

Jenna Ala-Rantala ja Neea Nenonen

”SE AINA RIIPPUU, MITÄ SE VASTAPUOLI SÄPÄJÄÄ.”

Kuuntelemisen odotusten vastaisuuden merkitys tiimin
viestintäilmapiiriin ja vuorovaikutussuhteisiin

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Toukokuu 2023

TIIVISTELMÄ

Jenna Ala-Rantala & Neea Nenonen: "Se aina riippuu, mitä se vastapuoli säpää." Kuuntelemisen odotusten vastaisuuden merkitys tiimin viestintäilmapiiriin ja vuorovaikutussuhteisiin.

Kandidaatin tutkielma

Tampereen yliopisto

Viestinnän monitieteinen tutkinto-ohjelma, viestinnän opintosuunta

Toukokuu 2023

Tiimityöskentely työmuotona organisaatioissa on yleistynyt merkittävästi lähivuosina ja näin ollen lähityötä tekevien tiimien keskinäinen vuorovaikutus toimii tiimin pääasiallisena työvälineenä. Kuunteleminen on merkittävä osa vuorovaikutusta ja sen onnistumisella on selkeitä yhteyksiä siihen, kuinka vuorovaikutuksessa olevat henkilöt kokevat vuorovaikutuksen onnistuvan. Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten tiimin jäsenten kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuus liittyy tiimin vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin. Kuuntelemisen odotuksien vastaisuutta tiimikontekstissa ei ole aiemmin tutkittu, minkä vuoksi tutkimus tältä aihealueelta on merkittävää työpaikkaviestinnän kehityksen kannalta.

Tutkimusongelmaa lähestyttiin tarkastelemalla, millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenellä on, millaisia kokemuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuus aiheuttaa ja miten kuuntelemisen odotukset liittyvät vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin. Tutkimuksen aihetta lähestyttiin kahden teorian kautta, jotka olivat Expectation Violation Theory ja Interaction Adaption Theory. Teoriat havainnollistivat odotuksien vastaisuutta ja niistä heräviä kokemuksia vuorovaikutustilanteessa, ja niitä hyödynnettiin kuuntelemiseen liittyvässä odotuksien vastaisuudessa. Lisäksi tutkimuksessa hyödynnettiin kuuntelemisen tasoja sekä kirjallisuutta vuorovaikutussuhteesta, viestintäilmapiiristä, tiimistä ja työpaikkaviestinnästä. Tutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Tutkimuksen haastatteluihin osallistui yhteensä 5 henkilöä, joista jokainen työskenteli eri tiimeissä sekä organisaatioissa. Haastatteluista saatu aineisto analysoitiin temaattisen analyysin avulla.

Tuloksista selkeänä toistuvana odotuksena nousi esiin relationaalisuuden merkitys vuorovaikutustilanteissa ja kuuntelemisen odotusten vastaisuudessa sekä siitä heräävissä kokemuksissa. Tuloksista selvisi myös erilaisia odotuksiin liittyviä taustatekijöitä, tunnistettavia vuorovaikutustilanteen piirteitä odotusten vastaisuuden tapahtuessa sekä odotusten vastaisuudesta heräviä kokemuksia ja seuraamuksia.

Tutkimuksen tuloksista voidaan havaita, että kuuntelemiseen odotuksiin vastaaminen relationaalisen tason vuorovaikutuksessa on yhteydessä tiimin vuorovaikutussuhteiden syventymiseen luoden viestintäilmapiiristä avoimemman ja positiivisemman. Tutkimuksesta voidaan päätellä tällä olevan positiivisia vaikutuksia esimerkiksi tiimin jäsenten motivaatioon, sitoutuneisuuteen ja tehokkuuteen. Tutkimuksesta löytyneitä tuloksia voidaan hyödyntää organisaatioiden tiimin keskinäisen vuorovaikutuksen kehittämisessä ja tiimin toimivuuden parantamisessa.

Avainsanat: kuunteleminen, vuorovaikutussuhde, viestintäilmapiiri, organisaatioviestintä, tiimi, Expectation Violation Theory

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TIIMIN AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS	3
	2.1 Kuunteleminen tiimissä	3
	2.1.1 Kuuntelemisen tasot	5
	2.1.2 Kuuntelemisen odotusten vastaisuus.....	7
	2.2 Yksilön kokemus tiimin vuorovaikutussuhteista.....	8
3	TEORIOITA KUUNTELEMISEN TUTKIMUKSEEN.....	11
	3.1 Odotusten vastaisuuden teoria.....	11
	3.2 Vuorovaikutuksen adaptaatioteoria	13
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	16
	4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	16
	4.2 Aineistonkeruu ja osallistujat	17
	4.3 Aineiston käsittely ja analyysi	18
5	TULOKSET	20
	5.1 Kuuntelemisen odotusten muodostuminen tiimissä.....	20
	5.1.1 Optimaalinen kuuntelemiskäyttäytyminen	21
	5.1.2 Kuuntelemisen odotusten taustatekijät.....	22
	5.2 Kuuntelemisen odotusten vastaisuus tiimissä	26
	5.2.1 Odotusten vastaisuuden piirteet eri vuorovaikutustilanteissa.....	26
	5.2.2 Odotusten vastaisuudesta aiheutuvat kokemukset	29
	5.2.3 Odotusten vastaisuudesta aiheutuvat seuraamukset.....	31
	5.3 Kuuntelemisen odotukset, vuorovaikutussuhteet ja viestintäilmapiiri ..	35
	5.3.1 Tiimin jäsenten keskinäisten vuorovaikutussuhteiden laatu	35
	5.3.2 Kokemus positiivisesta viestintäilmapiiristä	38
6	POHDINTA.....	41
	6.1 Relationaalisuus kuuntelemisen odotuksena	41
	6.2 Odotusten vastaisuuden merkitys tiimin vuorovaikutukseen	43
	6.3 Tiimiviestinnän kehittäminen kuuntelemisella.....	45
	6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset.....	47
	KIRJALLISUUS	50

1 JOHDANTO

Tiimityöskentelystä on tullut organisaatioissa vakiintunut tapa, jolla pyritään jatkuvasti vastaamaan työelämän vaatimukseen (Raappana & Horila, 2020). Yhä useampi työelämässä oleva henkilö kuuluu vähintään yhteen tiimiin ja on viikoittain, ellei päivittäin, vuorovaikutuksessa tiiminsä kanssa. Yksi tärkeimpiä lähtyötä tekevien tiimien työvälineitä on keskinäinen vuorovaikutus, jonka huomioimiseen ja kehittämiseen panostaminen jää usein toissijaiseksi. Vuorovaikutuksen merkitystä työyhteisöjen ja tiimien toimivuuteen sekä tehokkuuteen ei välttämättä ymmärretä.

Työyhteisöön kuulumisen ja käsitys siitä muotoutuu työyhteisön vuorovaikutuksessa (Rajamäki & Mikkola, 2017). Mikkolan ja Valon (2020) mukaan viestintä on tärkeää työyhteisön toimivuuden kannalta, kun sillä tavoitellaan onnistumista, tehokkuutta ja tuotteliaisuutta. Näitä asioita tavoitellaan keskustelulla, väittelemällä sekä antamalla ja vastaanottamalla palautetta (Mikkola & Valo, 2020). Tämä määritelmä ei kuitenkaan ota huomioon kuuntelemisen painoarvoa vuorovaikutuksessa, vaikka kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen liittyvät merkittävästi siihen, kuinka vuorovaikutuksen onnistuminen tiimissä käsitetään.

Kuuntelemisen avulla tiimin jäsenet pystyvät jakamaan yhteisiä näkemyksiään, mikä liittyy tiimin tehokkuuteen ja tuotteliaisuuteen (Galanes & Adams, 2019). Tiimin tehokkuuden kannalta olisi myös tärkeää, että tiimissä ei rajoitettaisi yksilöiden vuorovaikutusmahdollisuuksia vaan tiimissä vallitsisi avoin viestintäilmapiiri ja kaikilla jäsenillä olisi kuunneltu olo (Valkonen ym., 2000; Andersson ym. 2002). Kuunteleminen itsessään mielletään tärkeäksi osaksi tiimin vuorovaikutusta, mutta kuuntelemiseen liittyvät odotukset sekä niiden vastaisuus saattaa olla aiheena täysin uusi. Pessin (1999) mukaan ilmapiiriä työpaikalla rakentaa jokainen työyhteisön yksilö niin negatiiviseen kuin positiiviseenkin suuntaan. Jatkuva kuuntelemisen odotusten vastaisuus tiimissä saattaa siis liittyä negatiivisesti tiimin toimintaan.

Tässä tutkimuksessa tutkimme kuuntelemisen odotuksia sekä niiden vastaisuutta tiimikontekstissa. Tutkimme, miten kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen liittyy tiimin vuorovaikutussuhteisiin sekä viestintäilmapiiriin. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia seuraamuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuudella on tiimin toiminnalle sekä tehokkuudelle. Tietävästi kuuntelemisen odotuksia sekä niiden vastaisuutta ei ole tutkittu vuorovaikutuksen näkökul-

masta tiimikontekstissa, joten tutkimuksemme tuottaa uutta tietoa tiimissä kuuntelemiseen liittyen. Tutkimuksesta löytyneitä tuloksia voidaan hyödyntää organisaatioiden tiimin keskinäisen vuorovaikutuksen kehittämisessä sekä tiimin toimivuuden parantamisessa.

2 TIIMIN AMMATILLINEN VUOROVAIKUTUS

Tutkimuksessamme keskitymme tarkastelemaan kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimikontekstissa. Kuuntelemiseen liittyvät odotukset saattavat vaihdella eri työntekijöiden kesken, joten on tärkeää pohtia, millaisia erilaisia odotuksia kuuntelemisesta tiimissä saattaa olla. Haluamme tutkimuksessamme myös tarkastella, miten kuuntelemisen odotusten vastaisuus liittyy etenkin yksilöön ja hänen kokemukseensa tiimistä, sen ilmapiiristä sekä vuorovaikutussuhteista. Tässä tutkimuksessa puhumme tiimin sekä tiimin jäsenten välisestä kasvokkain tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, jolla viittaamme kaikkeen nonverbaaliseen ja verbaaliseen viestintään. Tiimin jäsenet viestivät keskenään sekä kasvotusten että viestintäteknologioiden kautta, kuten sähköposteilla, chat-toiminnoilla tai videokokouksissa (Gilson ym, 2015). Tutkimuksessamme keskitymme tutkimaan pelkästään kasvokkain tapahtuvaa viestintää ja tarkastelemme niissä vuorovaikutustilanteissa tapahtuvaa kuuntelemista. Kuuntelemista voi tapahtua tiimin jäsenten välillä esimerkiksi kokouksissa, kahvihuoneessa sekä muissa kohtaamisissa työpaikalla. Emme siis käsittele tutkimuksessamme tiimin teknologiavälitteistä viestintää.

Vuorovaikutus liitetään usein viestinnän käsitteeseen, joka taas kattaa monipuolisia merkityksiä ja määritelmiä. Kuitenkin työyhteisöistä ja tiimeistä puhuttaessa nämä käsitteet keskittyvät nimenomaan interpersonaalisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen organisaation työntekijöiden kesken. Työyhteisön ammatillinen vuorovaikutus keskittyy niin sisäiseen tiedon siirtoon, ongelmanratkaisuun, johtajuuteen, päätöksentekoon kuin myös kahvihuonetilanteisiin. (Mikkola & Valo, 2020.)

2.1 Kuunteleminen tiimissä

Tarkastelemme tutkimuksessamme kuuntelemista ja siihen liittyviä odotuksia työelämän tiimikontekstissa. Tiimillä tarkoitetaan Karl-Johan Spiikin (2022) mukaan yhdessä toimivaa ryhmää, joka viestii ja on vuorovaikutuksessa keskenään sekä toimii jotain yhteistä päämäärää kohti, oli se sitten yhteisöllisyys tai projektin toteuttaminen. Tiimi käyttää hyväkseen tiimipalavereita yhdistävänä tekijänä, sillä työtehtävät saattavat poiketa tiimin jäsenten kesken (Spiik, 2022). Galanes ja Adams (2019) lisäävät tiimin määrittelyyn myös sen, että tiimissä johtajuus jaetaan tiimin jäsenten kesken. Jotta ryhmä pystyy toimimaan mielekkäästi, täytyy heidän siis pystyä viestimään keskenään mahdollisimman hyvin.

Keskitymme tutkimaan sellaisten henkilöiden kuuntelemiseen liittyviä odotuksia, jotka ovat osana jotakin tiimiä, jossa kaikki sen jäsenet ovat keskenään tasavertaisia eikä valta-asemia ole

ainakaan nimellisesti. Tiimiä saattaa ohjata esihenkilö esimerkiksi palavereissa, mutta tutkimuksessamme emme tarkastele tätä esihenkilö-työntekijä-suhdetta, vaan pelkästään tasaverstaisten työntekijöiden välistä suhdetta. Tarkoituksenaamme on tutkia erilaisten tiimien jäseniä työelämäkontekstissa. Tutkimalla erilaisten tiimien jäseniä saamme mahdollisimman laajan kuvan erilaisista kuuntelemisen odotuksista, niiden vastaisuudesta sekä ilmiöön liittyvästä tiimin vuorovaikutussuhteiden ja viestintäilmapiirin kokemuksista. Vaikka kuuntelemiseen liittyviin odotuksiin saattaa liittyä esimerkiksi yksilön kulttuurinen tausta tai sosiaaliset normit, emme tutkimuksessamme perehdy näihin aiheisiin.

Tiimin piirissä tapahtuvaa viestintää ja vuorovaikutusta kutsutaan ryhmäviestinnäksi. Vuorovaikutuksen kautta tiimi rakentaa, kehittää sekä vahvistaa itseään. (Andersson ym. 2002.) Tiimin viestintäilmapiirissä ei tulisi rajoittaa yksilöiden vuorovaikutusmahdollisuuksia, vaan antaa jokaisen kertoa omat ajatuksensa ja mielipiteensä asiasta, jotta ryhmä olisi tehokkaampi (Valkonen ym., 2000; Andersson ym. 2002). Tiimin tarkoituksena on täyttää useita eri tavoitteita eri konteksteissa, joten monet eri tiimissä tapahtuvat viestintä- ja vuorovaikutuskäytänteet ovat sille sopivia. Ryhmäviestintä on dynaamisesti ja sosiaalisesti rakennettu ilmiö, joka johtaa usein vuorovaikutuksellisiin tuotoksiin, joita ovat esimerkiksi osaaminen, luottamus sekä yhteenkuuluvuuden tunne. (Raappana & Horila, 2020.) Tiimin vuorovaikutusta voi kuitenkin haitata mahdolliset konfliktit, jännitteet sekä viestintäympäristö (Andersson ym., 2002).

Spiik (2022) toteaa, että tiimissä on tärkeää ymmärtää oma merkitys sekä osoittaa olevansa läsnä yhteisissä tapaamisissa. Keskitymme tutkimuksessamme nimenomaan kuuntelemiseen ja siihen liittyviin odotuksiin tiimissä, sillä uskomme kuuntelemisen olevan iso osa vuorovaikutusta ja sitä kautta liittyvän myös Spiikin (2022) mainitsemaan läsnäolon osoitukseen. Kuunteleminen on avainasemassa myös tiimin tehokkuuden ja tuotteliaisuuden kannalta, sillä tiimin jäsenten kuunteleminen sekä yhteisten näkemysten jakaminen vaikuttavat suuresti tiimin toimintaan (Galanes & Adams, 2019). Kuuntelemisen termi on määritelty International listening association -järjestön (ILA) puolesta seuraavasti: ”Kuunteleminen on prosessi, jossa vastaanotetaan, muodostetaan merkityksiä ja vastataan verbaalisiin ja/tai nonverbaalisiin viesteihin.” (Worthington & Fitch-Hauser, 2018, s. 25). Tutkimuksessamme lähestymme aihetta tämän määritelmän kautta, sillä se huomioi sekä verbaaliset että nonverbaaliset vihjeet vuorovaikutuksessa.

2.1.1 Kuuntelemisen tasot

Kuten ILAn (Worthington & Fitch-Hauser, 2018, s. 25) määritelmästäkin ilmenee, kuunteleminen on moniulotteinen kokonaisuus, joka koostuu erilaisista elementeistä. Kuunteleminen koostuu esimerkiksi kuuntelemisen kyvykkyydestä/pätevyydestä, kuuntelemisen tyypeistä ja kuuntelemisen tasoista. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.) Tässä tutkimuksessa keskitymme kuuntelemisen tasoihin ja käytämme niitä aiheemme tarkasteluun, sillä uskomme teorian olevan meille hyödyllinen aineiston tulosten tulkitsemisessa ja läpikäymisessä.

Kuuntelemisen tasot kuvaavat sitä, kuinka paljon ja kuinka syvällisesti kuuntelija osallistuu eri tilanteisiin. Toiset vuorovaikutustilanteet vaativat esimerkiksi enemmän empaattista tai kriittistä tarkastelua sekä kuuntelemista, kun taas toisessa tilanteessa kuuntelemiselta odotetaan normaiksi asti muotoutunutta vastausta. Van Slyke (1999) on määritellyt Worthingtonin ja Fitch-Hauserin (2018) mukaan kuusi eri kuuntelemisen tasoa, jotka ohjeistavat kuuntelemisen syvyyden valitsemista eri tilanteissa. Van Slyken (1999) määrittelemät tasot ovat passiivinen kuuntelu, vastaanottavainen kuuntelu, valikoiva kuuntelu, tarkkaavainen kuuntelu, aktiivinen kuuntelu ja empaattinen kuuntelu. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.)

Passiivisella kuuntelulla tarkoitetaan tilanteita, joissa henkilö on hiljaa toisen puhuessa. Passiiviseen kuunteluun viitataan myös marginaalisella kuuntelulla, jonka mukaan kuuntelija/vastaanottaja kuuntelee, mutta on suuressa riskissä mielen harhailulle tai sille, että kuuntelee puheesta vain osia. Passiivisessa kuuntelussa kuuntelemiseen osallistutaan hyvin pienellä panoksella ja tarkkuudella, eikä vastaanottaja käytä paljoa energiaa viestin todelliseen tulkitsemiseen. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.) Worthington ja Fitch-Hauser (2018) toteavat, että hiljaa paikallaan istuminen toisen puhuessa usein tulkitaan kuuntelemiseksi, vaikka todellisuudessa kuuntelua tapahtuisi vain passiivisella tasolla. Tutkimuksessamme olisi mielenkiintoista saada selville, tapahtuuko tämän tyylistä passiivista kuuntelua esimerkiksi tiimin kokouksissa, ja miten se näyttäytyy tiimin muille jäsenille.

Vastaanottavaisella/vastaavalla kuuntelulla tarkoitetaan sitä, että kuunnelleessaan henkilö tekee toiselle selväksi kuuntelevansa käyttämällä verbaalisia ja/tai nonverbaalisia viestejä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että vuorovaikutustilanteessa tapahtuvaan kuunteluun käytettäisiin paljon energiaa tai että se olisi todella syvällä tasolla tapahtuvaa. Vastaanottavainen kuuntelu voi näyttäytyä helposti todella aktiivisena ja keskittyneenä kuunteluna, minkä vuoksi se voi olla vahingoittavaa vuorovaikutussuhteelle. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.) Esimerkiksi tiimeissä tapahtuvat tervehdykset tai kokouksissa ilmenevät nyökkäykset tai äännähdykset toisen

puheelle voivat antaa vaikutelman kuuntelemisesta, vaikka todellisuudessa kuuntelemista tapahtuisi hyvin matalalla tasolla ja pienellä panostuksella. Tutkimuksessa on mielenkiintoista nähdä, voiko väärinkäsitykset siitä, millä tasolla kuuntelua tapahtuu, herättää esimerkiksi negatiivisia tunteita tiimin jäsenessä.

Valikoivassa kuuntelussa kuuntelija keskittyy poimimaan puheesta asiat, joihin uskomme, joita ajattelemme tai joiden ajattelemme tukevan omaa näkökulmaa. Valikoivassa kuuntelussa henkilö kuuntelee siis agendan kanssa. Valikoiva kuuntelu keskittyy vahvasti omaan agendaan ja kokonaisvaltaisen kuuntelun sijaan henkilö keskittyy itseä hyödyttävän tiedon keräämiseen ja omien vastauksien muodostamiseen. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.) Valikoivan kuuntelun tulos voi helposti näkyä tiimin jäsenten eri tietämyksen määrän hallinnassa ja osaamisessa, mikä voi mahdollisesti olla yhteydessä tiimin jäsenten kokemukseen viestintäilmapiiristä.

Tarkkaavaisessa kuuntelussa kuuntelua tapahtuu myös agendan kanssa, mutta pelkästään oman hyödyn löytämiseksi kuuntelussa ilmenee selvityksen halua ja uteliaisuutta (Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Tiimin keskustellessa jonkun jäsenen kohtaamasta ongelmasta, voi tarkkaavainen kuuntelu näyttäytyä siten, että toinen tiimin jäsenistä yrittää kuunnella löytää kerrotusta tiedoista ratkaisuja ongelmaan.

Passiivinen, vastaanottavainen, valikoiva ja tarkkaavainen kuuntelu ovat tasoja, joissa keskitytään kuuntelijaan itseensä ja hänen omiin tarpeisiinsa, kun taas aktiivisen ja empaattisen kuuntelun tasoissa keskitytään puhujan tarpeisiin (Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Aktiivisessa kuuntelussa henkilö käyttää koko kuuntelukapasiteettiansa käyttämällä kuuntelussa kaikkia aisteja. Aktiivisen kuuntelun tasolla kuuntelija keskittyy verbaaliseen sekä nonverbaaliseen puoleen ja tulkitsee kaikkia niissä ilmeneviä viestejä. Aktiivisen kuuntelun tasossa taustalla ei ole kuuntelijan omaa agenda tai odotuksia. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Tiimeissä aktiivisen kuuntelun tason käyttäminen voi näyttäytyä monipuolisena ja tiimiä edistävänä vuorovaikutuksena, jolloin negatiiviset tunteet voivat olla harvinaisempia.

Van Slyken (1999) viimeinen määritely kuuntelemisen taso on empaattisen kuuntelun taso. Empaattisen kuuntelun tason tarkoituksena on kuunnella toista samalla ymmärtäen henkilöä ja hyväksyen henkilön. Tiedon keräämisen sijaan kuuntelemisessa keskitytään toisen henkilön tunteisiin. (Worthington & Fitch-Hauser, 2018.) Empaattisen kuuntelun tason hyödyntämistä voi ilmetä tiimin jäsenten välisissä keskusteluissa, jotka liittyvät esimerkiksi muuhun kuin työhön tai työssä ilmeneviin vastoinkäymisiin ilman, että niitä tarvitsee ratkaista.

2.1.2 Kuuntelemisen odotusten vastaisuus

Tutkimuksessamme tarkastelemme, millaisia erilaisia odotuksia tiimin jäsenillä on kuuntelemiseen liittyen sekä miten nämä odotukset täyttyvät tiimissä. Kuuntelemiseen liittyviä odotuksia ei ole tiettävästi määritelty eikä niitä on tutkittu erittäin vähän ja erilaisista näkökulmista. Voimme siis tutkimuksessamme luoda uutta tietoa aiheeseen liittyen. Miellämme itse, että kuuntelemiseen liittyvät odotukset tarkoittavat vuorovaikutustilanteessa tapahtuvaan kuuntelemiseen liittyviä ennustuksia ja odotuksia tilanteen kulusta ja tapahtumista. Vuorovaikutustilanteessa viestivä henkilö odottaa viestin vastaanottajan kuuntelevan häntä jollain tietyllä tavalla, tasolla tai intensiteetillä. Yksilön odotuksiin saattaa vaikuttaa esimerkiksi tilanteen konteksti, yksilön suhde henkilöön, johon odotukset luodaan sekä henkilön omat ominaisuudet (Burgoon, 1993).

Koska kuuntelemisen odotukset saattavat vaihdella yllä mainitun odotusten määritelmän mukaan erilaisten tekijöiden valossa, pyrimme tutkimuksessamme minimoimaan ainakin joitain odotuksia vaihtelevista tekijöistä. Tutkimuksessamme tarkastelemme kuuntelemista tiimin jäsenten välisessä kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa (konteksti) ja tiimin jäsenet ovat tasavertaisia keskenään (suhde). Yksilöiden kuuntelemisen odotukset voivat kuitenkin vaihdella esimerkiksi kuuntelijan henkilökohtaisten piirteiden mukaan tai jos vuorovaikutussuhteet tiimin jäsenten kesken ovat eri syvyisiä. Parks ja Barta (2018) tutkivat ihmisten odotuksia liittyen hoivan ilmentymiseen sukupuoliroolien kautta. He käyttivät tutkimuksessaan yhtenä lähtökohdana kuuntelemiseen liittyviä odotuksia ja saivat selville, että feminiinisiä ihmisiä kohtaan kuuntelemisen odotukset ovat korkeammalla, kuin maskuliinisia ihmisiä kohtaan. Tämä johtui siitä, että kuunteleminen liitetään usein äitihahmoon, joka nähdään feminiinisenä. (Parks & Barta, 2018.) On siis mahdollista, että yksilön kuuntelemisen odotukset vaihtelevat esimerkiksi juuri kuuntelijan sukupuolen mukaan.

Odotusten lisäksi tarkastelemme tutkimuksessamme kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuutta, sillä haluamme selvittää, millaisia tunnekokemuksia odotusten vastaisuuteen liittyy. Odotusten vastaisuudella kuuntelemisen kontekstissa tarkoitamme tutkimuksessamme vuorovaikutustilannetta, jossa yksilön henkilökohtaiset odotukset, preferenssit tai ennustukset kuuntelemistilannetta kohtaan eivät täyty ja tilanteessa tapahtuu odotusten vastaisuutta. Odotusten vastaisuus voi olla joko positiivista tai negatiivista. Positiivinen odotusten vastaisuus tarkoittaa tilannetta, jossa yksilön kuuntelemisen odotukset ylittyvät vuorovaikutustilanteessa eli kuunte-

leminen on parempaa, mitä yksilö odotti. Negatiivinen odotusten vastaisuus taas tarkoittaa tilannetta, jossa kuuntelemisen odotuksiin ei vastata tai ne alitetaan eli kuunnellaan huonommin, mitä yksilö odotti. Mielenkiintoista kuitenkin on, että kuuntelemisen odotusten ylittäminen ei välttämättä aina aiheuta positiivisia tunnereaktioita ja sama pätee myös negatiiviseen odotusten vastaisuuteen, sillä sekin voi tuottaa päinvastaisia kokemuksia yksilölle. (Burgoon, 1993.) Tutkimuksessamme haluamme odotusten vastaisuuteen liittyvien tunnekokemusten lisäksi selvittää, miten odotusten vastaisuus liittyy yksilön vuorovaikutussuhteisiin sekä niiden syvyyteen tiimin jäsenten kesken. Lisäksi haluamme selvittää, liittyykö odotusten vastaisuus myös tiimin viestintäilmapiirin laatuun.

Kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tai odotusten vastaisuutta ei ole tutkittu ainakaan vuorovaikutuksen näkökulmasta. Kuitenkin kuuntelemiseen liittyviä odotuksia on tutkittu esimerkiksi musiikin tai runonlausunnan näkökulmasta. Musiikin kuuntelemiseen liittyvät tutkimukset keskittyvät lähinnä musiikin aiheuttamiin odotuksiin esimerkiksi sen jatkuvuudesta. Musiikin sävellellistä jatkuvuutta ja päättymistä on tutkittu ja tutkijat ovat löytäneet yhteyden säveliin liittyvien odotusten, musiikin opiskelun sekä musiikin käsitteellistämisen välillä kuuntelemisen kontekstissa (Kristop ym. 2020). Kuuntelemisen odotuksia on myös tutkittu runonlausunnan näkökulmasta. Scheepersin ja muiden (2013) tutkimuksessa lausuttiin limerikki-runoja, jotka päättyivät eri tavoin kuuntelemisen odotusten vastaisesti. Tutkimuksessa saatiin selville, että limerikki-runojen rytmiin liittyvät odotusten vastaisuudet voivat aiheuttaa emotionaalisen reaktion (Scheepers ym. 2013). Tutkimuksessamme kuitenkin keskitymme ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, puheen kuuntelemiseen sekä nonverbaalisten viestien huomioimiseen, minkä takia edellä esitettyjen tutkimusten tulokset eivät toimi pohjana meidän tutkimusaiheellemme, mutta ne voivat silti antaa meille lisätietoa kuuntelemisen odotuksiin liittyvistä eri puolistista.

2.2 Yksilön kokemus tiimin vuorovaikutussuhteista

Tutkimuksessamme haluamme kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuuden lisäksi tarkastella odotusten vastaisuudesta seuraavaa yksilön kokemusta sekä tuntemusta tiimin sisäisestä vuorovaikutuksesta ja viestintäilmapiiristä. Lisäksi haluamme tarkastella, miten odotusten vastaisuus liittyy vuorovaikutussuhteiden syventymiseen sekä viestintäilmapiirin laatuun. Tiimin jäsenten väliset vuorovaikutussuhteet voivat myös olla yhteydessä tiimin viestintäilmapiiriin, minkä vuoksi tarkastelemme myös vuorovaikutussuhteiden merkitystä tiimin vuorovaikutuk-

nessa. Tietävästi aiemmin ei ole tutkittu kuuntelemisen odotusten liittymistä tiimin vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin, mikä tarjoaa uutta tietoa esimerkiksi tiimin sisäisestä vuorovaikutuksesta sekä mahdollisesti ratkaisuja kohti toimivampaa ja kuuntelevampaa tiimiä.

Interpersonaalinen vuorovaikutussuhde muodostuu ja kehittyy, kun sen jäsenet ovat vuorovaikutuksessa keskenään säännöllisesti. Vuorovaikutuksessa itsessään ei synny vuorovaikutussuhdetta, mikäli se ei ole säännöllistä. (Regan, 2011.) Toistuvissa vuorovaikutustilanteissa yksilöt muodostavat suhteelleen erityisiä vuorovaikutuskaavoja, jotka ovat merkki suhteen jatkuvuudesta sekä tuttuudesta (Sias, 2008). Vuorovaikutussuhteessa yksilöt jakavat ideoitaan ja luovat yhteisiä merkityksiä ja mitä vapaammin ja avoimemmin yksilöt kokevat voivansa näin tehdä, syntyy vuorovaikutussuhteesta syvempi (Solomon & Theiss, 2013; Carrillo, 2019). Syvenevät vuorovaikutussuhteet lisäävät yksilön kokemusta olla osa organisaatiota sekä yhteenkuuluvuuden tunne kasvaa. Tiimin vuorovaikutussuhteissa työn kannalta tärkeitä tietoja ja sosiaalista tukea jaetaan, mikä on tärkeää työn onnistumisen kannalta. (Kramer & Sias, 2014.)

Koska tutkimuksessamme tarkastelemme säännöllisesti tapaavien tiimien jäsenten välistä vuorovaikutusta, voimme puhua tiimin jäsenten välille muodostuneista vuorovaikutussuhteista. Vuorovaikutussuhde voi muodostua ja kehittyä niin fyysisessä kuin teknologisessäkin viestintäympäristössä, mutta tutkimuksessamme keskitymme tarkastelemaan vuorovaikutussuhteita pelkästään fyysisessä työympäristössä sekä kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessamme tarkastelemme tiimin jäsenten välistä vuorovaikutussuhdetta kollegatasolla (peer coworker relationship), jossa suhteen osallistujien välillä ei ole hierarkiaa. On myös yleistä, että joidenkin tiimin jäsenten välille on myös saattanut kehittyä vapaaehtoinen ja persoonallinen ystäväsuhte. (Sias, 2008.) Mielenkiintoista tutkimuksemme kannalta onkin selvittää, miten kuuntelemisen odotukset ja vuorovaikutussuhteet liittyvät toisiinsa esimerkiksi vuorovaikutussuhteiden laadun ja syvyyden näkökulmasta sekä onko syvemmillä vuorovaikutussuhteilla yhteys positiiviseen kokemukseen tiimin viestintäilmapiiristä.

Virolainen (2010) käsittelee väitöskirjassaan ilmapiiriä juuri organisaatioilmapiirin näkökulmasta. Virolainen (2010) määrittelee ilmapiirin usean eri tutkijan määritelmän perusteella. Ilmapiiri muodostuu organisaation yksilöiden subjektiivisista havainnoista, tulkinnoista ja kokemuksista koskien organisaatioympäristöä (Virolainen, 2010). Käytämme tätä määritelmää ilmapiiristä tukenamme tutkimuksessa. On mahdollista, että kuuntelemiseen liittyvät odotukset ja niiden vastaisuudesta seuraava kokemus tai tuntemus ovat molemmat hyvin yksilöllisiä. Tällöin myös kokemus tiimin viestintäilmapiiristä on yksilöllinen, sillä aiemmin mainittu ilmapiiri

itsessäänkin muodostuu yksilön subjektiivisten havaintojen, tulkintojen tai kokemusten summasta (Virolainen, 2010). Myös Pessi (1999) mainitsee, että ilmapiiriä työpaikalla rakentaa jokainen työyhteisön yksilö niin negatiiviseen kuin positiiviseenkin suuntaan, ja ilmapiiri rakentuu osaltaan kaikkien työyhteisön jäsenten käyttäytymisen tuloksena. Tutkimuksessamme puhumme erityisesti viestintäilmapiiristä. Käsitämme viestintäilmapiirin kuvaavan määritelmän mukaista organisaatioympäristön ilmapiiriä, jossa tiimin sisäinen viestintä tapahtuu.

Pyrimme tarkastelemaan kuuntelemiseen liittyviä odotuksia sekä niiden vastaisuutta viestintäilmapiirin näkökulmasta sekä miten tiimin yksilö kokee sen ja siitä mahdollisesti heräävät tunteukset. Vuorovaikutussuhteiden ja tiimin ilmapiirin tarkastelu tutkimuksessamme on tärkeää, sillä niiden liittyminen tiimin tehokkuuteen on mahdollinen. Esimerkiksi ilmapiirin avoimuus voi suoraan vaikuttaa tiedon kulkuun organisaatiossa (Pessi, 1999). Tämän vuoksi ymmärrys kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta ja niiden liittymisestä yksilön käsitykseen vuorovaikutussuhteista sekä ilmapiiristä voi siis edistää kuuntelemisen tutkimusta ja luoda lähtökohtia sekä kuuntelemisen että tiimin vuorovaikutuksen kehittämiseen ammatillisessa kontekstissa.

3 TEORIOITA KUUNTELEMISEN TUTKIMUKSEEN

Tutkimuksemme teorettinen viitekehys koostuu kahdesta vuorovaikutuksen odotusten vastaisuuteen liittyvistä teoriasta. Odotusten vastaisuuden teoria sekä vuorovaikutuksen adaptaatio-teoria antavat teoreettista tietoa vuorovaikutustilanteiden odotuksista sekä vuorovaikutuksessa tapahtuvasta odotusten vastaisuudesta. Keskitymme näiden teorioiden avulla tutkimaan tiimin erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyvää kuuntelemista odotusten sekä niiden vastaisuuden näkökulmasta.

3.1 Odotusten vastaisuuden teoria

Expectancy Violations Theory eli EVT on Judee K. Burgoonin kehittämä teoria, jonka tarkoituksena on selittää, millaisia reaktioita vuorovaikutuksessa tapahtuva odotusten vastainen toiminta aiheuttaa viestin vastaanottajassa (Burgoon, 2006). EVT sopii tutkimuksemme, sillä sen avulla voimme tutkia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia, odotusten vastaisuutta sekä sen aiheuttamia reaktioita tiimissä. EVT:tä ei ole tiettävästi käytetty juuri kuuntelemisen tutkimuksessa, mutta mielestämme se silti sopii käytettäväksi tutkiessamme kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuutta. Alun perin Burgoon kehitti teorian Jonesin kanssa vuonna 1976, jolloin teoria keskittyi ratkaisemaan proksemiikkaan eli henkilökohtaiseen tilaan liittyviä odotusten vastaisuuksia (Burgoon, 2006). Burgoon on kuitenkin kehittänyt ja testannut teoriaansa jopa neljän vuosikymmenen ajan sen julkaisun jälkeen ja hän on laajentanut teoriaa koskemaan ensin nonverbaalista viestintää, mutta nykyään myös verbaalista viestintää erilaisissa konteksteissa (Griffin ym. 2019). Kuuntelemista ilmennetään sekä nonverbaalisen että verbaalisen viestinnän avulla, joten voimme hyödyntää tutkimuksessamme myös aikaisempaa tutkimustietoa liittyen odotusten vastaisuuteen.

Teoria keskittyy kolmeen ydinkäsitteeseen, joiden avulla odotusten vastaisuutta tulkitaan. Ensimmäinen käsite on odotukset (expectancies), jotka tarkoittavat sitä, mitä yksilö odottaa tilanteessa tapahtuvan. Kyseessä on siis yksilön luomat ennusteet, ei toiveet, tilanteen kulusta. Viestijän odotuksiin vaikuttaa teorian mukaan konteksti, suhde sekä viestijän ominaisuudet. Kontekstilla tarkoitetaan esimerkiksi kulttuurisia normeja sekä vuorovaikutuksen tapahtumapaikkaa. Suhteella tarkoitetaan tilanteessa olevien yksilöiden suhdetta toisiinsa. Esimerkiksi toisen samankaltaisuus, tuttuus ja relatiivinen status vaikuttaa yksilön odotuksiin. Viestijän ominaisuudet viittaavat esimerkiksi demograafisiin tekijöihin, kuten ikään, syntypaikkaan ja sukupuoli-

leen sekä muihin henkilökohtaisiin asioihin, kuten persoonallisuuteen ja viestintätyyliin. (Burgoon, 1993.) Burgoon ja Walther (1990) ovat tutkineet esimerkiksi, miten viestijän viehättävyys vaikuttaa odotusten vastaisuuden arviointiin. Tutkimuksessamme voimme teorian avulla tutkia, millaisia tiimissä työskentelevien kuuntelemisen odotukset ovat, mitkä tekijät ovat yhteydessä kuuntelemisen odotuksiin sekä miten ne eroavat keskenään tiimin jäsenten kesken.

Burgoonin (1993) teorian toinen ydinkäsite on rikkomuksen arvo (violation valence). Käsitteellä tarkoitetaan odottamattoman käytöksen positiivista tai negatiivista arvoa, jonka me annamme rikkomukselle riippumatta sen tekijästä. Burgoonin (1993) mukaan yksilö pyrkii ensin tulkitsemaan rikkomuksen tarkoitusta ja vasta sen jälkeen antamaan sille arvon. Tietyissä tilanteissa rikkomuksen arvo on selkeä esimerkiksi yhteiskunnan normien puolesta, mutta rikkomukset voivat olla myös monitulkintaisia, jolloin yksilön täytyy huomioida myös tekijän henkilökohtaiset piirteet. (Burgoon, 1993.) Tutkimuksessamme voimme tarkastella, onko tiimissä joitain tiettyjä tilanteita, joissa odotusten vastaisuus koetaan negatiivisempänä.

Kolmas käsite EVT:ssä on viestijän palkitsevuus (communicator reward valence), joka tarkoittaa yhteenlaskettua summaa viestijän positiivisista ja negatiivisista ominaisuuksista kyseisessä tilanteessa sekä tulevaisuuden vuorovaikutustilanteissa yksilöltä saatavat mahdolliset palkinnot tai rangaistukset. Arvion lopputulos ei siis välttämättä ole suoraan positiivinen tai negatiivinen, vaan sekoitus niistä. Ominaisuudet, jotka voivat vaikuttaa palkitsevuuden päättämiseen ovat esimerkiksi suhde, ulkonäkö, status tai taidot. Viestijä pohtii omaa tulevaisuuttaan rikkomuksen tekijän kanssa, sillä yksilö haluaa tietää rikkomuksen todelliset tarkoitukset. Joissain tilanteissa rikkomuksen arvo vaikuttaa vastaanottajan reaktioon enemmän mitä viestijän palkitsevuus, mutta joskus tilanne on toisinpäin. (Burgoon, 1993.) Tutkimuksessamme voimme tutkia, miten vuorovaikutussuhteen syvyys liittyy odotusten vastaisuuden arvioon.

EVT:tä on käytetty monissa eri tutkimuksissa liittyen odotusten vastaisuuteen. Pelkästään jo Burgoon, teorian kehittäjä, on testannut teoriaansa erilaisissa viestintätilanteissa ja etenkin nonverbaalisessa viestinnässä. Burgoon on käyttänyt teoriaansa tutkiessaan emotionaalista viestintää sekä ihmisten odotuksia robottien (embodied agents) viestintää kohtaan (Burgoon, 1993; Burgoon, J. ym. 2016a). Lisäksi nonverbaalista viestintää tutkiessa EVT:tä on käytetty esimerkiksi tutkittaessa katsekontaktia sekä proksemiikkaa ja siihen liittyviä odotuksia (Burgoon, 1986; Burgoon, 2006). Muut tutkijat ovat käyttäneet Burgoonin teoriaa vielä laajemmin viestinnän kentällä, sillä sitä on käytetty esimerkiksi Facebook-kaverin kaverisuhteen poistamisen

synnyttämien reaktioiden tutkimisessa. Tutkimuksessa tarkasteltiin erityisesti yksilöiden välisen suhteen vaikutusta rikkomuksen arvoihin, joita poistettu Facebook-kaveri tapahtuman jälkeen määritteli joko positiiviseksi tai negatiiviseksi (Bevan ym. 2014). EV teoriaa on myös käytetty tutkittaessa toimitusjohtajien poliittisia twiittejä ja tutkimuksessa tuli ilmi, että poliittisten twiittien kannattaisi tähdätä positiiviseen odotusten vastaisuuteen, jotta ne synnyttäisivät haluttuja positiivisia reaktioita lukijoissa (Yim, 2019).

EVT on saanut kritiikkiä esimerkiksi sen testaamisesta vain länsimaisissa kulttuureissa. Burgoon kuitenkin väittää, että kaikista kulttuureista löytyvät muun muassa odotukset, odotusten vastaisuuden arviointi sekä niihin reagointi. Kritiikkiä on annettu myös testauksissa ilmi tulleilla epäsäännöllisillä tuloksilla etenkin nonverbaalisten viestien odotusten vastaisuudessa. (Burgoon, 2016b.) Tutkimuksessamme käytämme teoriaa apunamme, jotta voimme ymmärtää kuuntelemisen odotusten vastaisuuteen liittyviä erilaisia tunnekokemuksia ja reaktioita. Mahdolliset epäsäännölliset tutkimustulokset eivät ole tutkimuksellemme haitallisia, sillä ne voivat laajentaa ymmärrystämme kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta.

3.2 Vuorovaikutuksen adaptaatioteoria

Tutkimuksemme toinen teoria Interaction adaption theory eli IAT on Judee K. Burgoonin, Lesa Sternin ja Leesa Dillmanin kehittämä teoria ja se toimii jatkeena sekä laajentaa aiemmin käsittelemäämme EV teoriaa (Griffin ym. 2019). IAT sopii tutkimukseemme hyvin, sillä se keskittyy vuorovaikutustilanteisiin kohdistuviin odotuksiin (Floyd & Burgoon, 1999). Tutkimusta tarkastellaan IAT:n kautta siten, miten eri RED-vaikuttimien täytyminen tai täyttymättömyys näkyy yksilön kokemuksissa tiimin vuorovaikutussuhteista ja viestintäilmapiiristä. IAT:n avulla voimme myös tarkastella, mitä odotusten vastaisuus saa ryhmän jäsenissä aikaan.

IAT:tä ei ole tietävästi käytetty aiemmin kuuntelemisen tutkimuksessa. Se on kuitenkin sovellettavissa kuuntelemisen tutkimukseen, sillä kuuntelemisen odotuksia on mahdollista tutkia niin verbaalisesta kuin nonverbaalisestakin näkökulmasta. Verbaaliset ja nonverbaaliset vihjeet, jotka osoittavat kuuntelemista, on mahdollista luokitella RED:n avulla ja sitä kautta tutkia niiden vastaavuutta tapahtuneeseen käytökseen ja miten se liittyy kokemuksiin vuorovaikutussuhteista sekä viestintäilmapiiristä. Koska teoria ennustaa vastaanottajan käyttäytymismallia, ei se kuitenkaan sovellu tunteiden ennustamiseen.

IAT eli vuorovaikutuksen adaptaatioteorian olettamuksiin kuuluu se, miten viestijät adaptoituvat eli mukautuvat vuorovaikutustilanteissa ja toteuttavat yhteensopivia tai täydentäviä käyttäytymisreaktioita tilanteen toisen viestijän käyttäytymisestä. Teorian mukaan viestintätilanteessa henkilö käyttäytyy joko synkronian tai vastavuoroisuuden kautta. Nämä kaksi toimivat niin sanottuina käyttäytymismalleina, joita viestijät hyödyntävät vuorovaikutustilanteissa. Käyttäytymismallien käyttö nähdään seurauksena biologisista ja sosiaalisista paineista. Esimerkiksi kohteliaisuuden normit voivat aiheuttaa henkilölle tarvetta vastata kohteliaisuuksiin, vaikka henkilö ei todellisuudessa kokisi niin eikä asenne toista kohtaan olisi jaettu. Samalla tavoin yksilö voi kokea olevansa pakotettu vastaamaan saamiinsa palveluksiin. Teoria kuitenkin tunnistaa myös sen, että yksilö voi omaksua tietynlaisia täydentäviä käytösmalleja strategisista syistä, jolloin hän pystyy tarkoituksellisesti viestimään tiettyjä asioita toiselle tai esimerkiksi varmistamaan oman turvallisuuden. Tämän vuoksi teoriaa voi käyttää myös sen ennustamiseen, miten viestin vastaanottajat käyttäytyvät; synkronoivatko he käytöstä toisen käytökseen vai vastaavatko he täydentävällä käytöksellä. (Floyd & Burgoon, 1999.)

IAT ehdottaa, että osallistujat tulevat vuorovaikutustilanteisiin tiettyjen oletusten (RED) kanssa, joita ovat tarpeet (requirements), odotukset (expectations) ja halut/toiveet (desires). Tarpeilla (R) viitataan siihen, mitä yksilö kokee tarvitsevansa ja mikä on sillä hetkellä välttämätöntä. Tarpeet (R) ohjautuvat usein biologisten tarpeiden mukaan. Odotuksilla (E) tarkoitetaan sitä, mitä yksilö odottaa vuorovaikutustilanteessa tapahtuvan. Odotukset voivat pohjautua sosiaalisiin normeihin tai kaavoihin, yleisiin vuorovaikutustapoihin tai ne voivat perustua aiempaan kokemukseen tai tietoon vuorovaikutustilanteen toisesta yksilöstä. Haluilla/toiveilla (D) tarkoitetaan yksilön henkilökohtaisia tavoitteita, toiveita tai mieltymyksiä siitä, miten vuorovaikutustilanne voisi mennä. Halut (D) voivat perustua yksilön luonteenpiirteisiin tai ne voivat saada vaikutteita sosiaalisista ja kulttuurillisista normeista. Tarpeet, odotukset ja halut voivat myös vaikuttaa toisiinsa. Nämä eri osa-alueet muodostavat teorian mukaan vuorovaikutusasetelman (interaction position/IP). (Floyd & Burgoon, 1999.)

IAT voidaan hyödyntää ja verrata oikeisiin tilanteisiin vertaamalla vuorovaikutusasetelmaa oikeasti tapahtuneeseen käytökseen. Teorian mukaan, jos vuorovaikutusasetelma (RED) vastaa vastaanottajan oikeaa käytöstä, vastaanottaja synkronoi tai on vastavuoroinen toisen osapuolen käytökseen. Isot eroavaisuudet taas vuorovaikutusasetelman ja oikean käytöksen välillä vaatii tilanteessa käytöksen arvioinnin joko odotettua positiivisemmaksi tai negatiivisemmaksi. Tar-

peet, odotukset ja halut eivät aina ole johdonmukaisia. Teoria ehdottaa, että esimerkiksi tarpeiden täytyminen on tärkeämpää kuin toiveiden ja halujen. Tarpeiden täytyminen ei kuitenkaan välttämättä ole niin huomattavaa tai silmiinpistävää aiheuttaen sen, että odotukset ja halut saavat enemmän vaikutusta ja arvoa tilanteessa. (Floyd & Burgoon, 1999.)

IAT:tä on käytetty aiemmin nonverbaaliseen viestintään keskittyvissä tutkimuksissa, kuten miten nonverbaalisia eleitä käytetään mieltymyksen osoittajana ja miten odotukset sekä tapahtunut viestintä vaikuttavat nonverbaaliseen adaptaatioon (Burgoon & Floyd, 1997; Le Poire & Yoshimura, 2009). Lisäksi IAT:tä on käytetty esimerkiksi kulttuurien välisen viestinnän ja siihen liittyvän adaptaation tutkimuksessa sekä miten tiimien jäsenten yhteistyöhalukkuuteen saavuttaa tavoitteita vaikuttaa organisaatiosuunnittelu sekä ihmisten välinen viestintä yhdessä (Burgoon & Hubbard, 2005; Håkonsson ym. 2016). Tietävästi vuorovaikutuksen adaptaatioteoriaa (IAT) ei ole käytetty aiemmin kuuntelemiseen tai kuuntelemiseen liittyvien odotusten tutkimisessa, mutta uskomme kuitenkin teorian soveltuvan siihen ja siksi haluamme sitä tässä kontekstissa käyttää. IAT:n aiempi hyödyntäminen nonverbaalisen viestinnän tutkimuksessa viittaa siihen, että se voisi myös soveltua kuuntelemisen tutkimukseen, sillä kuuntelemista voidaan ilmentää verbaalisen viestinnän lisäksi paljon nonverbaalisilla vihjeillä.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tiimit ja tiimityöskentely on näkyvä osa nykyajan työelämää, ja yhä useampi on työssään osa jotakin tiimiä. Tiimityöskentelyn tehokkuuden ja tuotteliaisuuden kannalta kuunteleminen on merkittävässä asemassa, sillä kuunteleminen sekä yhteisten näkemysten jakaminen tiimissä vaikuttavat huomattavasti myös sen toimintaan (Galanes & Adams, 2019). Tämän vuoksi yhdistämme tutkimuksessamme kuuntelemisen ja tiimit. Tiimi muodostuu sen jäsenistä ja niiden välillä olevista vuorovaikutussuhteista. Pessin (1999) ja Virolaisen (2010) mukaan organisaation tai yhteisön, tässä tapauksessa tiimin, ilmapiiriä rakentaa jokainen tiimin yksilö ja sen omat subjektiiviset havainnot, tulkinnat ja kokemukset. Tutkimuksessa liitämme tämän ilmapiirin käsitteeseen viestintäilmapiiri, jossa tiimin sisäinen viestintä tapahtuu.

Tutkimuksessa haluamme siis selvittää, *miten tiimin jäsenten kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuus liittyy tiimin vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin*. Lähestymme tutkimusongelmaamme kolmella tutkimuskysymyksellä.

Kuuntelemiseen liittyviä odotuksia ei ole tiettävästi aiemmin tutkittu viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Odotuksilla tarkoitetaan yksilön ennustusta tilanteen kulusta (Burgoon, 1993). Kuuntelemiseen liittyvien odotusten selvittämisellä voisi mahdollisesti kehittää tiimin vuorovaikutusta siten, että tilanteissa olisi helpompi vastata jokaisen jäsenen odotuksiin tai niitä olisi mahdollista yhdenmukaistaa. Tutkimuksessa ensimmäisenä haluamme siis selvittää, millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenellä on. Ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui siis: Millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenellä on?

Burgoonin (1993) mukaan yksilöllä on vuorovaikutustilanteista jonkinlaisia odotuksia. Vuorovaikutustilanteessa joko odotuksiin vastataan tai tilanteessa ilmenee odotusten vastaisuutta, jos odotukset ylitetään positiivisesti tai alitetaan negatiivisesti. Se, miten yksilö määrittelee odotusten vastaisuuden arvon, määrittelee myös sen, millainen käsitys yksilöllä on esimerkiksi vuorovaikutuksen onnistumisesta. (Burgoon, 1993.) Odotusten vastaisuudella ja siitä heräävillä kokemuksilla voidaan siis mahdollisesti selvittää tiimin jäsenten käsityksiä tiimin sisäisestä vuorovaikutuksesta, vuorovaikutussuhteista ja ilmapiiristä sekä mitä syitä käsitysten taustalla on. Siksi haluamme toisella tutkimuskysymyksellä selvittää, millaisia kokemuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuus aiheuttaa tiimin jäsenelle. Toiseksi tutkimuskysymykseksi muotoutui siis: Millaisia kokemuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuus jäsenessä aiheuttaa?

Kolmannella tutkimuskysymyksellä haluamme tutkimuksessa selvittää, miten kuuntelemisen odotukset tiimissä liittyvät tiimin vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin. Pyrimme selvittämään haastatteluista, onko esimerkiksi itse vuorovaikutussuhteella, vuorovaikutussuhteen syvyydellä tai vuorovaikutussuhteen osapuolten demografisilla piirteillä yhteyttä kuuntelemisen odotuksiin. Lisäksi haluamme selvittää tiimin jäsenen käsityksiä tiimin viestintäilmapiiristä ja sen liittymisestä kuuntelemisen odotuksiin sekä vaihtelee kuuntelemisen odotukset esimerkiksi tilanteen viestintäilmapiiristä riippuen. Kolmanneksi tutkimuskysymykseksi muotoutui siis: Miten tiimin kuuntelemisen odotukset liittyvät vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin?

4.2 Aineistonkeruu ja osallistujat

Keräsimme tutkimuksen aineiston syksyllä 2022 puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Päätimme käyttää tutkimuksessamme puolistrukturoitua teemahaastattelua, sillä tutkimuksessamme keskityimme tutkimaan haastateltavien ajatuksia ja kokemuksia kuuntelemisen odotuksista tiimissä. Haastateltaessa kokemuksista on hyvä käyttää puolistrukturoitua haastattelumenetelmää, sillä se mahdollistaa kysymään tarkentavia lisäkysymyksiä haastatteluille yhteisten teemojen sisällä. (Hirsjärvi & Hurme, 2008.) Koska kuuntelemisen odotuksia ja niiden vastaisuutta ei ollut aiemmin tutkittu ja koska käsitteet eivät olleet haastateltaville aikaisemmin tuttuja, tarkentavia kysymyksiä jouduttiin haastatteluissa esittämään. Hirsjärven ja Hurmeen (2008) mukaan teemahaastattelu sopii sellaisiin aiheisiin, joita ei ole vielä tutkittu kovinkaan paljoa eli teemahaastattelu sopii siis meidän tutkimuksemme aiheeseen hyvin.

Tutkimuksessamme haastattelimme viittä eri henkilöä, joista yhtä haastattelimme kasvotusten ja neljää etäyhteyksin. Etänä toteutetut haastattelut tapahtuivat Zoom-alustan välityksellä. Tutkimuksessamme haastattelimme yksilöitä eri tiimeistä, sillä halusimme mahdollisimman monipuolisia kokemuksia tiimien keskinäisestä kuuntelemisesta ja vuorovaikutuksesta. Halusimme myös haastatella ihmisiä mahdollisimman monipuolisista työtehtävistä sekä eri-ikäisiä henkilöitä, jotta tutkimustulokset olisivat mahdollisimman monipuolisia. Haastateltavat kuuluivat johonkin tiimiin, joka tapaa säännöllisesti esimerkiksi palavereissa sekä jonka jäsenet tekevät työtä keskenään lähes päivittäin. Haastateltavien tiimien koot olivat noin viidestä henkilöstä kolmeenkymmeneen henkilöön. Tiimeillä saattoi olla esihenkilö osittain vetämässä esimerkiksi palavereita, mutta haastatteluissa keskityimme vain tiimin tasavertaiseen keskinäiseen vuorovaikutukseen, emmekä huomioineet esihenkilö-työntekijä-asetelmaa. Kartoitimme verkostoisammamme olevia tiimejä ja saimme haastateltavat niiden jäsenten joukosta.

Jaoin haastattelukysymyksemme viiteen pääteemaan, joiden avulla haastateltavien oli helpompi orientoitua tutkimuksemme aiheeseen. Kuuntelemisen odotukset sekä odotusten vastaisuus saattavat olla käsitteinä ja aiheina muun kuin viestinnän alan työntekijöille tuntemattomia sekä siten vaikeita tunnistaa, minkä vuoksi avasimme näitä käsitteitä esimerkkien avulla teemojen alussa. Haastatteluteemojamme olivat tiimin ja työn luonne, kuunteleminen käsitteenä ja vuorovaikutustilanteena, kuuntelemisen odotukset, odotusten täyttyminen ja sen herättämät tunteet sekä vuorovaikutussuhteet tiimissä. Halusimme tutkimuksemme avulla selvittää, vaikuttaisiko tiimi tai sen jäsenten keskeiset vuorovaikutussuhteet kuuntelemisen odotuksiin sekä millaisia kuuntelemisen odotuksia haastateltavilla ylipäättään on tiimin jäseniä kohtaan. Halusimme myös tietää, millaisia reaktioita odotusten vastaisuus herättää sekä miten ne vaikuttavat tiimin viestintäilmapiiriin.

4.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Tutkimuksessamme analysoimme keräämäämme dataa temaattisen analyysin (thematic analysis) avulla. Temaattista analyysimenetelmää käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa toistuvien merkityskuvioiden havaitsemiseen, analysoimiseen ja tulkitsemiseen. Tämän analyysimenetelmän avulla kerätystä datasta voi löytää ja koota erilaisia toistuvia teemoja tutkitusta aiheesta. Käytimme temaattista analyysia aineistolähtöisesti, jolloin se on induktiivista. (Braun & Clarke, 2022.) Valitsimme temaattisen analyysin, sillä tutkimuksessamme keskityimme tarkastelemaan haastateltavien henkilökohtaisia kokemuksia liittyen kuuntelemisen odotuksiin sekä odotusten vastaisuuteen. Aineistosta löysimme toistuvia merkityskuvioita sekä yhteyksiä esimerkiksi kuuntelemisen odotusten ja viestintäilmapiiriin tai vuorovaikutussuhteiden välillä.

Lähdimme analysoimaan aineistojamme käyttämällä Braunin ja Clarken (2022) temaattisen analyysin kuuden portaan prosessimallia. Analyysin alussa tutustuimme dataan litteroimalla äänitetyt aineistot sekä lukemalla niitä. Toteutimme analyysin yksi tutkimuskysymys kerrallaan aloittaen ensimmäisestä tutkimuskysymyksestä, jota lähdimme työstämään etsimällä aiheeseen liittyviä alkuperäisiä koodeja (initial codes) datasta. Luimme ja työskentelimme jokaisen haastatteluaineiston parissa siten, että meistä molemmat tarkastelivat aineistoja ensin yksin, jonka jälkeen muodostimme yhteiset tulkinnat ja koodit aineistosta hyödyntäen tutkijatriangulaatiota. Muodostimme aluksi muistiinpanot haastatteluissa esiin tulleista aiheista, joista lähdimme siten hahmottelemaan yhdessä sovittuja koodeja. Kerätyistä koodeista muodostimme teemoja sekä löysimme yhteyksiä eri teemojen väliltä ja siten loimme niitä yhdistävän yläteeman. Ai-

neiston teemoittelusta loimme käsittekartat sekä muistiinpanot liittyen teemojen muodostumiseen liittyvistä asioista. Toistimme tätä kuusiportaista prosessia jokaisen tutkimuskysymyksen kohdalla (Taulukko 1). Muodostimme tuloksiin kolme pääkategoriaa, joita ovat kuuntelemisen odotukset tiimissä, kokemukset kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta sekä kuuntelemisen odotusten, vuorovaikutussuhteiden sekä viestintäilmapiirin välinen yhteys.

Taulukko 1. Esimerkki temaattisen analyysimenetelmän käytöstä.

Sitaatti	H2: [--] mä vaan ajattelen, että sillä ny on joku muu asia mielen päällä tai semmoinen että, ei haittaa.	H3: [--] Se mun mielestä näkyy siinä, että mä en ihan kauheasti jaksa kehittää, en jaksa tuoda omia ideoitani esille just sen takia, koska huomaa että se on aika yhtä tyhjän kanssa.
Koodi	Käytöksen oikeutus	Motivaatio (n lasku)
Teemat	Yksilökohtainen	Tiimikohtainen
Yläteema	Kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta aiheutuvat seuraamukset	

5 TULOKSET

Tutkimuksessamme tarkoituksenamme on selvittää, millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenillä on sekä millaisia tuntemuksia odotusten täyttymättömyys tiimin jäsenissä aiheuttaa. Meitä kiinnostaa myös, onko vuorovaikutussuhteella sekä viestintäilmapiirillä yhteyksiä kuuntelemisen odotuksiin tiimin sisällä. Tässä osiossa esittelemme tulokset tutkimusongelmamme näkökulmasta. Käsittelemme tuloksia tutkimuksemme kolmen tutkimuskysymyksen mukaisesti. Aluksi käsittelemme kuuntelemisen odotuksia, jonka jälkeen käsittelemme kuuntelemisen odotusten vastaisuutta sekä odotusten täyttymistä ja lopuksi tarkastelemme, miten kuuntelemisen odotukset sekä vuorovaikutussuhde ja viestintäilmapiiri ovat yhteyksissä keskenään.

5.1 Kuuntelemisen odotusten muodostuminen tiimissä

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla halusimme selvittää, millaisia kuuntelemisen odotuksia tiimissä on sekä, mitkä tekijät selittävät kuuntelemisen odotusten vaihtelevuutta tiimissä sekä tiimin jäsenten välillä. Lisäksi halusimme selvittää, mitä kuunteleminen on sekä millainen on hyvä kuuntelija tiimin jäsenen mielestä.

Pyrimme selvittämään tutkimuksessa tiimin jäsenillä olevia kuuntelemisen odotuksia. Tutkimuksen tuloksista oli havaittavissa yksi selkeä kuuntelemiseen liittyvä odotus, joka ilmeni läpi haastatteluiden. Haastatteluissa kuuntelemisen odotukseksi ilmeni kuuntelemisen relationaalisuus. Relationaalinen eli suhdetason vuorovaikutus näkyi haastatteluissa toistuvasti ja kuuntelemisen odotukset perustuivat sille, että tiimin jäsenten välillä tapahtuvan kuuntelemisen tulisi olla vuorovaikutussuhdetta rakentavaa ja ylläpitävää. Relationaalisuuden merkitys kuuntelemisen odotuksissa ja niiden muodostumisessa näkyi siten, että suhdetason piirteet nähtiin asiatasoa tärkeämpinä.

Tutkimuksen tuloksissa ilmeni myös muita kuuntelemiseen liittyviä odotuksia, mutta tuloksista ei ollut mahdollista määritellä muita yleisesti, kaikissa tiimeissä, ilmeneviä kuuntelemisen odotuksia, sillä tiimin jäsenten yksilökohtainen käsitys kuuntelemisestä ja odotuksista aiheutti odotuksien vaihtelevuutta. Odotukset kuuntelemisestä vaihtelivat samoissa tilanteissa tiimin jäsenen mukaan, esimerkiksi odotukset kahvihuoneesta tapahtuvasta kuuntelemisestä saattoivat vaihdella riippuen haastateltavasta ja hänen tiimistään. Tämän vuoksi emme määritelleet tutkimuksesta muita yksittäisiä kuuntelemisen odotuksia. Tutkimuksesta oli kuitenkin havaittavissa

toistuvuutta kuuntelemisen käsittämässä sekä odotuksiin vaikuttavista tekijöistä, joita käsittelemme seuraavaksi.

5.1.1 Optimaalinen kuuntelemiskäyttäytyminen

Halusimme selvittää tutkimuksessa odotusten lisäksi, miten tiimin jäsenet mieltävät kuuntelemisen käsitteen ja käsityksen hyvästä kuuntelijasta, sillä ne voivat myös vahvasti ohjailla odotuksia. Tutkimuksen tuloksista ilmeni kolme osa-aluetta, joiden mukaan tiimin jäsenet määrittelevät optimaalisen kuuntelemiskäyttäytymisen. Ne ovat aktiivinen osallistuminen, arvostus ja vastuunjako informaatiosta.

Tutkimuksessa selvisi, että aktiivinen osallistuminen vuorovaikutustilanteessa nähdään hyvänä kuuntelemisen piirteenä ja se nähdään osana kuuntelemista. Vuorovaikutustilanteessa ilmenevät nonverbaaliset viestit, kuten katsekontaktit ja nyökkäykset nähtiin selvinä kuuntelemisen osoittamisen merkkeinä. Kuuntelemisen tärkeänä piirteenä ilmeni myös vastavuoroisuus. Vuorovaikutustilanteen toiselta osapuolelta toivotaan vastauksia tai lisäkysymyksiä keskusteltavaan aiheeseen liittyen. Vastaaminen ja lisäkysymysten esittäminen näyttää kiinnostuksena ja se saa aikaan tunteen kuulluksi tulemisesta. Vastaukset ja lisäkysymykset koettiin myös lisäävän luottavaisuuden tunnetta työntekoon.

H5: No kyllä se [lisäkysymykset] mun mielestä on osa just kuuntelemista, että sitten niinku kyllä siitä tulee sellane varma fiilis, ku kysyy niin ja se haluaa vielä varmistaa jonkun asian [--]

Tilanteen mukaan kuuntelemiselta toivotaan myös tuen antamista. Nämä näyttävät puhujalle huomioon ottamisena ja tilanteeseen keskittymisenä, mitkä myös nähtiin tärkeinä piirteinä aktiivisessa osallistumisessa. Keskittymisen koettiin näyttävän erityisesti silloin, kun tilanteessa ollessa tiimin jäsen karsii pois muut häiriötekijät, kuten ei käytä samaan aikaan puhelinta.

Toisena piirteenä kuuntelemisen- ja hyvän kuuntelijan käsitteessä esiin nousi arvostus. Hyvän kuuntelijan koettiin osaavan näyttää arvostusta tilannetta, aihetta ja toista tiimin jäsentä kohtaan. Arvostuksen tunteeseen liittyi myös kiinnostus tilannetta kohtaan, joka näyttää haluna ymmärtää toista ja haluna kuunnella toisen asian.

Kolmantena piirteenä tutkimuksesta nousi esiin vastuunjako informaatiosta. Kuunteleminen nähtiin vastuunjakona. Tiimin jäsenen kertoessa työhön tai henkilökohtaiseen elämään liittyvää

tietoa vastuu informaatiosta nähdään jakautuvan kaikkien tilanteessa olevien kesken. Vastuunjaon onnistumisen kannalta nähtiin tärkeänä, että tilanteessa olevat keskittyvät kerrottavaan asiaan, jotta työtehtävät voisivat onnistua mahdollisimman hyvin.

H5: -- jos vaikka meidän potilas kaatuu, niin sitten sitä käydään läpi, miten se on käynyt ja miksi ja näin. Ja kyllähän se siinä kuunteleminen on aika tärkeätä, kun sen jälkeen vaikka omainen voi tulla ja se pitää osata selittää uudelleen että, jos siellä kun siinä hetkessä ei kuuntele sitä toista ja sisäistä sitä asiaa, niin voi olla aika liemessä.

Vastuunjako informaatiosta nähtiin myös luottamuksellisena piirteenä. Tiimin jäsenten kesken jaetut työ- ja henkilökohtaiset asiat koettiin luottamuksellisina. Keskusteluissa jaetusta informaatiosta jokainen on vastuussa, ja sen eteenpäin jakaminen ei ole sallittua. Tämän koettiin olevan oletuksena tiimin jäsenten välisissä suhteissa. Luottamuksen rikkominen, kuten työasioista tai henkilökohtaisista asioista puhuminen työntekijöille, joita ne eivät kosketa, nähtiin negatiivisena asiana ja odotusten vastaisuutena.

5.1.2 Kuuntelemisen odotusten taustatekijät

Analyysi osoitti tiimin jäsenten kuuntelemisen odotuksien vaihtelevan erilaisten taustatekijöiden mukaan. Näitä taustatekijöitä olivat aiempi vuorovaikutuskäyttäytyminen sekä tilannekohtaisuus. Tilannekohtaisuus toimii yläkäsitteenä, joka jakautuu vielä useaan eri taustatekijään, joita ovat paikkakohtaisuus, tiimin jäsen ja hänen statuksensa, asian laatu, ulkoiset ja sisäiset häiriötekijät, sovitut säännöt sekä tasavertaisuus. Ensimmäinen taustatekijä on tiimin jäsenten aiempi vuorovaikutuskäyttäytyminen, joka voi olla yhteydessä yksilön nykyisiin kuuntelemisen odotuksiin tiettyä henkilöä kohtaan. Jos tiimin tietty jäsen jatkuvasti alittaa yksilön odotukset kuuntelemistilanteesta, liittyy se negatiivisesti yksilön nykyisiin kuuntelemisen odotuksiin. Täten odotukset laskevat kyseistä tiimin jäsentä kohtaan jo valmiiksi eikä kuuntelemistilanteelta odoteta yhtä paljon. Sama pätee myös toisin päin tilanteeseen, jossa tiimin jäsen useasti ylittää yksilön kuuntelemisen odotukset. Tässä tilanteessa yksilön odotukset nousevat kyseistä henkilöä kohtaan. Samoin toistuvista vuorovaikutustavoista voi tulla odotuksia liittyen kuuntelemistilanteeseen.

H5: -- mä yritin kertoa mutta kun ei kuunnellut niin hän ei nyt pysty tekemään asioita, -- Tai sitten sitä et hän tulee kohta kysymään sen multa uudestaan. Että sehän toistuu meillä aika paljolti sitten myöskin, että ekana ei kuunnella ja sitten tullaan kysymään et mites se meni.

H4: Joo kyllä joo vaikuttaa just vaikka tää mun tiimipari niin niin just se, että kun on niin usein tapahtunut niin niin että musta tuntuu että hän ei vaikka ole kuunnellut niin nyt on jo vähän niinku semmoinen etukäteisoletus tai -ajatus, että hän ei kuuntele mikä sitten, mikä on sitten sellainen niinku kierre, mikä sitten taas vaikeuttaa että sitten ei oikein kiinnosta edes välttämättä aina niinku edes sanoa mitään koska tuntuu että se ei se, ei niinku, että sen jälkeen ei kuitenkaan tapahdu mitään.

Tiimin jäsenten kuuntelemisen odotukset vaihtelevat myös tilannekohtaisesti. Toinen analyysin tuloksista selvinnyt taustatekijä on paikka tai tilanne, jossa kuuntelemistilanne tapahtuu. Tiimin jäsenet voivat tavata toisiaan esimerkiksi palavereissa, kahvihuoneessa, kahdenkeskisissä sovi-
tuissa tai spontaaneissa tilanteissa. Haastatteluissa selvisi, että kuuntelemisen odotukset vaihte-
livat paikan ja tilanteen mukaan. Kuitenkin tarkasteltaessa haastateltujen tiimien jäseniä huo-
mattiin, että tiimien kesken tilanteet vaihtelivat, eikä tutkimuksessamme löytynyt yhteneväisiä
vastauksia, millaisissa tilanteissa kuuntelemisen odotukset olisivat korkeimmalla. Joissain tii-
meissä palavereissa kuunneltiin parhaiten sovittujen käytänteiden takia, kun taas joissain tii-
meissä kuuntelemisen odotukset olivat matalammalla, sillä palavereissa oli esimerkiksi paljon
päälle puhumista eikä omaa ääntä saanut kuuluviin.

Kolmas tuloksista selvinnyt taustatekijä oli kuuntelemisen odotusten vaihtelu tilanteessa ole-
vien tiimin jäsenten mukaan. Tutkimuksessamme selvisi, että läheisimmäksi luokitelluilta tii-
min jäseniltä odotetaan enemmän kuuntelemistilanteilta.

*H3: Joo kyllä kyllä mä kyllä mä oletan nää mun hyvät kaverit ja hyvät työkaverit siellä
töissä, niin kuuntelee mua paremmin ja tota heidän kanssaan tulee kyllä enemmän kes-
kusteluakin ja oltuakin.*

Joissain tiimeissä ilmeni myös, että tiimin jäsenten status voi myös liittyä kuuntelemisen odo-
tuksiin. Haastatteluissa selvisi, että samanikäiset ja samassa elämänvaiheessa olevat ihmiset
koetaan samaistuttavampina, heidän kanssaan keskustellaan enemmän ja heiltä odotetaan
enemmän kuuntelemistilanteissa. Lisäksi koettiin, että pidemmän työuran ja -kokemuksen
omaavia tiimin jäseniä kuunneltiin paljon paremmin, mutta joissain tiimeissä selvisi, että he
taas itse kuuntelivat huonommin ja näin kuuntelemisen odotukset olivat matalammalla heille.

*H5: -- Tietenkin mulla on nyt just pitkä pitkä työkokemus ja tommoinen, niin kyllä mä
koen, että mun mielipidettä ja mun asiaa siellä kuunnellaan joo. Koen tulevani kuulluksi
kyllä.*

Neljäs kuuntelemisen odotuksiin vaikuttava taustatekijä oli asian laatu. Yksilön kuuntelemisen odotukset voivat vaihdella keskustelun aiheen sekä kuuntelijan mukaan. Tutkimuksessa selvisi, että yleisesti ottaen henkilökohtaisia asioita sekä juoruja kuunnellaan tiimissä paremmin, sillä ne koetaan mielenkiintoisempina mitä työasiat. Kuitenkin henkilökohtaisia asioita ei haluttu kertoa kaikille tiimin jäsenille, vaan keskusteluseura valikoitui esimerkiksi kuuntelemisen odotuksiin vastaamisen näkökulmasta sekä vuorovaikutussuhteen syvyyden puolesta. Toisaalta kuuntelemisen odotukset saattoivat olla työasioiden puolesta korkeammalla, mikäli työhön liittyvä asia kosketti kyseistä tiimin jäsentä suuresti työn suorittamisen kannalta. Kuitenkin työasioista puhuttaessa läheisille työkavereille ei kuuntelemisen odotukset olleet kovin korkealla, mikäli työasia ei heitä niinkään koskettanut. Tutkimuksessa myös selvisi, että huumoria sisältävissä keskusteluissa kuuntelemisen odotuksiin vastattiin paremmin, mutta samalla näiden tilanteiden odotukset saattoivat olla jo valmiiksi matalammalla tilanteiden laadun takia.

H3: No silloin jos mulla on just jotain tietoa mikä helpottaa kaikkien muiden työntekoa. Tai no jos mulla on vaikka jotain juoruja tai niinku että jos on jotain sellaista mitä tietoa ei voi muualta saada, niin se ehkä kiinnostaa ylipäätään. Ehkä siis semmoinen mikä kiinnostaa ihmisiä eniten varmasti semmoinen tieto. Siinä mua silloin kuunnellaan parhaiten.

Viides taustatekijä oli tiimin jäsenten kuuntelemisen odotuksiin vaikuttavat erilaiset ulkoiset ja sisäiset häiriötekijät. Yksi ulkoisista häiriötekijöistä oli puhelin, jonka käyttäminen vuorovaikutustilanteissa koettiin kuuntelemista häiritsevänä sekä odotuksia vähentävänä tekijänä. Lisäksi yleisesti vuorovaikutustilanteiden henkilömäärät koettiin muuttavan kuuntelemisen odotuksia. Mitä suurempi määrä ihmisiä tilanteessa oli, sen hankalemmaksi koettiin oman asian esille tuominen sekä omiin kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen. Pienemmissä porukoissa kuuntelemisen odotukset olivat korkeammalla, sillä haastateltavat kokivat, että he saivat oman asiansa esille, tulivat kuulluiksi sekä saivat paremmin tarvitsemaansa tukea. Sisäisiä häiriötekijöitä, joita tutkimuksessa tuli ilmi, olivat väsymys, stressi, kiire sekä yleinen hälinä. Haastateltavat painottivat etenkin kiireen tai pelkän tunteen kiireestä olevan iso tekijä, joka vähentää kuuntelemisen odotuksiin vastaamista sekä samalla laskee tiimin jäsenten kuuntelemisen odotuksia. Lisäksi puhuvan henkilön päälle puhuminen tai keskeyttäminen koettiin kuuntelemisen odotuksia laskevana toimintana.

H3: No ehkä ei aina kun siinä on niinku paljon väkeä ja sitten on sellaisia ylipuheliaita. Ja niinku tota. Niin sellasta hälinää ja sähellystä ja semmoista että sitten saattaa niinku. Se katoaa sinne se asia tommoses isos porukas.

H1: Ehkä joo se sanotaanko, että siitä tulee ehkä vähän semmoinen jotenkin kiireisempi se tilanne tai jotenkin että pitäisi saada nopeampaan saada se asia niinku käytyä läpi ja että huomaa, että toinen ei ehkä ehdi olemaan siinä taikka muuta, mutta silti haluaisi, että saadaan se asia puhuttua, niin ehkä ne on semmoisia tilanteita.

Kuudes kuuntelemisen odotuksia muuttava taustatekijä oli sovitut säännöt. Tiimi on voinut keskenään sopia joitain erilaisia sääntöjä liittyen eri vuorovaikutustilanteisiin ja näiden sääntöjen tarkoituksena on tehostaa kuuntelemista kyseisessä tilanteessa esimerkiksi sulkemalla erilaisia häiriötekijöitä pois tilanteesta. Haastatteluissa selvisi, että yhdellä tiimillä on palavereissaan käytössä puheenvuorot, joita palaverin vetäjä jakaa ja joita ilman ei voi puhua. Toisessa tiimissä oli sovittu, että kahvihuoneessa ei saa puhua työasioista, jotta ilmapiiri olisi mahdollisimman positiivinen ja letkeä. Lisäksi konfliktitilanteista oli sovittu, että erimielisyydet selvitetään kahden kesken muusta tiimistä erossa, jotta konflikti ei vaikuttaisi negatiivisesti työpaikan ilmapiiriin.

H5: Ja sitten konfliktitilanteissa niin tota ja meillähän oli ihan semmoinen, just tää vähän tapa, että puhutaan siis kahdestaan ja mennään ihan rauhoittumaan ja keskustelemaan asia auki, että että.

Analyysi myös osoitti, että kuuntelemisen odotusten vaihtelevuuteen liittyy vielä seitsemäntenä tekijänä tasavertaisuus. Tiimin kesken odotetaan, että jokaista tiimin jäsentä kuunneltaisiin samalla tasolla tasavertaisesti sekä haastateltavat kertoivat, että pyrkivät tähän itsekin. Kuuntelemistilanteilta odotetaan, että jokaista työntekijää kuunneltaisiin ja heidän kertomaansa arvostettaisiin sekä että heidät otettaisiin tosissaan etenkin työasioista keskusteltaessa. Toisaalta haastateltavat kokivat, että pidemmän työkokemuksen omaavia kuunnellaan tiimissä paremmin, mitä uudempia työntekijöitä, mutta he kuitenkin toivoivat, että kuunteleminen olisi tasavertaista.

H3: No aika lailla varmasti tasavertaisesti, eli että kaikkia kuunneltaisiin ihan yhtä lailla eli meidän tiimissä hän tää kuuntelu niin ei ole vaan mun kohdalla vaan siellä ei kukaan kuuntele ketään niin se silleen niin kuin ne ihan tasavertaisesti kuunneltaisiin kaikki ja eli jokaisella olisi omat puheenvuorot ja sen jälkeen vastattaisiin. Se olisi ehkä mun niinku basic odotus.

Analyysi osoitti, että odotusten taustatekijät ohjaavat sitä, toivovatko tiimin jäsenet vuorovaikutustilanteelta enemmän suhde- vai asiatasolla. Suurin osa kuuntelemisen odotusten taustatekijöistä kuitenkin pohjautuivat relationaalisuuteen sekä tiimin keskinäisten vuorovaikutussuhteiden kehittämiseen. Taustatekijöistä on siis mahdollista nähdä relationaalisuuden käsitteen toimivan kuuntelemisen odotuksena tiimin jäsenten vuorovaikutuksessa.

5.2 Kuuntelemisen odotusten vastaisuus tiimissä

Toisen tutkimuskysymyksen avulla halusimme selvittää, millaisia kokemuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuus tiimissä aiheuttaa. Lisäksi halusimme tutkia, millaisia seuraamuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuudella tiimissä on sekä miten kuuntelemisen odotusten vastaisuuden piirteet näkyvät tiimin jäsenten keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa.

5.2.1 Odotusten vastaisuuden piirteet eri vuorovaikutustilanteissa

Tutkimuksessamme halusimme myös selvittää, missä tilanteissa odotusten vastaisuutta tapahtuu ja mitkä tekijät liittyvät odotusten vastaisuuden ilmentymiseen tiimin jäsenten välisissä vuorovaikutussuhteissa. Vuorovaikutustilanteiden piirteet voidaan kokea odotusten vastaisuuden kannalta positiivisena tai negatiivisena. Tutkimuksesta kuitenkin ilmeni, että vuorovaikutustilanteen piirteet vaikuttivat enemmän negatiivisesti kuin positiivisesti odotusten vastaisuuteen. Tutkimuksesta määrittelimme vuorovaikutustilanteiden piirteiksi seuraavat: auktoriteetti, henkilökohtaisuus, osallistujien määrä, hektisyys, jälkikäteen tapahtuva odotusten vastaisuus sekä jaettu tietämys. Näiden piirteiden yhteys kuuntelemisen odotuksiin vastaamiseen ja vastaamattomuuteen on kuvattu taulukossa 2.

Taulukko 2: Vuorovaikutustilanteen piirteet ja odotusten vastaisuus

Vuorovaikutustilanteen piirre	Odotuksiin vastataan todennäköisemmin	Tapahtuu todennäköisemmin odotusten vastaisuutta
Auktoriteetti	Vuorovaikutussuhde on epäsymmetrinen	Vuorovaikutussuhde on symmetrinen
Henkilökohtaisuus	Vuorovaikutustilanteessa käsiteltävien asioiden henkilökohtaisuuden taso on korkea	Vuorovaikutustilanteessa käsiteltävien asioiden henkilökohtaisuuden taso on matala

Osallistujien määrä	Vuorovaikutustilanteen osallistujien määrä pieni	Vuorovaikutustilanteen osallistujien määrä suuri
Hektisyys	Vuorovaikutustilanteen hektisyyden taso on matala	Vuorovaikutustilanteen hektisyyden taso on korkea
Jälkikäteen tapahtuva odotusten vastaisuus	Aiempaan vuorovaikutustilanteeseen viittaaminen ja tietojen muistaminen	Aiemmassa vuorovaikutustilanteessa ilmi tulleiden tietojen unohtaminen tai uudestaan kysyminen
Jaettu tietämys	Yhteinen jaettu tietämys keskustelevasta aiheesta	Ei yhteistä jaettua tietämystä keskusteltavasta aiheesta

Auktoriteettiasema näkyi tutkimuksessa siten, että tiimin jäsenet kokivat kollegoiden vastaavan kuuntelemiseen liittyviin odotuksiin, kun ohjeita tai kerrottavaa tuli tiimin esihenkilöiltä tai muilta korkeammassa auktoriteettiasemassa olevalta. Auktoriteettiaseman vaikutus näkyi siten, että tiimin jäsenen antamaa palautetta tai ohjeistusta ei toinen tiimin jäsen ollut ottanut tarpeeksi painavana tai pitänyt merkittävänä asiana ottaa huomioon, ennen kuin samasta aiheesta kuultiin korkeammalta auktoriteettiasemalta. Tiimin jäsenen kollega vastasi siis kuuntelemiseen liittyviin odotuksiin paremmin esihenkilöiden kanssa kuin tiimin jäsenen itsensä kanssa. Kuitenkin joissain tilanteissa auktoriteettiaseman puuttuminen nähtiin keskustelua avaavana tekijänä ja näin kuuntelemisen odotuksien täyttyminen oli parempaa.

H5: [--] jos meitä ylempi tulee se saman asia kertomaan, niin se kuunnellaan tarkemmin ja siihen välittömässä nopeammin puututaan ja tehdään se asia.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että asioiden henkilökohtaisuus liittyi siihen, miten hyvin odotuksiin vastattiin. Haastateltavat kokivat, että henkilökohtaiseen elämään liittyvistä asioista kerrottaessa, muut tiimin jäsenet olivat aiheesta enemmän kiinnostuneita ja haastateltava koki, että silloin kuuntelemisen odotuksiin vastataan paremmin. Taas jos kyseessä oli palaveri tai raportti hetki, jossa keskusteltiin ainoastaan työhön liittyvistä asioista, haastateltavat kokivat, että kuuntelemisen odotuksiin ei vastattu yhtä hyvin.

Analyysi osoitti, että osallistujien määrä liittyi kuuntelemisen odotusten vastaisuuteen. Tiimin jäsenet kokivat tulevansa huonommin kuulluksi tilanteissa, joissa vuorovaikutustilanteeseen osallistujia oli määrällisesti enemmän. Esimerkiksi koko tiimin kesken pidetyt palaverit koettiin usein haastaviksi kuulluksi tulemisen kannalta ja kahdenkeskiset vuorovaikutustilanteet jonkun tiimin jäsenen kanssa koettiin tehokkaammiksi ja odotuksia enemmän täyttävämmiksi. Osallistujien määrän kasvaessa koettiin myös päälle puhumisen lisääntyvän ja oman suunvuoron saamisen oleman haastavampaa, mikä lisäsi kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuutta.

H5: [--] nää tällöiset pariin kahdenkeskeiset väliset, missä sovitaan niinku työt, niin niissä kuitenkin varmaan parhaiten (kuunnellaan), kun siinä on vaan se kaks, että ei ole sitä porukkaa niin paljon, kun meillä on välillä ollut aika paljon porukkaaki.

H5: Niin no semmoiset, missä on on tota levotonta esimerkiksi nää nää raportit ja nää niin voi olla vähän levottomat ja isot ja semmoiset missä ajatukset pomppii ja porukka saattaa puhua samaan aikaan samaan päällekkäin niin sitten ehkä niissä sitten (ei kuunnella).

Osallistujien määrän lisäksi haastatteluista ilmeni odotusten vastaisuuteen vaikuttavan myös hektisyys. Erityisesti kiire tai kiireen tuntu tilanteessa yhdistettiin merkittävän paljon odotusten vastaisuuden kokemukseen. Kiireisessä tilanteessa tiimin jäsen ei kokenut saavansa tarpeeksi keskittyntä kuuntelua ja sen vuoksi odotukset tilannetta kohtaan eivät täytyneet. Kiireen lisäksi melu tilassa koettiin lisäävän odotusten vastaisuutta. Esimerkiksi kahvihuoneessa käytävät keskustelut täyttivät odotuksia paremmin, mikäli huone oli hiljainen meluisan sijaan. Melu on myös liitettävissä osallistujien määrään.

Tutkimuksesta ilmeni jälkikäteen tapahtuva odotusten vastaisuus. Tiimin jäsen oli saattanut kokea vuorovaikutustilanteessa odotusten kuuntelemisen suhteen täyttyvän ja kokenut toisen todelta kuuntelevan esimerkiksi nonverbaalisen viestinnän perusteella. Kuitenkin myöhemmin tapahtuvassa uudessa tilanteessa sama tiimin jäsen esitti aiheesta uudelleen kysymyksiä, ei muistanut aiempaa käytyä keskustelua tai toimi aiempaa keskusteltua vastoin, mikä aiheutti jälkikäteen odotusten vastaisuutta. Aiempi kokemus kuulluksi tulemisesta ja odotusten täytymisestä muuttui.

H1: Saattaa olla ehkä jopa yllättynyt, että ai sä muistit tonkin, jos niinku herää siitä keskustelu vaikka uudestaan, että ja sellainen että jopa sillain, että ai sanoinko mä noinkin tai siis sillain että se on niinku oikeasti ollut siinä mukana [--].

H4: [--] mä olin jo etukäteen sanonut, että nää ja nää paikat on niinku aika kivoja, niin sitten joku oliko, että mennään sinne mitä sä silloin joskus sanoit ja niinku tommoiset on niitä ehkä, missä missä niinku itsekin yllätty, että että mua on kuunneltu [--].

Odotusten vastaisuutta ilmeni myös tapahtuvan toiseen suuntaan, jolloin jälkeinpäin toinen tiimin jäsen muisti keskustelusta osia, joita ei hänen odotettu muistavan. Tämä aiheutti positiivisia kokemuksia ja yllättyneisyyttä haastateltavissa.

Viimeisenä tutkimuksesta ilmeni jaettu tietämys. Jaettu tietämys nähtiin haastatteluista löytyvistä tilanteista ainoana vain positiivista vastaisuutta aiheuttavana. Jaettu tietämys näkyi niin, että kuuntelemiseen liittyvät odotukset täyttyivät paremmin vuorovaikutustilanteessa, jos vuorovaikutustilanteen tiimin jäsenillä oli yhteistä jaettua tietämystä keskusteltavasta työasiasta, minkä vuoksi keskustelu vastasi odotuksia paremmin. Myös jaettu tietämys näkyi odotusten täyttymisenä henkilökohtaisissa asioissa, sillä aiempaa tietoa toisen henkilökohtaisesta elämästä osattiin käyttää osana kuulumisten kyselyä, jolloin odotusten vastaisuus oli pientä ja ne täyttyivät.

H2: No mun mielestä ne on jos on niinku pienempi porukka ja sitten sitten pitää olla just se, että se asiakas on niinku yhteinen tai sillä lailla kun siellä on niin paljon niitä hoitajia, ne on kolmivuorotyös, niin ja asiakkaita on niinku tyylään joku 100, niin sitten sä kysyt joltain hoitajalta jotakin asiaa, niin ei hän oo ollut siellä ja että sitten, kun mä saan jonkun semmosen, joka on käynyt sillä asiakkaalla niin me tiedetään, mistä me puhutahankin

Kuuntelemisen odotusten vastaisuus nähtiin siis suurempana tiimin jäsenten kanssa, joiden kanssa ei ollut niin suurta jaettua tietämystä.

5.2.2 Odotusten vastaisuudesta aiheutuvat kokemukset

Tutkimuksessamme halusimme selvittää, millaisia kokemuksia kuuntelemisen odotusten vastaisuuteen tiimissä liittyy. Haastatteluista löysimme neljä erilaista tasoa kuuntelemisen odotusten vastaisuudelle, joita ovat negatiivinen, negatiivis-neutraalinen, positiivis-neutraalinen sekä positiivinen. Yksilön kokema kuuntelemisen odotusten vastaisuus asettuu jollekin näistä tasoista. Haastatteluissa myös selvisi, että jokaiselle tasolle oli ominaista tietynlaiset tuntemukset ja kokemukset. Seuraavaksi tarkastelemme näitä tasoja ja niihin liittyviä kokemuksia tarkemmin.

Taulukko 3. Kuuntelemisen odotusten vastaisuuden tasot sekä aiheutuvat kokemukset.

Kuuntelemisen odotusten vastaisuuden taso	Odotusten vastaisuuden kokemukset
Negatiivinen taso	Turhautuminen, epäkunnioitus
Negatiivis-neutraali taso	Turhautuminen, itsereflektio
Positiivis-neutraali taso	Luottamus, arvostus
Positiivinen taso	Itsevarmuus, hämmennys

Kuuntelemisen odotusten vastaisuus negatiivisella tasolla tarkoittaa tutkimuksessamme vuorovaikutustilannetta, jossa yksilön kuuntelemisen odotuksiin ei vastata ollenkaan. Odotusten vastaisuus saa tässä tilanteessa negatiivisen arvon. Kuten taulukosta 3 näkyy, negatiiviseen tasoon liittyviä tuntemuksia ovat turhautumisen tunne sekä kokemus epäkunnioituksesta.

H2: No kyllä se nyt rupeaa niinku ärsyttämähän ja ottamahan päähän ja. Niin kun sillä lailla sitten että no olkoon sitten kun ei ketään kiinnosta, mutta sit tietysti jos on sen asiakkaan kannalta tärkeä asia, niin se on pakko saada selväksi se juttu. Mutta mutta jos nyt on joku semmoinen vähäisempi mun mielipide niin kyllähän se sitten alkaa ärsyttää, jos ei mua kuunnella.

Kuuntelemisen odotusten vastaisuus negatiivis-neutraalilla tasolla tarkoittaa tilannetta, jossa yksilön kuuntelemisen odotukset eivät täyty, mutta niihin vastataan osittain. Kuitenkin kokemus tilanteesta on negatiivissävyytteinen. Kuten taulukosta 3 näkyy, myös negatiivis-neutraalilla tasolla tapahtuvaan kuuntelemisen odotusten vastaisuuteen liittyy turhautumisen tunnetta. Turhautumisen tunne voidaan siis nähdä olevan osa kuuntelemisen odotusten vastaisuutta aina sen saadessa negatiivisen arvon. Lisäksi kuuntelemisen odotusten osittainen täytyminen aiheutti tiimin jäsenissä omien odotusten reflektointia eli pohdintaa siitä, olivatko omat odotukset olleet liian korkealla kyseisessä tilanteessa.

H4: No kyllä mä koen että se silloinkin niinku turhautumista, että jos ei se just vastaa niitä odotuksia, mutta sitten taas tämmösissä tilanteissa aina niinku yrittää iteki kuitenkin miettiä, että onko mun odotukset sitten niinku liian korkealla tai että minkä takia mulla

on tällöinen fiilis, että onko se niinku sen toisen ihmisen vastuulla niinku tavallaan kuunnella mua silloin kun kun mä odotan tai näin.

Positiivis-neutraalilla tasolla tapahtuva kuuntelemisen odotusten vastaisuus tarkoittaa vuorovaikutustilannetta, jossa yksilön odotuksiin vastataan ja odotukset täyttyvät tavalla, jota yksilö tilanteessa odotti. Taulukon 3 mukaisesti positiivis-neutraalilla tasolla tapahtuvaan odotusten vastaisuuteen liittyi kokemuksia luottamuksesta ja arvostuksesta tiimin jäsenten kesken.

Kuuntelemisen odotusten vastaisuutta voi tapahtua myös positiivisella tasolla, joka tarkoittaa kuuntelemistilannetta, jossa yksilön odotuksiin vastataan odotukset ylittäen. Tutkimuksesamme selvisi, että positiivisella tasolla tapahtuvaan kuuntelemisen odotusten vastaisuus liittyy itsevarmuuden kokemukseen tiimissä. Kuitenkin odotusten ylittäminen voi aiheuttaa myös hämmennystä tilanteessa.

H3: No ehkä vähän ristiriitaisia tai sellaisia, että no miksi? Miksi nyt miksei aiemmin? Entäs ensi kerralla? Niinku että että koska yleensä oon aika konkreettinen ihminen niin sitten tuntuisi ehkä tai tulee semmoinen että että että miksi nyt just pitää mua kuunnella niin hirveesti jos yleensä se kuuntelu on semmoista normaalia tasoa tai sen alapuolella. Mutta en mä usko, että se mitenkään negatiivinen ehkä herättää vähän hämmennystä.

Taulukko 3 mukaan positiivisella tasolla tapahtuva odotusten vastaisuus ja siitä aiheutuvat hämmennyksen kokemukset voivat liittyä yleiseen tiimissä tapahtuvaan kuuntelemisen intensiteetin tasoon. Mikäli tiimissä on jatkuvasti alitettu yksilön kuuntelemisen odotuksia, on tiimin jäsenten kuuntelemisen odotukset laskeneet aiempaa alhaisemmalle tasolle. Kuuntelemisen odotusten vastaisuus positiivisella tasolla voi siis tuntua yllättävältä ja jopa hämmentävältä tiimin aiemman vuorovaikutuskäyttäytymisen takia.

Tuloksissa selvisi, että eri tasoilla tapahtuva kuuntelemisen odotusten vastaisuus sekä siitä aiheutuvat kokemukset voivat joko heikentää tai vahvistaa tiimin jäsenten välisen relationaalisuuden rakentumista sekä sen ylläpitoa.

5.2.3 Odotusten vastaisuudesta aiheutuvat seuraamukset

Halusimme selvittää, millaisia seuraamuksia odotusten vastaisuudella on. Tutkimuksesta ilmeni kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta syntyviä seuraamuksia, jotka jaottelimme yksilökohtaisiin seuraamuksiin sekä tiimikohtaisiin seuraamuksiin.

Yksilökohtaisiin seuraamuksiin luokittelimme seuraavat seuraamukset: odotusten laskeminen, muutos omassa käytöksessä, käytöksen oikeutus ja oma käsitys asiantuntijuudesta. Tutkimuksesta ilmeni, että odotusten vastaisuuden tapahtuessa negatiivisella tai negatiivis-neutraalilla tasolla tiimin jäsenet saattavat laskea odotuksia kyseisen henkilön kuuntelemiskäyttäytymistä kohtaan. Jos tiimin jäsen huomaa vuorovaikutustilanteessa tai sen jälkeen, että tilanteessa mukana ollut toinen tiimin jäsen ei ole käyttäytynyt odotetulla tavalla, esimerkiksi käyttänyt puhelinta samaan aikaan ja myöhemmin joutunut kysymään jo kerrottuja asioita uudestaan, saattaa asiaa kertonut tiimin jäsen odottaa seuraavalta vuorovaikutustilanteelta vähemmän. Odotusten vastaisuus negatiivisella tai negatiivis-neutraalilla tasolla saa siis tiimin jäsenen helposti laskemaan odotuksia, eli seuraavaan vuorovaikutustilanteeseen jäsen on jo valmistanut itsensä ja odottaa huonosti keskittyvää kuuntelijaa tai tietää joutuvansa toistamaan kerrotut asiat myöhemmin.

H4: [--] hän ei vaikka ole kuunnellut, niin nyt on jo vähän niinku semmoinen etukäteis-oletus tai -ajatus, että hän ei kuuntele, mikä on sitten sellainen niinku kierre, mikä sitten taas vaikeuttaa että sitten ei oikein kiinnosta edes välttämättä aina niinku edes sanoa mitään koska tuntuu että se ei se, ei niinku, että sen jälkeen ei kuitenkaan tapahdu mitään.

Toinen tutkimuksesta esiin tullut yksilökohtainen seuraamus on muutos omassa käytöksessä. Odotusten vastaisuuden ilmentyessä vuorovaikutustilanteessa negatiivisella tai negatiivis-neutraalilla tasolla esimerkiksi kuuntelemattomuutena, tiimin jäsenet kokivat muuttavansa omaa käytöstä seuraaviin vuorovaikutustilanteisiin. Kokemus esimerkiksi välinpitämättömyydestä tai kuuntelemattomuudesta näkyi siten, että tiimin jäsen pyrki jatkossa välttelemään aiemmin odotusten vastaisuutta aiheuttaneen henkilön seuraa tai vuorovaikutustilanteita tämän kanssa. Toisen välttely liittyy myös vahvasti odotusten laskemiseen, sillä aiemman vuorovaikutustilanteessa tapahtuneen odotusten vastaisuuden vuoksi odotukset kyseisen henkilön vuorovaikutuskäyttäytymistä kohtaan on laskenut ja sen vuoksi tiimin jäsen haluaa mieluummin välttää vuorovaikutustilanteet tämän henkilön kanssa kuin kokea omien odotusten vastaista käytöstä.

H3: Joo joo kyllä mä tiedän että jos mä haluan jonkun tietyn jutun jollekin kertoa, niin kyllä mä ihan tarkkaan valkkaan sen ihmisen että kenelle mä voin ne asiat sanoa keneltä saa sitä niinku kuuntelua ja vastakaikua.

H5: [--] kyllähän se nyt silleen vaikuttaa siihen, että enemmän tietenkä tulee sitten niiden kanssa höpöttelyä ja keskusteltua, kun tietää että kuuntelee ja on läsnä siinä, kun

heidän kanssaan, jotka tietää jo melkein etukäteen että on siinä silleen hällä väliä pakko tässä olla -asenteella.

Välttelyn lisäksi analyysistä ilmeni, että tiimin jäsenet pyrkivät odotuksen vastaisuuden ilmetessä samankaltaistamaan omaa käytöstä erityisesti negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla. Esimerkiksi päälle puhumisesta seurannut odotusten vastaisuus ja turhautumisen tunne saa aikaan sen, että tiimin jäsen ei itse jaksakaan pitää yllä kuuntelemisen tasoa ja vastaa odotusten rikkomiseen samalla tavalla eli päälle puhumalla. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että jos tiimin jäsen kokee, ettei hänen asiaansa ole keskitytty tai sitä ei kuunneltu ei hän itsekään kuuntele kyseistä henkilöä keskittyneesti.

Kolmantena yksilökohtaisena seuraamuksena tutkimuksesta nousi käytöksen oikeutus. Odotusten vastaisuuden ilmetessä negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla tiimin jäsen pyrkii löytämään syytä odotusten rikkomiselle ja oikeuttamaan toisen käytöstä erityisesti silloin, jos aiemmat vuorovaikutustilanteet kyseisen tiimin jäsenen kanssa ovat vastanneet odotuksia tai olleet muuten positiivisia. Odotusten vastaisuuteen johtanutta käytöstä negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla pyritään oikeuttamaan esimerkiksi hektisellä tilanteella, väsymyksellä tai toisen mahdollisilla mieltä painavilla huolilla. Odotusten vastaisuutta selitettiin nimenomaan ulkopuolisilla tekijöillä eikä sitä koettu henkilökohtaisena tai ihmisen omana piirteenä.

H2: [--] mä vaan ajattelen, että sillä ny on joku muu asia mielen päällä tai semmoinen että, ei haittaa.

H4: No kyllä mä koen että se silloinkin niinku turhautumista, että jos ei se just vastaa niitä odotuksia, mutta sitten taas tämmösissä tilanteissa aina niinku yrittää iteki kuitenkin miettiä, että onko mun odotukset sitten niinku liian korkealla tai että minkä takia mulla on tämmöinen fiilis, että onko se niinku sen toisen ihmisen vastuulla niinku tavallaan kuunnella mua silloin kun kun mä odotan tai näin.

Viimeisenä yksilökohtaisena seuraamuksena tutkimuksesta ilmeni oma käsitys asiantuntijuudesta. Kuuntelemiseen liittyvien odotusten vastaisuuden ilmetessä negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla tiimin jäsen saattoi kokea käsityksen omasta ja tiimin asiantuntijuudesta huonontuneen. Tutkimuksessa selvisi, että tiimin jäsen kokee osaamattomuuden tunnetta itseltään ja tiimistään, jos kuuntelemisen odotusten vastaisuutta tapahtuu paljon ja usein negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla. Odotusten vastaisuus ja huomioimattomaksi tuleminen

saattoi luoda myös epävarmuuden tunnetta työtehtävien onnistumisesta ja hankaloittaa luottamusta tiimin jäsenten välillä.

H4: No silloin totta kai saattaa tulla niinku sellainen vähän ulkopuolinen olo tai sitten vähän sellainen olo, että okei oonko mä tehnyt jotain väärin, että minkä takia mua ei kuunnella tai että onko mun työssä jotain jotain huomautettavaa, minkä takia sitten ei oteta vaikka niinku mun mun ehdotuksia tai muuta mitä mä sanon niin jotenkin, jotenkin tosissaan tai ei ei kuunnella [--].

Yksilökohtaisella tasolla tapahtuvien seuraamusten relationaalisuus näkyy vahvasti tuloksissa. Odotusten vastaisuudesta seuraavat negatiiviset kokemukset aiheuttavat kielteisiä seuraamuksia tiimin jäsenen toimintaan ja käsitykseen intra- ja interpersonaalilla tasolla ja näkyy siten myös tiimin jäsenen vuorovaikutuskäyttäytymisessä.

Tiimikohtaisia seuraamuksia tutkimuksesta löytyi työmäärä, motivaatio ja suhteiden laatu. Kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla huomattiin seuraavan työmäärän kasvua yksittäisellä tiimin jäsenellä ja koko tiimillä. Työtehtäviä saatiin tehdä tarkoituksittomasti kahteen kertaan, sillä aiemmissa vuorovaikutustilanteissa kerrottuja tehtyjä työtehtäviä ei ollut kuunneltu tai siihen ei oltu keskitytty. Myös aiemmissa vuorovaikutustilanteissa tapahtunut kuuntelemattomuus johti siihen, että asioita jouduttiin kysymään uudestaan ja toistamaan, mikä lisäsi yksittäisen tiimin jäsenen työmäärää ja tuntui turhautavalta sekä kuormittavalta.

H5: [--] Että sehän toistuu meillä aika paljolti sitten myöskin, että ekana ei kuunnella ja sitten tullaan kysymään et mites se meni.

Tutkimuksesta oli myös tunnistettavissa tiimikohtaisena seuraamuksena motivaatio positiivisilla ja negatiivisilla tasoilla. Motivaatio näkyi seuraamuksissa sekä positiivisena että negatiivisena vaikutuksena työntekoon riippuen siitä tapahtuiko odotusten vastaisuus negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla vai positiivisella ja positiivis-neutraalilla tasolla. Positiivisilla tasoilla tapahtunut odotusten vastaisuus lisäsi motivaatiota työtä kohtaan ja tuntui palkitsevalta. Odotukset ylittävä kuunteleminen aiheutti tiimin jäsenissä varmuutta ja itsevarmuutta, mikä näkyi positiivisena ja motivoituneena suhtautumisena työhön. Toistuvat odotukset alittava kuunteleminen negatiivisilla tasoilla taas tuntui tiimin jäsenestä lamaannuttavalta. Toistuvat epäonnistuneet vuorovaikutustilanteet ja kuuntelemattomuus veivät halun kehittää, tuoda ideoita ja huomauttaa epäkohdista.

H3: [--] Se mun mielestä näkyy siinä, että mä en ihan kauheasti jaksa kehittää, en jaksa tuoda omia ideoitani esille just sen takia, koska huomaa että se on aika yhtä tyhjän kanssa.

Viimeisenä tiimikohtaisena seuraamuksena tutkimuksesta havaittiin suhteiden laatu. Odotusten vastaisuus negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla nähtiin vaikuttavan tiimin suhteiden laatuun heikentävästi. Jatkuvasti odotuksia alittava vuorovaikutus negatiivisilla tasoilla nähtiin heikentävän tiimin keskinäisiä suhteita ja luottamusta. Kuuntelemattomuuden koettiin vaikuttavan myös ilmapiiriin negatiivisesti. Odotusten vastaisuudesta seurannut negatiivinen kokemus myös vähensi kiinnostusta pitää tiimin sisäisiä suhteita yllä. Odotusten vastaisuudesta seurannut positiivinen kokemus positiivisella ja positiivis-neutraalilla tasolla nähdään taas tiimiä lähentävänä ja suhteita syventävänä tekijänä.

Kokonaisuudessaan tutkimuksesta ilmeni, että tiimikohtaisella vuorovaikutustasolla ilmenneet seuraamukset odotusten vastaisuudesta olivat pääasiassa negatiivisia. Molemmista sekä yksilökohtaisen että tiimikohtaisen tason seuraamuksista on havaittavissa relationaalisen vuorovaikutuksen merkitys tiimin jäsenten keskinäisessä vuorovaikutuksessa.

5.3 Kuuntelemisen odotukset, vuorovaikutussuhteet ja viestintäilmapiiri

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla halusimme tutkimuksessamme selvittää, miten kuuntelemisen odotukset ja tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteet liittyvät toisiinsa. Lisäksi halusimme selvittää, miten kuuntelemisen odotukset ja tiimin viestintäilmapiiri liittyvät toisiinsa.

5.3.1 Tiimin jäsenten keskinäisten vuorovaikutussuhteiden laatu

Tutkimuksessamme halusimme selvittää, miten kuuntelemisen odotukset ja odotusten vastaisuus sekä tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteet liittyvät toisiinsa. Tutkimustulosten mukaan tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteiden ja niiden syventymisen keskeisenä tekijänä toimii kuunteleminen sekä kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen. Vuorovaikutussuhteisiin liittyy myös erilaisia toiveita, jotka täytyessään yhdessä kuuntelemisen odotusten kanssa voivat syventää vuorovaikutussuhdetta tiimin jäsenten kesken.

Tiimin keskinäisille vuorovaikutussuhteille tärkeänä tekijänä koettiin kuunteleminen. Analyysi osoitti, että kuuntelemista pidetään tärkeänä tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteille, sillä kuuntelemisen ja sen odotuksiin vastaamisen avulla tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteiden koetaan

syventyvän. Tuloksissa selvisi myös, että etenkin relationaalisella tasolla tapahtuva kuunteleminen sekä sen odotuksiin vastaaminen vahvisti vuorovaikutussuhteita enemmän, kuin asiata-solla kuunteleminen. Lisäksi relationaalisella tasolla tapahtuvaa kuuntelemisen odotuksiin vas-taamista tapahtui todennäköisemmin syvemmissä vuorovaikutussuhteissa. Tiimissä toivottiin, että kuunteleminen olisi tasavertaista tiimin jäsenten kesken sekä keskusteluilmapiiri avointa. Tiimissä kuuntelemisen intensiteetti saattoi vaihdella tiimin jäsenten sekä tilanteiden kesken, mikä koettiin vuorovaikutussuhteita haittaavana tekijänä.

H4: Koska sitten jos mulla on sellainen olo että mua ei kuunnella niin. Niin onhan sekin semmoinen merkki semmoisesta, niinku epäkunnioituksesta mun mielestä toista ihmistä kohtaan.

Tutkimustulosten mukaan kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen syvensi vuorovaikutussuh-teita tiimin jäsenten kesken. Lisäksi myös kuuntelemisen odotukset olivat korkeammalla, mitä syvempi vuorovaikutussuhde tiimin jäsenillä oli. Kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen lisäsi hakeutumista toistensa seuraan sekä henkilökohtaisemmista asioista keskustelemista, mikä sy-vensi vuorovaikutussuhdetta entisestään. Relationaalista ja suhdetasolla tapahtuvaa kuuntele-mista tulosten mukaan pidetään siis merkittävänä osana tiimin keskinäistä vuorovaikutusta ja tiimin toimintaa. Kuuntelemisella ja sen odotuksiin vastaamisella vuorovaikutussuhteissa voi-daan rakentaa ja ylläpitää syvempää luottamusta, antaa ja saada oikeanlaista tukea sekä kokea samaistumista. Nämä tekijät luovat syvempiä vuorovaikutussuhteita yhdessä kuuntelemisen kanssa, mutta ne toimivat tiimissä myös toiveina vuorovaikutussuhteille.

Tiimin vuorovaikutussuhteilta toivottiin luottamusta. Luottamuksen avulla tiimin jäsenet pys-tyvät keskustelemaan avoimesti sekä olemaan omia itsejään. Luottamuksen puute tiimissä nä-kyi vuorovaikutussuhteiden laadussa sekä vuorovaikutuskäyttäytymisessä tiimin muita jäseniä kohtaan. Henkilökohtaisista asioista ei kerrottu kaikille, sillä saatettiin pelätä, että asiaa kerrot-taisiin eteenpäin. Luottamuksen puutetta oli myös havaittavissa työnlaadussa, sillä koettiin, että kaikki eivät pystyneet suorittamaan työtä vaaditulla tasolla. Lisäksi sovittujen asioiden unohta-minen tai laiminlyönti koettiin vuorovaikutussuhteen luottamusta vähentävänä. Luottamus ko-ettiin vahvimpana, mitä syvempi vuorovaikutussuhde oli sekä luottamuksen rakentuessa voo-rovaikutussuhteen koettiin syventyvän.

H4: No ei ihan ei. En en koe että että just se että sellaiset ihmiset jotka vaikka niinku toistuvasti ei pidä niitä, ei pidä siitä sovitusta kiinni tai ei saavu paikalle tai just peruu

hyvin lyhyellä varoitusaajalla ilman syytä jotain tapaamisia, niin kyllähän siinä se luottamus niinku murenee aika nopeasti tai että alkaa tuleen sitten niitä ennakko-oletuksia että miten se seuraavalla kerralla se tilanne menee ja sitten saattaa jo niinku ajatella vähän negatiivisestikin siitä ihmisestä niinku sillä ei työntekijänä ehkä tai työhön liittyvissä jutuissa.

H5: On joo onhan se aina mukavampi on työskennellä, kun on hyvä ilmapiiri ja avoin ilmapiiri ja on semmoinen luottamus, että jos itse et tiedä niin kaverilta voi mennä kysymään ja kaveri jos ei tiedä niin otetaan selvää ja yhdessä tehdään. Kyllä se vaikuttaa tosi paljon myöskin, positiivisesti nimenomaan. Aina on parempi työskennellä.

Tiimin vuorovaikutussuhteilta toivottiin myös tukea niin työasioissa kuin henkilökohtaisissakin asioissa. Tulosten mukaan tukea haettiin usein samoilta henkilöiltä, joiden kanssa vuorovaikutussuhde oli jo valmiiksi syvä. Tukea kuitenkin saatettiin hakea eri ihmisiltä, mikäli tiimin jäsen haki tukea tiettyyn työasiaan.

Lisäksi vuorovaikutussuhteiden syventymiseen liittyi tiimin jäsenen ikä. Haastatteluisa tuli ilmi, että vuorovaikutussuhteet ovat useimmiten syvempiä samanikäisten kanssa, sillä heidät koetaan samaistuttavammiksi yhdessä jaettujen ikä- ja elämänvaiheiden takia. Samaistuttavien ihmisten kanssa keskusteltiin myös henkilökohtaisemmista asioista, mikä lähensi vuorovaikutussuhdetta entisestään.

H5: -- Me ollaan jotenkin samahenkisiä, samanoloisia ja meillä on samanlainen huumori. Huumori kantaa aika pitkälle tässä meidänkin työssä että ehkä enemmänkin ne, mutta sitten tietenkin pääsääntöisesti on sama ikäsiäkin. Vielä on samoja mielenkiinnon kohteita ja että on sitten helppo jutella.

Syvemmissä vuorovaikutussuhteissa oli havaittavissa lyhyempää välimatkaa sekä kosketusta vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi mitä suurempi ikäero tiimin jäsenten välillä oli, sen pintapuolisemmaksi vuorovaikutussuhde koettiin, sillä samaistumisen aspekti puuttui.

Kuuntelemisen odotuksiin vastaamisella on siis tulosten mukaan suuri merkitys tiimin jäsenten keskinäisten suhteiden rakentumisessa ja laadussa. Tulosten mukaan kuuntelemisen odotusten vastaamisella suhdetason asioista on merkittävämpi vaikutus suhteen laatuun ja rakentumiseen kuin asiatason eli työasioihin kohdistuvan kuuntelemisen odotusten vastaamisella. Lisäksi tiimin jäsenten välisissä syvemmissä vuorovaikutussuhteissa kuuntelemisen odotuksiin vastataan todennäköisemmin, mikä vahvistaa suhdetta entisestään.

5.3.2 Kokemus positiivisesta viestintäilmapiiristä

Tutkimuksessamme halusimme selvittää, miten kuuntelemisen odotukset sekä tiimin viestintäilmapiiri liittyvät toisiinsa. Tulosten mukaan tiimeissä tavoitellaan positiivista viestintäilmapiiriä. Saimme haastatteluissa myös selville, mitkä tekijät liittyvät positiiviseen viestintäilmapiiriin sekä millaisia seuraamuksia positiivisella viestintäilmapiirillä on tiimin toimintaan. Positiivisen ilmapiirin tekijöinä toimivat tulosten mukaan sovitut käytänteet tai säännöt, tasavertaisuus, yhteisöllisyys sekä kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen. Positiivisen viestintäilmapiirin seurauksia voivat olla motivaation kasvu, avoimuus, asiantuntijuuden vahvistuminen sekä tiimiin sitoutuminen.

Tulosten mukaan yhtenä positiivisen ilmapiiriin tekijänä toimii sovitut käytänteet tai säännöt, joiden avulla positiivista viestintäilmapiiriä pyritään tukemaan. Tietyille vuorovaikutustilanteille sovitulla käytänteillä haluttiin varmistaa, että tilanteissa toimittaisiin viestintäilmapiiriä vahingoittamatta. Sovittujen käytänteiden noudattaminen sekä jäsenten kesken sovittuihin tapaamiseen saapuminen koettiin myös viestintäilmapiiriä vahvistavana.

H5: No meillähän oli jossain semmoinen sääntö, että siellä [kahvihuoneessa] ei puhuttais töihin liittyviä asioita, että siellä pidettäisiin se ilmapiiri sitten niinku tämmöisellä rennompana tämmöisenä --

Osa käytänteistä oli kuitenkin hiljaisia sääntöjä, joita tiimi ei ollut erikseen ääneen sopinut, mutta silti noudatti tukeakseen positiivista viestintäilmapiiriä.

H5: Että se onkin sekin on vähän puhumaton sääntö, et ollaan sovittu, et ei hirveästi, että jos on joku konflikti tai tämmöinen, että sitten se selvittäisi vaan kahdenkesken ettei sitä tarvitsisi. Koska se vaikuttaa heti työilmapiiriin ja kaikkee niin paljon, jos kahella on konflikti, niin ne on aina pyritty, pyritään sopia ja mahdollisimman pian selvittelemään kahdestaan.

Positiiviseen ilmapiiriin liittyy myös kokemus tasavertaisuudesta. Tuloksista ilmeni, että tasavertaisuuden toteutuessa tiimin jäsenet kokivat viestintäilmapiirin positiivisempana. Tasavertaisuudesta toivottiin muun muassa, että kaikkia tiimin jäseniä kuunneltaisiin samalla tasolla, tietoa jaettaisiin kaikille sekä ketään ei syrjittäisi. Tasavertaisuuden kokemusta tiimissä lisäsi työntekijöiden selkeät vastualueet, työmäärän jakaminen tasaisesti sekä yhteiset tavoitteet.

H4: Että, että silloin kun me mennään vaikka sinne kahvillekki ja pelataan aina sitä tietovisaa niin just se että me tykätään pohdiskella ja analysoida, että jos me ei tiedetä

jotain vastausta niin sitten aina kaikki, että niinku jokainen saa sanoa sen että no mä veikkaan että se on tää vastaus koska, ja sitten me niinku aina pohditaan pohditaan niinku niitä mahdollisia vastauksia. Sekin on sellaista niinku, siinäkin näkyy se kunnioitus niinku kaikkia kohtaan, että kaikki on tasavertaisia siinä tiimissä ja kaikkia halutaan kuunnella.

Positiivista viestintäilmapiiriä vahvistaa myös tiimissä koettu yhteisöllisyys. Yhteisöllisyys ilmeni tiimeissä yhteisinä kahvi- tai lounastaukoina, ryhmäytymishetkinä, työajan ulkopuolisilla tapaamisina sekä henkilökohtaisten asioiden jakamisena. Työn puitteissa jaetut yhteiset hetket tiimin jäsenten kesken nähtiin tiimiä yhdistävänä tekijänä.

H4: Joo aina kun me ollaan toimistolla niin mennään yhdessä syömään ja just se tiistai kun me ollaan koko tiimi siellä, niin mennään kaikki yhdessä syömään ja sitten meillä on aina silloin tiistaisin yhteinen kahvitauko, milloin me aina pelataan jotain tietovisoja ja tällomöisiä ja sitten se on niinku sellainen yhteinen juttu ja sitten niinä päivinä just kun on ite toimistolla niin siellä on kuitenkin aina joku niin pidetään aina yhteisiä taukoja.

Analyysi osoitti myös kuuntelemisen odotuksiin vastaamisen olevan yksi positiivisen viestintäilmapiirin tekijöistä. Tiimissä oli usein tietty jäsen tai jäseniä, jotka eivät toistuvasti vastanneet muiden kuuntelemisen odotuksiin sekä heidän viestintäkäyttäytymisensä koettiin muutenkin negatiivisena. Tällaisten tiimin jäsenten koettiin vaikuttavan tiimin viestintäilmapiiriin negatiivisesti. Kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen sekä niiden ylittäminen taas koettiin tiimin viestintäilmapiiriä sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta nostattavana tekijänä.

H4: Positiivisia tietenkin sellaisia, että että siitä [odotusten mukaisesti kuuntelemisesta] tulee hyvä fiilis ja se se myöskin niin kun tietenkin vaikuttaa siihen omaan egoon tai itsevarmuuteen tai siihen, että että just että että kokee olevansa niinku vaikka merkityksellinen osa sitä työyhteisöä tai näin.

Positiivisella viestintäilmapiirillä on hyviä seuraamuksia tiimille ja sen jäsenille. Tutkimustulosten mukaan motivaatio kasvoi niin tiimissä toimimisessa kuin itse työnteossa, kun viestintäilmapiiri koettiin positiiviseksi. Lisäksi tiimeissä koettiin, että positiivisessa viestintäilmapiirissä pystyy keskustelemaan avoimemmin sekä kysymään tarkentavia kysymyksiä. Etenkin hoitoalalle sijoittuvissa tiimeissä avoin keskustelukulttuuri oli tärkeää, jotta potilaiden hoito ei vaarantuisi. Henkilökohtaisista asioista ja huumorista oli helpompi keskustella, kun viestintäilmapiiri koettiin avoimena.

H4: No se kuunteleminen on ehdottomasti tärkeä ja sitten se kunnioitus, se, että jokainen saa tuoda omaa mielipidettensä esille ja että osataan niinku keskustella asioista että ei niinku riidellä --

Positiivisen ilmapiirin nähtiin myös vahvistavan tiimin jäsenten kokemusta omasta asiantuntijuudestaan. Kuuntelevassa ja keskusteleavassa viestintäilmapiirissä tiimin jäsenet uskalsivat helpommin tuoda esiin omia ideoitansa. Jo pelkästään kuulluksi tuleminen vahvisti tiimin jäsenen kokemusta omasta asiantuntijuudestaan.

H4: Sitten välillä on ehkä ajatellut, että otetaankohan mut nyt niinku vakavasti ja mä en ole kuitenkaan valmistunut vielä vaikka maisteriksi, vaikka onhan nyt työelämässä ollut, mutta että kuitenkin sillai et aina vähän ite epäilee itseään, mutta sitten niissä palavereissa jotenkin tulee sellainen olo, että okei, et kyllä mä osaan selkeästi sen mitä mä teen ja ihmiset innostuu niistä ideoista niin. --

Positiivisen ilmapiirin yksi seurauksista oli tiimin jäsenten sitoutuminen tiimin toimintaan ja työhön paremmin mitä ennen.

H4: Kyllä joo koska on sitten niinku siis se että jos jos joku kuuntelee mua niinku odotukset ylittäen niin joo koska silloinhan se tietenkin niinku motivoi siinä sitä työntekoa ja sitten mitä motivoituneempi ihminen on niin sitä jotenkin mielekkäämmäkshän se työ niinku tulee myöskin. Ja sitä sitoutuneempia on sitten myös siihen työhön ja työpaikkaan ja siihen työyhteisöön.

Tiimissä toimiminen koettiin mielekkäänä sekä merkityksellisenä ja tiimissä toimimista haluttiin jatkaa. Positiiviseen ilmapiiriin pyrkimällä pystyttiin samalla tukemaan tiimin jäsenten relationaalisten suhteiden rakentumista sekä ylläpitoa. Vahvistunut suhdetaso tiimissä näyttäytyi siten esimerkiksi motivaationa sekä tiimin toiminnan jatkuvuutena.

6 POHDINTA

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää, miten tiimin jäsenten kuuntelemiseen liittyvä odotusten vastaisuus liittyy tiimin vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin. Lähestyimme tutkimusongelmaamme kolmella tutkimuskysymyksellä, joilla halusimme selvittää, millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenellä on, millaisia kokemuksia odotusten vastaisuus aiheuttaa ja miten tiimin kuuntelemisen odotukset liittyvät vuorovaikutussuhteisiin ja viestintäilmapiiriin. Seuraavaksi analysoimme tutkimuksesta saatuja tuloksia teoreettisen viitekehysten, aiempien tutkimusten ja kirjallisuuden avulla.

6.1 Relationaalisuus kuuntelemisen odotuksena

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyrimme selvittämään, millaisia kuuntelemiseen liittyviä odotuksia tiimin jäsenellä on. Vaikka tiimin suorituskyvyn ja yhteistyön toimivuuden kannalta yhteiset vaativat suoritustavoitteet ovat tärkeitä (Katzenbach & Smith, 2015), tutkimuksesta ilmeni, että tiimin jäsenet pitävät suhdetason vuorovaikutusta merkittävänä osana tiimin jäseniin kohdistuvista vuorovaikutuksen sekä kuuntelemisen odotuksista ja niiden täyttymisestä. Tutkimuksen mukaan suhdetason kuunteleminen nähdään tärkeänä osana tiimin jäsenten välisen vuorovaikutuksen ja vuorovaikutussuhteiden rakentumisessa. Tutkimuksesta on siksi pääteltävissä, että suhdetason vuorovaikutus ja kuunteleminen toimii tiimin jäsenen näkökulmasta mittarina kuuntelemisen odotusten vastaamiselle. Brownellin (2018) mukaan suhdetason kuuntelemisella tarkoitetaan sitä, mitä vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden välillä tapahtuu ja miten vuorovaikutuksessa olevat yksilöt rakentavat merkityksiä kuullusta asiasta. Määritelmä ottaa myös huomioon sen, että henkilöillä on erilaiset tavat hahmottaa ja rakentaa merkityksiä, joten yhteisistä merkityksistä tulisi neuvotella. Jos tiimin jäsenten vuorovaikutuksessa ilmenee suhdetason kuuntelemista, kuunteleminen mahdollisesti koetaan odotuksia enemmän vastaavana kuin pelkkä asiatason kuunteleminen. Suhdetason kuuntelemisen merkitys odotuksien vastaamiselle ilmenee myös siinä, että suhdetasolla tapahtuva kuuntelemisen odotusten vastaisuus koetaan negatiivisempänä kuin asiatasolla tapahtuva kuuntelemisen odotusten vastaisuus. Tutkimusten tuloksista pystyimme määrittelemään myös seitsemän erilaista taustatekijää, jotka liittyvät tiimin jäsenen kuuntelemisen odotuksien muodostumiseen. Yleistettävissä olevia odotuksia oli haastavampi määritellä tutkimuksessa, sillä odotukset olivat tilanteesta ja henkilöstä riippuen monitulkintaisia ja yksilöllisiä, minkä vuoksi relationaalisuus eli suhdetason vuorovaikutus nousi esiin ainoana selkeänä yksittäisenä odotuksena.

Odotusten lisäksi selvitimme tutkimuksessa, miten tiimin jäsenet mieltävät kuuntelemisen käsitteen ja optimaalisen kuuntelemiskäyttäytymisen, sillä ne voivat myös vahvasti ohjailla kuuntelemiseen liittyviä odotuksia. Tutkimuksen tuloksista ilmeni kolme optimaalisen kuuntelemiskäyttäytymisen osa-aluetta: aktiivinen osallistuminen, arvostus ja vastuunjako informaatiosta. Aktiivinen osallistuminen, arvostus ja vastuunjako ovat vahvasti liitoksissa edellä mainittuun relationaalisuuden odotukseen. Jokainen näistä kolmesta osa-alueesta voidaan nähdä osana relationaalisuuteen perustuvaa odotusta ja siten tukevat sitä, että organisaation tiimin jäsenten välisissä vuorovaikutussuhteissa relationaalisuudella on huomattava merkitys, eikä pelkästään asiapitoinen suhdetaso palvele tai täytä tiimin jäsenten odotuksia. Tiimin keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa sekä -mahdollisuuksissa tulisi siis huomioida ja antaa tilaa relationaalisen suhdetason rakentumiselle ja ilmenemiselle asiataason vuorovaikutuksen lisäksi.

Relationaalisen tason vuorovaikutuksen ilmenemisellä tiimin jäsenten kesken voidaan mahdollisesti edistää tiimin keskinäistä vuorovaikutusta ja sen tehokkuutta. Tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteiden syventyminen voi lisätä yhteenkuuluvuuden tunnetta ja motivaatiota kyseistä työtä kohtaan (Kramer & Sias, 2014). Kuunteleminen ja yhteisten näkemysten jakaminen tiimin jäsenten kesken vaikuttavat tiimin tehokkuuteen ja tuotteliaisuuteen (Galanes & Adams, 2019). Relationaalinen vuorovaikutus voi syventää tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteita. Odotusten täytyminen relationaalisella suhdetasolla voi siis edistää tiimin jäsenten käsitystä tiimin viestintäilmapiiristä ja siten myös edistää työtehtävien onnistumista ja tiimin jäsenten motivaatiota työtehtäviä kohtaan.

Relationaalisella tasolla tapahtuva kuunteleminen koetaan siis merkittävänä tekijänä tiimin jäsenten välisten vuorovaikutustilanteissa tapahtuvan kuuntelemisen odotusten täyttymisen mittarina. Tiimin jäsenet muodostavat käsityksen optimaalisesta kuuntelemiskäyttäytymisestä relationaalisella eli suhdetasolla tapahtuvan vuorovaikutuksen ympärille, minkä vuoksi organisaatioiden tiimeissä tulisi huomioida työtehtäviä koskevan eli asiataason vuorovaikutuksen onnistumisen lisäksi suhdetason vuorovaikutus sekä sen mahdollistaminen. Suhdetason vuorovaikutukseen panostaminen ja sen merkittävyyden huomioiminen tiimin jäsenten välillä voi edistää tiimin sisäistä viestintäilmapiiriä, työntekijöiden motivaatiota työtä sekä organisaatioon kuulumista kohtaan ja syventää jäsenten välisiä vuorovaikutussuhteita tehden ilmapiiristä avoimemman.

6.2 Odotusten vastaisuuden merkitys tiimin vuorovaikutukseen

Toisen tutkimuskysymyksen avulla pyrimme selvittämään, millaisia kokemuksia odotusten vastaisuus aiheuttaa tiimin jäsenissä. Tuloksistamme oli pääteltävissä, että jatkuvasta negatiivisesta odotusten vastaisuudesta seuraavat tunteet voivat esimerkiksi laskea motivaatiota työtä kohtaan, heikentää tiimin jäsenten suhteiden laatua ja laskea odotuksia sekä muokata tiimin jäsenen omaa käytöstä muiden kanssa samankaltaiseksi. Tiimin jäsenen odotusten laskeminen odotusten vastaisuuden seurauksena voi johdattaa merkittävästi tiimin jäsenen omaa vuorovaikutuskäyttäytymistä samantyyliiseen negatiiviseen suuntaan. Lisääntynyt negatiivinen odotusten vastainen toiminta voi pidemmällä aikavälillä olla tiimin vuorovaikutukselle ja viestintäilmapiirille haitallista. Tutkimusten tuloksista pystyimme määrittelemään neljä eri tasoa (taulukko 3), joissa kuuntelemisen odotusten vastaisuutta tapahtuu ja millaisia kokemuksia milläkin tasolla odotusten vastaisuuteen liittyy. Tasot on jaoteltu sen mukaan, onko odotusten vastaisuus tapahtunut odotuksia alittavalla vai niitä ylittävällä tasolla eli onko vastaisuus ollut negatiivista vai positiivista. Negatiivisella ja negatiivis-neutraalilla tasolla odotusten vastaisuudesta aiheutuvat kokemukset olivat pääasiassa negatiivisia: turhautumista, arvostetuksi tulemisen puutetta ja epäkunnioitusta. Positiivis-neutraalilla ja positiivisella tasolla kokemukset olivat taas pääasiassa positiivisia: luottamuksen ja arvostuksen tunne sekä itsevarmuus. Le Poirin ja Yoshimuran (1999) IAT-teorian testaustutkimuksessa todetaan, että henkilöt, joilla on positiivisia tai miellyttäviä odotuksia vuorovaikutustilannetta kohtaan käyttäytyvät myös itse todennäköisemmin odotusten mukaisesti ja miellyttävästi.

Kuunteleminen nähdään merkittävänä tekijänä tiimin tehokkuuden ja tuotteliaisuuden kannalta, sillä tiimin jäsenten kuunteleminen sekä yhteisten näkemysten jakaminen vaikuttavat suuresti tiimin toimintaan (Galanes & Adams, 2019). On siis tärkeää huomioida se, että yksilön negatiiviset kokemukset kuuntelemisen odotusten vastaisuudesta ovat merkittäviä myös laajemmalla, koko tiimin, kontekstissa. Vuorovaikutuksen kautta tiimi rakentaa, kehittää sekä vahvistaa itseään (Andersson ym. 2002). Pessin (1999) mukaan ilmapiiriä työpaikalla rakentaa jokainen työyhteisön yksilö niin negatiiviseen kuin positiiviseenkin suuntaan. Yhden tiimin jäsenen kokema jatkuva odotusten vastaisuus voi siis ajan kanssa viedä koko tiimin keskinäistä vuorovaikutusta ja sen normeiksi omaksuttuja toimintatapoja tiimille haitalliseen suuntaan. Negatiivinen odotusten vastaisuus voi estää tiimin mahdollisuuksia kehittyä niin tiimin jäsenten välisellä suhdetasolla kuin asiatasolla työtehtävien suoriutumiseen liittyen.

Tuloksista ilmeni myös, että positiivisella tasolla odotusten vastaisuus voi myös aiheuttaa hämmennystä erityisesti henkilöiden kanssa, jotka ovat aiemmin rikkoneet odotuksia negatiivisella tasolla. Kuuntelemisen odotusten ylittäminen ei välttämättä aina aiheuta positiivisia tunnereaktioita ja negatiivinen odotusten vastaisuus voi myös aiheuttaa päinvastaisia kokemuksia yksilölle (Burgoon, 1993). EV teorian rikkomuksen arvon antaminen (violation valence), eli se miten arvotamme vuorovaikutustilanteessa tapahtuneen odotuksen vastaisuuden, on monitulkintainen tilanteesta riippuen, joten tilanteessa tulisi huomioida esimerkiksi yksilön henkilökohtaiset piirteet (Burgoon, 1993). Tämän vuoksi taulukossa 3 jaottelemamme kuuntelemisen odotusten vastaisuuden tasoja ja niissä ilmeneviä odotusten vastaisuudesta seuraavia kokemuksia tulisi tarkastella kriittisesti ja huomioida niiden mahdollinen vaihtelevuus yksilön sekä tilanteen mukaan. Toisaalta yksilön kokemukset ovat merkittävässä asemassa tiimin vuorovaikutusta tarkasteltaessa, sillä tiimin ilmapiiri muodostuu yksilön subjektiivisten havaintojen, tulkintojen tai kokemusten summasta (Virolainen, 2010). Odotukset ovat siis yksilöllisiä ja niiden odotuksiin vastaaminen on myös subjektiivinen kokemus. Tiimin vuorovaikutusta kehittäessä tiimin jäsenten tulisi kuuntelemisen odotuksiin vastaamisen lisäksi pystyä tarkastelemaan omia odotuksia tilanteesta sekä ymmärtää niiden yhteys kokemuksiin ja tuntemuksiin tilanteesta. Tiimin jäsenten tarkastelulla ja kyvyllä arvioida vuorovaikutusta sekä siitä herääviä kokemuksia on vaikutusta tiimin sekä organisaation toiminnan tehokkuuteen ja viestintäilmapiiriin (Mikkola & Valo, 2020).

Positiivisen odotusten vastaisuuden luoma kokemus luottamuksen ja arvostuksen tunteesta rakentaa yksilölle positiivista kuvaa tiimin viestintäilmapiiristä, mikä voi mahdollisesti olla yhteydessä tiimin jäsenen vuorovaikutukseen ja motivaatioon positiivisesti. Tutkimus antaa suuntaa sille, että negatiivisesta odotusten vastaisuudesta heräävät kokemukset ovat negatiivisia ja positiivisesta odotusten vastaisuudesta heräävät kokemukset ovat positiivisia (taulukko 3). Positiivinen kokemus odotusten vastaisuudesta voidaan nähdä taas tiimin vuorovaikutusta rakentavana tekijänä. Tiimin jäsenen kokema positiivinen odotusten vastaisuus voi kannustaa ja pakottaa tiimin jäsentä toimimaan itse samalla tavalla vuorovaikutustilanteissa. IAT-teorian mukaan viestintätilanteessa henkilö käyttäytyy joko synkronian tai vastavuoroisuuden kautta. Synkronia ja vastavuoroisuus toimivat käyttäytymismalleina, joita viestijät hyödyntävät vuorovaikutustilanteissa. Esimerkiksi kohteliaisuuden normit voivat aiheuttaa henkilölle tarvetta vastata kohteliaisuuksiin ja samalla tavoin yksilö voi kokea olevansa pakotettu vastaamaan saa-

miinsa palveluksiin. Useamman tiimin jäsenen odotuksia ylittävä vuorovaikutuskäyttäytyminen edistää tiimin keskinäisiä vuorovaikutuskäytänteitä ja yleistä käsitystä viestintäilmapiiristä ja tehostaa siten myös tiimin toimintaa. (Floyd & Burgoon, 1999.)

6.3 Tiimiviestinnän kehittäminen kuuntelemisella

Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla pyrimme selvittämään, miten kuuntelemisen odotukset, tiimin vuorovaikutussuhteet sekä viestintäilmapiiri liittyvät toisiinsa. Aineistosta saimme selville, mitkä tekijät vaikuttavat vuorovaikutussuhteen syventymiseen sekä mitkä tekijät luovat positiivista viestintäilmapiiriä ja millaisia seurauksia sillä on tiimille ja sen toiminnalle. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että tiimin kuuntelemiseen sekä sen relationaalisuuteen panostamalla tiimin viestintää ja vuorovaikutusta voidaan kehittää sekä lisätä tiimin jäsenen kokemusta tiimi-identifikaatiosta. Tutkimuksen mukaan kuuntelemisen odotukset ja niihin vastaaminen ovat yhteydessä vuorovaikutussuhteiden syventymiseen sekä viestintäilmapiirin avoimuuteen ja positiivisuuteen. Nämä tekijät puolestaan kehittävät tiimin viestintää ja vuorovaikutusta toimivammaksi ja tehokkaammaksi sekä lisäävät yksilön kokemusta tiimiin ja organisaatioon kuulumisesta.

Tutkimuksen tulosten mukaan tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteiden muodostumisen sekä kehittymisen kannalta keskeisin tekijä on kuunteleminen. Mitä vapaammin ja avoimemmin yksilöt kokevat voivansa jakaa ideoitaan ja luoda yhteisiä merkityksiä, syntyy vuorovaikutussuhteesta syvempi (Solomon & Theiss, 2013; Carrillo, 2019). Tulosten mukaan kuuntelemiseen sekä siihen liittyviin odotuksiin vastaamalla tiimin vuorovaikutussuhteissa pystytään muun muassa ylläpitämään kokemusta tasavertaisuudesta ja avoimuudesta, tukemaan toisia sekä luottamaan toisiin niin työ- kuin henkilökohtaisissakin asioissa. Nämä tekijät syventävät vuorovaikutussuhdetta entisestään, kun kuunteleminen sekä siihen liittyviin odotuksiin vastaaminen tapahtuu relationaalisella tasolla. Tuloksista myös selvisi, että tiimin jäsenet hakeutuvat sellaisten jäsenten seuraan, jotka toistuvasti vastaavat heidän kuuntelemisen odotuksiinsa eli he ovat luoneet suhteelleen vuorovaikutuskaavan, jonka perusteella yksilö tietää hänen odotuksiinsa vastattavan. Varmuus kuuntelemiseen odotuksiin vastaamisesta lisää yksilön halua jatkaa sekä syventää vuorovaikutussuhdetta (Sias, 2008). Lisäksi tutkimuksen tuloksista nousi esiin kuuntelemisen tasojen liittyminen kuuntelemisen odotusten vastaamiseen sekä vuorovaikutussuhteiden syventymiseen. Tutkimuksessa selvisi, että aktiivisella tasolla tapahtuva kuunteleminen vastaa yksilön kuuntelemisen odotuksiin ne täyttäen. Kuitenkin empaattisella tasolla tapahtuva

kuunteleminen toimii tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteita syventävänä tekijänä, sillä kuuntelemisessa keskitytään toisen henkilön tunteisiin ymmärtäen ja hyväksyen henkilö (Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Empaattisen tason kuuntelemista voi havaita etenkin suhdetason vuorovaikutuksessa.

Kuuntelemisen odotuksiin vastaamalla etenkin relationaalisella tasolla muun muassa tasavertaisuus, avoimuus ja yhteisöllisyys vahvistuvat tiimin jäsenten keskinäisissä vuorovaikutussuhteissa. Kramerin ja Siaksen (2014) mukaan tiimin jäsenten syvenevät vuorovaikutussuhteet voivat lisätä yksilön kokemusta yhteenkuuluvuudesta sekä halua jatkaa organisaatiossa. Lisäksi tiimin vuorovaikutussuhteissa jaetaan työlle tärkeitä tietoja sekä sosiaalista tukea, mikä on tärkeää työn onnistumisen kannalta (Kramer & Sias, 2014). Vahvistuneet vuorovaikutussuhteet mahdollistavat tasavertaisuuden, avoimuuden ja yhteisöllisyyden näyttäytymisen myös tiimin viestintäilmapiirissä ja siten kehittävät viestintäilmapiiriä positiivisemmaksi sekä tiimiä toimivammaksi. Yhteenkuuluvuuden tunteen korostuessa syventyneet vuorovaikutussuhteet voivat luoda tiimin jäsenissä tiimi-identifikaation kokemusta. Mikäli tiimin vuorovaikutussuhteissa näyttäytyy ongelmia, vaikuttavat ne myös tiimin viestintäilmapiiriin negatiivisesti.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen toimii ikään kuin mittarina tiimin viestintäilmapiirin kokemukselle. Viestintäilmapiirin luominen on jokaisen tiimin jäsenen tehtävä, sillä se rakentuu kaikkien tiimin jäsenten käyttäytymisen pohjalta (Pessi, 1999). Jos joku tiimin jäsenistä ei toistuvasti vastaa kuuntelemisen odotuksiin, voi hän vuorovaikutuskäyttäytymisellään aiheuttaa negatiivisuutta ilmapiirissä. Negatiivisessa viestintäilmapiirissä tiimin toiminta hankaloituu sekä esimerkiksi tiedonkulku voi vahingoittua, sillä ilmapiirin avoimuus voi suoraan vaikuttaa tiedon kulkuun organisaatiossa (Pessi, 1999). Negatiivisella tasolla tapahtuva kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen voi viestiä oman läsnäolon puuttumista sekä välinpitämättömyyttä tiimissä. Tiimin toiminnalle sekä viestintäilmapiirille on tärkeää osoittaa olevansa läsnä sekä ymmärtää oma merkityksensä tiimissä (Spiik, 2022), jotta viestintäilmapiirin kokemus tiimissä olisi positiivisempi ja avoimempi.

Tutkimuksen tuloksista on löydettävissä, että avoimella ja positiivisella viestintäilmapiirillä tiimissä mahdollistetaan informaation tasainen jakautuminen sekä tehokas ja mielekäs työnteko. Jotta työskenteleminen tiimissä olisi mahdollisimman sujuvaa sekä motivoivaa, tulisi tiimin panostaa sekä jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin että tiimin yleiseen viestintäilmapiiriin. Tutkimuksemme tulosten mukaan viestintäilmapiirin muodostumiseen liittyy tiimissä sovitut

säännöt, kuuntelemisen odotuksiin vastaaminen ja kokemus tasavertaisuudesta sekä yhteisöllisyydestä. Kun nämä tekijät toteutuvat, tiimin jäsenten motivaatio ja kokemus asiantuntijuudesta kasvaa sekä avoin keskustelu ja sitoutuminen tiimin toimintaan lisääntyy. Raappanan ja Horilan (2020) mukaan ryhmäviestintä johtaa usein vuorovaikutuksellisiin tuotoksiin, joita ovat esimerkiksi luottamus sekä yhteenkuuluvuuden tunne. Tutkimuksemme tulosten mukaan näiden vuorovaikutuksellisten tuotoksien tärkein lähtökohta vuorovaikutuksessa on kuunteleminen sekä sen odotuksiin vastaaminen.

Kuuntelemisen odotusten sekä niihin vastaamisen huomioiminen tiimin toiminnassa relationaalisella tasolla voi osaltaan kehittää tiimin viestintää tehokkaammaksi, mielekkäämmäksi sekä toimivammaksi. Kuunteleminen ja siihen liittyvä odotuksiin vastaaminen on avain asemassa tiimin tehokkuuden ja tuotteliaisuuden kannalta, sillä sen avulla tiimissä voidaan jakaa yhteisiä näkemyksiä vapaammin (Galanes & Adams, 2019). Lisäksi tiimin jäsenten vuorovaikutussuhteiden syventyessä sekä viestintäilmapiirin muodostuessa avoimemmaksi ja positiivisemmaksi voivat tiimin jäsenet kokea yhteenkuuluvuutta ja oman aseman ja työpanoksen tärkeyttä tiimin toimintaan sekä siten kokea halukkuutta jatkaa ja sitoutua tiimin toimintaan pidempään.

6.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksemme tarkoituksena oli selvittää, millaisia kuuntelemisen odotuksia tiimin jäsenillä on sekä miten odotuksiin vastaaminen, tiimin viestintäilmapiiri sekä vuorovaikutussuhteet liittyvät toisiinsa. Kuuntelemista tai kuuntelemisen odotuksia vuorovaikutuksen näkökulmasta eikä työyhteisöjen sisällä tapahtuvaa viestintää kuuntelemisen näkökulmasta ole aiemmin tutkittu, vaikka kuunteleminen toimii merkittävänä tekijänä työyhteisön toimivuudessa sekä tehokkuudessa (Galanes & Adams, 2019). Päätimme lähestyä kuuntelemisen odotuksia työyhteisössä tiimien näkökulmasta, sillä tiimityöskentelystä organisaatioissa on tullut vakiintunut tapa ja sillä pyritään jatkuvasti vastaamaan työelämän vaatimukseen (Raappana & Horila, 2020). Tiimien sisäistä vuorovaikutusta kuuntelemisen tai kuuntelemisen odotusten näkökulmasta ei ole tutkittu eikä tutkimuksellemme siksi löydy suoraa vertailukohdetta. Tämän puutteellisen tutkimustiedon vuoksi koimme tarvetta toteuttaa tutkimusta näistä näkökulmista, ja halusimme näin tuoda uutta tietoa vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen tieteen kentälle sekä antaa mahdollisuuksia parantaa tiimeissä ja työyhteisöissä tapahtuvaa vuorovaikutusta. Kuuntelemisen odotuksien lisäksi käsitelimme tutkimuksessa niiden liittymistä viestintäilmapiiriin sekä vuorovaikutussuhteisiin, mikä osoittautui tutkimuksen laajuuden vuoksi hyvin laajaksi rajaukseksi. Tämä näkyi erityisesti tulosten laajuudessa ja temaattisen analyysin toteutuksessa.

Hyödynsimme tutkimuksessa odotusten vastaisuuden teoriaa (Burgoon, 1993) ja vuorovaikutuksen adaptaatioteoriaa (Floyd & Burgoon, 1999) sekä Van Slyken (1999) kuuntelemisen tasoja (Worthington & Fitch-Hauser, 2018). Lisäksi hyödynsimme muuta työpaikkaviestinnän ja tiimin tutkimustietoa (esim. Mikkola & Valo M, 2020; Sias, 2008; Solomon & Theiss, 2013; Spiik, 2022). Odotusten vastaisuuden teoria ja vuorovaikutuksen adaptaatio teoria antoivat hyvin näkökulmaa odotusten tarkastelemiseen, vaikka itsessään teoriat eivät keskittyneet kuuntelemiseen. Teorioiden avulla pystyimme myös tarkastelemaan odotusten vastaisuutta, ja ne antoivat myös lähtökohtia odotusten vastaisuudesta heräävien kokemusten käsittelylle. Nämä molemmat viestinnän ja vuorovaikutuksen teoriat käsittelivät odotusten vastaisuutta ja toimivat toisiaan tukevinä sekä täydentävinä teorioina, sekä ne olivat hyvin sovellettavissa kuuntelemisen kontekstiin.

Tutkimuksemme tuotti paljon mielenkiintoisia tuloksia, vaikka haastateltavien määrä oli pieni. Puolistrukturoitu temahaastattelu antoi tilaa liikkua haastatteluissa sekä mahdollisuuden lähestyä aihetta hieman eri tulokulmista. Aihe osoittautui haastateltaville hankalaksi ja jouduimme kysymään tarkentavia kysymyksiä, vaikka selitimmekin heille keskeiset käsitteet etukäteen. Kuuntelemisen odotuksia ja niiden toteutumista voi olla hankala erottaa vuorovaikutustilanteesta etenkin analysoidessa tilanteita jälkeenpäin. Lisäksi tilanteiden tulkintaan on voinut liittyä retrospektiivisyys eli haastateltavien muistot ovat voineet olla yhteydessä pohdittuihin kokemuksiin. Koska aineisto ja haastateltavien määrä oli rajattu sekä haastateltavat työskentelivät eri tiimeissä, emme välttämättä voi yhdistää tuloksia suoraan kaikkiin tiimeihin sekä niiden toimintaan. Lisäksi haastateltavat olivat demografisilta tekijöiltään melko homogeeninen joukko etenkin sukupuolen suhteen. He kuitenkin työskentelivät eri alojen tiimeissä. Nämä seikat vaikuttivat osittain lopulliseen aineistoon sekä sen analysointiin.

Analysoimme aineiston temaattista analyysiä käyttäen. Teemoittelu oli osittain hankalaa aineiston laajuuden ja aiheen rajauksen takia. Lisäksi löysimme aineistosta jonkin verran toistoa eri tutkimuskysymyksiin liittyen, mikä hankaloitti lopulta tuloksien kokoamista. Pseudonymisoimme haastateltavien henkilötiedot, jotta heitä ei voi yhdistää tutkimusaineistoon. Tutkimuksemme toteutettiin tutkijatriangulaation kautta, mikä lisäsi tulosten objektiivisuutta.

Tutkimuksemme tähtäsi selvittämään, millaisia kuuntelemisen odotuksia tiimin jäsenillä on. Kuitenkin tuloksissa selvisi ainoastaan yksi yhdistävä kuuntelemisen odotus, joka oli relationaalisuus. Tämän lisäksi tutkimuksessa selvisi erilaisia taustatekijöitä, jotka ohjaavat kuuntelemisen odotuksia. Vaikka kuuntelemisen odotuksia ilmenikin vain yksi, oli tutkimuksemme silti

onnistunut, sillä se antaa paljon uutta tietoa kuuntelemisen odotuksista yleisesti sekä niiden muodostumisesta. Lisäksi relationaalisuus yhtenä kuuntelemisen odotuksena sitoi koko tuloslukua yhteen, sillä se oli havaittavissa myös kuuntelemisen odotusten vastaisuudessa, vuorovaikutussuhteissa sekä viestintäilmapiirissä.

Tutkimuksessa mahdolliseksi jatkotutkimusaiheiksi nousi erityisesti relationaalisuus. Relationaalisuuden merkitys kuuntelemisen odotuksissa, odotusten vastaamisen käsityksessä ja kuuntelemisen käsitteen määrittelyssä osoitti sen tutkimisen tarpeellisuuden. Voisi siis olla esimerkiksi hedelmällistä tutkia suhdetason vaikutusta tiimin kuuntelemiseen ja viestintäilmapiiriin asiatasoon verrattuna, sillä suhdetason ja asiataason vertailua vuorovaikutuksen ja kuuntelemisen näkökulmasta tiimin ja työyhteisön kontekstissa ei ole tutkittu.

Keskityimme tutkimuksessa tiimeihin, joissa jäsenet olivat keskenään tasavertaisessa asemassa, vaikka ammattinimikkeet tiimin sisällä olisivatkin vaihdelleet. Rajasimme tutkimuksesta ulkopuolelle esihenkilöt, minkä vuoksi tutkimuksemme ei ole sovellettavissa esihenkilön ja alaisen vuorovaikutusasetelmaan. Siksi voisi olla mielenkiintoista tarkastella aihetta esihenkilön ja rivityöntekijän asetelmasta. Esihenkilön ja rivityöntekijän keskinäisessä vuorovaikutussuhteessa vallitsevia kuuntelemisen odotuksia voisi verrata tässä tutkimuksessa ilmenneisiin tasavertaisien tiimin jäsenten välillä vallitseviin odotuksiin. Esimerkiksi tutkimuksessamme ilmennyt suhdetason merkityksen tiedostaminen ja mahdollistaminen tiimeissä voi mahdollisesti kehittää tiimin vuorovaikutusta, joten suhdetason odotuksia voisi tarkastella myös esihenkilön ja rivityöntekijän asemasta ja näin se voisi avata kehitysmahdollisuuksia esihenkilöviestintään ja vuorovaikutukseen. Lisäksi olisi mielenkiintoista tarkastella, odotetaanko esihenkilöltä samalla tavalla suhdetason kuuntelemista ja vuorovaikutusta asiatasoon verrattuna kuin tiimin toiselta tasavertaiselta jäseneltä.

KIRJALLISUUS

Bevan, J., Ang, P-C., Fearn, J. (2014). Being unfriended on Facebook: An application of Expectancy Violation Theory. *Computers in Human Behavior*, 33, 171–178.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.01.029>

Braun, V., Clarke, V. (2022). *Thematic analysis: a practical guide*. SAGE. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/1kfmqvo/alma9911258581605973

Burgoon, J. (1983). Communicative effects of gaze behavior: A test of two contrasting explanations. *Human Communication Research*, 12(4), 495–524.

Burgoon, J. & Walther, J. (1990) Nonverbal expectancies and the evaluative consequences of violations. *Human Communication Research*. 17(2), 232–265.

Burgoon, J. (1993). Interpersonal expectations, expectancy violations, and emotional communication. *Journal of language and social psychology*, 12(1-2), 30–48.

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=irayXbU-AAAAJ&citation_for_view=irayXbUAAAAJ:FxGoFyzp5QC

Burgoon J. & Floyd K. (1999). Reacting to nonverbal expressions of liking: A test of interaction adaptation theory. *Communication monographs*, 66(3), 219–239. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/176jdvt/cdi_proquest_journals_214243810

Burgoon J. & Emesu Hubbard A. (2004). Cross-cultural and intercultural applications of expectancy violations theory and interaction adaptation theory. *Theorizing about intercultural communication*, 149–171. https://www.researchgate.net/profile/Judee-Burgoon/publication/290990677_Cross-cultural_and_intercultural_applications_of_expectancy_violations_theory_and_interaction_adaptation_theory/links/575e06d008aed8846216703a/Cross-cultural-and-intercultural-applications-of-expectancy-violations-theory-and-interaction-adaptation-theory.pdf

Burgoon, J. (2006). A communication model of personal space violations: explication and an initial test. *Human Communication Research*, 4(2), 129–142. https://www.researchgate.net/publication/229808344_A_communication_model_of_personal_space_violations_Explication_and_an_initial_test

Burgoon, J. ym. (2016a). Application of Expectancy Violations Theory to communication with and judgments about embodied agents during a decision-making task. *International Journal of Human-Computer Studies*, 91, 24–36. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=irayXbU-AAAAJ&cstart=100&pagesize=100&citation_for_view=irayXbUAAAAJ:-nhnvRiOwuoc

Burgoon, J. (2016b). Expectancy Violations Theory. *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*. DOI:10.1002/9781118540190.wbeic0102

Carrillo, R. (2019). *The relationship factor in safety leadership: achieving success through employee engagement*. Routledge.

Galanes, G., & Adams, K. (2019). *Effective group discussion: theory and practice* (Fifteenth edition.). McGraw-Hill.

Gilson L., Maynard M., Jones Y. ym. (2015). Virtual Teams Research: 10 Years, 10 Themes, and 10 Opportunities. *Journal of Management*, 41(5), 1313–1337. <https://doi.org/10.1177/0149206314559946>

Griffin, Ledbetter, A., & Sparks, G. (2019). *A first look at communication theory* (10th ed., McGraw-Hill International student ed.). McGraw Hill Education.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus Helsinki University Press.

Håkonsson D. D., Obel, B., Eskildsen, J. K., & Burton, R. M. (2016). On cooperative behavior in distributed teams: The influence of organizational design, media richness, social interaction, and interaction adaptation. *Frontiers in Psychology*, 7(MAY), 692–692.

<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00692>

Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2015). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Review Press.

<https://books.google.co.uk/books?id=qVpkCQAAQBAJ&lpg=PR7&ots=T41k4duFBg&dq=Katzenbach%2C%20J.%20R.%20%26%20Smith%2C%20D.%20K%20teams&lr&hl=fi&pg=PR7#v=onepage&q=Katzenbach,%20J.%20R.%20%26%20Smith,%20D.%20K%20teams&f=false>

Kramer, M., & Sias, P. (2014). Interpersonal communication in formal organizations. *Interpersonal Communication*, 6, 467–492. De Gruyter.

<https://doi.org/10.1515/9783110276794.467>

Kristop, C., Moreno, S., Anta, J. (2020). What do listeners understand by “continuity” and “closure”? Tracking down the links between tonal expectancy, music training, and conceptualization. *Psychology of Music*, 48(3), 344–357. <https://doi.org/10.1177/030573561880>

Le Poire B. & Yoshimura S. (1999). The effects of expectancies and actual communication on nonverbal adaptation and communication outcomes: A test of interaction adaptation theory. *Communications Monographs*, 66(1), 1–30. <https://doi.org/10.1080/03637759909376460>

Mikkola L. & Valo M. (2020). Focusing on Workplace Communication. Teoksessa Mikkola L. & Valo M. (toim.), *Workplace Communication*, 3–14. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/1kfmqvo/alma9911087683405973

Parks, E., & Barta, K. (2018). Are you my mother? Perpetuating gender inequality through listening expectations and relational roles. *Journal of Research in Gender Studies*, 8(1), 28–48. <https://doi.org/10.22381/JRGS8120182>

Raappana M. & Horila T. (2020). Team communication in the workplace. Teoksessa Mikkola L. & Valo M. (toim.), *Workplace Communication*, 28–40. Routledge. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/1kfmqvo/alma9911087683405973

Rajamäki, S. & Mikkola, L. (2017). Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuuluminen. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 15(3).

Regan, P. (2011). *Close relationships*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203834749>

Scheepers, C., Mohr, S., Fischer, M., Roberts, A., Paterson, K. (2013). Listening to Limericks: A Pupillometry Investigation of Perceivers' Expectancy. *PloS One*, 8(9), e74986–e74986. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0074986>

Sias, P. (2008). *Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships*. SAGE Publications, Incorporated. <https://doi.org/10.4135/9781452204031>

Solomon, D., & Theiss, J. (2013). *Interpersonal communication: putting theory into practice*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203147832>

Spiik, K-J. (2022). *Yhteisöohjautuvuus: yhdessäohjautuva tiimi*. Karlex Oy.

Valkonen, T. & Mikkola, L. (2000). *Miten analysoida tehtäväkeskeisen ryhmän vuorovaikutusta. Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*.

Van Slyke, E. (1999). *Listening to conflict: Finding constructive solutions to workplace disputes*. AMACOM.

Virolainen, H. (2010) “Kai sitä ihminen on vaan semmoinen laumaeläin” - Virtuaalisen tiimin ilmapiiri. Väitöskirja. Turun yliopisto, UTUPub. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021093047665>

Worthington, & Fitch-Hauser, M. E. (2018). *Listening: processes, functions, and competency* (Second edition.). Routledge.

Yim, M. (2019). CEOs' political tweets and perceived authenticity: Can expectancy violation be a pleasant surprise? *Public Relations Review*, 45(3), 53–60.
<https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.05.006>