

**This is an electronic reprint of the original article.
This reprint *may differ* from the original in pagination and typographic detail.**

Author(s): Laitinen, Kaisa; Valo, Maarit

Title: Tunneilmaisu virtuaalitiimien tapaamisissa

Year: 2016

Version:

Please cite the original version:

Laitinen, K., & Valo, M. (2016). Tunneilmaisu virtuaalitiimien tapaamisissa. Prologi : puheviestinnän vuosikirja 2016, 2016, 59-75. <https://doi.org/10.33352/prlg.95913>

All material supplied via JYX is protected by copyright and other intellectual property rights, and duplication or sale of all or part of any of the repository collections is not permitted, except that material may be duplicated by you for your research use or educational purposes in electronic or print form. You must obtain permission for any other use. Electronic or print copies may not be offered, whether for sale or otherwise to anyone who is not an authorised user.

Artikkeli

Prologi – puheviestinnän
vuosikirja 2016
59-75



Tunneilmaisu virtuaalitiimien tapaamisissa

Kaisa Laitinen

väitöskirjatutkija, FM
Jyväskylän yliopisto
kaisa.a.m.laitinen@jyu.fi

Maarit Valo

professori, FT
Jyväskylän yliopisto
maarit.a.valo@jyu.fi

Tiivistelmä

Tunneilmaisu on keskeinen osa työelämän ja sen tiimien vuorovaikutusta. Tunneilmaisulla tarkoitetaan sekä verbaalisia että nonverbaalisia ilmauksia, jotka viestivät ilmaisijan tunteista. Aiemmassa tutkimuksessa tunneilmaisua ei ole juurikaan havainnointu itsessään merkittävänä osana tiimin vuorovaikutusta. Lisäksi tunneilmaisua on tutkittu lähinnä kvantitatiivisesti, opiskelijaryhmien ja tekstialustojen näkökulmasta.

Artikkelissa tarkastellaan tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvaa tunneilmaisua virtuaalitiimeissä. Analysoimme paitsi tunneilmausten sisältöä ja yleisyyttä myös niiden kytkeytymistä tiimin muuhun vuorovaikutukseen. Artikkelin pohjautuu luonnollisesta virtuaalitiimiaineistosta laadullisiin menetelmin toteutettuun analyysiin. Aineisto koostuu kahden suomalaisen asiantuntijatiimin kahdesta videoneuvottelualustan avulla käydystä tapaamisesta (223 minuuttia). Menetelmänä käytettiin mikroetnografista lähestymistapaa (Streeck & Mehus 2005).

Tulokset osoittavat, että virtuaalitiimeissä ilmaistaan tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvia tunteita laajalla skaalalla. Eniten ilmaistiin huvittuneisuutta, tyytyväisyyttä ja iloa. Kielteisistä tunteista eniten ilmeni huolen, harmituksen ja epävarmuuden tunneilmauksia. Yksi tunneilmaus saattaa ilmaista useampaa tunnetta. Tunneilmaukset kohdistuvat pääasiallisesti tiimin työtehtäviin ja -prosesseihin sekä tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Myös käytetty vuorovaikutusteknologia herättää tunneilmaisua. Tunneilmaukset kytkeytyvät tiiviisti tiimin muuhun vuorovaikutukseen: yleensä tunneilmaukseen reagoidaan myötäilevällä ja vahvistavalla ilmauksella.

Runsas ja laajaskaalainen tunneilmaisu heijastaa tutkittujen tiimien tiimikulttuuria. Sitä kuvaavat tunneilmaisun salliva normisto, vahva koheesio sekä leikkiä laskeva, tyytyväisyyttä ilmaiseva vuorovaikutus.

Tulokset auttavat ymmärtämään tiimien teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen piirteitä. Tietoa voidaan soveltaa virtuaalitiimien vuorovaikutuksen kehittämisessä ja koulutuksessa.

ASIASANAT: mikroetnografia, teknologiavälitteinen vuorovaikutus, tunneilmaisu, tunneilmaukset, työelämän tiimit, virtuaalitiimit

Johdanto

Tunteet ja niiden ilmaiseminen ovat tärkeä osa työelämän teknologiavälitteistä vuorovaikutusta (esim. Chesin, Rafaeli & Bos 2012). Vuorovaikutusteknologiaa hyödyntäen työskentelevät tiimit eli virtuaalitiimit eivät liene tässä asiassa poikkeus. Virtuaalitiimien tutkimuksessa tulisi tarkastella sitä, kuinka tunteet rakentuvat ja muovautuvat virtuaalisessa ympäristössä ja kuinka näitä tunteita ilmaistaan virtuaalisen alustan avulla (Fineman, Maitlis & Panteli 2007; Gilson ym. 2015, 1330). Analysoimalla virtuaalitiimeissä tapahtuvaa tunneilmaisua voidaan ymmärtää entistä paremmin paitsi virtuaalitiimien vuorovaikutuksen ominaispiirteitä myös tunteiden ja niiden ilmaisun yhteyttä tiimien työskentelyyn.

Tunneilmaisulla (emotional display) tarkoitetaan niitä verbaalisia tai nonverbaalisia ilmauksia, jotka viestivät ilmaisijan emootioista. Sanallisia tunneilmauksia ovat Fussellin (2014, 1) mukaan tunnetta kuvaavat lausumat: niin suorat tunnetilaan viittaavat sanat kuin epäsuorat kiertoilmauksetkin. Nonverbaaliset tunneilmaukset ovat havaittavia ilmeitä, eleitä, liikkeitä sekä äännähdyksiä ja muita äänellisiä elementtejä ja piirteitä (Planalp 1999, 44–46).

Tunteiden ja tunneilmaisun vaikutusta tiimin prosesseihin ja tuloksellisuuteen on tutkittu laajasti (ks. esim. Ayoko, Konrad & Boyle 2012; Lehmann-Willenbrock & Allen 2014), mutta tunneilmaisuus vuorovaikutuksen tasolla on jäänyt vähemmälle huomiolle. Esimerkiksi konfliktinhallinnan ja strategisen diskursin kautta on tarkasteltu vuorovaikutuksen ja tunneilmausten kytköksiä (esim. Ayoko, Konrad & Boyle 2012; Liu & Maitlis 2014), mutta tunneilmaisua itsessään kiinnostavana osana vuorovaikutusta ei ole juurikaan tutkittu. Tässä artikkelissa tunneilmaukset kytketään muu-

hun tiimin vuorovaikutukseen tarkastelemalla niiden lisäksi myös niitä edeltäviä ja seuraavia puheenvuoroja.

Virtuaalitiimien tunneilmaisuuksiin keskittyneessä tutkimuksessa autenttisen aineiston havainnointi on ollut vähäistä ja ilmiötä on tarkasteltu lähinnä opiskelijaryhmissä (esim. Glikson & Erez 2013). Lisäksi tunneilmaisua on aiemmin tutkittu lähes yksinomaan tekstialustoilla eli kirjoitetun vuorovaikutuksen näkökulmasta, usein kvantitatiivisin menetelmin (esim. Chesin, Rafaeli & Bos 2012). Tunneilmaisua on myös selvitetty haastatellen, jolloin tuloksena ovat olleet lähinnä tiimien jäsenten kuvaukset tilanteista (Kangasharju & Nikko 2009, 101). Tässä artikkelissa tunneilmaisua tarkastellaan luonnollisessa tiimiaineistossa. Aineisto on tallennettu työelämän virtuaalitiimien tapaamisista. Tapaamiset käytiin monipuolisten videoneuvottelualustojen avulla. Videoneuvottelualustan avulla käytyjä tiimitapaamisia tarkasteltaessa saadaan tietoa tunneilmaisusta sellaisessa tiimivuorovaikutuksessa, jossa ilmaukset eivät rajoitu yksinomaan kirjoitettuun vuorovaikutukseen.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella tiimiin ja tiimin työskentelyyn kohdistuvaa tunneilmaisua virtuaalitiimeissä. Tutkimuksen tavoite on kaksijakoinen. Tavoitteena on ensinnäkin tutkia tunneilmausten sisältöä ja yleisyyttä. Toiseksi tavoitteena on tarkastella myös sitä, miten tunneilmaukset kytkeytyvät tiimin muuhun vuorovaikutukseen. Tutkimuksen tavoitetta jäsentää kaksi tutkimuskysymystä: a) *Millaisia tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvia tunneilmauksia virtuaalitiimien tapaamisissa esiintyy?* b) *Miten tunneilmaukset kytkeytyvät virtuaalitiimien muuhun vuorovaikutukseen?*

Tunneilmaisu työelämän teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa

Tunteet eli emootiot ovat olennainen osa vuorovaikutusta. Tunteiden luokitteluja ja määritelmiä on runsaasti, ja tunnetutkimuksessa esiintyy myös useita tunteen lähikäsitteitä ja -ilmiöitä. Tässä artikkelissa tunteen käsitettä esitellään erityisesti perustunteen määritelmän kautta.

Perustunteiksi ymmärretään tunteet, jotka täyttävät tietyt ilmaisun, biologisten lähtökohtien sekä yksilön kokemuksen kriteerit. Perustunteet ovat esimerkiksi löydettävissä myös muilta kädellisiltä, tunnistettavissa universaalisti samankaltaisista signaaleista sekä erotettavissa fysiologisten reaktioiden mukaan. (Ekman & Cordaro 2011, 365.) Perustunteita on kuvattu useammassa, hieman toisistaan poikkeavissa perustunteiden malleissa (ks. esim. Ekman & Cordaro 2011; Izard 2011; Levenson 2011; Panksepp & Watt 2011). Malleille yhteisiä perustunteita ovat ilo, suru, pelko ja viha. Osittain yhteisiä tunteita ovat inho, kiinnostus, tyytyväisyys, rakkaus, yllätys, helpotus, välittäminen ja huoli. Lisäksi lähes kaikissa malleissa mainitaan jonkinlainen ylpeyden tunne. (Tracy & Randles 2011.) Perustunteiksi nimettyjen lisäksi ihmisen kokemukseen kuuluu tietysti valtaisa määrä muitakin tunteita ja tunne vivahteita.

Tunneilmaisussa on kyse tunteiden ilmaisemisesta vuorovaikutuksessa – siis omien tunteiden tuomisesta muiden vuorovaikutusosapuolten tietoon. Ulkopuolinen havainnoija voi tarkastella tunneilmaisua useiden vihjeiden avulla. Tunteista kertovia vihjeitä ovat niin verbaliset (suorat ja epäsuorat sanalliset ilmaukset), nonverbaaliset (eleet, ilmeet, liikkeet ja ääni) kuin toiminnallisetkin vihjeet. (Planalp 1999, 43–48.) Useimmiten vihjeet yhdistyvät vuoro-

vaikutuksessa niin, että tunneilmaisu syntyy ja on pääteltävissä usean merkkijärjestelmän perusteella (Planalp 1999, 49–50).

Useiden nonverbaalisten tunneilmausten, erityisesti kasvonilmeiden, on havaittu olevan ymmärrettävissä samalla tavalla eri kulttuureissa. Siten ne ovat paitsi universaaleja myös mahdollisesti biologista alkuperää. (Scholl 2013, 8.) On kuitenkin huomionarvoista, ettei toisen vuorovaikutusosapuolen havaitsema tunne vastaa välttämättä ilmaisijan todellista tunnetilaa (Scholl 2013, 11). Siksi onkin keskeistä ymmärtää psyykkiset tunteet ja vuorovaikutuksen tasolla tapahtuvan tunneilmaisun tarkastelu jossain määrin erillisinä.

Arkiajattelussa tunneilmaisu yhdistetään usein informaaliin, yksityisiin asioihin liittyvään vuorovaikutukseen. Kuitenkaan tunteet eivät ole työelämän rationaalisuuden vastakohta, vaan tunneilmaisulla on vahva sija myös työelämän vuorovaikutuksessa (esim. Kangasharju & Nikko 2009; Kelly 2001). Olisikin absurdia ajatella työtiimien olevan formaaleja siten, että niissä ei olisi tunneilmaisua. Tunteita ja niiden ilmenemistä työelämän kontekstissa on tutkittu runsaasti ja suhteellisen monialaisesti. Esimerkiksi tunteiden yhteydet työelämän tiimien vuorovaikutussuhteisiin ja yhtenäisyyteen ovat olleet tutkimuksen kohteina (esim. Spoor & Kelly 2004).

Tunteet ovat tärkeitä työelämässä myös teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen konteksteissa. Vuorovaikutusteknologiaan itseensäkin voidaan liittää myönteisiä tai kielteisiä tunteita, ja sitä käytetään tunneilmaisun välineenä (Fineman, Maitlis & Panteli 2007, 555). Teknologian käytön ei ole todettu vähentävän tunteiden läsnäoloa tai ilmaisua työtilanteissa. Esimerkiksi jännitteiden vähentämistä, tyyppillisimmin huumorin kautta, on havaittu esiin-

tyvän virtuaalitiimeissä jopa kasvokkaistiimejä enemmän (Martins, Gilson & Maynard 2004, 815).

Tutkimuskirjallisuudessa on kuitenkin ajoittain ilmennyt näkemyksiä siitä, että informaalia vuorovaikutusta olisi virtuaalitiimeissä kasvokkaistiimejä vähemmän (Cramton 2001; Lebie, Rhoades & McGrath 1996). Tällainen näkemys voi suunnata ajatuksia siihen suuntaan, että tunneilmaisuaikin olisi vähemmän. Virtuaalitiimit on nähty enemmän tehtävä- kuin suhdetasoon orientoituneina ja siten vähemmän tunnetietoa prosessoivina. Tämän on epäilty johtuvan erityisesti teknologian osuudesta tiimin työskentelyyn: teknologiset haasteet saattavat haitata vuorovaikutuksen sujuvuutta (Chidambaram 1996). On kuitenkin todettu, että tunnevuorovaikutuksen mahdollinen niukkuus hälvenee ajan kuluessa, kun tiimi on työskennellyt pidempään yhdessä (Hill ym. 2009).

Virtuaalitiimeissä esiintyviä tunteita on tarkasteltu muun muassa siltä kannalta, mitä ne kertovat tiimissä vallitsevasta yleisestä mielialasta sekä jäsenten tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä tiimin työskentelyyn (esim. Liu & Maitlis 2014). Tunteiden, niiden ilmaisun ja konfliktien yhteyttä virtuaalitiimeissä on tutkittu tekstipohjaisen alustan kontekstissa. Tunneilmaisulla on merkitystä konfliktien kehittymisessä ja hallinnassa. (Ayoko, Konrad & Boyle 2012.) Tiimin tekstipohjaisessa vuorovaikutuksessa ilmenee myös tunteiden ”tarttumista” tiimin jäsenten kesken, siis aivan ilman nonverbaalisia vihjeitä (Cheshin, Rafaeli & Bos 2011). On täten selvää, että tunneilmaisua vaikuttaa keskeisellä tavalla virtuaalitiimin työskentelyyn. Yhden jäsenen tunneilmaisua voi vaikuttaa toisten jäsenten tunteisiin ja siten laajentaa jäsenen tunnekokemuksen koko tiimiin kokeemukseksi. Ilmaistujen tunteiden tutkiminen on tärkeää, sillä tunneilmaukset konstruoivat

vuorovaikutuksessa tunteita myös koko tiimin tasolla (Cheshin, Rafaeli & Bos 2011).

Työelämän virtuaalitiimien tunnetutkimuksissa on usein keskitytty yksittäisten jäsenten tunneilmauksien merkitykseen tiimin prosessien ja tuloksellisuuden kannalta (Liu & Maitlis 2014, 203). Tällöin tunneilmaisua tiimin vuorovaikutuksen tasoisena ilmiönä on jäänyt vähemmälle huomiolle. Tunneilmaisun ankkurointia virtuaalitiimin vuorovaikutukseen ei siis juurikaan ole tehty.

Aineisto ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen aineistona ovat tallenteet kahden virtuaalitiimin tapaamisista, jotka käydään videoneuvottelualustan avulla. Alusta on monipuolinen järjestelmä, joka mahdollistaa tiimin jäsenille yhtäaikaisen osallistumisen videon välityksellä sekä muun muassa chat-keskustelun, dokumenttien jakamisen ja tekstinkäsittelyn. Tiimin jäsenten videokuvat näkyvät alustassa tyypillisesti noin viisi senttimetriä korkeissa ja viisi senttimetriä leveissä ruuduissa. Alustanäkymä on kuitenkin jatkuvasti tiimin jäsenten muokattavissa.

Aineisto koostuu kahden tiimin kahdesta tapaamisesta. Kokonaiskesto on 241 minuuttia, joista varsinaisen analyysin kohteeksi rajautui 223 minuuttia. Ensimmäisen tiimin tapaamiset ovat yhteensä 148 minuuttia ja toisen tiimin 75 minuuttia. Osuuksia, joissa jäsenistä oli paikalla vain kaksi, ei otettu mukaan analyysiin.

Virtuaalitiimit ovat suomalaisia asiantuntija-tiimejä yrityskoulutuksen ja -konsultoinnin alalta. Ensimmäisessä tiimissä on vakituisesti kolme jäsentä. Toisessa tiimissä jäseniä on neljä, joista toisessa analysoidussa tapaamisessa paikalla on vain kolme. Tiimit ovat osa samaa organisaatiota. Näin organisaatiokulttuurin

merkitys pysyy samana mutta tiimien mahdolliset erot tunneilmaisussa voivat osoittautua kiinnostaviksi. Tiimit ovat luonteeltaan projektitiimejä, mutta molempien tiimien jäsenet ovat työskennelleet yhdessä useita vuosia. Yhteisen työskentelyn kestossa ei ole merkittävää eroa tiimien välillä. Molemmat tiimit työskentelevät samankaltaisten asiakasprojektien parissa, ja tiimien tapaamisiin kuuluu työtehtävien, projektin sisältöjen ja tulevien vaiheiden suunnittelua, prosessin aiempien vaiheiden läpikäyntiä sekä työnjakoa. Tiimit ovat vertaistiimejä, joissa ei ole nimettyä johtajaa. Kummankin tiimin tapaamiset tallennettiin jäsenten toimesta tiimien käyttämän teknologisen alustan avulla ja lähetettiin tutkijoille sähköisesti. Näiden tiimien tapaamiset valittiin tutkimusaineistoksi siksi, että tiimit ovat asiantuntijatiimejä ja ne käyttävät monimuotoista videoneuvottelualustaa. Lisäksi tiimien jäsenillä on vuosia kestänyt yhteinen tiimihistoria sekä toistensa kanssa että viestintäteknologian käyttäjinä.

Menetelmänä tunneilmaisun analyysissa käytettiin laadullista mikroetnografista lähestymistapaa (Streeck & Mehus 2005). Mikroetnografialla tarkoitetaan vuorovaikutuksen mikrotasoista analyysia, joka tyypillisesti toteutetaan videoidusta havainnointiaineistosta. Mikroetnografisen analyysin avulla voidaan tarkastella hetki hetkeltä etenevää vuorovaikutusta ja löytää siitä kulttuurin tai muiden sosiaalisten rakenteiden perusteita. Analysoija pyrkii havaitsemaan, kuinka vuorovaikutuksessa luodaan merkityksiä ja muodostetaan todellisuutta verbaalisten ja nonverbaalisten ilmausten avulla. (Streeck & Mehus 2005, 381–382.)

Etnografiseen tapaan mikroetnografiassakin voidaan tarkastella toimijoiden vuorovaikutusta tietyn kulttuurin kontekstissa. Tämä voi tarkoittaa laajempaa organisaatiokulttuuria tai suppeampaa ”mikrokulttuuria”. Tässä tut-

kimuksessa pysytään virtuaalitiimin sisäisessä vuorovaikutuksessa, mutta siinä ilmenevän tunneilmaisun voitaisiin hyvinkin nähdä kuvastavan tiimin mikrokulttuuria, siis ”tiimikulttuuria”.

Tässä tutkimuksessa mikroetnografia mahdollisti toisaalta hienojakoisen mutta toisaalta kokonaisvaltaisen tunneilmaisun analyysin. Aineistosta etsittiin kaikki tunneilmaukset, jotka saattoivat perustua pieniinkin yksittäisiin verbaalisiin tai nonverbaalisiin vihjeisiin. Lisäksi tunnevuorovaikutusta analysoitiin pidempinä jaksoina kokonaisvaltaisemmalla otteella.

Aluksi aineistosta tehtiin aiemmin toteutetun puhelitteroinnin yhteyteen videolitterointi, johon kuvattiin tarkasti videolla tapahtuva tiimien jäsenten nonverbaalinen vuorovaikutus ja muu toiminta sekä teknologisen alustan tapahtumat (mm. kirjoittaminen, chat-keskustelu, kuvan ja äänen katkokset). Videolitteroinnin hyödyntäminen on mikroetnografisessa tutkimuksessa yleistä (Streeck & Mehus 2005, 381). Sen myötä aineistoa voitiin tarkastella myös tekstinä.

Analyysi oli kolmivaiheinen. *Ensimmäisen vaiheen* analyysiyksikkönä oli *tunneilmaus*. Tällä tarkoitetaan muusta vuorovaikutuksesta selvästi erottuvaa tunteen ilmausta joko verbaalisesti tai nonverbaalisesti. Ilmaus saattoi olla sanallinen, tunnetta kuvaava lyhyt tai pitkä lausahdus. Se voi olla yhtälailla yksittäinen sana kuin kokonainen puheenvuorokin. Analyysissa huomioitiin sekä suorat tunnetilaan viittaavat sanat että epäsuorat kiertoilmaukset. Tunneilmaus saattoi olla myös nonverbaalinen ele, ilme, asento, äännähdys tai puheen äänellinen piirre.

Ensimmäisessä vaiheessa tunneilmaukset identifioitiin muusta vuorovaikutuksesta. Analyysissa ei erotettu nonverbaalista ja verbaalista

merkkijärjestelmää toisistaan, vaan näiden yhteisyys säilytettiin. Ensimmäisessä vaiheessa identifioitiin kaikki tunneilmaukset, joista lopulta huomioitiin tutkimuksen tavoitteen mukaisesti vain tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvat ilmaukset.

Tunneilmaukset luokiteltiin ilmaistun tunteen mukaan; yksi tunneilmaus saattoi ilmaista useampaa eri tunnetta eli tunnetyyppiä. Perusanalyysin toteutti ensimmäinen kirjoittaja, ja toinen kirjoittaja kävi analyysin läpi litteroidusta aineistosta. Ilmenneitä rajatapauksia ratkaistiin yhdessä kirjoittajien kesken. Analyysissä ei huomioitu menneiden tunteiden kuvauksia, toisen ihmisen tunteiden kuvauksia, puhujan mielipiteiden tai asenteiden kuvauksia eikä muuhun kuin tiimiin ja tiimityöhön liittyviä tunneilmauksia.

Tunneilmausten analyysi oli sekä teoriasidonomainen että aineistolähtöinen. Analyysia ohjasivat perustunteita kuvaavat mallit (ks. Tracy & Randles 2011), mutta aineistosta havaittiin myös muunlaisia tunneilmauksia aineisto-

lähtöisesti. Perustunteet (Ekman & Cordaro 2011; Izard 2011; Levenson 2011; Panksepp & Watt 2011) muodostivat tunnekategorioiden perustan. Tähän perustaan lisättiin aineistosta havaittuja muita tunneilmauksia. Luokittelusta jätettiin pois sellaiset perustunteet, joita ei havaittu aineistosta. Tunneilmaukset luokiteltiin seuraaviin kategorioihin ilmaistun tunteen mukaan: ilo, pelko, kiinnostus, tyytyväisyys, yllätys, helpotus, välittäminen, huoli ja ylpeys (luokat perustunneluokituksen mukaan) sekä riemu, huvittuneisuus, harmitus, ärtymys, turhautuneisuus, syyllisyys, nolostuminen, kateus, kiitollisuus, itsesääli, myötätunto, epävarmuus, epäusko, lannistuminen, hämmennys ja hämmästys (aineistolähtöisesti lisätyt luokat). Seuraavassa esimerkissä 1 esitetään tunneilmauksen identifiointi litteroidusta aineistosta.

Analyysin toisessa vaiheessa kaikki tunneilmaukset luokiteltiin aineistolähtöisesti niiden kohdistumisen mukaan. Kohdistumisen luokiksi muodostuivat seuraavat: tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin, tiimin työtehtäviin ja työprosesseihin, tiimiin

Esimerkki 1

T2 nostaa nyrkissä kädet ja tuulettaa.

T1: joo sataviiskyt neljä ja sitten tota tokaan päivään seitkytkaks

T2: **[Jumalauta!]**

T3: [Täh?!]

TUNNEILMAUS: Ilo, riemu, hämmästys

Esimerkki 2

TTP = Tiimin työtehtävään kohdistuva

T2 nostaa nyrkissä kädet ja tuulettaa.

T1: joo sataviiskyt neljä ja sitten tota tokaan päivään seitkytkaks

T2: **[Jumalauta!]**

T3: [Täh?!]

ryhmänä sekä tiimin teknologiseen alustaan kohdistuvat tunneilmaukset. Tunneilmauksen kohdistuminen merkittiin litteroituun aineistoon tunneilmauksen yhteyteen (ks. esimerkkiä 2).

Analyysin kolmannessa vaiheessa analyysiyksikkönä oli tunnevuorovaikutuksen jakso. Yksi jakso koostui ensimmäisessä vaiheessa eritellystä tunneilmauksesta sekä sitä välittömästi edeltävästä ja seuraavasta puheenvuorosta. Tunnevuorovaikutuksen jaksot analysoitiin ja luokiteltiin sen mukaan, edelsikö tai seurasiko tunneilmausta oma vai tiimin toisen jäsenen

puheenvuoro. Puheenvuorojen sisältönä saattoi olla tunneilmaus, tunneilmaukseen reagointi tai muu tunneilmausta edeltävä tai seuraava sisältö. Eri jäsenten puheenvuorojen tai tunneilmausten päällekkäisyys merkittiin analyysiin hakasulkein tai kirjoittaen. Ensimmäinen kirjoittaja teki perusanalyysin ja toinen kirjoittaja kävi analyysin läpi litteroinneista. Epäselvistä kohdista keskusteltiin, ja niihin haettiin ratkaisut.

Esimerkissä 3 havainnollistetaan tunnevuorovaikutuksen jakso sekä sen analyysi.

Esimerkki 3

TTP	<u>T2 nostaa nyrkissä kädet ja tuulettaa.</u>	T1: joo sataviiskytneljä ja sitten tota tokaan päivään seitkytkaks T2: [Jumalauta!] T3: [Täh?!]
<p>Edeltää: Toisen jäsenen puheenvuoro ja lisätieto työtehtävästä Tunneilmaus: Ilo, riemu, hämmästys Seuraa: Toisen jäsenen tunneilmaus (samankaltainen)</p>		

Tulokset

Tutkimuksen tulokset esitellään seuraavaksi tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisessä aluvuossa vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: *millaisia tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvia tunneilmauksia virtuaalitiimien tapaamisissa esiintyy?* Toisessa aluvuossa keskitytään vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen eli kuvaamaan, *miten tunneilmaukset kytkeytyvät virtuaalitiimien muuhun vuorovaikutukseen.*

Tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvat tunneilmaukset

Virtuaalitiimeissä ilmaistiin monipuolisesti erilaisia tiimiin ja sen työskentelyyn kohdistuvia tunteita (ks. taulukkoa 1, s. 66). Tunneilmaisun skaala oli virtuaalitiimeissä laaja. Selvästi eniten kaikista tunteista ilmaistiin huvittuneisuutta, tyytyväisyyttä ja iloa. Eniten esiintyneet tunteet olivat siis luonteeltaan myönteisiä. Kielteisistä tunteista eniten oli esillä huoli, harmitus ja epävarmuus.

Yhdessä tunneilmauksessa saatettiin ilmaista yhtäaikaaisesti useampaa tunnetta eli tunnetyyp-

piä. Tunteet eivät ilmene vuorovaikutuksessa ”puhtaina” yhden tunteen ilmauksina, vaan ne sekoittuvat monimuotoisemmiksi tunneyhdistelmiksi, kuten huvittuneisuuden sekainen harmitus tai ilon sekainen yllätys. Tästä syystä yksittäisten tunneilmausten kokonaismäärä on pienempi kuin tunnetyyppien ilmenemisten summa (ks. taulukkoa 1).

Ensimmäisen tiimin tapaamiset olivat kestoltaan 97 ja 51 minuuttia. Toisen tiimin tapaamiset olivat selvästi lyhyempiä, 44 ja 31 minuuttia.

Ensimmäisen tiimin (tiimin 1) ensimmäisessä tapaamisessa tunneilmauksia oli keskimäärin 1,9 minuutissa, ja saman tiimin toisessa tapaamisessa vastaava indeksi oli 1,4. Toisen tiimin (tiimin 2) tapaamisissa tunneilmauksien tiheyttä voi kuvata indekseillä 1,8 ja 1,5. Tunneilmausten esiintymismäärät olivat siis tiimeissä samankaltaisia.

Vaikka tutkittujen tiimien ja niiden tapaamisten välillä oli eroja tunneilmausten skaalan suhteen, oli jokaisessa sekä myönteisiä että kieltei-

TAULUKKO 1 Tunneilmaukset virtuaalitiimien tapaamisissa

Tunneilmaukset	Tiimi 1, tapaaminen 1	Tiimi 1, tapaaminen 2	Tiimi 2, tapaaminen 1	Tiimi 2, tapaaminen 2	Yhteensä
Tunneilmaukset tapaamisittain	184	72	79	46	381
Ilmaistut tunnetyypit	Tiimi 1, tapaaminen 1	Tiimi 1, tapaaminen 2	Tiimi 2, tapaaminen 1	Tiimi 2, tapaaminen 2	Yhteensä
Huvittuneisuus	75	24	53	25	177
Tyytyväisyys	63	27	15	8	113
Ilo	31	6	2	5	44
Huoli	17	4	–	2	23
Harmitus	4	13	2	6	25
Kiitollisuus	7	1	4	4	16
Epävarmuus	9	2	3	–	14
Myötätunto	4	8	–	–	12
Välittäminen	8	1	–	–	9
Nolostuminen	8	–	–	1	9
Hämmennys	2	1	2	4	9
Turhautuneisuus	–	6	–	3	9
Ylpeys	7	1	–	–	8
Kiinnostus	5	2	1	–	8
Yllätys	–	3	4	–	7
Syylisyys	1	–	3	2	6
Helpotus	3	2	–	–	5
Pelko	4	–	–	–	4
Riemu	3	–	–	–	3
Itsesääli	–	2	–	–	2
Ärtymys	–	–	1	1	2
Epäusko	1	–	–	–	1
Lannistuminen	1	–	–	–	1

siä tunneilmauksia. Samankaltaisuutta voitiin havaita myös tyyppillisimmissä tunneilmauksissa: molemmissa tiimeissä ilmaistiin selvästi eniten huvittuneisuutta sekä tyytyväisyyttä. Ensimmäisen tiimin toisessa tapaamisessa näiden kahden tunnetyyppin välinen ero oli paitsi muita tapaamisia niukempi myös suhteeltaan päinvastainen (ks. taulukkoa 1). Muiden kuin kahden eniten esiintyneen tunnetyyppin osalta jakauma oli tiimien ja myös tiimien tapaamisten välillä hajautuneempi (ks. taulukkoa 1). Kahden tiimin välillä oli selvä ero ilmaistujen tunteiden skaalan suhteen. Ensimmäisen tiimin (tiimin 1) tapaamisissa ilmaistiin toista tiimiä monipuolisemmin erilaisia tunteita.

Tiimit erosivat toisistaan tunneilmausten tyyppien lisäksi myös ilmausten kohdistumisen suhteen. Kummassakin tiimissä tunneilmaukset kohdistuivat pääasiassa tiimin työtehtäviin ja -prosesseihin sekä tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Näiden kahden luokan välinen suhde oli kuitenkin tiimien välillä erilainen. Siinä missä ensimmäisen tiimin tapaamisissa tunneilmaukset kohdistuivat selvästi eniten työtehtäviin ja -prosesseihin, oli toisessa tiimissä tilanne sekä päinvastainen että huomattavasti tasaisempi (ks. taulukkoa 2, s. 68). Toisen tiimin (tiimin 2) tapauksessa tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin kohdistuneet tunneilmaukset olivat usein tilanteita, joissa koko tiimin voimin laskettiin leikkiä yhden jäsenen ominaisuuksista tai toiminnasta. Tällöin tiimin jäseniin kohdistuvista tunneilmauksista merkittävä osa oli huvittuneisuutta.

Tunneilmausten kohdistuminen voitiin jakaa neljään ryhmään (ks. taulukkoa 2). Molemmissa tiimeissä tunneilmauksista suurin osa kohdistui tiimin työtehtäviin ja työprosesseihin. Toiseksi eniten tunneilmaukset kohdistuivat tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaiku-

tussuhteisiin. Selkeästi pienemmässä roolissa olivat tiimin teknologiseen alustaan sekä tiimin ryhmänä kohdistuvat tunneilmaukset.

Teknologiavälitteisyys näkyi tunneilmausten esiintymisessä kahdella tavalla. Ensinnäkin tiimien käyttämä teknologia-alusta oli laajaskaalaisen tunneilmauksen kohde. Teknologiaan liittyvät haasteet ja onnistumiset ilmenivät epävarmuuden, harmituksen, huolen, huvittuneisuuden, hämmennyksen, hämmästyksen, kiinnostuksen, kiitollisuuden, lannistumisen, nolostumisen, syyllisyyden, tyytyväisyyden ja ylpeyden tunteiden ilmauksina. Nämä tunneilmaukset kumpusivat siis nimenomaan tiimien vuorovaikutusteknologisesta alustasta.

Toiseksi vuorovaikutusteknologia näyttäytyi erityisesti kielteisempien tunteiden ilmaisun kohteena. Ensimmäisessä tiimissä ilmaistiin runsaasti epävarmuutta ja huolta teknologisen osaamisen riittävydestä ja teknologian käytön onnistumisesta. Molemmissa tiimeissä teknologiaan liittyvät haasteet näkyivät muun muassa harmituksen ilmauksina. Vuorovaikutusteknologiseen alustaan kohdistui kuitenkin myös myönteisiä tunneilmauksia. Näistä yleisimpiä olivat runsaat huvittuneisuuden ilmaukset, kun jäsenet nauroivat alustassa tekemilleen virheil- le, itselleen tai toisilleen alustan käyttäjinä sekä alustan ominaisuuksille.

Teknologiaan kohdistuvien tunneilmausten sekä tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin kohdistuvien tunneilmausten välinen erottelu oli hankalaa. Useassa tapauksessa teknologiaan kohdistunut epävarmuus tai huvittuneisuus kumpusi toisen tiimin jäsenen toiminnasta, jolloin tunneilmaus kohdistui teknologian lisäksi myös tiimin jäsenene.

TAULUKKO 2 Tunneilmausten kohdistuminen tiimiin ja tiimityöhön sekä esimerkkejä tarkemmasta kohdistumisesta

Tunneilmausten kohdistuminen	Tiimi 1	Tiimi 2
Tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin	80	61
<u>Kaikki hymyilevät leveästi, T2 ja T4 nauravat ääneen</u> [huvittuneisuus]	<i>T1: Se johtuu siitä että poikkeuksellista kyllä T3 ei juuri nyt puhu mitään</i> <i>T4: Nii</i> <i>T3: Sehän on harvinaista</i>	
Tiimin työtehtäviin ja työprosesseihin	138	44
<i>T3: Must ois, <u>mua niinku kiinnostaa</u> [kiinnostus] toi teidän seminaarin suunnittelu</i> <i>T2: Mmm, me ollaan just sovittu aika</i>		
Tiimin teknologiseen alustaan	25	15
<i>T2: Mä oon nyt oppinu kirjaamaan mun tunnit <u>I'm proud of myself (nauraa)</u> [ylpeys, ilo, huvittuneisuus]</i> <i>T3: Mmm mm</i>		
Tiimiin ryhmänä	13	5
<i>T3: Ja mun mielestä niinku me ollaan <u>siihen pystytty kauheen hienosti</u> [tyytyväisyys, ylpeys]</i> <i>T2: Mmm</i>		

Tunneilmaukset osana virtuaalitiimien vuorovaikutusta

Ensimmäiseltä tiimiltä analysoitiin yhteensä 249 tunnevuorovaikutuksen jaksoa eli tunneilmausta ja sitä välittömästi ympäröiviä puheenvuoroja. Toiselta tiimiltä tunnevuorovaikutuksen jaksoja havaittiin 100.

Tunneilmauksia edeltävät puheenvuorot. Tunnevuorovaikutuksen jaksoista ilmeni, että tunneilmausta edelsi useimmiten toisen jäsenen puheenvuoro. Nämä puheenvuorot sisälsivät joko tunneilmaukseen johtavaa sisältöä tai kysymyksen, jota tunneilmaus seurasi. Tunneilmausta edeltävät puheenvuorot olivat pääasiallisesti tunneilmausta pohjustavia, mutta paikoin myös eri aiheesta ja sellaisia, joista ei

ollut näkyvissä selvää yhteyttä tunneilmaukseen. Seuraavassa esimerkissä 4 havainnollistetaan tunneilmausta edeltävä ja siten pohjustava puheenvuoro.

Esimerkki 4

T1: Millos sä T2 täytät neljäkymmentä?

T2: **Voi kulta rakas jos sä oisit nyt täs lähellä niimää niin halaisin sua, mutta kultaseni [välittämisen]** minä täytän kuule ensi viikolla neljäkymmentäkahdeksan vuotta

T1: Mmm

Tunneilmausta edelsi usein myös ilmaisijan oma puheenvuoro, jossa saatettiin kertoa tietoa, joka alusti tunneilmausta tai siihen liittyvää asiaa. Joissain tapauksissa tunneilmausta edelsi saman jäsenen oma, usein samankaltainen tunneilmaus. Seuraavassa esimerkissä 5 näkyy, kuinka T2:n tunneilmaus on seurausta hänen omasta leikittelevästä puheenvuorostaan.

Esimerkki 5

T2: Nyt T3 sun pitäs jotenki kattoo että miten sinne paikalle pääsee ja...mikähän toi millin on, mistä sanasta toi tulee, mä oon kirjottanu väärin (**auraa**). [**huvittuneisuus**]

T3: Se on joko milloin tai sit se on pillin ja viittaa --

Tunneilmausta saattoi edeltää myös molempien edellisten tapausten yhdistelmä. Tällöin tunneilmausta edeltävän ja sitä seuraavan vuorovaikutuksen analyysissa huomioitiin sekä tunneilmauksen sisältävää omaa puheenvuoroa välittömästi edeltänyt toisen jäsenen puheenvuoro että tunneilmauksen sisältävän oman puheenvuoron alku. Seuraava esimerkki 6 havainnollistaa tällaista tilannetta.

Esimerkki 6

T1: ja soitetaan keskiviikkona T3 ja sovitaan missä tavataan ja millon [sillon torstaina jooko]

T3: [Tehdään näin], tehdään näin **mulla on hyvä mieli nyt, hyvin menee [tyytyväisyys, ilo]**

Tunneilmausta edelsi usein myös toisen jäsenen tunneilmaus, johon analysoitu ilmaus toimi reaktionona. Nämä peräkkäiset tunneilmaukset olivat useimmiten keskenään samankaltaisia, eli ne ilmaisivat samaa tunnetta. Seuraavassa esimerkissä 7 ilmaisijan T2 tunneilmausta edeltää toisen jäsenen samankaltainen tunneilmaus, johon analysoitu ilmaus toimii vahvistavana reagoitina.

Esimerkki 7

T3: **Joo, kuulostaa hyvältä erittäin hyvältä [tyytyväisyys]**

T2: **Very good [tyytyväisyys]**

T1: Mut että halua haluan painottaa teille - -

Tunneilmaus saattoi olla edeltävän puheenvuoron kanssa päällekkäinen. Näissä tapauksissa kyseessä oli usein koko tiimin yhteinen tunneilmaisun *ryväs*, jolloin tiimin jäsenet sekä ilmaisivat runsaasti tunteita että reagoivat toistensa tunneilmauksiin ja puheenvuoroihin vastaavanlaisilla ilmauksilla. Seuraava esimerkki havainnollistaa tilannetta, jossa tunneilmausta sekä edeltää että seuraa tunneilmauksia.

Esimerkki 8

T1 sanoo painokkaasti

T1: **Ai että** koska **mua on jotenki [pelottanu se asia] [helpotus]**

T2: **[Eiks oo mahtavaa] [tyytyväisyys]**

T1: **[Aivan!] [tyytyväisyys, helpotus]**

Tunneilmausta saattoi edeltää myös yhdistelmä, jossa tunneilmausta ennen on sekä toisen jäsenen puheenvuoro että tunneilmaus. Seuraava

vassa esimerkissä 9 havainnollistetaan tällaista tilannetta.

Esimerkki 9

T3: No mä nyt aattelin että jos tätä yrittää lyhyemmin pistää nii eiks **toi nyt aika hyvin. Mulle ainaki kelpaa.** [*tyytyväisyys*]

T1: **Joo kyllä!** [*tyytyväisyys*]

Tunneilmauksia seuraavat puheenvuorot. Tunneilmauksia seurasi useimmiten toisen jäsenen puheenvuoro, joka sekä liittyi samaan aiheeseen että myötäili tai vahvisti tunneilmausta. Tunneilmausta seurasi siis yleensä aina toisen jäsenen tai toisten jäsenten reaktio tunneilmaukseen. Joissain tilanteissa tunneilmaus ja sitä seuraava puheenvuoro olivat myös osittain tai täysin päällekkäisiä. Seuraavassa esimerkissä 10 toinen jäsen reagoi tunneilmaukseen sitä myötäilevällä puheenvuorolla ja eleellä.

Esimerkki 10

T3 nyökkää

T2: **Emme halua että [nimi] joutuu liian kovaan paikkaan jos hän on nuori** [*myötätunto*]

T3: Mmm

Tunneilmausta seurasi usein myös toisen jäsenen tunneilmaus, joka yhtälailla oli tunneilmauksen kaltainen ja sitä myötäilevä. Vain harvassa tapauksessa seurannut tunneilmaus oli edeltävään tunneilmaukseen nähden torjuva. Seuraavissa esimerkeissä havainnollistetaan sellaista tunneilmausta (esimerkki 11), jota seuraa myötäilevä ja samankaltainen tunneilmaus, sekä sellaista tunneilmausta (esimerkki 12), jossa seuraava tunneilmaus on torjuva. Jälkimmäisessä esimerkissä toisen jäsenen hämmästyntä tunneilmausta seuraa tiukempi, hämmästelystä ärtynyt tunneilmaus.

Esimerkki 11

T2: **Kiitos mun puolesta** [*kiitollisuus*] ja mä laitatan, kaikille tekstin

T4: **Kiitos kaikille samoin** [*kiitollisuus*]

T1: **Hyvä kiitos, jatkamme** [*kiitollisuus, tyytyväisyys*]

Esimerkki 12

T1 sanoo ihmettelevällä äänensävyllä

T4 sanoo napakasti puristaen lopuksi huuliaan yhteen

T1: No jos ei käytä niin sit ei saa muistutusta. Sit täytyy ite muistaa. **Ei käytä ollenkaan siis sähköstä kalenteria vai Onks semmosia vielä? Vai ettei käytä.** [*hämmästyys*]

T4: **On on tutustu kollegoihisi paremmin T1** [*ärtymys*]

Tunneilmausta saattoi seurata myös ilmaisijan oman, usein pidemmän puheenvuoron loppu. Näissä tapauksissa toisten jäsenten reagointi saattoi jäädä pois tai tulla vaimeampana vasta puheenvuoron jälkeen. Seuraavassa esimerkissä (esimerkki 13) näkyy, kuinka T2 jatkaa puheenvuoroaan vielä tunneilmauksensa jälkeen, eikä siihen kohdistu selvää reagointia.

Esimerkki 13

T1: Miltä tämmönen ajatus kuulostaa? [Pitää haastaa myös jos tuntuu et ei oo]

T2: **[Ihan hyvältä mulle tulee heti.] joo huono omatunto** [*tyytyväisyys, syyllisyys*] ku tota mä en oo laittanu sitä korjattua ohjelmaa joka korjaantu sillo - -

Välillä tunneilmaus jäi myös kokonaan ilman toisen jäsenen reagointia. Näissä tapauksissa joko siirryttiin ilmauksen jälkeen toiseen aiheeseen, tunneilmausta seurasi vielä pitkä kyseisen jäsenen oma puheenvuoro tai tunneilmausta ei saatettu huomata tai huomioda teknologises-

ta alustasta tai toisten jäsenten yhtäaikaisesta toiminnasta johtuen. Seuraavassa esimerkissä (esimerkki 14) näkyy, kuinka kahden tiimin jäsenen keskustellessa yksi jäsen (T1) yrittää päästä keskustelun väliin ja nauraa huvittuneesti kun pyrkimys ei onnistu. Tässä tapauksessa T2 ja T3 eivät seuraa T1:n videoruutua eivätkä tunnu huomaavan tunnelmausta lainkaan.

Esimerkki 14

T1 nau-
rahtaa kun
hänet taas
keskeytetään
[huvittuneisuus]

T2: siellä on kahvio jo kello yhdeksästä alkaen ku tapahtuma alkaa kymmeneltä ni kahvio jo kello yhdeksästä että ehdottomasti täytyy laittaa vielä kaikille ilmottautuneille vielä viestiä

T1: Voitas [semmonen]

T3: [Joo tota] kuka kuka tän tekee nyt sitten koska tää pitää siis huolehtia

Tunnelmaus saattoi tulla myös kesken toisen jäsenen pidemmän puheenvuoron, jolloin toisen jäsenen jatkaessa puheenvuoroaan tunnelmaukseen jätettiin reagoimatta. Näissä tapauksissa samaan aiheeseen kuitenkin tyyppillisesti palattiin myöhemmin keskustelussa. Seuraavassa esimerkissä 15 T3 kertoo työtehtävään liittyneestä epäonnistumisesta. T2 ilmaisee tunteen T3:n puheenvuoron sisässä ja sen kanssa osittain päällekkäin, minkä jälkeen T3 jatkaa puheenvuoroaan sen enempää tunnelmaukseen reagoimatta.

Esimerkki 15

T3: Hei semmonen juttu vielä liittyen tähän asiaan – – siitä on unohtunu paikka siitä kutsusta et sen kutsun, tota, tekemisessä on nyt tapahtunu monta tämmöstä et siitä on unohtunu, [unohtunu sitä ja tätä]

T2 naurah-
taa sanoes-
saan

T2: [**Voi perseensuti!**] [**harmitus,**
nolostuminen, huvittuneisuus]

T3: ja tuota niin siinä oli nyt vielä viimeinen juttu semmonen et – –

Tiimeissä samankaltaista oli se, että jäsenet reagoivat suurimpaan osaan toistensa tunnelmauksista. Molempien tiimien suhteen oli myös havaittavissa tunnelmausten ”ryvästymistä” eli vuorovaikutuksen hetkiä, joissa jäsenten tunnelmaukset seurasivat ja edelsivät toisiaan tiiviisti. Tätä tunnelmausten kasautumista esiintyi kuitenkin selkeämmin ensimmäisessä tiimissä (tiimissä 1). Siinä ryvästymiset olivat kestoltaan pidempiä ja niiden aiheisiin saatettiin palata myöhemmin uudestaan.

Tunnelmaukset osana vuorovaikutusta. Tunnelmaukset eivät jää irrallisiksi osiksi tiimin vuorovaikutusta, vaan ne kytkeytyvät siihen tiiviisti. Edeltävät ja seuraavat puheenvuorot ovat tavallisesti linjassa tunnelmauksen kanssa: ne sisältävät aihion tunnelmaukselle sekä reagoinnin tähän. On kuitenkin havaittavissa myös tilanteita, joissa ilmaukset jäävät syystä tai toisesta ilman toisen tiimin jäsenen reagointia.

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen näkökulmasta on olennaista, että kun tiimien jäsenet katsovat teknologisessa alustassa pieneköjä videoruutuja, ei kuunteluorientaation osoittaminen ilmeillä tai kehon liikkeellä välttämättä erotu. Tiimin jäsenet voivat tästä syystä

olla näkemättä toistensa tunneilmauksia, koska ruutuja on vaikea seurata yhtä aikaa. Esimerkissä 14 näkyy, kuinka T1 jää tunneilmauksen kanssa yksin. Keskustellessaan toiset jäsenet eivät kuule T1:n pyrkimystä puheenvuoroon eivätkä tämän naurahtamista, kun yritys epäonnistuu. Huomaaminen saattaa olla hankalaa myös siksi, että tiimin jäsenet käyttävät yhteistä audiokanavaa ja monenlaisia kuulokkeita. Kahden jäsenen puhuessa keskenään jää kolmas tiimin jäsen huomiotta. T2 ja T3 eivät tarkkaile aktiivisesti T1:n videoruutua, jolloin nonverbaaliset vihjeet jäävät heiltä huomaamatta.

Teknologian merkitys tunneilmaiselle näkyi myös siinä, että alustan tekstilaatikoissa ja chat-ikkunassa kirjoitettiin keskustelun aikana tekstejä, jotka saattoivat edeltää tai seurata tunneilmausta. Tiimien tunnevuorovaikutuksessa oli siis havaittavissa uniikkeja piirteitä, jotka mahdollistivat teknologisen alustan avulla. Teknologisen alustan kirjoitusvuorovaikutuksessa itsessään ei kuitenkaan havaittu tunneilmauksia.

Tulosten pohdinta ja johtopäätökset

Tässä tutkimusartikkelissa etsittiin vastausta kahteen tutkimuskysymykseen. Ensinnäkin kysyttiin, millaisia tiimiin ja tiimityöhön kohdistuvia tunneilmauksia virtuaalitiimien tapauksissa esiintyy. Toiseksi tarkasteltiin, miten tunneilmaukset kytkeytyvät virtuaalitiimien muuhun vuorovaikutukseen. Tulokset osoittavat, että virtuaalitiimeissä ilmaistiin tiimiin ja sen työskentelyyn kohdistuvia tunteita laajalla skaalalla. Eniten tiimeissä ilmaistiin huvittuneisuutta, tyytyväisyyttä ja iloa. Yleisimmät tunteet olivat myönteisiä, mutta myös kielteisiä tunteita ilmaistiin. Näistä eniten esiintyi huolta, harmitusta ja epävarmuutta. Tunneilmausten analyysissä havaittiin, että tunteet ilmenevät moni-

muotoisina yhdistelminä: yhdessä ilmauksessa saatettiin tuoda esiin useampaa tunnetta.

Molemmista virtuaalitiimeissä tunneilmaukset kohdistuivat pääasiassa tiimin työtehtäviin ja -prosesseihin sekä tiimin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Näistä kumpaankin kohdistui sekä myönteisiä että kielteisiä tunteita, joskin jäseniin ja jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin kohdistuvat ilmaukset olivat lähinnä myönteisiä.

Tunnevuorovaikutuksen jaksojen analyysistä kävi ilmi, että tunneilmausta edelsi toisen jäsenen puheenvuoro, jäsenen oma puheenvuoro tai näiden yhdistelmä. Tunneilmauksia edelsi usein myös toisen jäsenen tunneilmaus, johon analysoitu ilmaus toimi reaktiona. Nämä peräkkäiset tunneilmaukset olivat tavallisesti keskenään samankaltaisia.

Tunneilmauksia seurasi useimmiten toisen jäsenen puheenvuoro, oman puheenvuoron loppu tai toisen jäsenen tunneilmaus. Toisten jäsenten puheenvuorot ja tunneilmaukset useimmiten sekä liittyivät samaan aiheeseen että myötäilivät ja vahvistivat tunneilmausta. Vain harvassa tapauksessa seurannut tunneilmaus oli edeltävään tunneilmaukseen nähden ristiriitainen. Välillä tunneilmaus jäi kuitenkin ilman toisen jäsenen reagointia. Näissä tapauksissa tunneilmaus keskeytti toisen jäsenen pidemmän puheenvuoron, tunneilmauksen jälkeen siirryttiin toiseen aiheeseen, tunneilmausta seurasi ilmaisseen jäsenen pidempi oma puheenvuoro, tai tunneilmausta ei saatettu huomata tai huomioda teknologisen alustan ominaisuuksien tai toisten jäsenten yhtäaikaisten keskustelun takia.

Tunneilmaukset kytkeytyvät tiiviisti tiimin muuhun vuorovaikutukseen. Edeltävät ja seuraavat puheenvuorot ovat yleensä linjassa

tunneilmauksen kanssa: ne sisältävät aihion tunneilmaukselle sekä reagoinnin tähän. Molemmissa tiimeissä oli havaittavissa tunneilmausten ryvästymistä eli kasautumista tiettyihin vuorovaikutuksen hetkiin.

Mikroetnografisen analyysin (Streeck & Mehus 2005) avulla tunneilmaisua voidaan tarkastella osana tiimin omaa tiimikulttuuria. Kaksi tutkittua tiimiä erosivat muun muassa ilmaistujen tunteiden monipuolisuudessa. Ero on kiinnostava, sillä se kuvaa tiimien yksilöllisyyttä. Vaikka tiimit jakavat yhteisen organisaatiokulttuurin, on tiimien sisäinen vuorovaikutuskäyttäytyminen ja siitä syntyvä tiimikulttuuri aina uniikisti omanlaisensa. Tunneilmaisun ulottuvuudet luodaan ja uudennetaan tiimin vuorovaikutuksessa, osana tiimikulttuuria.

Kun tunneilmausten määrä suhteutettiin tapaamisten keston, ei tiimien välillä havaittu ilmausten määrässä merkittävää eroa. Selkeämpi ero esiintyi ilmaistujen tunteiden skaalassa: vaikka molemmat tiimit näyttävät työskentelevän leikkiä laskevassa, ”huvittuneessa” tiimikulttuurissa, olivat ensimmäiselle tiimille tyypillisiä ilmaistuja tunteita huvittuneisuuden lisäksi tyytyväisyys, ilo, huoli ja harmitus. Toisessa tiimissä huvittuneisuuden ilmaukset olivat selvemmin runsaslukuisin tunneilmausten muoto. Tunneilmaisun skaala on kuitenkin monipuolinen molemmissa tiimeissä. Tämä osoittaa sekä tunneilmaisun yleensä että sekä myönteisten että kielteisten tunteiden ilmaisemisen olevan hyväksyttävä osa kummankin tiimin kulttuuria.

Tutkittujen tiimien jäsenet ovat työskennelleet yhdessä vuosia. Siten tiimeillä on ollut aikaa muodostaa ja yhtenäistää tiimikulttuuriaan jo ennen tutkittuja tapaamisia. Tunneilmaisun ja muut normit rakentuvat ja ilmenevät työelämässä niin yksilöiden, ryhmien ja tiimien kuin

organisaationkin tasolla. Juuri tiimin tasolla näitä normeja jaetaan, luodaan ja uudennetaan osaksi yhteistä tiimin normikäsitystä. (Glikson & Erez 2013, 24.) Tutkituissa tiimeissä jäsenten tunneilmauksiin suhtauduttiin pääosin myönteisesti. Vaikka tiimeissä esiintyi myös torjувampaa reagointia sekä reagoinnin puuttumista, kohtasivat tunneilmaukset tyypillisimmin vahvistavan ja myötäilevän reaktion. Tunneilmaisuuun liittyvät normit näyttäytyivät yleisesti hyväksytyinä ja tunneilmaisun salliva ilmapiiri luonnollisena osana tiimikulttuuria.

Tunneilmausten yhteneväisyys ja hyväksyttävyyys voi merkitä tiimissä vallitsevaa vahvaa koheesiota. Vahvan koheesion tiimeissä yksilöt tuntevat voimakasta yhteenkuuluvuutta ja tiimi työskentelee tiiviisti sekä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi että jäsenten affektiivisten tarpeiden täyttämiseksi (Carron & Brawley 2012, 731). Tässä tutkittujen tiimien sisäinen yhteenkuuluvuus oli havaittavissa myös tunneilmausten ryvästymisenä sellaisiin vuorovaikutuksen hetkiin, joissa tiimin jäsenet tiiviisti sekä ilmaisivat tunteita että vahvistivat toistensa ilmauksia usean peräkkäisen puheenvuoron ajan.

Tiimien yhteisellä historialla on varmasti vaikutusta tunneilmaisun laajuuteen ja hyväksyttävyyteen. Tulos vahvistaa aikaisempaa tutkimustulosta, jonka mukaan viestintäteknologian käyttö saattaa rajoittaa informaalia tai emotionaalista vuorovaikutusta, mutta nämä vaikutukset hälvenevät kun takana on pidempi yhteinen työskentely (esim. Hill ym. 2009). Virtuaalisuutta ei siis voida nähdä suoranaisesti tunneilmaisua rajoittavana tekijänä. Teknologia näkyy kuitenkin paitsi useiden tunneilmausten kohteena myös toisinaan syynä siihen, että tunneilmaus jää huomaamatta.

Aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa on esitetty, että jännitteitä vähentävää jäsenten välistä

leikinlaskua esiintyy virtuaalitiimeissä jopa kasvokkaistiimejä enemmän (Martins, Gilson & Maynard 2004, 815). Tämän tutkimuksen virtuaalitiimeissä leikinlaskua oli paljon. Huvituneisuuden ilmaus oli molemmissa tiimeissä ja lähes jokaisessa niiden tapaamisista yleisin tunneilmaustyyppi.

Tunneilmaisun analysointi tiimiviestinnästä osoittautui menetelmällisesti haastavaksi. Selkeiden perustunteiden ilmaukset erottuivat aineistosta hyvin, mutta ongelmallista oli lähellä toisiaan olevien tunnetyyppien erottaminen toisistaan. Kyse on aina tulkinnasta. Ilmausten luokittelun luotettavuutta olisi vahvistanut, jos luokittelussa olisi käytetty isompaa asiantuntijaraatia. Tunneilmausten luokittelun haaste ratkaistiin ottamalla analyysissä huomioon mahdollisimman tarkasti erilaiset tunnetyypit ja niiden vivahde-erot. Näin pyrittiin mikroetnografisen tutkimusotteen mukaisesti varmistamaan, että tulokset kuvaavat käytettyä tiimiaineistoa mahdollisimman hyvin.

Mikroetnografinen menetelmä toi tutkimukseen tiimikulttuurin käsitteen, jota tulisi jatkossa tarkastella lähemmin. Kuitenkin mikroetnografiaan olennaisesti kuuluva nonverbaalisen ja verbaalisen vuorovaikutuksen yhtäläinen huomiointi ja välillä varsin lyhytkestoisten tunneilmausten identifiointi osoittautuivat haasteellisiksi. Lisäksi vaikeasti kuultavissa oleva ääni ja videokuvan viive vaikeuttivat nonverbaalisten tunneilmausten kohdentamista puheenvuoroihin. Näitä haasteita hallittiin muun muassa hyödyntämällä videolitterointia, jolla tehtiin näkyväksi myös nonverbaalinen vuorovaikutus. Analyysin luotettavuutta lisättiin myös käymällä analyysi tutkijoiden kesken yhdessä lävitse ja ratkaisemalla rajatapaukset keskustellen. Analyysin luotettavuutta ja tarkkuutta olisi tältäkin osin voitu vahvistaa ottamalla mukaan useampia analysoijia.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin vain tunneilmauksia sekä niitä välittömästi edeltäviä ja seuraavia puheenvuoroja. Tämä antaa yhdenlaisen kuvan tunneilmauksista vuorovaikutuksen osana, mutta se ei ota huomioon esimerkiksi tunneilmausten liittymistä laajempaan kokonaisuuteen. Tunneilmaushan saattaa kohdistua myös johonkin keskustelussa aiemmin ilmenneeseen asiaan. Tällaisten ”tunneilmausketjujen” tarkastelua ei pystytty tässä tutkimuksessa toteuttamaan, mutta se olisi kiintoisa jatkotutkimuksen kohde.

Tiimitapaamisissa tunteita ilmaistiin sekä verbaalisesti että nonverbaalisesti hyvin monipuolisesti. Selvästi suurin osa tunneilmauksista oli kuitenkin sanallisia. Videoneuvottelualustassa ei voida tulosten perusteella luottaa siihen, että keskustelukumppanit huomaavat nonverbaalisen tunneilmauksen. Tulevassa tutkimuksessa olisikin tarpeen tarkastella enemmän sitä, kuinka suuri merkitys käytetyllä teknologialla on tunneilmausten muotoon ja niiden esiintymiseen.

Emme pyrkineet selvittämään tunneilmausten syitä tai lähtökohtia, vaan havainnoimme ilmauksia tiimin vuorovaikutuksen tasolla. Olisi kuitenkin kiintoisaa toteuttaa monimenetelmäinen tunneilmaisun tutkimus, jossa havainnointiaineiston rinnalle kerättäisiin sellaista haastatteluaineistoa, jossa tiimien jäsenet kommentoisivat omaa tallennettua tapaamiskeskusteluaan välittömästi tapaamisen jälkeen. Tämänkaltaisen tutkimusasetelman myötä olisi mahdollista tarkastella muun muassa sitä, kuinka tiedostettuja ilmaisut ovat ja mitä ilmaisijan todelliset tunnekokemukset olivat. Lisäksi olisi mahdollista tarkastella tunneilmaisun funktioita tiimin vuorovaikutuksessa.

Artikkeli perustuu Kaisa Laitisen väitöskirjatutkimukseen, jonka ohjaajana toimii professori Maarit Valo. Tutkimusta on rahoittanut Jyväskylän yliopisto, ja tutkimuksessa hyödynnetty aineisto on osa Suomen Akatemian hanketta Vuorovaikutusosaaminen virtuaali-tiimeissä (138186).

Kirjallisuus

- Ayoko, O., Konrad, A. & Boyle, M. 2012. Online work: Managing conflict and emotions for performance in virtual teams. *European Management Journal* 30 (4), 156–174.
- Carron, A. & Brawley, L. 2012. Cohesion: Conceptual and measurement issues. *Small Group Research* 43 (6), 726–743.
- Chesin, A., Rafaeli, A. & Bos, N. 2012. Anger and happiness in virtual teams: Emotional influences of text and behavior on others' affect in the absence of non-verbal cues. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 116 (1), 2–16.
- Chidambaram, L. 1996. Relational development in computer-supported groups. *MIS Quarterly* 20 (2), 143–165.
- Cramton, C. 2001. The mutual knowledge problem and its consequences for dispersed collaboration. *Organization Science* 12 (3), 346–371.
- Ekman, P. & Cordaro, D. 2011. What is meant by calling emotions basic. *Emotion Review* 3 (4), 364–370.
- Fineman, S., Maitlis, S. & Panteli, N. 2007. Virtuality and emotion. *Human Relations* 60 (4), 555–560.
- Fussell, S. 2014. The verbal communication of emotion. Teoksessa S. Fussell (toim.) *The verbal communication of emotions*. New York: Routledge, 1–16.
- Gilson, L. L., Maynard, M. T., Young, N. C., Vartiainen, M. & Hakonen, M. 2015. Virtual teams research: 10 years, 10 themes and 10 opportunities. *Journal of Management* 41 (5), 1313–1337.
- Glikson, E. & Erez, M. 2013. Emotion display norms in virtual teams. *Journal of Personnel Psychology* 12 (1), 22–32.
- Hill, S., Bartol, K., Tesluk P. & Langa, G. 2009. Organizational context and face-to-face interaction: Influences on the development of trust and collaborative behaviors in computer-mediated groups. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 108 (2), 187–201.
- Izard, C. 2011. Forms and functions of emotions. *Emotion Review* 3 (4), 371–378.
- Kangasharju, H. & Nikko, T. 2009. Emotions in organizations: Joint laughter in workplace meetings. *Journal of Business Communication* 46 (1), 100–119.
- Kelly, J. 2001. Mood and emotion in groups. Teoksessa A. Beck & C. Lewis (toim.) *The Blackwell handbook of social psychology*. Oxford: Blackwell, 164–181.
- Lebie, L., Rhoades, J., & McGrath, J. 1996. Interaction process in computer-mediated and face-to-face groups. *Computer Supported Cooperative Work* 4, 127–152.
- Lehmann-Willenbrock, N. & Allen, J. A. 2014. How fun are your meetings? Investigating the relationship between humor patterns in team interactions and team performance. *Journal of Applied Psychology* 99 (6), 1278–1287.
- Levenson, R. 2011. Basic emotion questions. *Emotion Review* 3 (4), 379–386.
- Liu, F. & Maitlis, S. 2014. Emotional dynamics and strategizing processes. *Journal of Management Studies* 51 (2), 202–234.
- Martins, L., Gilson, L. & Maynard, M. 2004. Virtual teams: What do we know and where do we go from here? *Journal of Management* 30 (6), 805–835.
- Panksepp, J., & Watt, D. 2011. What is basic about basic emotions? Lasting lessons from affective neuroscience. *Emotion Review* 3 (4), 387–396.
- Planalp, S. 1999. *Communicating emotion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Scholl, W. 2013. The socio-emotional basis of human interaction and communication: How we construct our social world. *Social Science Information* 52 (1), 3–33.
- Spoor, J. & Kelly, J. 2004. The evolutionary significance of affect in groups: Communication and group bonding. *Group Processes and Intergroup Relations* 7 (4), 398–416.
- Streeck, J. & Mehus, S. 2005. Microethnography. Teoksessa K. Fitch & R. Sanders (toim.) *Handbook of language and social interaction*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 381–404.
- Tracy, J. & Randles, D. 2011. Four models of basic emotions. *Emotion Review* 3 (4), 397–405.