

Vieraskynä

Robotit osaksi työyhteisöä ja avuksi ihmiskontaktien vähentämiseen?

Robotit saapuvat tai oikeastaan ovat jo saapuneet työpaikoille, kirjoittavat esimerkiksi HS (7.11.2020) ja Talouselämä (17.9.2020). Teollisuussektorilla robotit ovat olleet laajasti käytössä jo pitkään, ja palvelurobottien ja yhteistyörobottien käyttöönotto on toki kansainvälisesti merkittävästi kasvanut viime vuosina (International Federation of Robotics, 2020). Uuden sukupolven robottien saapuminen Suomeen on toistaiseksi ollut melko varovaista eikä sosiaalisiin robotteihin ole törmännyt varsinkaan julkisilla paikoilla kovinkaan helposti. Esimerkiksi Helsingissä Kalasataman terveyskeskuksen Pepper-opasrobotti, keskustakirjasto Oodin asiakasneuvojarobotti ja kauppakeskus Redin rupattelevaa lähettirobotti ovat vielä melko poikkeuksellisia nähtävyyksiä.

Oman mausteensa robottien saapumisen ajankohtaisuuteen tuo koronakriisi ja ihmiskontaktien välttäminen, joka on muuttanut työelämän vuorovaikutustilanteita merkittävästi muun muassa yleistyneenä etätyöskentelynä sekä ruokien ja tavaroiden tilaamisena. Asiakaspalvelun ja lähettien korvaamista robotiikalla on puuhailtu jo ennen kriisiä, joten poikkeustilanne saattaa lisätä kiinnostusta ja painetta teknologiseen loikkaan uusien robottiteknologioiden käyttöönotossa. Jos robotteja innostutaan sijoittamaan sosiaalista vuorovaikutusta vaativiin tehtäviin kiihtyvällä tahdilla ihmiskontaktien vähentämisen vuoksi, viimeistään nyt olisi hyvä kiinnittää huomiota sosiaalipsykologisesti oleellisiin kysymyksiin: Onko sekä ihmisillä että olemassa olevilla roboteilla tällä hetkellä valmiuksia yhteistyöhön? Haluammeko vuorovaikuttaa robottien kanssa ja millä ehdoilla? Miten suhtaudumme siihen, että yhä useampi ihmiskontakti korvautuisi roboteilla?

Neljän keräysajankohdan (2019–2020) pitkittäistutkimuksemme perusteella yhä useampi suomalainen työntekijä on ollut tekemisissä robotin kanssa. Kielteiset vuorovaikutuskokemukset näyttäisivät lisäävän uhkakuvia siitä, että robotit varastavat ihmisten työt, ja myönteiset kokemukset puolestaan lisäävät sekä halukkuutta hyödyntää robotteja työkaluina että saada robotti työkaveriksi. Omakohtaisten kokemusten puuttuessa suhtautumiseemme saattaa toisaalta vaikuttaa robottien esilläolo useissa eri medioissa. On ymmärrettävää, että mitä tutummaksi robotit tulevat ja mitä enemmän myönteisiä vuorovaikutuskokemuksia meille kertyy, sitä myönteisemmin suhtaudumme robotteihin jopa potentiaalisina työkavereina.

Yksilöllisistä eroista, kuten kokemuksien karttumisesta ja myönteisestä asennoitumisesta, huolimatta robotin esittelemisen saman työyhteisön tai työskentelytiimin jäsenenä tuo mukanaan haasteita. Yhdysvaltalaisilta vastaajilta 2019 ja 2020 keräämiemme kyselyiden perusteella robottityökaverit herättävät huolta luontevien seurustelumahdollisuuksien vähenemisestä ja myös ryhmään kiinnittyminen on heikompaa robottikollegan ollessa osa ryhmää. Ensimmäiset tulokset raportoitiin Elsevierin julkaisemassa *Computers in Human Behavior* -lehdessä. Robottien tuominen työpaikoille voikin haitata työyhteisön toimivuutta ja pahimmillaan heikentää työhyvinvointia.

Kielteisten seurausten välttämiseksi tulisi kiinnittää huomiota siihen, minkälainen rooli robotille mediassa ja työelämässä annetaan. Tieteisfiktion tarjoamat visiot roboteista itsenäisinä toimijoina inhimillistävät robotteja ja suuntaavat keskustelua esimerkiksi robottien oikeuksiin, mikä voi olla vahingollista uusien teknologioiden hyödyntämiseen työvälineinä ihmisten työn tukena. Median välittämien ja omakohtaisten kokemusten pohjalta rakentuvat ennakoasenteet roboteista on syytä ottaa vakavasti. Jos uusia robotteja otetaan käyttöön koronatilanteen vuoksi puutteellisella

suunnittelulla ja kiireisellä aikataululla, seurauksena voi olla kasvava kriittisyys uusia teknologioita kohtaan.

Uuden teknologian käyttöönoton sosiaalisia prosesseja koskevat tutkimustulokset eivät ota kantaa siihen, tulisiko robotteja hyödyntää aiempaa laajemmin. Kyse on enemmän siitä, minkälaiset valmiudet ihmisillä on robottien kohtaamiseen tällä hetkellä, sekä minkälaisiin sosiaalisesti ja psyykkisesti merkittäviin muutoksiin yhteiskunnan olisi varauduttava. Yksittäisen työntekijän tuskin kannattaa huolestua siitä, että robotit korvaisivat kokonaista ammattikuntaa lyhyellä aikavälillä. Kehityskulku, jossa automaatio on muokannut työnkuvia ja siirtänyt ihmiset työskentelemään uusien tehtävien pariin, tulee kuitenkin aiheuttamaan yhteiskunnallisia haasteita edetessään nopeammin kuin mihin olemme varautuneet.

Nina Savela on sosiaalipsykologian väitöskirjatutkija Tampereen yliopistossa.