

Näytön päässä kollegoista

TEKSTI | Tuija Marstio



Kun kohtaamme kasvokkain, pystymme aistimaan läsnäolijoiden kehonkielen, tunteet ja emotionaalisen voiman. Näyttörüudun kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa se on paljon vaikeampaa. Kehonkielen ilmaisuvoima jää vaillinaiseksi ja samalla tiedämme, että sanat muodostavat kokonaisviestinnästämmme vain pienen osan. Tunteiden välittyminen verkossa on haaste. Kehitys menee kuitenkin siihen suuntaan, että yhä useammat työpaikat toimivat osin tai kokonaan virtuaalisissa toimintaympäristöissä. Teknologia mahdollistaa jatkuvasti uusia tapoja kokea läsnäolon tuntua ja rikastuttaa vuorovaikutusta verkon yli. Pohdin tässä artikkelissa, miten verkon yli työskennellessämme voisimme minimoida virtuaalista etäisyyttä ja lisätä myötäintoa.

Muutama viikko sitten osallistuin koulutusprojektin suunnittelukokoukseen, joka toteutettiin kasvokkain Lohjan kampuksellamme. Usean tunnin työrupeaman jälkeen me kaikki olimme sitä mieltä, että saimme enemmän aikaan ja innostuneemmin kuin mitä verkon yli olisi ollut mahdollista.

Huomasin esimerkiksi, että kasvokkain työskennellessä voi huomata helposti, kun joku on sanomassa jotain. Verkossa se on hankalampaa, vaikka kamerat olisivatkin päällä. Ennen kaikkea kunkin osallistujan emotionaalinen voima ja tarmokkuus välittyivät tapaamisessamme ihan eri tavalla kuin etäosallistumisen kautta. Arvostettu yritysjohtaja Matti Alahuhta on kirjoittanut läsnäolon voimasta seuraavasti:

”Oman tiimin johtamisessa ei kasvokkain kohtaamista voi korvata millään tekniikalla. Videoneuvotteluissa, puhumattakaan puhelinkokouksista, ei synny samaa ryhmähenkeä ja yhteisymmärrystä kuin silloin, kun kohdataan oikeasti samassa tilassa kasvokkain.” (M. Alahuhta, 2015)

Yhteenkuuluvuuden tunne onkin yksi keskeinen elementti virtuaalisen etäisyyden käsitteessä. Muut kaksi ovat fyysinen sekä operatiivinen (yhteyden laatu, mikin toimivuus jne.) etäisyys. Virtuaalinen etäisyys on tuntemus psykologisesta ja emotionaalisesta ulkopuolisuudesta, joka kasvaa vähitellen, kun viestimme koneiden välityksellä (Sobel-Lojeski, 2015). Virtuaalista etäisyyttä voi murentaa parhaiten vahvistamalla tiimin

yhteenkuuluvuuden tunnetta ja luottamusta sen jäsenten välillä.

Epävirallinen kanssakäyminen on verkkokokouksissa usein vähäistä. Oman ”F2F” -kokoukseni jälkeen törmäsin Lohjan kampuksella sattumalta rakkaaseen kollegaani, jota en ole tavannut pitkään aikaan. Oli ihanaa voida vaihtaa kuulumisia, vaikka maskit söivätkin oman osansa vuorovaikutuksesta ilmeiden ollessa piilossa. Tällaiset hedelmälliset satunnaiset kohtaamiset kahvihuoneessa tms. ovat toistaiseksi mahdollisia vain silloin, kun ollaan fyysisesti läsnä. Verkkokokouksissa useimmiten mennään suoraan asiaan ja sosiaalisen kanssakäymisen väljyys puuttuu. Joku on koko ajan äänessä. Tämä tekee niistä uuvuttavia, varsinkin jos osallistuu useaan verkkokokoukseen perä kanaan. Koko päivän kestävä etätyö on tiivistä ja siten raskasta. Etäpäivässä tulisikin olla riittävästi huokoisuutta.

Verkkokokouksen hyvänä puolena voi pitää keskustelukanavaa, jonka kautta kynnys esittää kysymyksiä tai kommentteja on alhaisempi kuin kasvokkain pidettävässä tilaisuudessa. Myös sosiaalinen kategorisointi on vähäisempää, sillä sosiaalinen status, temperamentti ja pukeutuminen eivät tule samalla tavoin esille kuin lähitapaamisessa (Ubell, 2017). Kun ollaan fyysisesti samassa tilassa, usein puheenvuoron saavat kovaäänisimmät ja vahvimmat persoonallisuudet. Verkkokokous mahdollistaa tässä suhteessa tasavertaisemmän osallistumisen. Tietysti voi myös käydä niin, että muutamat henkilöt haluavat olla aina äänessä myös verkossa ja muut pysyvät hiljaa. Tällöin fasilitaattorin tärkeänä tehtävänä on jakaa puheenvuoroja ja huomioida introvertimmät osallistujat kysymällä heiltä kommentteja (Vilkman, 2018).

Tunneviestintä verkossa: katseet, eleet, hymy, hymiöt

Yhteisöllinen työskentely verkossa ei millään tavoin eliminoi tai vähennä tunnekokemuksiamme. Tunteet ovat läsnä, mutta niiden välittyminen verkossa on haaste. Mietin asiaa erityisesti myötätunnon kautta.

Se tuli terminä vastaan Tiede ykkönen –podcastissa (Yle Areena), jossa Jenni Spännäri kuvailee sitä näin:

”Jos myötätuntoinen ihminen reagoi toisten ihmisten negatiivisiin tunteisiin, niin myötäinto on tapa reagoida työkaverin myönteisiin kokemuksiin ja tunteisiin, ja yhdessä kasvattaa positiivista eteenpäin vievää tunnetta. Myötätuntoon ja myötäintoon helposti taipuvaisessa työyhteisössä tai ilmapiirissä ihmiset uskaltavat kertoa omia ideoitaan.”

Myötäinto lisää tunnepohjaista luottamusta oman tiimin jäseniin ja sitä voi verkossa vahvistaa esimerkiksi hymiöiden ja emojiiden avulla.

Pienennä virtuaalista etäisyyttä vahvistamalla tiimin jäsenten välistä luottamusta

Useille meistä kokopäiväinen työskentely ja kokoustaminen verkossa oli rutiinia jo ennen koronan esiinmarssia ja digitalisaation myötä tällainen tapa tehdä töitä tulee lisääntymään jatkossakin. Tulevaisuudessa opiskelijamme työskentelevät yhä enenevässä määrin kansainvälisissä virtuaalisissa tiimeissä, joiden jäsenet eivät välttämättä kohtaa koskaan fyysisesti. Tällaisten tiimien jäsenet edustavat monesti eri kulttuureita ja eri organisaatioita, jolla on omat toimintatapansa. Suurin este työn onnistuneelle loppuunsaattamiselle onkin yhteenkuuluvuuden tunteen puute ja siksi tiiminvetäjän tärkein tehtävä on luottamuksen vahvistaminen ja sitä kautta emotionaalisen etäisyyden vähentäminen tiimin sisällä (Ubell, 2017).

Miten voisimme hyödyntää teknologiaa niin, että verkkokokouksessa tuntuisi siltä, kuin oltaisiin samassa tilassa? Mieleeni tulevat ajat, jolloin osallistuin kokouksiin virtuaalihahmoni (avatar) välityksellä Second Life –virtuaalimaailmassa. Siellä pystyin aistimaan tilan ja näin muiden avatarien kehonkielen. Läsnaolon tunne oli vahva. Aivot pyrkivät jatkuvasti hahmottamaan tilaa, jossa toimimme. Onkin hienoa, että nykyisiin verkkokokoustyökaluihin ollaan sisällyttämässä ominaisuuksia, joiden avulla osallistuja voi nähdä itsensä samassa tilassa muiden kanssa (esim. ”Together mode” Teamsissä). Uskon, että tällaiset ominaisuudet kehittyvät ja ehkäpä tulevaisuudessa voimme helposti osallistua kolmiulotteisina avatareina kokoukseen samaan tapaan kuin aikoinaan Second Lifessa, jonka briljantti idea oli aikaansa edellä ja ontui teknologisen kömpelyyden takia.

Seuraavassa muutamia keinoja rikastuttaa verkkokokouksen viestintää verkon yli osallistujan tai fasilitaattorin roolissa:

- Suunnittele verkkokokouksen rakenne etukäteen ja varmista riittävä huokoisuus (tuumaushetket, tauot) sekä vuorovaikutteisuus. Vedä lopuksi napakka yhteenveto käsitellyistä asioista
- Blogissaan ”Näetkö kuvastani, että hymyilen?” Ritva Enäkoski ehdottaa rakentamaan verkkokokoukseen kolme osiota: alun innostava osuus, tieto-osuus ja vuorovaikutus/kysymys/vastaus –osuus.
- Pidä kamerasi päällä ja pyydä muita osallistujia toimimaan samoin (mikäli verkkoyhteyden laatu sen sallii)
- Mahdollista osallistujille nähdä tulemisen kokemus. Tervehdi nimellä alussa ja huomioi kaikki osallistujat tasavertaisesti.
- Aina ei tule ajatelleeksi, että oma ääni ei välttämättä ole kaikille tuttu. Voit ehdottaa osallistujille, että jokainen sanoisi aina oman puheenvuoronsa alkuun oman nimensä, sillä äänen perusteella voi olla vaikea tunnistaa puhujaa – varsinkin jos osallistujia on paljon ja he eivät ole entuudestaan tuttuja (Vilkman, 2018)
- Kun puhut, suuntaa katseesi kameraan. Silloin pystyt hyödyntämään katsekontaktin voimaa

- Sisällytä ainakin toisinaan kokouksen alkuun kuulumiskierros. Jos osallistujia on paljon, voit toteuttaa sen Breakout –huoneissa
Kokeile virtuaalista jäänmurtaajaa. Vinkkejä niiden toteuttamiseksi löydät Lawrence Haywoodin blogista
- Pelaa kaveri paremmaksi: osoita myötäintoa kannustavilla puheenvuoroilla, peukuttamalla ja kirjoittamalla kannustavia kommentteja keskustelukanavalle.
- Kokeile puheenjohtajan vaihtamista. Etenkin pidemmissä kokouksissa tämä voi olla toimiva ratkaisu. Näin on mahdollista rikkoa kokouksen rakennetta ja tuoda erilaisia tyylejä ja ajattelutapoja esiin (Parpala, 2020)

Lähteet:

- Alahuhta, Matti. 2015. Johtajuus – kirkas suunta ja ihmisten voima. Docendo
- Enäkoski, Ritva. Blogikirjoitus 1.10.2020. Näetkö kuvastani, että hymyilen? Suomen Positiivisen Psykologian Yhdistys. Luettu 4.10.2020
- Haywood, Lawrence. 25.9.2020. 10 Virtual Meeting Ice Breakers and Tools to Spur Interaction in an Inactive Team. Blogikirjoitus.
- Sobel-Lojeski, Karen. 2015. The Subtle Ways Our Screens Are Pushing Us Apart. Harvard Business Review. April 8, 2015.
- Spännäri, Jenni & Kallio, Eeva K. 21.8.2020. Pohtiva mieli, empatia ja tieto – kuka vain voi kasvattaa viisautta. Toimittaja: Pirjo Koskinen. Tiedeykkönen. Yle Areena podcast
- Parpala, Arja. 2020. Näin onnistut, etäjohtaja. Ekonomi 3/2020
- Ubel, Robert, 2017. Going Online. Perspectives on Digital Learning. Routledge
- Vilkmann, Ulla. 10.12.2018. Viisi vinkkiä osallistujan aktivoimiseen etäkokouksissa. Blogikirjoitus

URN <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020102287341>



Tuija Marstio

tuija.marstio(at)laurea.fi

Digipedagogiikan asiantuntija

digitaalisuus

digityökalut

verkkokokous

virtuaalinen etäisyys