele orienteeritus ja seejuures žanriline analüüs, mis kehtib nii kirjalike kui ka suuliste tööülesannete puhul. Toetudes žanrilisele analüüsile on võimalik kirjeldada nii töökohas toimuvat mikrosuhtlust hõlmavaid andmeid kui ka suuri tekste või suhtluse käigus tekkinud mustreid (Koester, 2010: 12).

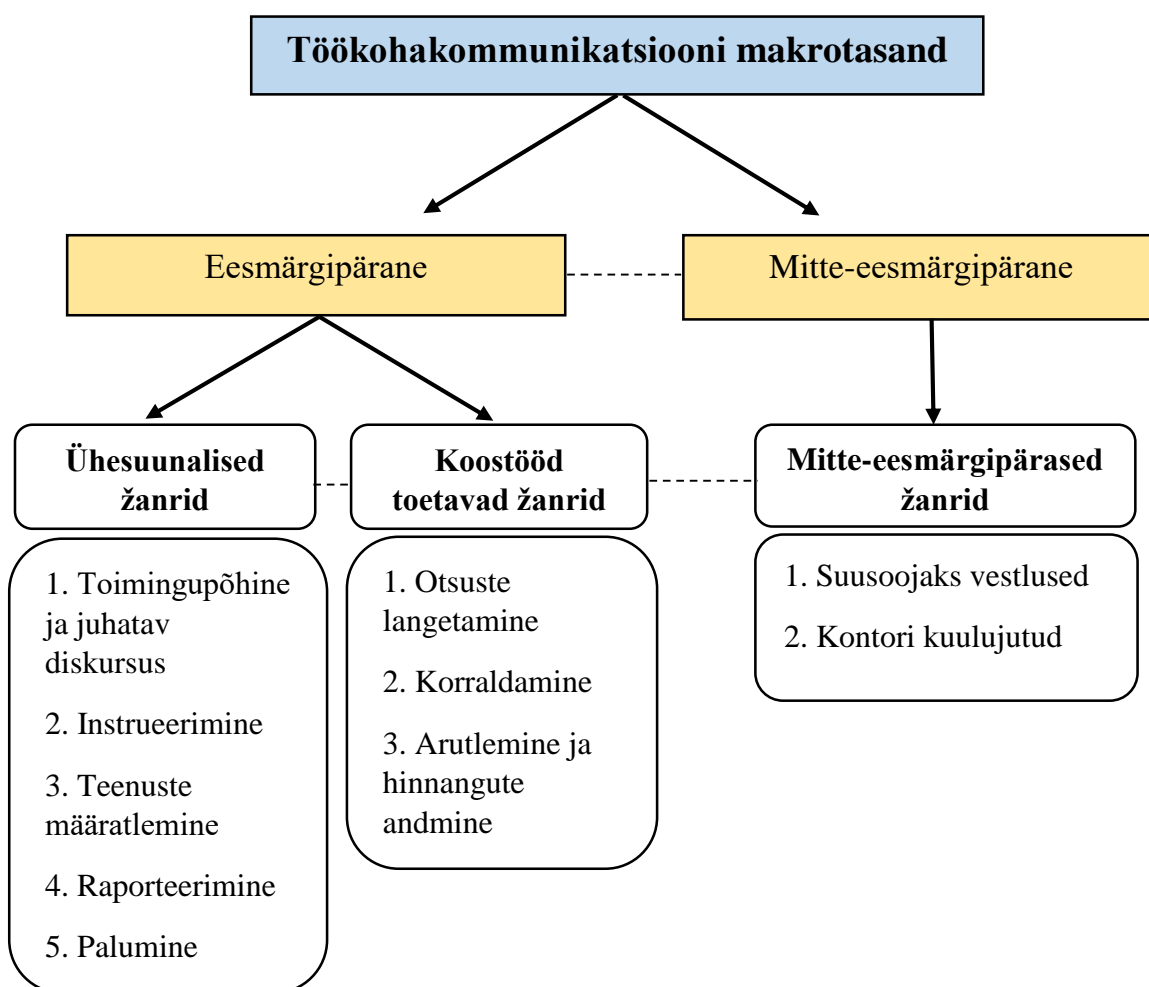
## **1.2. Töökohas esineva kommunikatsiooni makrotasand**

Töökohas esineva kommunikatsiooni makrotasandit saab vaadelda žanritena. Žanriteks saab suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni puhul lugeda kõiki tööalaseid kokkupuuteid ja tekste. Žanrite uurimisel on mitmeid erinevaid viise ning paljud neist viisidest on näiliselt vastandid (Koester, 2010: 18).

Bhatia pakub välja idee žanrite kolooniast. Žanrite koloonia on grupp, mis koosneb omavahel lähedalt seotud žanritest, mis ühtlasi jagavad ühist kommunikatiivset eesmärki. Nende žanrite erinevuseks aga on näiteks distsipliin, professioon, kontekst ja osalejate omavahelised suhted. Märkimisväärne on see, et žanrite vahel olevaid piire on küllaltki raske määratleda, sest žanrid võivad olla pidevas arenemises ja muutumises (Bhatia, 2004: 57-84). Ka Koester (2006: 50) toob välja, et žanrite vahel olevad piirid on muutlikud ja nõtked, mistõttu on küllaltki raske määratleda, millise žanri alla suulise kommunikatsiooni episood sobitub.

Žanreid saab vaadelda veelgi põhjalikumalt, jaotades iga žanri omakorda allžanriks. Näitena võib tuua reklaamimise žanri, mille allžanriteks on trükitud kujul reklaam, raadioreklaam või telereklaam (Koester, 2010: 23).

Oma uuringu tulemuste põhjal jaotab Koester (2006: 31-50) võimalikud töökohas esinevad kommunikatsioonizhanrid kolmeks makrožanri grupiks, millest kahte esimest saab lugeda eesmärgipäraseks ning viimast mitte-eesmärgipäraseks (vt Joonis 1). Makrožanri gruppideks on ühesuunalised žanrid, koostööd toetavad žanrid ja mitte-eesmärgipäraseks žanrid.



Joonis 1. Töökohakommunikatsiooni makrotasand ja selle jagunemine

Esitatud joonisel olevad punktiirjooned sümboliseerivad kommunikatsioonizhanrite omavahelise segunemise võimalikkust.

### 1.2.1. Ühesuunalised žanrid

Üheks põhiliseks probleemiks töökohas on see, kuidas kaasata ja motiveerida teisi inimesi tegema teatud ülesandeid (Koester, 2010: 70). Ühesuunaliste žanrite puhul on keskseks diskursiivselt dominantne sõnavõtja, kes edastab teistele osalistele informatsiooni ning jagab korraldusi ja juhiseid selle kohta, mida tuleb teha või kuidas seda tuleb teha. Eriti on taoline juhiste ja korralduste jagamine omane toimingupõhisele ja juhatavale diskursusele (Koester, 2006: 43).

Ka palumist käsitlevas žanris on oluline roll diskursiivselt dominantsel sõnavõtjal. Siinkohal ei ole suhtluse kommunikatsioonieesmärk aga korralduste ja juhiste jagamine. Pigem saab suhtluse eesmärgiks pidada koostöö kinnitamist ja teenete tagamist läbi palumise (Koester, 2010: 77).

Toimingupõhine diskursus koos juhiste ja selgituste jagamisega on kõige esileulatavam ühesuunaliste žanrite hulka kuuluv tegevus (Koester, 2010: 70). Toimingupõhine diskursus on tavaliselt tegevustepõhine žanr ning selles keskkonnas olevad inimesed kasutavad omavahelises suhtluses artefakte (Koester, 2010: 70). Artefaktid aitavad töötajatel oma mõtteid paremini kuulajatele edastada (Goodwin, 1995: 185). Artefaktid on lähtuvalt tööiseloomust erinevad, aga lihtsasti mõistetava näitena võib tuua politseinikud, kelle puhul saab artefaktideks lugeda nende poolt kasutatavaid töövahendeid, milleks on näiteks politseiauto, relv või mobiiltelefon (Koester 2010: 91).

Toimingupõhise diskursuse ning instrueerimise ühiseks tunnusjooneks on see, et mõlema puhul asetseb fookus faktidel ja informatsioonil. Seetõttu on nende žanrite puhul keelekasutus tihti ebamäärane, sest nõnda on sõnavõtjatel lihtsam ning tõhusam viidata ühiselt kasutatavale informatsioonile (Koester, 2007, Koester, 2010: 158 kaudu). Oma eesmärgi poolest sarnaneb instrueerimine ka teenuste määratlemisega, sest mõlemal juhul esineb informatsiooni edastamist. Kui instrueerimine toimub töötajate vahel, siis teenuste määratlemine leiab näiteks aset teenuse pakkuja ja ostja või sekretäri ja õpilase vahel (Koester, 2006: 32).

Ühesuunaline diskursus on seotud ka koosolekutega, sest need hõlmavad endas raporteerimist juba langetatud otsuste või arutelu vajavate otsuste kohta (Koester, 2010: 28). Sarnaselt otsuste langetamisele on raporteerimise ülesehitus tihti probleemipõhine ning eesmärgiks on seega lahenduse leidmine (Koester, 2010: 65).

### **1.2.2. Koostööd toetavad žanrid**

Koostööd toetavaid žanreid saab eristada selle järgi, et nende puhul panustavad kõik inimesed diskursusesse küllaltki võrdselt ning seega puudub üks domineeriv sõnavõtja (Koester, 2010: 25). Siiski tuleb silmas pidada, et piir ühesuunaliste žanrite ja koostööd toetavate žanrite vahel ei ole alati selge, aga nende eristamisel arvestatakse, et mõnes kommunikatsiooniprotsessis on koostöö pool rohkem esindatud kui teises (Koester, 2006: 50).

Otsuste langetamine on kõige olulisem koostööl põhinevate žanrite hulka kuuluv ülesanne (Koester, 2010: 70). Otsuste langetamise diskursus toimib koostöö ja tegevusepõhiste eesmärkide koosluses (Koester, 2006: 33). Mõnel juhul on otsuste langetamine organisatsioonis varjatud protsess, sest see võib tihti leida aset nende kohtumiste väliselt, kus teema üle arutletakse (Boden, 1994, Koester 2010: 26 kaudu). Võrreldes teiste žanritega, kestavad otsuste langetamise žanris peetavad vestlused kauem ja on seetõttu ka mahukamad (Koester, 2006: 34).

Koostööd toetavate žanrite, eriti otsuste langetamise diskursuse puhul, on inimestevaheline võrdne rollijaotus olulisel kohal. Mida võrdsemalt inimesed panustavad, seda väiksem on risk osalejate enesehinnangu või minapildi kahjustumiseks, mistõttu väheneb ka vajadus kasutada olukorda leevendavaid sõnu ja käitumisviise (Koester, 2010: 84). Erandiks on kindlasti probleemide üle arutlemine ja hinnangute andmine, mis võivad olla küllaltki õnnestuvad ja minapilti kahjustavad. Seda eriti juhul, mil keegi peab tulemusena probleemi või juhtumi üle vastutust kandma (Koester, 2010: 66).

### **1.2.3. Mitte-eesmärgipärased žanrid**

Uuringud näitavad (Holmes 2000a, McCarthy 2000, Ragan 2000, Koester 2006, Koester 2010: 97 kaudu), et suhetele suunatud kõnelused on töökeskkonnas väga levinud, mistõttu ei saa seda mitte kuidagi pidada tähtsusetuks. Tööülesannete täitmisele puhtalt kaasaaitavat vestlust on väga raske eristada vestlusest, mis on ainult seltskondliku tähendusega.

Koester (2004 ja 2006, Koester 2010: 97 kaudu) on pakkunud oma tööde põhjal välja, et suhetele suunatud kõnelused eksisteerivad diskursuses mitmete tasemetena, alates laialdastest mitte-eesmärgipärastest vestlustest kuni lühikest perioodi esinevate jadadeni toimingupõhiste vestluste vältel. Suhetele suunatud kõneluste tasemed on järgmised:

1. Mitte-eesmärgipärane vestlus: kontori kuulujutud ja suusoojaks vestlused, mis ei ole mingil viisil seotud tööalaste teemadega.
2. Sotsiaalse väärtusega pinnapealne suhtlus: suusoojaks vestlused toimingupõhiste vestluste alguses või lõpus. Tegemist on pigem vormiliselt piiratud ja rituaale järgiva vestlusega (Laver, 1975, Koester, 2010: 98 kaudu).
3. Suhetele suunatud kõneluse episoodid: suusoojaks vestlused või kuulujutud, mis esinevad toimingupõhiste vestluste ajal, sekkudes eesmärgipärasesse tegevusse (Koester, 2010: 98).
4. Suhetel suunatud vestluste jada: vabatahtlikult toimuv ülesannetega seotud vestlus, mille fookus on suunatud suhetele ning mille iseloom sõltub töökoha kontekstist (Koester, 2010: 98).

Läbiviidud uuringute põhjal on selgunud, et suusoojaks peetavad vestlused on töökohas kasulikud mitmete näost näkku tehtavate tööülesannete täitmiseks (Coupland and Ylänne-McEwen 2000, Holmes 2000a, Holmes and Stubbe 2003, Koester 2010: 99 kaudu). Koester (2006: 108) eristab suhetele suunatud vestluste funktsioonidena üksmeelsust ning viisakust. Kaks suhetele suunatud vestluse spetsiifilist eesmärki on suhete arendamine ja alternatiivsete identiteetide tutvustamine (Koester, 2010: 101).

Suhetele suunatud vestluste eripära on see, et need võivad esineda kõikides eesmärgipärastes žanrites ning võib öelda, et väga vähe esineb selliseid eesmärgipäraseid vestluseid, kus puuduvad suhetele suunatud vestluste episoodid. Koesteri (2004: 1407) uuringu põhjal selgub, et suhetele suunatud vestlused esinevad põhiliselt korralduste jagamise, otsuste langetamise, palumise, raporteerimise ja toimingupõhiste diskursuste suulise kommunikatsiooni ajal.

Kõige tihedamini esinevad sellised episoodid erinevates korralduste tegemisega seotud vestlustes. Ka palumise diskursustes on suhetele suunatud episoodidel oluline roll, sest nii näidatakse välja oma tänulikkust, kasutades vestluses kommentaare nagu „Suurepärane!“ või „Väga hea!“ (Koester, 2006: 144-145). Poncini (2002: 361) uuringust selgub, et taoliste kommentaaride kasutamine koosolekul aitab kaasa positiivse kuvandi tekkele, mis ühtlasi aitab kaasa grupisiseste ühiste arusaamade arenemisele.

Suur osa suhetele suunatud vestlusest on seotud huumori kasutusega (Koester, 2010: 108). Huumori kõige üldisem ja põhilisem eesmärk on meelelahutuse pakkumine (Holmes, 2000b:

166). Norrick (2003: 1338) eristab suhtluse käigus aset leidva huumori vaatlemisel nelja rühma: huumor, anekdoodid, sõnamängud ja iroonia. Siiski ei ole võimalik eristada neid vorme täielikult, sest vestluse käigus sulanduvad vormid üksteisesse (Norrick, 1993, Norrick, 2003: 1338 kaudu). Millegi huumoriks lugemine sõltub loomulikult kontekstist, osalistest ning kultuurilistest eripäradest (Norrick, 1993, Koester, 2010: 108 kaudu).

Vaadeldes huumorit mitme osapoole ühistegevusena, teevad Holmes ja Marra (2002: 1687) vahet toetava huumori ja võistleva huumori vahel. Erinevus toetava ja võistleva huumoritüübi vahel seisneb selles, et toetava huumori korral nõustatakse vastasega, minnakse tema mõtetega kaasa või väärtustatakse vastase poolt öeldut. Võistleva huumori puhul vaidlustatakse ja õõnestatakse vastase argumente ning ei nõustata tema poolt öelduga (Holmes ja Marra, 2002: 1687). Seega on toetav huumor kasulik koostöö toimimisele ning võistlev huumor on oma loomult öelduga vähe seotud ühekordne teravmeelitsemine (Holmes ja Marra, 2002: 1688–1689).

#### **1.2.4. Koosolekud**

Koosolekutena saab käsitleda mitmeid žanreid, aga koosolekuid ei saa vaadelda eraldi žanrina, sest koosolekutel on palju erinevaid eesmärke (Koester, 2006: 34). Koosolekutele on omased siiski mitmed universaalsed tunnused nagu toimumise aja planeerimine, probleemide lahendamine ja raporteerimine, mis seovad koosolekuid siiski pigem kommunikatsiooni eesmärgipärase makrotasandiga (Holmes ja Stubbe, 2003, Koester, 2010: 26 kaudu).

Koosolekute puhul saab eristada asutusesiseseid ja asutuseväliseid koosolekuid. Asutusesiseseid koosolekuid võivad toimuda kas võrdsete kolleegide vahel või juhtide ja nende alluvate vahel. Kolleegide omavaheliste koosolekute eesmärk on tihti ostuste langetamine ning juhtide ja nende alluvate vahel toimuvates koosolekutes toimub enamasti varasemalt tehtud otsuste edastamine. Asutusevälistes koosolekutes raporteeritakse tihti juba tehtud otsuseid ning arutletakse nende üle (Koester, 2010: 28).

### 1.2.5. Töökohas esineva kirjaliku kommunikatsiooni vahendid

Levinuim kirjaliku kommunikatsiooni vahend on e-mail, mis kuulub näiliselt kirjalike töökohažanrite hulka. E-maili olulisus on viimaste aastakümnete jooksul üha kasvanud ja võib isegi öelda, et see on üks tähtsamaid kommunikatsioonivahendeid töökohas. Vaieldav on aga see, kas e-mail tõesti kuulub žanrite või hoopis meediumite hulka (Koester, 2010: 34).

Näiteks vaatlevad Yates ja Orlikowski (1992: 310) e-maili hoopis meediumina, tuues välja, et meedumeid ja žanreid ei tohiks omavahel segamini ajada. Nende hinnangul on meedium reaalne vahend, mille abil leiab kommunikatsioon aset, aga žanriteks saab lugeda tüüpilisi kommunikatsioonitoiminguid, mis tuginevad korduvatele situatsioonidele ning mida saab iseloomustada läbi sarnaste omaduste ja vormi (1992: 319). Siiski toovad nad esile, et meedium võib mängida olulist rolli korduvates situatsioonides, mis on üks žanrile omaseid nähtuseid (1992: 310). Uurijad Nickerson (1999, Koester, 2010: 34 kaudu) ja Mulholland (1999, Koester, 2010: 34 kaudu) vaatlevad e-maili siiski kui žanrit. Esimene väidab, et e-maili kasutatakse organisatsioonis suuresti informatsiooni vahetamiseks ning teise arvates on e-mail žanr, mis on mõjutatud teisest žanritest (nagu kirjad või märgukirjad).

E-maili päritolu kohta on mitmeid erinevaid teooriaid. Gimenez (2000: 238) toob välja, et tema arvates on e-maili eelkäijaks telefonikõned, mistõttu sarnaneb see pigem kõnekeelele kui kirjakeelele. Keelekasutus e-mailides on lihtsa süntaksiga, lühikeste lausetega, kontekstist lähtuv ja stiililt mitteformaalne (Gimenez, 2000: 241-242).

Rääkides e-maili struktuurist, saab e-mail alguse ahela algatajaga, kes saadab teele sõnumi või sõnumid, mis jõuavad ahela lõpus oleva isikuni. Olulisteks vormilisteks omadusteks on e-maili puhul teisikeksemplar (*carbon copy* ehk CC) ning edasisaatmine (*forward* ehk FW). Nii on võimalik saata sõnumeid mitmetele vastuvõtjatele korraga või edastada sõnumit ühelt vastuvõtjalt teisele. Nõnda on võimalik kaasata rohkemaid inimesi ostuste langetamise protsessi, mille juures on mõned protsessis aktiivsed ning teised pealtvaataja rollis (Gimenez 2006: 160–162).

E-mail on kasulik suhtlusvahend nende inimeste jaoks, kes asetsevad üksteisest geograafiliselt kaugel. Üha enam on hakatud e-maili kasutama ka arhiveerimise eesmärkidel, sest nii on kõik kokkulepped ja arutelud kirjalikult olemas ning läbi e-mailide toimub tihti ka rahalise seisu ja kulutuste arhiveerimine (Gimenez, 2006: 161).

E-maili kõrval on üha enam hakatud töökoha kirjalikus kommunikatsioonis kasutama ka Facebooki ning 2013. aastal avalikustatud uuringust selgub, et töö ajal kasutavad Facebooki 74,4% töötajatest (Francois, Hebbani ja Rintel, 2013: 17). Uuringust selgub, et Facebooki kasutatakse pigem isiklikel kui tööga seotud põhjustel, aga siiski on oluline roll ka tööalase kirjaliku kommunikatsiooni toimumisel ning töötajaid lähendaval mitte-eesmärgipärasel vestlusel (Francois jt, 2013: 18).

### **1.3. Töökohas esineva kommunikatsiooni mikrotasand**

Interpersonaalse kommunikatsiooni juures on väga oluline roll suhete loomisel ja hoidmisel tiimiliikmete ja organisatsioonisiseste inimeste vahel, sest täiskohaga töötav inimene veedab üldjuhul rohkem aega suheldes oma töökaaslastega kui sõprade või perekonnaga. Isegi töökohast eemal viibides mõeldakse tihti tööst ja räägitakse tööga seonduvatel teemadel (Sias, 2009: 2). Töötajatevaheline väga hea läbisaamine on tähtis töökohakultuuri mõistmise ja sõprusele või tööülesannetele suunatud suhete loomise seisukohalt. Hea läbisaamine väljendub kaastöötajate tundma õppimises, nendega sõbrunemises ja enese mugavalt tundmises (Gailliard, Myers ja Seibold, 2010: 556).

Kaastöötajad omavad olulist rolli normide ja kollektiivi hoiakute tutvustamisel uutele töötajatele, sest kaastöötajatest sõltub, milline informatsioon jõuab uute töötajateni ning milline mitte (Feldman, 1981: 314). Uute töötajate jaoks on kaastöötajad tihtipeale eelistatud informatsiooniallikas (Feldman ja Brett, 1983, Knapp ja Daly, 2011: 534 kaudu), sest teadmatus tunnistamine on lihtsam kolleegidele kui ülemustele (Morrison, 1993, Tidwell ja Sias, 2005, Knapp ja Daly, 2011: 534 kaudu).

Seotus töökohaga ja kollektiivne ühtsustunne on tihedalt seotud töökoha heaoluga. Töötajad, kes on töökohaga juba sügavalt seotud, otsivad mooduseid töökohta rohkem panustamiseks, pakkudes end vabatahtlikuks, võttes endale lisakohtusi ja leides mooduseid ülesannete paremaks soorituseks (Myers ja Oetzel, 2003: 449-450). Kui töötajad samastuvad organisatsiooniga, siis nad tunnevad huvi selle heaolu vastu ning seega investeerivad sellesse ka rohkem oma aega (Knapp ja Daly, 2011: 543).

### 1.3.1. Peegeldamine ja kuulamine

Interpersonaalse suhtluse üheks osaks on peegeldamine, tänu millele saab vestluspartnerile anda märku kuulamisest ja arusaamisest. Interpersonaalse kommunikatsiooni juures on veel märkimisväärne see, et informatsiooni kätte saamiseks ei ole alati tarvis esitada küsimusi. Vahel piisab ka vestluskaaslase mõtete peegeldamisest, mis hõlbustab vestluskaaslase jaoks enese avamist ja mõtete väljendamist (Hargie ja Dickson, 2004: 147-148).

Peegeldamine omab väga palju erinevaid ja olulisi funktsioone. Hargie ja Dickson on koostanud erinevate autorite mõtetest lähtudes ülevaatliku nimistu, kus on välja toodud peegeldamise 13 põhilist eesmärki. Need eesmärgid on peamiselt seotud vestluskaaslasele keskendumisega ja sellega, et vestluspartner tunneks kogu vestluse vältel, et teda kuulatakse, temast huvitatakse, teda väärtustatakse, teda mõistetakse ja teda julgustatakse (Cormier ja Cormier, 1998, Brammer ja MacDonald, 1999, Hill ja O'Brien, 1999, Hargie ja Dickson, 2004: 155 kaudu).

Kuulamine on interpersonaalse kommunikatsiooni tuumoskus, mida seostatakse tugevalt edu saavutamisega (Rosenbaum, 2001, Hargie ja Dickson, 2004: 170 kaudu). Kuulamine on tihedalt seotud õigete küsimuste esitamise, veenvaks olemise, asjakohase premeerimise, efektiivsete läbirääkimiste, kõrgema tööviljakuse, vähemate eksimuste, rohkema informatsiooni jagamise ja innovaatilisema mõtlemisega (Hargie ja Dickson, 2004: 170-171).

Aktiivse kuulamise põhilisteks indikaatoriteks on verbaalsed väljendusviisid, mis on rääkija silmis võrdelised aktiivse kuulamisega, sest vastastikusel juhul eeldatakse, et indiviid ei pööra vestluse sisule tähelepanu. Märk tähelepanelikkusest ja huvi tundmisest on rääkija jaoks ka see, et kuulaja viitab oma vastuses varasemalt kuulatud väidetele. Selleks võib olla nimede, faktide või varasemalt väljendatud ideede mäletamine (Hargie ja Dickson, 2004: 192).

Aktiivset kuulamist saab ära tunda ka mitteverbaalsete märkide järgi, milleks on naeratamine, otsene silmside, asjakohase parakeele kasutamine, näoilmete peegeldamine, tähelepanelikkust näitav kehakeel, noogutamine ja segavatest käitumistest hoidumine (Hargie ja Dickson, 2004: 194). Selleks, et rääkijale märku anda, et ta rääkimise lõpetaks, tuleks rakendada täpselt vastupidiseid mitteverbaalseid käitumisviise (Hargie ja Dickson, 2004: 193).

### 1.3.2. Seletamine

Seletamine tähendab seda, et selgitaja edastab auditooriumile uusi teadmiste või uskumusi, mis ei pruugi küll olla õiged, aga mille õigsusesse ta ise usub (Martin, 1970, Hargie ja Dickson, 2004: 199 kaudu). Seletamist võib vaadelda kategooriatena, (Gilbert jt, 1998, Hargie ja Dickson, 2004: 200 kaudu), eristades kirjeldavat seletamist, tõlgendavat seletamist ja põhjendavat seletamist. Kirjeldav seletamine leiab aset uue informatsiooni edastamisel, tõlgendav seletamine tegevuste ja ütluste täpsustamisel ning põhjendav seletamine aitab leida vastuseid „miks?“ küsimustele. Pavitt (2000: 389) lisab omalt poolt veel kaks seletamise kategooriat, milleks on pealiskaudne seletamine ja eesmärgipärane seletamine.

Seletamise protsess koosneb viiest olulisest etapist: esmane hindamine, planeerimine, ettevalmistuste tegemine, esitluse tegemine ja pärastine arutelu. Tihti ei pöörata esimesele kolmele etapile piisavalt tähelepanu, mille tulemusena võib seletamise protsess osutuda ebaedukaks (Hargie ja Dickson, 2004: 204-205).

### 1.4. Uurimisküsimused

Osalusvaatlusele tugineva bakalaureusetöö eesmärgiks on teoreetilise materjaliga kooskõlas oleva analüüsivahendi loomine ning selle rakendamine ühe juhtumiuuringu abil, vaadeldes eraldi nii töökohakommunikatsiooni makro- kui ka mikrotaset. Selleks olen teooriale tuginedes püstitanud kolm uurimisküsimust, mis jagunevad omakorda alaküsimusteks:

1. Millised makrotasandi ja mikrotasandi kommunikatsioonikanalid esinevad vaadeldava töönaädala jooksul?
  - 1.1. Millised kanalid esinevad vaatlusperioodil kõige enam?
  - 1.2. Kas ja kuidas on kanalite esinemissagedus seotud vaadeldava töönaädala ülesannetega?
2. Kuidas jaotub töönaädala kommunikatsioonivoog suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni vahel?
  - 2.1. Milliste osapooltega ja mis põhjusel toimub pigem suuline või kirjalik kommunikatsioon?

## 2. MEETOD JA VALIM

Käesolevas peatükis annan ülevaate andmete kogumiseks ja andmete töötlemiseks kasutatud meetoditest ning kirjeldan enda töö valimit.

### 2.1. Andmekogumismeetod

Selleks, et kaardistada enda suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni, kogusin andmeid etnograafilise osalusvaatluse käigus ajavahemikus 30.01.2017-03.02.2017. Kirjaliku kommunikatsiooni kaardistamiseks vaatlusin väljuvaid ja sisenevaid e-maile ning Facebookivestlusi. Suulise kommunikatsioonivoo kaardistamiseks tegin iga päev jooksvalt märkmeid, mille põhjal täitsin iga päeva lõpus vaatluspäevikut.

Etnograafia on metodoloogia, kus uurija osaleb isiklikult otseses vaatluses. Etnograafia eesmärk on, et uurija kogeks isiklikult uuritavat nähtust selle loomulikus keskkonnas, mistõttu võib uurimisprobleem uurimisprotsessi käigus täpsustuda ning andmekogumise käigus võib esile kerkida ettenägematuid üksikasju, mis võivad muuta ka uurimise fookust ja omakorda uurimisprobleemi (Strömpl, 2014). Autoetnograafia on etnograafilise uurimuse üks võimalikest tulemustest, mis kujutab endas kirjutamise alternatiivset vormi ja meetodit (Neville-Jan, 2003: 89). Tegemist on meetodiga, mis hõlmab endas nii etnograafia kui ka autobiograafia omaseid tunnuseid (Ellis, Adams ja Bochner, 2011). Andmete esitamise käigus on uurija ülesandeks muuta kogetud eripärasused tähendusrikkaks ja kaasahaaravaks, et koostatud tekst jõuaks suurema auditooriumini ja mõjutaks rohkemat hulka inimesi (Bochner, 1997; Ellis, 1995; Goodall, 2006; Hooks, 1994; Ellis jt, 2011 kaudu).

Etnograafias võivad olla esindatud nii kvalitatiivsete kui ka kvantitatiivsete uurimismeetodite tunnused, sest andmekogumisel on oluline rakendada erinevaid viise, tagamaks täielik arusaam jälgitavast keskkonnast (Whitehead, 2004: 6). Etnograafilise uurimuse raames koguvad uurijad kõiksuguseid erinevaid andmeid, mis on neile kättesaadavad, jälgivad toimuvat ja kuulavad öeldut (Hammersley ja Atkinson, 1983: 3). Üks kõige olulisemaid viise, kuidas uurija andmeid kogub ja läbi selle keskkonda tundma õpib, on pidev märkmete tegemine. Seega on uurija nagu õpilane, kes istub klassiruumis ja teeb märkmeid, et uusi teadmisi saada ja neid kinnistada (Whitehead, 2004: 21). Osalusvaatluse käigus toimuv andmete kogumine on suurel määral

struktureerimata, mis tähendab, et andmete kogumisel ei jälgita varasemalt paika pandud plaani või kindlalt määratletud kategooriaid. Seetõttu on etnograafiline lähenemine väga avatud, mistõttu kohandavad või muudavad uurijad tihti oma töö eesmäärke ja uurimisküsimusi (Tsui, 2012).

Andmete esitamine on etnograafilise uurimuse puhul loominguiline tegevus. Puuduvad kindlad ettekirjutised kuidas seda tegema peaks, aga andmete esitamisel peab siiski lähtuma sellest, et töö põhineks andmetel ja andmed on kogutud vastavalt etnograafia põhimõtetele (Strömpl, 2014). Autoetnograafia puhul lähtub autor andmete esitamisel enda kogemustest, mistõttu on andmed kergesti kättesaadavad, mida võib pidada autoetnograafia kui meetodi tugevuseks. Samaaegselt on tegu ka nõrkusega, sest isiklikel kogemustel koostatud analüüsi põhjal ei ole võimalik teha üldistavaid järeldusi. Meetodi negatiivseks küljeks on veel tõsiasi, et autoetnograafiline lähenemine nõuab autorilt täielikku ausust enese mõtete ja tunnete avalikustamisel, mille juures ei või iialgi kindel olla, kuidas lugejad autori mõtteid tõlgendavad ning milliseid emotsioone need võivad tekitada (Méndez, 2013: 282).

## **2.2. Andmetöötlusmeetod**

Osalusvaatluse käigus kogutud andmete analüüsimisele lähenen esmalt läbi kommunikatsiooni makro- ja mikrotasandi. Teoreetilise materjali põhjal koostatud analüüsis on makrotasandil esindatud nii suulised kui ka kirjalikud kommunikatsioonižanrid. Mikrotasandil esinevat suhtlust analüüsin pigem suulise kommunikatsiooni põhjal. Lisaks kommunikatsiooniprotsessi makro- ja mikrotasandi eristamisele vaatlen ka temaatilisi muutusi ja ümberlülitumisvõimet tööpäeva vältel, mis võivad olla seotud erinevate makrotasandil toimuvate muudatustega, aga seda mitte reeglina.

Osalusvaatluse ning e-mailide vaatlemise käigus tehtud märkmete põhjal koostasin esmalt kokkuvõtliku kronoloogilise ülesehitusega tabeli (vt Lisa 1), kus kõrvutan suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni, lähtudes kuupäevadest ja kellaegadest.

Vaatluse käigus kogutud andmed jaotan Koesteri (2006: 31-50) poolt välja pakutud töökohakommunikatsiooni kolme makrožanrite grupi alusel kategooriatesse. Selgitan makrožanrite sisu, lähtudes töökohas esinenud alažanritest ning seostan erinevate makrožanrite

gruppidega ka mikrožanrite lähenemisviise. Võttes aluseks kategooriad, kirjeldan vaatluse all olnud tööpäevade suulist ja mõnel juhul ka kirjalikku kommunikatsiooni järgmise liigituse alusel:

- **Ühesuunalised žanrid**

Ühesuunaliste žanrite all pean silmas olukordi, mil olen enda töös edastanud informatsiooni või jaganud korraldusi kas suulisel või kirjalikul teel kas vabas vormis või koosolekul, tegelenud probleemidega, mis on seotud kas asutuse tegevuse või töötajatega. Samuti vaatlen olukordi, kus on ilmnunud üksteise abistamist läbi teenete tagamise või palumise. Vaadeldes kõiki neid tegevusi läbi mikrotasandi, olen olnud oma töös vestluste aktiivne juhtija ning esindatud võib olla ka seletamine kas uue info edastamise eesmärkidel, tegevuse ja ütluste üle täpsustamise eesmärkidel või „miks?“ küsimusele vastav ehk põhjendav seletamine.

- **Koostööd toetavad žanrid**

Koostööd toetavate žanrite hulka kuuluvad kommunikatsiooniepisoodid, mis on seotud koosolekutel arutlemiste ja nõupidamistega. Taolised protsessid võivad olla kas planeeritud või vajaduspõhised ning kõik osalejad on oma rollis aktiivsed ja võrdsed. Arutlemine saab toimuda ka koosolekuväliselt kahe või mitme inimese vahel nii formaalses kui mitteformaalses vormis. Koostööga on seotud ka otsuste vastu võtmise protsess, mis toetub varasemale arutelule. Mikrotasandil on esindatud kolleegide või tökohaväliste koostööpartnerite kuulamine, et kõikide arutelude sisu mõista. Samuti peegeldamine, mis aitab kaasa nii sisu mõistmisele kui ka informatsiooni hankimisele

- **Mitte-eesmärgipärased žanrid**

Mitte-eesmärgipäraste žanrite alla kuuluvad mitteformaalsed lühivestlused kolleegidega ja koostööpartneritega, mis võivad olla põimunud eesmärgipärastesse vestlustesse või esineda eraldiseisvatena. Vaadelda saab ka huumori kasutust töökeskkonnas ja kirjalikus kommunikatsioonis. Lühivestlustes saab eristada suusoojaks peetavaid vestlusi või huumoril ja sõbrussuhetel põhinevaid vestlusi. Mikrotasandil saab vaadelda suhete loomisele ja hoidmisele

kaasa aitavaid tegevusi tiimiliikmete vahel, et tekiks niiõelda tugigrupp, kellega saab vajadusel oma muresid jagada. Samuti saab jälgida suhtlust uute töötajatega ja töökohas olevate normide tutvustamist uutele töötajatele.

Lisaks eelnevatele kategooriatele kirjeldan eraldi kirjalikku kommunikatsiooni, milleks on e-kirjad ja mõnel juhul ka Facebookis toimunud vestlused töökaaslaste, koostööpartnerite ning tudengitega.

- **Kirjalik kommunikatsioon**

Kirjaliku kommunikatsiooni puhul eristan lisaks ülal kirjeldatud žanrilisele jaotusele lühisuhtlust ja sisult pikemaid kirjalikke vestlusi. Jälgin ka e-mailides kasutatavat keelt, et teada saada, kas see läheneb pigem kõnekeelele või kirjakeelele. Kõrvutan ka kirjaliku ja suulise kommunikatsiooni toimumisaegu, et mõista, kas mingitel ajahetkedel toimuvad paralleelselt nii suuline kui kirjalik kommunikatsioon. Mikrotasandil on võimalik vaadelda töötaja seotust töökohaga, sest töövälisel ajal ja nädalavahetustel toimuv kirjalik kommunikatsioon on töötajapoolne lisapanus.

Andmete edukaks kategoriseerimiseks lugesin korduvalt üle kõik vaatluspäevade käigus tehtud märkmed ja vaatluspäeviku ning lisaks vaatlesin eraldiseisvana iga kommunikatsioonitoimingut. Sarnaselt kodeerimisele omistasin igale toimingule ülal kirjeldatud kategooriatest lähtuvalt erinevad märksõnad, mille põhjal otsustasin, millise žanri alla kommunikatsioonitoiming liigitada. Sama põhimõtte järgi käitusin ka e-kirjadega, märkides ära nende pikkuse ning kommunikatsioonieesmärgi.

Kui mõne toimingu puhul on samaaegselt esindatud nii ühesuunalised kui ka koostööd toetavad žanrid, siis lähtun kategoriseerimisel sellest, kumma žanri osakaal on kommunikatsioonitoimingus märkimisväärsem. Samuti võivad toimingutes omavahel põimuda eesmärgipärased ja mitte-eesmärgipärased žanrid. Sellisel juhul kategoriseerin toimingu mitte-eesmärgipäraste žanrite alla, sest kategooria kirjelduses on välja toodud mitte-eesmärgipäraste vestluste põimumise võimalikkus eesmärgipäraste vestlustega.

Selleks, et mõista kogu kommunikatsiooniprotsessi olemust terviklikult, vaatlen kogutud kirjalikku ja suulist kommunikatsiooni hõlmavaid materjale lõpetuseks ka ühtse tervikuna,

jälgides temaatilisi muudatusi, ajakasutust, ümberlülitumisvõimet ja vaikimisi eeldusi nii suulises kui kirjalikus kommunikatsioonis. Siinkohal lähtun nii osalusvaatluse kui ka diskursusanalüüsi põhimõtetest, püüdes edastada kogutud tekstidest väljas pool asetsevat informatsiooni ehk mitteöeldut, mis on võimalik tänu osalusvaatluse käigus kogunenud isiklikele kogemustele ja selle käigus tekkinud kujutluspildile antud asutuse kommunikatsioonist.

### **2.3. Valim**

Bakalaureusetöö põhineb kommunikatsioonialase ametikoha suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni jälgimisel ja töökoha kommunikatsioonivoo kaardistamisel ühe töönädala jooksul. Varasemalt olen läbi viinud sarnase uuringu ka samas asutuses töötava kommunikatsioonijuhhi kommunikatsioonivoogu kaardistades. Asutus soovib jääda antud uuringu puhul anonüümseks, mistõttu ei ole mul võimalik kirjeldada detailselt enda tööülesandeid ning esitada käesolevas töös nende kolleegide ametinimetusi, mis võiksid asutuse nime ja tegevusvaldkonna reeta. Teada on see, et tegemist on ühe Eesti haridusasutusega.

Antud asutusega olen ma kokku puutunud alates 2016. aasta maikuust, mil asusin sinna kommunikatsioonijuhhi assistendi praktikale. Praktika kestis kokku pea viis nädalat. Pärast praktika lõppemist tehti mulle mõne kuu pärast pakkumine jätkata tööd kommunikatsioonijuhhi assistendina. Tööpakkumine oli mõeldud kolmeks kuuks ja hõlmas asutuse jaoks olulise ürituse korraldamisele kaasa aitamist. Pärast lepingu lõppemist sõlmiti minuga uus leping seoses täiesti uue projektiga ja seda kaheks kuuks. Ka praegu olen ma mõneti asutusega seotud, aga seda juba täiesti teises valdkonnas, mis ei ole seotud kommunikatsioonialaste ülesannetega ning mis ei nõua minult füüsilist kohalviibimist.

Kuue kuu vältel puutusin ma kokku asutuse, sealsete töötajate ning erinevate tööülesannetega, mistõttu tekkis mul küllaltki hea ettekujutus asutuse formaalsest ülesehitusest, hierarhiast, inimestevahelistest suhtlusnormidest ning kommunikatsioonimustritest. Lisaks viisin ma läbi kaks osalusvaatlust – ühe seminaritöö ning teise bakalaureusetöö raames. Nende osalusvaatluste käigus pöörasin ma erilist tähelepanu erinevate inimeste kommunikatsiooniharjumustele ja –eesmärkidele, mille tulemusena hakkasin ma veelgi paremini mõista vaatluse all olevat asutust, selle igapäevast toimimist ja seal aset leidvaid kommunikatsiooniprotsesse.

### 2.3.1. Töörutiin ja ülesanded

Kuna uuritava asutuse ja sealsete inimeste tundma õppimine ja mõistmine toimus kogu eelnevalt kirjeldatud kuue kuu vältel, siis pean ma oluliseks kirjeldada lühidalt ka sama perioodi töörutiini ja erinevaid ülesandeid. Minu tööülesanded sõltusid suuresti perioodist ja perioodi vältel kehtivast lepingust, kus olid selgelt määratletud ka minu tööülesanded. Tööülesannete muutustest hoolimata pean ma kõiki asutuses veedetud eri perioode enamasti kommunikatsioonivaldkonnaga seonduvateks, sest üldiselt oli minu tööülesanneteks kommunikatsioonijuhi assisteerimine ja tema visioonide täitumisele kaasa aitamine läbi erinevate tööülesannete.

Asutuses veedetud praktikaperiood oli minu jaoks kindlasti kõige ebamäärasemate ülesannetega periood. Nagu praktikale kohane, oli sel ajal kõik minu jaoks väga uus ning võiks öelda, et praktikaperioodil oli põhirõhk nii asutuse kui ka inimeste tundma õppimisel ja loomulikult endast hea mulje jätmisel. Ühtegi ülesannet me kommunikatsioonijuhiga enne praktika algust kindlaks ei määranud, aga proovida sain ma põgusalt kõike, mida kommunikatsioonijuht tavapäraselt enda töös teeb. Praktika lõppedes oli minu ja kommunikatsioonijuhi vahel tekkinud juba nii-öelda meeskonnale omane tunnetus, sest ühistöö tulemusena olime korraldanud personaliüritusi, viinud läbi kampaaniaid sotsiaalmeedias, täiendanud andmebaase, tegelenud audiovisuaalse materjali loomisega ja veebilehekülje haldamisega.

Tasub mainida, et kindel töörutiin ei ole selle asutuse puhul alati reegel. Praktikaperioodil ei viibinud ma kindlasti igal tööpäeval kella üheksast hommikul kuni viieni õhtul kontoris. Kuigi süvine tööle tulemise aeg on asutuses kell 9.00, tuldi tööle vahel ka hiljem ning sama kehtis ka töölt lahkumise kohta. Reegel oli see, et töö peab olema tehtud ja vahel tähendas see isegi kella üheksani õhtul tööl viibimist. See reegel kehtis ka hilisematel tööperioodidel ja tähendas vahel, et tööd tuli võtta ka koju, et teha seda öösel või nädalavahetustel.

Kõige pingelisem vaatlusaluses asutuses töötamise periood oli seotud olulise ürituse korraldamisega, kus minu ülesandeks oli otsustada koos kommunikatsioonijuhiga, kes on üritusel esinejad, toitlustajad ja millised on muud meelelahutuslikud tegevused. Saadud ideid tuli esitleda ka korraldustiimi liikmetele, et nende abil tekkinud visioonid teoks teha. Lisaks oli minu ülesandeks hallata üritusele registreerunute andmebaasi, väljastada arveid, suhelda

külastega enne üritust ja ürituse ajal, turundada üritust sotsiaalmeedias ja mujal, väljastada postiteel kutseid ja pileteid, värvata vabatahtlikke ja koordineerida nende tegevust, suhelda esinejatega, võtta hinnapakumisi asutusevälistelt koostööpartneritelt, mõelda välja dekoratsioonid ning need hiljem ka vabatahtlike abil valmis meisterdada. Ülesandeid oli tõesti väga palju ja need hõlmasid nii mõttetasandil töötamist kui füüsilist tööd.

Kõnealuse ürituse korraldamine oli kolme kuu jooksul nii minu kui ka kommunikatsioonijuhi esmane prioriteet ning meid abistas ka suurepärane korraldusmeeskond, mistõttu kandsid meie pingutused ka vilja. Muidugi oli ürituse edu taga ka meie pühendumus ja võime üksteist toetada ning motiveerida. Mäletan selgelt, kuidas me mõnel päeval tulime kontoris kell seitse hommikul ning lahkusime veidi enne üheksat õhtul, sest ilmingimata oli vaja väljastada rohkem kui 800 kutset ja piletit. Veelgi värvikamalt on mees üks öö vastu esmaspäeva, mil kommunikatsioonijuht võttis tööle kaasa enda abikaasa ja venna, et me saaksime valmis teha üritust reklaamiva ja asutust tutvustava väljapaneku. Kui ma õigesti mäletan, alustasime me meisterdustöödega pühapäeva ennelõunal kell 11 ning lõpetasime esmaspäeva varahommikul kell 4. Selle sama ürituse korraldamise käigus kogusin ma ühe nädala jooksul andmeid ka oma seminaritöö jaoks.

Kolmas töötamise periood oli seotud täiesti uue projekti käima lükkamisega, mis ei olnud asutuse jaoks tol hetkel prioriteetne ning mille taga ei olnud suurt meeskonda. Nimelt koosnes meeskond minust ja kommunikatsioonijuhist, aga oma osa oli ka koostööpartneritel, kelle erialased teadmised olid antud projekti puhul äärmiselt olulised. Asutuse juht andis projekti jaoks aega vähem kui kaks kuud, mis tundus minu jaoks juba tol hetkel (detsembrikuus) üsna keerulise ettevõtmisena. Tasub mainida, et pärast minu lepingu lõppemist veebruarikuu alguses jätkas projektiga kommunikatsioonijuht, sest minu leping sai läbi ja nagu arvata võis, ei suutnud me nõnda lühikese ajaraami sees ülesandeid lõpuni viia. Projekti ei ole veel täielikult lõpetatud praegugi, sest tegemist ei ole kommunikatsioonijuhi jaoks prioriteetse ettevõtmisega ja mitmed läbirääkimised koostööpartneritega on pikale veninud. Just viimane põhjus mängiski antud projekti venimise juures märkimisväärset rolli, aga sellest hoolimata püüdsin mina koos kommunikatsioonijuhi nõuga valmistada ette projekti idee, leida vajalikud koostööpartnerid, osaleda erinevatel koosolekutel ja neid läbi viia, võtta hinnapakumisi ning teha nende põhjal vajalikke kalkulatsioone, tegeleda projekti eelturundusega sotsiaalmeedias, teha ettevalmistusi pildistamiseks ning lõpetuseks viia koordineerida erinevate toodete pildistamist. Projektiga seonduvaid ülesandeid oli mitmeid ja paljud neist jäid antud loetelust ka välja, sest nende

täitmiseni ma ei jõudnudki. Tagantjärei mõeldes oleks projekt õnnestunud paremini, kui selle taga oleks olnud kindlameelsem meeskond ja kui projekti käima lükkamise periood oleks olnud realistlikum.

### **2.3.2. Suhtluspartnerid**

Töökoha diskursuse tähendus seisneb kolleegide ja klientidega suhtlemises (Koester, 2010: 12), mis antud asutuse töökoha diskursuse puhul tähendab asutusesiseste kolleegide ja asutuseväliste koostööpartneritega suhtlemist. Hoolimata tööülesannete erinevustest eri perioodidel, olid minu suhtluspartnerid igal perioodil küllaltki sarnased. Igapäevaselt puutusin ma kokku inimestega, kes on asutusega seotud või kes töötavad asutuses, kui ka inimestega, keda saab lugeda asutusevälisteks.

Asutuses on kokku 122 töötajat, kellest kõigiga ma igapäevaselt kindlasti kokku ei puutunud. Töölalalt puutusin ma kõige tihedamini kokku asutuse kommunikatsioonijuhiga, enda otsese ülemusega, raamatupidajaga ning tugipersonaliga. Kõige vähem puutusin ma kokku nende töötajatega, kelle põhiülesandeks on asutuse eesmärgi edasi kandmine ehk üliõpilastele teadmiste jagamine. Siiski tuli ette olukordi, mil ma pidin oma töös pöörduma õppejõudude poole, et saada nende käest kinnitust erineva informatsiooni õigsusele. Asutuses viibimise aja jooksul suhtlesin suurel määral ka erinevate üliõpilastega. Seda eriti novembrikuus, mil minu tööülesannete hulka kuulus vabatahtlike värbamine ja koordineerimine, kellest suure osa moodustasid just üliõpilased.

Iga asutuses töötamise perioodi juures oli sarnane see, et minu ülesandeks oli ka mitmete erinevate asutuseväliste inimestega suhtlemine. Oma töös suhtlesin ma mitmete koostööpartneritega, et võtta hinnapäringuid, arutleda erinevate sisseostetavate teenuste ja esemete kvaliteedi üle ning juhendada disainereid disainide koostamisel. Samuti viisin läbi ja viibisin mitmetel koosolekutel ja kokkusaamistel nii asutuse ruumides kui asutusest väljaspool.

### **3. TULEMUSED**

Käesolevas peatükis esitan uurimistulemused, mis tuginevad osalusvaatlusele ning e-mailide ja Facebookis toimunud vestluste sisule. Uurimistulemused on jaotatud peatükkide kaupa: vaadeldava tööädala tööülesanded ja suhtluspartnerid, ühesuunalised žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis, koostööl põhinevad žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis, mitte-eesmärgipärased žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis, kirjaliku kommunikatsiooni pikkus ja eesmärgid ning osalusvaatluse tulemusena tekkinud tähelepanekud.

Peatükkides kirjeldan vastavalt sisule ja žanritest lähtuvatele kategooriatele erinevaid nädala jooksul esinenud kommunikatsiooniolukordi ning toon ka näiteid. Erinevaid kommunikatsiooniepisoode kirjeldades viitan lähtuvalt kuupäevast ja kellaajast tabelis (vt Lisa 1) olevatele andmetele.

#### **3.1. Vaadeldava tööädala tööülesanded ja suhtluspartnerid**

Vaatluse all olevaks nädalaks sattus täpselt minu viimane töö viibimise nädal enne lepingu lõppemist, mistõttu oli minu töökoormus väiksem kui see oli varasemalt olnud ning mitmed kommunikatsiooniepisoodid olid seotud tööülesannete üle andmise või lõpule viimisega.

Vaadeldaval nädalal olid minu põhilisteks tööülesanneteks koostööpartneritega suhtlemine, kolleegide toimuvaga kursis hoidmine, ideede genereerimine ja välja pakkumine, ideede teostamise algatamine või lõpetamine, sotsiaalmeediasse postituste tegemine, koostööpartneritega kohtumiste korraldamine ja nendel osalemine, pildistamise korraldamine ja selle läbiviimine. Vaatluse all olnud tööädala jooksul toimus tööalane suhtlus nii asutusesiseste kui asutuseväliste inimestega ja seda nii kirjalikult kui suuliselt. Samuti toimus kommunikatsiooniepisoode, mis ei olnud otseselt tööga seonduvad ehk eesmärgipärased, aga mis leidsid aset kolleegide ja koostööpartneritega. Tööülesannete täpsem jaotus on välja toodud tabelis (vt Tabel 1).

Tabel 1. Vaadeldava tööädala tööülesanded, plaanipärasus ja suhtluspartnerid

Tööülesanne	Plaanipärasus	Suhtluspartnerid
Meene tellimuse esitamine ja edasine suhtlus	Planeeritud tegevus	Disainer, koostööpartner 1, kommunikatsioonijuht
Hinnapakumise võtmine ja edasine suhtlus	Planeeritud tegevus	Koostööpartner 2, kommunikatsioonijuht
Meenete disainide teostamise koordineerimine	Planeeritud tegevus	Kolleeg, disainerid, kommunikatsioonijuht
Pildistamise korraldamine ja läbiviimine	Planeeritud tegevus	Kommunikatsioonijuht, modell, veebilehe tegija
Müügitulemuste Exceli tabeli koostamine	Lisaülesanne	Raamatupidaja
Kohtumine koostööpartneriga	Vajaduspõhine lisaülesanne	Koostööpartner 3
Koostöövõimaluse väljapakumine	Planeeritud tegevus	Koostööpartner 4
Akti koostamine ja edastamine	Planeeritud tegevus	Kommunikatsioonijuht
Postitused Snapchati ja üritusel abiks olemine	Vabatahtlik abistamine	Külalised, fotograaf, kolleeg
Dokumentide korrastamine ja serverisse lisamine	Planeeritud tegevus	Kommunikatsioonijuht

Suuline kommunikatsioon toimus vaadeldaval perioodil kokku 25 erineva inimesega. Viis inimest olid asutusevälised, kellega toimus suhtlus erinevate teenuste ja toodete tellimise, kokkulepete sõlmimise ja täiendava informatsiooni hankimise või edastamise asjus. 19 inimest olid asutusesisesed kolleegid, kellega toimuv suhtlus oli nii eesmärgipärane kui ka mitte-eesmärgipärane. Kõige rohkem suhtlesin ma vaadeldaval perioodil ning ka üleüldiselt asutuses töötamise perioodi jooksul kommunikatsioonijuhiga, kellega ma jagasin kontorit ning kes andis mulle juhiseid tööülesannete täitmiseks. Lisaks toimusid meie vahel mitmed eesmärgipärased arutelud ja mõttevahetused, et langetada parimaid otsuseid enda töös. Samuti toimus ka otsest koostööd ja ühist ülesannete täitmist. Vaadeldaval perioodil suhtlesin ma lisaks ka ühe tudengiga, kes edastas mulle tudengite poolt tekkinud idee uue meene tellimiseks.

Töönädala jooksul saabus minu meilile 20 kirja ning väljuvaid kirju oli kokku 26 (vt Tabel 2). Meili teel toimus suhtlus pigem asutuseväliste isikutega. Vaid kaks sissetulevat ja kuus väljuvat kirja olid kolleegidevahelised. Lisaks saadeti mulle ka üks vastust mitte nõudev uudiskiri koolituse toimumise kohta.

*Tabel 2. Vaadeldava nädala jooksul toimunud kirjavahetused ning suhtluspartnerite tüüp*

<b>Kirja tüüp</b>	<b>Suhtluspartneri tüüp</b>	<b>E-mailide arv</b>
Väljuv kiri	Asutusesisene suhtluspartner	6
	Asutuseväline suhtluspartner	20
Sissetulev kiri	Asutusesisene suhtluspartner	2
	Asutuseväline suhtluspartner	18

Vaadeldaval perioodil suhtlesin ma seitsmel erineval korral kolleegidega ka Facebooki kasutades. Asutuseväliste isikutega tööalast vestlust Facebookis ei toimunud. Tegemist oli lühikeste vestlustega, mis olid nii eesmärgipärase kui mitte-eesmärgipärase sisuga. Avalikkusele suunatud sisu oli vaatlusperioodil vähe. Nimelt tegin ma ühe ürituse raames postitusi asutuse Snapchati kontot kasutades, mille käigus edastasid lisaks audiovisuaalse materjali loomisele ka tekstilisi kommentaare.

### **3.2. Ühesuunaliste žanrite esinemine suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis**

Ühesuunaliste žanrite kirjeldamisel saab eristada selliseid kommunikatsiooniepisoode, mis on puhtalt ühesuunalised ja selliseid, mis on segunenud teiste kommunikatsioonižanritega. Vaadeldava töönädala jooksu puhul esines suulistes vestlustes nii puhtakujulisi ühesuunalisi žanreid kui ka ühesuunaliste ja koostööl põhinevate žanrite põimumist. Samuti vaatlen kirjalikku kommunikatsiooni vastavalt kommunikatsioonižanritele.

#### **3.2.1. Puhtal kujul esinevad ühesuunalised žanrid suulises kommunikatsioonis**

Suulises kommunikatsioonis esines ühesuunaliste žanrite puhul kõige rohkem vestlusi, kus minu rolliks oli informatsiooni edastamine erinevatele osapooltele. Vaadeldaval nädalal edastasid asjakohast informatsiooni nii kolleegidele kui ka asutusevälistele isikutele, kelleks

olid erinevad koostööpartnerid. Lisaks informatsiooni edastamisele esines vaadeldaval nädalal ka palumist, raporteerimist ja korralduste jagamist. Kõikides taolistes tegevustes oli vestluse aktiivseks juhtijaks kas mina või minu vestluskaaslane. Informatsiooni edastamine toimus tavaliselt pikalt ette planeerimata ning vastavalt vajadusele. Kolleegidele informatsiooni edastamine toimus nii omaalgatuslikult kui ka kolleegide erinevatele küsimustele vastamiseks, mis tähendab, et informatsiooni edastamine esines tihti koos mikrožanris asetseva seletamise nähtusega.

31.01.2017 kell 13.40 piilus kontori ukse vahelt sisse minu otsene ülemus. Olin kontoris üksinda, sest kommunikatsioonijuht läks lõunat sööma ja minul olid lõunasöögiplaanid tehtud veidi hilisemaks ajaks. Nähes uksele ülemust, teadsin juba täpselt, mis asjus ta oli tulnud ja keda ta otsis. Nimelt oli tal soov rääkida kommunikatsioonijuhiga, kellega ma kontoriruumi jagasin. Kommunikatsioonijuht oli mind ülemuse tulekust juba ette hoiatanud (vt 31.01.2017 kl 13.06), aga tundus, et ülemus seda ei teadnud ja pomiseses endamisi, et tuleb hiljem tagasi. Võtsin tema sõnasabast kinni ja küsisin: „Kas tulid lepingut tooma?“. Sellega edastasin ülemusele info, et olen teemaga kursis ja lepingu võib minu kätte anda. Ülemus mõistis seda ja tõi lepingu minu lauale. Uuris, et kas tal tekkis lepingu kohta täiendavaid küsimusi. Ta vastas, et küsimusi ei ole, aga ta sooviks näha lepingus märgitud lisa, mida lepingu juurest veel leida ei võinud. Lisa puhul oli tegemist disaineri tehtud kavandiga, mille fail oli mul arvutis olemas. Näitasin talle tööd ja seletasin, mille jaoks on see tehtud ning mis on kavandi tähendus. Seda kõike tegin ma omaalgatuslikult ja vastavalt enda nägemusele, mis näitab, et olin vestluses juhtivas rollis ning edastasin täiendavat informatsiooni kavandi eesmärgi kohta. Ülemus kuulas mind, mis väljendus noogutustes ja silmside olemasolus ning täiendavate küsimuste esitamises.

01.02.2017 kell 10.53 pöördus kommunikatsioonijuht minu poole ja küsis, et kas ma sain disaineriga rääkida teemadel, mille kohta ta oli mulle meili saatnud (vt 30.01.2017 kl 12.04). Varasemalt olime me juba mõnda aega teistel teemadel vestelnud (vt 01.02.2017 kl 10.50) ja tundus, et antud küsimus turgatas talle pähe juhuse tahtel ning uudishimu, mitte vajaduse tõttu. Kuigi antud vestlust alustas kommunikatsioonijuht, oli vestluses juhtiv roll siiski minul, sest edastasin talle huvi pakkunud info ja lisasin veel omalt poolt juurde asjakohaseid mõtteid. Hoolimata sellest, et meie vestlust katkestas IT-spetsialisti soov kommunikatsioonijuhiga nõu pidada, suutsin hiljem siiski vestluse teema uuesti üles võtta, et kogu vajalik info jõuaks kommunikatsioonijuhini (vt 01.02.2017 kl 11.09). Antud kommunikatsiooniepisoodi võib

vaadelda nii informatsiooni edastamise, seletamise kui ka raporteerimisena, sest segunenud on kõik kolm ühesuunalise kommunikatsioonižanri nähtust.

Kommunikatsiooniepisoodides esines palumist kahel erineval kujul – palujaks olin mina, paludes abi mõnelt kolleegilt või palus minult abi mõni kolleeg. 31.01.2017 kell 09.45 kasutasin juhust, et olin juba niigi kontoriruumist väljas ja liikusin hoones ringi, mistõttu otsustasin minna hoone kõige kõrgemale korrusele, et paluda õppejõu abi andmete õigsuse kinnitamisest. Hoolimata sellest, et olin asutusega seotud olnud juba mitmeid kuid, ei teadnud ma siiani päris täpselt, millise õppejõu poole erinevate teemade asjus pöörduma peaks. Seetõttu lähtusin kommunikatsioonijuhi poolt antud soovitudest, mis ta mulle eelmisel päeval saadetud e-mailis oli andnud (vt 30.01.2017 kl 12.04). Neljandale korrusele jõudes otsisin üles kabineti ukse ning koputasin sellele, mille tulemusena mulle uks avati. Õppejõudude jaoks olin ma pigem tundmatu nägu, mistõttu tutvustasin ennast kommunikatsioonijuhi assistendina ning selgitasin, mis põhjusel ma õppejõu jutule olen tulnud. Püüdsin olla väga viisakas ja sõbralik ning küsisin, kas õppejõul on üldse aega minuga vestelda. Vastus oli pigem kärsitu tooniga jah, millele järgnes seletus, et natuke aega on. Kärmelt otsisin välja vajalikud materjalid, mida õppejõule esitleda ning samal ajal seletasin, mis on materjalide eesmärk ning mida mina ja kommunikatsioonijuht nendega teha soovime. Õppejõud vaatas andmeid mõnda aega ning vastas: „Hetkene versioon sobib küll, aga ma tahan kindlasti hiljem lõppvarianti ka ikka näha.“ Oma lauses rõhutas ta sõna kindlasti. Andsin talle lubatuse, et ilma tema lõpliku nõusolekuta me otsuseid ei langeta. Ühesuunalise sisuga kommunikatsiooniepisoodis seletasin ja raporteerisin õppejõule juba tehtud otsuseid meene valmimise ja eemärkide kohta. Seejuures järgisin suhtluse häid tavasid, püüdes jääda viisakaks ja edastada informatsiooni võimalikult kiiresti, et hoida kokku õppejõule hinnalist aega.

31.01.2017 kell 10.44 astus kontori avatud ukse vahelt rutakalt sisse kolleeg. Tegemist on kolleegiga, kes ilma asjata teiste ruumidesse ei satu. Pigem võib teda läbi klaasseinte näha enda isiklikus kontoris pilku tõstmata töötamas. Oma töökuse, kindlameelse suhtumise ja aastate jooksul omandatud kogemustepagasi tõttu austavad kõik kolleegid teda väga. Samas tuntakse teda ka kui väga range ja karmi kaastöötajana, mistõttu toimub temaga sõprustasandil suhtlemist väga vähe ning kui ta isegi suusoojaks vestlusi peab, siis ainult kindlate kaastöötajatega, kes on samuti asuväärsel ametikohal nagu temagi. Just nendel põhjustel tean teda silmates koheselt, et pean võtma väga viisaka hoiaku ning olema valmis konkreetseks tööalaseks vestluseks. Kolleeg pöördus minu poole aga üsna ootamatu küsimusega, milleks ma

valmistunud ei olnud. Väga selge ja konkreetse häälega ütles ta: „Palun mulle kalendermärgmikku!“ Kujutan ette, et sel hetkel võisin ma üsna totter välja näha, sest tõusin laua tagant püsti, vaatasin ruumis ringi ja laiutasin käsi. Ma ju teadsin enda arvates väga selgelt, et meie ruumis ei ole märgmikke. Märkmikud on hoopis kolm kontorit edasi ühe teise kolleegi käes. Minagi olen temalt kaks märgmikku saanud – ühe praktikale asudes ja teise tööle tulles. Vastasin kolleegile viisakalt, edastades talle info: „Minu arvates ei ole märgmikud kommunikatsioonijuhi käes. Nendega tegeleb hoopis üks teine kolleeg (ütlen nime). Ma arvan, et tema käest saaksid sa kindlasti märgmiku.“ Kolleeg vaatas mind suurte silmadega ja ütles ärritunult, andes märku, et ta ei pea minu poolt edastatud informatsiooni korrektseks: „Ei, ikka siit peab saama!“ Vaidluse vältimise huvides ütlesin kolleegile, et edastan saadud info kommunikatsioonijuhile, sest tema kindlasti teab, kus märgmikud asuda võivad. „Väga hea, sest ma tõesti ei tea, kuhu minu märgmik jäi,“ ütles kolleeg pettunult. Hiljem leidsin ma nii-öelda hingerahu, sest kommunikatsioonijuhile informatsiooni edastades selgus, et märgmikud tõepoolest ei asugi minu ja kommunikatsioonijuhi kontoris.

Taolisi ühesuunalise sisuga kommunikatsiooniepisoode esines vaadeldaval nädalal 12 korral (vt Lisa 2). Puhtalt ühesuunalised ning enamasti informatsiooni edastavad või hankivad vestlused on eesmärgipäraste vestluste hulgas ajaliselt kõige lühema kestvusega, sest need on oma sisult väga selged ja konkreetsed ning samuti ei esine segunemist teiste eesmärgipäraste või mitte-eesmärgipäraste žanritega, mis võiksid kommunikatsiooniepisoodi pikendada. Mahult on taolised episoodid aga väga suured, sest intensiivne infovahetus nõuab kiiret reageerimist ning info töötlemist.

### **3.2.2. Ühesuunaliste žanrite põimumine koostööl põhinevate žanritega suulises kommunikatsioonis**

Olukordades, kus ühesuunalised žanrid olid kommunikatsiooniepisoodides põimunud koostööl põhinevate žanritega, ei olnud mina enam alati vestluses aktiivse juhtija rollis. Suhtlustesse lisandus koosolekuteväline arutlemine, kus arutelu osalejatel oli võrdne roll. Mikrosuhtlusest esines kuulamist koos mitteverbaalsete märkidega ning peegeldamist, et vestluspartnerite poolt öeldut paremini mõista või kinnistada.

Arutlemise alla lugesin ma kõik sellised situatsioonid, kus küsisin kolleegidelt ise nõu, kutsudes seejuures esile arutelu ja olles vestluse algataja. Vaadeldaval nädalal pöördusin mitmete kolleegide poole, et arutleda erinevate küsimuste üle, nagu koostööpartnerite oskused, erinevate ideede rakendamine või tööks vajalike materjalide olemasolu. Samuti toimusid vaadeldaval nädalal mõned koosolekud, mille üldine eesmärk oli ühine arutlemine, aga kus juhtiva rolli kandjaks olin mina, ärgitades osapooli arutelu ning suunates koosoleku kulgu küsimuste ja uue informatsiooni edastamisega.

01.02.2017 kell 12.23 võtsin kätte lauatelefoni toru ning valin numbriühendi, mis suunab kõne haldusjuhi kabinetti. Pärast teretamist ja igaks juhuks tutvustamist („Tere, Mari-Liis olen.“) asusin pikema jututa küsimuse esitamise juurde. Nimelt huvitas mind, et kas haldusjuht on saanud ära tellida riulid, millest meil mõni nädal tagasi juttu oli. Olin enne osalusvaatluse toimumist teinud laoruumis inventuuri ning minu poolt tellitud uute esemete jaoks oli ette nähtud täiesti uus laoruum, kust puudusid kahjuks riulid. Kuna tegemist oli minu viimase tööaastalaga, tahtsin ma uue laoruumi kindlasti kasutusse võtta ja ära organiseerida, et pärast minu lepingu lõppemist kommunikatsioonijuht sellise tüütu ja tema tööülesannete sisu arvesse võttes tühise tööga tegelema ei peaks. Minu kahjuks ütles haldusjuht, et tema teada riuleid veel kohal ei ole, aga ta edastas info ühele töötajale, kes pidi riulite jaoks tellimuse esitama. „Aga ma uurin, et kui kaugel asi on,“ sain ma vastuseks. Telefonikõnes ei olnud kumbki isik läbivalt juhtivas rollis. Vestluse algatajana edastasin ma vajalikku informatsiooni, mille tulemusena tekkis arutelu.

Koosolekute kui kommunikatsiooniepisoodide jälgimisel selgus, et tihti on koosolekud erinevate žanrite segu, sest koosolekud koosnevad enamasti mitmetest erinevatest vestlusjadadest ning seega võib esineda hulgaliselt žanrilisi muutusi. 03.02.2017 kell 10.00 teavitas kommunikatsioonijuht mind asjaolust, et tunni jooksul lubas kontorist läbi tulla meie disainer. Kuna asutus ostab disaineri poolt pakutavaid teenuseid sisse eraldi ja vajaduspõhiselt, siis toimuvad kohtumised disaineriga pigem harva ning suurem osa suhtlusest toimub kas meilitsi või Facebooki teel. Kommunikatsioonijuht ei osanud öelda, mis põhjusel disainer kontorist läbi soovib tulla, aga hiljem selgus, et varasemalt ette planeerimata kohtumisest kujunes välja küllaltki informatiivne ja intensiivne koosolek. Disainer jõudis meie ruumi küll kokkulepitust veidi hiljem, täpsemalt kell 11.52. Istusime kolmekesi kontoris oleva koosolekulaua taha, jõime kohvi ja rääkisime erinevatel tööalastel teemadel, mis puudutasid nii kommunikatsioonijuhi tööd kui ka minu tööd. Seetõttu pidin valvsalt kuulama, mis teemal

parasjagu jutt käis, sest mina kommunikatsioonijuhi tegemistega täpselt kursis ei olnud, aga tema minu omadega oli. Sellest hoolimata püüdsin isegi minu tööd mitte puudutavate küsimuste juures kaasa mõelda ja arutleda, rakendades aktiivset kuulamist ja peegeldamist. Ühel hetkel pidi kommunikatsioonijuht arutelust kõrvale astuma, et vestelda kolleegiga, kes kontoris oli sisenenud. Sel hetkel jäi disainer nõutult ootama ning otsustasin vestlust enda tööga seonduvatele teemadele juhtida. Edastasin disainerile infot erinevate disainiprojektide kulgemise kohta ning võimalike vajalike muudatuste kohta, olles sel hetkel vestluses juhtivas rollis. Kui kommunikatsioonijuht uuesti vestlusega ühines, jätkus vestlus nendel teemadel, mille üle arutlemisega olin mina äsja algust teinud. Arutelu tulemusena sõlmisime disaineriga töölaseid kokkuleppeid ning panime paika mitmed tähtajad, mida saab lugeda otsuste langetamiseks.

Ühesuunaliste kommunikatsiooniepisoodide segunemist kootööl põhinevate žanritega esines vaadeldaval nädalal 13 korral (vt Lisa 2). Kuna taoliste kommunikatsiooniepisoodide puhul on tegemist sisult siiski pigem ühesuunaliste vestlustega, siis kestavad need kommunikatsiooniepisoodid lühikest aega. Mida arutelupõhisem on vestlus, seda kauem see kestab ja seda väiksem on uue informatsiooni määr. Ülal toodud näidetes ning ka teistes sama kategooria alla paigutuvates kommunikatsiooniepisoodides esines arutelu vähesel määral, mistõttu olid ka need episoodid sisutihedad, kus informatsioonivahetusel oli oluline roll.

### **3.2.3. Ühesuunalised žanrid kirjalikus kommunikatsioonis**

Kirjalikus kommunikatsioonis domineerisid valdavalt e-maili vahendusel toimunud kirjavahetused, mis olid alati eesmärgipärased ning mis olid harvadel juhtudel põimunud koostööl põhinevate või mitte-eesmärgipäraste žanritega (vt Lisa 2). Siin peatükis ei too ma välja üksikuid kirju, millele ei järgnenud vastust, sest enamasti jäid ühepoolseks vaid sellised sissetulevad kirjad, mis ei eeldanudki teise osapoole vastust.

Ühesuunaliste žanrite hulka kuuluvad kirjad olid oma eesmärgi poolest informatsiooni edastavad, informatsiooni hankivad ja juhiseid jagavad. Kommunikatsiooni mikrotasandil esines ühesuunalises kirjalikus kommunikatsioonis seletamist, peegeldamist ja teenete palumist. Viimast esines vaid selliste kolleegidega, kellega on tavapärasesest sõbralikum ning sõbrussuhet meenutav läbisaamine. Pikemad kirjavahetused moodustusid mitmetest kirjadest,

kus igal kirjal oli oma kindel eesmärk ning kirjavahetuse üleüldine eesmärk võis vestluse lõpuks olla muutunud. Seega ei saa alati vaadelda kirjavahetuse eesmärki, vaid kirjavahetust moodustavate kirjade eesmärke. Siiski esines ka selliseid kirjavahetusi, mis koosnesid vaid mõnest kirjast või mille üleüldine sisu jäi kirjavahetuse jätkumise vältel samaks. Kirjalik kommunikatsioon leidis ka aset ajendatuna varasemalt toimunud suulisest kommunikatsioonist.

31.01.17 kell 9.26 (vt Lisa 1) edastasin ma kommunikatsioonijuhile infomatsioon, kasutades Facebooki. Näiliselt olin vestluse algatajaks mina, aga tegelikkuses sai vestlus alguse kell 9.20 suuliselt, mil kommunikatsioonijuht rääkis mulle pärast minu poolt esitatud küsimust tööga üles kerkinud probleemist. Suulise kommunikatsiooniepisoodi lõpus palus kommunikatsioonijuht, et ma saadaksin talle kõnealuse koostööpartneri meiliaadressi, et ta saaks temaga ühendust võtta. Nimelt olin varasemalt suhelnud antud koostööpartneriga pigem mina, aga seoses lepingu koostamisega oli ka kommunikatsioonijuhil tema meiliaadressi vaja, sest minul lepingu koostamiseks volitused puuduvad. Kasutasin palutud informatsiooni edastamiseks Facebooki, mitte e-maili, sest teadsin, et kommunikatsioonijuht saab nii informatsiooni kiiremini kätte, sest üldiselt on tal Facebooki aken taustal igaks juhuks alati lahti. Samuti on meil aja jooksul kujunenud välja harjumus suhelda pigem Facebookis, näost näkku või telefonitsi ning kasutada vähem e-maili. Vaadeldaval nädala kommunikatsioonivoos see kahjuks niivõrd välja ei tulnud, aga antud väide tugineb varasemate perioodide põhjal tehtud tähelepanekutele.

Sarnaselt suuliselt toimunud kommunikatsioonile põimuvad ka kirjalikus kommunikatsioonis erinevad ühesuunaliste žanrite hulka kuuluvad suhtlusviisid. 31.01.17 kell 09.40 (vt Lisa 1) vastasin mina koostööpartneri saadetud kirjale (vt 30.01.17 kl 11.40), hankides kirja teel uut informatsiooni, aga edastades ka infot. Nimelt andsin ma koostööpartnerile teada, et esitatud hinnapakkumine on sobilik ning küsin seejärel täpsustavaid küsimusi ettemaksu tingimuste ja nende paindlikkuse kohta, lähtudes varasemalt saadud juhistest (vt 30.01.17 kl 12.04). Kirja lõpus annan teada, et küsimusele värvide koguse kohta saan vastata hiljem, sest pean selle disaineriga läbi arutama.

Kirjaliku kommunikatsiooni mikrotase tuli väga selgelt välja olukorras, kus mina pöördusin kolleegi poole, et paluda teda modelliks pildistamisele, mis pidi toimuma mõne päeva pärast (vt 31.01.17 kl 16.67). Kuigi näiliselt on tegemist eesmärgipärase ja informatsiooni edastava ühesuunalise kommunikatsiooniepisoodiga, siis tegelikkuses palun ma teenet, mis on tema tööülesannetest eraldiseisev ning mille palumine on võimalik tänu asjaolule, et meie vahel on

sõbralikud suhted. Sõprussuhte olemasolule viitab ka asjaolu, et minu e-mailile vastab ta mitteformaalses kirjakeeles (vt 31.01.17 kl 17.32), kasutades lisaks ka naerumärki, sest ilmselt tunneb ta ennast minuga suheldes vabalt.

### **3.3.Koostööl põhinevad žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis**

Sarnaselt ühesuunalistele žanritele esinesid ka koostööl põhinevad žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis nii puhtal kujul kui põimununa ühesuunaliste žanritega. Alljärgnevalt esitan taolised kommunikatsiooniepisoodid eraldatult. Koostööl põhinevate žanrite kommunikatsiooni jälgides on läbivaks märksõnaks arutelud, mis esinesid nii puhtalt kui ka põimunud kujul.

#### **3.3.1. Puhtal kujul esinevad koostööl põhinevad žanrid suulises kommunikatsioonis**

Puhtalt koostööl põhinevad kommunikatsiooniepisoodid olid enamasti vajaduspõhised arutelud, milles esines kommunikatsiooni mikrotasandil kas kuulamist, kuuldu põhjal peegeldamist või mõlemat. Taolisi kommunikatsiooniepisoode saab eristada vestluse algataja alusel, sest mõnel juhul olin vestluse algatajaks mina, aga teisel juhul minu vestluspartner. See tähendab, et taolised episoodid koosnesid alati kahe inimese omavahelisest vestlusest ning tegemist ei olnud ühelgi juhul laialdase aruteluga, kus osales rohkem kui kaks inimest.

Arutelul põhinev vestlus tuli vaadeldaval nädalal välja 01.02.2017 kell 11.32, mil mina ja kommunikatsioonijuht otsustasime minna koos kohviautomaadi juurde kohvi võtma. Võiks öelda, et kohv ja kõik sellega seonduv on mänginud olulist rolli minu ja kommunikatsioonijuhti koostöö tugevnemisel ning tööväliste suhete loomisel. Tavaliselt oleme me läinud kohvi võtma kas koos või kui oleme seda teinud üksi, siis sealjuures oleme alati mõelnud ka teineteisele ja seega võtnud kaks kohvi. Kontoris oli meil isegi üks puidust karbike, mis kandis ühise rahakassa eesmärki, et selle raha eest automaadist kohvi osta. Kohviautomaadi juurde ei olnud küll pikk maa, aga sinna jalutamist ja seal kohvi kruusi voolamist ootamist oli hea ära kasutada mõne tööalase vestluse jaoks. Kuna järgmiseks päevaks olin ma planeerinud erinevate toodete pildistamise ja kommunikatsioonijuht nõustus olema sel pildistamisel fotograaf, siis kasutasin seda hetke ära põgusaks aruteluks pildistamiskohtade üle. Vestluse algatajaks olin mina,

küsites: „Kas sa oled juba jõudnud mõelda ka, et kus me homme pildistada võiksime?“. Kuna kommunikatsioonijuht koheselt ei vastanud, jätkasin vestlust ise: „Ma ise mõtlesin, et kindlasti võiks ära kasutada valget tausta ja piltide üldmulje võiks olla hele ja puhas.“ Kommunikatsioonijuht ühines aruteluga, lisades, et lisaks valgele taustale peaks leidma ka hea valgusega kohad. „Täna on ilus ilm ja akendest paistab päike ilusti sisse, aga homse kohta ei tea.“ Arutelu käigus pakkusime mõlemad välja erinevaid variante, kus võiks pildistamine toimuda, mistõttu oli meil vestluses võrdne roll. Jõudsime järeldusele, et palju sõltub homsest ilmast ja sellega kaasnevast valgusest või selle puudumisest. Küll aga mõtlesime välja kaks konkreetset kohta, kus võiks kindlasti pildistamine toimuda ja jõudsime järeldusele, et katsetada võiks erinevaid paiku kogu hoones, mida saab lugeda arutelu tulemusena langetatud otsuseks.

31.01.2017 kell 09.41 olin äsja väljunud kontoriruumist ja kõndisin mööda koridori kahe kolleegi kabineti poole, et otsida sealsest printerist dokumendid. Nimelt ei olnud minu ja kommunikatsioonijuhi kontoriruumis printerit, mistõttu oli meie arvutid ühendatud printeriga, mis asub kahe kolleegi ühises kontoriruumis. Teel kolleegide kontoriruumi nägin endale vastu kõndimas raamatupidajat, kellega ma oma tööülesannete tõttu üsna tihti kokku puutusin. Teretasin raamatupidajat mõni meeter enne meie kohtumist ja naeratasin talle sõbralikult. Raamatupidaja teretas mind vastu ning aeglustas oma sammu. Sel hetkel mõistsin, et ta soovib minuga pikemalt vestelda ning aeglustasin samuti enda sammu, kuniks jäin seisma. Raamatupidaja alustas minuga vestlust, küsites: „Kas need dokumendid ja tšekid on veel sinu käes? Saaksid sa need mulle ära tuua?“ Kerge piinlikkustundega ütlesin raamatupidajale: „Kas tohib ma toon need homme? Mul on veel natuke tööd vaja nendega teha. Kas sobib?“ Raamatupidaja ütles sõbralikult, et loomulikult tohib ja tegelikult kiiret ei ole. Hingasin kergendustundega, sest mäletasin samuti, et nende paberitega ei tohiks kiiret olla ja ühtegi kindlat kuupäeva mulle ei öeldud, et millal need tagastama peaksin.

Eelnevates vajaduspõhistes ja varasemalt planeerimata vestlustes on hoolimata vestluse algatajast kõigil vestluses osalejatel võrdne roll. Vestluses puudub üks kindel juht ning vestluse kulg on põhiliselt arutelupõhine ja koostööd toetava eesmärgiga. Mikrotasandil kuulub selliste vestluse juurde alati kuulamine ja samuti peegeldamine kas läbi verbaalsete või mitteverbaalsete märkide. Taolisi koostööl põhinevaid vestlusi esines vaadeldaval nädalal kaheksal korral (vt Lisa 2). Arutelupõhised vestlused võivad kestvuselt varieeruda, aga ajaliselt

kestavad nad kauem kui puhtalt ühesuunalise sisuga kommunikatsiooniepisoodid. Vestluste eesmärk ei ole alati informatsiooni kiire vahetamine või hankimine, vaid mõttevahetuse algatamine ning arendamine. Seetõttu ei ole koostööl põhinevad vestlused ka niivõrd sisutihedad, sest nende vestluste ajal ei toimu kiiret infotöötlust.

### **3.3.2. Koostööl põhinevate žanrite põimumine ühesuunaliste žanritega suulises kommunikatsioonis**

Suulises kommunikatsioonis esines mõningaid enamasti koostööpõhiseid kommunikatsiooniepisoode, mis olid põimunud mõne ühesuunalisele žanrile omase näitajaga. Vaadeldaval nädalal toimus vestluseid, mis olid oma olemuselt küll enamasti arutelupõhised, aga vestluses domineeris mingil ajahetkel siiski isik, kes juhtis osaliselt arutelu. Samuti esines arutelusid, mille käigus paluti muu hulgas abi, edastati uut informatsiooni või vastati tekkinud küsimustele, mis viitab samuti koostööl põhinevate žanrite põimumisele ühesuunaliste žanritega.

01.02.2017 kell 16.02 alustasin mina kommunikatsioonijuhiga vestlust enda tööülesandeid puudutaval teemal. Nimelt olime me nädalaid tagasi otsustanud alustada tööd ühe uue meene tellimiseks, mille tellimisinformatsiooni hankimise olin ma lubanud enda peale võtta. Olles olukorraga tutvunud ja selle üle mõelnud, otsustasin kommunikatsioonijuhiga selle teema uuesti üles võtta. Kuna mina olin vestluse algataja ja suures osas ka vestluse teema suunaja, siis võib antud kommunikatsioonitoimingut lugeda ühesuunaliseks. Siiski esines repliike, mis viitasid kommunikatsioonijuhi mõningasele domineerimisele ja vestluse suunamisele. Näiteks jagas kommunikatsioonijuht mulle ühel hetkel juhiseid, kuidas edasi toimida ning kust vajalikku informatsiooni saada. Samas oli kogu vestlus suures pildis siiski arutelu, kus küll ühtegi lõplikku otsust ei langetatud. Arutelule omaselt oli ka mikrožanrite hulka kuuluv kuulamise nähtus võrdselt jaotunud, vastavalt sellele, kes parasjagu vestlust pigem juhtis.

31.01.17 kell 16.42 (vt Lisa 1) küsis kommunikatsioonijuht minu käest, kas ma tean, mis on pudelivee hind poodides. Küsin täpsustavaid küsimusi, et teada saada, millist pudelivett ta silmas peab ning millest selline huvitav küsimus. „No näiteks see kõige tavalisem Saaremaa joogivesi,“ vastas ta mu küsimusele ja seletas lühidalt, et tal on plaan hakata kasutama pudelivett turunduslikel eesmärkidel. Pärast info hankimist algas arutelu, kus me olime mõlemad võrdses rollis, püüdes jõuda järeldusele, kas mõistlikum on osta suur kogus vett otse

laost või väiksem kogus vett poest. Mikrotasandil tuli kindlasti esile kuulamine ning seda nii verbaalselt kui mitteverbaalselt, sest lisaks täpsustavate küsimuste esitamisele oli meil pidevalt silmside ning me keskendusime üksteise jutule, mõeldes kaasa ja püüdes üksteist õigesti mõista. Arutelu tulemusena langetas kommunikatsioonijuht otsuse, et kuna hinnavahe ei ole märkimisväärne, siis ilmselt peaks vett ostma siiski väiksemates kogustes ja poest.

Koostööl põhinevate kommunikatsiooniepisoodide segunemist ühesuunaliste žanritega esines vaatlusperioodil 10 korda (vt Lisa 2). Taolised kommunikatsiooniepisoodid on sisult pigem arutelupõhised, mistõttu on nende kestvus sarnaselt koostööl põhinevatele vestlustele pikem kui paar minutit. Taolistes vestlustes esineb tihti lisaks arutelule või otsuste langetamisele ka informatsioonivahetust, mistõttu on kommunikatsiooniepisoodid sisutihedamad kui puhtalt arutelul põhinevad vestlused.

### **3.3.3. Koostööl põhinevad žanrid kirjalikus kommunikatsioonis**

Vaadeldaval nädalal toimus küllaltki vähe kirjalikke vestlusi, mida saab pidada koostööl põhinevateks. Puhtal kujul koostööpõhist kirj vahetust ei esinenud vaadeldaval nädalal mitte ühtegi korda, aga esines üks koostööl põhinev vestlus, milles olid ka ühesuunaliste žanrite tunnused (vt Lisa 2). Seda seletab asjaolu, et vaadeldaval nädalal suhtlesin ma töökaaslaste või koostööpartneritega väga vähe Facebooki kasutades ja kui ma seda tegin, siis tavaliselt informatsiooni kiireks edastamiseks või hoopis mitte-eesmärgipäraste vestluste pidamiseks. Facebook on aga puhtalt koostööl põhineva arutelu jaoks hea suhtlusvahend, sest kirj vahetus sarnaneb pigem suulisele vestlusele ning ei ole niivõrd ette planeeritud kui e-mailid seda on.

02.02.17 kell 10.11 (vt Lisa 1) alustasin mina kirj vahetust koostööpartneriga, pakkudes välja uudse idee ning küsides nende arvamust koostöö võimalikkuse kohta. Samal päeval (vt 02.02.17 kl 14.37) sain ma vastuse, kus koostööpartner andis märku, et idee on igati tervitatav, aga ilmselt on seda kohesel tehniliste takistuste tõttu võimatu teostada, aga nad on selleks siiski avatud kunagi tulevikus. Kirj vahetus sarnanes oma olemuselt kõige rohkem arutelule, sest kumbki osapool ei olnud vestluses domineeriv ning arutelu tulemuseks oli otsus, et idee koostöö tegemiseks on sobilik mõlematele osapooltele, aga selle teostamine ei ole koheselt võimalik ning seega tuleb antud teema juurde tagasi tulla kunagi hiljem.

### **3.4. Mitte-eesmärgipärased žanrid suulises ja kirjalikus kommunikatsioonis**

Vaadeldava nädala kommunikatsioonivoos esinesid mitte-eesmärgipärased žanrid puhtal kujul nii suulises kui kirjalikus kommunikatsioonis ja seda rohkem kui ühel korral. Ühtlasi esinesid mitte-eesmärgipärased žanrid vaadeldaval perioodil suulises kommunikatsioonis ka segatuna kas ühesuunaliste žanrite, koostööl põhinevate žanrite või mõlematega.

#### **3.4.1. Puhtal kujul esinevad mitte-eesmärgipärased žanrid suulises kommunikatsioonis**

Puhtal kujul esines mitte-eesmärgipäraseid vestluseid lühikeste ja eraldiseisvate episoodidena suusoojaks vestlustes kui ka sõprussuhetel ja huumoril põhinevates vestlustes. Kuna vaadeldaval nädalal puutusin ma oma töös kõige rohkem kokku kommunikatsioonijuhiga, kellega oli meil ühtlasi ka ühine kontoriruum, toimus suur osa minu mitte-eesmärgipärastest lühivestlustest just temaga.

Kõige tüüpilisemaks näiteks suhete hoidmisel võib pidada täiesti tavalist kolleegide vahel toimuvat teretamist. Vaadeldaval perioodil juhtus seda mitmel korral. Mõnel korral jätkus vestlus pärast teretamist kas eesmärgipärastel või mitte-eesmärgipärastel teemadel ka edasi, aga esines ka olukordi, kus teretamisest suuline kommunikatsioon episoodi jooksul edasi ei jätkunudki. Näiliselt tühipalja teretamise juures on aga mitmeid mikrožanritele omaseid nüansse, mis on suhete tõlgendamisel väga olulised. Näiteks võis kolleegide vahel märgata erinevusi hääletoonis, pilgus, kehakeeles ja naeratuses või selle puudumises. Üldjuhul olid esinenud erinevused seotud kas sõprussuhte olemasolu või puudumisega, inimese isikuomadustega ning mõnel juhul ka tööalaste eripäradega.

31.01.2017 kell 09.43 toimus viisakusest teretamine minu ja kahe kolleegi vahel. Nimelt olin ma sisenenud nende kontorisse, et võtta nende ruumis asuvast printerist dokumendid, mis ma olin äsja enda tarbeks välja printinud. Ühe käega pabereid haarates tervitan kolleege, sest on hommik ja näen neid sel päeval esimest korda. Kolleegid tõstavad arvuti ekraani tagant pea aj tervitavad mind põgusalt vastu. Selline tervitusrutiin ei ole mingeid emotsioone ega sooje tundeid tekitav, aga kuna ma nägin, et nad olid enda tööga väga ametis ning ma teadsin, et tegelikkuses on meil väga soojad suhted ka töövälisel ajal, siis ei kahelnud ma hetkekski meie jätkuvates heades suhetes. Kui samal üsnagi emotsioonitul viisil oleks minu tervitusele reageerinud mõni kolleeg, kellega ma igapäevasel tihedalt ei suhtle ja kellega ma eriti

sõbrunenud ei ole, siis oleksin ma arvanud, et see kolleeg ei salli mind. Vastupidise näitena võib tuua kolleegi, kes hõikas kaugelt teisest koridori otsast mulle rõõmsameelse „Tere!“ (vt 31.01.17 kl 09.10), aga kellega minul tegelikult lähedasi suhteid ei ole. Tegemist on lihtsalt inimesega, kes on alati väga positiivne ja rõõmsameelne ning kes suhtleb alati väga avatult kõigi oma kolleegidega ning tervitab neid rõõmsameelselt ka siis, kui tal on palju tegemist.

Pikemad mitte-eesmärgipärased vestlused toimusid vaadeldaval perioodil suures osas just kommunikatsioonijuhiga. Seda ilmselt asjaolu tõttu, et me töötasime samas kontoris ja veetsime suure osa tööajast koos. Just sel samal põhjusel olid meie vahel tekkinud ka sõprusel põhinev side, mida põimis kokku sarnane huumorimeel. Seega põhinesid enamuse meie vahel toimunud mitte-eesmärgipärased vestlused sõprussuhetel ja huumoril. Ebatavaline ei olnud juhus, kus keset töö tegemist tuli kummalgi meist meelde mõni nali või turgatas pähe mitte-eesmärgipärase žanri alla liigituv mõte, mida me soovisime üksteisega jagada. Nii juhtus ka 01.02.2017 kell 12.40, mil kommunikatsioonijuht otsustas rääkida mulle ühe naljaka seiga enda elust. Varasemalt oli kontoris olnud vaikus ning me mõlemad tegelesime vaikselt enda tööülesannetega. Seega ei olnud näiliselt mitte ühtegi mõjutajat nalja rääkimiseks ning kõrvaltvaatajale oleks see olukord tundunud ilmselt pigem kentsakana. Meie kahe jaoks oli taoline toimimisviis aga üsnagi tavapärane, sest aja jooksul kujunenud sõprussuhte tõttu ei vajanud me enam nii-öelda ettekäänet või õiget hetke nalja rääkimiseks või mõne muu eesmärgiga vestluse alustamiseks.

Mitte-eesmärgipäraste žanrite esinemine oli vaadeldaval nädalal märkimisväärne, sest puhtal kujul esines taolisi vestlusi 16 korda (vt Lisa 2). Pikkuselt võivad mitte-eesmärgipärased vestlused olla väga erinevad, sest ka vestluste sisu on väga erinev. Näiteks võib sotsiaalse väärtusega rituaale järgiv hommikune teretamine kesta vaid loetud sekundid, aga kontori kuulujutud ja sõprussuhetele tuginevad vestlused võivad toimuda kümnete minutite jooksul või kauemgi. Mahult on mitte-eesmärgipärased vestlused kõige väiksemad, sest uue informatsiooni pealevool on väga väike või olematu. Samas on puhtalt mitte-eesmärgipärastel vestlustel oluline roll sõprussuhete tekkimiseks.

### **3.4.2. Mitte-eesmärgipäraste žanrite põimumine teiste žanritega suulises kommunikatsioonis**

Mitte-eesmärgipärased vestlused esinesid suulises kommunikatsioonis väga erineva sisuga vestluste käigus. Erinevate žanrite kombineerumist võis näha nii koosolekute vältel kui ka kahe inimese vahel toimivas suulises vestluses. Enamasti toimusid mitte-eesmärgipärased vestlused selliste inimeste või inimrühmade vahel, kelle vahel oli tekkinud sõprussuhtele sarnanev side. Mitte-eesmärgipäraste žanrite põimumist eesmärgipärastes vestlustes võis näha ka nende inimeste vahel, kes omasid vaid tööalaseid kokkupuuteid. See aga võis tähendada, et mõnel juhul ei vastanud vestluspartner mitte-eesmärgipärasele lähenemisviisile samavääriliselt.

01.02.2017 kell 11.32 olime mina ja kommunikatsioonijuht tulnud äsja kohviautomaadi juurest ning arutlenud võimalike pildistamispaikade üle, kui meie vestlusringiga ühines meile mõlemale lähedane kolleeg, kes oli ühtlasi ka järgmisel päeval aset leidval pildistamisel modelliks. Rõõmsameelselt tervitas kolleeg meid ja mainisin talle, et arutasime kommunikatsioonijuhiga just homse pildistamise üle. Kolleeg naeratas laialt vastu ja hakkas rääkima, miks teda viimastel päevadel tööl ei ole olnud. Nimelt otsisin ma mõned päevad tagasi teda taga ja selgus, et ta on haigena kodus. Vestluse käigus tegi ta ka nalja, rääkides enda väikesest pojast ja temaga kodus juhtunud äpardusest. Seejärel muutis ta jututeema mitte-eesmärgipäraselt žanrilt tagasi eesmärgipärasele, lubades hiljem minu ja kommunikatsioonijuhi kontorist läbi tulla, et järgmisel päeval toimuva pildistamise üle täpsemalt arutleda ning selle tarvis riideid selga proovida.

01.02.2017 kell 15.55 olin teel kolleegi kontorisse, et paluda temalt järgmisel päeval toimuva pildistamise jaoks mütsi (vt 01.02.2017 kl 15.45). Juhuslikult nägin teda kohvinurga poole suundumas ning pidasin ta rõõmsameelselt kinni ning selgitasin talle enda soovi. Tundus, et kolleeg ei olnud minu palvest erilises vaimustuses, aga sellest hoolimata tõi ta mulle hiljem mütsi (vt 01.02.2017 kl 15.59). Püüdsin jääda võimalikult positiivseks ja rõõmsameelseks ning tänasin teda juba südamest ette, et ta mind abistab. Viskasin ka mõne nalja, sest tavaliselt on see kolleeg olnud alati väga hea huumorisoonega ning naljadega kaasa tulnud. Sel korral ei tulnud ta aga ühegi minu naljaga kaasa ning vaatas mind pigem viltuse pilguga. Kuna tegemist oli kolleegiga, kellega ma puutusin kokku pigem harva, siis ei osanud ma hinnata tema meeoleolu, mis ei olnud ilmselt naljatlemiseks sobiv.

Vaadeldaval nädalal esines kõige rohkem kommunikatsiooniepisoode, mis olid segunenud mitte-eesmärgipäraste vestlustega (vt Lisa 2). 23 esinenud vestluse põhilised eesmärgid olid seotud otsuste langetamisega, informatsiooni jagamisega, abi palumisega ja arutlemisega. Taolised mitmeid eesmärke omavad vestlused sisaldasid tihti mitte-eesmärgipäraseid episoode, kus räägiti enda isiklikust käekäigust ja toetuti huumorile. Kõnealuste vestluste peamine sisu oli siiski eesmärgipärane, mistõttu olid vestlused pigem mahukad, sest toimus informatsioonivahetus või arutelupõhine otsuste langetamine, mis nõudis kiiret info töötlemist. Ka ajaliselt olid taolised vestlused mahukad, sest mitte-eesmärgipärased episoodid muutsid vestluse pikemaks.

### **3.4.3. Mitte-eesmärgipärased žanrid kirjalikus kommunikatsioonis**

Puhtal kujul võis mitte-eesmärgipäraseid vestluseid kohata kirjalikus kommunikatsioonis kahel ja seda Facebooki vahendusel. Kuus mitte-eesmärgipärast vestlust esinesid ka kirjalikus kommunikatsioonis teiste žanritega põimununa (vt Lisa 2) ning seda tavaliselt kirjade lõpus või alguses, mille autoriteks olid minule lähedasemad kolleegid, kellega igapäevane suhtlus on pigem vaba ja mõneti sõprusel põhinev. Tasub märkida, et mina üldiselt kommunikatsiooni mitte-eesmärgipäraseid žanreid kirjalikult ei rakenda. Eriti harjumatu on seda teha e-maili kasutades, mis on minu jaoks kujunenud eesmärgipäraseks ja tööalaseks suhtluskanalist. Vaadeldaval nädalal suhtlen ma kolleegide ja koostööpartneritega Facebooki vahendusel tööalastel teemadel väga vähe, aga üldiste tähelepanekute põhjal võib kohata mitte-eesmärgipäraste žanrite esinemist pigem Facebookis toimunud vestlustes.

Kommunikatsioonijuht saatis mulle e-maili (vt 30.01.17 kl 12.04), mis oli oma sisult arutelu algatav, aga samas ka seletusi jagav ja informatsiooni edastav. Kirja alustas ta aga mitteformaalselt ja sõprussuhetele tuginedes, kiites mind eelnevas kirjas edastatud informatsiooni hankimise eest (vt 30.01.17 kl 11.53) järgmiselt: „Hei! Väga hea, ajeeee, tubli!!!!“ Sisutiheda ning eesmärgipärase kirja lõpp sarnanes algusele, kandes sõprussuhetele omaseid väärtusi ning olles lisaks mitte-eesmärgipärane, sest kommunikatsioonijuht esitas mulle koolitööga seotud küsimuse: „Kuidas kaitsmine läks?“ Taolised mitte-eesmärgipärased kirja alguses ja lõpus olevad repliigid on sotsiaalse väärtusega, mille eesmärk võis lisaks olla ka kirja sisu sõbralikumaks muutmises, et edastatud mõtted ja näpunäited ei mõjuks liialt järsult.

Vaadeldaval perioodil toimusid ka mõned täielikud mitte-eesmärgipärased ja huumoril põhinevad lühivestlused Facebookis. 02.02.17 kell 15.45 olin ma kiirustamas töö juurest bussi peale, aga kommunikatsioonijuhti ei olnud parasjagu kontoris ega lähiümbruses, et ma saaksin teda sellest teavitada ja nägemist öelda. Seega kasutasin alternatiivina Facebooki, mis on kujunenud minu ja kommunikatsioonijuhi suhtluses oluliseks kanaliks ning edastasin sõnumi meie suhtlusele omases humoorikas võtmes: „Jooksin bussile, virtuaalne tsau!!!“ Vastuse sain kommunikatsioonijuhilt kümnekond minutit hiljem: „sau-sau, välejalg ☺!“

Huumorile tuginevaid kommentaare võis leida ka asutuseväliste koostööpartneritega toimunud kirjavahetustest, aga seda vaid selliste koostööpartneritega, kes on oma iseloomult avatumad ja kellega on koostöö kestnud juba pikemat aega. Vaadeldaval perioodil saab sellise näitena tuua välja disaineriga toimunud kirjavahetused. 31.01.17 kell 16.53 alustan mina disaineriga ühesuunalise sisuga informeerivat ja juhiseid jagavat kirjavahetust. Kirjavahetus koosneb sel päeval neljast kirjast, millest viimane on mitte-eesmärgipärane viisakusele viitav tänamine disaineri poolt. Ta teeb seda endale omases ja kergelt humoorikas võtmes, kirjutades ühe sõna: „tanke!“ See võtab hästi kokku meie vahel aset leidva vaba suhtlusviisi, mis pole alati eesmärgipärane, aga mis aitab kaasa tööülesannete hõlpsamale teostamisele.

### **3.5. Kirjaliku kommunikatsiooni pikkus ja eesmärgid**

Kirjaliku kommunikatsiooni jälgimisel oli raske lähtuda vaid vaadeldava perioodi jooksul väljuvatest ja sissetulevatest kirjadest. Mitmed pikemad kirjavahetused olid saanud alguse juba mitmeid nädalaid varem. Kuigi lisades (vt Lisa 1) olevas tabelis on välja toodud vaid vaatlusperioodi jooksul väljunud ja saabunud kirjad, vaatlesin ma mõne kirjavahetuse puhul ka varasemat vestluskulgu, et mõista kirjade sisu ja konteksti. Sellisel juhul tegin ma ka tabelisse vastava märke, mis tõi välja kirjavahetuse vaatlusvälise alguse.

Kirjavahetused olid oma loomu poolest konkreetsed ja läbimõeldud ning sõnakasutuse poolest viisakad. Keelekasutuse poolest võiks kirjavahetusi lugeda pigem kõnekeelseteks, aga siiski grammatiliselt ja stiililiselt korrektseteks. Vale oleks aga väita, et tegemist oli formaalsete kirjadega, sest vaadeldaval nädalal ei olnud minu suhtluspartneriteks isikuid, kellega suheldes peab jääma formaalseks. Mõningal juhul esines ka väga vaba ülesehitusega kirju, mis olid üldjuhul sissetulevad kirjad kolleegidelt, kellega on meil aja jooksul tekkinud lähedased suhted.

Sellistes kirjades ei kasutatud näiteks suuri algustähti, kirjavahemärke või taandridu ning emotsioonide väljendamiseks kasutati kas emotikone või mitmeid hüüumärke. Näiteks vastas kolleeg minu teenet paluvale kirjale kirjale (vt 31.01.17 kl 16.57), mille sisus ei kasutanud ta ei suuri algustähti ega lauselõpumärke (vt 31.01.17 kl 17.32): „muidugi teeme ära :) püüan hea juhul homme juba tööl olla, neljapäeval juba kindlasti“. Lisaks on ta kasutanud ka mitte-eesmärgipärasele vestlusele omast emotikoni ning lauses esineb ka kirjaviga, mis tulenes ilmselt kiirustamisest vastuse koostamisel ning teadmised, et vestlus on mitteformaalne ning toimub kolleegide vahel, kelle läbisaamine on väga hea.

Kirjalikus kommunikatsioonis, mis toimus e-mailide vahendusel, täheldasin ma kolme erinevat liiki kirju ja kirjavahetusi. Esiteks lühike kirjavahetus, teiseks pikk kirjavahetus ning kolmandaks sissetulevad vastust mitte nõudvad kirjad. Lühikeseks kirjavahetuseks lugesin ma kõik sellised kirjad, mis koosnesid kahest või vähemast sisulisest kirjast. Üldjuhul küsis selliste kirjavahetuste puhul üks osapool mingisuguse küsimuse, teine osapool vastas sellele küsimusele. Vahel järgnes ka kolmas kiri esimese osapoole tänusõnadega, mis ei mänginud sisuliselt enam suurt rolli. Pikad kirjavahetused olid üldjuhul sisutihedad ning informatsioonirohked. Vastust mitte nõudvateks kirjadeks lugesin ma postkasti saabunud koostööpartneri poolt saadetud infokirjad ja kutsed koolitustele või seminaridele. Üldiselt võib öelda, et kõik kirjad, nii sissetulevad kui väljuvad, olid eesmärgipärase sisuga.

Vaadeldaval nädalal esines kõige enam selliseid kirju, mis koosnesid vähemalt kahest sisulisest kirjast. Üldiselt järgnes kahele sisulisele kirjale ka kolmas tänusõnu avaldav või informatsiooni kinnitamist märkiv kiri. Maksimaalselt koosnes kirjavahetus 13 kirjast, aga tegemist oli kirjavahetusega, mis oli alanud juba enne vaatlusperioodi. Vaatlusperioodi pikim kirjavahetus koosnes seitsmest kirjast.

### **3.6. Osalusvaatluse tulemusena tekkinud tähelepanekud**

Käesolevast peatükis esitan asutuses töötamise ajal ning seminaritöö ja bakalaureusetöö raames läbi viidud osalusvaatluste tulemusena tekkinud erinevad tähelepanekud, mis hõlmavad teemamuutusi ja tähelepanukoormuse osakaalu kommunikatsioonis, vaikimisi eelduste esinemist, huumorikasutust, suhtlusviiside erinevust erinevate kolleegidega suhtlemisel,

meeleolumuutusi vastavalt kaastöötajate meeleolule ning minu hinnangut kommunikatsiooniepisoodi efektiivsusele.

### **3.6.1. Teemamuutused ja tähelepanukoormus**

Kommunikatsioonivaldkonnaga seonduvad ametid on oma olemuselt väga muutlikud, mistõttu peab ühe päeva jooksul tegelema erinevate teemade ja ülesannetega samaaegselt. Kommunikatsioonivoos olevad teemad võivad vahelduda pidevalt, mistõttu on tähelepanukoormus suur ja võime pidevaks ümberlülitumiseks ääretult oluline.

Vaadeldes töönädala kommunikatsioonivoos olevat suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni eraldi (vt Lisa 1) võib jääda mulje, et tööpäeva jooksul toimuvad teemamuutused pidevalt. Tegelikuses on mitmed suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni aluseks olevad teemad omavahel seotud, mistõttu ongi kasulik jälgida neid esitatud ajatelge silmas pidades. Näiteks toimus minu ja kommunikatsioonijuhi vahel sisukas informatsiooni edastav vestlus (vt 01.02.17 kl 10.53), mille ajendiks olid varasemalt aset leidnud kirjavahetused (vt 01.02.17 kl 09.10 ja 30.01.17 kl 12.04). Seega toimus arutelu antud teema üle mitme päeva vältel ja mitmete osapoolte vahel ning seda nii suuliselt kui ka kirjalikult. Aset leidnud vestlus katkes aga kõrvalise isiku sekkumisega, mistõttu pidin ma algse teema juurde hiljem tagasi tulema, kuigi mul olid käsil juba muud ülesanded (vt 01.02.17 kl 11.09). Seega võib öelda, et kuigi teemad korduvad töönädala jooksul suuresti, muutuvad need tööpäeva jooksul tihti ning vahel isegi keset vestlust, mistõttu tuleb pidevalt meeles pidada erinevate teemadega seotud eesmärke ja osata leida õige hetk, et nende juurde tagasi tulla.

Hea ümberlülitumisvõime on oluline ka kirjaliku kommunikatsiooni puhul, kus temaatiline muutus on kohati isegi sagedasem kui suulises kommunikatsioonis. Lisaks erinevate teemadega kiirele kohanemisele tuleb vahel muuta ka hoiakut, millest lähtuvalt kiri koostatakse, sest suhtlusviis koostööpartneriga on paratamatult teistsugune kui kolleegiga, kellega on juba tekkinud sõprussuhted. 20.01.17 (vt Lisa 1) toimus mul vahelduvalt kirjavahetus disaineri ja koostööpartneriga. Kuna disaineriga suhtlemisel on aja jooksul välja kujunenud vabam suhtlusviis, siis oli oluline, et ma suudaksin jääda erinevate osapooltega suhtlemisel juba läbivale stiilile truuks, hoides jätkuvalt sõbralikke suhteid disaineriga, aga teisalt jäädes pigem formaalseks koostööpartneriga suhtlemisel. Kuigi erinevate osapooltega toimuvad

kirjavahetused olid omavahel temaatiliselt seotud, nõudsid kirjavahetused siiski tähelepanelikkust, et hoida häid suhteid mõlema osapoolega.

### **3.6.2. Vaikimisi eelduste esinemine**

Vaikimisi eeldused võivad olla väga kasulikud, sest nõnda on võimalik kiirendada inimestevahelist mõistmist ilma reaalse kommunikatsioonitegevuseta. See aga tähendab, et üksteise harjumusi ja eripärasid teatakse väga hästi, mis ei ole alati reaalne, sest kahe inimese vahel ei saa olla kunagi täielikku sõnadeta mõistmist. Nõnda võibki juhtuda, et vaikimisi eeldused osutuvad hiljem valeks, mis toob pigem kahju kui kasu.

Vaadeldaval tööajalal tuli ette olukordi, kus minu tehtud vaikimisi eeldused ei osutunud tõeseks. Näiteks jäi mulle ülemuse tagasihoidliku reaktsiooni tõttu algselt mulje, et minu poolt tellitud uue meene jaoks mõeldud kavand ei ole talle meelepärane (vt 31.01.17 kl 13.40), aga hilisemas vestluses selgus, et tegelikult meeldis talle kavand väga ning seda võis ka mujal kasutada (vt 03.02.17 kl 14.02). Seega arvasin ma mitu päeva asjatult, et tehtud töö ei vasta ootustele ning sellega ei olda rahul. Siiski tuli ette ka olukordi, kus minu vaikimisi eeldused võisid olla kasulikud ning asjakohased. Nõnda otsustasin ma (vt 02.02.17 kl 14.42), et äsja saabunud informatsiooni on mõistlikum edastada kommunikatsioonijuhile kirjateel. Seda põhjusel, et näiliselt oli kommunikatsioon tööülesannetes sügavalt keskendunud ning ma ei soovinud teda antud ajahetkel segada. Samuti oli mul varasemaid sarnaseid kogemusi, kus ma olin püüdnud kommunikatsioonijuhiga mingil teemal vestelda, aga tal ei olnud võimalik vestlusesse laskuda, sest pooleliolev tegevus oli kiireloomuline.

### **3.6.3. Huumorikasutus ja selle sobilikkus**

Huumorikasutus muudab töökeskkonna meeldivamaks ning aitab kaasa sõprussuhete tekkimisele ja arenemisele. Käesolevas töös kirjeldatud ametiasutuses on huumoril kindlasti väga oluline roll, sest tänu sõbralikule ja huumorirohkele keskkonnale sain ma lähedasemaks mitmete sealsete töötajatega, mis aitas omakorda kaasa sujuvamale koostööle. Kuna minu kontorikaaslaseks oli kommunikatsioonijuht, kes kasutas minuga suhtlemisel väga tihti huumorit, siis sellises sõbralikus keskkonnas viibimine pani mind vahel unustama, et kõik

kolleegid ei pruugi olla ühesuguse mõtteviisiga. Nõnda leidsin ma end mõnel juhul olukorrast, kus püüdsin kasutada koostöö hõlbustamiseks huumorit, aga see otsus ei osutunud õigeks.

Kirjeldatud olukord tekkis näiteks minu ja disaineri vahel toimunud kirjavahetuses (vt 30.01.17 kl 10.55 ja 16.28), kus koostööpartner küsis minult täpset värvikoodi, mille ma talle ka edastasin, aga mida tema hinnangul ei eksisteerinud. Seejärel pöördusin ma disaineri poole, kes andis mulle uueks värvikoodiks 032 ja lisas: „seda 032 loetaksegi pantone red“. Kuna minu ja disaineri vahel on varasemalt olnud sõbralik ja mitteformaalne suhtlusviis, otsustasin talle naljatlevalaatooniga märku anda, et ma usun teda ning ilmselt eksis siiski koostööpartner: „No vot, mina selliseid asju ei tea :D Ja tundub, et koostööpartner ka mitte...“ Sellele kirjale disainerilt vastust ei järgnenud ning hiljem andmeid analüüsides tundus mulle, et ehk tõlgendas disainer minu kirja valesti. Nimelt võis ta arvata, et ma vihjan tema teadmatusetele, öeldes, et mina ei tea midagi ja vaevalt koostööpartner eksib. Kirjalikust kommunikatsioonist on huumorit keerulisem mõista kui suulisest, sest tõlgendamisel ei ole võimalik arvesse võtta suhtluspartneri hääletooni ja miimikat. Seetõttu oleksin ma pidanud väljendama ennast selgemini, et vältida erinevate tõlgendusviiside tekkimist.

#### **3.6.4. Suhtlusviisid erinevate kolleegidega suhtlemisel**

Kollektiivi kõige uuema ja noorema liikmena püüdsin ma kõikide kolleegidega suheldes jätta endast võimaliku hea mulje. Esimesel kuul oli minu suhtlusviis erinevate kolleegidega väga sarnane, sest siis ei olnud ma veel töötajaid niivõrd hästi tundma õppinud ega teadnud nende iseloomu eripärasid. Aja möödudes ja pideva suhtluse käigus õppisin ma aga inimesi paremini tundma ning töökeskkonnas olevaid kirjutamata reegleid paremini mõistma, mistõttu kujunesid välja vastavalt suhtluspartnerile ka erinevad suhtlusviisid.

Töö tulemustes tuleb väga selgelt esile, et minu ja kommunikatsioonijuhi vahel toimuv suhtlus oli vormilt väga vaba ja avatud ning tugevasti huumorile toetuv. Kolleege, kellega toimus suhtlemine sarnaste normide alusel, oli veel neli. Võib öelda, et kommunikatsioonijuhi ja nelja kõnealuse kolleegi vahel oli moodustunud sõprusring, kus suhtlemisnormiks oli avatus ning tugev huumorikasutus ning mind võeti sellesse ringi samuti aja möödudes vastu, sest ma sobitusin piisavalt teiste ringi kuulujatega ning oskasin omaks võtta sealsed suhtlusviisid.

Kommunikatsioonijuht oli asutuses see isik, kes tutvustas mind kui uut töötajat võimalikult paljudele kolleegidele, mistõttu jälgisin ma just kommunikatsioonijuhi suhtlusviisi erinevate kolleegidega ja võtsin sellest mõneti eeskuju. Lisaks selgitas kommunikatsioonijuht mulle alguses ka üsna täpselt, milline kolleeg on vaba suhtlusviisiga, millist kolleegi peab alati teietama, millise kolleegi käest tasub nõu ja abi paluda ning milline kolleeg ei soovi pigem vabatahtlikkuse alusel lisaks töökeskkonda panustada. Seega püüdis kommunikatsioonijuht tutvustada mulle võimalikult paljusid töökohas kehtivaid kirjutamata reegleid, et erinevate suhtlusviiside mõistmine ja rakendamine oleks mulle kergem.

Suhtlusviisid, mis põhinevad sõprussuhetel, on kasulikud mitmel põhjusel. Pingevaba ning sõbralik suhtlus on meeldiv mõlemale osapoolale, sest vabas olekus võivad tulla pähe mitmed asjalikud mõtted, mida pingelises keskkonnas ei teki. Teenete palumine kui töökeskkonna üks vajalik osa põhineb suuresti kolleegidevahelises heas suhtes, sest teeneid on meeldivam küsida kolleegilt, kelle suhtumist juba teatakse ja kelle abivalmiduses ollakse kindlad. Nõnda oli mul vaadeldaval nädalal meeldiv paluda abi kolleegilt seoses tööalase ülesandega (vt 31.01.17 kl 16.57) ja raamatukogutöötajatelt, et nad aitaksid mul lahendada tööga mitte seonduvat probleemi (02.02.17 kl 14.20). Lisaks on sõprussuhete olemasolul ka väga oluline roll info kätte saamisel, sest tihti toimub informatsioonivahetus planeerimata olukordades ning mitte-eesmärgipäraste vestluste vahel, mis leiavad aset lõunapausi ajal või koridoris kolleegiga vesteldes.

### **3.6.5. Meeleolumuutused vastavalt kaastöötajate meeleolule**

See, kas ja kuidas teiste inimeste meeleolu kedagi mõjutab, sõltub inimese enda eripäradest ning on suuresti individuaalne. Enda kogemuse põhjal võin öelda, et töökeskkonnas valitsev meeleolu mõjutab mind mõneti, aga endale nende mõjude teadvustamisega oli neid vajadusel võimalik ära hoida. Näiteks ei olnud mul midagi selle vastu, kui mõni kolleeg oli väga rõõmsas tujus, sest see andis ka minule positiivse laengu ning tegi töötamise meeldivamaks. Küll aga püüdsin ma hoiduda olukordadest, mis võisid minu meeleolu negatiivselt mõjutada. Siiski ei ole taoliste olukordade täielik vältimine võimalik, sest kontoris tööd tehes ollakse ümbritsetud paljudest erinevatest inimestest ja seega paljudest erinevatest meeleoludest.

Näiteks leidsin ma ennast ühel päeval ootamatult toimunud meeleolumuutuste tõttu mõttelt, et kas kommunikatsioonijuhi tavalisest napsõnalisem ning nukram olek on tingitud millestki, mida tegin mina või on selle põhjustajaks hoopis miski muu (vt 02.02.17 kl 11.12). Hiljem selgus, et asi ei olnud siiski milleski, mida mina tegin või tegemata jätsin (vt 02.02.17 kl 13.01), aga sellest hoolimata tundsin ma, et ootamatu ja tavapäratu meeleolumuutus mõjutas ka minu mõtteviisi ja meeleolu.

### **3.6.6. Minu hinnang kommunikatsiooniepisoodide efektiivsusele**

Kommunikatsiooniepisoodide efektiivsus sõltub nii enda pingutustest kui vestluskaaslase keskendumisvõimest või soovist öeldut mõista. Näiteks ei ole võimalik saavutada eesmärki, mida silmas pidades vestlust alustati, kui vestluskaaslane ei soovi või ei saa vestlusest osa võtta. Samuti ei ole alati võimalik saavutada soovitud tulemust, sest mõnel juhul ei oma vestluskaaslane avatud meelt, mistõttu ei võta ta kuuldut omaks. Näitena võib tuua vaadeldaval tööädalal aset leidnud vestluse, kus kolleeg ei soostunud uskuma minu poolt öeldut ja otsustas jääda enda arvamusele kindlaks, kuigi tema arvamust ei toetanud faktid ega kogemused, mis minu sõnumi puhul olid olemas ning mida ma üritasin kolleegile vestluse jooksul ka edastada (vt 31.01.17 kl 10.44).

Minu hinnangul sõltub kommunikatsiooniepisoodi efektiivsus ka võimest seletada inimesele oma visiooni või soovi võimalikult rahulikult ja arusaadavalt, aga samas mitte liiga aeglaselt. Näiteks panin just kommunikatsioonijuhiga suheldes tähele, et info tuleb edastada kiiresti ja veenvalt, et see teda kõnetaks. Vastasel juhul kaotas ta huvi ja ei keskendunud enam minu kuulamisele, sest vahel olid tal üheaegselt pooleli erinevad kiireloomulised tööülesanded, mille kõrvalt oli raske muule tähelepanu pöörata. Vahel tähtsustasin ma jällegi informatsiooni kiiret edastamist liialt ja sellistel juhtudel jäi minu poolt edastatav sõnum suhtluspartnerile arusaamatuks, mistõttu esitati mulle täpsustavaid küsimusi.

## 4. JÄRELDUSED JA DISKUSSIOON

Käesolevas peatükis esitan uuringu põhjal tehtud järeldused, vastates eelnevalt esitatud uurimisküsimustele. Järelduste esitamisel lähtun tulemuste peatükis esitatutust, mida põimin töö teoreetilises osas käsitletuga ning osalusvaatluse käigus tekkinud tähelepanekutega. Diskussioonis esitan seosed, mis ilmsid töö teoreetilise osa ning tulemuste võrdlemisel. Viimaks toon välja meetodi kriitika ja edasised uurimisvõimalused.

### 4.1. Järeldused

#### **Millised makrotasandi ja mikrotasandi kommunikatsioonizhanrid esinevad vaadeldava tööädala jooksul?**

Vaadeldaval tööädalal esinesid vähesemal või suuremal määral kõik töö teoreetilises osas välja toodud kommunikatsioonizhanrid. Makrotasandil olid nendeks ühesuunalised, koostööl põhinevad ning mitte-eesmärgipärased žanrid, mis esinesid nii suulises kui kirjalikus kommunikatsioonis. Mikrotasandil esinesid erinevad suhete loomise ja säilitamisega seonduvad suhtlusviisid, vestluspartneri jutu peegeldamine, vestluse aktiivne kuulamine ning informatsiooni või erinevate arusaamade seletamine.

Kommunikatsioonivoo analüüsimisel selgus, et ühesuunalised žanrid ja koostööl põhinevad žanrid põimusid suhtluses üsna suurel määral. Ühesuunalise sisuga vestlustes esines koostööl põhinevaid tunnuseid 13 korral ning koostööl põhinevad vestlused segunesid ühesuunaliste žanritega 10 korral (vt Lisa 2). Mõlemad žanrid nii puhtal kujul kui segatuna. Žanrite segunemist saab põhjendada asjaoluga, et mõlemad makrožanrite grupid kuuluvad eesmärgipäraste žanrite hulka (Koester, 2010: 28) ning piir nende kahe vahel on küllaltki hägune (Koester, 2006: 50).

Kõige enam toimus vestluseid, kus eesmärgipärastes kommunikatsiooniepisoodides esines mitte-eesmärgipäraseid žanreid, mida selgitab asjaolu, et puhtakujuliste eesmärgipäraste vestluste esinemine on pigem haruldane (Koester, 2004: 1407). Siiski esines ka selliseid kommunikatsiooniepisoodide, mis olid minu hinnangul puhtalt eesmärgipärased. Sellised kommunikatsiooniepisoodid esinesid rohkem suulises kui kirjalikus kommunikatsioonis (vt

Lisa 2), sest suuline kommunikatsioon on vähem planeeritud kui kirjalik, mistõttu esines selles ka rohkem planeerimata sisuga vestlusi.

Planeeritud koosolekuid toimus vaatluse käigus üksikudel kordadel. Koosolekud toimusid koostööpartneri ja disaineritega ning ühel korral toimus koosolek ka asutusevälisel territooriumil. Koosolekud võivad oma olemuselt sobituda mitme žanri alla ning koosolekute eesmärgid on väga erinevad (Koester, 2006: 34). Asutusevälistes koosolekutes raporteeritakse tihti juba tehtud otsuseid ning arutletakse nende üle (Koester, 2010: 28), mis pidas paika ka vaadeldaval nädalal toimunud koosolekute puhul, kus minu ülesanne oli edastada koostööpartneritele infot juba langetatud otsuste kohta. Edastatud informatsiooni põhjal tekkis tihti arutelu, kus arutelule omaselt oli kõigil inimestel võrdne panus ja roll (Koester, 2010: 25).

Interpersonaalsest kommunikatsioonist oli suulistes vestlustes väga oluline roll kuulamisel, mida võib pidada kommunikatsiooni tuumuskuseks ning mida seostatakse tugevalt edu saavutamise (Rosenbaum, 2001, Hargie ja Dickson, 2004: 170 kaudu). Kuulamine on omane nii eesmärgipärastele kui mitte-eesmärgipärastele vestlustele ning kuulamist võis märgata olukordades, kus vestluspartnerid vaatasid üksteisele otsa, noogutasid ning andsid verbaalselt märku, et vestluse sisu mõistetakse. Kirjalikus kommunikatsioonis domineerisid ühesuunalised žanrid (vt Lisa 2), mille käigus rakendati interpersonaalsel tasandil vaid kirjeldavat seletamist, mis leiab aset uue informatsiooni seletamisel (Gilbert jt, 1998, Hargie ja Dickson, 2004: 200 kaudu). Kirjalikus kommunikatsioonis esines kõige rohkem ühesuunalise sisuga kommunikatsiooniepisoode, sest enamasi toimusid kirjavahetused koostööpartneritega, kellega mul puudusid sõprussuhted ning toimuvate kirjavahetuste eesmärk oli suuresti informatsiooni vahetamine.

Vaatlusperioodil esinenud tööülesanded olid suuresti seotud asjaoluga, et tegemist oli minu viimase töönaädalaga, kus ma pidin edastama võimalikult palju informatsiooni kommunikatsioonijuhile ja koostööpartneritele, et tulevikus saaks minu tööülesannete täitmine jätkuda. Koesteri sõnul (2006: 43) on ühesuunalistes žanrites alati üks juhtivas rollis olev sõnavõtja, kes jagab korraldusi ja juhiseid või edastab erinevat informatsiooni. Seetõttu pidin ka mina olema tihti juhtiva sõnavõtja rollis, et edastada informatsiooni erinevatele osapooltele ja tagada, et pärast minu töölt lahkumist on kõigile selge, kus minu töö pooleli jäi ning milliste asutuseväliste isikutega koostöö toimus. Vestlustes, kus olid segunenud mitmed erinevad

kommunikatsioonikanalid, kindlat pidevalt juhtivas rollis olevat isikut ei olnud. Selliseid vestluseid esines vaadeldaval perioodil kõige rohkem.

Lisaks informatsioonivahetusele esines minu kommunikatsioonivoos üsna tihti puhtalt mitte-eesmärgipäraseid vestluseid (vt Lisa 2). Selle põhjuseks võib samuti olla minu viimane töönael ja sellega kaasnevad eripärad, sest töökaaslased tundsid minu käekäigu vastu tavapärasest rohkem huvi ja korraldasid isegi õhtusöögi, et enne minu äraminekut veel viimast korda ühiselt aega veeta.

### **Kuidas jaotub töönaela kommunikatsioonivoog suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni vahel?**

Vaadeldava naela kommunikatsioonivoogu uurides selgus, et suuline ja kirjalik kommunikatsioon olid omavahel väga suuresti seotud, mistõttu oli nende koos vaatlemine väga oluline, et mõista teemade seotust ning temaatilisi muutusi. Kommunikatsioonivoos oli vaadeldaval naelal kokku 82 erinevat suulist ning 24 kirjalikku kommunikatsiooniepisoodi (vt Lisa 2) mis koosnesid 20 sissetulevast ja 26 väljuvast kirjast. Kirjavahetused toimusid enamasti e-maili teel, mis on levinuim kirjaliku kommunikatsiooni vahend (Koester, 2010: 34), aga seitsmel korral ka Facebookis, mida kasutatakse töökeskkonnas eesmärgipäraselt küllaltki vähe (Francois jt, 2013: 18). E-maili võib pidada kommunikatsioonivaldkonnas töötava inimese jaoks isegi artefaktiks, sest tegemist on väga olulise töövahendiga, mis aitab töötajaid oma igapäevases tegevuses ja mõtete edastamises (Goodwin, 1995: 185).

Kui esinemissageduse järgi otsustades oli vaadeldava naela kommunikatsioonivoos suulise kommunikatsiooni maht kirjalikust kommunikatsioonist suurem, siis sellest hoolimata võib kirjalikku kommunikatsiooni pidada intensiivsemaks kui suulist. Väga suur osa kirjalikust kommunikatsioonist kuulus ühesuunalistele vestlustele, kus infovahetus oli kiire ja mahukas, aga suulistest vestlustes oli märkimisväärne roll mitte-eesmärgipärasel vestlustel, kus infovahetus oli minimaalne või olematu.

Kui vaadelda ajalist mahtu, siis oli kirjalik kommunikatsioon väiksemamahulisem kui suuline, sest läbimõeldud ja konkreetset kirjavahetuses ei teki võimalust mitmeteks teemavahetusteks ning mitte-eesmärgipärasest sekkumisteks, mis episoodi ajaliselt pikendada võiksid. Siiski ei tähenda pikemaks veninud vestlus aja raiskamist, sest suhete arendamine on

kommunikatsioonialase töö puhul väga oluline kõrvaltulemus, mida sageli ei märgata ja mida kirjalik vestlus ei võimalda (Coupland and Ylänne-McEwen 2000, Holmes 2000a, Holmes and Stubbe 2003, Koester 2010: 99 kaudu).

Kirjaliku ja suulise kommunikatsiooni suhtluspartnereid võrreldes selgus, et suuline kommunikatsioon toimus pigem kolleegidega ning kirjalik kommunikatsioon erinevate koostööpartneritega (vt Tabel 2). Põhjus peitub isiklikus eelistuses suhelda lähedal asetsevate inimestega näost näkku. Kirjavahetused toimusid pigem koostööpartnerite kui kolleegidega, sest e-mail on kasulik suhtlusvahend nende inimeste jaoks, kes asetsevad üksteisest geograafiliselt kaugel (Gimenez, 2006: 161). Koostööpartneritega toimunud kirjalikul kommunikatsiooni eelis seisnes informatsioonirohkete vestluste säilimises, sest e-maili saab kasutada ka arhiveerimise eesmärkidel, et kõik kokkulepped ja arutelud säiliks kirjalikus vormis (Gimenez, 2006: 161).

## **4.2. Diskussioon**

Kommunikatsiooniga seotud ametikohad võivad olla oma ülesannete poolest väga erinevad, nagu seda tõestab ka asjaolu, et erinevate asutuses töötamise perioodide lõikes muutusid ka minu tööülesanded. Lisaks mõjutab kommunikatsioonivaldkonnas töötava inimese tööd ka see, kas tegemist on riigile või erasektorisse kuuluva asutusega. Sellest hoolimata leidub eri töökohtades ka kattuvusi, sest ühisteks iseloomulikeks tunnusteks on eesmärkidele orienteeritus, piirangute olemasolu ning teatud protseduuriliste ja keeleliste mustrite olemasolu (Drew ja Heritage, 1922: 22).

Ka vaadeldaval töönädalal võis märgata eesmärgipäraste tööülesannete täitmist ning töökohale omaste normide, mustrite ning piirangute järgimist. Vaadeldava nädala tööülesanded olid peamiselt eesmärgipärased ning varasemalt ette planeeritud (vt Tabel 1). Ülesannete täitmisel järgisin ma mulle selgeks õpetatud protseduurilisi mustreid, pöördudes vajalike inimeste ja koostööpartnerite poole, et seatud eesmärke saavutada. Selle kõige juures olid olulisel kohal ka keelelised mustrid ning nende mõistmine, et pöörduda õigete isikute poole olukorrale sobilikku keelekasutust silmas pidades.

Uuringus kasutusel olnud analüüsimeetodi abil sai žanrilisel kategoriseerimisel kirjeldada erinevaid nädala jooksul aset leidnud kommunikatsiooniprotsesse. Kategoriatesse jaotamise

abil oli võimalik mõõta erinevate eesmärgipäraste ning mitte-eesmärgipäraste kommunikatsiooniepisoodide esinemissagedusi ning informatiivset sisukust. Autoetnograafiline osalusvaatlus võimaldas hinnata kommunikatsiooniepisoodide ajalist mahtu. Meetodis kasutusel olnud kommunikatsiooni makro- ja mikrotasandi ning interpersonaalse kommunikatsiooni analüüsivahendid aitasid luua seoseid ning muuta nähtavaks näiliselt mitte-eesmärgipäraste kommunikatsiooniepisoodide vajalikkust ja kasulikkust.

Interpersonaalsel tasandil tuli esile kollektiivi töökohaga seotuse nähtus, sest töötajad, kes on oma töökohaga tihedalt seotud, panustavad sellesse rohkem, võttes endale lisakohustusi ning huvitades töökoha heaolust (Myers ja Oetzel, 2003: 449-450). Ka mina ise panustasin töökohta ettenähtust rohkem, vastates tööalastele kirjadele enda vabal päeval (vt Lisa 1, 30.01.17) ning aidates kolleegi ürituse läbiviimisel (vt Lisa 1, 03.02.17 kl 11.30). Lisapanuseks saab ka lugeda minu abistamist, kus kolleeg nõustus olema modell, sest tarvis oli vaja üles pildistada erinevaid meeneid, mille hulka kuulusid ka riideesemed (vt Lisa 1, 31.01.17 kl 16.67).

Töökohaga seotuse olemasolule on oma panuse andnud kindlasti ka asjaolu, et asutuses on tekkinud teatud kollektiiviliikmete vahel tugev ühtsustunne ja sõprussuhe, mis on üheks interpersonaalse kommunikatsiooni eduka toimimise aluseks (Sias, 2009: 2). Minu näitel oli taolise ühtsustunde tekitajaks asutuse kommunikatsioonijuht, kes tutvustas mulle ka töökohas kehtivaid norme ja hoiakuid ning nii-öelda kirjutamata reegleid, mis on uute töötajate jaoks väga olulise tähtsusega (Feldman, 1981: 314).

#### **4.3. Meetodi kriitika ja edasised uurimisvõimalused**

Leian, et etnograafiline osalusvaatlus on antud uurimuse puhul sobilik meetod, sest tänu sellele on võimalik jälgida uuritavat nähtust tema loomulikus keskkonnas ning teha järeldusi reaalsuse põhjal. Kui uurimuses oleks rakendatud meetodeid, kus oleks lähtutud uuritava enda arvamustest ja tõlgendustest, siis sellisel juhul oleks see võinud moonutada reaalsust ja uurimistulemused oleksid võinud olla hoopis teistsugused.

Autoetnograafilise lähenemisviisi kasutamise plussiks on siinkohal see, et uuritav keskkond oli minu jaoks juba tuttav, mistõttu olin ma juba inimeste pool omaks võetud ja minu hinnangul toimus inimestevaheline suhtlus tavapäraselt. See tähendab, et uurija kohalolek ei muutnud

inimeste käitumist ja suhtlusviise. Lisaks olid väga vähesed töötajad teadlikud, et ma viisin läbi osalusvaatlust, mistõttu ei olnud neil ka mingit põhjust oma käitumismustreid muuta.

Meetodi miinuseks on see, et uurija saab teha valiku, millisel perioodil ta osalusvaatlust läbi viib, mis võib mõjutada vaatluse tulemusi. Niivõrd detailset vaatlust on väga keeruline viia läbi pika ajaperioodi jooksul, mistõttu on nädala kommunikatsioonivoo kaardistus juba küllaltki mahukas. Küll aga tuleb silmas pidada, et iga nädal võib erineda eelmisest, mistõttu võivad ka tulemused olla muutlikud ja vastavad ainult kindlale perioodile. Seetõttu ei saa vaatluse põhjal paika panevaid järeldusi teha.

Probleemiks oli ka asjaolu, et uuritav asutus avaldas soovi jääda anonüümseks, mistõttu oli tulemuste esitamine küllaltki keeruline. Sel põhjusel võivad esitatud tulemused tunduda kõrvalistele isikutele ebamäärased ja raskesti mõistetavad. Edaspidi oleks ideaalne, kui uuritavat keskkonda saaks detailselt kirjeldada ning seega avalikustada ka asutuse nime ja selle täpse tegevusvaldkonna, et seejärel kirjeldada täpsemalt erinevaid olukordi ja ülesandeid. Praegusel juhul ei osutunud see aga võimalikuks.

Võimalusel võiks rakendada ka töökoha kommunikatsioonivoo veelgi detailsemat uurimist, analüüsides videopilti, helisalvestisi, kirjalikke tekste ja uurija märkmeid korraga, et saada veelgi terviklikum pilt ja täpsemad uurimistulemused. Eriti hea on taolise materjali olemasolu kommunikatsiooni mikrožanrite märkamiseks, mis võivad paljalt tähelepanekutele ja märkmetele toetudes kaotsi minna.

Üheks töö lisaväärtuseks on kommunikatsioonivaldkonnas töötava inimese muidu nähtamatuna näivate tööülesannete nähtavamaks tegemine. Tulevikus saaks seda teemat edasi uurida, keskendudes kommunikatsiooniepisoodide žanrilise analüüsi asemel rohkem tööülesannete uurimisele, et näha, milline on kommunikatsioonijuhi nähtamatuna näivate tööülesannete roll töökoha diskursuses.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli uurida, milliste uurimismeetoditega on võimalik kaardistada töökoha diskursuses aset leidvat suulist ja kirjalikku kommunikatsiooni ühe kommunikatsioonivaldkonnaga seonduva töökoha näitel. Töö lisaväärtus seisnes kommunikatsioonivaldkonnaga seonduva ametikoha tööülesannete nähtavaks tegemises. Bakalaureusetöö tulemusi kogusin läbi etnograafilise osalusvaatluse, mille viisin läbi ühe tööädala jooksul. Lisaks osalusvaatlusele jälgisin ka perioodi jooksul aset leidnud kirjavahetusi ning vestlusi, mis toimusid kolleegidega Facebookis.

Uuringust selgus, et vaadeldaval tööädalal olid esindatud kõik töö teoreetilises osas käsitletud kommunikatsiooni makro- ja mikrožanrid. Kõige rohkem esines vaadeldaval ädalal erinevatest žanritest koosnevaid vestlusi, kus olid põimunud ühesuunalised, koostööl põhinevad ning mitte-eesmärgipärased žanrid. Märkimisväärne roll oli ka puhtal kujul esinenud mitte-eesmärgipärastel vestlustel, mida saab seletada asjaoluga, et vaadeldav ädal oli minu viimane tööädal, kus kolleegid tundsid minu käekäigu vastu tavapärasest suuremat huvi.

Esines ka vestluseid, mis olid puhtalt eesmärgipärased ehk ühesuunalise või koostööl põhineva sisuga. Taolised kommunikatsiooniepisoodid esinesid küll puhtal kujul, aga rohkem esines neid siiski omavahel segunenult. Kommunikatsiooni mikrotasandi moodustav interpersonaalne kommunikatsioon esines pigem suulistes vestlustes, sest kirjalikus kommunikatsioonis tuli esile vaid seletamise nähtus ning puudusid kuulamise ja peegeldamise märgid. Suulises kommunikatsioonis võis aga kohata kõiki interpersonaalse kommunikatsiooni tunnuseid.

Kommunikatsiooni interpersonaalsel tasandil tuli suuresti esile kollektiivi töökohaga seotuse nähtus, sest töötajad, sealjuures ka mina, olid töökoha heaolu nimel valmis panustama rohkem ning täitma lisaülesandeid. Lisapanuste tegemise teiseks põhjuseks võib pidada kollektiiviliikmete vahel tekkinud ühtsustunnet ja sõprussuhteid. Valdavalt olid vaatlusperioodil täidetud tööülesanded siiski plaanipärased ning vastavuses varasemalt seatud tööalaste eesmärkidega.

Vaadeldava ädala kommunikatsioonivoos esines rohkem suulisi kommunikatsiooniepisoode ning vähem kirjalikke vestlusi. Sisu poolest olid kirjavahetused intensiivsemad kui suulised kommunikatsiooniepisoodid, sest kirjalikud kommunikatsiooniepisoodid olid oma sisult eelkõige ühesuunalised ehk inforohked, aga suulistes vestlustes oli märkimisväärne roll mitte-

eesmärgipärastel vestlustel, kus infovahetus on minimaalne. Ajaliselt vaadeldes olid suulised kommunikatsiooniepisoodid mahukamad kui kirjalikud, sest kirjalik kommunikatsioon oli üldjuhul läbimõeldum, mistõttu ei tekkinud kõrvalpõikeid teistesse žanritesse ning kommunikatsiooniepisood ei pikenenud ajaliselt.

Kommunikatsioonivoo vestluspartneriteks olid nii asutusevälised kui asutusesised isikud. Suuline kommunikatsioon toimus pigem kolleegidega ning kirjalik kommunikatsioon koostööpartneritega, sest isikliku eelistuse tõttu oli mugavam suhelda geograafiliselt lähedal asuvate vestluspartneritega suuliselt ning kaugel asuvate vestluspartneritega e-maili kasutades. Oli ka erandeid, kus kolleegidega toimus suhtlus e-maili kasutades ning koostööpartneritega toimusid kontoris koosolekud või vestlused telefonis.

## **SUMMARY**

### **Ways of communication at workplace. An autoethnographic research**

The aim of this study was to investigate with which research methods it is possible to map workplace discourse and its written and spoken workplace communication, using an example of my communication related place of work. The added value of this study was to reveal assignments that appear to be invisible in the communication field. The empirical base of this study was gathered with ethnographical observation which took place during one workweek. I also observed written communication by mapping my e-mail flow and Facebook messages.

The study showed that all communication macro-genres and micro-genres that were given in the theoretical part of the study occurred also during the workweek. A great part of weeks communication episodes was a mix of unidirectional, collaborative and non-transactional genres. A notable part of the communication episodes consisted of only non-transactional genres which can be explained with the fact that the week that was under observation was my last working week at the office. Therefore, many colleagues paid me more attention than usual.

During the week, there were also conversation that were unidirectional or collaborative, which are considered goal-oriented. These communication episodes consisted of only unidirectional or collaborative genres, but mostly the genres were mixed together. The communication micro-genre consists of interpersonal communication which appeared mostly in spoken workplace communication. Explaining occurred in written communication, but among interpersonal communication, there are also listening and reflecting which occurred only in spoken conversations.

The week of observation showed that interpersonal communication also occurred by workplace social connectedness. Co-workers were willing to make additional contributions by doing extra tasks. These additional contributions were also a great part of relationship-building. However, most of the tasks of the workweek were planned ahead.

During the week of observation, there were more spoken communication episodes than written communication episodes. The contents of written communication episodes were more intense than the contents of spoken communication. The reason is that written communication was more unidirectional and full of new information, but spoken communication was often non-

transactional and therefore some spoken conversations consisted of little or no new information. Spoken conversations were generally more time-consuming than e-mails because written communication was carefully thought through and therefore there were fewer instances of time-consuming non-transactional genres.

During the week, my communication took place with co-workers and service providers. Most of the spoken communication took place between my co-workers and I and most of the written communication occurred between several service providers and I. Due to geographical distance, it was convenient to use e-mails to communicate with service providers and it was more convenient to use spoken conversation to communicate with my colleagues.

## KASUTATUD KIRJANDUS

Bhatia, V. K. (2004). *Worlds of Written Discourse*. London: Continuum. Kasutatud 28.01.2016 <https://goo.gl/ILf19S>

Drew, P. and Heritage, J. (1992). *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.

Ellis, C., Adams, T. E. ja Bochner, A. P. (2011). Autoethnography: An Overview. *Forum: Qualitative Social Research*, 12. Kasutatud 20.04.2017 <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1589/3095#g2>

Feldman, D. C. (1981). The multiple socialization of organization members. *Academy of Management Review*, 6, 309-319. DOI: 10.5465/AMR.1981.4287859

Francois, A., Hebbani, A., Rintel, S. (2013). Facebook in the University Workplace. *Media International Australia*, 149, 15-27. Kasutatud 20.01.2017 <https://goo.gl/XD50Z4>

Gailliard, B., Myers, K. K., Seibold, D. R. (2010). Organizational assimilation: A multidimensional reconceptualization and measure. *Management Communication Quarterly*, 24, 552-578. DOI: 10.1177/0893318910374933

Gimenez, J. C. (2000). Business e-mail communication: Some emerging tendencies in register. *English for Specific Purposes*, 19, 237–251. DOI: 10.1016/S0889-4906(98)00030-1

Gimenez, J.C. (2006). Embedded business emails: Meeting new demands in international business communication. *English for Specific Purposes*, 25, 154–172. DOI: 10.1016/j.esp.2005.04.005

Goodwin, M. H. (1995). Assembling a response: Setting and collaboratively constructed work talk. in P. ten Have ja G. Psathas (Toim), *Situated order: Studies in the Social Organization of Talk and Embodied Activities* (lk 173-185). Washington, D.C.: International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.

Hammersley, M. ja Atkinson, P. (1983). *Ethnography. Principles in Practice*. London and New York: Routledge.

Hargie, O., Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory, and Practice*. London: Routledge.

- Holmes, J. (2000b). Politeness, power and provocation: How humour functions in the workplace. *Discourse Studies*, 2 (2), 159–185. Kasutatud 23.11.2016 <https://goo.gl/J9cdJa>
- Holmes, J. ja Marra, M. (2002). Having a laugh at work: How humour contributes to workplace culture. *Journal of Pragmatics*, 34, 1683–1700. DOI: 10.1016/S0378-2166(02)00032-2
- Jones, R. H. (2016). *Spoken discourse*. London: Bloomsbury Academic.
- Knapp, M., L. ja John, A., D. (2011). *The SAGE Handbook of Interpersonal Communication*. Washington DC: SAGE publications.
- Koester, A. (2006). *Investigating Workplace Discourse*. London: Routledge.
- Koester, A. (2004). Relational sequences in workplace genres. *Journal of Pragmatics*, 36, 1405–1428. DOI: 10.1016/j.pragma.2004.01.003
- Koester, A. (2010). *Workplace Discourse*. New York: Continuum International Publishing Group.
- McCarthy, M., Handford, M. (2004). “Invisible to us”: A preliminary corpusbased study of spoken business English. U. Connor T. A. Upton (Toim), *Discourse in the Professions*. Amsterdam: John Benjamins, 167–201. DOI: 10.1075/scl.16.08mcc
- Méndez, M (2013). Autoethnography as a research method: Advantages, limitations and criticisms. *Colombian Applied Linguistics Journal*, 15(2), 279-287.
- Myers, K. K., Oetzel, J.G. (2003). Exploring the Dimensions of Organizational Assimilation: Creating and Validating a Measure. *Communication Quarterly*, 51, 438-457. Kasutatud 16.01.2017 <https://goo.gl/AdU7vr>
- Neville-Jan, A. (2003). Encounters in a world of pain: An autoethnography. *American Journal of Occupational Therapy*, 57, 88–98.
- Norricks, N. R (2003). Issues in conversational joking. *The Pragmatics of Humor, Journal of Pragmatics*, 35(9), 1333-1359. DOI: 10.1016/S0378-2166(02)00180-7
- Pavitt, C. (2000). Answering questions requesting scientific explanations for communication. *Communication Theory*, 10, 379-404. Kasutatud 16.01.2017 <https://goo.gl/AGAnCe>

Poncini, G. (2002). Investigating discourse at business meetings with multicultural participation. *International Review of Applied Linguistic*, 40, 345–373.

Sias, P. M. (2009). *Organizing relationships: Traditional and emerging perspectives on workplace relationships*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Strömpl, J. (2014). *Etnograafiline uurimus*. Kasutatud 23.10.2016  
<http://samm.ut.ee/etnograafiline-uurimus>

Swales, J. M. (1990). *Genre Analysis: English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

Tsui, A. B. M. (2012). Ethnography and classroom discourse. Gee, J. P., Handford, M. (Toim), *The Routledge Handbook of Discourse Analysis* (lk 383-395). New York: Routledge.

Wenger, E. (1998). *Communities of Practice: Learning, Meaning And Identity*. Cambridge: Cambridge University Press.

Whitehead, T. (2004). What is Ethnography? Methodological, Ontological, and Epistemological Attributes. Kasutatud 16.11.2016  
<http://www.cusag.umd.edu/documents/WorkingPapers/EpiOntAttrib.pdf>

Yates, J. ja Orlikowski, W. (1992). Genres of organizational communication: A structural approach to studying communication and media. *Academy of Management Review*, 17 (2), 299–326. Kasutatud 30.11.2016

LISA 1. Töönädala suulise ja kirjaliku kommunikatsiooni kaardistus

**30.01.17**

Kellaeg	Suuline kommunikatsioon	Kellaeg	Kirjalik kommunikatsioon
	Töölalt suulist kommunikatsiooni ei toimu, sest täidan mõned tööülesanded kodust, aga enamus päevast ei tegele üldse tööasjadega, vaid olen koolis.	10.22	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner palub, et ma küsixin disainerilt kujunduse värvikoode.  <b>Tegemist on nädalaid varem alguse saanud kirjavahetuse jätkuga, kus olen nõustunud koostööpartneri hinnapakkumisega, saatnud disaini, kinnitanud nendepoolsed disainikohandused.</b>
		10.49	<b>Väljuv kiri.</b> Küsin disainerilt palutud värvikoodi.
		10.54	<b>Väljuv kiri.</b> Teavitan koostööpartnerit, et edastasin küsimuse disainerile ja saadan vastuse niipea, kui selle teada saan.
		10.54	Sissetulev kiri. Disainer saadab värvikoodi. Kirja sisu: „Pantone Red“.
		10.55	<b>Väljuv kiri.</b> Edastan koostööpartnerile värvikoodi.
		10.55	<b>Väljuv kiri.</b> Tänan disainerit.
		11.49	<b>Sissetulev kiri.</b> Vastus koostööpartnerilt hinnapakkumisele.  <b>Kirjavahetus sai alguse 25. jaanuaril ning varasemalt oleme läbirääkimiste käigus vahetanud 13 kirja.</b>

			<b>Kirjavahetus jätkub järgmisel päeval.</b>
		11.53	<b>Väljuv kiri.</b> Edastan kommunikatsioonijuhile saadud pakkumise sisu. Kommentaariks lisan juurde, et tegemist on siiani odavaima pakkumisega. Küsin üle, et kas meil on võimalik teha kootööpartneri poolt soovitud ettemaksu.
		12.04	<b>Sissetulev kiri.</b> Kommunikatsioonijuht vastab. Kiri algab nii: „Hei! Väga hea, ajeeee, tubli!!!!“ Selgitab mulle, millistel tingimustel saame teha ettemaksu ja palub uurida, et kas sellised tingimused on koostööpartnerile sobilikud. Lisaks arutleb selle üle, et värvide arv sõltub disaineri hinnangust ja annab mulle näpunäiteid, et kumma disaineri poole peaks antud disaini osas pöörduma (töötame paralleelselt kahe erineva disaineriga). „Kui mina teeks, siis kasutaks mõne kogemusega disaineri abi siinkohal. Aga eks sa vaata ja otsusta ise.“ Lisaks suunab mind õppejõu poole, kellega peab disaini kooskõlastama, et veenduda, et see on teaduspõhine ja korrektne.  Kirja lõpetab isikliku küsimusega: „Kuidas kaitsmine läks?“ Nimelt toimub mul sel päeval seminaritöö kaitsmine.
		15.34	Vastan kommunikatsioonijuhi eelnevas kirjas esitatud küsimusele Facebookis.

		16.28	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner palub värvi PMS koodi ja ütleb, et minu poolt edastatud disaineri öeldud koodi ei ole olemas.
		16.35	<b>Väljuv kiri.</b> Edastan disainerile kootööpartneri kirja sisu, kus palutakse täpsustada PMS koodi.
		16.48	<b>Sissetulev kiri.</b> Disainer vastab ja edastab värvikoodi: „red 032“.
		16.48	<b>Väljuv kiri.</b> Tänan disainerit.
		16.54	<b>Sissetulev kiri.</b> Disainer kirjutab: „seda 032 loetaksegi pantone red“.
		16.55	<b>Väljuv kiri.</b> Vastan disainerile naljatledes: „No vot, mina selliseid asju ei tea :D Ja tundub, et koostööpartner ka mitte...“
		16.49	<b>Väljuv kiri.</b> Saadan koostööpartnerile uue värvikoodi.

### 31.01.17

Kellaaeg	Suuline kommunikatsioon	Kellaaeg	Kirjalik kommunikatsioon
09.10	Jõuan kontorisse. Koridoris näeb mind kolleeg, hõigatab kaugelt rõõmsameelselt "Tere!". Teretan vastu.  Kontoriruumi astudes tervitan kommunikatsioonijuhti, kes tervitab mind rõõmsal vastu.	08.07	<b>Väljuv kiri.</b> Vastus kolleegi kirjale, kes soovib minu telefoninumbrit, et minuga ühendust võtta ja kokku saada (ajutise töötajana ei ole minu andmeid siseveebis), sest vajasin tema abi ühe disaini koostamise jaoks. <b>Alustasime kirjavahetust 25. jaanuaril, kokku 6 kirja.</b>
09.20	Kommunikatsioonijuht ohkab pidevalt. Küsin naljatledes, et milles on asi. Rääkis mulle töölasest probleemist ja küsis ka ühe koostööpartneri meili. Tundub, et ohkamine oli teatraalne ja ta ootas, et ma teda	9.26	Saadan kommunikatsioonijuhile Facebookis selle inimese e-maili, kellest meil päris elus just vestlus käib.

	kõnetaks ja ta saaks mulle sellest rääkida.		
09.24	Juhin vestluse kõrvale ja arutlen enda tööülesannete üle. Kommunikatsioonijuht arutleb mõttega kaasa, küsin täpsustavaid küsimusi koostööpartneri oskuste kohta.		
09.41	Tööülesannete tõttu liikudes kohtun koridoris raamatupidajaga, kes küsib minult dokumente. Ütlen, et hoiaksin neid veel mõnda aega enda käes, sest mõned ostad on vaja kokku tõmmata. Raamatupidaja on sõbralik ja ta ütleb, et see sobib talle.	09.40	<b>Väljuv kiri.</b> Vastan koostööpartneri hinnapakumisele ning anna teada, et see on sobilik. Küsin täpsustavaid küsimusi ettemaksu kohta. Annan teada, et teavitan värvide koguse pärast seda, kui olen disaineriga antud teemal arutanud.
09.43	Kahe kolleegi kontoris on printer, kuhu lähen otsima pabereid, mida ma printisin. Ühe käega pabereid haarates tervitan põgusalt. Nemad tervitavad vastu.		
09.45	Käisin neljandal korrusel, et vestelda kolleegiga seoses enda tööülesandega ja küsida tema kinnitust andmete õigsuse kohta. Hetkene versioon sobib, aga ütleb, et tahab hiljem ka lõppvarianti näha.		
09.49	Kommunikatsioonijuht räägib telefoniga kui ma ruumi astun. Kuulen, et räägitakse minu tööga seonduvast ning kolleeg ei oska sõna sekka öelda. Palun telefoni ja räägin ise edasi.	09.56	<b>Väljuv kiri.</b> Küsin koostööpartnerilt, mis on eseme trükipind, millele saab disaini trükkida.  <b>Kirjavahetus jätkub samal päeval.</b>
10.19	Helistab koostööpartner ja küsib kommunikatsioonijuhti. Ütlen, et ta just ära, aga luban edastada info, et helistati.		
10.44	Ruumi astub kolleeg: „Palun mulle märkmikku!“. Ehmun ära, olen üsna kindel, et meie ruumist neid ei saa ja isegi oskan öelda, kelle käest märkmikke küsima peaks. Vaidleb vastu: „Ei, ikka		

	siit peab saama!“ . Ei julgenud vastu vaielda, sest tegu on väga auväärse kolleegiga. Luban edastada info kommunikatsioonijuhile. „Väga hea, sest ma tõesti ei tea, kuhu minu märkmik jäi.“		
10.50	Helistab uuesti koostööpartner ja küsib kommunikatsioonijuhti. Annab mulle konkreetse info, mille ma luban edastada.		
11.05	Kommunikatsioonijuht jõuab tagasi. Edastan talle info nii märkmikku otsinud kolleegi kui ka koostööpartnerilt saadud info kohta.		
11.06	Küsin kümnet senti (meil on komme kohviautomaadi jaoks ühiskassat pidada või raha lahti vahetada), et kohvi võtma minna. Mul endal jääb sente puudu.		
11.08	Ruumi tuleb IT-spetsialist, kes tahab niisama juttu rääkida. Kuna minul on tegemist, siis temaga vestlusesse ei lasku, aga vahel noogutan ja naeratan, et näidata, et ma kuulan teda. Pigem räägib ta kommunikatsioonijuhiga.		
11.15	Teise IT-spetsialistiga arutletakse ÜE valimiste üle. Kuulan samuti, sest vestlusesse kaasatakse ka mind	12.52	<b>Väljuv kiri.</b> Saadan veebilehe tegijale manusena tekstid, mida on tal vaja, et uuendada veebilehte ja lisada sellele uusi funktsioone. E-kirjas selgitan põgusalt lahti faili sisu ja täpsustan mõningaid märksõnu.
13.00	Kommunikatsioonijuht räägib minuga isiklikel teemadel ning küsib minu arvamust ja kogemusi.		
13.06	Kommunikatsioonijuht kutsub sööma. Ütlen, et mul on juba kahjuks lõunasöögiplaanid tehtud. Tavaliselt käime ikka koos söömas.		

	Enne sööma minekut teavitab mind, et peagi tuuakse koostööpartneri leping ja kui midagi selle kohta küsitakse, siis mina vastaku.		
13.40	Ülemus tuleb tooma lepingut. Algselt kohkub, et kommunikatsioonijuhti ruumis ei ole ja lubab hiljem tagasi tulla. Küsin: „Kas tulid lepingut tooma?“ Annan teada, et lepingu võib minu kätte jätta ja uurin, et kas tal on lepingu sisu kohta mingeid küsimusi. Palub näha tööd, mille jaoks leping tehti. Näitan töö kavandit.	13.39	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner edastab eseme trükipinna ja selgitab ettemaksu asjaolusid.
13.50-14.40 lõuna			
14.45	Küsin kommunikatsioonijuhilt täpsustavaid küsimusi seoses tööülesannetega. Saan edasised juhised.	14.48	<b>Väljuv kiri.</b> Saadan asutuse raamatupidajale tema töö jaoks vajaliku Exceli tabeli, mille koostas asutuse meenete müügitulemuste põhjal viimase kuu vältel
14.50	Arutame veel ühe võimaliku idee üle, millega peaksin tegelema hakkama, aga milles me mõlemad kahtleme. Mina üksi selliseid otsuseid teha ei tohi, mistõttu pean kõik kommunikatsioonijuhiga läbi arutama.		
15.15	Koostööpartner tuleb lepingut allkirjastama. Arutame väga pikalt tööalastel teemadel, aga jutt läheb ka isiklikuks. Enamasti räägib koostööpartner.		
		15.46	<b>Väljuv kiri.</b> Saadan kommunikatsioonijuhile üle vaatamiseks disaini, mille disainer mulle oli saatnud.
16.00	Arutlen kommunikatsioonijuhiga, et seoses ühe tööalase	15.48	<b>Väljuv kiri.</b> Edastan koostööpartnerile info ettemaksu tegemise süsteemi kohta ja

	küsimusega on meil mõned asjad segased. Pakun välja, et võiksin koostööpartneriga uuesti ühendust võtta, et lisainformatsiooni küsida ja uus võimalik kohtumine kokku leppida. Otsustame, et see on hea mõte.	16.19	küsin, et kas see on nende jaoks sobilik.  <b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner annab teada, et meie poolt pakutud kahe ettemaksu tegemise süsteem on sobilik.
16.42	Kommunikatsioonijuht alustab minuga arutelu seoses enda tööülesannetega. Nimelt on tal tarvis tellida pudelivett ja uurib minult, et kas ma tean, mis hinnaga on pudelivesi poest ostes. Arutleme, et kas mõistlikum on saadud hinnapakumise järgi tellida hulgi või osta poest.	16.53	<b>Väljuv kiri.</b> Kirjutan disainerile pika ja informatiivse kirja, kus esitan tellimuse uueks disainiks ning selgitan, mille jaoks seda vaja läheb, mis on disaini eesmärk ja põhimõte, esitan mõõdud. Lisan manusena ka näidispildi, millest disainimõte on inspireeritud.  <i>Teemamuutus</i>
		16.57	<b>Väljuv kiri.</b> Kirjutan kolleegile, et uurida, kas ta oleks nõus neljapäevasel pildistamisel modelliks olema. Kuna kuulsin, et ta on haige, siis uurin, et kuidas ta tervis on ja lisan, et modelliks olemine tähendab loomulikult seda, et ta on juba terveks saanud ja viibib kontoris.  <i>Teemamuutus</i>
		17.06	<b>Sissetulev kiri.</b> Disainer palub, et lisaks näidispildile saadaksin talle täpse nimekirja esemetest, mis disaini peaksid kuuluma.
		17.15	<b>Väljuv kiri.</b> Saadan disainerile täpse nimekirja.
		17.21	<b>Sissetulev kiri.</b> Disainer vastab: „tanke!“  <b>Kirjavahetus jätkub järgmisel päeval.</b>  <i>Teemamuutus</i>

		17.32	<b>Sissetulev kiri.</b> Kolleeg vastab: <i>„muidugi teeme ära :) püüan hea juhul homme juba tööl olla, neljapäeval juba kindlasti“</i> (kirjapilt muutmata, et tuleks välja suhtlusviisi mitteformaalsus).
		17.37	<b>Väljuv kiri.</b> Vastan, et väga tore ja homme räägime täpsemalt, et mida pildistamine endast kujutab.  <b>Kirjavahetuses kokku 3 kirja.</b>

### 01.02.17

<b>Kellaeg</b>	<b>Suuline kommunikatsioon</b>	<b>Kellaeg</b>	<b>Kirjalik kommunikatsioon</b>
10.40	Jõuan tööle ja tervitan kommunikatsioonijuhti.	09.10	<b>Sissetulev kiri.</b> Disainer annab teada, et tema arvates peaks eile esitatud disaini jaoks kasutama maksimaalses koguses värve, mis aga tõstab lõpp-produkti maksumust.
10.45	Küsin, et kas tal on eelistusi, millal võiks koostööpartneriga kokkusaamine toimuda. Ütleb, et vaadaku ma ise mingi sobiv aeg ja kui talle ei sobi, siis lähen kokkusaamisele lihtsalt üksi ja edastan saadud info talle hiljem.		
10.48	Mainin, et tervis on natuke halvaks läinud. Räägib lõbusa ja isikliku loo oma ema imeravimist.		
10.50	Kommunikatsioonijuht alustab täiesti suvalise vaikushetke pealt juttu garderoobitöötajatega toimunud vestlusest ning kurdab mulle, et ei mõista nende probleeme ja suhtumist töösse.		
10.53	Kommunikatsioonijuht küsib, et kas sain disaineriga rääkida. Ütlen, et jah, sain. Edastan disaineriga vahetatud info kolleegile. Esitab täpsustavaid	11.04	<b>Väljuv kiri.</b> Annan disainerile teada, et rääkisin kommunikatsioonijuhiga, kes arvas, et maksimumkoguses

	küsimusi. Kahjuks ei saa me vestlust lõpetada, sest ruumi astub IT-spetsialist, kes soovib kommunikatsioonijuhiga vestelda. Pärast tuleb ruumi veel üks kolleeg ja siis läheb kommunikatsioonijuht juba ruumist välja.	11.06	värve siiski kasutada ei saa ja peaks viie värviga läbi ajama.  Sissetulev kiri: Disainer vastab: „ok, püüan siis viiega“  <b>Kirjavahetus toimus kahe päeva vältel, kokku 7 kirja.</b>
11.09	Kommunikatsioonijuht tuleb tagasi kontoris. Kasutan juhust ja jätkan vestlust pooleli jäänud kohalt, vastates tema eelnevalt esitatud küsimustele. Pean tegutsema kiiresti, sest näen, et tal on kiire, aga samas tean, et kui kohe infot ei edasta, siis uut sobivat hetke ei pruugi tulla,		
11.32	Lähme koos kommunikatsioonijuhiga kohviautomaadi juurde. Arutleme ja vaatame, et kus võiks homse pildistamise teha.  Kohtume koridoris kolleegiga, kes räägib, et oli haige ja muud isiklikku. Seejärel lubab, et tuleb seoses homse pildistamisega hiljem meie ruumist läbi, sest ta on pildistamisel modelli ametis ja peab asju selga proovima.	11.23	<b>Väljuv kiri.</b> Kirjutan koostööpartnerile, et leppida kokku uus kohtumine. Küsin, et milline aeg sobiks.
11.43	Kommunikatsioonijuht läheb tagasi kontoris. Annab mulle sahtlist pirni.		
11.45	Küsin, et kus asub serveris üks tööalane kaust. Seletab mulle põgusalt ja leian selle kiirelt üles.		
11.53	Räägime täiesti töövälistel teemadel, mis on siiski ajendatud meie asutuse kõige olulisemast juhust ja tema elust ja asjaolust, et ta ei vasta enam e-kirjadele. Huvitav ja ühtaegu veider vestlus.	11.57	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner annab teada, mis ajal ta on kontoris. Küsib, et mis aeg mulle endale sobiks?

12.20	Küsin: „Kas sa tuled homsele kohtumisele?“ Vastab: „Küsi õhtul uuesti. Sõltub kui palju ma täna teatud jõuan.“	12.19	<b>Väljuv kiri.</b> Annan koostööpartnerile teada, et tulen homme hommikul kell 9 läbi.
12.23	Helistan haldusjuhile ja küsin, et kas riulid on kohale jõudnud. Olin juba mitu nädalat tagasi palunud, et need tellitaks, et ma saaksin pärast inventuuri meeneid uude ruumi paigutada ja neid loogiliselt ladustada. Juht vastab, et ta edastas küll info, aga ei tea kuna riulid tulevad. Lubab uurida.	12.25	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner saadab minu kirjale vastuse sisuga: „Jah“.
12.40	Kommunikatsioonijuht hõikab mulle üle laua ühe nalja. Täiesti vaikse koha pealt ja niisama.		
12.52	Arutasin kommunikatsioonijuhiga, et millele peaksin homsel kohtumisel tähelepanu pöörama. Alustasin ise vestlust, sest tahtsin teada, et kas kommunikatsioonijuhil on lisaks minu poolt välja pakutud küsimustele ka omalt pool midagi lisada. Tema kommentaar ja arvamus on olulised, sest järgmisel nädalal võtab ta minu tööülesanded üle.		
14.22-15.19	Lõunapausi veetsime koos kolleegidega. Kõigil oli väga tülpunud oleks ja ka jututeemad olid pigem negatiivsed. Rääkisime negatiivsest vahejuhtumist ühe töötajaga ja püüdsime aru saada, et mis põhjusel kõik inimesed viimasel ajal nii halvasti on.  Lisaks uurisin, et kust kohast ma saaksin triikrauda, sest mul on vaja homseks pildistamiseks särke triikida. Kommunikatsioonijuht ütles mulle töötaja nime, kes võiks selle kohta infot omada.		

15.23	<p>Kommunikatsioonijuhile ja minule tuttav tudeng astus meie kontoriruumist läbi ja rääkis koosolekust, kus ta äsja käis. Rääkis, et neil tuli jutuks uute meenete idee ja et tudengid sooviksid, et müüdaks kalendermärkmikke. Kommunikatsioonijuht ütles mulle inimese nime, kes on varasemalt märkmikke tellinud ja kes teab kontakte, kust neid hea hinnaga saaks.</p>		
15.31	<p>Helistasin kolleegile ja uurisin, et kust saaks triikrauda homseks. Leppisime kokku, et homme kell 11 lähen asju triikima ja ta näitab mulle, et kus seda teha saab.</p>		
15.39	<p>Läksin pärast Facebookis kirjutamist kolleegi ruumi. Tuli välja, et tal on koosolek, aga ta proovis ruttu särki selga, sest mul oli vaja teada saada, et mis suurust ta kannab ja mis suuruses riideid ma seega homme triikima pean. Leppisime ka homseks kiirelt ajavahemiku kokku ja lubasin läbi tulla kui pildistama lähme. Kindlat kellaega ei teadnud öelda, sest palju sõltub kommunikatsioonijuhist, kes soovis ise pilte teha.</p>	15.35	<p>Küsin kolleegilt Facebookis, et kas ta on enda ruumis. Vastab, et jah. Ütlen, et tulen siis läbi.</p>
15.45	<p>Homseks pildistamiseks asju pakkides jäi silma, et mütsidel on sildid küljes. Küsisin luba, et kas pildistamiseks võib ühelt mütsilt sildi ära võtta. Kommunikatsioonijuht ütles, et küsiks parem ühelt töötajalt mütsi.</p>		
15.55	<p>Teel kolleegi juurde kohtusin temaga juba koridoris ja palusin temalt homseks pildistamiseks mütsi. Ta ei olnud küll eriti vaimustuses, aga nõustus.</p>		

15.59	Läksin kohvinurgast vett võtma ja kolleeg tuli mütsiga vastu. Ütles, et annab juba täna ära.  Kohtusin juristiga, kes rääkis, et nad kinnitasid just koosolekul meenete hindasid ja tudengid pakkusid ka uue meenete idee. Juba teadsin millest juttu on – märkmik!		
16.02	Rääkisime kommunikatsioonijuhiga seepide tellimisest ja sellest, kui palju hind müümisel tõuseks ja kas üldse on mõtet seepe müüa. Ühelegi lõplikule otsusele ei jõudnud.		
16.05	Minu otsene ülemus tuli kommunikatsioonijuhiga tööalastel teemadel rääkima. Enne kontorist lahkumist nägi minu valmis sätitud mütsi, proovis seda pähe ja küsis meie käest, et kas ta peaks oma pojale selle ostma. „Oleks see roheline, aga see on punane.“	16.07  16.12	<b>Sissetulev kiri.</b> Uudiskiri ühelt koolituse läbiviijalt, kus me kommunikatsioonijuhiga suvel koos käisime.  Saadan kommunikatsioonijuhile vaatamiseks Facebooki teel seebi pildi, millest meil ennist juttu oli.
16.30	Lõpetasime mõlemad kommunikatsioonijuhiga täna varem ja ta viis mu autoga kesklinna. Autos rääkisime eraelulistel teemadel, aga natuke ka tööasjadest. Nimelt jätkasime seepide tellimise ja hinna teemal. Lubasin uurida, et kas logo trükkimine seebi pakendile on võimalik ja kas see tõstab seebi hinda.		

## 02.02.2017

Kellaeg	Suuline kommunikatsioon	Kellaeg	Kirjalik kommunikatsioon
9.00	Koosolek koostööpartneriga asutusevälisel alal. Kuna olin eelnevalt teemad läbi mõelnud, siis läks seal väga kiiresti. Esitasin küsimusi toodete kohta, mis huvi pakkusid. Edastasid infot eelnevate kokkulepete		

	kohta, et millal need võivad jõustuda ja miks need ei ole veel jõustunud.		
9.40	Jõudsin kontorisse. Kommunikatsioonijuht imestas, et ma nii vara jõudsin. Andsin info edasi koosolekul toimunust, aga kommunikatsioonijuht ei saanud muude ülesannete tõttu sel teemal edasi arutleda.	10.11	<b>Väljuv kiri.</b> Kirjutan koostööpartnerile ja pakun välja idee tulevaseks koostööks. Urin, et kas see on ka nende poolt võimalik ja kas nad oleksid sellest huvitatud.
10.25	Läksin kokku lepitud kohta, et pildistamise jaoks asju triikida. Kedagi ei olnud. Läksin kontorisse tagasi (hoone on suur ja seetõttu on üsna tüütu ühest otsast teise kõndida) ning proovisin helistada. Keegi ei vastanud.  Mainisin naljatledes ka kommunikatsioonijuhile, et olime all kohtumise kokku leppinud, aga nüüd kedagi ei ole. Kommunikatsioonijuhil ei olnud ilmselt naljatlemise tuju ja ta ei vastanud mulle.	10.21  10.23	<b>Väljuv kiri.</b> Kirjutan veebilehe tegijale, et teada saada, mis mõõtudes pildid on veebilehe jaoks sobilikud. Nimelt toimub meil täna pildistamine, kus on vaja arvestada mõõtudega.  <b>Sissetulev kiri.</b> Veebilehe tegija annab mulle soovituslikud piltide mõõdud, mis on tema töö jaoks kõige mugavamad.
10.35	Kolleeg helistas mulle tagasi: „Oled helistanud?“. Seletasin, et käisin all, et triikima tulla, aga kedagi ei olnud. Küsisin, et kas nüüd on ta olemas. „Jah, olen olemas.“ Tundus, et talle ei		

	<p>meeldinud mu otsekohekus ja ta vastas mulle emotsioonitult ja napsõnaliselt.</p> <p>Läksin alla triikima. Kolleeg näitas mulle triikraua asukoha, imestas ohtlikuna näiva katkise pistikupesa üle: „Vast saab ikka ära tehtud.“</p>		
11.12	<p>Jõuan tagasi kontoriruumi ja küsin kommunikatsioonijuhilt, et kas ta on valmis pildistama minekuks? Kuna ta ei vasta mulle, siis saan aru, et täna on tal vist kehv päev. Küsin naljatledes mõne aja pärast: „(nimi), olete te siin?“ Selle peale ta juba muigab, aga teeb siiski oma asju edasi ja ei tõsta pilku ekraanilt. Otsustan rahulikult oodata ja istun oma laua taha.</p>		
11.30-12.27	<p>Läksime pildistama. Alustasime asjadega, mis ei nõudnud modelli olemasolu, sest meie modell oli mõnda aega kadunud. Käisin teda kontoris otsimas, uurisin inimestelt, et kas keegi on teda näinud, kirjutasin Facebooki, kuhu ta lõpuks vastab, et sööb ruttu ära ja siis kohe tuleb. Lõpuks nägin teda koridoris mööda kõndimas ja kutsusin ta pildistamisele.</p> <p>Liikusime pikalt maja erinevates kohtades ringi. Mööduvad kolleegid tundsid huvi ja kommenteerisid : „Oo, mida põnevad teie siin teete?“ või „Vilgas töö käib, jah?“.</p> <p>Pildistamise ajal ütleb kommunikatsioonijuht koos kolleegiga, et homme lähme minu viimase tööpäeva puhul kuskile sööma ja et ma arvestaks siis sellega.</p>	11.26	<p>Küsin kolleegilt, kes on pildistamisel modell, et kus ta on. „Tsau Kus oled? Me oleme praegu neljandal ja sinu pildistamise jaoks põhimõtteliselt valmis ☺“</p> <p>Vastab, et sööb ära ja siis kohe tuleb.</p>

12.40	Küsin kommunikatsioonijuhilt, et ka lähme sööma. „Mitte veel.“		
12.52	Valmistan ette materjale kommunikatsioonijuhile üle andmiseks. Uurin, et kas ta tahab, et ma saadaks talle edasi ka kõik e-kirjad. Vastab, et eelistab infot dokumentides.		
13.01	<p>Kommunikatsioonijuht uurib enne kontorist lahkumist, et kas lähme varsti sööma ka? Vastan, et jah, võib küll.</p> <p>Peagi tuleb kontoris tagasi ja pingutatud rõõmsameelsusega küsib: „Noh, kuidas on? Mis tunne on siis?“ Ilmselt vihjab sellele, et mul on viimane tööädal ja ehk püüab ka enda kehvast tujust natuke välja saada.</p> <p>Hakkab vestlema enda tööülesannete üle ja ütleb, et tal on praegu nõmedad ülesanded, mis tuleb lihtsalt hambad ristis ära teha. Kurdab, et mitmed kolleegid pidid saatma kaartide jaoks teksti, aga siiani on seda teinud vaid üks kolleeg.</p>		
13.20-14.14	Lähme koos kommunikatsioonijuhiga lõunale. Rääkisime sel ajal homsest üritusest: lilledest, nende ära otsimisest, bändi meenetest. Vestluses oli ka kolmas kolleeg, kes kõigi nende asjade eest vastutab. Pakkusin abi, aga ta ütles, et tal on kõik kontrolli all.		
14.20	Käisin raamatukogust läbi, sest sealsed töötajad aitasid mind tööväliselt mõndade raamatute laenutamiseks. Täna neid ja küsisin lisainfot seoses mõne toiminguga. Taaskord seoses töövälise teemaga.		

		14.37	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner annab teada, et minu poolt pakutud idee on igati teretulnud, aga selle teostamine on hetkel raskendatud, sest nad ei osanud koostöövõimalustega varasemalt arvestada, mistõttu töös juba muu lahendus.
		14.42	Väljuv kiri. Saadan koostööpartneri vastuse edasi kommunikatsioonijuhile.  <i>Selgitus:</i> võiksin info edastada ka suuliselt, sest kommunikatsioonijuht istub minu vastas, aga saadan kirja, sest näen, et tal on tegemist ja tean, et kirja ta lõpuks ikka näeb, mistõttu jõuab info lõpuks temani. Asjaga ei ole kiire, seetõttu saab sellist lähenemisviisi rakendada.
15.03	<p>Pakun kommunikatsioonijuhile abi, sest tal tundub olevat väga palju tööd. Ta selgitab, et tal pole abi vaja, aga täna on lihtsalt tema jaoks kehv päev. Hakkab pikalt rääkima, et mis teda tänase juures häirib ja mis olukord on.</p> <p>Uurin, kas kommunikatsioonijuht lasi enda lapsel ühe teksti kirjutada. Nimel oli mul vaja lapse käekirjaga ühe disaini jaoks teksti. Ta ütles, et tal polnud aega, aga mulle pigem tundub, et talle lihtsalt ei meeldi see mõte.</p>		
15.13-15.30	<p>Kommunikatsioonijuht koostab ingliskeelset teksti ja palub mitmete väljendite ja lausete puhul minu abi. Tekib arutelu üle kontori.</p> <p>Vahepeal on kontorisse tulnud kolleeg, kes ühineb hetkeks</p>		

	<p>samuti aruteluga ja aitab leida sobivaid väljendeid teksti koostamiseks. Kolleeg uurib ka fooni asukoha kohta, kommunikatsioonijuht ei oska vastata. Lisan omalt poolt, et viimati kasutas seda minu arvates (<i>nimi</i>) ühel messil ja et tasuks tema käest uurida.</p>		
15.40	<b>Lõpetan tänaseks tööpäeva</b>	15.45	<p>Kirjutan kommunikatsioonijuhile Facebookis, sest teda ei olnud kontoris: „Jooksin bussile, virtuaalne tsau!!!“</p> <p>Vastab: „sau-sau, välejalg ☺!“</p>

### 03.02.2017

9.20	<p>Jõuan natuke enne kommunikatsioonijuhti kontoris. Kui kommunikatsioonijuht jõudis, siis pärast tavapärast tervitust istus ta maha ja vestlesime natuke isiklikel teemadel. Ta ütles, et täna on kurb päev, sest täna on minu viimane tööpäev.</p> <p>Küsisin, et kas ma peaks uksekaardi täna ära viima? „Ära räägi, ma hakkan muidu nutma.“ Rääkisime natuke veel isiklikel teemadel ja ta üritas mulle märku anda, et kuigi mul on praegu viimane tööpäev, siis pärast bakalaureuse lõpetamist oodatakse mind tagasi ja ehk on selleks ajaks tekkinud ka mõni koht, kuhu täis kohaga inimest vajatakse.</p> <p>Ruumi tuli kolleeg, kes jagas mulle juhiseid tänaseks ürituseks ja palus mõne asja juures abi.</p>		
------	--	--	--

	Põhiliselt oli tal vaja abi rahvamasside haldamisel ja inimeste suunamisel õigetes kohtadesse. Leppisime kokku kellaajad ja lubasin, et aitan.		
10.00	Kommunikatsioonijuht annab teada, et tunni jooksul tulevad meie kontorisse disainer ja tema naine, kes on samuti meie kolleeg. Eile olevat disainer Facebookis öelnud, et ta tuleb täna hommikul läbi, aga ta ei täpsustanud, et miks.		
10.06	Kommunikatsioonijuht teeb ürituse jaoks uksele silte ja küsib minult nõu, et mida peaks siltidele üldse kirjutama Selgitab: „Ma olen see nädal nii palju töötanud, et ma ei oska enam mõelda. Aga ikka pole midagi tehtud.“		
10.42	Kolleeg tuli ruumi ja uuris minu käest, et kas kapis on salle. Ütlesin, et jah, on küll. Võttis mõned.		
11.52	Koosolek disaineriga. Räägime nii teemadest, mis puudutavad otseselt minu tööülesandeid, aga räägib ka kommunikatsioonijuhiga asjadest, mis mind tegelikult ei puuduta.  Vahepeal tuleb ruumi kolleeg ja hakkab kommunikatsioonijuhiga rääkima. Sel ajal räägin mina disaineriga enda ülesannet puudutavatest asjadest edasi.  Kommunikatsioonijuht ühineb peagi meie vestlusesse. Arutame erinevatel minu ülesannet puudutavatel teemadel. Lepime kokku asjad, mida pean tänase jooksul veel tegema ja mis kuupäevaks peab disainer midagi tegema.		

	Kui koosolek läbi saab, siis on kohmakas hüvastijätt. Disainer surub kätt väga ametlikult, tavaliselt ta nii ei käitu. Juurde umbes selline tekst: „Sinuga me enam siis ei kohtu vist...“		
11.30	<p>Käisin ürituse läbiviimisel abis. Suunasin inimesi õigetesse ruumidesse, kontrollisin kas ustel on õiged sildid.</p> <p>Kolleeg otsis paaniliselt fotograafi taga ja kuna fotograaf on minu kaudu tööle palgatud, siis lubasin ta üles otsida, sest kolleeg ei olnud teda kunagi näinud (uus töötaja). Kui fotograaf jõudis, siis võtsin ta riided ja viisin need ülesse meie ruumi ja suunas ta töötaja juurde, kes teda varasemalt oli taga otsinud.</p> <p>Ruumi jooksis ka kiirustades üks kolleeg, kes küsis plaastrit. Nimelt on meie kontoris suur kauss plaastritega. Andsin talle ühe ja aitasin peale panna.</p> <p>Läksin tagasi alla üritusele ja tegin postitusi asutuse Snapchati kontole.</p>		
12.36	<p>Läksin tagasi kontoris. Kommunikatsioonijuht uuris, et mida ma teen. Ütlesin, et teen akti.</p> <p>Vaatasime veebist ürituse ülekannet, samal ajal kuulsime ka heli ka reaalajas läbi kõlarite. Arutasime, et ülekanne on päris korraliku viivitusega.</p>	<p>12.44</p> <p>12.51</p>	<p>Saadan kommunikatsioonijuhile Facebookis akti failid.</p> <p><b>Väljuv kiri.</b> Annan koostööpartnerile teada, et kasutame trükis viite värvi, et ta teaks arvestada tellimuse hinnaga. Küsin üle, et kas ese on valget värvi.</p>

		13.17	<b>Sissetulev kiri.</b> Koostööpartner kinnitab, et ese on valget värvi.
14.02	Puhkeruumis pakuti ürituse puhul kringlit, suupisteid, kohvi, teed jne. Istusime puhkeruumi diivanil, meid oli seltskonnas üsna palju. Hiljem ühines ka fotograaf. Rääkisime juttu, tegime nalja, näitasin kõigile üht disaini, mida olin just ülemusele allkirjastamiseks viimas. Kõigile väga meeldis see.		
15.30	Läksime linna pitsat sööma. Mulle tehti üks väike sümboolse kingitus. Rääkisime kõik enda plaanidest ja niisama elust. Mõnus õhkkond ja mõnus lõpp viimasele töönalale.	15.31	Kirjutan kolleegile, et kaua tal läheb, sest pidime kõik koos sööma minema. Vestluses viibime justkui kommunikatsioonijuhiga koos, sest tema palus mul kolleegilt seda uurida ja lisas naljatledes: „Ütle talle, et kaua võib!“

## LISA 2. Kommunikatsiooniepisoodide maht žanrilise esinemissageduse järgi

<b>Makrotasandi kommunikatsioonizhanrid</b>	<b>Esinemissagedus suulises kommunikatsioonis</b>	<b>Esinemissagedus kirjalikus kommunikatsioonis</b>
<b>Ühesuunalised žanrid puhtal kujul</b>	12 kommunikatsiooniepisoodi	14 kirjavahetust
<b>Ühesuunalised žanrid segatuna koostööl põhinevate žanritega</b>	13 kommunikatsiooniepisoodi	1 kirjavahetus
<b>Koostöö põhinevad žanrid puhtal kujul</b>	8 kommunikatsiooniepisoodi	0 kirjavahetust
<b>Koostööl põhinevad žanrid segatuna ühesuunaliste žanritega</b>	10 kommunikatsiooniepisoodi	1 kirjavahetus
<b>Mitte-eesmärgipärased žanrid puhtal kujul</b>	16 kommunikatsiooniepisoodi	2 kirjavahetust
<b>Mitte-eesmärgipärased žanrid segunenult teiste žanritega</b>	23 kommunikatsiooniepisoodi	6 kirjavahetust

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Mari-Liis Ruuvet (sünnikuupäev: 02.11.1994)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Kommunikatsiooniviisid töökohal. Autoetnograafiline uurimus”,

mille juhendaja on Halliki Harro-Loit,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace´i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
  3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus, 01.05.2017