

Elisa Kähkönen & Noora Silla

**YLIOPISTOSSA OPETTAVIEN HENKILÖIDEN KOKEMA
EPÄVARMUUS ETÄTYÖSKENTELYN
VUOROVAIKUTUSTILANTEISSA**

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Kandidaatintutkielma
Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Elisa Kähkönen & Noora Silla: Yliopistossa opettavien henkilöiden kokema epävarmuus etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa
Kandidaatintutkielma
Tampereen yliopisto
Viestinnän monitieteinen tutkinto-ohjelma, viestinnän opintosuunta
Huhtikuu 2021

Koronapandemian aikana monet työyhteisöt ovat siirtyneet täysipäiväiseen etätyöskentelyyn. Etätyöskentely on kasvava trendi, ja se tuo mukanaan uusia vuorovaikutuksellisia ilmiöitä. Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten yliopistossa opettavien henkilöiden kokema epävarmuus ilmenee etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa. Yliopistossa opettavat henkilöt eivät ole aiemmin työskennelleet täysipäiväisesti etänä, jolloin uudenlaiset vuorovaikutustilanteet saattavat aiheuttaa yksilössä epävarmuutta. Yliopistossa opettavien henkilöiden etätyöskentelyä ja siihen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä on tutkittu vasta hyvin vähän, joten aihetta on tärkeää tutkia. Tutkittavaa ilmiötä lähestytään epävarmuuden vähentämisen teorian sekä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian näkökulmasta. Epävarmuuden vähentämisen teorian avulla on mahdollista kuvailla epävarmuuden ilmenemistä yksilön vuorovaikutuskäyttäytymisessä, kun taas viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian avulla voidaan tarkastella etätyöskentelyn viestintäkanavia.

Tutkimusaineisto hankittiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Haastattelukysymykset oli jaettu kolmeen teemaan, joissa tarkasteltiin etätyöskentelyn vuorovaikutusta, epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa sekä vuorovaikutuskäyttäytymistä ja epävarmuutta. Puolistrukturoituun teemahaastatteluun osallistui viisi henkilöä, jotka opettavat Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja viestinnän tiedekunnassa humanistisilla aloilla. Haastatteluhetkellä haastateltavat olivat iältään 37–61-vuotiaita ja heistä kaksi oli miehiä ja kolme naisia. He olivat työskennelleet nykyistä vastaavassa ammatissa 6–29 vuotta. Laadullisen tutkielman tutkimusmetodina käytettiin temaattista analyysia.

Tutkimuksen tulokset osoittavat yliopistossa opettavien henkilöiden kokevan epävarmuutta siitä, syntyykö etätyöskentelyssä vuorovaikutusta ollenkaan. Epävarmuutta aiheutti myös tekniset ongelmat, sillä etätyöskentelyn vuorovaikutus perustuu kokonaan niiden varaan. Tuloksissa havaittiin etäluentoihin liittyviä uudenlaisia ilmiöitä: luennot jäävät aiempaa enemmän asiatasolle, reaktiot ja viestintään liittyvät vihjeet ovat vähäisiä sekä opiskelijoiden mielenkiinnon ylläpitäminen on vaikeaa. Lisäksi tutkimustuloksista ilmeni vuorovaikutussuhteisiin liittyviä muutoksia ja muiden hyvinvoinnista huolehtimista. Tulokset osoittivat myös, että epävarmuus aiheuttaa yksilössä ylenmääräistä puhumista, lisääntynyttä vuorovaikutuksen suunnittelua opetustilanteessa sekä tiedon hankkimista kanssaviestijästä.

Tutkimus tuottaa ymmärrystä niin yliopistossa opettaville henkilöille, muulle henkilökunnalle kuin opiskelijoille siitä, millaista vuorovaikutus etätyöskentelyssä on yliopistossa opettavien henkilöiden näkökulmasta. Tutkimuksen perusteella epävarmuutta tulisi tarkastella luonnollisena osana yliopistossa opettavan henkilön arkea, sillä jokainen yksilö kokee jopa päivittäin epävarmuutta. Tuloksista voidaan päätellä, että laadukas vuorovaikutus on tärkeää koko yliopistoyhteisölle ja sen rakentamiseen tarvitaan jokaista vuorovaikutustilanteeseen osallistuvaa. Tutkimustulokset auttavat ymmärtämään, mitkä tekijät saattavat olla onnistuneen vuorovaikutuksen esteitä etätyöskentelyssä. Tutkimustuloksia voidaan myös yleistää laajemmin yhteiskunnassa yliopistossa opettavien henkilöiden lisäksi muihin ammattiryhmiin, jotka työskentelevät etänä.

Avainsanat: Etätyöskentely, yliopistossa opettava henkilö, epävarmuus, vuorovaikutus, epävarmuuden vähentämisen teoria, viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	YLIOPISTOSSA OPETTAVIEN VUOROVAIKUTUKSEEN LIITTYVIÄ ILMIÖITÄ ..	5
	2.1 Yliopisto ammatillisen vuorovaikutuksen kontekstina	5
	2.2 Etätyöskentely ja vuorovaikutus	6
	2.3 Yksilön kokemus epävarmuus ja intrapersonaalinen viestintä	9
3	VUOROVAIKUTUKSEN TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	11
	3.1 Epävarmuuden vähentämisen teoria	11
	3.2 Viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria.....	13
4	MENETELMÄT	15
	4.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset.....	15
	4.2 Aineistonkeruu	17
	4.3 Tutkimusmenetelmä.....	18
5	TULOKSET	19
	5.1 Etävuorovaikutuksen erityispiirteet	19
	5.1.1 Etäluentojen erityispiirteet.....	19
	5.1.2 Vuorovaikutussuhteiden muutokset ja muiden hyvinvoinnista huolehtiminen	21
	5.2 Epävarmuustekijät yliopistossa opettavan henkilön etätyöskentelyssä	23
	5.2.1 Vuorovaikutuksen olemassaolon kyseenalaistaminen	23
	5.2.2 Teknologian vaikutukset vuorovaikutukseen	24
	5.3 Vuorovaikutuskäyttäytyminen	25
	5.3.1 Ylenmääräinen puhuminen	25
	5.3.2 Vuorovaikutuksen suunnittelu opetustilanteissa	26
	5.3.3 Tiedon hankkiminen kanssaviestijästä	27
6	POHDINTA	28
	6.1 Erityispiirteet	28
	6.2 Epävarmuustekijät yliopistossa opettavan henkilön etätyöskentelyssä	31
	6.3 Vuorovaikutuskäyttäytyminen	33
	6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset	35
	KIRJALLISUUS	39
	LIITTEET	42

1 JOHDANTO

Koronapandemian aikana monet työyhteisöt, kuten yliopistot, on pakotettu täysipäiväiseen etätyöskentelyyn. Etätyöskentely luo uudenlaisia vuorovaikutustilanteita, kun kasvokkaisviestintä korvautuu muilla viestintämuodoilla ja viestintä tapahtuu ainoastaan medioidusti eli teknologiavälitteisesti. Knoblochin (2008, 133) mukaan elämä on täynnä epävarmuutta ja ihmiset kokevat epävarmuutta monenlaisissa tilanteissa. Yliopistossa opettavat henkilöt ovat joutuneet uudenlaisiin viestintätilanteisiin esimerkiksi videoluentojen ja -palavereiden takia, mikä saattaa aiheuttaa heissä epävarmuutta. Epävarmuuden tunteet ovat luonnollisia, mutta ne saattavat ilmetä eri tavoin yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä.

Tässä tutkimuksessa tarkastelemme yliopistossa opettavien henkilöiden kokemaa epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa. Aihe on ajankohtainen, koska yliopistossa opettavat henkilöt ovat ensimmäistä kertaa työskennelleet täysipäiväisesti etänä. Täysipäiväinen etätyöskentely tuo mukanaan uudenlaisia vuorovaikutustilanteita, joita on tärkeää tutkia. Tutkimuksessa otamme huomioon, että yliopistossa opettavilla henkilöillä on monensuuntaisia vuorovaikutussuhteita esimerkiksi opiskelijoiden, kollegoiden ja esihenkilöiden kanssa.

Tutkimusaihe on myös yhteiskunnallisesti merkittävä, sillä Ylen Taloustutkimuksella teettämän kyselyn mukaan koronapandemian myötä 76 % suomalaisista on siirtynyt koronan aikana etätoihin kokonaan tai lähes kokonaan, ja noin puolet heistä haluaa jatkaa etätyötä koronan jälkeenkin (Pantsu 2020). Etätyöskentely ja etäopetus ovat herättäneet mediassa paljon yhteiskunnallista keskustelua. Etätyö on kasvava trendi, joka koskettaa muun yhteiskunnan tavoin myös yliopistoyhteisöä.

Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää, mistä asioista etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa koetaan epävarmuutta, ja miten epävarmuus ilmenee yksilön vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Tutkimus voi tuottaa yliopistoyhteisölle ymmärrystä etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteista sekä yliopistossa opettavalle henkilölle hänen omasta vuorovaikutuskäyttäytymisestään. Tutkimustuloksia yliopistossa opettavien etätyöskentelystä voi mahdollisesti yleistää myös muihin ammattiryhmiin, ja tutkimustulokset voivat lisätä yhteiskunnallista ymmärrystä etätyöskentelystä.

2 YLIOPISTOSSA OPETTAVIEN VUOROVAIKUTUKSEEN LIITTYVIÄ ILMIÖITÄ

Tässä luvussa tarkastelemme ensin yliopistoa ammatillisen vuorovaikutuksen kontekstina. Avaamme myös viestinnän ja vuorovaikutuksen käsitteitä, jotka liittyvät yliopistossa opettavan henkilön kohtaamiin vuorovaikutustilanteisiin. Seuraavaksi käsittelemme etätyöskentelyilmiötä, ja siihen liittyvää teknologiavälitteistä viestintää. Lopuksi tarkastelemme yksilön kokemaa epävarmuutta intrapersonaalisen viestinnän avulla. Tuomme tässä pääluvussa myös esiin tutkimuksemme kannalta olennaista aiempaa tutkimusta.

2.1 Yliopisto ammatillisen vuorovaikutuksen kontekstina

Tutkimuksen kannalta on tärkeää ymmärtää, mitä tarkoitamme viestinnällä ja vuorovaikutuksella, vaikka käsitteille ei ole olemassa yhtä oikeaa määritelmää. Fiske ja Jenkinsin (2010, 2) mukaan on olemassa kaksi eri koulukuntaa, joiden mukaan viestintä määritellään. Prosessikoulukunnan mukaan viestintä nähdään viestien siirtämisenä (*transmission of messages*). Kyseinen näkökulma tarkastelee sitä, kuinka viestin lähettäjä ja vastaanottaja käyttävät erilaisia viestintäkanavia ja -välineitä sisään- ja uloskoodataksien viestejä. Viestintää tarkastellaan prosessina, jossa toinen ihminen vaikuttaa toisen ihmisen käyttäytymiseen, mielentilaan tai tunteisiin. Prosessikoulukunnan mukaan viestintä epäonnistuu, jos viestin vaikutus on eri, mikä sen tarkoitus oli. Semioottinen koulukunta määrittelee viestinnän sen mukaan, miten merkityksiä tuotetaan ja vaihdetaan. Siinä keskitytään etenkin viestinnän kulttuurieroihin eli siihen, millainen rooli tekstillä on kulttuurissamme. Väärinymmärrykset eivät kuitenkaan tarkoita, että viestintä olisi epäonnistunut, sillä ne saattavat johtua juurikin kulttuurillisista eroista. (Fiske & Jenkins 2010, 2.)

Juholinin (2017, 25) mukaan viestintää voidaan näiden lisäksi tarkastella vielä rituaali- tai yhteisöllisyyskoulukunnan mukaan. Yhteisöllisyyskoulukunnan mukaan jakamalla viestin tai sanoman muiden kanssa, se voi saada uudenlaisia merkityksiä. Tässä koulukunnassa otetaan kantaa yhteenkuuluvuuden tunteeseen, joka on yksi ihmisen perustarpeista. Viestinnällä ja vuorovaikutuksella yritetään mallin mukaan luoda eräänlaista me-henkeä ja yhteisöllisyyttä.

Rituaalikoulukunnassa rituaalimalli toteutuu, kun yksilöt, jotka ovat toisilleen tuntemattomia tai ennestään tuttuja ryhmittyvät keskenään ja käyvät keskustelua, puolustavat tai vastustavat heille tärkeäksi kokemiaan asioita. (Juholin 2017, 26.) Fiskin ja Jenkinsin (2010, 2) mukaan viestintä määritellään sosiaalisesti vuorovaikutukseksi viestien välityksellä. Tässä tutkimuksessa käsittelemme viestintää ja vuorovaikutusta kuitenkin rinnakkaisina käsitteinä.

Yliopistossa työskentelevien henkilöiden vuorovaikutussuhteet ovat luonteeltaan ammatillisia. Yliopistossa opettavalla henkilöllä on vuorovaikutussuhteita esimerkiksi muiden opettajien, esihenkilöiden, opiskelijoiden sekä hallintohenkilökunnan kanssa. Näihin vuorovaikutussuhteisiin saattaa sisältyä myös jonkinlaista hierarkiaa tai valta-asetelmia. Tässä tutkimuksessa huomioimme yliopistossa opettavan henkilön kaikki eri vuorovaikutussuhteet. Etätyöskentelytilanteessa vuorovaikutussuhteita on ylläpidettävä tai luotava ainoastaan teknologiavälitteisen viestinnän avulla. Tutkimuksemme tarkastelee, millaisia epävarmuustekijöitä erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin saattaa etätyöaikana sisältyä. Etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa ovat läsnä vuorovaikutussuhteiden muut osapuolet.

Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka tapahtuu työyhteisön sisäisillä sekä työyhteisön ulkopuolelle ja verkostoihin ulottuvilla foorumeilla, ja johon työyhteisön jäsenet osallistuvat työtehtäviensä sisällä ja valtuuttamina. Työyhteisöviestinnän tarkoituksena on luoda edellytykset työskentelylle. (Juholin 2017, 118–121.) Ennen koronapandemiaa ja etätyöhön siirtymistä yliopistossa opettavien henkilöiden työyhteisön vuorovaikutustilanteet ovat tapahtuneet kasvokkain. Kasvokkaista vuorovaikutusta on ollut erittäin paljon ja jatkuvasti esimerkiksi kontaktiopetuksen, -kokouksien ja -palaverien muodossa. Kasvokkaisviestinnän lisäksi osaan työhön liittyvästä viestinnästä on käytetty teknologiavälitteisiä kanavia, kuten sähköpostia ja intraa. Tutkimuksessamme yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymistä tarkastellaan työyhteisöviestinnän kontekstissa.

2.2 Etätyöskentely ja vuorovaikutus

Juholin (2017, 119) nostaa yhdeksi työyhteisöviestinnän megatrendiksi digitalisaation, joka mahdollistaa työn sujuvuuden ja monipuolistumisen lisäksi irtautumisen fyysisistä sijainnista tai aikavyöhykkeiden rajoitteista. Etätyöskentely on ollut osa monien työyhteisöjen toimintaa jo ennen

koronapandemiaa, mutta koronapandemian aikaisten etätyösuositusten vuoksi moni sellainenkin työyhteisö, jolla ei ollut aiempaa kokemusta etätyöskentelystä, joutui siirtymään täysipäiväiseen etätyöhön. Koronapandemian aikana yli miljoona suomalaista on siirtynyt etätöihin Ylen Taloustutkimuksella teettämän kyselyn mukaan (Pantsu 2020). Yliopistossa opettavat henkilöt joutuivat siirtymään etätyöhön yllättäen ilman aikaa suunnitella etätyön toteutusta tarkasti hyvissä ajoin.

Etätyö määritellään työn järjestelyksi, jossa työntekijä suorittaa työnsä muualla kuin normaalissa työpaikassaan teknologisten yhteyksien avulla (Fitzer 1997, 65). Etätyöskentelyä on tutkittu paljon esimerkiksi työhyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden näkökulmasta. Smithin, Patmosin ja Pittsin (2018) tutkimuksen mukaan etätyöskentely voi lisätä tyytyväisyyttä työhön, mutta joissain tapauksissa se on myös laskenut sitä. Tutkimuksessa työtyytyväisyyden laskua on selitetty interpersonaalisten suhteiden puuttumisella, kasvokkaisen viestinnän vähyydellä sekä itsekurin lisääntymisellä (Smith ym. 2018).

Etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteita on tutkittu jonkin verran. McNaughton (2014) tutki esimerkiksi organisaation jäsenten välistä viestintää ja sen muutoksia etätyöhön siirryttäessä. Viestinnässä nähtiin positiivisena asiana se, että kasvokkaisen viestinnän vähentyessä yksilöillä on enemmän aikaa suunnitella, arvioida ja lähettää viestejä. Negatiivisena asiana kuitenkin todetaan, että esimerkiksi luottamuksen rakentaminen työnantajaan on vaikeampaa kasvokkaisen viestinnän vähentyessä. Viestinnän lisäksi negatiivisena asiana todettiin esimerkiksi tunteet eristäytymisestä, teknologian ja laitteiston ongelmat, sekä vaikeus erottaa työ- ja kotiympäristö. (McNaughton 2014.) Myös muissa tutkimuksissa todetaan, että viestintäteknologiat uudistavat viestinnän kaavaa etätyössä. Yhteisen maantieteellisen sijainnin puuttuminen vaikuttaa tapaan, jolla työkaverit, esihenkilöt ja tukihenkilöstö ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tämä aiheuttaa muutoksia perinteisiin viestintämalleihin. (Ellison 2004, 1–3.)

Tarkastelemme etätyötä osana teknologiavälitteistä vuorovaikutusta. Teknologiavälitteinen viestintä on viestintää jonkin teknologisen välineen avulla, esimerkiksi sähköpostin tai muiden sosiaalisen median palvelujen avulla (Varhelahti & Mikkilä-Erdmann 2016, 163). Tässä tutkimuksessa ymmärrämme, että teknologiavälitteinen viestintä perustuu videokuvaan, kuvaan, ääneen ja tekstiin. Teknologiavälitteinen viestintä on merkittävässä osassa etätyöskentelyä, sillä kaikki viestintä tapahtuu jonkin teknologisen välineen kautta.

Yliopistossa opettavien etätyöskentelyn viestinnässä hyödynnetään monia samoja viestintäkanavia, joita käytettiin ennen siirtymistä etätyöhön. Viestintään käytetään esimerkiksi intraa, sähköpostia ja virtuaalista oppimisympäristöä Moodlea. Vuorovaikutusta teknologiavälitteisissä oppimisympäristöissä on tutkittu jonkin verran (ks. esim. Lindberg 2002). Etätyöskentelyn myötä kasvokkaisviestintä on korvautunut muilla viestintämuodoilla. Aiempi kasvokkaisviestintä esimerkiksi kollegoiden tai esihenkilöiden kanssa on korvautunut videovälitteisillä palaverilla. Kasvokkainen vuorovaikutus opiskelijoiden kanssa taas on luentojen osalta korvautunut videovälitteisillä etäluennoilla.

Osa viestintäkanavista, kuten videovälitteiset luennot tai palaverit, ovat reaaliaikaisia eli synkronisia, ja niissä viestinnän osapuolet ovat samanaikaisesti läsnä. Etätyöskentelyssä työyhteisön jäsenet eivät ole fyysisesti läsnä samassa tilassa, joten tästä syystä asynkroniset viestintäkanavat painottuvat. Berry (2006) tarkastelee artikkelissaan, miten ajankäyttöön liittyvät paineet vaikuttavat ja muuttavat organisaation viestintä- ja päätöksentekoprosesseja. Hänen mielestään asynkroninen tietokonevälitteinen viestintä (*computer-mediated asynchronous communication*) tarjoaa etuja synkroniseen viestintään verrattuna. Asynkroninen tietokonevälitteinen viestintä mahdollistaa ryhmän jäsenten aktiivisemmän ja tasavertaisemmän osallistumisen. Asynkroninen viestintä ei ole sidottu aikaan tai paikkaan, jolloin vuorovaikutus on joustavampaa. Asynkronisessa viestinnässä on mahdollista käyttää enemmän aikaa viestiin vastaamiseen, sekä tarvittaessa reflektointiin tai lisätiedon hankkimiseen. Asynkroninen tietokonevälitteinen viestintä mahdollistaa myös keskustelujen välittömän arkistoinnin. (Berry 2006.)

Etätyöskentelyn myötä yliopistossa opettavien henkilöiden opettamat opintojaksot ovat siirtyneet verkkototeutteisiksi. Verkko-opetuksella tarkoitetaan tietoverkon, erityisesti Internetin kautta tapahtuvaa opetusta, jossa voidaan jakaa erilaisia aineistoja tai hyödyntää muita verkon mahdollistamia palveluita (Tella, Vahtivuori, Vuorento, Wager & Oksanen 2001, 21). Ennen siirtymistä etäopiskeluun ja -työskentelyyn osa opintojaksoista järjestettiin verkkototeutteisesti, mutta silloin niissä hyödynnettiin lähinnä asynkronisia viestintäkanavia. Opinnot suoritettiin suurimmalta osin itsenäisesti esimerkiksi opiskelemalla opintojakson kirjallisuutta, katsomalla aiemmin kuvattuja videoita ja tekemällä siihen liittyviä tehtäviä oppimisympäristössä. Itsenäisessä toteutuksessa vuorovaikutusta yliopistossa opettavan henkilön ja opiskelijan välillä on luonnollisesti vähemmän ja se on asynkronista, kun viestintään käytetään esimerkiksi sähköpostia ja keskustelualueita. Itsenäisesti suoritettavia opintojaksoja järjestettiin myös koronapandemian

aikana. Aiemmin luentototeutuksena järjestetyt opintojaksot siirtyivät myös verkkototeutteisiksi. Lähiluentojen tilalla järjestetään säännöllisiä teknologiavälitteisiä etäluentoja esimerkiksi Zoomin kautta, jolloin viestinnässä hyödynnetään video- ja ääniyhteyksiä. Tällöin vuorovaikutusta yliopistossa opettavan henkilön ja opiskelijan välillä on enemmän ja se on reaaliaikaista verrattuna hyvin itsenäisesti suoritettaviin opintojaksoihin.

Verkot ovat teknologisella tasolla vuorovaikutteisia ympäristöjä, mutta eivät välttämättä sosiaalisella tasolla. Vuorovaikutteisuus riippuu siitä, miten tietoverkkoa hyödynnetään (Matikainen 2001, 9.) Yliopistossa opettava henkilö on saattanut kohdata tilanteen, jossa esimerkiksi etäluennon aikana opiskelijat eivät kommentoi luennon aikana mitään eivätkä osallistu luennoitsijan kanssa vuorovaikutukseen millään tavalla. Tällöin tietoverkkoa ei hyödynnetä kaikista tehokkaimmin tai tarkoituksenmukaisemmin. Matikaisen (2001, 9) mukaan vuorovaikutuksen luonteen määräävät teknologisen välineen käyttäjät sekä heidän suhtautumisensa ja toimintansa. Vaikka etätyöskentelyn teknologiset verkot ja välineet mahdollistavat vuorovaikutuksen yliopistossa opettavan henkilön ja hänen monensuuntaisten vuorovaikutussuhteiden muiden osapuolten välillä, se ei silti takaa, että vuorovaikutusta syntyy tai että se on laadukasta.

Tutkimusta opettajien etätyöskentelyn vuorovaikutuksesta on jonkin verran (ks. esim. Cardullo, Wang, Burton & Dong 2021; Stark & Form 2020). Yliopistossa opettavien henkilöiden täysipäiväinen etätyöskentely on uusi ilmiö, ja heidän etätyöskentelyään ja siihen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä on tutkittu vasta hyvin vähän (ks. esim. Shlesselman 2020). Yliopistossa opettavien henkilöiden etätyöskentelyä ja siihen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä ei siis ole tutkittu tarpeeksi etenkin Suomen kontekstissa. Aihe on kuitenkin tällä hetkellä erittäin ajankohtainen, sillä yliopistossa opettavat henkilöt ovat työskennelleet pääsääntöisesti etänä keväästä 2020 alkaen. On myös mahdollista, että etätyö jatkuu vielä koronapandemian jälkeenkin. Yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutusta ja sen erityispiirteitä on tärkeää ymmärtää, jotta sitä voidaan kehittää jatkossa.

2.3 Yksilön kokema epävarmuus ja intrapersonaalinen viestintä

Tässä tutkimuksessa epävarmuus ymmärretään yksilön kokemuksena, joka perustuu yliopistossa opettavan henkilön omiin havaintoihin ja kognitiivisiin tulkintoihin etätyöskentelyn eri vuorovaikutustilanteista. Babrow, Kasch ja Ford (1998) tutkivat sairastumiseen liittyvää

epävarmuutta terveysviestinnän näkökulmasta ja heidän mukaansa epävarmuuden kokemus on riippuvainen yksilön omasta näkökulmasta. Tutkimme epävarmuutta intrapersonaalisesta näkökulmasta, koska haluamme tarkastella yliopistossa opettavan henkilön omaa näkökulmaa vuorovaikutustilanteista.

Cunninghamin (1989) mukaan intrapersonaalinen viestintä sisältää kaiken viestien tai sanomien fysiologisen ja psykologisen käsittelyn, joka tapahtuu, kun yksilö yrittää ymmärtää itseään ja ympäristöään (Honeycutt 2008, 79). Honeycuttin (2008) mukaan kaiken viestinnän perustana on intrapersonaalinen viestintä, jossa yksilö prosessoi informaatiota omassa mielessään ja ajattelee viestintäkohtaamisia. Tästä syystä esimerkiksi kaksi ihmistä samassa vuorovaikutustilanteessa eivät välttämättä koe samanasteista epävarmuutta (Kramer 2004, 29).

Brashers (2001) on tutkinut epävarmuuden käsitettä ja määrittelee, että epävarmuutta voi tuntea itsestään, toisista, suhteesta toisiin tai tilannesidonnaisista ominaisuuksista (Kramer 2004, 27). Epävarmuutta voi syntyä esimerkiksi informaation puutteesta, informaation monimutkaisuudesta, informaation laatuun liittyvistä kysymyksistä, kyvyttömyydestä jäsenellä informaatiota merkittävällä tavalla tai kyvyttömyydestä yhdistää informaatiota toisen informaation kanssa. (Babrow 2001, Kramerin 2004, 27 mukaan.) Kun informaatio on liian vähäistä, epävarmuus syntyy vaikeudesta tehdä päätöksiä tai ennusteita tietyistä tilanteista (Kramer 2004, 27). Yliopistossa opettava henkilö voi etätyöskentelytilanteessa kohdata monenlaisia tilanteita, joihin saattaa sisältyä erilaisia epävarmuustekijöitä.

Yksilön kokemaa epävarmuutta työskentelyyn liittyvissä tilanteissa on tutkittu aiemmin esimerkiksi siitä näkökulmasta, jos työllistymistilanne tai toimeentulo on epävarma (ks. esim. Ikonen 2013). Epävarmuutta ja etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteiden välistä yhteyttä ei ole tutkittu aiemmin. Etätyön vuorovaikutustilanteisiin liittyvää epävarmuutta on tärkeää tutkia, sillä epävarmuus voi olla yhteydessä yliopistossa opettavan henkilön vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Vuorovaikutuskäyttäytyminen vaikuttaa yliopistossa opettavan henkilön monensuuntaisiin vuorovaikutussuhteisiin ja tätä kautta esimerkiksi opetustilanteiden tai etätyöpalaverien viestinnän toimivuuteen.

Epävarmuuden kokeminen on luonnollinen osa monien ammattikuntien edustajien arkea. O'Riordan, Dahinden, Aktürk, Ortiz, Dağdeviren, Elwyn, Micallef, Murtonen, Samuelson, Struk, Tayar ja Thesen (2011) ovat tutkineet epävarmuuden tunnetta yleislääkärien työssä. Tutkimuksessa

todetaan, että epävarmuuden hallintaa tulisi tarkastella olennaisena taitona lääkäreiden työssä. Nevgin, Kynäslahden, Vahtivuoren, Uusitalon ja Rytin (2002) mukaan opettajuuteen kuuluu kyky sietää epävarmuutta. Tästä syystä on kiinnostavaa tutkia epävarmuutta myös luonnollisena osana yliopistossa opettavien henkilöiden työtä sekä tuottaa ymmärrystä siitä, miten epävarmuus ilmenee heidän vuorovaikutuskäyttäytymisessään.

3 VUOROVAIKUTUKSEN TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä tutkimuksessa yliopistossa opettavan henkilön kokemaa epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa tarkastellaan kahden viestinnän teorian, epävarmuuden vähentämisen teorian sekä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian pohjalta. Epävarmuuden vähentämisen teorian avulla kuvaamme, kuinka epävarmuus vaikuttaa yksilön vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian avulla tarkastelemme, miten etätyöskentely vaikuttaa vuorovaikutukseen, kun vuorovaikutuksessa ei ole mahdollista käyttää kaikista ilmaisuvoimaisinta viestintäkanavaa.

3.1 Epävarmuuden vähentämisen teoria

Elämä on täynnä epävarmuutta ja koemme epävarmuutta monenlaisissa tilanteissa. Charles Bergerin vuonna 1987 kehittämä epävarmuuden vähentämisen teoria (*uncertainty reduction theory*) keskittyy kuvaamaan epävarmuutta voimana, joka vaikuttaa vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Teoria pyrkii ennustamaan, miten ihmiset käyttäytyvät epävarmoina, sekä määrittämään interpersonaalisen viestinnän periaatteita epävarmuuden kontekstissa. (Knobloch 133–134.) Hyödynnämme epävarmuuden vähentämisen teoriaa tutkiessamme etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteiden ja yliopistossa opettavan henkilön kokeman epävarmuuden välistä yhteyttä. Teorian avulla voidaan tarkastella, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavan henkilön käyttäytymisessä etätyön vuorovaikutustilanteissa.

Epävarmuuden vähentämisen teoriaan sisältyy käyttäytymiseen liittyvä sekä kognitiivinen epävarmuus (Knobloch 2008, 134). Käyttäytymiseen liittyvä epävarmuus etätyöskentelyyn siirtyessä voi ilmetä esimerkiksi siten, että yksilö kokee epävarmuutta omasta käyttäytymisestään videovälitteisissä opetustilanteissa. Kognitiivinen epävarmuus voi näkyä yksilössä luonteen tai persoonallisuuspiirteiden kautta (Knobloch 2008). Esimerkiksi ujo yksilö voi kokea epävarmuutta tuoda omia ajatuksiaan esille työyhteisössä etäyhteyksien välityksellä.

Epävarmuuden vähentämisen teorian lähtökohtana on oletus, että ihmiset ovat motivoituneita vähentämään epävarmuutta sosiaalisesta ympäristöstään (Knobloch, 134). Teorian mukaan epävarmuutta voi vähentää erilaisilla viestintään liittyvillä strategioilla: tiedonhauulla, suunnittelulla ja suojautumisella (*hedging*). Tiedonhaku voi olla passiivista, aktiivista tai vuorovaikutteista. Passiivisen tiedonhankinnan avulla epävarmuutta vähennetään tarkkailemalla kanssaviestijää. (Knobloch 2008, 136.) Etätyöskentelytilanteessa kanssaviestijä ei välttämättä ole läsnä samassa tilassa, jolloin häntä voi olla vaikeampaa tarkkailla. Tällöin epävarmuutta voi olla vaikeaa vähentää passiivisen tiedonhankinnan avulla. Epävarmuutta voi vähentää myös aktiivisella tiedonhankinnalla eli esimerkiksi hakemalla tietoa kolmannelta osapuolelta kanssaviestijästä (Knobloch 2008, 136). Vuorovaikutuksellisella tiedonhankinnalla tarkoitetaan epävarmuuden vähentämistä keräämällä tietoa kysymysten avulla suoraan kanssaviestijältä vuorovaikutustilanteessa (Knobloch 2008, 137.) Epävarmuutta voi vähentää myös suunnittelemalla viestintätilannetta etu- ja jälkikäteen (Berger 1997, Knoblochin 2008, 137 mukaan). Esimerkiksi jos yliopistossa opettava henkilö kokee epävarmuutta teknologiavälitteisten luentojen pitämisestä, hän saattaa suunnitella tarkasti teknologiavälitteisten luentojen viestintätilanteita. Suojautumisstrategiaa käyttäen epävarmuutta vähennetään ikään kuin suojautumalla negatiivisten lopputulosten varalta, joita epävarmasta tilanteesta ja viestinnästä voi aiheutua. Suojautumisstrategiaa käyttävät haluavat muodostaa viestinsä niin, että niistä aiheutuvat uhat ovat mahdollisimman pienet. (Knobloch 2008, 137.)

Epävarmuuden vähentämisen teoria koostuu seitsemästä perusväitteestä eli aksioomasta. Ensimmäisen aksiooman mukaan ihmiset kokevat sitä vähemmän epävarmuutta, mitä enemmän ihmisten välillä on verbaalista viestintää. (Knobloch 2008, 135.) Etätyöskentelytilanteessa vuorovaikutusta saattaa kuitenkin olla normaalia vähemmän, mikä voi lisätä yksilön epävarmuutta. Toisen aksiooman mukaan läheisyyttä ilmaisevan nonverbaalisen viestinnän lisääntyessä (esim. lyhyt fyysinen etäisyys toiseen, hymyily) epävarmuus vähenee. (Knobloch 2008, 135.) Etätyöskentelyssä myös läheisyyttä ilmaisevaa nonverbaalista viestintää voi olla normaalia vähemmän, mikä voi lisätä yksilön kokemaa epävarmuutta. Kolmannen aksiooman mukaan korkea

epävarmuuden taso on yhteydessä lisääntyneeseen tietoa etsivään käyttäytymiseen ja vastavuoroisesti matala epävarmuuden taso on yhteydessä tietoa etsivän käyttäytymisen vähenemiseen (Knobloch 2008, 135). Tietoa etsivä käyttäytyminen saattaa lisääntyä, kun yliopistossa opettava henkilö kokee epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa.

Yliopistossa opettavalla henkilöllä on monenlaisia vuorovaikutussuhteita ja tästä syystä tutkimuksemme tarkastelee myös, miten etätyöskentely vaikuttaa vuorovaikutussuhteisiin ja niiden muutoksiin. Näitä muutoksia voimme tarkastella esimerkiksi seuraavien perusväitteiden avulla. Neljännen aksiooman mukaan suuri määrä epävarmuutta suhteessa aiheuttaa sen, että itsestä kerrotaan vähemmän. Vähäinen määrä epävarmuutta taas vaikuttaa siihen, että itsestä kerrotaan enemmän. Viidennen aksiooman mukaan korkea epävarmuuden taso on yhteydessä lisääntyneeseen viestinnän vastavuoroisuuteen, ja päinvastoin vähäinen epävarmuuden taso on yhteydessä vähentyneeseen viestinnän vastavuoroisuuteen. Kuudennen aksiooman mukaan epävarmuus vähenee, kun viestijät ovat samankaltaisia, ja epävarmuus lisääntyy, kun viestijät ovat erilaisia. Seitsemännen aksiooman mukaan lisääntynyt epävarmuus vähentää viestijöiden mieltymystä toisiinsa, ja vähentynyt epävarmuus lisää viestijöiden mieltymystä toisiinsa. (Knobloch 2008, 135.)

Epävarmuuden vähentämisen teoria esiintyy monenlaisessa tutkimuskirjallisuudessa. Teoriaa on hyödynnetty esimerkiksi tutkittaessa entuudestaan tuntemattomien ihmisten, eri kulttuureista tulevien ihmisten sekä vakiintuneissa ihmissuhteissa olevien ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Knobloch 2008, 138–140.) Vaikka epävarmuuden vähentämisen teoriaa on tutkittu enimmäkseen kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa, Kramerin (2004, 50) mukaan epävarmuuden vähentämisen toimintaperiaatteet ja lopputulokset ovat melko samanlaiset myös tietokonevälitteisessä viestinnässä (*computer-mediated communication*). Tästä syystä pystymme tutkimuksessamme hyödyntämään epävarmuuden vähentämisen teoriaa myös etätyöskentelyn kontekstissa.

3.2 Viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria

Daftin ja Lengelin (1986) kehittämä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria (*media richness theory*) esittää, että eri viestintäkanavilla on erilainen kyky välittää ymmärrystä. Teorian mukaan viestintään tulisi käyttää sitä ilmaisuvoimaisempaa viestintäkanavaa, mitä epäselvempi ja monimerkityksellisempi (*equivocal*) tehtävä tai viesti on (Daft & Lengel 1986). Teoriaa on käytetty

esimerkiksi tutkittaessa oppimista mobiiliteknologioiden avulla (Lan & Sie 2010) ja Kiinan kansalaisten sitoutumista Kiinan tautienehkäisy- ja valvontakeskuksen sosiaalisen median kanaviin COVID-19-kriisin aikana (Chen, Min, Zhang, Wang, Ma & Evans 2020). Tässä tutkimuksessa viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian avulla voidaan kuvata etätyöskentelyn viestintäkanavien ilmaisuvoimaisuutta sekä sitä, miten vuorovaikutustilanteet muuttuvat, kun etätyöskentelyssä monimerkityksellisiin viesteihin ei ole mahdollista käyttää kaikista ilmaisuvoimaisinta viestintäkanavaa.

Teorian mukaan viestinnän yksiselitteisyydellä ja viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuudella on yhteys. Yksiselitteisyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka monenlaisia tulkintoja päätöksentekoon liittyvällä tiedolla on. Jos viestiin liittyy epäselvyyttä tai monimerkityksellisyyttä, teorian mukaan tehokas viestintä edellyttää mahdollisimman ilmaisuvoimaista viestintäkanavaa. (Walther 2011, 448.) Kuitenkin jos viesti on yksiselitteinen, vähemmän ilmaisuvoimaiset viestintäkanavat voivat olla tehokkaita (Daft & Lengel 1986, 560).

Teoriassa viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuus on määritelty neljän ulottuvuuden mukaan. Ensimmäinen ulottuvuus viittaa siihen, kuinka paljon viestintäkanavassa on mahdollista ilmaista viestintään liittyviä vihjeitä (*number of cue systems*) (Walther 2011, 448). Etätyöskentelyssä nonverbaalisia vihjeitä on mahdollista ilmaista vähemmän verrattuna kasvokkaisviestintään. Toinen ulottuvuus viittaa viestintäkanavan kykyyn antaa välitöntä palautetta (Walther 2011, 448). Etätyöskentelyssä kanssaviestijältä saatu palaute voi viedä enemmän aikaa kuin välittömässä kasvokkaisviestinnässä. Kolmas ulottuvuus viittaa viestintäkanavan mahdollistamaan monipuolisuuteen kielivalikoimassa (Walther, 448). Neljäs ulottuvuus viittaa mahdollisuuteen personoida viestiä sen mukaan, kuka viestin vastaanottaja on. Teorian mukaan kasvokkaisviestintä on kaikkien ulottuvuuksien näkökulmasta ilmaisuvoimaisin viestintämuoto. (Walther 2011, 448.)

Etätyöskentelyssä epäselviä tai moniselitteisiä viestejä ei ole mahdollista viestiä ilmaisuvoimaisimmassa viestintäkanavassa, mikä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian mukaan olisi tarpeellista. Tällöin epäselviä ja moniselitteisiä viestejä ei teorian mukaan voi viestiä kaikista tehokkaimmin. On toki huomioitava, että osa etätyön viestintäkanavista on ilmaisuvoimaisempia kuin toiset. Esimerkiksi videovälitteiset etäpalaverit voivat olla jo huomattavasti ilmaisuvoimaisempia kuin esimerkiksi sähköpostit, jos etäpalaverissa kaikki osapuolet ovat läsnä videokuva- ja ääniyhteydellä. Tällöin vuorovaikutuksessa on mahdollista viestiä verbaalisen viestinnän lisäksi nonverbaalisen viestinnän avulla, antaa välitöntä palautetta,

käyttää kasvokkaisviestinnän tasolle yltävää monipuolisuutta kielessä sekä personoida viestejä. Kuitenkin videovälitteisessä viestintätilanteessa nonverbaalinen viestintä voi olla rajoitetumpaa kuin kasvokkaisviestinnässä. Videokuvassa kuva rajautuu usein niin, että henkilöstä näkyy vain kasvot ja vartalon yläosa, jolloin esimerkiksi kehon erilaiset asennot ja liikkeet eivät välttämättä välity videon kautta. Tästä näkökulmasta videovälitteinen viestintä on ilmaisuvoimaltaan heikompaa kuin kasvokkaisviestintä.

Viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian näkökulmasta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa joudutaan siis turvautumaan ilmaisuvoimaltaan heikompiin viestintäkanaviin, kun kasvokkaisviestintä ei ole mahdollista. Tässä tutkimuksessa on mielenkiintoista tarkastella, miten yliopistossa opettavien vuorovaikutuskäyttäytyminen muuttuu, kun käytetään heikommin ilmaisuvoimaisia viestintäkanavia. Ilmaisuvoimaltaan heikompiin viestintäkanaviin turvautuminen voi aiheuttaa yksilössä epävarmuutta, jos monimerkityksellisiä viestejä ei ole mahdollista aina viestiä tehokkaasti.

4 MENETELMÄT

Tämä tutkimus käsittelee yliopistossa opettavien henkilöiden kokemaa epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa. Tässä luvussa esittelemme tutkimusongelman ja sen pohjalta muodostetut tutkimuskysymykset. Tuomme myös esille menetelmät, joilla keräsimme tutkimusaineiston ja analysoimme sitä.

4.1 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Yli miljoona suomalaista on siirtynyt etätöihin koronapandemian aikana Ylen Taloustutkimuksella teettämän kyselyn mukaan. Heistä noin puolet haluaa jatkaa etätöissä ja pystyy työskentelemään etänä kokonaan tai lähes kokonaan jatkossakin. (Pantsu 2020.) Yliopistossa opettavat henkilöt eivät ole aiemmin työskennelleet täysipäiväisesti etänä, mutta on mahdollista, että he jatkavat etätyöskentelyä ainakin jossain määrin koronapandemian jälkeenkin. Etätöiden vuorovaikutusta on tutkittu jonkin verran (ks. esim. Ellison 2004; McNaughton 2014). Kuitenkaan yliopistossa opettavien henkilöiden etätöiden vuorovaikutuskäyttäytymistä ei ole tutkittu aiemmin. Sitä on tärkeää

tutkia, sillä etätyö koskettaa tällä hetkellä yliopistoyhteisöä ja yliopistossa opettavia henkilöitä. Tutkimuksen avulla voidaan tuottaa yliopistoyhteisölle ymmärrystä etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteista sekä yliopistossa opettavalle henkilölle hänen omasta vuorovaikutuskäyttäytymisestään.

Yksilön kokemaa epävarmuutta työskentelyyn liittyvissä tilanteissa on tutkittu aiemmin esimerkiksi epävarman työllistymistilanteen tai toimeentulon näkökulmasta (ks. esim. Ikonen 2013). Epävarmuuden ja etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteiden välistä yhteyttä ei ole tutkittu. Sitä on tärkeää tutkia, sillä epävarmuus voi olla yhteydessä yliopistossa opettavan henkilön vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Yliopistossa opettavan henkilön vuorovaikutuskäyttäytyminen saattaa vaikuttaa hänen monensuuntaisiin vuorovaikutussuhteisiinsa. Jotta voidaan tuottaa ymmärrystä yliopistoyhteisön etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteista sekä yliopistossa opettavien henkilöiden etätyöskentelyn vuorovaikutuskäyttäytymisestä, on tutkittava yliopistossa opettavien henkilöiden kokemaa epävarmuutta etätyön vuorovaikutustilanteissa.

Tutkimusongelma tässä tutkimuksessa on:

Millaista epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteisiin liittyy yliopistossa opettavan henkilön näkökulmasta?

Tutkimusongelmaa lähestytään kolmen tutkimuskysymyksen avulla. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä erityispiirteitä etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteisiin liittyy yliopistossa opettavan henkilön näkökulmasta?
2. Millaisista asioista yliopistossa opettava henkilö kokee epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa?
3. Miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavan henkilön vuorovaikutuskäyttäytymisessä?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla pyritään hahmottamaan, millaista vuorovaikutus etätyöskentelyn aikana on yliopistossa opettavan henkilön näkökulmasta. Tutkimuskysymyksen avulla voimme selvittää, kuinka paljon ja keiden kanssa vuorovaikutusta on. Tämän kysymyksen avulla halutaan ymmärtää, mitä erityispiirteitä etätyön vuorovaikutukseen liittyy yksilön näkökulmasta. Toinen tutkimuskysymys tarkastelee, millaisista asioista yksilö kokee epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa. Tutkimuksessa on syytä selvittää, liittyykö yksilön kokema epävarmuus tietyn tyyppiin vuorovaikutustilanteisiin. Kolmannessa tutkimuskysymyksessä pyritään selvittämään, miten epävarmuus ilmenee yksilön

vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Tämä on tarpeellista, jotta ymmärretään, miten epävarmuutta kokeva yliopistossa opettava henkilö käyttäytyy erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.

4.2 Aineistonkeruu

Tutkimus on laadullinen tutkimus, ja aineistonkeruumenetelmänä käytimme puolistrukturoitua teemahaastattelua (Liite 1). Puolistrukturoidun teemahaastattelun etuna on se, että yliopistossa opettavat henkilöt pääsivät kuvaamaan yksityiskohtaisesti kokemuksiaan etätyöstä ja voimme tarvittaessa myös kysyä tarkentavia kysymyksiä. Tästä syystä koimme puolistrukturoidun haastattelun paremmaksi ratkaisuksi verrattuna kyselyyn. Haastattelut etenivät teemoittain, ja haastattelukysymykset sekä niiden järjestys oli etukäteen muotoiltu helpottamaan haastattelun kulkua. Haastattelun tutkimusongelmaan ja tutkimuskysymyksiin perustuvat kolme teemaa olivat etätyöskentelyn vuorovaikutus, epävarmuus etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa sekä vuorovaikutuskäyttäytyminen ja epävarmuus.

Tutkielman aineisto kerättiin haastattelemalla viittä henkilöä, jotka opettavat Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja viestinnän tiedekunnassa humanistisilla aloilla. Haastatteluhetkellä haastateltavat olivat iältään 37–61-vuotiaita ja heistä kaksi oli miehiä ja kolme naisia. He olivat työskennelleet nykyistä vastaavassa ammatissa 6–29 vuotta.

Valitsimme haastateltaviksi yliopistossa opettavat henkilöt, koska he ovat yksi niistä ammattikunnista, joka ei ole ennen koronapandemiaa työskennellyt täysipäiväisesti etänä. Koimme myös, että informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnan edustajat osaisivat pohtia viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviä ilmiöitä heidän työssään. Yliopistossa opettavien työ on vaatinut uusien viestintäkanavien opettelua etätyöskentelyyn siirtyessä. Yliopistossa opettavat työskentelevät tälläkin hetkellä pääasiallisesti etänä, joten heidän kokemuksensa etätyöstä ovat tuoreita.

Pyrimme huomioimaan haastattelussa eettisyyden kunnioittamalla haastateltavien anonymiteettiä haastattelutilanteessa sekä aineiston taltioinnissa. Haastattelut toteutettiin etäyhteyksien avulla Zoomissa. Haastattelut videoitiin ja litteroitiin aineiston analyysia varten. Viittaamme haastateltaviin tulokset-osiossa numerokoodien avulla (H1, H2, ... jne.), jotta heidän henkilöllisyyttään ei tunnisteta.

4.3 Tutkimusmenetelmä

Haastatteluaineiston analysoimisessa käytimme temaattista analyysia (*thematic analysis*, Braun & Clarke 2006). Temaattisen analyysin avulla aineistosta voidaan havaita tutkimuksen kannalta kiinnostavia merkityksiä (Clarke & Braun 2017). Siinä aineistosta pyritään tunnistamaan tutkimuskysymysten kannalta olennaisia teemoja, jotka edustavat jonkin tasoisia kaavamaisia vastauksia tai merkityksiä aineistossa (Braun & Clarke 2006, 82). Aineiston teemoittelu tarjoaa työkalun tutkimusaineiston havaintojen järjestelylle ja raportoinnille (Clarke & Braun 2017). Temaattisen analyysin avulla voimme kuvata ja järjestää aineistosta laajempia kokonaisuuksia. Laajempien kokonaisuuksien hahmottaminen on olennaista, kun halutaan ymmärtää yksilön kokemaa epävarmuutta etätyön vuorovaikutustilanteissa ja siihen liittyviä ilmiöitä.

Analysoidessamme aineistoa etsimme haastatteluista yhteneväisyyksiä ja toistuvia teemoja, ja yritimme hahmottaa, mitkä tiedot ovat olennaisia tutkimuksemme kannalta. Aineiston analyysin tukena käytimme tutkimuskysymyksiä, joiden avulla havaitsimme aineistosta erilaisia alakategorioita. Muodostimme näille alakategorioille kolme yläteemaa, jotka ovat etävuorovaikutuksen erityispiirteet, epävarmuustekijät yliopistossa opettavan henkilön etätyöskentelyssä sekä vuorovaikutuskäyttäytyminen. Luokittelimme aineiston näiden teemojen mukaisesti hyödyntämällä erilaisia värikoodeja. Analyysin tukena käytimme aiempaa tutkimusta etätyöskentelystä sekä kahta viestinnän teoriaa: epävarmuuden vähentämisen teoriaa ja viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoriaa. Teoriat ja aiempi tutkimus toimivat kuitenkin vain analyysin tukena, sillä tarkoituksena oli löytää aineistosta merkittävimmät ilmiöt ja tulkita niitä laajemmassa kontekstissa.

Analyysin avulla voitiin muodostaa ymmärrystä siitä, millaista yliopistossa opettavien henkilöiden etätyön vuorovaikutus on, ja miten yksilön kokema epävarmuus ilmenee etätyön vuorovaikutustilanteissa. Aineiston analyysista tehtyjen päätelmien pohjalta voitiin lopulta vastata myös tutkimuskysymyksiin.

5 TULOKSET

Tässä luvussa esittelemme aineistosta koottuja tuloksia, jotka on jaettu kolmeen eri alalukuun. Ensimmäisenä tarkastelemme etävuorovaikutuksen erityispiirteisiin liittyviä tutkimustuloksia. Seuraavaksi esittelemme, mistä asioista etävuorovaikutustilanteissa koetaan epävarmuutta. Tulosten viimeinen osio käsittelee sitä, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä.

5.1 Etävuorovaikutuksen erityispiirteet

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä tarkasteltiin, millaisia erityispiirteitä etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa on havaittavissa. Tärkeimmät tutkimustulokset ovat etäluentoihin liittyvät uudenlaiset ilmiöt, kuten luentojen jääminen aiempaa enemmän asiatasolle, reaktioiden ja viestintään liittyvien vihjeiden vähäisyys sekä opiskelijoiden mielenkiinnon ylläpitämisen vaikeus. Lisäksi tutkimustuloksista kävi ilmi vuorovaikutussuhteisiin liittyvät muutokset ja muiden hyvinvoinnista huolehtiminen.

5.1.1 Etäluentojen erityispiirteet

Tulosten mukaan opetustilanteet ovat muuttuneet hyvin erilaisiksi etätyöskentelyn myötä. Etäopetustilanteet koetaan tylsemmiksi kuin lähiopetustilanteet. Tuloksista kävi ilmi, että etävuorovaikutus jää helposti asiatasolle, jossa asioista keskustellaan vain yleisesti ja kaikki henkilökohtaisempi, kuten vitsailu tai mielipiteiden ja kannanottojen jakaminen, jäävät pois.

“...niin se, että tällaisia opiskelijoitten niinkun, voisi sanoa, mielipiteitä tai kannanottoja kuulee vähemmän niin se on johtanu siihen, että nää tunnint on vähän niinkun kuivempia, sanoisinko, eli siis niissä ei oo sitä samaa dynamiikkaa, ne on värittömämpiä.” (H5)

Tulosten mukaan juurikin henkilökohtaisemman otteen puuttuminen ja asiatasolle jääminen tekevät opetustilanteista tylsempiä. Yliopistossa opettavat henkilöt kokevat puhuvansa ainoastaan yksin

etäopetustilanteissa, sillä vuorovaikutusta opiskelijoiden kanssa ei synny samalla tavalla kuin kasvokkaisessa lähiopetuksessa.

“Kyllä mulla oli sellanen tunne varsinki alkusyksystä, et hyvin hyvin niinkun monologihommaa vedin.” (H4)

Haastateltavat kokivat, että opiskelijoiden kynnys avata mikrofoni ja puhua ääneen etäopetustilanteessa on suuri. Myös mustien ruutujen ilmiö, jossa etävuorovaikutuksessa muiden osapuolten reaktioita ei näe, lisää tunnetta monologisuudesta.

Muiden osapuolten reaktioiden puuttuminen aiheuttaa myös vaikeuksia puheenvuorojen jakamisessa ja keskustelun ohjaamisessa. Etenkin nonverbaalinen viestintä koettiin keskustelun etenemisen kannalta oleelliseksi asiaksi. Tuloksista kävi ilmi, että etäopetustilanteissa yliopistossa opettavat henkilöt joutuvat ottamaan suuremman roolin puheenvuorojen jakamisessa ja keskustelun ohjaamisessa, jotta keskustelu etenee luontevasti.

“No ehkä siinä on siis se, että mikä liittyy siihen nonverbaalisuuteen, että se puheenvuorojen jakaminen, niin varsinki jos on vaikka 10 ihmistä, niin sehän ei oo mitenkään luonnollista. Koska siel ku ollaan seminaarihuoneessa niin jotenki katseella ja kaikella voidaan viestiä et nyt on sun vuoro puhuu ja siinä on kenties joku luonnollinen järjestyskin miten mennään. Mutta eihän tässä Zoomissa oo mitään sellasta, et ihan se niinku puheenjohtajan rooli ja tehtävä on paljon isompi.” (H2)

“Siel on ne tyypit, jotka on äänessä, sit siel on ne tyypit jotka on hiljaa. Ja toki näin on ollut aina, et siel on ihmisiä, joilla on erilaisia profiileja, toiset on aktiivisempia, toiset on valmistautunutkin paremmin ja ne voi puhua ja näin. Et ei se koskaan aina oo täysin tasa-arvoista tai tasaista. Mut nyt mä oon huomannut et se ehkä jakautuu vielä selkeemmin. Ellei niinku hartiavoimin tee töitä ja jaa jatkuvasti puheenvuoroja niin se tapahtuu. Sit on kaikki nää et se keskeyttäminen on niin vaikeeta” (H3)

Puheenvuorojen jakaminen ja keskustelun ohjaaminen koettiin tärkeäksi, jotta kaikki voivat osallistua tasavertaisesti opetustilanteen keskusteluun. Lisäksi tuloksista ilmeni, että viestintävälineen tuottama hitaus vaikuttaa siihen, että puheenvuorojen jakaminen ja keskustelun ohjaaminen on vaikeampaa. Yhden haastateltavan mukaan Zoomissa koko ryhmän saaminen mukaan keskusteluun ei onnistu samalla tavalla kuin lähiopetuksessa viestintäkanavan hitauden takia.

Lisäksi haastateltavat kokivat, etteivät he voi pitää ajallisesti yhtä pitkäkestoisia luentoja kuin aiemmin, koska opiskelijoiden mielenkiinto ei riitä seuraamaan etäluentoja. Tulosten mukaan yliopistossa opettavat henkilöt joutuvat etäopetustilanteissa käyttämään aiempaa enemmän aktivoivia elementtejä, jotta luennot säilyisivät mielenkiintoisempina.

“Kyl mä koen niinku tämmösen Zoom-opettamisen, puhumisen, puhuvan pään opettajan roolin aika hankalana. Et joskus tuntuu et pitää olla sellanen stand up -koomikko, joka tavalla tai toisella houkuttelee ja yrittää pitää opiskelijan mielenkiintoa yllä esimerkiksi erilaisilla aktivointityökaluilla, ja sellanen tuntuu välillä vähän ärsyttävältä. Et enää ei riitä se et mulla on mielenkiintonen asia, josta mä kerron ja sitten me voidaan yhdessä keskustella siitä, vaan mun täytyy koko ajan varmistaa jollain, että mä saan mielenkiinnon pysymään niin korkealla, että joku jaksaa tai vaivautuu kuunteleä sitä asiaa.” (H1)

Haastateltavat kertoivat, että erilaisten aktivointityökalujen käyttäminen, kuten erilaisten kysely- ja äänestystoimintojen käyttäminen tai opiskelijoiden jakaminen pienryhmiin luentojen aikana lisää huomattavasti opetustilanteiden suunnitteluun käytettyä aikaa. Tuloksista kävi ilmi, että yliopistossa opettavat henkilöt kokevat joutuvansa olemaan aiempaa piristävämpiä, ymmärtäväisempiä ja kannustavampia opiskelijoita kohtaan etäluentojen aikana, sillä vallitseva pandemiatilanne on ollut monille rankka.

Zoom-alustan käyttö mahdollistaa etäluentojen aikana chat-ominaisuuden, jonka haastateltavat kokivat erittäin positiiviseksi asiaksi. Haastateltavat kertoivat, että chat-ominaisuus on laskenut keskusteluun osallistumisen kynnystä etenkin massaluentojen aikana. Chatissa kommentoiminen ei keskeytä luennon kulkua samalla tavalla kuin ääneen kommentointi, ja tulosten mukaan chat on mahdollistanut lähiopetukseen verrattuna aktiivisemmän osallistumisen.

Tulokset osoittavat, että etäopetuksen vuorovaikutuksen luontevuus riippuu siitä, onko opetettava ryhmä tuttu vai täysin uusi. Haastateltavat kertoivat, että jos opetettava ryhmä oli entuudestaan tuttu, vuorovaikutus tuntui luontevalta ja lähes siltä kuin oltaisiin oltu fyysisesti samassa tilassa opiskelijoiden kanssa. Jos taas opetettava ryhmä oli entuudestaan tuntematon, ryhmädynamiikan ja vuorovaikutuksen rakentaminen koettiin todella haastavaksi.

5.1.2 Vuorovaikutussuhteiden muutokset ja muiden hyvinvoinnista huolehtiminen

Tulosten mukaan yhtenä etävuorovaikutuksen erityispiirteenä koettiin suhdetason muutokset opiskelijoiden sekä kollegoiden kanssa. Fyysisesti eri paikoissa oleminen johtaa siihen, että spontaani vuorovaikutus muiden kanssa jää vähäiseksi. Kollegoihin ja opiskelijoihin ei törmää käytävillä, ja keskustelemaan jääminen ennen luentoa tai luennon jälkeen puuttuu. Haastateltavat kertoivat, että vaikka yhteisiä kahvihetkiä on yritetty järjestää kollegoiden kesken, ne eivät ole samanlaisia vuorovaikutustilanteita kuin normaalit kahvipöytäkeskustelut. Eräs haastateltava kuvasi, että kahvipöytäkeskusteluissa on usein monta eri keskustelua käynnissä yhtä aikaa, kun taas etänä keskusteluja on usein vain yksi.

Etäopetukseen siirryttyä ei tilaa spontaanimmalle vuorovaikutukselle ja nonverbaalisen viestinnän tulkitsemiselle ole samalla tavalla. Lisäksi haastateltavat kokivat, että etävuorovaikutuksessa keskustelut jäävät usein asiatasolle, ja keskusteluiden henkilökohtaisempi taso jää uupumaan. Yhden haastateltavan mukaan henkilökohtaisuus jää uupumaan myös henkilökunnan kokouksista, jolloin vuorovaikutustilanteista tulee puuduttavampia. Vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt toivovat, että kokous käytäisiin nopeasti läpi, jotta he voisivat jatkaa taas johonkin muuhun mielenkiintoisempaan.

Tuloksista kävi myös ilmi, että suhteen muodostaminen uusien ihmisten kanssa on haasteellista etävuorovaikutuksessa. Opiskelijan käyttäytymistavat, kuten miten hän liikkuu, istuu tai puhuu auttaa suhdetason muodostamisessa. Lisäksi mustien ruutujen ilmiö aiheuttaa myös sen, ettei näe toisen kasvoja tai koko läsnäoloa ollenkaan. Tulosten mukaan näiden asioiden puuttuminen vaikeuttaa käsityksen luomista toisesta ihmisestä ja hidastaa suhdetason rakentumista. Eräs haastateltava kertoi, että etävuorovaikutuksessa mielikuva opiskelijasta muodostuu lähinnä sitä kautta, miten kyseinen opiskelija on suorittanut tietyn tehtävän.

“...se on mun mielestä hankalaa, tämmösen niinku henkilökohtaisen suhteen saaminen ja jotenkin koen, että se on tässä meidän tai omassa opettajuudessa aika tärkeekin, että tietää vähän kuka siellä on ja miten hän suhtautuu ja miten hän reagoi asioihin.” (H1)

Haastateltavat kokivat, että opetuksen kannalta suhteen muodostamisen vaikeudet ovat haasteellinen asia. Kun opiskelijasta on jonkinlainen käsitys, opetusta voi mukauttaa jonkin verran sen mukaan. Nyt opetuksen mukauttaminen on vaikeampaa, kun etäopetuksessa käsitystä uudesta opiskelijasta ei voi muodostaa yhtä nopeasti tai helposti.

Lisäksi tuloksista kävi ilmi, että huoli muiden hyvinvoinnista on kasvanut. Normaalisti kollegan tai opiskelijan nonverbaalisesta viestinnästä voi tulkita paljon siitä, miten hän voi.

“Et tää sosiaalinen yhteisö mun mielestä murenee ja ei pysty pitämään huolta toisistaan, sil mun mielestä voi olla kauaskantosii seurauksii. Et hyvinvoinnista mä oon ehkä kaikkein eniten huolissani, kun se puuttuu.” (H2)

Etävuorovaikutuksessa on vaikeampaa huomata tai reagoida, jos kollegat tai opiskelijat voivat huonosti. Sen lisäksi, että haastateltavat kertoivat olevansa huolissaan muiden hyvinvoinnista, he myös totesivat etävuorovaikutuksen olevan heille itselleen raskasta esimerkiksi sen takia, että vuorovaikutustilanteen muiden osapuolten reaktiot ovat vähäisempiä. Yhden haastateltavan mukaan väsymys etäopetukseen alkaa näkymään sekä opiskelijoissa että opettajissa.

5.2 Epävarmuustekijät yliopistossa opettavan henkilön etätyöskentelyssä

Toisessa tutkimuskysymyksessä kartoitettiin, millaisista asioista yliopistossa opettavat henkilöt kokevat epävarmuutta etätyön vuorovaikutustilanteissa. Tärkeimmät tulokset liittyvät vuorovaikutuksen olemassaolon kyseenalaistamiseen sekä teknologian vaikutuksiin vuorovaikutuksessa.

5.2.1 Vuorovaikutuksen olemassaolon kyseenalaistaminen

Tulokset osoittavat yliopistossa opettavien henkilöiden kokevan epävarmuutta siitä, syntyykö etätyöskentelyssä vuorovaikutusta ollenkaan. Etenkin opetustilanteissa he eivät voi olla varmoja siitä, onko vuorovaikutustilanteessa edes läsnä muita vai puhuvatko he monologin omaisesti “tyhjyyteen”.

“Ehkä se epävarmuus, se on mun mielestä ihan hyvä sana, se on aika heikko sille, et mä kyllä käyttäisin jotain niinku vahvempaa ilmausta, koska se niinku jotenki ravisuttaa koko vuorovaikutuksen olemassaoloa ja mahdollisuutta. Et onko tätä mitä teen olemassa ollenkaan? Onko tässä mikään vuorovaikutustilanne vai puhunko seinän kaakeleille?” (H2)

Yhdessä keskusteleminen ja mielipiteen ilmaisun mahdollisuus ovat joidenkin haastateltavien mukaan tärkeä osa opetustilannetta. Tulokset kuitenkin osoittavat, että tällainen on vähentynyt etäopetuksen aikana huomattavasti, ja opetustilanteessa ei voi enää edes olla varma, onko kyseessä vuorovaikutustilanne. Esimerkiksi esitettäessä opiskelijoille kysymyksiä opetustilanteen aikana kukaan ei välttämättä vastaa. Yhden haastateltavan mukaan opiskelijat saattavat olla etäopetustilanteessa teknisesti läsnä, mutta pyydettyä heitä vastaamaan tai kommentoimaan heitä ei olekaan missään.

Nonverbaalisen viestinnän puutteet tekevät etätyöskentelyn vuorovaikutuksen haasteelliseksi. Tuloksista kävi ilmi, että suurin osa opiskelijoista ei pidä etäopetustilanteesta kameroita päällä, mikä koettiin jopa melko ahdistavana asiana. Haastateltavien mukaan normaalissa opetustilanteessa opiskelijoiden nonverbaalisesta viestinnästä voi tehdä paljon tulkintoja esimerkiksi siitä, miten opetettava asia ymmärretään tai miten siihen suhtaudutaan. Nonverbaalisesta viestinnästä saatavan tiedon avulla pystyisi normaalissa lähiopetuksessa mukauttamaan viestintää ja muuttamaan luennon kulkua tiettyyn suuntaan. Etäopetuksessa nonverbaalisia vihjeitä ei ole saatavilla, mikäli opiskelijat pitävät kameransa pois päältä eivätkä käytä mikrofonia keskusteluun. Verbaalisesta sekä nonverbaalisesta viestinnästä saatavan palautteen määrä on tuloksien mukaan vähentynyt huomattavasti. Nonverbaalisen viestinnän puutteet aiheuttavat sen, ettei voi olla varma, onko ruudun takana ketään edes kuuntelemassa. Erään haastateltavan mukaan hän ei etenkään etäopetuksessa saa tietoa siitä, onko hän tullut kuulluksi tai varsinkaan siitä, onko hän tullut ymmärretyksi.

5.2.2 Teknologian vaikutukset vuorovaikutukseen

Etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteet haasteelliseksi tekee se, että etävuorovaikutus rakentuu kokonaan teknologian varaan. Tästä syystä mahdolliset tekniset ongelmat, kuten Internet-yhteyden katkeaminen tai ohjelmien toimimattomuus, voivat kaataa koko vuorovaikutustilanteen.

Kasvokkaisuorovaikutuksessa mahdollisista teknisistä ongelmista ei tarvitse juurikaan huolehtia, sillä vuorovaikutus ei ole kokonaan niiden varassa.

“Et kaikki tämmönen käytännönasioihin liittyvät erot... jos sähkötkä katoais tai akku loppuis koneesta tai netti kaatuis niin sehän on paljon isompi juttu.... mitkä on tosi tosi isoja asioita et nehän on sit kokonaan sen tilanteen romahduttavia asioita.” (H3)

Lisäksi tuloksista ilmeni, että etäyhteyksien aiheuttama viive tuottaa epävarmuutta vuorovaikutustilanteissa. Haastateltavien mukaan muiden vuorovaikutustilanteen osapuolten reaktio tai vastaus voi tulla pienellä viiveellä teknisistä syistä johtuen. Erään haastateltavan mukaan reaktioon liittyvä viive saa kyseenalaistamaan sen, mitä on juuri itse sanonut.

Uusien teknologiavälineiden opetteleminen on tuottanut joillekin haastateltavista epävarmuutta. Zoom-alustan käyttäminen tuli kaikille haastateltaville uutena asiana etäopetukseen siirryttäessä. Kaikille uusien alustojen opettelu ja käyttö ei kuitenkaan ollut haastavaa, vaan epävarmuutta tästä koki kaksi viidestä haastateltavasta. He kokivat, että epävarmuus uusien teknologisten välineiden käytössä johtuu heidän korkeasta iästään.

5.3 Vuorovaikutuskäyttäytyminen

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla kartoitettiin, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Tutkimustulosten perusteella kolme epävarmuuden aiheuttamaa muutosta vuorovaikutuskäyttäytymisessä ovat ylenmääräinen puhuminen, lisääntynyt opetustilanteen suunnitteleminen sekä tiedon hankkiminen kanssaviestijästä.

5.3.1 Ylenmääräinen puhuminen

Tuloksista ilmeni, että suurimmalla osalla haastateltavista epävarmuus ilmenee ylenmääräisenä puhumisena. Koska etäopetustilanteissa välitöntä palautetta muilta ei tule, haastateltavat kertoivat joutuvansa puhumaan aiempaa enemmän.

“Mä ehkä selitän vähän liikaakin, mutta siin on just taustalla se, että mä en näe näiden opiskelijoiden reaktioita.” (H5)

Haastateltavat kertoivat, että etäopetuksessa nonverbaalisen viestinnän vähyyden takia he eivät pysty tulkitsemaan, ovatko opiskelijat ymmärtäneet opetettavan asian vai ei. Tästä syystä he

kokevat joutuvansa myös puhumaan enemmän. Yhden haastateltavan mukaan hän on etäopetuksessa selittänyt opetettavia asioita enemmän ja tarkemmin kuin mitä on luokkahuoneessa koskaan selittänyt. Vastapuolelta puuttuvat reaktiot ja mustien ruutujen ilmiö koettiin jopa nolona ja kasvoja uhkaavana hetkenä.

“Koska sitä hiljaisuutta, kun siellä on niin liikaa, niin sitten opettaja vaan ottaa sen roolin ja täyttää sitä tyhjää ja yrittää ohittaa sen ehkä nolon hetken siinä.” (H4)

Tulosten mukaan hiljaisia hetkiä yritetään välttää “turhalla höpöttämisellä”. Ylenmääräisellä puhumisella ehkäistään myös kasvoja uhkaavien ja nolojen hetkien syntymistä.

5.3.2 Vuorovaikutuksen suunnittelu opetustilanteissa

Tulosten mukaan epävarmuus ilmenee siten, että omaa vuorovaikutuskäyttäytymistä suunnitellaan enemmän opetustilanteissa. Suunnittelussa huomioidaan esimerkiksi, mitä luennon aikana aiotaan sanoa ja millä ajoituksella. Lisäksi haastateltavat kertoivat käyttävänsä erilaisia havainnointimateriaaleja, joiden käyttöä on myös suunniteltava etukäteen. Suunnittelua etäopetustilanteiden suhteen on tulosten mukaan tehtävä huomattavasti enemmän kuin normaalissa opetustilanteessa.

“Kyl ne (luennot) täytyy suunnitella etukäteen enemmän. Huomattavasti enemmän menee tuntien suunnitteluun jo ihan lähtien siitä, että täytyy tavallaan se tunti testata ruudulla, että kuinka ne eri materiaalit siinä ruudulla asetellaan ja mitä vaihdan missäkin kohtaa näkyviin. Se vaatii valtavan paljon enemmän suunnittelua, että se tunti menee dynamiikaltaan oikeen.” (H5)

Haastateltavat kokivat, että mahdollisten teknisten ongelmien takia heidän täytyy suunnitella vaihtoehtoisia toteutustapoja luennoille. Eräs haastateltava kertoi, että hän on välillä jopa karsinut etäopetuksessa käsiteltäviä asioita teknisiin asioihin liittyvän epävarmuuden takia. Tekniset ongelmat saattavat näyttytyä esimerkiksi eri ohjelmien toimimattomuutena tai niiden hitautena nettiyhteyteen liittyvien ongelmien lisäksi.

“Pitää olla moneen asiaan tällanen niinku suunnitelma B, toinen tapa millä sä järjestät sen asian. Ja kyllä kieltämättä vaikka tässäkin tuntuu et on tullut koko aika jotenkin paremmaksi, mutta niinku ryhmiin jakamiset ja tällasten miettimiseen menee kyllä tosi paljon. Et sellaseen organisointiin.” (H1)

Tulosten mukaan ajoitus tuo haasteita etäluentojen suunnitteluun. Yhden haastateltavan mukaan on vaikeaa arvioida, ehditäänkö luennoilla käsitellä kaikki suunnitellut asiat. Hänen mukaansa etäopetuksessa on paljon hidastavia tekijöitä. Hidastavat tekijät voivat liittyä esimerkiksi teknisiin ongelmiin tai siihen, että opiskelija ei olekaan paikalla kysyttäessä vastausta.

5.3.3 Tiedon hankkiminen kanssaviestijästä

Epävarmuus voi ilmetä myös tiedon hankkimisena kanssaviestijästä. Tulosten mukaan tietoa kanssaviestijästä haetaan esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, selvittämällä opiskelijan opintotietoja tai järjestämällä erilaisia kyselyitä. Esittämällä kysymyksiä haetaan reaktioita vuorovaikutustilanteen muilta osapuolilta.

“Jos vaikka pitää jotain luentoo et siinä on just näitä, mitkä on jo jotain vitsejä et ”kuulettekste mua” ja ”oottekste nyt siellä” ja ”ymmärsittekste tän” ja ” onks jotain kysyttävää”.” (H3)

Reaktioiden avulla halutaan selvittää, onko vuorovaikutustilanteessa läsnä muita tai onko itse tullut ymmärretyksi. Kaksi haastateltavaa kertoivat hankkivansa tietoa opiskelijoiden opintotiedoista epävarmuuden takia.

“Kyllä aika usein niinku jos on sellanen opiskelija, joka ei suostu sanomaan mitään niissä Zoom-kokouksissa, niin kyllä sillon katson tän opiskelijan opiskeluhistoriaa.” (H5)

Tiedoista selvitettiin esimerkiksi missä vaiheessa opintojaan opiskelija on tai mitä hän on aiemmin opiskellut. Lisäksi tuloksista ilmeni, että osa haastateltavista lähettää opiskelijoille kyselyitä kurssin alussa. Haastateltavat kertoivat selvittävänsä kyselyiden avulla taustatietoja opiskelijasta, jotta käsitystä opetettavasta ryhmästä olisi helpompi muodostaa.

6 POHDINTA

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella yliopistossa opettavien henkilöiden kokemaa epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa. Tässä luvussa analysoidaan saatuja tutkimustuloksia teoreettisen viitekehyksen, aiempien etätyöskentelyyn liittyvien tutkimusten sekä muun kirjallisuuden avulla. Pohdintaa lähestytään tutkimuskysymyksistä saatujen tulosten kautta. Lopuksi arvioimme tutkimusta ja pohdimme mahdollisia jatkotutkimusten aiheita.

6.1 Erityispiirteet

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla haluttiin selvittää, millaisia erityispiirteitä etätyöskentelyn vuorovaikutukseen liittyy yliopistossa opettavien henkilöiden näkökulmasta. Tuloksista selvisi, että etäopetukseen liittyy uudenlaisia ilmiöitä. Lisäksi tuloksista havaittiin, että etävuorovaikutus ilmenee vuorovaikutussuhteiden muutoksissa.

Tulosten mukaan merkittävä muutos etäopetuksessa on se, että luennot jäävät aiempaa enemmän asiatasolle ja henkilökohtaisempi vuorovaikutus on vähäisempää. Lisäksi reaktiot ja viestintään liittyvät vihjeet ovat vähäisiä. Opettajien itsetehokkuutta (*self-efficacy*) koronapandemian aikana on tutkittu niiden opettajien näkökulmasta, jotka opettavat 5-18-vuotiaita oppilaita (*K-12 teachers*). Tutkijat havaitsivat haasteita vuorovaikutuksessa, kuten emotionaalisessa yhteydessä, vertaisvuorovaikutuksen puutteessa sekä riittämättömässä vertaisvuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen haasteet johtuivat välittömien reaktioiden puutteista sekä nonverbaalisen viestinnän, kuten ilmeiden ja kehonkielen puutteista. (Cardullo, Wang, Burton & Dong 2021.) Cardullon ym. (2021) tutkimus tukee tuloksiamme sen suhteen, että välittömien reaktioiden sekä nonverbaalisen viestinnän puutteet tuottivat haasteita vuorovaikutuksessa. Heidän tutkimuksessaan ei kuitenkaan havaittu sitä, että opetustilanteet jäisivät asiatasolle ja henkilökohtaisempi vuorovaikutus olisi vähäisempää. Tämä voi johtua siitä, että tutkimus tarkasteli 5-18-vuotiaiden opettajia. Tutkimuksemme sen sijaan tarkasteli yliopistossa opettavia opettajia henkilöitä, ja korkeakouluissa opiskelijat usein refleктоivat oppimaansa omien henkilökohtaisten kokemustensa ja näkemystensä kautta.

Tuloksista kävi myös ilmi, että opiskelijoiden mielenkiinnon ylläpitäminen on vaikeampaa etäopetustilanteissa. Shlesselmanin (2020) tutkimus etäopetuksesta Connecticutin yliopistossa tukee havaintojamme, sillä tulokset osoittavat, että oli pa kyseessä synkroninen tai asynkroninen opetustilanne, tarvitaan opetuksessa aktivoivia elementtejä opiskelijoiden sitouttamiseksi. Tuloksistamme nousi esiin, että opiskelijoiden sitouttamisessa ja heidän mielenkiintonsa ylläpitämisessä on hyödynnettävä erilaisia aktivointityökaluja. Tästä voidaan päätellä, että etäopetus- tai etävuorovaikutustilanteita ei koeta yhtä mielenkiintoisiksi kuin kasvokkaistilanteita, vaan mielenkiintoa täytyy keinotekoisesti herättää erilaisilla aktivointityökaluilla.

Etätyöskentelyssä havaittiin myös vuorovaikutussuhteiden muutoksia, sillä spontaani ja henkilökohtainen vuorovaikutus jäävät vähäisemmäksi. Tämän myötä vuorovaikutussuhteita on vaikeampaa muodostaa ja muiden hyvinvoinnista ollaan huolissaan. Cardullon ym. (2021) tutkimuksen mukaan etäopetuksen vuorovaikutuksen haasteiden takia opettajat kokivat, että on vaikeaa vastata oppilaiden yksilöllisiin tarpeisiin tai auttaa vaikeuksissa olevia. Myös opiskelijoiden suorituksista ja ohjaamiseen tarvittavasta tuesta oltiin huolissaan. Tutkimustulosten mukaan opettajat olivat huolissaan siitä, että oppilaat kokisivat haasteita motivaation ja sitoutumisen suhteen etäympäristössä. (Cardullo ym. 2021.) Miller (2021) on tutkinut opettajien ja 5–18-vuotiaiden oppilaiden vuorovaikutussuhteiden rakentumista koronapandemian aikana. Tutkimuksen mukaan opettajat käyttivät erilaisia menetelmiä, kuten puheluita oppilaille, fyysisiä kirjeitä, virtuaalitaapaamisia sekä live-chat-toimintoa parantaakseen ja kehittääkseen vuorovaikutusta oppilaiden kanssa. Tutkimuksen mukaan opettajat keskittyivät luomaan opettaja-oppilas-suhteita, sillä niitä oli rakennettava ja niiden laatua oli arvioitava pandemian aikana täysin uudella tavalla. (Miller 2021.) On kuitenkin huomioitava, että yliopistossa opettavan henkilön ja yliopisto-opiskelijan sekä opettajan ja 5–18-vuotiaan oppilaan vuorovaikutussuhteet ovat erilaisia. 5–18-vuotiaiden oppilaiden ja opettajien vuorovaikutussuhteiden rakentaminen on erityisen tärkeää opetustilanteeseen sitoutumisessa, jolloin opettajat saattavat kokea enemmän vastuuta suhteen rakentamisesta. Tutkimuksemme perusteella yliopistossa opettavat henkilöt ovat huomanneet merkittäviä muutoksia vuorovaikutussuhteissa sekä niiden luomisessa, mutta yliopisto-opiskelijalta edellytetään itsenäisempää työskentelyä, jolloin yliopistossa opettavat henkilöt eivät välttämättä koe niin suurta vastuuta suhteen luomisesta. Tutkimuksemme laajentaa ymmärrystä siitä, että vuorovaikutussuhteiden rakentaminen on huomattavan erilaista yliopistossa opettavan henkilön ja perustason opettajan näkökulmasta.

Tulosten pohjalta voidaan päätellä, että kasvokkainen vuorovaikutus on todella tärkeää vuorovaikutussuhteiden ja koko yliopistoyhteisön jäsenten hyvinvoinnin kannalta. Fyysisesti eri paikoissa oleminen aiheuttaa haasteita ylläpitää aiemmin muodostettua yhteisöllisyyttä tai rakentaa sitä. Myös muiden ammattikuntien etätyöskentelyn tutkimuksissa on havaittu samantyyppisiä erityispiirteitä. Gilmartinin, Connellyn, Hebben, Battaglian ja Kwanin (2020) tutkimuksessa tutkittiin etätyön vaikutuksia tutkijoiden ja muun henkilökunnan näkökulmasta koronapandemian aikaan. Haasteita etätyöskentelyssä tuotti rutiinien ja työskentely-ympäristön järjestely. Lisäksi yhteys muiden kollegoiden kanssa koettiin haasteelliseksi etätyöskentelyssä. Tutkimuksessa haastateltavat kertoivat kaipaavansa päivittäisiä kasvokkaisia ja sosiaalisia vuorovaikutustilanteita kollegoiden kanssa. Sosiaalisen vuorovaikutuksen puuttuminen aiheutti joillekin haastateltaville eristäytymisen ja yksinäisyyden tunteita. (Gilmartin ym. 2020.) Nämä tutkimustulokset tukevat johtopäätöstämme siitä, että kasvokkainen vuorovaikutus on tärkeää yhteisön hyvinvoinnin kannalta.

Ylen tekemän etäopetusta koskevan kyselyn (Hukkanen 2021) tulokset tukevat tutkimustuloksiamme. Kysely tehtiin alkuvuodesta 2021 opettajille, opiskelijoille ja heidän vanhemmilleen. Kyselyn perusteella havaittiin, että opetustilanteista voi puuttua vuorovaikutus täysin, vaikka vuorovaikutteisuus on opetuksen kannalta olennaista. Jotta opetustilanteista saataisiin vuorovaikutteisia, sen eteen täytyy tehdä paljon töitä. Opettajat ovat kuin “chat-juontajia” ja joutuvat pitämään opiskelijoiden mielenkiintoa yllä. Oppilaat eivät pidä kameroitaan tai mikkejään päällä, ja nonverbaalinen viestintä on vähäistä etäopetuksessa. Laadukkaan vuorovaikutuksen vähäisyys ilmenee myös jaksamisessa ja hyvinvoinnissa negatiivisesti. (Hukkanen 2021.) Tuloksemme ovat yllättävän yhtenäisiä ottaen huomioon, että tutkimuksemme aineisto kerättiin ennen Ylen kyselyä. Ylen kyselyssä ei kuitenkaan havaittu esimerkiksi sitä, että opettajat kokevat opetustilanteet tylsemmiksi. Ylen kyselylomakkeeseen verrattuna puolistrukturoidussa teemahaastattelussamme kysymyksiä oli kattavammin. Tutkimuksemme luo Ylen kyselyyn verraten laajempaa ymmärrystä ilmiöstä, sillä tutkimustuloksiamme on vertailtu aiempiin tutkimuksiin ja teoreettiseen viitekehukseen. Voimme kuitenkin päätellä, että tutkimuksemme tulokset ovat yleistettävissä laajemmin etäopetustilanteisiin yliopistoyhteisön lisäksi, sillä samoja ilmiöitä on havaittu myös Ylen kyselyssä.

Laadukas vuorovaikutus on selkeästi tärkeää opetustilanteiden kannalta, ja vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat vaikuttavat koko opetustilanteeseen ja yksilöiden hyvinvointiin. Tuloksissa havaittuihin etävuorovaikutukseen liittyviin ongelmiin kannattaa siis kiinnittää huomiota. Tulokset

etäopetustilanteiden haasteista tuottavat ymmärrystä laajemmin opettajien pedagogisesta toiminnasta. Lisäksi opiskelijat voivat ymmärtää, että he voivat ja heidän kannattaa vaikuttaa laadukkaan vuorovaikutustilanteeseen toteutumiseen myös omalla toiminnallaan, sillä aktiivinen osallistuminen opetustilanteeseen edesauttaa vuorovaikutuksen onnistumista.

6.2 Epävarmuustekijät yliopistossa opettavan henkilön etätyöskentelyssä

Toisessa tutkimuskysymyksessä kartoitettiin, millaisista asioista yliopistossa opettavat henkilöt kokevat epävarmuutta etätyön vuorovaikutustilanteissa. Tuloksista nousi esiin, että etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa epävarmuutta koetaan vuorovaikutuksen olemassaolosta, teknologiaan liittyvistä ongelmista ja etäyhteyksien aiheuttamasta viiveestä.

Viestintään liittyvien vihjeiden ja välittömien palautteiden vähyys ovat kaksi merkittävintä tekijää, jotka vaikuttavat koko vuorovaikutustilanteen olemassaolon kyseenalaistamiseen. Aiempi tutkimus tukee tätä, sillä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian mukaan nämä ovat kaksi neljästä ulottuvuudesta, jotka vaikuttavat viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuteen. Kaksi muuta ulottuvuutta viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teorian mukaan ovat viestintäkanavan mahdollistama monipuolisuus kielivalikoimassa sekä mahdollisuus personoida viestintää. (Walther 2011, 488.) Nämä ulottuvuudet eivät nousseet tämän tutkimuksen tuloksissa esiin. Tämä voi johtua siitä, että viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria on kehitetty aikana, jolloin yliopistossa opettavien henkilöiden käyttämiä videovälitteisiä viestintäkanavia ei ollut olemassakaan.

Tulosten mukaan etävuorovaikutustilanteissa ei ilmene yhtä paljon viestintään liittyviä vihjeitä kuin kasvokkaisvuorovaikutuksessa. Etenkin mahdollisuus ilmaista nonverbaalisia viestintään liittyviä vihjeitä koettiin vähäiseksi. Esimerkiksi asennoilla ja eleillä nonverbaalinen viestintä rajoittuu siihen, että videokuvassa henkilöstä on usein näkyvissä vain vartalon yläosa. Etäpalavereissa ja etäluennoissa käytetyt Zoom tai Teams ovat yksiä ilmaisuvoimaisimmista etätyöskentelyn viestintäkanavista, sillä ne mahdollistavat äänen, videokuvan sekä chat-toiminnon käyttämisen. Tulosten mukaan epävarmuutta kuitenkin aiheuttaa se, että ilmaisuvoimaisuuden täyttä potentiaalia kanavissa ei hyödynnetä, sillä etenkin opiskelijat eivät pidä kameraa päällä ja kynnys kommentoida ääneen mikrofonilla on suurempi kuin ääneen kommentointi kasvokkaisvuorovaikutuksessa. Myös Matikaisen (2001, 9) mukaan teknologiavälitteisen viestinnän

vuorovaikutteisuus on riippuvainen siitä, miten teknologiaa hyödynnetään. Vuorovaikutuksen luonteeseen vaikuttavat teknologisen välinen käyttäjät sekä heidän suhtautumisensa ja toimintansa (Matikainen 2001, 9). Tulosten perusteella voidaan päätellä, että etävuorovaikutuksen viestintäkanavien kaikkien toimintojen, etenkin kameran tärkeyttä ei välttämättä ymmärretä laadukkaana vuorovaikutuksen mahdollistajana. Kun kameran käyttämiseen suhtaudutaan etävuorovaikutuksessa vastahakoisesti, myös nonverbaalinen viestintä on rajallista ja vuorovaikutuksen laatu kärsii. Viestintään liittyvien, etenkin nonverbaalisten vihjeiden vähäisyyden takia etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa koetaan epävarmuutta siitä, onko kyseessä vuorovaikutustilanne vai ei.

Palautteen antamisen viive aiheuttaa myös huomattavan paljon epävarmuutta etätyöskentelyssä. Teknologisen välinen aiheuttama viive vaikuttaa siihen, että välittömän palautteen antaminen on rajoitetumpaa etävuorovaikutuksessa kuin kasvokkaisviestinnässä. Jos esimerkiksi luennon osallistujat haluavat kommentoida luennolla chatissa, viestin kirjoittamiseen ja lähettämiseen kuluu hetki. Jos osallistuja kommentoi luentoa mikrofonin välityksellä, silloinkin teknologia aiheuttaa pienen viiveen siinä, milloin vuorovaikutuksen muut osapuolet vastaanottavat viestin. Tästä voidaan päätellä, että rajoitteet välittömän palautteen antamisessa heikentävät viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuutta.

Esiin nousseiden tutkimustulosten avulla voidaan tulkita, että vuorovaikutustilanteen onnistumista arvioidaan sen mukaan, miten paljon ja millaisia viestintään liittyviä vihjeitä ja välitöntä palautetta vuorovaikutustilanteesta saadaan. Kun välitön palaute sekä viestintään liittyvät vihjeet etenkin nonverbaalisen viestinnän osalta jäävät vähäisiksi etätyöskentelyssä, yliopistossa opettavat henkilöt ovat vuorovaikutustilanteissa epävarmoja omasta viestintäkompetenssistaan. Rickheitin, Strohnerin ja Vorwergin (2008, 24–26) mukaan viestintäkompetenssi koostuu viestintätaidoista sekä tehokkaasta ja tarkoituksenmukaisesta viestinnästä. Viestintäprosessit, jotka vaativat viestintäkompetenssia, ovat viestin tuottaminen, viestin vastaanottaminen, viestin taustalla olevan tiedon ja representaatioiden tulkitseminen, nonverbaalisen viestinnän tuottaminen ja tulkitseminen sekä sosiaaliset ongelmanratkaisuprosessit (Rickheit ym. 2008, 24–26). Kelly ja Keaten (2015, 607–609) esittelevät neljä viestintäteknologian ominaisuutta, jotka vaikuttavat viestintäkompetenssiin: synkronisuus, mahdollisuus ilmaista viestintään liittyviä vihjeitä, viestintäkanavan rajoitukset muodollisuuden tai epämuodollisuuden suhteen, sekä viestien yksityisyys. Tutkimustulostemme mukaan viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden täyttää potentiaalia ei hyödynnetä etätyöskentelyssä aktiivisesti etenkin nonverbaalisten vihjeiden suhteen. Tämä voi

vaikuttaa yliopistossa opettavan henkilön kokemukseen omasta viestintäkompetenssistaan: reaktioiden ja nonverbaalisten vihjeiden puute saa yksilön kyseenalaistamaan, mitä on juuri sanonut. Tutkimusten mukaan nonverbaalinen viestintä viestii verbaalista viestintää enemmän tietoa siitä, mitä toinen ihminen ajattelee tai tuntee (Puccinelli 2008, 257). Nonverbaalinen viestintä on vähäistä etätyöskentelyssä, joten on ymmärrettävää, että muista ihmisistä on vaikeampaa tehdä etäyhteyksien välityksellä tulkintoja, mikä lisää yliopistossa opettavan henkilön epävarmuutta vuorovaikutustilanteissa.

Epävarmuutta koettiin etätyöskentelyssä myös teknisten ongelmien takia. McNaughtonin (2014) tutkimus tukee tuloksiamme, sillä tutkimuksessa yhtenä negatiivisena asiana etätyöskentelyn vuorovaikutuksessa koettiin teknologian ja laitteiston ongelmat. Etävuorovaikutustilanteissa teknologiaan ja laitteistoon liittyvät ongelmat voivat kaataa koko vuorovaikutustilanteen. Tuloksista myös ilmeni, että kaksi viidestä haastateltavasta koki uusien viestintäkanavien opetteluun haasteelliseksi. Cardullon ym. (2021) etäopetukseen liittyvän tutkimuksen mukaan osa opettajista koki haasteita teknologisten viestintäkanavien käytön suhteen, sillä uusien kanavien käyttöä ei opastettu tarpeeksi. Tulostemme mukaan haastateltavat ovat saaneet opastusta uusien teknologisten viestintävälineiden käyttöön, mutta kokivat korkean ikänsä vaikuttavan siihen, etteivät he kykene omaksumaan välineiden käyttöä niin nopeasti ja tehokkaasti. Tämä havainto laajentaa aiempaa ymmärrystä, sillä Cardullon ym. (2021) mukaan teknologiset haasteet johtuvat ainoastaan opastuksen puutteesta. Vaikka opastusta olisi saatu tarpeeksi, etäopetuksessa voi silti ilmetä haasteita teknologisten viestintävälineiden käytössä.

6.3 Vuorovaikutuskäyttäytyminen

Kolmannella tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Tulosten perusteella epävarmuus ilmenee ylenmääräisenä puhumisena, lisääntyneenä vuorovaikutuksen suunnitteluna opetustilanteissa sekä tiedon hankkimisena kanssaviestijästä. Tuloksia tukevat epävarmuuden vähentämisen teorian kaksi strategiaa sekä ensimmäinen ja kolmas aksiooma.

Epävarmuuden vähentämisen teorian mukaan ihmiset haluavat vähentää epävarmuutta ympäristöstään (Knobloch 2008, 134). Tulosten mukaan epävarmuus ilmenee yliopistossa

opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä ylenmääräisenä puhumisena. Epävarmuuden vähentämisen teorian ensimmäisen aksiooman mukaan ihmiset kokevat sitä vähemmän epävarmuutta, mitä enemmän ihmisten välillä on verbaalista viestintää (Knobloch 2008, 135). Tämän aksiooman perusteella voidaan olettaa, että lisääntyneen puhumisen avulla yliopistossa opettavat henkilöt pyrkivät vähentämään vuorovaikutustilanteesta epävarmuutta. Puhumalla ylenmääräisesti etäluentojen aikana yliopistossa opettavat henkilöt saattavat yrittää vaikuttaa siihen, että vuorovaikutustilanteen muut osapuolet olisivat verbaalisesti aktiivisempia.

Epävarmuus ilmenee myös sen suhteen, että omaa vuorovaikutuskäyttäytymistä suunnitellaan enemmän opetustilanteissa. Myös Starkin ja Fromin (2020) ruotsalaisia opettajia koskevassa tutkimuksessa havaittiin, että opetustilanteiden suunnittelemiseen käytetään huomattavasti enemmän aikaa. Tulostemme mukaan etäopetuksessa oman vuorovaikutuskäyttäytymisen suunnittelemisessa huomioidaan esimerkiksi se, mitä sanotaan, missä kohdassa luentoa asiat esitetään sekä kauanko asian käsittelemiseen käytetään aikaa. Lisäksi oman viestinnän tukena voidaan käyttää erilaisia havainnointimateriaaleja. Niiden käyttäminen täytyy myös huomioida etäopetustilanteen suunnittelussa. Aiempi tutkimus tukee tätä tutkimustulosta, sillä epävarmuuden vähentämisen teorian mukaan epävarmuutta voi vähentää kolmen viestintään liittyvän strategian avulla: tiedonhauilla, suunnittelulla ja suojautumisella (Knobloch 2008, 136). Tämän tutkimustuloksen perusteella voidaan olettaa, että yliopistossa opettavat henkilöt pyrkivät vähentämään omaa epävarmuuttaan suunnittelemalla omaa vuorovaikutuskäyttäytymistään opetustilanteissa aiempaa enemmän. Lisääntyneeseen suunnitteluun saattaa vaikuttaa myös se, että aiemmin kasvokkaisissa opetustilanteissa käytetyt opetusmateriaalit eivät välttämättä ole siirrettävissä sellaisenaan verkko-opetukseen, ja opetusmateriaalien käyttöä etäopetuksessa täytyy suunnitella tarkemmin. Yliopistoyhteisön on tärkeää ymmärtää, että epävarmuuden myötä etäopetustilanteissa oman vuorovaikutuskäyttäytymisen suunnitteluun käytetään huomattavasti enemmän aikaa kasvokkaisuopetukseen verrattuna. On mahdollista, että lisääntyneen suunnittelun tarve saattaa pitkällä aikavälillä lisätä jopa työn kuormittavuutta.

Tulosten mukaan epävarmuuden myötä haetaan tietoa kanssaviestijästä. Tätä tutkimustulosta tukee epävarmuuden vähentämisen teorian ensimmäinen viestintään liittyvä strategia, tiedonhaku, joka voi olla passiivista, aktiivista tai vuorovaikutteista (Knobloch 2008, 136). Tuloksista ilmeni, että tietoa kanssaviestijästä haetaan kaikilla teorian osoittamilla tiedonhankinnan keinoilla, kuten selvittämällä opiskelijan opintotietoja, järjestämällä kyselyitä tai esittämällä kysymyksiä. Kuitenkin passiivinen tiedonhaku eli kanssaviestijän tarkkailu voi olla haasteellista, sillä kanssaviestijät,

varsinkaan opiskelijat, eivät välttämättä pidä kameraa päällä. Lisäksi epävarmuuden vähentämisen teorian kolmannen aksiooman mukaan korkea epävarmuuden taso on yhteydessä lisääntyneeseen tietoa etsivään käyttäytymiseen (Knobloch 2008, 135). Etävuorovaikutustilanteissa tietoa muista vuorovaikutuksen osapuolista ei saada tarpeeksi, joten epävarmuuden vähentämiseksi tietoa täytyy hankkia lisää. Yliopistossa opettavat henkilöt yrittävät tiedonhankinnan avulla ymmärtää paremmin, millainen opetusryhmä on kyseessä ja miten yksilöt käyttäytyvät. Tästä voidaan päätellä, että tiedonhankinnalla voidaan mahdollisesti helpottaa vuorovaikutusta opetusryhmän kanssa.

Epävarmuutta ei ole tutkittu etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa, joten tutkimuksemme tuotti uutta tietoa. Vaikka epävarmuuden vähentämisen teoriaa on tutkittu lähinnä kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa, tutkimuksemme osoittaa, että teoriaa voidaan hyödyntää myös etätyöskentelyn ja teknologiavälitteisen viestinnän kontekstissa. Tutkimuksemme siis laajentaa aiempaa käsitystä epävarmuuden vähentämisen teoriasta.

On tärkeää ymmärtää, miten yliopistossa opettavien henkilöiden epävarmuus ilmenee heidän vuorovaikutuskäyttäytymisessään. Epävarmuutta on luonnollista kokea ja sitä koetaan monenlaisissa tilanteissa. Omia käyttäytymismalleja epävarmuustilanteissa on tärkeää tunnistaa, jotta voidaan tiedostaa, millaisia vaikutuksia sillä on vuorovaikutustilanteissa. Myös vuorovaikutussuhteiden muiden osapuolten on tärkeää ymmärtää, miten yliopistossa opettavien henkilöiden epävarmuus ilmenee heidän vuorovaikutuskäyttäytymisessään, sillä se saattaa vaikuttaa myös vuorovaikutustilanteiden onnistumiseen.

6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavan henkilön vuorovaikutuksessa etätyöskentelyssä. Aihe oli erittäin ajankohtainen, sillä etätyöskentely on koronapandemian myötä koskettanut koko yhteiskuntaa laajalti. Yliopistossa opettavat henkilöt eivät olleet aiemmin työskennelleet täysipäiväisesti etänä, joten aiheita ja siihen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä oli tärkeää ja mielenkiintoista tutkia. Etätyöskentelyyn ja sen tuottamiin uudenlaisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy monenlaisia tekijöitä, joista on luonnollista kokea epävarmuutta. Tämän takia halusimme tutkia, miten epävarmuus ilmenee yliopistossa opettavien henkilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Kun aloitimme tutkimuksen tekemistä,

emme löytäneet aiempaa tutkimusta yliopistossa opettavien henkilöiden etätyöskentelyn vuorovaikutuksesta. Tutkielman edessä aiheesta julkaistiin jonkin verran uusia tutkimuksia (ks. esim. Cardullo ym. 2021; Shlesselman 2020; Stark & Form 2020), mutta yliopistossa opettavien henkilöiden etätyöskentelyä ja siihen liittyviä vuorovaikutuksellisia ilmiöitä ei ole tutkittu tarpeeksi etenäkään Suomen kontekstissa. Tässä tutkimuksessa onnistuttiin tuottamaan uutta tietoa etätyöskentelystä yliopistoyhteisössä ja etätyöskentelyn vuorovaikutukseen liittyvistä ilmiöistä. Lisäksi tutkimus tuotti uutta tietoa siitä, mistä asioista etätyöskentelyssä koetaan epävarmuutta ja miten se ilmenee yksilöiden vuorovaikutuskäyttäytymisessä.

Tutkimuksessa hyödynnettiin epävarmuuden vähentämisen teoriaa (Berger 1997; Knobloch 2008; Kramer 2004) ja viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoriaa (Daft & Lengel 1986; Walther 2011). Teoriat olivat hyödyllisiä tutkimuksen kannalta, sillä ne selittivät ja tukivat tutkimustuloksia ja toivat niihin tärkeitä näkökulmia. Epävarmuuden vähentämisen teoria selitti hyvin sitä, miten epävarmuutta pyritään vähentämään viestintään liittyvillä strategioilla. Viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden teoria on luotu aikana, jolloin suurinta osaa tämän päivän etätyöskentelyssä hyödynnetyistä viestintäkanavista ei ollut olemassa. Tästä huolimatta teoriaa ja sen esittämiä viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuuden ulottuvuuksia oli mahdollista soveltaa tähän tutkimukseen. Ilmaisuvoimaisuuden teorian avulla pystyttiin esimerkiksi tarkastelemaan, vaikuttaako viestintäkanavan ilmaisuvoimaisuus yksilön kokemaan epävarmuuteen.

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jonka koimme onnistuneeksi menetelmäksi. Tämä tutkimusmenetelmä antoi esimerkiksi kyselylomakkeeseen verrattuna mahdollisuuden kysyä tarkentavia kysymyksiä haastateltavilta. Puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla saimme kattavan aineiston tutkimusta varten. Tutkimuksessa ja aineistonkeruussa otettiin huomioon eettiset periaatteet. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, ja henkilötietoja käsiteltiin niin, ettei haastateltavien henkilöllisyyttä voi tunnistaa. Tutkimuksen kulku kerrottiin haastateltaville tarkasti ja heille selitettiin, mihin he suostuvat osallistuessaan tutkimukseen. Lisäksi haastateltaville annettiin mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen koko tutkimuksen ajan. Haastateltavat kertoivat rehellisesti kokemuksistaan, sillä haastattelutilanne oli luottamuksellinen. Haastattelut tuottivat laadullisia tuloksia haastateltavien kokemuksista tutkimusaiheeseemme liittyen. Haastattelukysymykset oli muodostettu tutkimuksen kannalta sopivasti, sillä ne tuottivat kattavan kuvan tutkimastamme ilmiöstä ja niiden avulla saimme vastauksia kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Tutkimusaineiston analysoimiseen käytetty menetelmä oli temaattinen sisällönanalyysi. Valittu analyysimenetelmä

sopi tutkimukseen, sillä menetelmän avulla aineistosta onnistuttiin löytämään toistuvia teemoja ja yhteneväisyyksiä, sekä lopulta tutkimuksen kannalta merkittävimmät ilmiöt.

Tämän tutkimuksen perusteella epävarmuutta tulisi tarkastella luonnollisena osana yliopistossa opettavan henkilön arkea etenkin meneillään olevan pandemian aikana. Yleisesti epävarmuus kohdataan sanana enemmänkin negatiivispainotteisena, vaikka jokainen yksilö kokee jopa päivittäin epävarmuutta. Tämän tutkimuksen avulla saatiin uutta tietoa etätyöskentelyn vuorovaikutukseen liittyvistä ilmiöistä sekä siitä, miten epävarmuus ilmenee vuorovaikutuskäyttäytymisessä. Tutkimuksen perusteella havaittiin, että nonverbaalisen viestinnän ja välittömien palautteiden vähäisyys vaikuttaa koko vuorovaikutustilanteeseen ja aiheuttaa etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa epävarmuutta esimerkiksi siitä, onko tilanteessa edes läsnä muita. Yhteiskunnassa on siirrytty laajalti viimeisen vuoden aikana etätyöskentelyyn, ja nonverbaalisen viestinnän ja välittömien palautteiden vähäisyyden merkitys koko vuorovaikutuksessa on tärkeää huomioida. Tämän myötä tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää kaikessa etätyössä, esimerkiksi etäpalaverissa. Tutkimustulokset auttavat ymmärtämään, mitkä tekijät saattavat olla onnistuneen vuorovaikutuksen esteitä etätyöskentelyssä.

Tutkimus tuottaa ymmärrystä niin yliopistossa opettaville henkilöille, muulle henkilökunnalle kuin opiskelijoille siitä, millaista vuorovaikutus etätyöskentelyssä on yliopistossa opettavien henkilöiden näkökulmasta. Ymmärryksen myötä etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteisiin voidaan ehkä suhtautua inhimillisemmin, sillä etävuorovaikutustilanteet ovat joillekin uusia ja ne tuottavat erilaisia haasteita. Omaa vuorovaikutusta on tärkeää ja mahdollista kehittää, mutta virheet vuorovaikutustilanteissa ovat myös inhimillisiä. Jotta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteet voisivat olla laadukkaita, on jokaisen vuorovaikutustilanteisiin osallistuvan osallistuttava niiden edistämiseen.

Laadullisessa tutkimuksessamme haastattelimme kuitenkin vain informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunnassa opettavia, minkä takia on huomioitava, että täysin samanlaisia vastauksia ei välttämättä olisi tullut muiden tiedekuntien jäseniltä. Tampereen yliopistossa etäopetukseen ja etävuorovaikutukseen liittyvät käytännöt voivat vaihdella esimerkiksi eri tiedekuntien ja eri tutkinto-ohjelmien välillä, minkä takia tuloksia ei voi välttämättä täysin yleistää. Kuitenkin aiempi tutkimus etätyöskentelystä opettajien näkökulmasta tukee tutkimustuloksiamme, ja haastateltaviemme vastauksissa oli paljon yhteneväisyyksiä.

Tutkimuksemme herätti myös ajatuksia siitä, millaisia jatkotutkimuksia olisi kiinnostavaa kehittää. Tutkimustulosten perusteella etenkin uusien vuorovaikutussuhteiden rakentaminen koettiin haasteelliseksi etävuorovaikutuksessa. Olisi kiinnostavaa selvittää lisää, mitkä tekijät tähän vaikuttavat spontaanin ja henkilökohtaisen vuorovaikutuksen puuttumisen lisäksi. Lisäksi tuloksista kävi ilmi, etteivät opiskelijat pidä kameroitaan päällä etävuorovaikutustilanteessa. Tästä syystä olisi kiinnostavaa tutkia, minkä takia etävuorovaikutustilanteissa koetaan epämiellyttäväksi pitää kameraa päällä ja näyttää itseään muille vuorovaikutustilanteen osapuolille. Tulosten mukaan epävarmuutta tuotti etenkin epätietoisuus siitä, onko vuorovaikutustilanteessa läsnä edes muita. Tämä herättää pohdintaa siitä, millaisia vaikutuksia tällä tunteella voi pidemmällä aikavälillä olla ja voiko se jopa vähentää työn merkittävyyden tunnetta.

KIRJALLISUUS

- Babrow A. S., Kasch, C. R. & Ford, L. A. 1998. The many meanings of uncertainty in illness: toward a systematic accounting, health communication. *Health communication* 10 (1), 1–23.
- Berry, G. 2006. Can computer-mediated asynchronous communication improve team processes and decision making? Learning from the management literature. *Journal of business communication* 43 (4), 344–366.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology* 3, 77–101.
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X. & Evans, R. 2020. Unpacking the black box: how to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in human behavior* 110, 106380–106380.
- Clarke, V. & Braun, V. 2017. Thematic analysis. *The journal of positive psychology* 12 (3), 297–298.
- Daft, R. & Lengel, R. 1986. Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management science* 32 (5), 554–571.
- Ellison, N. 2004. *Telework and social change: how technology is reshaping the boundaries between home and work*. Westport, Connecticut: Praeger.
- Fiske, J. & Jenkins, H. 2010. *Introduction to communication studies* (3rd ed.). London, New York: Routledge.
- Fitzer, M. 1997. Managing from afar: performance and rewards in a telecommuting environment. *Compensation and benefits review* 29 (1), 65–73.
- Gilmartin, H., Connelly, B., Hebbe, A., Battaglia, C. & Kwan, B. 2020. Assessing the impact of remote work during COVID-19 on clinical and translational scientists and staff in Colorado. *Journal of clinical and translational science*, 5 (1).
- Honeycutt, J. 2008. Imagined interaction theory - mental representations of interpersonal communication. Teoksessa L. Baxter & D. Braithwaite (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives*. Los Angeles: Sage.
- Hukkanen, V. 2021. Ylen kysely: Etäopetus tekee opettajista chat-juontajan, jolle kukaan ei vastaa - kameran aukaiseminen pelottaa oppilaita. 17.3.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11837844> Viitattu 25.3.2021.

- Ikonen, H. 2013. Precarious work, entrepreneurial mindset and sense of place: female strategies in insecure labour markets. *Global discourse* 3 (3–4), 467–481.
- Juholin, E. 2017. *Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja*. Helsinki: Infor.
- Kelly, L. & Keaten, J. 2015. The transformation of everyday talk: the impact of communication technology on notions of communication competence. Teoksessa A. Hannawa & B. Spitzberg (toim.) *Communication competence*. Mouton: de Gruyter.
- Knobloch, L. 2008. Uncertainty reduction theory - communicating under conditions of ambiguity. Teoksessa L. Baxter & D. Braithwaite (toim.) *Engaging theories in interpersonal communication: multiple perspectives*. Los Angeles: Sage.
- Kramer, M. 2004. *Managing uncertainty in organizational communication*. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum associates publishers.
- Lan, Y. & Sie, Y. 2010. Using RSS to support mobile learning based on media richness theory. *Computers and education* 55 (2), 723–732.
- Lindberg, M. 2002. Vuorovaikutus tieto- ja viestintäteknisessä opiskeluympäristössä. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen pro gradu -tutkielma.
- McNaughton, R. 2014. “Home is at work and work is at home”: telework and individuals who use augmentative and alternative communication. *Work (reading, mass.)* 48 (1), 117–126.
- Miller, K. 2021. A light in students’ lives: K-12 teachers’ experiences (re)building caring relationships during remote learning. *Online learning* 25 (1), 115–134.
- Nevgi, A., Kynäslähti, H., Vahtivuori, S., Uusitalo, A. & Ryti, K. 2002. Yliopisto-opettaja verkossa – taidot puntarissa. Verkko-opettajien osaamisalueiden ja tarjolla olevien tukipalveluiden kartoitus. Verkkojulkaisu Suomen virtuaaliyliopiston portaalissa. [URL: <http://www.virtuaaliyliopisto.fi/arkisto/svoppa.pdf>].
- O’Riordan, M., Dahinden, A., Aktürk, Z., Ortiz, J. M. B., Dağdeviren, N., Elwyn, G., Micallef, A., Murtonen, M., Samuelson, M., Struk, P., Tayar, D. & Thesen, J. 2011. Dealing with uncertainty in general practice: an essential skill for the general practitioner. *Quality in primary care* 19 (3), 175–181.
- Pantsu, P. 2020. Ylen kysely: Yli miljoona suomalaista siirtynyt etätöihin koronakriisin aikana – heistä noin puolet jatkaa etätöissä koronan jälkeenkin. Yle Uutiset 5.4.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11291865> Viitattu 5.10.2020
- Puccinelli, N. 2008. Nonverbal communicative competence. Teoksessa Rickheit, G. & Strohner, H. (toim.) *Handbook of communication competence*. Mouton: de Gruyter.

- Rickheit, G., Strohner, H. & Vorweg, C. 2008. The concept of communicative competence. Teoksessa Rickheit, G. & Strohner, H. (toim.) Handbook of communication competence. Mouton: de Gruyter.
- Shlesselman, L. 2020. Perspective from a teaching and learning center during emergency remote teaching. *American journal of pharmaceutical education* 84 (8), 1042–1044.
- Smith, S., Patmos, A. & Pitts, M. 2018. Communication and teleworking: a study of communication channel satisfaction, personality, and job satisfaction for teleworking employees. *International journal of business communication* 55 (1), 44–68.
- Stark, K. & From, J. 2020. Regional perspectives on remote teaching in Sweden. *Education in the north* 27 (2), 7–23.
- Tella, S., Vahtivuori, S., Vuorento, A., Wager, P. & Oksanen, U. 2001. *Verkko opetuksessa - opettajat verkossa*. Helsinki: Edita.
- Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann, M. 2016. Viestintää teknologian välityksellä asiantuntijaverkostoissa. *Media & viestintä* 39 (3), 161–183.
- Walther, J. 2011. Theories of computer-mediated communication and interpersonal relations. *The handbook of interpersonal communication*, 443–472. http://commres.net/wiki/_media/42241_14.pdf
- Wang, C., Burton, C.-h. & Dong, J. 2021. K-12 teachers' remote teaching self-efficacy during the pandemic. *Journal of research in innovative teaching & learning* 14 (1), 32–45.

LIITTEET

Liite 1: Puolistrukturoidun teemahaastattelun haastattelukysymykset

Haastateltavan tiedot

- Kuinka kauan olet työskennellyt nykyisessä tai nykyistä vastaavassa ammatissa, jossa työkuvaasi on kuulunut opettaminen?
- Ikä?

Etätyöskentelyn vuorovaikutus

- Kuvaile, kenen kanssa olet vuorovaikutuksessa etätyöskentelyssä ja kuinka aktiivisesti.
- Millaista etätyöskentelyn vuorovaikutus on?
- Millaisia viestintäkanavia käytät etätyöskentelyssä tällä hetkellä? Onko etätyöskentely vaatinut uusien viestintäkanavien opettelua?
- Miten vuorovaikutuksen määrä tai laatu on muuttunut etätyöskentelyn myötä verrattuna kasvokkaistilanteeseen (kaikkien niiden kanssa, keiden kanssa olet vuorovaikutuksessa)? Anna esimerkki.
- Miten tai millaiseksi oma vuorovaikutuskäyttäytymisesi on muuttunut etätyöskentelyn myötä?
- Millaisia eroja olet huomannut vuorovaikutussuhteiden muiden osapuolten vuorovaikutuksessa etätyössä verrattuna kasvokkaistilanteeseen? Anna esimerkki.
- Koetko tullessi kuulluksi etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa? Kerro lisää.

Epävarmuus etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa

- Millaisissa etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa koet epävarmuutta? Anna esimerkki.
- Kuvaile kokemaasi epävarmuutta etätyöskentelyn vuorovaikutustilanteissa verrattuna kasvokkaisviestintään.
- Miten verbaaliseen viestinnän muutokset vaikuttavat kokemaasi epävarmuuteen?
- Miten nonverbaaliseen viestinnän muutokset vaikuttavat kokemaasi epävarmuuteen?
- Tarkkailenko kanssaviestijää enemmän lisääntyneen epävarmuuden myötä? Kerro lisää.

Vuorovaikutuskäyttäytyminen ja epävarmuus

- Miten epävarmuus ilmenee omassa vuorovaikutuskäyttäytymisessä? Anna esimerkki.

- Miten epävarmuus vaikuttaa omiin asenteisiisi vuorovaikutustilanteissa?
- Miten vuorovaikutuksesta saatavan palautteen määrä tai laatu on muuttunut etätyöskentelyssä? Tuottaako se epävarmuutta?
- Miten lisääntynyt epävarmuus on vaikuttanut vuorovaikutuksessa haettavan tiedon määrään?
- Kuvaile, miten viestinnän suunnittelu on muuttunut epävarmuuden myötä.
- Onko vielä jotain, mitä emme ole huomanneet kysyä haastattelussa etätyön vuorovaikutukseen ja epävarmuuteen liittyen?