

**RELATIONAALINEN VIESTINTÄ ETÄTYÖSSÄ
KORONAVIRUSPANDEMIAN AIKANA**

Rasa Jämsen
Viestinnän maisterintutkielma
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto
Kevät 2021

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Laitos Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä Rasa Jämsen	
Työn nimi RELATIONAALINEN VIESTINTÄ ETÄTYÖSSÄ KORONAVIRUSPANDEMIAN AIKANA	
Oppiaine Viestintä	Työn laji Maisterintutkielma
Aika Kevät 2021	Sivumäärä 105
Tiivistelmä <p>Tämän maisterintutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millä tavoin koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne oli yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Tavoitteeseen pyrittiin tarkastelemalla työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia, sekä näiden yleisyyttä. Relationaalisella viestinnällä tarkoitettiin tässä tutkielmassa viestintää, joka rakentaa, ylläpitää ja muovaa työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutussuhdetta. Koronaviruspandemian vuoksi Suomessa siirryttiin maaliskuussa 2020 laajasti etätyöhön valtiovallan ohjeistuksesta. Tutkielman aineisto kerättiin Fast Expert Teams -verkoston toimesta erityisesti julkiselle sektorille kohdennetulla avovastauskyselyllä aikana, jolloin etätyökehitys oli voimassa koko Suomessa. Tutkielmassa analysoitu aineisto koostui yhteensä 1139 vastaajan vastauksista. Aineiston analyysimenetelmänä toimi aineistolähtöinen temaattinen analyysi.</p> <p>Tutkielman tulokset osoittivat, että siirtyminen etätyöhön koronapandemian aikana oli yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään monilla tavoilla. Relationaalisen viestinnän muutoksia kuvattiin työntekijään yksilönä liittyvien tekijöiden, työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin liittyvien tekijöiden, sekä etätyössä käytössä olevien relationaalisen viestinnän strategioiden kautta. Tulokset osoittivat, että relationaalinen viestintä koettiin monilta osin vaikeammaksi tai määrältään vähäisemmäksi verrattuna tilanteeseen ennen koronapandemiaa. Siirtyminen etätyöhön ja sen aiheuttamat muutokset relationaalisessa viestinnässä herättivät työntekijöissä myös negatiivisia tunteita, kuten yksinäisyyttä tai ulkopuolisuuden tunnetta. Toisaalta osa työntekijöistä koki etätyön parantaneen työyhteisön relationaalista viestintää, ja työyhteisön yhteisöllisyyden koettiin parantuneen etätyöhön siirtymisen myötä. Työyhteisöissä otettiin käyttöön myös erilaisia strategioita, kuten virtuaalisia kahvitaukoja, relationaalisen viestinnän mahdollistamiseksi etätyössä.</p> <p>Tutkielman tulokset osoittivat, että relationaalinen viestintä on tärkeä osa työtä ja työyhteisön vuorovaikutusta. Vaikka työnteko itsessään sujui hyvin etätyössä, relationaalisen viestinnän haasteet voivat heijastua myös työntekoon. Tutkielman tulokset vahvistavat relationaalisen viestinnän merkitystä osana työn sujuvuutta ja mielekkyyttä.</p>	
Asiasanat Etätyö, Koronavirus, Relationaalinen viestintä, Teknologivälitteinen vuorovaikutus, Työyhteisö, Viestintä	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1 Johdanto.....	5
2 Etätyö ja työyhteisön vuorovaikutus.....	8
2.1 Etätyön määritelmä	8
2.2 Etätyön hyödyt ja haasteet	9
2.3 Teknologian rooli etätyössä	10
2.4 Sopeutuminen etätyöhön.....	12
3 Työyhteisön relationaalinen viestintä etätyössä.....	17
3.1 Relationaalisen viestinnän määritelmä	17
3.2 Relationaalisen viestinnän erityispiirteet etätyössä	18
4 Tutkimuksen toteutus.....	25
4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset.....	25
4.2 Tutkimuksen aineisto, aineistonkeruumenetelmä ja aineistonkeruun kuvaus	26
4.3 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmä.....	28
4.4 Aineiston analyysi.....	31
5 Tulokset.....	37
5.1 Relationaalisessa viestinnässä havaitut muutokset poikkeustilan myötä.....	37
5.1.1 Yksilöön liittyvät tekijät	38
5.1.2 Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät	48
5.2 Relationaalisen viestinnän strategiat etätyössä	64
6 Pohdinta	71
7 Tutkimuksen arviointi	81
8 Päätäntö	89
8.1 Käytännön soveltamismahdollisuudet	89
8.2 Jatkotutkimushaasteet	91
Kirjallisuus	95

Liitteet	102
Liite 1: Yksilöön liittyvät tekijät -teeman analyysitaulukko.....	102
Liite 2: Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät -teeman analyysitaulukko	103
Liite 3: Relationaalisen viestinnän strategiat -teeman analyysitaulukko	105

1 Johdanto

Globalisaatio ja teknologian kehittyminen ovat mahdollistaneet jo vuosien ajan työn tekemisen joustavasti paikasta riippumatta. Perinteisen, työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvan työn rinnalle onkin tullut muita työskentelyn tapoja. Erilaiset etätyöskentelyn muodot ovat kasvattaneet suosiotaan, ja niillä onkin havaittu olevan monipuolisesti positiivisia vaikutuksia. Etätyö ja hajautetut tiimit voidaan nähdä organisaation tehokkuutta edistävinä, sillä virtuaalisen tiimityön on havaittu mahdollistavan esimerkiksi kustannusten madaltamisen ja nopean ongelmanratkaisun (Ale Ebrahim, Ahmed & Taha 2008, 2653). Etätyön on myös useissa tutkimuksissa havaittu lisäävän työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja autonomiaa, sekä vähentävän esimerkiksi keskeytyksistä aiheutuvaa stressiä (Gajedran & Harrison 2007; Fonner & Roloff 2010).

Etätyöhön liittyy kuitenkin myös haasteita, joiden on tutkimuksissa havaittu liittyvän erityisesti työyhteisön vuorovaikutukseen: etätyön on havaittu esimerkiksi heikentävän työntekijän vuorovaikutussuhteiden laatua työyhteisössä (Gajedran & Harrison 2007) ja aiheuttavan eristäytyneisyyden tunnetta (Cooper & Kurland 2002). Etätyön on havaittu myös edellyttävän perinteiseen yhteisissä tiloissa tapahtuvaan työhön verrattuna erilaista luottamusta niin kollegoiden välillä kuin lähijohtaja-alainen-vuorovaikutussuhteessa (Raghuram ym. 2001, 387).

Vaikka etätyöskentely on yleistynyt nopeaa vauhtia ja tullut jo luontevaksi osaksi montaa työyhteisöä, mielletään etätyö usein työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaa työtä tukevaksi osa-aikaisratkaisuksi. Eurofoundin ja Kansainvälisen työjärjestö ILO:n selvityksen (2017) mukaan etätyö on edelleen selvästi perinteistä työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaa työtä vähemmän suosittua, ja tyypillisintä etätyö on juuri satunnaisena vaihtoehtona työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvan työn rinnalla. Eurostatin (2020) mukaan Euroopan unionissa pääasiallisesti kotoa käsin työtä tekeviä oli vuonna 2019 keskimäärin 5,4 % kaikista työssäkäyvistä. Suomessa vastaava luku oli 14,1 %. Niitä, jotka eivät koskaan tehneet työtä kotoaan käsin oli vuonna 2019 koko EU:ssa 85,6 % ja Suomessa 68,4 %. Voidaan sanoa, että etätyö on ollut monin tavoin toissijainen työskentelyn muoto, vaikka sen suosio onkin kasvanut vuosien varrella (ks. esim. Valo & Sivunen 2020, 199).

Alkuvuodesta 2020 puhjennut koronaviruspandemia aiheutti maailmanlaajuisen poikkeustilan ja teki etätyöstä yllättäen hyvin keskeisen työskentelyn muodon. Covid-19-nimeä kantava uusi koronavirus aiheuttaa sairastuneelle äkillisen hengitystieinfektion, jonka oireet ja vakavuus vaihtelevat potilaasta riippuen lähes oireettomasta vakavaan (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2020). Nopeasti levinnyt koronavirusepidemia eteni kevään aikana globaaliksi pandemiaksi, mikä nostatti huolen tarvittavien hoitopaikkojen riittämättömyydestä sekä taudin hillitsemättömäksi ajautumisesta. Kevään 2020 aikana valtiot ympäri maailman määrittivät erilaisia rajoituksia hillitäkseen koronaviruksen leviämisen yhteiskunnissa. Maaliskuussa 2020 Suomen valtioneuvosto suositti yhtenä toimenä koronaviruksen leviämisen estämiseksi, että kaikki julkisen sektorin työnantajat siirtävät etätyöhön ne työntekijät, joiden työskentely on mahdollista työnantajan fyysisten tilojen ulkopuolella (Valtioneuvoston tiedote 140/2020, 16.3.2020). Samaa linjausta lähtivät noudattamaan myös useat yksityisen ja kolmannen sektorin työnantajat. Ylen Taloustutkimuksella teettämän kyselyn mukaan yli miljoona suomalaista siirtyi etätöihin koronapandemian ensimmäisen aallon aikana (Yle.fi 5.4.2020).

Koronaviruspandemia nosti etätyön keskiöön hyvin poikkeuksellisella tavalla. Etätyöhön siirryttiin nopealla aikataululla, valtiovallan ohjeistuksesta. Onkin todennäköistä, että suuressa osassa työyhteisöjä etätyöhön siirtymiseen ei ehditty juurikaan varautua. Etätöihin siirryttiin myös hyvin laaja-alaisesti: yksittäisten etätyöntekijöiden tai satunnaisten etätyöpäivien sijaan jopa kokonaisia työyhteisöjä siirtyi yhtä aikaa pääasiallisesti etätyöhön. Tilanne on poikkeuksellinen myös tutkimuksen kannalta, sillä suuri osa etätyötutkimuksesta on tarkastellut etätyöntekijöiden kokemuksia suhteessa työnantajan fyysisissä tiloissa työskentelevien työntekijöiden kokemuksiin. Lisäksi etätyötä on tutkittu osana muuta työtä: esimerkiksi Gajedranin ja Harrisonin (2007) kirjallisuuskatsauksessa etätyöskentely luokiteltiin intensiteetiltään korkeaksi, mikäli työntekijä työskenteli etänä 2,5 päivää viikossa. Näin ollen tilanne, jossa mahdollisesti koko työyhteisö työskentelee etänä valtaosan työajastaan, jollei jopa kokoaikaisesti, on myös tutkimuksen näkökulmasta poikkeuksellinen.

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millä tavoin koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne on yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Tavoitteeseen pyritään tarkastelemalla työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia, sekä näiden yleisyyttä. Työyhteisön vuorovaikutussuhteiden on havaittu vaikuttavan esimerkiksi työtyytyväisyyteen, työhyvinvointiin, sekä työsuoritusten onnistumiseen

(Mikkola & Nykänen 2020, 15). Relationaalisella viestinnällä tarkoitetaan tässä tutkielmassa viestintää, joka rakentaa, ylläpitää ja muovaa työyhteisön jäsenten välistä vuorovaikutussuhdetta. Relationaalinen viestintä voi olla sekä suhdekeskeistä ja teemoiltaan työntekijöiden vapaa-aikaan liittyvää, kuin myös työkeskeistä ja edistää tehtävätason funktioita. Relationaalinen viestintä voi olla sävyllään niin positiivista kuin negatiivistakin, sillä vuorovaikutussuhteiden rakentumiseen ja ylläpitoon vaikuttavat yhtä lailla ystävällisyyden ilmaisu kuin konfliktitkin. Tarkastelun keskiössä on se, millä tavoin työntekijät kokevat työyhteisön relationaalisen viestinnän muuttuneen poikkeustilan myötä, ja millä tavoin relationaalinen viestintä toteutuu etätyössä.

2 Etätyö ja työyhteisön vuorovaikutus

2.1 Etätyön määritelmä

Teknologian kehittyminen on mahdollistanut työn ja työelämän muutokset monin tavoin, ja globalisaation myötä teknologian tarjoamat mahdollisuudet on otettu käyttöön myös työympäristöissä. Viime vuosikymmenien aikana ovatkin yleistyneet erilaiset hajautetun, joustavan ja liikkuvan työn muodot. Etätyöllä viitataan työn muotoon, jossa työntekijä suorittaa työtään organisaation fyysisten tilojen ulkopuolella, hyödyntäen teknologiaa työn suorittamiseen ja yhteydenpitoon kollegoiden kanssa (Gajedran & Harrison 2007). Etätyötä voidaan tehdä osa-aikaisesti niin, että osa työstä suoritetaan organisaation fyysisissä tiloissa, tai täysiaikaisesti niin, että kaikki työntekijän tekemä työ suoritetaan organisaation fyysisen tilan ulkopuolella.

Etätyön käsite voi viitata moniin erilaisiin työn tekemisen tapoihin, mistä kertoo myös termin englanninkielisten synonyymien moninaisuus (esim. *telework*, *telecommuting*, *virtual work*, *remote work*). Tässä tutkielmassa etätyöksi käsitetään työ, jota suoritetaan muualla kuin organisaation fyysisissä tiloissa. Koska tutkielman tavoitteena on tarkastella työntekijöiden välisiin vuorovaikutussuhteisiin kytkeytyvää viestintää, on etätyön määritelmälle merkityksellistä, että etätyötä tehdään osana työyhteisöä, ja työskentely edellyttää teknologiavälitteistä vuorovaikutusta. Etätyön määritelmässä ei useinkaan eritellä sitä, missä työtä tehdään, mikäli työtä tehdään organisaation fyysisten tilojen ulkopuolella. Tämän tutkielman konteksti, koronaviruksen aiheuttama poikkeustila suosituksineen fyysisten kontaktien välttelystä ja aineiston kerääminen juuri tänä kyseisenä aikana, vaikuttaa siihen, että etätyön voidaan suurelta osin olettaa tapahtuneen työntekijöiden henkilökohtaisessa fyysisessä tilassa, todennäköisimmin heidän kotonaan.

Gajedran ja Harrison (2007) käyttävät etätyön intensiteetin käsitettä kuvaamaan sitä, missä määrin etätyötä tehdään suhteessa kaikkeen tehtävään työhön ja tarkastelevat kirjallisuuskatsauksessaan sitä, millaisia vaikutuksia korkean intensiteetin etätyöllä voi olla esimerkiksi työntekijän suoriutumiseen, työtyytyväisyyteen tai vuorovaikutussuhteisiin

muiden työyhteisön jäsenten kanssa. Etätyöskentely luokiteltiin Gajedranin ja Harrisonin (2007) katsauksessa intensiteetiltään korkeaksi, mikäli työntekijä työskenteli etänä 2,5 päivää viikossa. Koska koronaviruksen vuoksi valtioneuvosto suositti kaikkien työnsä puolesta siihen kykenevien jäämistä etätöihin, voidaan tässä tutkielmassa etätyön määritelmässä soveltaa Gajedranin ja Harrisonin (2007) käsitettä korkean intensiteetin etätyöstä. Tämän tutkielman konteksti on jopa poikkeuksellinen etätyön intensiteetin kannalta, sillä valtaosa työntekijöistä siirtyi täysiaikaisesti työskentelemään organisaation fyysisten tilojen ulkopuolella. Onkin mahdollista, että työntekijöiden kokemuksiin vaikuttaa se, että etätyöhön on siirrytty nopeasti ja poikkeuksellisen korkealla intensiteetillä. Tässä tutkielmassa etätyötä lähestytään siis sillä oletuksella, että kaikki, tai lähes kaikki, työ tehdään työnantajan fyysisten tilojen ulkopuolella.

2.2 Etätyön hyödyt ja haasteet

Etätyöllä on havaittu olevan runsaasti positiivisia vaikutuksia. Useissa tutkimuksissa on havaittu, että etätyö vaikuttaa positiivisesti esimerkiksi kokemukseen autonomiasta, työtyytyväisyyteen ja työn ja muun elämän yhdistämiseen (Gajedran & Harrison 2007; Fonner & Roloff 2010). Lisäksi etätyön on havaittu vähentävän esimerkiksi keskeytyksistä aiheutuvaa stressiä, minkä on myös havaittu johtavan suurempaan työtyytyväisyyteen (Fonner & Roloff 2010). Etätyön voidaan nähdä olevan myös organisaationäkökulmasta hyödyllinen vaihtoehto: virtuaalisten tiimien tutkimuksessa on havaittu virtuaalisen tiimityön muun muassa madaltavan työnantajan kustannuksia ja säästävän työhön tarvittavaa aikaa (ks. esim. Ale Ebrahim, Ahmed & Taha 2008).

Etätyön haasteet ja negatiiviset vaikutukset sen sijaan liittyvät usein juuri etätyöntekijän ja työyhteisön muiden jäsenten välisiin vuorovaikutussuhteisiin. Korkean intensiteetin etätyöskentelyn on tutkimuksissa havaittu heikentävän etätyöntekijän suhdetta muihin työyhteisön jäseniin ja työyhteisön vuorovaikutussuhteiden laatu on usein havaittu sitä heikommaksi, mitä enemmän etätöitä tehdään (Gajedran & Harrison 2007, 1534–1535). Etätyöntekijät voivat myös kokea olevansa eristyksissä muusta työyhteisöstä ja menettävänsä esimerkiksi informaalien oppimisen ja verkostoitumisen mahdollisuuksia, mikä puolestaan

heikentää työtyytyväisyyttä (Cooper & Kurland 2002). Onkin mielenkiintoista tarkastella sitä, ovatko koronaviruspandemian vuoksi etätyöhön siirtyneet työntekijät kokeneet aiemmassa tutkimuksessa havaittuja haasteita relationaaliseen viestintään ja vuorovaikutussuhteisiin liittyen, vai näkyykö poikkeuksellinen tilanne työntekijöiden kokemuksissa eri tavoin.

Etätyötutkimuksen voidaan sanoa tarjoavan sekä puolustavia että vastustavia argumentteja sille, onko etätyö suositeltava työn muoto työntekijän hyvinvoinnin ja työtyytyväisyyden kannalta. Virick, Dasilva ja Arrington (2010, 148) ehdottavat, että etätyön määrä on yhteydessä siihen, kuinka hyödylliseksi etätyö koetaan: heidän mukaansa etätyö voi saavuttaa kriittisen kynnyksen siinä, kuinka monta päivää viikosta työntekijä voi työskennellä etänä, minkä jälkeen etätyö ei enää tarjoa työtyytyväisyyttä lisääviä tekijöitä. Tämä näkemys puoltaa niin sanottua hybridimallia, jossa työntekijä voi työskennellä osan ajasta etätyössä, osan työnantajan fyysisissä tiloissa. Tämän tutkielman kontekstissa koronaviruspandemia johti valtioneuvoston linjaukseen laajamittaisesta etätyöstä julkisella sektorilla. Näin ollen osittainen etätyö ei ollut suositeltavaa, eivätkä työntekijät päässeet itse määrittämään, kuinka suuren osan työajastaan he haluavat työskennellä etätyössä. Virickin, Dasilvan ja Arringtonin (2010, 148) näkemystä mukailien onkin mahdollista, että koronaviruksen aiheuttamassa poikkeustilanteessa etätyöhön siirtyneet eivät saavuta etätyössä samanlaista tyytyväisyyttä, kuin tutkimuksissa on havaittu itse valitun etätyöskentelyn tuottavan.

2.3 Teknologian rooli etätyössä

Teknologia ja sen käyttö työssä on avainasemassa etätyössä, ja useimmiten etätyön määritelmään sisällytetäänkin maininta teknologian hyödyntämisestä työssä (ks. esim. Gajedran & Harrison 2007; Fay & Kline 2011; Caillier 2012). Tyypillisiä työympäristöön ja etätyöhön liitettyjä teknologioita ovat esimerkiksi sähköposti ja perinteinen intranet. Nykyisin etätyön välineenä ovat usein myös erilaiset verkkokokoussovellukset, jotka mahdollistavat usean ihmisen tapaamisen teknologiavälitteisesti. Esimerkiksi Skype (for Business), Microsoft Teams ja Zoom edustavat suosittuja käyttömahdollisuuksia tarjoavia kokoussovelluksia: ne ovat yhteydessä käyttäjän kalenteriin ja mahdollistavat muun muassa

äänen, kuvan, tekstin ja tietokoneen näyttönäkymän jakamisen kokouksessa olevien kesken. Teknologian kehittyessä myös erilaiset pikaviestisovellukset ovat tulleet käyttöön työympäristöissä. Lisäksi moni organisaatio on kehittänyt työyhteisön sisäisen viestinnän kanavia vastaamaan enemmän perinteisesti vapaa-ajan käyttöön miellettyjä sosiaalisen median käyttöliittymiä. Organisaation sosiaalisella medially viitataan verkkopohjaisiin alustoihin, jotka mahdollistavat vuorovaikutuksen tiettyjen työyhteisön jäsenten välillä tai viestien lähettämisen koko organisaatiolle, työntekijöiden välisten verkostojen tunnistamisen, julkaisujen kirjoittamisen, muokkaamisen ja jakamisen muille työyhteisön jäsenille, sekä muiden työyhteisön jäsenten viestien ja dokumenttien näkemisen milloin tahansa niiden julkaisun jälkeen (Leonardi, Huysman & Steinfield 2013, 2). Voidaankin sanoa, että moderni teknologia tarjoaa runsaasti mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja sille, mitä teknologisia välineitä työyhteisössä tai organisaatiossa halutaan käyttää.

Työyhteisön vuorovaikutuksen ja etätöiden kehityksessä itse teknologiat eivät kuitenkaan ole ainoa seikka, joka vaikuttaa työntekijöiden tapoihin käyttää teknologiaa tai heidän kokemuksiinsa teknologian käytöstä. Teknologiaa ja sen avulla tapahtuvaa vuorovaikutusta tarkastellessa voidaan soveltaa affordanssinäkökulmaa, joka selittää sitä, miten eri teknologiset alustat ja käyttöliittymät toimivat, ja millä tavoin ihmiset tulkitsevat ja harjoittavat niiden käyttöä. Työyhteisön teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen yhteydessä affordansseilla tarkoitetaan niitä käyttömahdollisuuksia, joita organisaation käyttämät teknologiset alustat tarjoavat (Rice ym. 2017, 110). Affordansseista kenties keskeisimmäksi on tulkittu näkyvyyden affordanssi (Treem, Leonardi & van den Hooff 2020, 48), jolla viitataan siihen, millä tavoin teknologia tekee käyttäjien toiminnan, osaamisen ja verkostot näkyviksi muille (Treem & Leonardi 2013, 150). Etätöissä viestintäteknologian näkyvyys voi tarkoittaa esimerkiksi organisaation sisäisen sosiaalisen median tai intranetin käyttöä niin, että alustalta on mahdollista löytää tietoa esimerkiksi tietyn työntekijän avainosaamisesta tai luoda työyhteisön sisäisiä verkostoja myös teknologiavälitteisesti. Usein näkyvyyttä organisaation viestintäteknologioissa pidetään työyhteisön vuorovaikutusta helpottavana tekijänä (ks. esim. Thom-Santelli, Muller & Millen 2008), mutta näkyvyyteen ja sen hallintaan voidaan suhtautua myös kriittisesti. Verkoalustat mahdollistavat aiemmin näkymättömissä olleen tiedon avautumisen joskus heikostikin määritettävissä olevalle yleisölle, mikä voi aiheuttaa kokemuksen tiedon omistajuuden menettämisestä. Esimerkiksi Hocevar, Abeyta ja Rice (2019) havaitsivat tutkimuksessaan, että vastavuoroisuuden odotus motivoi jakamaan tietoa verkossa, kun taas kokemus oman kilpailuedun menettämisestä

vähentää motivaatiota tiedon jakamiseen. Samassa tutkimuksessa havaittiin kuitenkin myös, että juuri näkyvyys lisää motivaatiota tiedon jakamiseen, siinä missä anonymiteetti verkkoalustalla heikentää sitä. Muita tutkimuksessa tyypillisesti tunnistettuja teknologian affordansseja ovat Treemin ja Leonardin (2013) mukaan muokattavuus (mahdollisuus luonnostella ja muokata viestiä ennen sen lähettämistä), pysyvyys (sisällön tallentuvuus ja säilyvyys) ja assosioitavuus (yhteyksien tunnistaminen ihmisten tai sisältöjen välillä).

Affordanssinäkökulmassa on keskeistä paitsi teknologian tarjoamat mahdollisuudet, myös käyttäjän lähtökohdat teknologian käyttöön: teknologian eri sovellusmahdollisuudet eivät vielä kerro siitä, mitä ominaisuuksia kyseisen teknologian käyttäjät osaavat tai haluavat hyödyntää. Treem ja Leonardi (2013, 146) toteavatkin, että affordanssinäkökulma auttaa selittämään, kuinka samaa teknologiaa käyttävät ihmiset voivat erota esimerkiksi viestintä- tai työtavoiltaan kyseisen teknologian äärellä.

Etätyössä organisaation käyttämien välineiden affordanssit ovat merkittävässä asemassa siinä, millä tavoin työtä organisaation tilojen ulkopuolella tehdään, erityisesti vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Affordanssit määrittelevät sen, millä tavoin etätyöntekijä voi olla yhteydessä kollegoihinsa, millaista tietoa hän löytää ja millä tavalla hän pystyy osoittamaan oman asiantuntemuksensa. Kuten todettu, teknologian affordanssien lisäksi ihmisen oma suhtautuminen ja toimintatapa teknologioiden äärellä vaikuttaa teknologian käyttömahdollisuuksiin. Tämän vuoksi onkin mielekästä tutkia ihmisten käsityksiä ja kokemuksia työyhteisön teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta: pelkkä tieto siitä, millaisia tapoja vuorovaikutukselle teknologia mahdollistaa, ei kerro siitä, millä tavoin teknologiaa käytetään tai millaisina sen mahdollisuudet koetaan.

2.4 Sopeutuminen etätyöhön

Koronaviruksen aiheuttama globaali poikkeustilanne keväällä 2020 siirsi nopealla varoitusajalla etätyöhön työyhteisöjä ympäri maailman. Suomessa valtioneuvosto tiedotti 16. maaliskuuta Suomen olevan poikkeustilassa koronaviruksen vuoksi, ja asetti valmiuslain nojalla rajoituksia yhteiskunnan toimintaan. Julkisen sektorin työnantajat ohjattiin siirtämään

etätyöhön kaikki sellaiset työntekijät, joiden työ oli mahdollista suorittaa etätyönä. Uudet linjaukset ohjasivat julkisen sektorin työnantajia ottamaan muutokset käyttöön välittömästi, ja monet työyhteisöt siirtyivätkin etätyöhön vain päivien varoitusajalla. (Valtioneuvoston tiedote 140/2020, 16.3.2020.)

Koronapandemian aiheuttama siirtyminen etätyöhön loi uudenlaisen haasteen työyhteisöille. Etätyöhön siirtyminen ja sopeutuminen vaatii sekä yksilöltä että työyhteisöltä erilaisia taitoja kuin työskentely yhteisessä fyysisessä tilassa. Raghuram, Garud, Wiesenfeld ja Gupta (2001) ovat tutkineet tekijöitä, jotka vaikuttavat teknologiavälitteiseen työskentelyyn siirtymiseen, ja tunnistaneet monen asian vaikuttavan siihen, millä tavoin työntekijä sopeutuu etätyöhön. He tunnistivat yhteensä neljä tekijää, joiden havaittiin olevan yhteydessä työntekijän mahdollisuuksiin sopeutua etätyöhön: työn itsenäisyys, työn arviointikriteerien selkeys, interpersonaalinen luottamus, sekä organisaation sisäinen yhtenäisyys.

Raghuram ym. (2001, 385) määrittelevät työn itsenäisyyden etätyön kontekstissa sen mukaan, millä tavoin teknologia mahdollistaa työn tekemisen työnantajan fyysisten tilojen ulkopuolella. Työnteon asynkronisuus, sisäisen viestinnän kanavien käyttö, sekä työn luonne vaikuttavat siihen, millä tavoin työntekijä pystyy sopeutumaan työn tekemiseen etänä. Tutkimuksen tulokset osoittivat, että mikäli työntekijän työ ei edellytä jatkuvaa vuorovaikutusta kollegoiden kanssa tai työ ei vaikeudu, jos esimerkiksi tiedonjakaminen työyhteisön sisällä on ajallisesti vaihtelevaa, on työntekijän helpompi sopeutua etätyön tekemiseen (Raghuram ym. 2001, 393–394).

On huomioitava, että Raghuramin ym. tutkimus on vuodelta 2001, minkä jälkeen viestintäteknologiat ovat kehittyneet entisestään, mahdollistaen yhä paremmin synkronisen vuorovaikutuksen työyhteisön jäsenten välillä myös etätyössä. Kuitenkin teknologian kehittymisen huomioon ottaenkin, käytössä olevat teknologiat ja niiden tarjoamat mahdollisuudet (ks. esim. Treem & Leonardi 2013), sekä se, millä tavoin työn luonne mahdollistaa autonomisen työskentelyn, ovat mitä todennäköisimmin olleet myös koronaviruksen aiheuttamassa etätyötilanteessa keskeisiä tekijöitä siinä, millaisia kokemuksia etätyöhön siirtymisestä työntekijöillä on. Työskentelyn itsenäisyys ja mahdollisuus vuorovaikutuksen määrän ja esimerkiksi keskeytysten hallintaan voidaan nähdä etätyöskentelyn vahvuuksina (ks. esim. Gajedran & Harrison 2007; Fonner & Roloff 2010; Windeler, Chudoba & Sundrup 2017), mutta toisaalta vähäisempi vuorovaikutus voi aiheuttaa myös eristäytyneisyyden kokemuksia (ks. esim. Cooper & Kurland 2002). Näin ollen

työskentelyn itsenäisyydellä ja asynkronisuudella voi olla sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia etätyöhön sopeutumiseen ja kokemukseen etätyön mielekkyydestä.

Raghuram ym. (2001, 386) tunnistavat toiseksi etätyöhön sopeutumiseen vaikuttavaksi tekijäksi selkeyden siinä, millä tavoin työtä arvioidaan. He perustelevat arviointikriteerien merkityksen korostuvan entisestään, kun palautetta ei ole mahdollista saada välittömästi fyysisessä työympäristössä. Strategisesti suunniteltu, viestitty ja toteutettu arviointimalli mahdollistaa etätyöntekijän itsenäisen työskentelyn ja työmenetelmien muuttamisen tarpeen mukaan. Selkeillä arviointikriteereillä on lisäksi havaittu olevan yhteys muun muassa kokemukseen työyhteisössä vallitsevasta oikeudenmukaisuudesta myös etätyökontekstissa (Kurland & Egan 1999). Selkeiden arviointikriteerien puuttuminen voi puolestaan johtaa etätyöntekijän työsuoritusten heikkenemiseen, mikäli etätyöntekijä pyrkii tietämättään vääränlaisiin tavoitteisiin työssään. Tällaisissa tilanteissa myös etätyöntekijän suhde muuhun organisaatioon voi heikentyä. (Raghuram ym. 2001, 386.)

Raghuramin ym. (2001, 393–394) tutkimuksen tulokset osoittavat, että selkeillä arviointikriteereillä on yhteys etätyöhön sopeutumiseen. Yhteisten, selkeiden arviointikriteerien luominen on todennäköisesti yksi suurimpia haasteita tilanteessa, jossa etätyöhön siirrytään nopeasti ja suunnittelematta. Näin ollen voidaan ajatella, että koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne voi johtaa vaikeuksiin arvioida työsuorituksia, ja työntekijöiden epävarmuus oman työnsä sisällöstä voi tämän myötä vaikuttaa jopa heidän vuorovaikutussuhteisiinsa työyhteisössä.

Luottamuksen on havaittu olevan merkityksellinen tekijä työyhteisössä monin tavoin. Interpersonaalisen luottamuksen on havaittu vaikuttavan esimerkiksi työntekijän sitoutumiseen ja lähijohtaja-alainen-vuorovaikutuksen laatuun (Dirks & Ferrin 2002). Raghuramin ym. (2001, 387) mukaan etätyöhön sopeutumisen kannalta luottamus on erityisen tärkeää sekä työntekijän ja hänen lähijohtajansa välillä, että vertaissuhteissa työntekijöiden välillä. Etätyössä luottamuksen osoittaminen voi olla haastavampaa, sillä lähijohtajan on vaikeampaa seurata, ja työntekijän toisaalta osoittaa, työn tehokkuutta ja tuloksia jokapäiväisellä tasolla. Luottamuksen on arvioitu voivan olla myös hauraampaa ja luottamuksen rakentumisen prosessin hitaampi niiden työyhteisön jäsenten välillä, jotka eivät tapaa toisiaan kasvokkain (Chen & Hung 2010, 233).

Vaikka luottamusta voi olla vaikeaa ilmaista, sen merkitys on etätyössä suuri: lähijohtajan ja työntekijöiden on voitava luottaa toistensa osallistumiseen ja panokseen, vaikkeivat he välttämättä näe sen tapahtuvan käytännössä. Raghuram ym. (2001, 387) mainitsevat myös, että luottamus voi etätyössä perustua oletukseen tai odotukseen siitä, miten toinen työyhteisön jäsen toimii. Luottamus toisaalta lisää näiden odotusten positiivisuutta ja sen myötä kannustaa epävarmuuden hallintaan. Raghuramin ym. (2001, 394) tutkimuksen tulokset osoittavat, että interpersonaalinen luottamus työyhteisössä on positiivisesti yhteydessä työntekijän sopeutumiseen etätyöhön. Myös Chen ja Hung (2010) havaitsivat tutkimuksessaan interpersonaalisen luottamuksen merkityksen teknologiavälitteisessä työyhteisön vuorovaikutuksessa: tutkimuksen tulosten mukaan interpersonaalinen luottamus oli positiivisesti yhteydessä tiedonjakamiseen virtuaalisissa asiantuntijatiimeissä. Luottamus muiden tekemään työhön voi kohdata haasteita kontekstissa, jossa etätyöhön tottumaton työyhteisö siirtyy nopeasti kokonaisvaltaisesti etätyöhön - kuten poikkeusolojen vuoksi keväällä 2020 jouduttiin. Luottamuksen luominen ja ylläpitäminen myös etätyössä liittyy vahvasti työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin ja relationaaliseen viestintään.

Neljättä tekijää, jonka Raghuram ym. (2001, 393–394) havaitsivat merkitykselliseksi etätyöhön siirtymiseen sopeutumisessa, kutsun tässä tutkielmassa organisaation sisäiseksi yhtenäisyydeksi (*organizational connectedness*). Käsitteellä viitataan siihen, millä tavalla työntekijät kokevat olevansa osa työyhteisöä. Organisaation sisäinen yhtenäisyys auttaa työntekijöitä sitoutumaan organisaatioon ja suoriutumaan paremmin työstään (Raghuram ym. 2001, 387–388). Raghuram ym. esittävät, että organisaation sisäiseen yhtenäisyyteen vaikuttavat erityisesti yksilölliset tekijät: osa työntekijöistä voi olla parempia luomaan ja ylläpitämään vuorovaikutussuhteita teknologiavälitteisesti ja näin ollen saamaan voimakkaamman kokemuksen organisaation sisäisestä yhtenäisyydestä. Myös organisaation sisäisen yhtenäisyyden havaittiin Raghuramin ym. (2001, 394) tutkimuksessa olevan yhteydessä etätyöhön sopeutumiseen.

Siinä missä yksilön osaamisella on varmasti merkitystä hänen mahdollisuuksiinsa olla vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti, voidaan kuitenkin olettaa, että myös organisaatiolla ja vuorovaikutussuhteilla on merkitystä yhtenäisyyden luomisessa. Siksi onkin mielekästä tarkastella työntekijöiden kokemuksia relationaalisesta viestinnästä tilanteessa, jossa etätyöhön siirtyminen, kuin myös sopeutuminen, tapahtuu ennakoimattomasti ja laajasti, koskien vähintäänkin suurinta osaa työyhteisöstä, jollei koko

työyhteisöä. Työntekijöiden käsitykset ja kokemukset relationaalisesta viestinnästä etätyössä poikkeusaikana voivat kertoa sekä heidän yksilöllisestä asenteestaan ja osaamisestaan etätyön kontekstissa, että työyhteisön vuorovaikutussuhteista ja niihin liittyvistä tekijöistä.

Koronaviruspandemian aiheuttama määrätty, nopeatempoinen siirtyminen etätyöhön on kontekstina hyvin spesifi ja työntekijöiden kokemukset siirtymisestä ja sen aiheuttamista muutoksista voivat olla tunnevärityneitä. Erityislaatuinen konteksti tekee aiheesta aiempaan tutkimukseen vertailemisen näkökulmasta haastavan, mutta samalla myös erittäin mielenkiintoisen. Nopea ja suunnittelematon, todennäköisesti koko työyhteisön kattava etätyöhön siirtyminen voi herättää työntekijöissä hyvin erilaisia kokemuksia kuin suunniteltu ja itse valittu siirtyminen. Aiempi etätyötutkimus on perustunut laajasti työntekijöiden omaan haluun työskennellä etätyössä, minkä voidaan olettaa vaikuttavan kokemusten positiivisuuteen. Etätyön määrällä onkin esitetty olevan merkitystä sille, kuinka hyödyllistä tai mielekästä etätyöskentely on, ja osa-aikaista etätyöskentelyä on ehdotettu optimaalisimmaksi ratkaisuksi etätyön hyötyjen näkökulmasta (ks. esim. Virick, Dasilva & Arrington 2010; Windeler, Chudoba & Sundrup 2017). Koronaviruspandemian vuoksi tapahtunut etätyöhön siirtyminen ei perustunut työntekijöiden omaan valintaan, eivätkä työntekijät voineet itse valita, missä määrin he työskentelevät etätyössä suhteessa työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaan työhön. Onkin todennäköistä, että tässä poikkeustilanteessa etätyöhön päätyivät myös sellaiset työntekijät, jotka eivät olisi itse valinneet etätyöskentelyä. Tämän vuoksi onkin mielekästä tarkastella koronaviruspandemian aikana etätöihin siirtyneiden käsityksiä ja kokemuksia relationaalisesta viestinnästä etätyössä, sillä heidän mielipiteensä edustavat poikkeukselliselle tilanteelle ajankohtaista ja aitoa kokemusta. Tätä kokemusta tarkastelemalla voidaan saada tietoa myös siitä, millaiset tekijät relationaalisessa viestinnässä nousevat työntekijöiden mielestä keskiöön etätyössä tai siihen siirryttäessä.

3 Työyhteisön relationaalinen viestintä etätyössä

3.1 Relationaalisen viestinnän määritelmä

Lähes kaikki työ edellyttää vuorovaikutusta, ja työyhteisön vuorovaikutussuhteet ovat merkittäviä niin työn kuin yksilön näkökulmasta. Työyhteisön vuorovaikutussuhteita tutkineen Siasin (2009) mukaan toistuvat kohtaamiset tietyn henkilön kanssa saavat osapuolet tiedostamaan vuorovaikutussuhteen olemassaolon ja kokemaan tuttuuden tunnetta toisiaan kohtaan. Näin ollen vuorovaikutussuhteiden syntyminen työpaikalla on luonnollista, sillä saman työyhteisön jäsenet tapaavat toisiaan yleensä säännöllisesti. Työyhteisön vuorovaikutus on merkityksellistä, sillä työyhteisön vuorovaikutussuhteilla on havaittu olevan yhteys muun muassa työtyytyväisyyteen ja työhyvinvointiin (ks. esim. Sias 2005; Mikkola & Nykänen 2020, 15).

Työpaikan vuorovaikutussuhteita määrittävät muun muassa työyhteisössä esiintyvät roolit ja vuorovaikutussuhteiden luonne. Työyhteisön vuorovaikutussuhteita ovat niin johtaja-alainensuhteet, työntekijöiden vertaissuhteet kuin työntekijän ja asiakkaan väliset suhteet (ks. esim. Sias 2009, 2). Tässä tutkielmassa työyhteisön määritelmä sisältää kaikki työyhteisön sisällä tapahtuvat vuorovaikutussuhteet, joissa yksilö itse tulkitsee vuorovaikutuskumppaninsa työyhteisöön kuuluviksi. Työyhteisön määritelmä voi siis pitää sisällään sekä johtaja-alaisuuksia että vertaissuhteita, mutta ei työntekijän ja asiakkaan välisiä suhteita.

Kuten kaikkia vuorovaikutussuhteita, myös työyhteisön vuorovaikutussuhteita rakennetaan ja ylläpidetään viestinnällä. Käytän tässä tutkielmassa relationaalisen viestinnän käsitettä kuvaamaan työyhteisön jäsenten välistä, vuorovaikutussuhteita rakentavaa, ylläpitävää ja muovaavaa viestintää. Walther ja Bunz (2005, 830) määrittelevät relationaalisen viestinnän vastavuoroisiksi prosesseiksi, joissa osapuolet ilmaisevat suhtautumistaan toisiinsa. Walther ja Bunz (2005) kuvaavat relationaalisen viestinnän ilmenevän esimerkiksi kiintymyksen osoittamisessa, yhteenkuuluvuuden kokemuksissa, suhteen muodollisuuden ilmaisuissa sekä johtajuuden osoittamisessa.

Työyhteisön vuorovaikutusta määrittää usein ennen kaikkea työn muoto ja sisältö: vuorovaikutuksen funktiona toimii työstä suoriutuminen. Voidaan kuitenkin olettaa, että kaikilla työpaikoilla esiintyy myös aiheiltaan työhön liittymätöntä, suhdekeskeistä vuorovaikutusta. Sekä työhön liittyvillä että esimerkiksi työntekijöiden henkilökohtaiseen elämään liittyvillä aiheilla voidaan nähdä olevan oma roolinsa työpaikan vuorovaikutussuhteiden muodostumisessa. Kuten Mikkola ja Nykänen (2020, 17) toteavat, ei tehtävä- ja suhdekeskeistä vuorovaikutusta voi täysin erottaa toisistaan, sillä myös tehtäväkeskeinen vuorovaikutus rakentaa ja ylläpitää osapuolten välistä suhdetta. Tästä syystä relationaalista viestintää lähestytään tässä tutkielmassa avoimesti sekä tehtävä- että suhdekeskeisen vuorovaikutuksen huomioiden.

Relationaalisella viestinnällä tarkoitetaan tässä tutkielmassa viestintää, joka kytkeytyy vuorovaikutusosapuolten väliseen suhteeseen. Relationaalisen viestinnän käsite pitää sisällään monenlaiset vuorovaikutussuhteen muodot, tasot ja kokemukset. Relationaalinen viestintä voi olla suhdekeskeistä ja toteuttaa vuorovaikutussuhteen ylläpitämisen tai kehittämisen funktioita, mutta se voi olla yhtä lailla työkeskeistä ja edistää tehtävätason funktioita, mikäli vuorovaikutussuhde nähdään merkityksellisenä osana tehtäväkeskeistä viestintää. Relationaalinen viestintä kuvaa suhteisiin kytkeytyvää viestintää niin positiivisten kuin negatiivisten vuorovaikutuksen ilmiöiden osalta. Relationaalisen viestinnän käsitteellä voidaan siis kuvata esimerkiksi tukea, kannustamista ja ystävyyttä ilmaisevaa viestintää, mutta myös esimerkiksi konflikteja vuorovaikutusosapuolten välillä. Avoimella ja laajalla käsityksellä relationaalisesta viestinnästä päästään tarkastelemaan koronaviruspandemian aiheuttamassa poikkeuksellisessa kontekstissa ilmeneviä relationaalisen viestinnän ilmauksia monipuolisesti.

3.2 Relationaalisen viestinnän erityispiirteet etätyössä

Relationaalinen viestintä toteuttaa työyhteisöissä samoja funktioita niin kasvokkaisuorovaikutuksessa kuin teknologiavälitteisesti (ks. esim. Fay & Kline 2012; Mikkola & Nykänen 2020, 16). Relationaalisen viestinnän ilmenemisen tavat ja viestinnän mahdollisuudet voivat kuitenkin olla erilaisia riippuen siitä, ovatko työntekijät

vuorovaikutuksessa kasvokkain vai teknologiavälitteisesti. Etätyö asettaa omat haasteensa työyhteisön vuorovaikutukselle ja erityisesti relationaaliselle viestinnälle, mutta monien relationaalisen viestinnän hyötyjen on toisaalta havaittu toteutuvan myös teknologiavälitteisesti. Teknologiavälitteisen relationaalisen viestinnän tutkimus tarjoaakin kiinnostavat lähtökohdat ilmiön tarkastelulle koronaviruksen aiheuttamassa poikkeuksellisessa kontekstissa.

Relationaalista viestintää teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on usein tutkittu vertaillen kasvokkaisviestinnän kanssa. Monet näistä tutkimuksista tulkitsevat vuorovaikutussuhteiden kehittymisen haastavammaksi tai suhteiden laadun heikommaksi teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa kasvokkaisvuorovaikutukseen verrattuna. Kasvokkaisvuorovaikutuksessa olevien on havaittu muun muassa kokevan suurempaa tyytyväisyyttä ja nautintoa vuorovaikutussuhteesta, suurempaa läheisyyttä ja toisesta pitämisen kokemuksia vuorovaikutuskumppanin kanssa, sekä vähemmän konflikteja vuorovaikutussuhteessa (Mallen, Day & Green 2003; Okdie ym. 2011). Lisäksi kasvokkaisvuorovaikutus on havaittu teknologiavälitteistä vuorovaikutusta paremmaksi vaihtoehdoksi esimerkiksi vuorovaikutustavan tarkoituksenmukaisuuden (Rice 1993) tai työstävien kokeman vuorovaikutuksen laadun (Sias ym. 2012) näkökulmasta.

Yksi teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen haasteita selittävästä teorioista on *cues-filtered-out-näkökulma* (Culnan & Markus 1987), jonka Aira (2012, 24) on kääntänyt suomeksi ”näkökulmaksi nonverbaalisen viestinnän puuttumisesta”. Näkökulman mukaan teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta puuttuvat nonverbaaliset vihjeet, mikä johtaa muutoksiin ainakin vuorovaikutuksen säätelyssä, kuten puheenvuorojen jakamisessa, vuorovaikutusosapuolten mahdollisuuksissa luoda käsitys toisistaan, sekä kyvyssä tunnistaa vuorovaikutuksen konteksti. Nämä muutokset voivat luoda haasteita esimerkiksi johtajuuden ilmentämiseen ja tilanteeseen sopivan viestintätyylin valintaan. (Culnan & Markus 1987, 423–439.) Näkökulman voidaan sanoa edustavan ajalleen tyypillistä tapaa tulkita teknologiavälitteistä vuorovaikutusta suhteessa kasvokkaisvuorovaikutukseen. Hiemstra (1982) on tehnyt 1970- ja 1980-lukujen tutkimukseen keskittyneen katsauksensa tulosten perusteella tulkinnan, että teknologiavälitteinen viestintä on kasvokkaisviestintää vähemmän ystävällistä, henkilökohtaista tai tunnepitoista. Sen sijaan teknologiavälitteisen viestinnän Hiemstra (1982, 883) tulkitsee vakavaksi, persoonattomaksi ja työkeskeiseksi. Voidaankin todeta, että useat kasvokkaisvuorovaikutusta ja teknologiavälitteistä vuorovaikutusta

vertailevat näkökulmat ja tutkimukset tulkitsevat teknologiavälitteisen viestinnän sopivan viralliseen viestintään ja asiapitoiseen työkontekstiin, mutta ei relationaaliseen viestintään ja vuorovaikutussuhteiden muodostamiseen.

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen haasteita kuvaavaa tutkimusta kohtaan on esitetty kuitenkin myös kritiikkiä. Relationaalista viestintää teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa tutkinut Joseph Walther on kritisoinut cues-filtered-out-näkökulmaa muun muassa siitä, että näkökulma arvioi nonverbaaliset vihjeet puutteellisiksi teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa kaikissa tapauksissa ja esimerkiksi käytössä olevasta kanavasta riippumatta. Tämä johtaa käsitykseen, ettei vuorovaikutussuhteella, kontekstilla tai muilla tekijöillä ole merkitystä sille, voiko vuorovaikutussuhde kehittyä ajan kuluessa myös teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. (Walther 1995.)

Waltherin kehittämä sosiaalisen informaation prosessoinnin teoria (*social information processing theory*; Walther 1992) esittää, että teknologiavälitteisesti vuorovaikutuksessa olevat ovat yhtä lailla motivoituneita muodostamaan vuorovaikutussuhteen kuin ovat kasvokkaisvuorovaikutuksessa olevatkin. Teorian mukaan vuorovaikutussuhteiden muodostaminen teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa voi olla kasvokkaisvuorovaikutusta hitaampaa, mutta ei automaattisesti vähäisempää. Teoria tunnustaa cues-filtered-out-näkökulman mukaisen käsityksen siitä, että teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa nonverbaalisia vihjeitä on vähemmän, jolloin relationaalisessa viestinnässä joudutaan luottamaan vahvemmin kielellisiin strategioihin. (Walther 1996, 10–11.) Mikäli vuorovaikutukselle on kuitenkin mahdollista antaa aikaa, ei relationaalinen viestintä lopulta eroa merkittävästi teknologiavälitteisesti kuin kasvokkaisvuorovaikutuksessa (Walther 1992, 69).

Sekä cues-filtered-out-näkökulman että sosiaalisen informaation prosessoinnin teorian tarkastelussa on huomioitava niiden ikä ja se, että ne keskittyvät tekstipohjaisen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tarkasteluun. Kehittynyt teknologia on vaikuttanut keskeisesti siihen, millaista vuorovaikutus voi olla teknologiavälitteisesti. Cues-filtered-out-näkökulma keskittyy nonverbaalisten vihjeiden puuttumiseen teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa, mutta nykyisin teknologia mahdollistaa esimerkiksi videopuhelut tai videokokoukset, joissa on mahdollista ainakin joissain määrin tulkita myös nonverbaalisia vihjeitä. Ihmiset ovat voineet myös oppia korvaamaan nonverbaalista viestintää

teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa esimerkiksi kielellisin ilmaisin tai hymiöiden ja muiden visuaalisten keinojen avulla (Aira 2012, 24).

Etätyö ja virtuaalinen tiimityö ovat olleet jatkuvassa nousussa, ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen myös teknologian käyttöön relationaalisessa viestinnässä. Vanhemmissa teorioissa esitetyt näkemykset voivat kuitenkin myös edelleen elää ihmisten asenteissa teknologiavälitteistä relationaalista viestintää kohtaan. Onkin kiinnostavaa pohtia, millainen merkitys koronaviruksen aiheuttamalla äkillisellä siirtymisellä on näihin asenteisiin. Etätyötutkimuksessa etätyön hyödyt kytkeytyvät usein ihmisen omaan haluun tehdä etätyötä, minkä vuoksi voidaan olettaa työntekijöillä olevan motivaatio ja osaaminen luoda ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita teknologiavälitteisesti. Koronaviruksen aiheuttamassa etätyötilanteessa työntekijät eivät todennäköisesti ole valmistautuneet olemaan vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa teknologiavälitteisesti, mikä voi heijastua kokemuksiin relationaalisesta viestinnästä etätyössä negatiivisesti.

Relationaaliseen viestintään etätyössä liittyy myös muita erityispiirteitä kuin erot teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ja kasvokkaisuorovaikutuksen välillä. Yksi näistä piirteistä on yhteisen fyysisen tilan puuttuminen, mikä voi vaikuttaa työyhteisön relationaaliseen viestintään ja vuorovaikutussuhteiden muodostumiseen. Sias ja Cahill (1998) tutkivat työyhteisön vertaissuhteiden kehittymistä ystävyysuhteiksi ja havaitsivat, että fyysinen läheisyys työpaikalla lisäsi todennäköisyyttä sille, että työntekijöiden välinen vertaissuhde kehittyi ystävyysuhteeksi. Fyysisellä läheisyydellä tarkoitettiin tässä yhteydessä lähekkäin sijaitsevia työpisteitä tai toimistohuoneita. Voidaankin tulkita, että lähellä toisiaan sijaitsevat työpisteet voivat tarjota työntekijöille enemmän mahdollisuuksia relationaaliseen viestintään, ja täten auttaa heitä kehittämään vuorovaikutussuhdettaan.

Myös Fay ja Kline (2011) havaitsivat etätyöntekijöiden vuorovaikutussuhteita ja informaalista vuorovaikutusta tarkastelleessa tutkimuksessaan seikkoja, joilla voi olla vaikutusta työyhteisön relationaaliseen viestintään yhteisessä fyysisessä tilassa tapahtuvan työn eduksi. Jopa 65 % Fayn ja Klineen (2011, 154) tutkimuksen vastaajista raportoi vuorovaikutuksen työyhteisössään olevan etätyössä monitoroitua. Kokemusta selitettiin sillä, että vuorovaikutukseen käytettiin työnantajan tarjoamia teknologioita ja niiden sovelluksia, jolloin esimerkiksi esimies saattoi tarkistaa lähetettävän sähköpostin sisällön. Relationaalisen viestinnän näkökulmasta tämä on kiinnostavaa siksi, että relationaaliseksi viestinnäksi luetaan

muun muassa työn ulkopuolisesta elämästä ja omasta perheestä puhuminen työyhteisön jäsenille. Näin ollen kokemus siitä, että vuorovaikutusta työntekijöiden välillä valvotaan tai voidaan seurata vuorovaikutuksen tapahtuessa teknologiavälitteisesti, voi rajoittaa työntekijöiden halua esimerkiksi sosiaalisen tuen hakemiseen tai yksityisasiasta keskustelemiseen. On mahdollista, että työnantajan fyysinen tila luo työntekijöille vahvemman kokemuksen yksityisten keskustelujen mahdollisuuksista, mikäli työntekijät kokevat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen valvottuna.

Vaikka suuri osa teknologiavälitteisen relationaalisen viestinnän tutkimuksesta osoittaa sen aiheuttamat haasteet etätöille, on relationaalisen viestinnän havaittu myös toimivan teknologiavälitteisesti. Ramirez ja Zhang (2007) tutkivat relationaalista viestintää tilanteessa, jossa vuorovaikutus vaihtuu kasvokkaisuorovaikutuksesta teknologiavälitteiseen tai toisinpäin. Tutkimuksessa testattiin myös muutoksen nopeuden vaikutusta kokemuksiin. Tarkastelun kohteena olivat vuorovaikutusosapuolten käsitykset relationaalisesta viestinnästä, vuorovaikutussuhteen jatkuvuudesta sekä epävarmuudesta vuorovaikutussuhteessa. Tutkimuksen kontekstista on huomioitava, että kyseessä oli yliopisto-opiskelijoista koottu kokeellinen asetelma, ja vuorovaikutussuhteita tarkasteltiin kahdenvälisinä. Tuloksia voidaan kuitenkin joiltakin osin soveltaa myös työyhteisöjen vuorovaikutukseen vastaavissa tilanteissa.

Ramirez ja Zhangin (2007) tutkimuksessa havaittiin, että ainoastaan teknologiavälitteisesti vuorovaikutuksessa olleet parit raportoivat keskimäärin kaikista positiivisimpia kokemuksia relationaalisesta viestinnästä. Relationaaliseen viestintään liittyvien tekijöiden välillä oli kuitenkin eroja siinä, kumpi vuorovaikutuksen muoto koettiin positiivisemmaksi. Esimerkiksi kokemukset läheisyydestä olivat ensimmäisellä mittauskerralla positiivisempia kaikissa teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen olosuhdeasetelmissa verrattuna kasvokkaisuorovaikutuksen asetelmiin, kun taas oletus vuorovaikutussuhteen jatkuvuudesta raportoitiin pääosin korkeammaksi kasvokkaisuorovaikutuksessa olleilla testiryhmillä kuin teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa olleilla (Ramirez & Zhang 2007, 299).

Ramirez ja Zhangin (2007, 302–303) tulkinta tutkimuksensa tuloksista on, että teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa pysyminen, vuorovaikutuksen tapojen vaihtelemisen sijaan, vaikuttaa positiivisesti relationaaliseen viestintään. Kiinnostavaa tuloksissa on, kuten Ramirez ja Zhang (2007, 304) itsekin nostavat esiin, etteivät kokemukset

relaationaalista viestinnästä ole riippuvaisia vuorovaikutuskanavan muutoksesta yleensä, vaan merkitystä on sillä, kumpaan suuntaan muutos tapahtuu. Tutkimuksensa kokonaisvaltaiseksi johtopäätökseksi Ramirez ja Zhang (2007, 306) esittävät, että relaationaalisen viestinnän “optimaalinen taso” on paremmin saavutettavissa teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa kuin vuorovaikutuksessa, joka tapahtuu pääosin teknologiavälitteisesti, mutta jonka lisänä on kasvokkaisuorovaikutusta. Kasvokkaistapaamiset pitkään kestäneen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen jälkeen voidaan nähdä jopa haitallisina relaationaalille viestinnälle ja niiden voidaan nähdä asettavan kyseenalaiseksi vuorovaikutussuhteen luonteen ja potentiaalisen tulevaisuudessa.

Ramirezin ja Zhangin (2007) tulkinta on osittain ristiriidassa etätyötä ja työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaa työtä yhdistävää hybridimallia suosittlevien tutkimusten kanssa (ks. esim. Virick, Dasilva & Arrington 2010; Windeler, Chudoba & Sundrup 2017). Tämä on erityisen mielenkiintoista koronaviruksen aiheuttaman yllättävän etätyöhön siirtymisen kontekstissa, jossa etätyötä tarkastellaan ensisijaisesti väliaikaisena ratkaisuna. Ramirezin ja Zhangin (2007) tutkimuksen tulosten perusteella voidaan ajatella, että koronaviruksen aiheuttama etätyöhön siirtyminen voi aiheuttaa tulevaisuudessa haasteita työyhteisön vuorovaikutukselle, mikäli teknologiavälitteinen vuorovaikutus jatkuu pitkään, kun taas osittaisen etätyöskentelyn hyötyjä tunnistaneen tutkimuksen (esim. Virick, Dasilva & Arrington 2010) mukaan työntekijät voisivat hyötyä etätyön jatkamisesta työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvan työn rinnalla.

Etätyö on työyhteisön relaationaalille viestinnälle erityinen ja usein haastava konteksti, mutta relaationaalinen viestintä on todettu tärkeäksi osaksi työtä myös etätyöntekijöillä. Fay ja Kline (2011) tutkivat etätyöntekijöiden vuorovaikutussuhteita heidän työyhteisöissään sekä sitä, millainen merkitys informaalilla vuorovaikutuksella on etätyöntekijöiden työtyytyväisyyteen ja heidän sitoutumiseensa organisaatioon. Informaalisen vuorovaikutuksen muodoista tutkimuksessa tarkasteltiin työntekijän omasta perheestä puhumista, valittamista, sekä yleistä seurustelua (*socializing talk*). Nämä Fayn ja Klineen (2011) tutkimuksessa informaaliksi vuorovaikutukseksi kutsutut vuorovaikutuksen muodot voidaan tulkita myös relaationaaliseksi viestinnäksi, ja tässä yhteydessä informaali vuorovaikutus relaationaalisen viestinnän synonyymiksi.

Fay ja Kline (2011) havaitsivat tutkimuksessaan, että työntekijöiden tyytyväisyys työyhteisön informaaliin vuorovaikutukseen oli positiivisesti yhteydessä työntekijöiden sitoutumiseen työpaikkaansa. Etätyöntekijät raportoivat informaalin vuorovaikutuksen olevan yleisellä tasolla toivottua ja mielekästä. Tutkimuksessa käsitellyistä informaalin vuorovaikutuksen muodoista valittamisella oli merkitsevin yhteys työntekijän sitoutumiselle ja työtyytyväisyydelle. Vaikka valittaminen nähdään usein negatiivisena vuorovaikutuksen muotona, se voi myös auttaa työntekijöitä kokemaan yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä ja hallitsemaan työroolejaan. (Fay & Kline 2011, 154–157.) Näin ollen työkaverille valittaminen voi osoittautua etätyöntekijälle mielekkääksi tavaksi kuulua työyhteisöön ja rakentaa vuorovaikutussuhdetta työkavereihin.

Tutkimuksessaan Fay ja Kline (2011) havaitsivat myös, että ne etätyöntekijät, jotka raportoivat pitävänsä kollegoistaan, raportoivat myös olevansa tyytyväisempiä työhönsä ja sitoutuneempia organisaatioonsa. Näin ollen voidaankin todeta työyhteisön vuorovaikutussuhteiden olevan merkittävässä roolissa myös niille työntekijöille, jotka työskentelevät pääsääntöisesti fyysisesti etäällä työyhteisöstään. Koska etätyöntekijät raportoivat positiivisia kokemuksia informaalista vuorovaikutuksesta työyhteisönsä kanssa, voidaan tulkita, että he kokivat työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin kytkeytyvän viestinnän mahdolliseksi myös teknologiavälitteisesti.

Relationaalinen viestintä on merkittävä osa työyhteisön vuorovaikutusta ja työssä viihtymistä. Tämän vuoksi on tärkeää, että relationaalinen viestintä on mahdollista niin kasvokkaisvuorovaikutuksessa kuin teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa. Tässä tutkielmassa relationaalista viestintää tarkastellaan kontekstissa, jossa työyhteisön vuorovaikutus on muuttunut poikkeuksellisissa oloissa nopeasti lähes täydellisesti teknologiavälitteiseksi. Onkin mielenkiintoista tutkia, millaisia vaikutuksia näin erityislaatuisella tilanteella on työyhteisöjen relationaaliseen viestintään ja sen toteuttamiseen poikkeusoloissa.

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Covid-19-viruksen aiheuttaman koronapandemian johdosta yhteiskunnat ympäri maailman joutuivat helmi-maaliskuusta 2020 eteenpäin sopeutumaan tilanteeseen, jossa fyysisiä kontakteja ihmisten välillä oli rajoitettava. Useissa maissa tämä tarkoitti valtiiovallan taholta tulevia suosituksia ja määräyksiä, jotka rajoittivat ihmisten liikkumista ja kokoontumista. Rajoitukset kohdistuivat sekä työelämään, että vapaa-ajan kontakteihin. Suomessa valtioneuvosto linjasi 16. maaliskuuta poikkeusolojen valmiuslain nojalla, että julkisen sektorin työnantajien tulee määrätä ne työntekijät etätyöhön, joiden työtehtävät sen mahdollistavat (Valtioneuvoston tiedote 140/2020, 16.3.2020). Monet yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat lähtivät myös noudattamaan tätä linjausta. Linjauksen myötä myös sellaiset työyhteisöt, joissa etätyötä ei oltu totuttu tekemään, joutuivat siirtymään hyvin lyhyellä varoitusajalla teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen. Samalla sellaiset henkilöt, jotka olivat tottuneet tekemään töitä fyysisessä työympäristössä kollegojensa kanssa, saattoivat joutua opettelemaan viestintäteknologian käyttöä voidakseen olla vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa myös etätyössä.

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millä tavoin koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne on yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Tavoitteeseen pyritään tarkastelemalla työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia. Tutkimusote on laadullinen, mutta tarkastelun kohteena on myös kokemusten määrällinen yleisyys. Suuri aineisto mahdollistaa aineiston esittämisen myös kvantitatiivisesti, jolloin päästään tarkastelemaan kokemusten yleisyyttä. Relationaalinen viestintä voi aiheiltaan liittyä niin työhön kuin työntekijöiden yksityiselämään, ja kuvata suhdetta sekä positiivisten että negatiivisten vuorovaikutuksen ilmiöiden kautta. Tavoitteeseen pyrin kahden tutkimuskysymyksen avulla:

1. Millaisia muutoksia työntekijät ovat havainneet työyhteisönsä relationaalisessa viestinnässä poikkeuksellisen etätyötilanteen myötä?
2. Millaisia relationaalisen viestinnän strategioita työntekijät ovat käyttäneet etätyössä poikkeustilanteen aikana?

Tutkimuskysymysten avulla pyritään saamaan monipuolista tietoa poikkeuksellisen etätyötilanteen yhteyksistä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on saada tietoa siitä, ovatko työntekijät havainneet työyhteisön relationaalisen viestinnän muuttuneen poikkeustilan ja sitä seuranneen etätyöhön siirtymisen myötä. Tutkimuskysymyksen taustalla on ajatus siitä, että fyysisen työympäristön muuttuessa etätyöksi, voivat työyhteisön relationaalisen viestinnän tavat muuttua, tai relationaalinen viestintä ja sen merkitys tulla aiempaa näkyväksi työntekijöille. Toisen tutkimuskysymyksen tavoitteena on saada tietoa siitä, millaisia strategioita työntekijät ovat ottaneet käyttöön relationaalisen viestinnän mahdollistamiseksi poikkeustilanteessa. Toista tutkimuskysymystä ohjaa oletus, että työyhteisön relationaalinen viestintä tapahtuu etätyössä erilaisissa foorumeissa kuin työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuva relationaalinen viestintä, ja näin ollen edellyttää erilaisten strategioiden käyttöä.

4.2 Tutkimuksen aineisto, aineistonkeruumenetelmä ja aineistonkeruun kuvaus

Tutkielman kyselyaineisto koottiin osana LUT-yliopiston kokoon kutsumaa Fast Expert Teams -verkostoa, johon kuuluu asiantuntijoita LUT-yliopistosta, Aalto-yliopistosta, Jyväskylän yliopistosta, Itä-Suomen yliopistosta, Tampereen yliopistosta, Työterveyslaitokselta, Teknologian tutkimuskeskus VTT:stä, Sitra Labista, Tiedeakatemiasta, Goforesta, Howspacesta, Skillhivesta, Solvedista ja Hämeen liitosta, sekä työ- ja elinkeinoministeriöstä, valtiovarainministeriöstä ja liikenne- ja viestintäministeriöstä. Verkoston sisällä toimiva Etätyölaboratorio (LUT-yliopisto, Jyväskylän yliopisto, Aalto-yliopisto, Itä-Suomen yliopisto, Tampereen yliopisto, ja Työterveyslaitos) käynnisti pitkittäistutkimuksen Suomen siirtymisestä etätyöhön ja keräsi määrällistä ja laadullista aineistoa etätyöhön siirtymisen vaikutuksista maaliskuu-toukokuussa 2020. Toimin tässä

tutkimushankkeessa Jyväskylän yliopiston tutkimusryhmässä tutkimusavustajana ja sain sitä kautta käyttöni tämän tutkielman aineiston.

Tutkielman aineisto kerättiin erityisesti julkiselle sektorille kohdennetulla laadullisella avovastauskyselyllä. Aineiston keräämisessä tehtiin yhteistyötä ammattijärjestöjen ja ministeriöiden kanssa vastaajien tavoittamiseksi esimerkiksi uutiskirjeiden avulla. Lisäksi verkkokyselyn linkkiä jaettiin tutkijaryhmän toimesta eri sosiaalisen median kanavissa (Twitter, LinkedIn). Kyselyyn vastattiin 8.4.2020 ja 25.5.2020 välisenä aikana, jolloin julkisen sektorin etätyökehoitus oli voimassa koko Suomessa.

Kysely edustaa laadullisessa tutkimuksessa yhtä formaaleimmista ja strukturoidimmista tutkimusasetelmista. Kyselyn etuna on sen tehokkuus monellakin tapaa. Kyselyllä on mahdollista kerätä laaja aineisto, aineistonkeruu tapahtuu todennäköisesti nopeammin kuin esimerkiksi haastattelemalla, ja vastaukset voidaan nopeasti siirtää käsiteltävään muotoon, eikä tutkijan aikaa kulu esimerkiksi haastatteluaineiston litterointiin. Kyselyn heikkouksia ovat mahdollisesti suuri kato sekä väärinymmärrysten mahdollisuus, sillä vastaajien ei ole mahdollista kysyä selvennyksiä tai tarkentavia kysymyksiä tutkijalta vastatessaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 194–195.) Erityisesti avovastauskysymysten vahvuudeksi voidaan katsoa se, että ne tarjoavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään vapaasti, eivätkä tutkimuksen tulokset rajoitu monivalintakysymysten vaihtoehtoihin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201).

Tämän tutkielman aineistona toiminut kysely sisälsi yhteensä seitsemän avovastauskysymystä ja kolmetoista taustakysymystä. Lisäksi kyselyn aluksi esitettiin suostumuslomake kyselyyn osallistumiseen, jonka hyväksyminen oli edellytyksenä kyselyyn vastaamiselle. Kyselyn seitsemän avokysymystä käsittelivät koronapandemian aiheuttaman etätyötilanteen herättämiä ajatuksia ja tunteita, työtehtävien luonnetta ja vaatimuksia, tilanteen aiheuttamia haasteita, vuorovaikutukseen ja viestintään liittyviä kokemuksia, organisaation toiminnan seurantaan ja siihen osallistumiseen liittyviä kokemuksia, tuen ja koulutuksen tarpeita, sekä vastaajien omia vinkkejä etätyöskentelyyn. Tämän tutkielman aineistona käytetyt avokysymykset on esitelty sanatarkasti seuraavassa alaluvussa. Kyselyn taustakysymykset käsittivät vastaajan postinumeron, sukupuolen, iän, samassa taloudessa asuvien lasten määrän, työsuhteen muodon, työvuodet nykyisen työnantajan palveluksessa, toimialan, organisaation tyyppin, työyhteisön koon, viikoittaisten työtuntien määrän, sen,

työskenteleekö vastaaja esimiesasemassa tai ohjaako hän muiden työskentelyä, sekä sen, kuinka usein työntekijä teki etätöitä ennen koronapandemiaa. Kyselyn kysymykset oli esitetty sekä suomen että englannin kielellä.

Kyselyyn vastattiin yhteensä 1205 kertaa. Aineistosta jätettiin pois 9 vastaajaa, jotka olivat vastanneet ainoastaan taustakysymyksiin tai antaneet pelkän suostumuksensa tutkimukseen osallistumiseen, eivätkä siis vastanneet yhteenkään kyselyn avovastauskysymyksistä. Tämän tutkielman aineistoon valittiin mukaan vain ne vastaajat, jotka ilmoittivat olevansa kokoaikaisia työntekijöitä. Pois rajattiin osa-aikatyöntekijät, työttömät, yrittäjät ja opiskelijat, sekä vastaajat, jotka ilmoittivat olevansa lomautettuna koronaviruksen vuoksi.

Analysoitavassa aineistossa vastaajia oli täten yhteensä 1139. Lähes kaikki vastaajat (n. 96 %) työskentelivät julkisella sektorilla (valtion palvelus tai valtion liikelaitos, kunta/kuntayhtymä tai puolivaltiollinen organisaatio). Vastaajien keskimääräinen ikä oli 46 vuotta. Noin 10 % vastaajista toimi esimiesasemassa, ja noin 22 % ilmoitti ohjaavansa muiden työsuorituksia, vaikkei toimi esimiesasemassa. Valtaosa vastauksista oli kirjoitettu suomen kielellä. Englanniksi kyselyyn vastasi kuusi vastaajaa, minkä lisäksi kaksi vastaajaa vastasi kyselyyn ruotsiksi.

Noin 20 % vastaajista ei ollut tehnyt etätöitä koskaan ennen koronapandemiaa. Noin 27 % vastaajista oli tehnyt etätöitä harvemmin kuin kerran viikossa, noin 21 % keskimäärin yhden päivän viikossa, ja noin 23 % keskimäärin kaksi päivää viikossa. Loput vastaajista (noin 9 %) tekivät etätöitä kolmesta seitsemään päivää viikossa ennen koronapandemiaa. Näin ollen voidaan todeta, että suurimmalle osalle vastaajista etätöy pääasiallisena työmuotona oli uusi, ja muutos työn arjessa merkittävä koronapandemian ja sitä edeltävän ajan välillä.

4.3 Aineiston käsittely ja analyysimenetelmä

Seitsemän avoimen kysymyksen kyselystä valittiin kolme kysymystä tämän tutkielman aineistona käytettäväksi. Valinta tehtiin tutustumalla kaikkiin avokysymyksiin ja niihin annettuihin vastauksiin, ja valitsemalla tarkasteluun ne kysymykset, joihin vastatessaan työntekijät toistuvasti kuvasivat työyhteisön relationaalista viestintää. Nämä kysymykset

olivat kyselyssä numerot 1, 4 ja 5. Tutkielman luettavuuden vuoksi käytän tutkielmassani kysymysten kuvauksessa järjestyslukuja 1, 2 ja 3, jolloin ensimmäinen tutkielmassa käytettävä kysymys viittaa myös varsinaisen kyselyn ensimmäiseen kysymykseen, tutkielmassa toiseksi mainittu kyselyn neljänteen kysymykseen ja tutkielmassa kolmantena mainittu kyselyn viidenteen kysymykseen. Kysymykset, joiden vastauksia käytettiin tämän tutkielman aineistona, olivat seuraavat:

1. Millaisia ajatuksia ja tunteita nykyisen koronapandemian aiheuttama etätyötilanne herättää sinussa?
2. Miten koet vuorovaikutuksen ja viestinnän työyhteisössäsi nykyisessä tilanteessa?
3. Ovatko mahdollisuutesi seurata organisaatiosi toimintaa ja osallistua siihen muuttuneet? Miten?

Kaikista kolmesta kysymyksestä rajattiin mukaan analyysiin ne vastaukset, joissa työntekijät kuvasivat työyhteisön relationaalista viestintää. Rajauksessa käytettiin tämän tutkielman määritelmää relationaalisesta viestinnästä, eli analyysiin otettiin mukaan sellaiset vastaukset, joissa työntekijät kuvasivat työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin kytkeytyvää viestintää. Tämän tutkielman tarkka määritelmä relationaalisesta viestinnästä on esitetty luvussa 3.1. Ensimmäisen kysymyksen osalta analyysiin valittiin mukaan siis vain ne vastaukset, joissa kuvatut ajatukset ja tunteet etätyötilanteesta liittyivät työyhteisön relationaaliseen viestintään ja siinä havaittuihin muutoksiin, ja toisen ja kolmannen kysymyksen vastauksista analyysiin otettiin mukaan ne vastaukset, joissa kuvattiin kokemuksia tai muutoksia relationaalisen viestinnän näkökulmasta. Kaikkien kolmen kysymyksen analyysiin valittuja vastauksia tarkasteltiin molempien tutkimuskysymysten näkökulmasta. Analyysissa ei siis ollut merkitystä sillä, mihin kolmesta kysymyksestä vastatessaan vastaaja oli kuvannut kokemuksiaan relationaalisesta viestinnästä, vaan rajattua aineistoa tarkasteltiin kokonaisuutena.

Aineiston analyysimenetelmänä toimi aineistolähtöinen temaattinen analyysi. Temaattiseen analyysiin suhtaudutaan tässä tutkielmassa Tuomen ja Sarajärven (2018, 140–141) näkemystä mukaillen teknisenä analyysimallina, joka ei perustu lähtökohtaisesti tiettyyn teoriaan tai epistemologiaan. Aineistolähtöisessä analyysissä viitekehyksenä on aineisto, jota ei ohjaa tietty teoria, vaan analyysiyksiköt valitaan ja perustellaan tutkimuksen tarkoituksen ja

tutkimustehtävän mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108). Braun ja Clarke (2006, 83) käyttävät induktiivisen ja deduktiivisen analyysin käsitteitä kuvaamaan päättelyssä käytettyä logiikkaa. Tästä näkökulmasta aineistolähtöinen analyysi muistuttaa induktiivisen päättelyn logiikkaa, sillä keskiössä ei ole pyrkimys saada aineistoa sopimaan tietyn teorian viitekehukseen, vaan lähestyä analyysia aineiston ehdoilla. On kuitenkin tärkeää muistaa, ettei tutkija pysty koskaan suhtautumaan aineistoonsa täysin objektiivisesti ja irrallaan aiemmasta tutkimuksesta, vaan myös aineistolähtöisessä lähestymistavassa analyysia ohjaavat aiemmassa tutkimuksessa tunnistetut käsitteet. (Braun & Clarke 2006, 83–84.)

Päädyin aineistolähtöiseen temaattiseen analyysimenetelmään useiden syiden vuoksi. Sain tutkielman aineiston käyttööni toimiessani tutkimusavustajan roolissa, minkä vuoksi en ole itse osallistunut aineiston keräämiseen. Näin ollen minun oli alusta saakka mahdollista tarkastella aineistoa ilman vastauksiin liittyviä ennakko-oletuksia, jotka olisivat voineet syntyä kyselylomaketta laatiessa. Aineistoon tutustuminen ohjasi minua tutkimuksen tavoitteen ja tutkimuskysymysten laatimisessa. Lisäksi analyysitapaan vaikutti tutkimusaiheen kontekstuaalinen poikkeuksellisuus: tutkimusta etätyöstä tilanteessa, jossa valinta etätyön määrästä tai henkilöstön määrästä etätyössä ei perustu organisaation tai yksittäisen työntekijän päätökseen vaan kansalliseen ohjeistukseen, ei ole ollut mahdollista tehdä ennen koronapandemiaa. Näin ollen ei ollut mahdollista käyttää valmiista teoreettista kehystä sille, millaisia käsityksiä ja kokemuksia siirtymisestä etätyöhön on havaittu vastaavassa tilanteessa. Braun ja Clarke (2006, 96–97) pitävät temaattista analyysia joustavana ja verrattain helppona ja nopeana analyysimenetelmänä. Lisäksi he mainitsevat analyysitavan vahvuudeksi mahdollisuuden löytää kiinnostavia ilmiöitä laajastakin aineistosta, sekä mahdollisuuden havaita sekä samankaltaisuuksia että eroavaisuuksia saman ilmiön sisäلتä. Braun ja Clarke (2006) uskovat temaattisen analyysin voivan johtaa jopa odottamattomiin oivalluksiin. Myös näillä perusteluilla temaattinen analyysi sopi tämän tutkielman menetelmäksi. Tutkielman aineisto on laaja, minkä vuoksi sen jäsentäminen teemoittelun avulla oli mielekästä. Temaattinen analyysi mahdollisti lukuisten relationaalisten viestinnän ilmiöiden havaitsemisen aineistosta, sekä näiden ilmiöiden sisällä ilmenevien samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien havaitsemisen ja tarkastelun.

4.4 Aineiston analyysi

Tässä tutkielmassa aineisto analysoitiin käyttäen Braunin ja Clarken (2006) temaattisen analyysin menetelmää. Analyysi jakautuu kuuteen vaiheeseen, joiden avulla aineisto systemaattisesti käsitellään raportoitaviksi tuloksiksi. Analyysin vaiheet ovat:

1. Aineistoon tutustuminen
2. Koodaaminen
3. Alustavien teemojen kehittäminen koodeista
4. Teemojen arviointi suhteessa koodeihin, toisiin teemoihin ja koko aineistoon
5. Lopullisten teemojen valikointi ja nimeäminen
6. Analyysin raportointi

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutustutaan aineistoon, sen syvyyteen, laajuuteen ja ominaispiirteisiin. Aineistoa luetaan aktiivisesti, mieluiten useita kertoja, pyrkien löytämään aineistosta merkityksiä, yhdistäviä tekijöitä ja mielekkäitä tarkastelun kohteita. Tähän vaiheeseen kuuluu myös mahdollinen aineiston muuttaminen kirjalliseen muotoon, mikäli analysoitava aineisto on alun perin ollut verbaalisessa muodossa. (Braun & Clarke 2006, 87.) Tämän tutkielman aineisto oli jo valmiiksi kirjallisessa muodossa, joten litterointia tai muuta vastaavaa aineiston muuntamista ei ollut tarpeen tehdä. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa luin koko aineiston valitsemieni kolmen kysymyksen osalta useita kertoja läpi. Yhteensä 1139 vastaajasta ensimmäiseen kysymykseen vastasi 1136 vastaajaa, toiseen kysymykseen 1135 vastaajaa ja kolmanteen kysymykseen 1092 vastaajaa. Tässä vaiheessa tein myös tutkielman tavoitteen mukaisesti rajauksen vastauksiin, joissa käsiteltiin relationaalista viestintää. Tulkitsin aineistosta relationaaliseen viestintään liittyviksi ne vastaukset, joissa kuvattiin relationaalista viestintää tämän tutkielman määritelmän mukaisesti, eli vastaukset liittyivät jollakin tavalla työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin, niiden rakentamiseen, ylläpitoon ja muokkaamiseen. Ensimmäisessä kysymyksessä relationaaliseen viestintään liittyviä vastauksia oli 415, toisessa 660 ja kolmannessa 230. Valinnan tein lukemalla koko aineiston ensitutustumisen jälkeen vielä kaksi kertaa läpi ja valitsemalla relationaalista viestintää tutkielman määritelmän mukaisesti kuvaavat vastaukset. Tämän jälkeen luin valitut vastaukset läpi vielä kerran ja poistin analysoitavasta aineistosta joitakin vastauksia, jotka uudelleen tarkasteltuina eivät käsitelleet relationaalista viestintää. Analyysin ulkopuolelle

jääneissä vastauksissa käsiteltiin esimerkiksi koronaviruksesta tai poikkeusoloista tiedottamista tai työergonomiaa etätyössä.

Analyysin toinen vaihe on koodaus. Koodauksen alkaessa aineistosta on muodostunut tutustumisen avulla yleiskuva ja tutkijalla on jo ajatuksia siitä, mikä aineistossa voisi olla kiinnostavaa. Koodausvaiheessa aineistoon merkitään toistuvia ilmiöitä, joista analyysin edetessä tullaan muodostamaan laajempia teemoja. Koodausvaiheessa kiinnostavat nostot voivat siis olla vielä hyvin yksityiskohtaisia. Koodauksessa on tärkeää systemaattisuus ja koko aineiston tarkastelu huolellisesti ja tasa-arvoisesti. Koodatessa on tärkeää säilyttää analysoitavan kohteen konteksti, jotta teemoitteluvaiheessa ei hukata yhteyttä, jossa ilmiö on esiintynyt. Käytännön tasolla koodauksen voi toteuttaa monin tavoin, esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja, käyttämällä muistilappuja, tai värikoodaamalla. Yksittäisen otteen aineistosta voi koodata useampiin luokkiin kuuluvaksi, mikäli se on analyysin kannalta relevanttia. (Braun & Clarke 2006, 88–89.) Tämän aineiston analyysissä koodattavaa materiaalia oli lopulta kolmesta kysymyksestä yhteensä 1305 vastausta. Koodaus toteutettiin värikoodaamalla kirjallisten vastausten teksti muodostuvien koodien mukaan. Koodeja muodostui yhteensä 84. Analyysiyksikkönä koodauksessa toimi merkityskokonaisuus, joka saattoi olla virke tai useamman virkkeen kokonaisuus, jossa käsiteltiin samaa aihetta. Useat vastaukset olivat laajoja pohdintoja tilanteesta ja sen aiheuttamista muutoksista, joten samassa vastauksessa esiintyi usein monia merkityskokonaisuuksia. Samoin yksi merkityskokonaisuus saatettiin merkitä usealla koodilla. Tämä oli tyypillistä silloin, kun vastauksessa esimerkiksi listattiin etätyötilanteesta aiheutuneita positiivisia tai negatiivisia muutoksia, jotka sopivat useampiin koodausluokkiin. Alla olevassa taulukossa 1 esitetään kaksi esimerkkiä saman lauseen koodaamisesta useampaan luokkaan.

TAULUKKO 1 Esimerkki aineiston koodauksesta

Ote aineistosta	Koodit
"Ristiriitaisia; palasin pitkältä virkavapaalta suoraan etätöihin, kollegoita ja kahvihetkiä on ikävä ja tukiverkosta."	Punainen: Ikävä työyhteisöä kohtaan Oranssi: Kahvi- ja lounastauot Sininen: Työyhteisön tuki, sosiaalinen tuki
"Kuulumisten vaihto jää vähille, ja tieto kulkee huonommin."	Tummanvihreä: Kuulumiset ja spontaanit keskustelut Violetti: Tiedonjakaminen, hiljainen tieto

Taulukossa 1 (edellisellä sivulla) esiintyvät koodien nimet edustavat koodausvaiheen ilmaisutapoja ja kuvaavat hyvin aineistolähtöisen temaattisen analyysin prosessiluonnetta: analyysin edetessä koodien nimet jäsenyivät edelleen. Koodien muodostaminen perustui aineistossa esiintyviin kiinnostaviin relationaalisen viestinnän ilmiöihin. Kuten Braun ja Clarke (2006, 83–84) mainitsevat, edes aineistolähtöistä analyysia ei voida toteuttaa täysin irrallaan aiemmasta tutkimuksesta, vaan esimerkiksi aiemmassa tutkimuksessa käytetyt käsitteet ohjaavat väistämättä analyysia. Tämän tutkielman aineiston analyysissa havaitsin, että työntekijöiden kuvaukset sosiaalisesta tuesta etätyössä jäsenyivät useiksi sosiaalisen tuen muodoiksi. Käytin sosiaalisen tuen muotojen kuvauksessa apuna Mikkolan (2006) tekemää jäsenystä. Mikkola (2006, 44–46) on tarkastellut väitöskirjassaan sosiaalisen tuen muotojen määritelmiä ja kuvaa sosiaalisen tuen jäsenyvän tutkimuksessa useimmiten neljään muotoon: emotionaaliseen, välineelliseen, tiedolliseen ja arviointiin perustuvaan tukeen. Mikkolan (2006, 44–46) sosiaalisen tuen muotojen kuvaus auttoi minua rajaamaan tässä tutkielmassa sosiaaliseen tukeen liittyvät kokemukset työhön liittyväksi sosiaaliseksi tueksi ja emotionaaliseksi tueksi. Aiemmassa tutkimuksessa käytetyn jäsenyyksen hyödyntäminen tässä tutkielmassa kuvaa hyvin sitä, millä tavoin myös aineistolähtöinen analyysi kytkeytyy aiempaan tutkimukseen käytettävissä olevien käsitteiden kautta.

Analyysin kolmas vaihe on alustavien teemojen kehittäminen koodeista. Kun koko aineisto on käyty systemaattisesti läpi ja koodattu, siirrytään aineiston analysoinnista koodien analysointiin teemojen muodostamiseksi. Analyysin kolmannen vaiheen tavoitteena on löytää koodeista yhdistäviä tekijöitä, joiden perusteella koodeja voi yhdistää teemoiksi. Tässä vaiheessa koodeista voidaan muodostaa ylä- ja alateemoja sen perusteella, miten koodeista kootut teemat suhtautuvat toisiinsa. Tavoitteena on nousta analyysissä yksityiskohdista laajempiin kokonaisuuksiin ja alkaa hahmottaa aineistossa esiintyvien ilmiöiden painotuksia ja keskinäisiä suhteita. Kaikki koodit eivät automaattisesti sovi tietyn teeman alle, ja jotkin koodit saattavat muodostaa suoraan oman teemansa koodin mukaisesti. Teemojen etsimisen lopputuloksena tulisi olla joukko potentiaalisia teemoja, joiden valinta ja arviointi tapahtuu analyysin seuraavissa vaiheissa. Teemoittelun apuna voidaan käyttää erilaisia visuaalisia työkaluja, kuten ajatuskarttoja. (Braun & Clarke 2006, 89–91.) Tämän tutkielman koodeja tarkastellessani havaitsin, että aineistossa oli runsaasti vastakkaisia kokemuksia yksittäisen ilmiön sisällä. Esimerkiksi yhteisöllisyyttä kuvattiin koetuksi sekä enemmän että vähemmän normaalioloihin verrattuna. Tällaiset saman ilmiön sisällä eroavat kokemukset luokittelin varsinaisen ilmiön mukaan, esimerkkitapauksessa luokaksi muodostui yhteisöllisyys. Tällä

menetelmällä koodien määrää saatiin rajattua huomattavasti. Lisäksi menetelmä auttoi jo tässä vaiheessa hahmottamaan, kuinka useimpiin ilmiöihin liittyi niin positiivisia, neutraaleja, kuin negatiivisia kokemuksia. Koska koodeja oli tämän menettelyn jälkeen edelleen kymmeniä, joista suuri osa liittyi selvästi toisiinsa, yhdistelin luokkia edelleen teemoiksi. Näitä teemoja muodostui viisi: tunteet, asenteet, työhön liittyvä relationaalinen viestintä, ei suoraan työhön liittyvä relationaalinen viestintä, ja relationaalisen viestinnän strategiat. Koodausvaiheen luokista muodostui tämän myötä edellä mainittujen viiden teeman alaluokkia. Braunin ja Clarken (2006, 89) neuvon mukaisesti käytin aineiston hahmottamisessa hyödyksi ajatuskarttoja sekä taulukointia.

Analyysin neljännessä vaiheessa muodostettuja teemavaihtoehtoja arvioidaan kaksivaiheisella menetelmällä. Ensimmäisessä vaiheessa palataan takaisin koodeihin ja koodattuihin merkityskokonaisuuksiin. Koodattua aineistoa arvioidaan nyt suhteessa teemaan: onko koodattu aineisto yhtenäistä ja sopiiko muodostettu teema kuvaamaan aineistoa? Mikäli yhtenäisyydessä tai sopivuudessa havaitaan ongelmia, on harkittava, onko teema itsessään ongelmallinen, vai eikö osa aineisto-otteista sen sisällä sovi valittuun teemaan. Ratkaisuna voi toimia teeman muokkaaminen, uuden teeman luominen, aineisto-otteiden siirtäminen muihin teemoihin, tai aineisto-otteiden hylkääminen analyysistä. Arviointia jatketaan jokaisen teeman osalta niin kauan, kunnes tutkija on vakuuttunut siitä, että valitut teemat vastaavat aineisto-otteita. (Braun & Clarke 2006, 91.) Samalla periaatteella käsitellään seuraavaksi alkuperäistä aineistoa muodostettujen teemojen näkökulmasta. Tätä Braun ja Clarke (2006, 91–92) nimittävät neljännen vaiheen toiseksi osaksi. Tämän tutkielman analyysin neljännessä vaiheessa muokkasin joidenkin teemojen ja niiden alaluokkien kokonaisuuksia, sekä siirsin tiettyyn alaluokkaan koodattua aineistoa toiseen alaluokkaan. Joitakin alaluokkia oli myös mahdollista yhdistää, joten loin alaluokista suurempia kokonaisuuksia. Halusin kuitenkin säilyttää aineiston monipuolisuuden näkymisen myös analyysin avulla luoduissa taulukoissa, joten päädyin sijoittamaan näitä moninaisia mielipiteitä esimerkeiksi vastausten sisällöstä. Kyse ei siis ole esimerkkien kohdalla enää teemoista tai luokista, vaan luokkien sisällön kuvauksesta. Joitakin koodattuja aineisto-otteita poistin, sillä ne eivät myöhemmässä tarkastelussa kuvanneet työyhteisön relationaalista viestintää, vaan esimerkiksi tiedottamista.

Viides vaihe temaattisessa analyysissä viimeistelee aineiston ja teemojen välisen suhteen kriittisen tarkastelun. Braun ja Clarke (2006, 92) kuvaavat tätä prosessin vaihetta sanoilla

“jalosta ja määrittele” (*refine and define*). Tämän vaiheen tarkoituksena on hioa teemojen kuvaus vastaamaan niihin sisältyvää aineistoa. Tässä kohtaa analyysia on tärkeää päästä teemojen sisällön kuvauksesta eteenpäin siihen, mikä kussakin teemassa on kiinnostavaa ja miksi. Samalla tulisi hahmottaa teemojen yhdessä muodostama kokonaisuus, jonka puolestaan tulisi antaa vastaus esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Viimeistään tässä vaiheessa tulee myös tehdä päätös teemojen suhteesta toisiinsa ja siitä, määrittyvätkö tietyt teemat analyysissa toisten teemojen alateemoiksi. Lisäksi tulee ratkaista teemojen lopulliset, kuvaavat nimet. Viidennen vaiheen päätteeksi tutkijalla tulisi olla selvä ymmärrys teemojensa sisällöstä ja niiden suhteesta toisiinsa. (Braun & Clarke 2006, 92–93.) Tässä analyysin vaiheessa tarkastelin syntyneitä teemoja kriittisesti tutkielmalle esittämieni tutkimuskysymysten valossa. Havaittiin, että muodostetut viisi teemaa on mahdollista tulkita kolmen näkökulman kautta: osa teemoista kuvasi havaintoja yksilöön liittyvissä tekijöissä, osa vuorovaikutussuhteisiin liittyvissä tekijöissä, ja osa kuvasi vuorovaikutussuhteita ylläpitäviä strategioita. Nämä näkökulmat muodostivat lopulta tutkielman ylimmät teemat. Tämän myötä aiemmin havaituista teemoista tuli kolmen teeman alateemoja. Luokittelun selkeyden vuoksi kuvaankin alateemoja seuraavaa tasoa alateeman alaluokiksi, jotta alateeman ja sen alaluokkien välinen suhde pysyy selkeämpänä. Tässä analyysin vaiheessa muodostin teemakokonaisuuksista lopulliset taulukot, jotka kuvaavat alateemojen ja teemojen alaluokkien suhdetta toisiinsa kolmen pääteeman muodostamien kokonaisuuksien kautta. Aineiston teemoittelu on kuvattu taulukoihin liitteissä 1, 2 ja 3.

Kun aineiston teemoittelu oli valmis, palasin vielä tarkastelemaan teemojen, alateemojen ja alaluokkien määriä. Laadullisessa tutkimusperinteessä ilmiö tai siihen liittyvä kokemus voi olla merkityksellinen, vaikka sen esiintyvyys aineistossa ei ole suurta. Kuitenkin suuressa aineistossa on mielekästä tarkastella myös havaintojen yleisyyttä. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) toteavat, että kvantifiointi voi systematisoida laadullista aineistoa ja auttaa varmistamaan, etteivät tuloksina esitetyt havainnot jää oletuksiksi esimerkiksi ilmiön yleisyydestä. Tämän vuoksi päädyin hyödyntämään tulosten raportoinnissa myös määrällisiä kuvaajia ja kuvauksia. Kvantifiointi on toteutettu analyysissa muodostuneiden koodien ja niiden muodostamien teemojen perusteella. Lukumääriä tarkastellessa onkin tärkeää huomioida, että aineiston koodaamisen analyysiyksikkönä toimi merkityskokonaisuus, minkä vuoksi saman vastaajan havainnot voivat sijoittua useaan luokkaan. Taulukossa 1 sivulla 32 on esitetty analyysin kuvauksen yhteydessä koodausesimerkki, joka osoittaa, millä tavoin saman vastaajan havainnot saattoivat sijoittua useaan luokkaan. Tulosten raportoinnissa

esitetyt luvut havainnollistavat ennen kaikkea tiettyyn ilmiöön liittyvien mainintojen jakautumisen eri ilmiöiden välillä, sekä vastaajien käsitysten ja kokemusten eroavaisuudet tietyn ilmiön sisällä. Esitetyt luvut kuvaavat siis mainintojen, eivät tutkimushenkilöiden lukumäärää.

Luonnollisesti temaattisen analyysin päättää kuudes ja viimeinen vaihe, tulosten kirjallinen raportointi. Tulosten raportoinnin tavoitteena on kuvata aineiston keskeinen anti vakuuttavasti ja pätevästi. Ansiokas raportti on tiivis, johdonmukainen, looginen ja mielenkiintoinen kuvatessaan niin yksittäisen teeman sisältöjä kuin kaikkien teemojen kertomaa yhteistä tarinaa. Tulosten raportointiin kuuluu keskeisesti teemojen valintaa tukeva ja perusteleva esimerkkien käyttö. Raportin tulee olla koherentti kuvaus ilmiöstä ja sen muotoa ohjaavat tutkimuskysymykset. (Braun & Clarke 2006, 93.) Tämän tutkielman tulokset raportoidaan tutkimuskysymyksittäin luvussa 5. Kvantifioinnin osalta esitän alateemojen ja alateeman sisällä esiintyvien alaluokkien suhteen toisiinsa kuvioina. Mikäli tietyn ilmiön sisällä on havaittavissa vastakkainasetteluja eri työntekijöiden kokemusten välillä, raportoin näiden suhteen toisiinsa tekstissä prosentteina. Analyysimenetelmää ja tuloksia arvioidaan analyysimenetelmän tavoitteiden valossa luvussa 7.

5 Tulokset

5.1 Relationaalisessa viestinnässä havaitut muutokset poikkeustilan myötä

Tämän tutkielman tavoitteena on kuvata ja ymmärtää, millä tavoin koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne on yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Tavoitteeseen pyritään tarkastelemalla työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia, sekä näiden yleisyyttä. Seuraavaksi esittelen tutkielman tulokset tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Ensin kuvaan, millaisia muutoksia työntekijät ovat havainneet työyhteisön relationaalisessa viestinnässä koronaviruspandemian aiheuttaman poikkeustilan ja siitä johtuvan laajan etätyöhön siirtymisen myötä. Muutosten yhteydessä esittelen myös joitakin havaintoja siitä, millä tavoin työntekijät kuvaavat relationaalisen viestinnän merkitystä työlle tai työyhteisölle poikkeustilanteessa tai sen aiheuttamien muutosten johdosta. Tämän jälkeen kuvaan, millaisten strategioiden avulla työntekijät ovat ylläpitäneet työyhteisön vuorovaikutussuhteita poikkeustilanteessa.

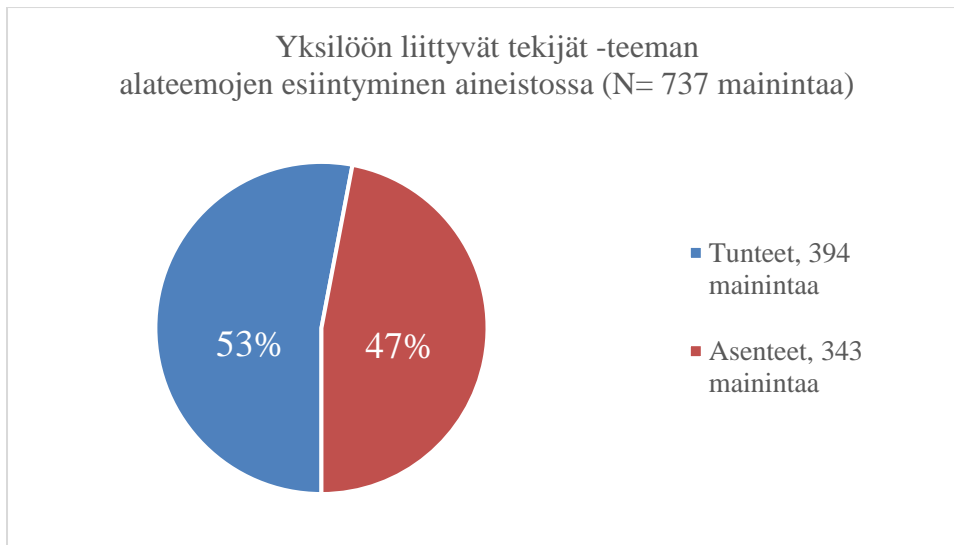
Tulosten kuvaamisessa hyödynnän aineistoesimerkkien lisäksi kuvioita ja prosenttimäärien esittämistä kuvaamaan tiettyjen havaintojen yleisyyttä aineistossa. Esittelen alateemojen ja alateeman sisällä esiintyvien alaluokkien suhteen toisiinsa kuvioina, ja mikäli tietyn ilmiön sisällä on havaittavissa vastakkainasetteluja eri työntekijöiden kokemusten välillä, raportoin näiden suhteen toisiinsa tekstissä prosentteina. Tulosten raportoinnissa esitetyt luvut eivät kuvaa tutkimushenkilöiden lukumäärää vaan sitä, kuinka monta kertaa tietty ilmiö tai havainto on mainittu vastauksissa. Aineiston analyysissä analyysiyksikkönä on toiminut merkityskokonaisuus, minkä johdosta saman henkilön vastauksesta on voitu koodata havaintoja useaan eri teemaan liittyen.

Seuraavaksi esittelen tutkielman tulokset muodostettujen teemojen mukaisessa järjestyksessä, alkaen yksilöön liittyvistä tekijöistä. Tämän jälkeen siirryn vuorovaikutussuhteisiin liittyviin tekijöihin, ja edelleen relationaalisen viestinnän strategioihin.

5.1.1 Yksilöön liittyvät tekijät

Muutoksia työyhteisön relationaalisessa viestinnässä havaittiin monella tasolla. Kautta linjan muutoksista ja niihin suhtautumisesta oli havaittavissa hyvin erilaisia näkemyksiä: siinä missä yksi työntekijä koki jonkin asian vähentyneen, toinen koki saman asian lisääntyneen. Työyhteisön relationaalisessa viestinnässä havaitut muutokset voidaan jakaa kahteen pääteemaan: yksilöön liittyviin tekijöihin ja vuorovaikutussuhteisiin liittyviin tekijöihin. Tässä alaluvussa esittelen ensin ne muutokset, joita työntekijät kuvasivat havainneensa liittyen työntekijään yksilönä ja sen jälkeen ne muutokset, joita työntekijät kuvasivat havainneensa työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin liittyen.

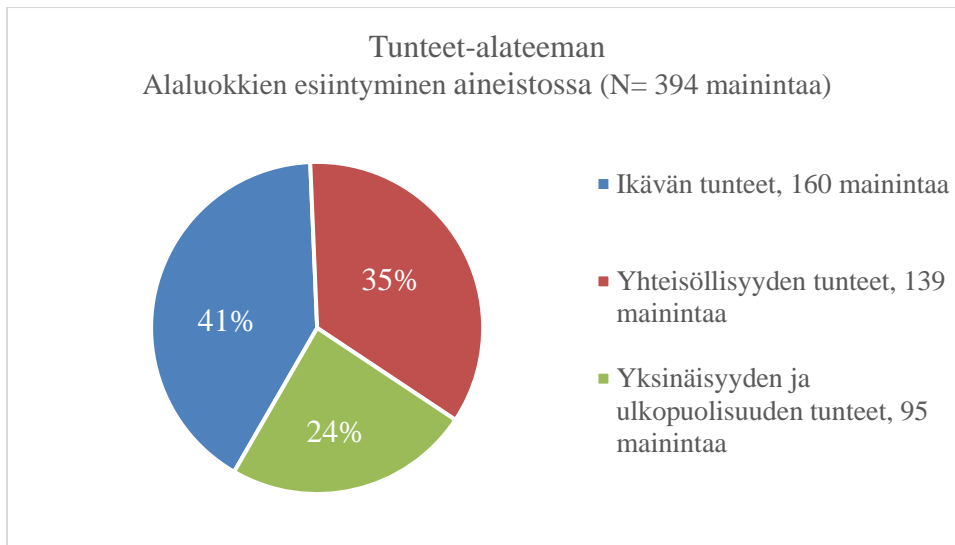
Yksilöön liittyvät tekijät voitiin jakaa kahteen alateemaan: tunteisiin ja asenteisiin. Tunteiksi tässä tutkielmassa tulkittiin ne työntekijöiden kuvaukset, jotka liittyivät relationaalisen viestinnän kuvauksissa siihen, miten relationaalinen viestintä tai siinä tapahtunut muutos on muuttanut työntekijän tunteita työyhteisöä tai työtä kohtaan, tai miten muutokset tai poikkeuksellinen tilanne ovat herättäneet uusia tunteita. Asenteiksi puolestaan tulkittiin ne työntekijöiden ilmaukset, jotka kuvasivat asenteiden muuttumista relationaalista viestintää tai työskentelyä kohtaan koronapandemiaa edeltäneen tilanteen ja vallitsevan poikkeustilanteen välillä. Kuvio 1 seuraavalla sivulla esittää asenteisiin ja tunteisiin liittyvien mainintojen esiintyvyyden aineistossa. Kuten kuvio 1 osoittaa, tunteisiin liittyviä havaintoja raportoitiin hieman enemmän kuin asenteisiin liittyviä havaintoja. Työntekijät kuvasivat poikkeustilan ja etätyöskentelyn aiheuttamia muutoksia tavoilla, joiden voidaan tulkita kuvaavan muutoksia heidän tunteissaan ja asenteissaan esimerkiksi työyhteisöä tai työskentelytapaa kohtaan. Relationaalinen viestintä oli merkittävässä asemassa siinä, millaisia työntekijöiden kokemukset tunteiden ja asenteiden muutoksista olivat. Yksilöön liittyvät tekijät on kuvattu taulukkoon liitteessä 1. Seuraavaksi esittelen, millaisia muutoksia työntekijät kuvasivat havainneensa tunteisiinsa ja asenteisiinsa liittyen.



KUVIO 1 Yksilöön liittyvät tekijät -teeman alateemojen esiintyminen aineistossa

Tunteet

Tunteiksi luokiteltuja ilmauksia oli yhteensä kaikista yksilöön liittyvistä tekijöistä 53 % (ks. kuviota 1 yllä). Kuvatessaan kokemuksiaan ja käsityksiään etätyöskentelystä poikkeusaikana, työntekijät kuvasivat muutoksia tunteissaan niin omaa arkea ja työskentelyä, vallitsevaa tilannetta, kuin työyhteisöä kohtaan. Vastauksissa esiintyneet tunteet voitiin jakaa kolmeen alaluokkaan: ikävän tunteisiin, yhteisöllisyyden tunteisiin, sekä yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden tunteisiin. Eniten vastauksissa oli mainintoja ikävään liittyvistä tunteista, toiseksi eniten yhteisöllisyyteen liittyvistä tunteista, ja kolmanneksi eniten yksinäisyyteen ja ulkopuolisuuteen liittyvistä tunteista. Kuviossa 2 seuraavalla sivulla on esitetty alateeman alaluokkien esiintyminen aineistossa.



KUVIO 2 Tunteet -alateeman alaluokkien esiintyminen aineistossa

Ikävään liittyviä mainintoja oli alateeman aineistosta yli kolmasosa (41 %, ks. kuviota 2 yllä). Vastauksista, jotka sisälsivät kuvauksia ikävän tai kaipuun tunteesta jotakin kohtaan, selvä enemmistö (83 %) viittasi siihen, että etätyössä tunnettiin ikävää. Työntekijät ilmaisivat ikävöivänsä työkavereitaan, työyhteisöään, tai vuorovaikutusta yleensä, ja näihin kaikkiin voidaan tulkita liittyvän myös relationaalisen viestinnän kaipuuta. Moni ilmaisikin vastauksessaan varsinaisen työnteon sujuvan hyvin etänäkin, mutta kaipuu työyhteisöä kohtaan osoittaa vuorovaikutuksen työyhteisössä muuttuneen. Myös poikkeustilanteen odotettu määräaikaaisuus näkyi siinä, miten ikävästä työyhteisöä kohtaan puhuttiin. Näitä havaintoja kuvaavat muun muassa seuraavat työntekijät vastauksissaan:

V1090: "Työt sinänsä sujuvat, mutta tämä järjestely on ehdottomasti väliaikainen. Kaipaan työkavereita ja asioiden hoitamista kasvokkain, spontaaneja keskusteluita ja ohimennen mieleen tulevia puheenaiheita jotka yllättäen johtavatkin todellisiin ideoihin ja toimenpiteisiin."

V1089: "En ollut koskaan aiemmin tehnyt etätyötä, joten kokemus on ollut uusi. Olen aina ajatellut, etten pidä työn tekemisestä kotona ja tunne on vahvistunut näiden viikkojen aikana. Nyt tilanteeseen on jotenkin tottunut ja turtunut, mutta edelleen kaipaan virastoa ja työyhteisöä. Kun tämä joskus eristys joskus päättyy, palaan mielelläni virastolle, enkä tee sopimusta etätyön tekemisestä."

Siinä missä moni työntekijä ilmaisi kaipaavansa työyhteisöään tai sosiaalisia kontakteja, pienempi osa (17 %) ikävään liittyvistä ilmauksista viittasi siihen, että vastaaja ei kaipaa työyhteisöään. Osa työntekijöistä koki työhön liittymättömän vuorovaikutuksen turhana tai työkavereiden läsnäolon kuormittavana. Moni niistä, jotka ilmaisivat, etteivät ikävöi työyhteisöään, kuvasi itseään introvertiksi, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

V710: "Pidän itsenäisestä työskentelystä, ja introverttina ihmisenä kuormitun (liiasta) sosiaalisesta kanssakäymisestä. Virkapaikalla iso osa energiasta menee työn kannalta täysin turhaan "rupatteluun". Toiset varmaan saavat siitä energiaa, mutta en usko että olen ainoa, ketä se pelkää kuormittaa."

Myös yhteisöllisyyden tunteita raportoitiin puolin ja toisin. Tunteiksi luokitelluista maininnoista reilu kolmasosa (35 %, ks. kuviota 2 sivulla 40) liittyi yhteisöllisyyden tunteisiin. Valtaosa (62 %) yhteisöllisyyden tunteita vastauksissaan kuvanneista työntekijöistä koki työyhteisön yhteisöllisyyden vähentyneen etätyöskentelyn myötä, mutta toisaalta merkittävä osa (38 %) ilmauksista liittyi kokemukseen, että vallitseva tilanne on lisännyt yhteisöllisyyttä. Myös yhteisöllisyyteen liittyvissä vastauksissa ajallinen kehys oli havaittavissa: moni pohti vastauksissaan sitä, mitä pidempään kestävä etätyöskentely saattaisi tehdä työpaikan yhteisöllisyydelle. Yhteisöllisyyden vähenemisen kokemuksia raportoitiin esimerkiksi työpaikan eri yksiköiden välillä:

V396: "Vuorovaikutus on entisestään supistunut oman tiimin väliseksi. En koe kovin syvää yhteisöllisyyttä kenenkään muun kanssa työyhteisössä."

V838: "Arvelen, että organisaatiomme yksiköt ajautuvat kriisin aikana kauemmas toisistaan, kun yhteydenpitoa ei ole entiseen tapaan. Voiko niistä alkaa tulla omia "saarekkeita", pohdin välillä. Ja mitä tapahtuu, kun menemme toimistolle takaisin, kun olemme hetken olleet "omillamme"? Luommeko yhteydet toisiin yksiköihin iloisina uudestaan vai jatkammeko ajautumista erilleen?"

Yhteisöllisyyden tunteen lisääntymisen kokemuksiin vaikuttavia tekijöitä raportoitiin useita erilaisia. Osittain yhteisöllisyyden tunteen lisääntymisen arvioitiin johtuvan juuri teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tuomista mahdollisuuksista: siirtyminen etätöihin toi kaikki työntekijät samojen alustojen äärelle. Lisäksi jo aiemmin etätöitä tehneet raportoivat tuntevansa muutoksen myötä itsensä hyväksytyimmäksi osaksi työyhteisöä, kun muut ymmärtävät etätyöntekijän kokemuksia. Näitä kokemuksia edustavat seuraavat esimerkit:

V550: "Ne, jotka ovat siirtyneet toimistosta kotitoimistoihin ja pois fyysisen työyhteisön piiristä, viestivät aktiivisemmin. Joku saattaa jopa soittaa."

V576: "Toisaalta positiivisena asiana, kun kaikki muutkin ovat etätöissä, tunnen nyt etäpäivien osalta olevani kiinteämpi osa työyhteisöä kuin aiemmin, jolloin suuri osa oli työpaikalla minä etätöissä. Käytössä on [sovelluksen nimi]-sovellus, jolla voi nopeasti kysyä neuvoa ongelmatilanteissa. Ja meillä on yhteiset "perjantaikahvit", jolloin avaamme skypeyhteyden ja juttelemme niitä näitä etäyhteyden välityksellä."

Myös pandemiatilanteen poikkeuksellisuus herätti työntekijöissä tunteita yhteisöllisyyden lisääntymisestä. Esimerkiksi seuraavat vastaajat kuvasivat poikkeustilanteen vaikutuksia kokemukseen yhteisöllisyydestä:

V310: "Työyhteisö sinänsä on tietyllä tavalla lähentynyt. on nähty vilauksia muiden virkamiesten perheistä ja ainutlaatuisista tilanteista. On muuttunut jotenkin inhimillisemmäksi oleminen."

V4: "Merkityksellistä on, että etätyö tuli pakolliseksi tasapuolisesti lähes kaikille, ja sille on erittäin hyvät yhteiskunnalliset perusteet. Kyseenalaistaminen loppui työyhteisössä. kaikki keskittyivät siihen, että saadaan työt toimimaan. Hyvä kollegiaalinen kokemus, työpaikan henki tuntuu olevan läheisempi ja rennompi kuin ns. normaalina aikana, kavereita autetaan ja osaamista kannatellaan."

Vastauksissaan tunteisiin liittyviä tekijöitä kuvanneista työntekijöistä vajaa neljäsosa (24 %, ks. kuviota 2 sivulla 40) kuvasi vastauksissaan kokevansa enemmän *yksinäisyyttä ja ulkopuolisuuden tunnetta* etätyössä kuin normaalitilanteessa. Yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden tunteiden lisäksi samaa ilmiötä kuvattiin eristyneisyyden kokemuksina, sekä tunteena siitä, että on tullut unohdetuksi työyhteisössä. Sen sijaan päinvastaisia kokemuksia ei vastauksissa kuvattu, eli kukaan ei maininnut vastauksessaan olevansa vallitsevassa tilanteessa vähemmän yksinäinen kuin aiemmin. Monet yksinäisyyden kokemuksia raportoivat työntekijät kuvasivat tunnetta hyvin voimakkaaksi: yksinäisyyttä kuvattiin muun muassa "ahdistavaksi" ja "kauheaksi". Seuraava esimerkki kuvaa sitä, kuinka voimakkaita tunteita poikkeuksellinen etätyöhön siirtyminen on herättänyt:

V766: "Nykyinen etätyötilanne synnyttää seuraavia tunteita: ahdistusta siitä, että asiat eivät ole normaalisti, pelkoa kanssaihmiesten fyysisestä sekä mielenterveydestä, yksinäisyyttä siitä, että en ole tekemisissä kenenkään kanssa, toivottomuutta siitä, että kukaan ei kohtaa tai tule edes juttelemaan kanssani sekä saamattomuutta/välinpitämättömyyttä johtuen edellisten tunteiden aiheuttamasta stressistä."

Moniin työntekijöiden vastauksiin, joissa ilmaistiin kokemuksia yksinäisyydestä, liittyi myös maininta siitä, että kyseinen työntekijä asuu yksin. Näissä vastauksissa korostui työntekijöiden kokemus relationaalisen viestinnän merkityksestä esimerkiksi omalle psyykkiselle hyvinvoinnille tai työssäjaksamiselle. Työyhteisö ja sen relationaalinen viestintä tarjoavat monelle tärkeitä vuorovaikutussuhteita, ja kuten eräs työntekijä (V986) totesi, "osalle työyhteisön kontaktit ovat suuri osa normaalielämän kontakteja". Yksinasuvat työntekijät raportoivat työyhteisön tarjoavan merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita esimerkiksi seuraavissa kuvauksissa:

V427: *"On outoa tehdä töitä kotoa. Yksin asuvana työpaikan yhteisöllisyys ja arjen ja työn erottaminen heikkenevät. Mediassa puhutaan paljon etätöitä tekevistä vanhemmista ja heidän haasteistaan tai yksin asuvista vanhuksista - entäpä me yksin asuvat etätöiläiset, sinkut, työttömät? Sosiaalinen piiri kaventuu olemattomiin, vaikka aktiivinen elämäntapa on normaalisti vakio."*

V791: *"Oma henkilökohtainen tilanne mahdollistaa keskittymisen työhön, sillä kotona ei ole häiriötekijöitä, kuten monella kollegalla. Siitä osaan olla iloinen ja kiitollinen. Toisaalta yksiasuvalle työyhteisön kautta syntyvät sosiaaliset kontaktit jää vähiin, ja tunnen useinkin oloni hyvin yksinäiseksi ja ahdistuneeksi."*

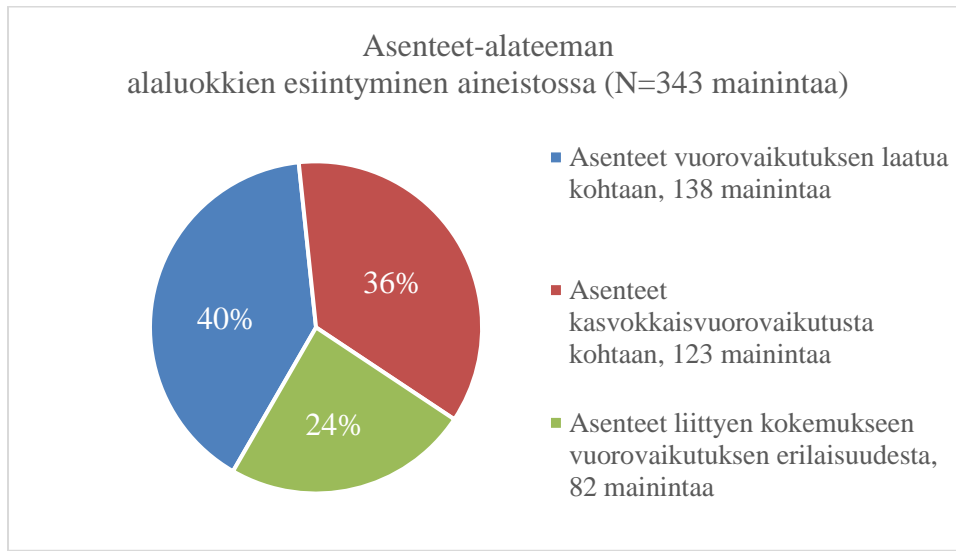
Kuten esimerkit osoittavat, etätööhön siirtyminen on johtanut usein relationaalisen viestinnän vähenemiseen. Tähän muutokseen linkittyy runsaasti erilaisia tunteita ja muutosten seurauksena voi olla esimerkiksi yksinäisyyden ja ahdistumisen tunteita. Toisaalta myös työyhteisön ja relationaalisen viestinnän merkitys on voinut tulla työntekijöille näkyvämmäksi esimerkiksi sen myötä, kun työyhteisöä kohtaan on herännyt ikävää. Eräs työntekijä (V957) kuvaakin, kuinka *"Työyhteisön merkitys työhyvinvoinnin kannalta nousut esille, kun fyysisiä kohtaamisia päivän aikana [on] vähän tai ei lainkaan."* Etätööhön siirtymisen myötä heränneet tunteet ovat voineet vaikuttaa siihen, millä tavoin työyhteisön vuorovaikutussuhteiden ja relationaalisen viestinnän merkitystä havainnoidaan ja tunnustetaan työn arjessa.

Sen lisäksi, että työntekijät kuvasivat vastauksissaan tunteitaan ja niiden muuttumista siirryttäessä etätööhön, kuvasivat he myös asenteitaan etätöitä ja vallitsevaa tilannetta kohtaan. Seuraavaksi esittelen toisen yksilöön liittyvien tekijöiden alateemoista, asenteet, joihin liittyviä mainintoja oli työntekijöiden vastauksissa lähes yhtä paljon kuin tunteisiin liittyviä mainintoja (ks. kuviota 1 sivulla 39).

Asenteet

Asenteiksi luokiteltuja mainintoja oli yhteensä kaikista yksilöön liittyvistä tekijöistä 47 % (ks. kuviota 1 sivulla 39). Työntekijät kuvasivat vastauksissaan vuorovaikutusta etätöissä tavoilla, joiden voidaan tulkita heijastelevan heidän asenteitaan vallitsevaa poikkeustilannetta, etätöitä, sekä teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ja toisaalta kasvokkaisvuorovaikutusta kohtaan. Asenteisiin liittyvät tekijät jakautuivat kolmeen alaluokkaan: asenteisiin vuorovaikutuksen laatua kohtaan, asenteisiin kasvokkaisvuorovaikutusta kohtaan, sekä asenteisiin liittyen kokemukseen vuorovaikutuksen erilaisuudesta vallitsevassa tilanteessa. Työntekijät, jotka kuvasivat vastauksissaan

asenteitaan vallitsevaa tilannetta ja etätyötä kohtaan, kuvasivat eniten asenteitaan vuorovaikutuksen laadun arvioimisen kautta. Toiseksi eniten asenteisiin liittyvät havainnot voitiin tulkita kasvokkaisvuorovaikutuksen merkitystä kuvaaviksi, ja kolmanneksi eniten asenteet linkittyivät kuvauksiin vuorovaikutuksen erilaisuudesta etätyössä verrattuna kasvokkaisvuorovaikutukseen. Tämä alaluokkien suhde aineistossa on esitetty kuviossa 3.



KUVIO 3 Asenteet -alueen alaluokkien esiintyminen aineistossa

Asenteet teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan heijastuivat voimakkaasti vastauksiin, joissa arvioitiin *vuorovaikutuksen laatua* poikkeustilanteessa. Näitä mainintoja oli kaikista asenteita kuvaavista ilmauksista 40 % (ks. kuviota 3 yllä). Lähes kaikki työntekijät (96 %), joiden vastauksista voitiin havaita asennetta vuorovaikutuksen laatua kohtaan, kokivat vuorovaikutuksen laadun heikenneen etätyöhön siirtymisen myötä. Vuorovaikutuksen laatuun liittyvistä maininnoista vain muutamissa (4 %) kuvattiin vuorovaikutuksen olevan laadultaan parempaa tai samanarvoista kuin ennen etätyöhön siirtymistä. Niissä ilmauksissa, joissa työntekijät kuvasivat relationaalisen viestinnän muuttuneen laadultaan heikommaksi, monet työntekijöistä kuvasivat viestinnän muuttuneen tavalla, jonka voi tulkita arvottavan kasvokkaisvuorovaikutuksen teknologiavälitteistä vuorovaikutusta paremmaksi. Kasvokkaisvuorovaikutusta kuvattiin muun muassa “oikeaksi” ja “aidoksi”, kun taas teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kuvattiin muun muassa “kylmäksi” ja “kasvottomaksi”.

Työntekijöiden negatiivinen asenne vuorovaikutuksen laatua kohtaan vallitsevassa etätyötilanteessa näkyi selvästi esimerkiksi seuraavissa vastauksissa:

V144: "Tärkeä sosiaalinen kontakti ja yhteisöllisyys jää pois. Skype ei korvaa oikeaa sosiaalista yhteydenpitoa."

V128: "Tykkään tehdä töitä toimistolla, koska meillä on hyvä työporukka ja kasvokkainen kommunikaatio on paljon rikkaampaa. Eli toivottavasti tämä pakkoetätyö loppuisi mahdollisimman pian."

Muutos työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvasta työstä etätyöhön heijastui työntekijöiden tapaan kuvata *asenteitaan kasvokkaisuorovaikutusta kohtaan*. Vastatessaan kysymyksiin liittyen etätyöhön ja vallitsevaan tilanteeseen, jopa 36 % asenteisiin liittyvistä maininnoista liittyi etätyön kuvaamisen sijaan kasvokkaisuorovaikutuksen kuvailuun tai sen arvottamiseen suhteessa teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen (ks. kuviota 3 edellisellä sivulla). Näissä kuvauksissa ei ollut havaittavissa vastakkaisasetteluja eri työntekijöiden kokemusten välillä, vaan maininnat liittyivät kasvokkaisuorovaikutuksen ominaisuuksien tai tarjoamien mahdollisuuksien kuvaamiseen suhteessa mahdollisuuksiin teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa.

Kuvatessaan asenteitaan kasvokkaisuorovaikutusta kohtaan, työntekijät ilmaisivat kokevansa etätyöskentelyn vaikuttavan esimerkiksi nonverbaaliseen viestintään. Nonverbaalisen viestinnän kuvattiin puuttuvan etätyössä, mikä koettiin työyhteisön yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta heikentäväksi asiaksi. Tähän voi osaltaan vaikuttaa se, että monet vastaajista raportoivat omassa työyhteisössään olevan kiellettyä käyttää erilaisissa kokoustyökaluissa videokuvaa, sillä se kuormittaa etätyön vuoksi laajassa käytössä olevaa kaistaa ja voi hidastaa järjestelmiä. Samoin työntekijät raportoivat toivovansa, että pääsisivät konkreettisesti näkemään työkavereitaan, minkä voidaan myös olettaa johtuvan osittain siitä, että nonverbaalinen viestintä on minimissä, mikäli videokuvaa ei ole mahdollista käyttää etätapaamisissa. Esimerkiksi yhteistyö koettiin haastavammaksi ilman nonverbaalista viestintää, kuten eräs vastaajista kuvasi:

V1043: "Omaa tekemistä peilaan kuitenkin aina toisten ihmisten reaktioihin ja nyt kohtaamisia muiden ihmisten kanssa ei ole tai kohtaamiset ovat erilaisia kun face to face tapaamiset. Videolla pystyy onneksi vähän lukemaan toisen kehonkieltä (joka siis minulle on ominainen tapa tulkita toista), mutta jos video on poissa on paljon haastavampi tulkita vain äänestä mitä toinen todella tarkoittaa."

Maininnoissa, joiden tulkittiin kuvaavan työntekijöiden asennetta kasvokkaisuorovaikutusta kohtaan, etätyön tuomia muutoksia ja poikkeustilannetta arvioitiin myös siitä näkökulmasta, mikä vaikutus työkavereiden tuttuudella on relationaaliseen viestintään. Tämän voidaan tulkita kuvaavan sitä, mikä merkitys aiemmalla kasvokkaisuorovaikutuksella on ollut nykyiselle etätyötilanteelle. Osa työntekijöistä raportoi relationaalisen viestinnän säilyneen osana työyhteisön vuorovaikutusta muutoksista huolimatta juuri siksi, että työyhteisö on ennestään tuttu ja vuorovaikutussuhteita on ehditty vahvistaa kasvokkaisuorovaikutuksessa. Voidaankin tulkita, että aiemmat kokemukset relationaalisesta viestinnästä voivat auttaa ylläpitämään relationaalista viestintää myös poikkeustilanteessa. Eräs vastaaja (V629) kuvasi, että vuorovaikutus sujuu myös etätyössä, sillä työyhteisölle on kertynyt yhteisten työvuosien myötä *“yhteistä sosiaalista pääomaa”*. Sen sijaan uusien työntekijöiden pääseminen mukaan työyhteisöön koettiin haasteelliseksi muuttuneessa tilanteessa:

V205: “Uusille työntekijöille varmasti hankala tilanne, koska ei ole valmiita malleja siihen, että muut työntekijät esittäytyisivät uusille työntekijöille esim. etäyhteyksillä.”

Työntekijöiden kuvaukset siitä, millä tavoin relationaalinen viestintä on muuttunut etätyöhön siirryttäessä, kertovat monen työntekijän suhtautuvan teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen varauksella, ja arvottavan kasvokkaisuorovaikutuksen ainakin relationaalisen viestinnän näkökulmasta paremmaksi vaihtoehdoksi. Esimerkit osoittavat relationaalisen viestinnän olevan työntekijöille merkityksellistä, mutta keinot sen toteuttamiseksi teknologiavälitteisesti voivat olla vieraita. Tätä selittää osaltaan se, että kyselyn vastaajista valtaosalle etätyö oli ennen poikkeustilannetta selvästi pienempi osa työn arkea kuin työnantajan fyysisissä tiloissa tehtävä työ, eikä osa vastaajista ollut tehnyt lainkaan etätöitä ennen koronapandemiaa.

Asenteiksi tulkituista maininnoista vajaa neljäsosa (24 %, ks. kuviota 3 sivulla 44) kuvasi *asenteita liittyen kokemukseen vuorovaikutuksen erilaisuudesta* vallitsevassa tilanteessa. Lievä enemmistö (57 %) näistä havainnoista viittasi siihen, että vuorovaikutuksen erilaisuus koettiin negatiiviseksi. Työntekijät kuvasivat vuorovaikutuksen olevan etätyössä vaikeampaa tai hitaampaa. Seuraava esimerkki havainnollistaa sitä, millä tavoin juuri työyhteisön relationaalisen viestinnän koettiin muuttuneen teknologiavälitteisessä etätyössä vaikeammaksi:

V1023: “Olemme siirtyneet etäyhteyksiin päivittäisen yhdessäolon sijaan, mikä on haasteellista. Ei niinkään työnteon osalta, vaan sosiaalisessa mielessä.”

Kuvatessaan vuorovaikutuksen hidastuneen tai vaikeutuneen, työntekijät mainitsivat tämän muutoksen vaikuttavan negatiivisesti sekä työntekoon että työntekijän tunteisiin. Moni työntekijä ilmaisi kokevansa turhautumista siitä, että relationaalinen viestintä on etätyössä vaikeampaa, minkä voidaan tulkita kuvastavan myös sitä, että relationaalista viestintää pidetään merkittävänä osana työtä. Relationaalisen viestinnän merkitys havaittiin esimerkiksi siinä, millä tavoin työkaverit vaikuttavat työssä viihtymiseen:

V362: ”Viides viikko etätöissä on alkamassa vastaushetkellä ja alkaa jo tylsistyttää. Yksinasuvana ihmisenä työn kautta saadut sosiaaliset kontaktit ovat merkittäviä. Ryhmäpuhelut, Skypet ym. somekanavat eivät edes kuvallisena täysin näitä korvaa.”

Toisaalta lähes puolet (43 %) maininnoista, joissa ilmaistiin vuorovaikutuksen olevan etätyössä erilaista kuin kasvokkain, liittyivät kokemukseen, että vuorovaikutus toimii vallitsevassa tilanteessa siitä huolimatta, että se koettiin erilaiseksi kuin aiemmin. Usein näissä maininnoissa vuorovaikutuksen todettiin siirtyneen erilaisten etätyöjärjestelmien kautta tapahtuvaksi, mutta se koettiin toimivaksi myös näillä alustoilla. Monet työntekijät raportoivat asenteensa teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan muuttuneen kokemuksen myötä positiivisemmaksi, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

V447: “Olen ollut positiivisesti yllättynyt, kuinka hyvin asiat ovat sujuneet, vaikkamme näekään toisten naamoja. Usein äänestäkin kuulee, ja chat-viestin sävystä voi päätellä, onko jollain huono päivä.”

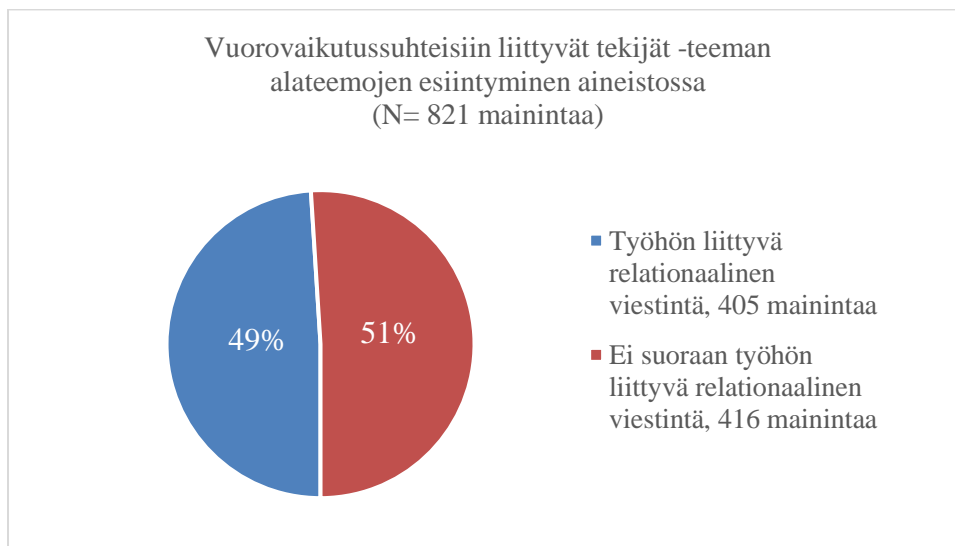
V512: “Kasvokkaisten tapaamisten puuttuminen tuntui alkuun ehkä hankalammalta kuin mitä lopulta sitten olikaan eli kyse taisi olla tottumuksesta ja sen jälkeisestä sopeutumisesta muuttuneisiin olosuhteisiin. Yhteistyö ja palaverit kollegoiden kanssa sujuvat viestien tai puheluiden välityksellä miltei samaan tapaan kuin jos olisin fyysisesti läsnä työpaikan toimipisteessä.”

Tässä alaluvussa tarkasteltiin työyhteisön relationaalisessa viestinnässä havaittuja muutoksia yksilötasolla. Työntekijöiden kuvauksia, jotka liittyivät yksilötason kokemuksiin, voitiin tulkita siitä näkökulmasta, millä tavoin muutokset relationaalisessa viestinnässä vaikuttivat työntekijän tunteisiin ja asenteisiin. Toisaalta myös juuri tunteet ja asenteet saattoivat olla muutoksen kohteena: esimerkiksi suhtautuminen relationaaliseen viestintään teknologiavälitteisesti koettiin muuttuneeksi poikkeustilan myötä. Seuraavaksi raportoin työntekijöiden havaitsemia muutoksia työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin liittyvien tekijöiden näkökulmasta.

5.1.2 Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät

Työntekijät raportoivat työyhteisön relationaalisessa viestinnässä tapahtuneen muutoksia, joiden voidaan tulkita liittyvän erityisesti työpaikan vuorovaikutussuhteisiin.

Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät havainnot voitiin jakaa kahteen teemaan, joihin liittyviä mainintoja esiintyi aineistossa lähes yhtä paljon: 49 % havaituista muutoksista viittasi työhön liittyvään relationaaliseen viestintään, kun taas 51 % käsitteli relationaalista viestintää, jolla ei ole suoraa yhteyttä työhön. Näiden teemojen esiintyvyys aineistossa suhteessa toisiinsa on esitetty kuviossa 4. Tässä alaluvussa esittelen ensin työhön liittyvän relationaalisen viestinnän havainnot, minkä jälkeen kuvaan työntekijöiden raportoimia havaintoja relationaalisesta viestinnästä, joka ei liity suoraan työhön. Kaikki nämä tekijät on esitetty taulukkomuodossa liitteessä 2.

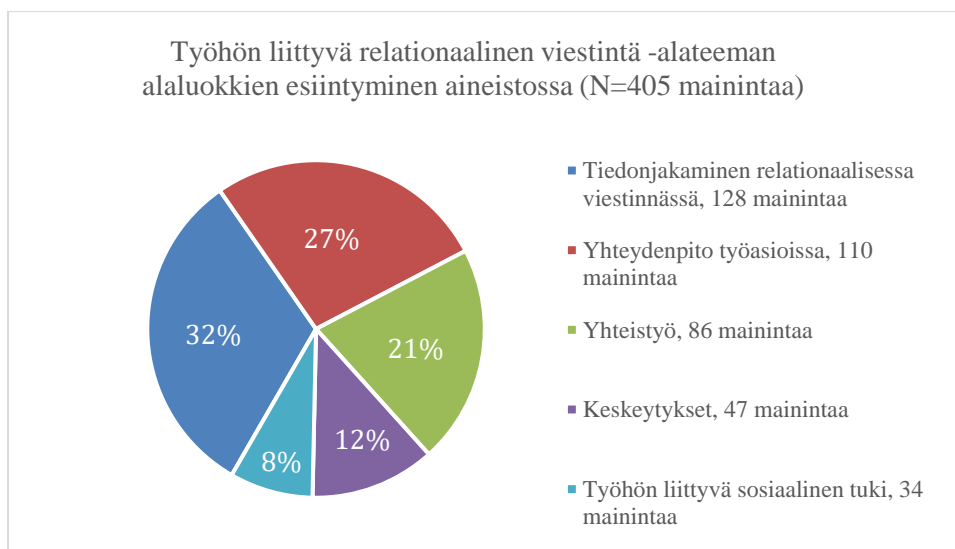


KUVIO 4 Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät -teeman alateemojen esiintyminen aineistossa

Työhön liittyvä relationaalinen viestintä

Työhön liittyväksi relationaaliseksi viestinnäksi luokiteltuja ilmauksia oli yhteensä kaikista vuorovaikutussuhteisiin liittyvistä tekijöistä 49 % (ks. kuviota 4 yllä). Työhön liittyvällä relationaalisella viestinnällä tarkoitetaan tässä tutkielmassa sellaista relationaalista viestintää, joka kytkeytyy työhön ja sen tekemiseen tai työstä suoriutumiseen. Työyhteisön vuorovaikutuksessa ei useinkaan ole mielekästä täysin erottaa suhde- ja tehtäväkeskeistä vuorovaikutusta toisistaan, sillä työyhteisöissä vuorovaikutuksen funktion voidaan katsoa

olevan aina sidonnainen tehtävään työhön (ks. esim. Mikkola & Nykänen 2020, 17). Näin ollen työhön liittyväksi relationaaliseksi viestinnäksi voidaan tulkita hyvin monenlainen relationaalinen viestintä, joka mahdollistaa työskentelyn tai ilmenee työskentelyn yhteydessä. Vastaajien havainnot työhön liittyvästä relationaalisesta viestinnästä voitiin jakaa viiteen alaluokkaan: tiedonjakamiseen relationaalisessa viestinnässä, yhteydenpitoon työasioissa, yhteistyöhön liittyviin tekijöihin, keskeytyksiin, sekä työhön liittyvään sosiaaliseen tukeen. Kuvio 5 esittää näiden alaluokkien esiintymisen aineistossa. Seuraavaksi esittelen työntekijöiden havaintoja työhön liittyvän relationaalisen viestinnän muutoksista näiden alaluokkien avulla.



KUVIO 5 Työhön liittyvä relationaalinen viestintä -alateeman alaluokkien esiintyminen aineistossa

Tiedonjakamista relationaalisessa viestinnässä oli kaikista työhön liittyvän relationaalisen viestinnän ilmauksista eniten, noin kolmasosa (32 %, ks. kuviota 5 yllä). Työntekijät raportoivat havainneensa muutoksia siinä, miten tietoa jaetaan työyhteisössä etätyössä verrattuna työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaan työhön. Tiedonjakamista tarkasteltiin tässä tutkielmassa relationaalisen viestinnän kontekstissa, eli analyysissa mukaan otettiin vain ne vastaukset, joissa havainnot tiedonjakamisesta linkittyivät relationaaliseen viestintään. Tiedonjakamisella tässä tutkielmassa ei tarkoiteta esimerkiksi tiedottamista tai muuta yleiseen tiedonkulkuun liittyvää. Niistä työntekijöistä, jotka kuvasivat vastauksissaan havainneensa muutoksia tiedonjakamisessa relationaalisen viestinnän näkökulmasta, selvä enemmistö (86 %) koki, että tieto työyhteisön asioista niin työ- kuin muissakin asioissa liikkuu etätyössä huonommin kuin normaalitilanteessa. Monet vastaajat raportoivat “hiljaisen

tiedon” vähentyneen, minkä vuoksi kokonaiskuva työyhteisön tehtävistä heikkenee. Työntekijät kuvasivat, kuinka suuri osa tiedosta liikkuu normaalioloissa “epävirallista” tietä esimerkiksi kahvi- ja lounastauoilla, tai ohimennen käytävillä ja työpisteillä käydyssä kuulumisten vaihdossa - siis osana relationaalista viestintää. Kun nämä kohtaamiset ovat etätöihin siirtymisen myötä jääneet pois, myös tiedonjakamisen koettiin vähentyneen. Myös työn tulosten näkyvyyden koettiin heikentyneen etätöskentelyn myötä. Seuraavat esimerkit kuvaavat työntekijöiden kokemusta tiedonjakamisen vaikeuksista vallitsevassa tilanteessa:

V56: “Osa työhön liittyvästä tiedosta kulkee käytävillä ja kahvihuoneissa. Etätöissä tämän tyyppinen vuorovaikutus vähenee, mikä johtaa infokatkoihin, eikä yhteistä ymmärrystä asioista muodostu samalla tavalla kuin toimistossa työskennellessä.”

V687: “Nyt todella huomaa, kuinka suuri osa tiedosta on ”hiljaista tietoa”, joka tavallisesti liikkuu epävirallisia kanavia pitkin. Erilaisia kanavia tiiviisti seuraamalla olisi varmasti mahdollista myös nyt löytää tietoja ja osallistua, mutta käytännössä ei ole ollut aikaa yleiseen kanavien seuraamiseen.”

Vain muutama yksittäinen maininta (2 %) tiedonjakamiseen liittyvissä kuvauksissa kuvasi sitä, että tiedonjakaminen on etätöissä yhtä hyvää kuin aiemmin. Sen sijaan pienessä osassa (12 %) maininnoista kuvattiin tiedonjakamisen tasa-arvoistuneen etätöihin myötä. Myös nämä vastaajat viittasivat siihen, että tieto liikkuu normaalisti kahvitauoilla ja muissa “epävirallisissa” yhteyksissä, minkä vuoksi osa tiedosta on aiemmin jäänyt osalta työyhteisöstä saamatta. Etätö on tässä asiassa parantanut tasapuolista tiedonkulkua, kuten eräs työntekijä kuvaa:

V205: “Toisaalta olen huomannut, että virtuaaliset tilaisuudet myös tasa-arvoistaa viestintää, koska epävirallisesti liikkuvan tiedon kulku ei ole enää siitä kiinni, istutko oikean ihmisen vieressä kahvipöydässä, vaan asioista tiedotetaan yhtä aikaa kaikille työntekijöille.”

Työntekijät kuvasivat havainneensa muutoksia yleisesti yhteydenpidossa työasioissa. Näitä mainintoja oli kaikista työhön liittyvän relationaalisen viestinnän ilmauksista vajaa kolmasosa (27 %, ks. kuviota 5 edellisellä sivulla.) Yhteydenpitoon liittyvät maininnat koskivat sitä, keneen ja millaisissa tilanteissa etätöissä otetaan yhteyttä, sekä sitä, millainen kynnys yhteydenottoon on.

Yleiseen yhteydenpitoon liittyen relationaalisessa viestinnässä tapahtuneeksi muutokseksi voidaan tulkita se, että työntekijät kuvasivat vuorovaikutuksen keskittyvän etätöissä vain työn kannalta merkityksellisiin henkilöihin. Tähän ilmiöön liittyvissä vastauksissa kuvattiin

usein, että normaalioloissa esimerkiksi kahvi- ja lounastauoilla keskustellaan oman tiimin ulkopuolisten työyhteisön jäsenten kanssa, eikä näihin henkilöihin tule etätyössä otettua yhteyttä. Samalla kun työntekijät kuvasivat yhteydenottojen kohdistuvan enemmän työn kannalta merkityksellisiin henkilöihin, useat kuvasivat myös yhteydenottojen luonteen olevan lähes aina työhön liittyvää. Monet vastaajista kuvasivat, etteivät enää tiedä “mitä muille kuuluu”, minkä voidaan tulkita tarkoittavan sitä, että vuorovaikutuksen keskittyessä työhön, on relationaalinen viestintä vähentynyt. Tämän koettiin vaikuttavan sekä työhön että muuhun elämään liittyvään viestintään, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

V692: “Yhteyttä pidetään nyt vain niihin ihmisiin, joiden kanssa tekee työtä yhdessä, koko muu laaja verkosto talossa jää hyödyntämättä.”

V685: “Epävirallista informaatiota ja kuulumisia jaetaan paljon vähemmän. Esim. ei tule soitettua skype-puhelua jollekin työkaverille, jonka kanssa en suoraan tee töitä, mutta jonka kanssa tulee vaihdettua kuulumiset kahvilla/käytävällä/lounaalla.”

Havainnot vuorovaikutuksen keskittymisestä työn kannalta merkityksellisiin henkilöihin ja asiapitoiseen viestintään sisälsivät myös mainintoja siitä, että muiden työyhteisön jäsenten kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta kaippaa. Näin työntekijät tulivat pohtineeksi myös relationaalisen viestinnän merkitystä. Esimerkkinä tästä toimivat seuraavan työntekijän ajatukset:

V1086: “Oman tiimin kesken vuorovaikutus säilynyt entisellään, mutta laajemmin työpaikan väen kanssa vuorovaikutus vähentynyt. Ei tule enää hyvän päivän tervehtimisiä käytävillä, tätä ehkä vähän kaippaa. Työkaverien hymyt ja sutkautukset ovat mukava energialisä päivään.”

Yksi hyvin konkreettisesti muutosta yhteydenpidossa kuvaavista ilmiöistä olivat kokemukset siitä, että kynnys ottaa yhteyttä työkavereihin on muuttunut. Lähes kaikki maininnat (90 %), joissa kuvattiin kynnyksen yhteydenottoon muuttuneen, liittyivät työntekijöiden kokemukseen siitä, että kynnys on noussut. Tämä linkittyy myös vahvasti yhteistyöhön, keskeytyksiin ja vuorovaikutuksen keskittymiseen työasioihin. Korkeamman kynnyksen yhteydenpitoon voidaan tulkita kertovan relationaalisen viestinnän vähenemisestä, etenkin niiltä osin, kuin vastaajat kuvasivat kynnyksen olevan korkea esimerkiksi kuulumisten kyselemiseen. Korkeampaa kynnystä perusteltiin muun muassa sillä, ettei etätyössä tiedä, keskeyttääkö toisen tärkeän työn, sekä sillä, ettei teknologiavälitteinen vuorovaikutus tunnu luontevalta, jolloin kynnys koskee teknologian käyttöä relationaalisessa viestinnässä. Molempia näistä perusteluista edustaa seuraavan työntekijän kuvaus:

V593: "Kaikki asiat on hoidettavissa. Silti toimistolla totuttuun välittömään vuorovaikutukseen ei välttämättä näillä keinoilla pääse. On jotenkin korkeampi kynnyks vain soittaa skypeillä kysyäksään kuulumisia, kun aikaisemmin sama asia on hoitunut kahviautomaatin nurkilla tai käytävillä kohdatessa. Kun ei näe ihmistä, on vaikea tietää, onko soveliaasta häiritä."

Vaikka havainnot yhteydenottoon liittyvästä kynnyksestä kuvasivat valtaosaltaan kynnyksen nousemista, on etätyöhön siirtyminen vaikuttanut joidenkin työntekijöiden mukaan juuri päinvastoin. Pieni osa (10 %) yhteydenottoon liittyvän kynnyksen vastauksissaan maininneista työntekijöistä koki, että etätyössä kynnyks ottaa yhteyttä muihin työyhteisön jäseniin on matalampi. Kokemus liittyi näiden työntekijöiden mukaan erityisesti teknologian tarjoamiin mahdollisuuksiin. Työntekijät kuvasivat, että kun kaikki työntekijät ovat etätöissä, on helpompi ottaa yhteyttä ja jutella, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

V852: "Kynnyks ottaa yhteyttä skypeen/teamsin välityksellä on madaltunut ja kollegoiden kanssa tulee juteltua ehkä jopa enemmän kuin ennen."

Yhteistyöhön liittyvät maininnat kattoivat noin viidesosan kaikista työhön liittyvän relationaalisen viestinnän ilmiöistä (21 %, ks. kuviota 5 sivulla 49). Yhteistyöhön liittyviä muutoksia ilmaistiin kuvaten yhteistyön laatua tai määrää, sekä kuvaten spesifejä yhteistyöhön liittyviä ilmiöitä. Lisäksi työntekijät esittivät näkemyksiään siitä, millä tavoin työkavereiden tuttuus vaikutti kokemukseen yhteistyön laadun muutoksista. Tässä tutkielmassa yhteistyötä lähestyttiin nimenomaan relationaalisen viestinnän näkökulmasta, jolloin analyysissa yhteistyöhön liittyviksi havainnoiksi tulkittiin sellaiset työntekijöiden kuvaukset, jotka kuvasivat esimerkiksi relationaalisen viestinnän roolia tai merkitystä yhteistyön syntymisessä tai tekemisessä.

Työntekijät, jotka kuvasivat vastauksissaan havainneensa yhteistyön laadussa tai määrässä muutoksia, kuvasivat lähes yksimielisesti yhteistyön laadun heikentyneen tai määrän vähentyneen. Näihin kokemuksiin lukeutui 90 % kaikista yhteistyön määrään tai laatuun liittyvistä havainnoista. Vain muutamat (10 %) yhteistyötä vastauksissaan kuvanneista työntekijöistä ilmaisivat yhteistyön olevan vallitsevassa etätyötilanteessa yhtä hyvää tai parempaa kuin aiemmin. Yhteistyöhön liittyvät vastaukset linkittyivät usein juuri tiedon liikkumiseen ja relationaaliseen viestintään fyysisellä työpaikalla: kuten tiedon liikkumiseen liittyvissä havainnoissa, työntekijät raportoivat yhteistyön saavan alkunsa usein spontaaneista kohtaamisista työpaikalla. Tätä kuvailevat muun muassa seuraavat työntekijät:

V744: *“Toki virtuaalisesti yhteydenpito sujuu, mutta normaalitilanteessa hyviä ideoita ja keskusteluja syntyi siitä, kun työkaveri piipahti huoneen ovelle ja jäätiin siinä pohdiskelamaan yhdessä ongelmia. Tätä ei enää ole.”*

V233: *“Olemme pieni organisaatio ja aikaisemmin ”käytävillä” ja kahviautomaatilla kuuli paljon hyödyllistä. Samalla tavoin saattoi myös epämuodollisesti ja vähän oman roolinsa yli antaa myös palautetta ja ideoita. Nyt tuota mahdollisuutta ei enää ole, kun etäkokouksiin kutsutaan tietysti vain ne, joille asia kuuluu.”*

V252: *“Toimistolla käydään myös paljon epävirallisia keskusteluja, joista on hyötyä myös omien tehtävien hoidossa. Nyt kaikki kollektiivinen ajattelu on jäänyt pois ja tästä on omat haittapuolensa. Pidämme vähintään kerran viikossa tiimin sisäisen tilannekatsauksen, joka on hyvä. Toisinaan kuitenkin iskee epätoivon hetkiä, kun omia ajatuksia ei voi heijastella kollegojen kanssa ja yhdessä miettiä, miten asioita kannattaisi lähteä edistämään/miten asiat on aikaisemmin hoidettu.”*

Työntekijät pohtivat kuvauksissaan myös syitä sille, miksi yhteistyö on etätyössä vaikeampaa, tai miksi se toisaalta koettiin toimivaksi. Yksi mainituista syistä oli työkavereiden tuttuus. Yhteistyö koettiin vaikeampana, mikäli työkaverit eivät olleet ennestään tuttuja, kun taas silloin, kun yhteistyön raportoitiin toimivan hyvin, työntekijät perustelivat sitä usein sillä, että työkaverit olivat toisilleen tuttuja ajalta ennen etätyömääräystä. Tämän voidaan katsoa liittyvän luvussa 5.1.1 esiteltyihin asenteisiin “sosiaalisesta pääomasta” ja työkavereiden tuttuudesta. Yhteistyön näkökulmasta työkavereiden tuttuudelle annettuja merkityksiä kuvaavat seuraavat esimerkit:

V655: *”Ja kun yhteen yksikköön on tullut paljon henkilövaihdoksia, huomaa että asioiden hoito uusien kanssa sujui paremmin jos ensin oltaisiin käyty läpi kasvokkain.”*

V510: *”[Vuorovaikutus ja viestintä työyhteisössä] Toimii yllättävän hyvin, mutta johtuu osin siitä, että tiimiläiset tietävät ja tuntevat työtehtävänsä hyvin. Uusien työntekijöiden opettaminen olisi haasteellista.”*

Yksi poikkeusolojen etätyötä ja työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvaa työtä erottavista tekijöistä oli työntekijöiden mukaan työpaikalla tapahtuvat *keskeytykset*, joihin liittyviä mainintoja oli työhön liittyvän relationaalisen viestinnän tekijöistä 12 % (ks. kuviota 5 sivulla 49). Keskeytykset tulkittiin tässä tutkielmassa relationaaliseksi viestinnäksi, mikäli työntekijöiden kuvauksista saattoi tulkita keskeytysten syntyvän relationaalisesta viestinnästä tai sisältävän relationaalista viestintää. Tällaisia olivat esimerkiksi kuvaukset, joissa työntekijät mainitsivat keskeytysten täyttyvän ”jutustelulla”. Keskeytysten osalta työntekijät suhtautuivat suurelta osin positiivisesti etätyön tuomiin muutoksiin: vain 2 % keskeytykset vastauksissaan maininneista sanoi keskeytysten lisääntyneen etätyössä. Vastauksista, joissa

keskeytysten ilmaistiin vähentyneen, valtaosa (94 % kaikista keskeytyksiin liittyvistä maininnoista) liittyi siihen, että keskeytysten väheneminen on hyvä asia. Monet työntekijöistä kuvasivatkin, että siinä missä työkavereita on muuten ikävä, on positiivista, että etätyössä omaan työhön pystyy keskittymään paremmin ilman työkavereiden tai esimerkiksi yhteisesti ajoitettujen kahvitaukojen tuomaa keskeytystä. Tätä vertailua edustaa muun muassa seuraava esimerkki, jossa “keskustelulla” ja “jutustelulla” voidaan tulkita tarkoitettavan juuri relationaalista viestintää:

V435: “Etätyöt poistavat ns. turhan keskustelun, joka usein katkaisee ajatukset. Toisaalta normaali jutustelu on myös mukavaa.”

Toisaalta pieni osa kaikista keskeytyksiin liittyvistä maininnoista (4 %) kuvasi sitä, että työkavereiden aiheuttamat keskeytykset ovat olleet työssä hyväksi, ja edesauttaneet luonnollista työn tauotusta. Näissä ilmauksissa työntekijät kuvasivat, että muutos keskeytysten vähenemisessä on huono asia. Osittain koettiin myös, että työnantajan fyysisissä tiloissa työskennellessä taukojen pitäminen tuntui sallitummalta, kun taas etätyössä koettiin painetta työskennellä tehokkaammin. Tästä toimii esimerkkinä seuraava kuvaus:

V831: “Välillä koen etätyön raskaaksi, sillä päivästä puuttuvat ns. hyvät keskeytykset eli työhön (ja muuhunkin) liittyvät keskustelut työkavereiden kanssa. [...]Etätyössä töitä tulee tehtyä enemmän kuin työpaikalla. Se ei välttämättä ole hyvä asia, sillä usein tauot jäävät pitämättä ja on tunne, että on pakko tehdä hirveästi, ettei kukaan pääse sanomaan, että kotosalla löysäilläään. Esimies ei kyllä ole koskaan tähän viitannut, eli ehkä tämä "pakko" tulee omien korvien välistä...”

Monenlaiset sosiaaliseen tukeen liittyvät tekijät havaittiin työntekijöiden taholta muuttuneiksi. Työhön liittyvää sosiaalista tukea oli kaikista työhön liittyvän relationaalisen viestinnän maininnoista 8 % (ks. kuviota 5 sivulla 49). Työhön liittyväksi sosiaalseksi tueksi tässä aineistossa tulkitsin ne ilmaukset, joissa kuvattiin avun, neuvon tai mielipiteen pyytämistä, antamista tai saamista, sekä määritettyjä tuen muotoja, kuten työnohjausta. En eritellyt vastauksista sitä, tarkoitettiinko esimerkiksi avun yhteydessä informaation jakamista vai teknologian kanssa auttamista. Etätyössä työhön liittyvä sosiaalinen tuki havaittiin aiempaa vaikeammaksi sekä saada että antaa. Kaikista työhön liittyvän sosiaalisen tuen maininnoista 44 % kuvasi tuen saamisen ja antamisen olevan aiempaa vaikeampaa. Seuraavassa esimerkissä eräs työntekijä kuvaa kokemuksiaan tuen saamisen vaikeudesta vallitsevassa tilanteessa:

V961: "Kun on työuran ihan alkutaipaleella ja kaipaa työyhteisön tukea ja neuvoa monessa tilanteessa, asettaa etätyö sille paljon haasteita. Täytyy sietää paljon enemmän epävarmuutta, epäselvyyttä, eristäytyneisyyden tunnetta ja ahdistustakin, kuin mitä normaalioloissa uutta työtä aloittaessa tulisi."

Myös tuen antamisen koettiin vaikeutuneen etätyöhön siirtymisen myötä. Eräs vastaajista kuvasi tuen antamisen vaikeutumista seuraavalla tavalla:

V866: "Olen tottunut toimistolla usein auttamaan kollegoja teknisten ongelmien ratkaisussa, ja aluksi mietinkin, miten osa porukasta nyt pärjää."

Kuten esimerkki osoittaa, itse tuki voi olla hyvin konkreettista, mutta tuen antamisen prosessi kuvaa relationaalista viestintää. Tätä tulkintaa perustelee erityisesti esimerkin työntekijän vastauksessaan ilmaisema huoli siitä, miten kollegat pärjäävät etätyössä ilman hänen apuaan teknologian kanssa.

Työhön liittyvää sosiaalista tukea käsitelleistä maininnoista osa kuvasi myös tuen määrän muutoksia: pieni osa (12 %) työhön liittyvää sosiaalista tukea vastauksessaan käsitelleistä maininnoista kuvasi, että kollegan apua on helpompi pyytää teknologiavälitteisesti, kun taas jotkut (24 %) maininnat kuvasivat sitä, että yhteisen fyysisen tilan puuttuessa avun pyytäminen kollegalta on kadonnut kokonaan. Vain noin 9 % työhön liittyvää sosiaalista tukea kuvanneista vastauksista kuvasi tuen määrän säilyneen ennallaan poikkeustilanteesta huolimatta. Työhön liittyvän sosiaalisen tuen vähenemisen koettiin johtavan myös siihen, että työhön liittyvistä päätöksistä on tullut entistä itsenäisempiä. Tätä näkökulmaa edustavat seuraavat esimerkit:

V1001: "Työyhteisön tuki puuttuu tai tunne siitä, että on yksin asioiden kanssa. Koen epävarmuutta työssäni tämän takia. Vaikeita asioita setvitään helpommin yksin."

V874: "Aiemmin työ piti sisällään paljon vertaistukea ja asioita pohdittiin yhdessä ääneen, nyt kaiken joutuu opettelemaan uudelleen."

Myös vallitsevaa tilannetta heijasteltiin tuen tarpeeseen: 12 % työhön liittyvän sosiaalisen tuen kuvausta sisältäneistä vastauksista liittyi nimenomaan tuen tarpeen kasvamiseen. Koronapandemia muutti monen työntekijän työtehtäviä, työnteon tapoja, sekä työntekoon käytettäviä välineitä, mikä on lisännyt tarvetta työhön liittyvälle sosiaaliselle tuelle, kuten eräs työntekijä kuvaa:

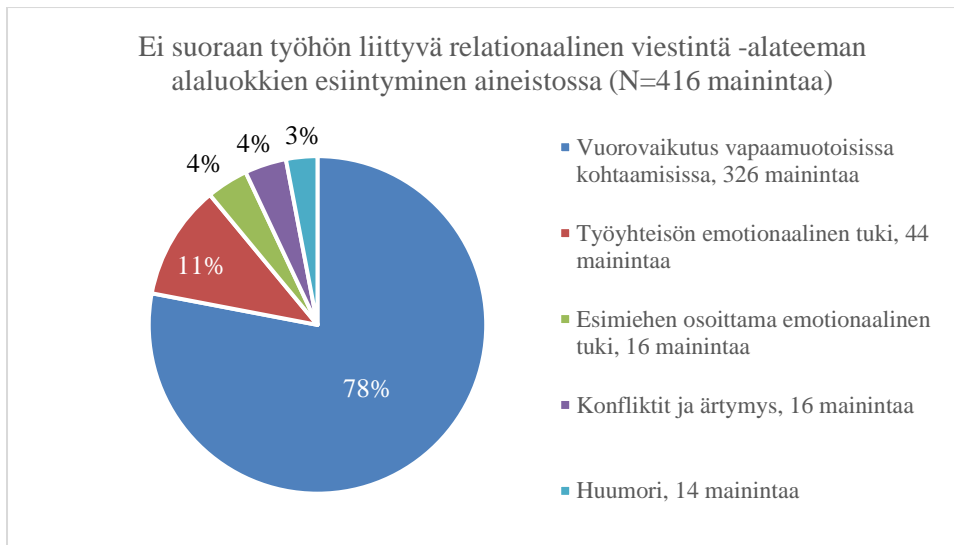
V763: "Asioita tulee nyt hoitaa eri tavalla ja kaikkien apuja ja käsiä tarvitaan eri puolilla. Hyvin nopeat reagoinnit ja uuden oppimiset ovat tulleet arkipäiväisiksi."

Kuten esimerkit osoittavat, työhön liittyvä sosiaalinen tuki on tekijä, jossa muutoksia on havaittu runsaasti ja myös tuen merkitys on tunnustettu. Samalla myös relationaalisen viestinnän voidaan nähdä tulleen työntekijöille havaittavaksi, kun muutokset esimerkiksi juuri tuessa heijastuvat työntekoon, työn mielekkyyteen ja tilanteen herättämiin tunteisiin.

Työhön liittyvää relationaalista viestintää kuvaavat tulokset osoittavat, että työntekijät kokivat relationaalisen viestinnän muuttuneen monessa työhön liittyvässä asiassa. Relationaalinen viestintä on osa yhteistyötä monin tavoin, minkä lisäksi relationaalisen viestinnän havaittiin vaikuttavan työn arkeen myös esimerkiksi taukojen osalta. Kynnyksen relationaaliseen viestintään koettiin kasvaneen etätyön myötä, ja relationaalisen viestinnän havaittiin vähentyneen myös määrällisesti. Työyhteisön vuorovaikutuksessa relationaalisen viestinnän havaittiin muuttuneen myös ei suoraan työhön liittyvissä asioissa. Näitä havaintoja esittelen seuraavaksi.

Ei suoraan työhön liittyvä relationaalinen viestintä

Ei suoraan työhön liittyväksi relationaaliseksi viestinnäksi luokiteltuja ilmauksia oli yhteensä kaikista vuorovaikutussuhteisiin liittyvistä tekijöistä 51 % (ks. kuviota 4 sivulla 48). Koska työpaikoilla relationaalinen viestintä on paljon muutakin, kuin työhön liittyvää, tässä tutkielmassa ei suoraan työhön liittyväksi relationaaliseksi viestinnäksi tulkittin sellainen relationaalinen viestintä, jota kuvattiin osana työn arkea, mutta ei suoraan työn suorittamiseen liittyvissä yhteyksissä. Ei suoraan työhön liittyvät relationaalisen viestinnän havainnot voitiin jakaa viiteen luokkaan: kuvauksiin vuorovaikutuksesta vapaamuotoisissa kohtaamisissa, työyhteisön emotionaaliseen tukeen, esimiehen osoittamaan emotionaaliseen tukeen, konflikteihin ja ärtymyksen kokemuksiin, sekä huumoriin. Suurin osa ei suoraan työhön liittyvään relationaaliseen viestintään viittaavista kuvauksista liittyi vuorovaikutukseen vapaamuotoisissa kohtaamisissa. Muita ei suoraan työhön liittyviä relationaalisen viestinnän ilmiöitä mainittiin työntekijöiden vastauksissa selvästi vähemmän, mutta niillä voidaan nähdä olevan keskeinen merkitys työyhteisön vuorovaikutukselle. Kuvio 6 seuraavalla sivulla havainnollistaa alateeman alaluokkien esiintymisen aineistossa. Seuraavaksi esittelen työntekijöiden havaintoja ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän muutoksista näiden alaluokkien avulla.



KUVIO 6 Ei suoraan työhön liittyvä relationaalinen viestintä -alateeman alaluokkien esiintyminen aineistossa

Suurin osa (78 %, ks. kuviota 6 yllä) ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän kuvauksista käsitteli muutoksia siinä, millaisissa yhteyksissä työntekijät kokivat relationaalisen viestinnän mahdollistuneen. Työntekijät kuvasivat relationaalisen viestinnän tapahtuneen ennen etätyöhön siirtymistä muun muassa spontaaneissa tapaamisissa työpaikan käytävillä, sekä kahvi- ja lounastauoilla. Määrittelin tässä tutkielmassa nämä kuvaukset *vuorovaikutukseksi vapaamuotoisissa kohtaamisissa*. Kaikki työntekijät, jotka kuvasivat vuorovaikutusta vapaamuotoisissa kohtaamisissa työpäivän aikana, kokivat niiden vähentyneen etätyöhön siirtymisen myötä. Oli kyse sitten tapaamisesta käytävillä, tauoilla tai vuorovaikutuksesta yleensä, työntekijät raportoivat mahdollisuuksien relationaaliseen viestintään vähentyneen. Kukaan tämänkaltaisia havaintoja vastauksissaan esiin tuoneista ei siis kokenut, että vuorovaikutus vapaamuotoisissa kohtaamisissa olisi lisääntynyt etätyön myötä, tai säilynyt ennallaan etätyöhön siirtymisestä huolimatta.

Moni työntekijä kuvasi kuulumisten vaihtamisen vähentyneen työyhteisössä. Suuri osa näistä havainnoista liittyi spontaaneihin kohtaamisiin työpaikalla, esimerkiksi käytävillä. Nämä kuvaukset spontaaneista tapaamisista kuvasivat juuri relationaalista viestintää, ja voidaankin sanoa, että työntekijät kuvasivat vastauksissaan relationaalisen viestinnän vähenemistä etätyön myötä. Kuten muissakin yhteyksissä, myös tähän ilmiöön liittyvissä havainnoissa korostui usein se, että muihin työyhteisön jäseniin otetaan yhteyttä enää vain työasioissa, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

V270: "Työasioihin liittyvä vuorovaikutus toimii hyvin, mutta hauskanpito, vitsailut ja jutustelu on vähentynyt. Vuorovaikutuspiiri on pienentynyt, kun on jäänyt käytävillä kohtaamiset ja kuulumisten kysymiset pois. Nyt kohdataan vain suunnitellusti ja kun on asiaa."

Kuulumisten vaihdon ja spontaanien kohtaamisten puutteen kanssa samankaltainen ilmiö on kahvi- ja lounastaukojen puute. Myös näitä havainnointeja raportoitiin tavalla, jonka voi tulkita viittaavan siihen, että aiemmin tauoilla tapahtunutta relationaalista viestintää ei ole ylläpidetty samalla tavoin teknologiavälitteisesti etätyössä, vaan relationaalinen viestintä on vähentynyt tauoilla tapahtuneiden fyysisen kohtaamisen puuttuessa. Useat työntekijät ilmaisivat kaipaavansa kahvipöytäkeskusteluja tai yhteistä lounasta työkavereiden kanssa. Näiden taukojen puutteen arvioitiin olevan yksi syy yksinäisyyden tunteille, joita etätyössä koettiin. Lisäksi kahvi- ja lounastaukojen kuvattiin olevan tärkeitä foorumeita myös tiedon kululle työyhteisössä, kuten seuraavassa esimerkissä todetaan:

V855: "Pitäisi huomioida se, että kun ihmiset eivät tapaa ruoka- ja kahvitauoilla, käytävillä jne. niin yhteisiä virtuaalisia kokoontumisia pitäisi olla huomattavasti enemmän, jotta yleisesti ottaen olisi edes jotenkin kartalla mitä työpaikalla tapahtuu, mitä ihmisille kuuluu jne."

Suuri osa kahvi- ja lounastaukojen puutteeseen liittyvistä havainnoista kuvasi kuitenkin erityisesti ei työhön liittyvän vuorovaikutuksen vähenemistä ja sitä, kuinka näiden taukojen puute on tehnyt vuorovaikutuksesta aiempaa työkeskeisempää:

V597: "Viestintä on muuttunut ehkä asiallisemmaksi, koska soitan vain kun on asiaa. Normaalitylanteessa lounaalla ja kahvilla tulee päripäätettyä kaikkea töiden kannalta täysin epäolennaista asiaa."

Mainintoihin vuorovaikutuksesta vapaamuotoisissa kohtaamisissa työpaikalla ja poikkeuksellisen etätyötilanteen siihen tuomista muutoksista, sisältyi paljon mainintoja myös relationaalisen viestinnän merkityksestä. Monet työntekijät mainitsivat esimerkiksi kahvi- ja lounastauot tärkeiksi tilaisuuksiksi työn mielekkyyden ja työyhteisön yhteisöllisyyden kannalta. Näiden vapaamuotoisempien keskustelujen ja kahvihuonetilanteiden merkitystä esimerkiksi työhyvinvoinnille kuvattiin seuraavin tavoin:

V1001: "Keskustelut keskittyvät lähes ainoastaan työhön, tavallinen kahvipöytäkeskustelu on jäänyt. Se on kuitenkin ollut työssäjaksamisen kannalta tärkeää. Tauot työkavereiden kanssa ovat auttaneet palautumaan työstä työpäivän aikana."

V364: "Vuorovaikutus kärsii eniten etätyöstä. Työyhteisö on minulle tärkeä, kollegoiden kanssa käydyt keskustelut niin lounaalla kuin työpaikalla ovat merkityksellinen osa työssä viihtymistä minulle."

V610: "Tilanne tuo esille sen, miten tärkeä merkitys ihmisten välisillä kontakteilla (kahvi- ja lounastaukojen keskustelut) on mielialalle ja motivaatiolle."

Kahvi- ja lounastaukojen, sekä spontaanien kohtaamisten merkitystä pohdittiin myös siitä näkökulmasta, mikä merkitys niillä on ollut työn tekemisen kannalta. Moni havainto liittyi aiemmin mainittuun "hiljaisen tiedon" jakamiseen, mutta havainnot kuvasivat relationaalisen viestinnän merkitystä myös muilta osin. Eräs työntekijä (V1010) koki, että *"kahvipöytäkeskustelu antaisi mielikuvan omista vaikutusmahdollisuuksista"*. Toinen työntekijä puolestaan pohti, mikä merkitys spontaaneilla keskusteluilla on ollut hänen työskentelylleen:

V285: "Koska keskustelut käydään vain sovitusti, jäävät "käytäväkeskustelut" pois. Spontaanit tilanteet ovat olleet merkityksellisiä ja auttaneet ymmärtämään muiden ajatuksia, ne ovat työssäni tärkeitä. Näiden vapaamuotoisten keskustelujen jäätyä pois, jää omalle tulkinnalle paljon suurempi merkitys."

Kaikista ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän ilmauksista 11 % (ks. kuviota 6 sivulla 57) käsitteli *työyhteisön emotionaalista tukea*. Esittelin aiemmin työhön liittyvän sosiaalisen tuen muutoksia, mutta työyhteisössä ilmenevää tukea ja siihen liittyviä muutoksia kuvattiin myös tavoilla, jotka eivät liittyneet työn tekemisessä auttamiseen. Siinä missä työhön liittyvät sosiaalisen tuen havainnot saatettiin tulkita esimerkiksi neuvomiseksi ja työtehtävissä auttamiseksi, tulkitsin työhön liittymättömät tuen ilmaukset emotionaaliseksi tueksi. Tässä tutkielmassa emotionaaliseksi tueksi luokiteltiin ne ilmaukset, joissa työntekijät puhuivat työkavereiden kannustamisesta ja heidän jaksamisensa varmistamisesta. Lisäksi työntekijät kuvasivat havaintojaan erityisesti esimiehen osoittamassa emotionaalisessa tuessa tapahtuneista muutoksista. Työyhteisön sisällä ilmenevään tukeen liittyviä havaintoja oli selvästi enemmän kuin esimiehen tukeen kohdistuneita mainintoja (ks. kuviota 6 sivulla 57). Esittelen ensin työntekijöiden kuvauksia työyhteisön emotionaalisesta tuesta, ja sitten esimiehen osoittamasta tuesta.

Työyhteisön emotionaalisessa tuessa tapahtuneita muutoksia kuvanneista ilmauksista suuri osa (43 %) liittyi kokemukseen siitä, että emotionaalinen tuki työyhteisössä on vähentynyt etätyöhön siirtymisen myötä. Selvästi pienempi osa (16 %) kaikista työyhteisön

emotionaalisen tuen ilmauksista kuvasi tuen lisääntyneen tai sen määrän säilyneen ennallaan. Emotionaalisen tuen vähenemistä pidettiin valitettavana, ja useat työntekijät ilmaisivat kaipaavansa työyhteisön vertaistukea. Myös huolta muiden jaksamisesta ilmaistiin. Työntekijät kokivat, että etätyössä on vaikeampaa varmistua työkavereiden jaksamisesta:

V738: "Oman tiiviin työporukan kanssa kommunikoimme säännöllisesti mutta, kun työyhteisö on iso niin joistakin olen kovin huolissaan, heidän jaksamisesta. Nyt kun ei työkaveria näe niin, jopa jutellessa virtuaalivälineiden avulla ei voi tietää tai tunnistaa toisen jaksamista."

Huoli työkavereiden jaksamisesta poikkeustilanteessa kuvaa myös osaltaan sitä, millaisena relationaalisen viestinnän merkitys nähdään työyhteisöissä. Moni työntekijä kuvasi olevansa huolissaan työkavereistaan juuri siksi, että relationaalinen viestintä on vähentynyt. Osa koki myös, että teknologiavälitteisesti tuen antaminen ja hakeminen on vaikeampaa kuin kasvokkain, mikä ilmeni huolena siitä, ettei tukea saada vallitsevassa tilanteessa riittävästi. Työntekijät kuvasivat relationaalisen viestinnän merkitystä muun muassa kuvaamalla, että tuen antaminen on tärkeää:

V716: "Tärkeää on kuitenkin oman tiimin ja työtovereiden kesken välillä kysellä kuulumisia, mutta etäyhteyksien aikana se yleensä tarkoittaa sitä, että äänekkäimmät ovat joka palaverissa äänessä ja hiljaisimmista ei kuulu mitään, ja jos ei henkilökohtaisesti heiltä kysy kuulumisia, jäävät kyllä aivan yksin. Toisaalta, kaikki eivät huomiota kaipaa, mutta jonkinlaista huomioimista kuitenkin."

Koronapandemia ja poikkeuksellinen etätyöhön siirtyminen vaikuttivat myös kokemukseen tuen tarpeesta ja siihen, missä asioissa tukea koettiin tarvittavan tai haluttiin antaa. Työyhteisön emotionaaliseen tukeen liittyviä kuvauksia sisältäneistä vastauksista 14 % käsitteli sitä, että tuen tarve on kasvanut poikkeustilanteen myötä. Neljäsosa (25 %) työyhteisön emotionaalista tukea käsitelleistä vastauksista liittyi työntekijöiden havaintoon siitä, että työyhteisössä annetaan ja saadaan uudenlaista vertaistukea nimenomaan poikkeustilanteeseen liittyen. Työntekijät kokivat olevansa "samassa veneessä" työyhteisönsä kanssa, ja uusien kokemusten ja tilanteen herättämien tunteiden jakaminen koettiin tärkeäksi. Eräs työntekijä (V113) kuvasi työyhteisön alkaneen jakaa "piristäviä ideoita" jaksamisen varmistamiseksi juuri "samassa veneessä" -kokemuksen vuoksi. Myös työntönteon tapojen muutokseen koettiin sekä tarvittavan että saatavan vertaistukea, kuten seuraava esimerkki kuvaa:

V185: "Toisaalta täytyy sanoa, että työkavereiden kanssa on "olla tässä sopassa yhdessä" henki, jaetaan kokemuksia, ja lohduttaa kuulla, että eivät kaikki ole mitään ihme tehoilijoita etänä, moni kokee aikaansaamisen vaikeammaksi ja työtöehon huonommaksi."

Siinä missä työyhteisön jäsenten välisen emotionaalisen tuen koettiin selvästi vähentyneen etätöiden myötä, *esimiehen työyhteisölle osoittaman emotionaalisen tuen* havaittiin useammin lisääntyneen koronapandemian ja poikkeustilanteen myötä. Esimiehen osoittamaa emotionaalista tukea ei mainittu erityisen usein työntekijöiden kuvauksissa vallitsevasta tilanteesta, sillä tähän alaluokkaan kuuluvia mainintoja oli vain 4 % kaikista ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän havainnoista (ks. kuviota 6 sivulla 57). Näistä maininnoista 38 % kuvasi esimiehen osoittaman emotionaalisen tuen lisääntyneen etätöaikaana. Lisäksi noin 13 % ilmauksista kuvasi tuen määrän säilyneen ennallaan. Työntekijät kuvasivat esimiestensä tukevan ja “tsemppaavan” heitä teknologiavälitteisesti ja pitävän alaisiinsa yhteyttä enemmän kuin tavallisesti. Etätö onkin siis luonut myös teknisiä mahdollisuuksia esimiehen osoittamalle tuelle, kuten seuraavassa esimerkissä todetaan:

V310: “Esimies on ottanut ihanasti huomioon etäläiset. Henkilökohtainen Skype aina silloin tällöin, kuulumisille.”

Toisaalta esimiehen osoittaman tuen havaittiin joidenkin työntekijöiden kuvauksissa myös vähentyneen (25 %) ja tuen saamisen vaikeutuneen (6 %). Syinä tähän työntekijät pohtivat muun muassa kiirettä ja muita poikkeuksellisen tilanteen tuomia haasteita. Kuitenkin muutamissa esimiehen osoittamaa emotionaalista tukea käsitelleissä vastauksissa (13 %) mainittiin, että tarve esimiehen osoittamalle tuelle on lisääntynyt poikkeuksellisen tilanteen myötä, kuten seuraavassa esimerkissä kuvataan:

V253: “Etänä työskennellessä korostuu lähiesimiesten tehtävä tukea työntekijöitä emotionaalisella tasolla.”

Arvioita siitä, miten haastavaa, mutta myös merkityksellistä, esimiehen osoittama emotionaalinen tuki poikkeustilanteessa on, vahvistaa esimiesasemassa olevan työntekijän kuvaus siitä, että tuen antaminen koetaan etätöissä vaikeammaksi. Kaikista vastauksista, joissa työntekijät mainitsivat esimiehen osoittaman sosiaalisen tuen, vain yksi (6 %) oli esimiesasemassa toimivan henkilön kuvaus tuen antamisesta. Seuraavassa esimerkissä tämä omassa työyhteisössään esimiesasemassa toimiva työntekijä on kuvannut huoliaan työyhteisöön liittyen:

V992: “Esimiehenä on haastavaa varmistaa alaisten hyvinvointi ja työn edellytykset. Työn edellytyksiä en pystykään kokonaan varmistamaan koska osalla on koululaiset ja pienemmätkin lapset kotona, järjestelmät ja ohjelmat takkuavat jonkin verran, eikä kaikilla ole hyviä ergonomisia työskentelypisteitä kotona. Hyvinvointikin huolettava, varsinkin ne joilla on lapsia, ovat kovilla työn ja koulunkäynnistä huolehtimisen paineissa.”

Työyhteisön relationaaliseen viestintään voivat kuulua myös negatiiviset ilmiöt, kuten *konfliktit ja ärtymys*, klikkiytyminen tai jopa työpaikkakiusaaminen. Myös näihin ilmiöihin liittyviä muutoksia havaittiin siirryttäessä poikkeustilassa etätyöhön, vaikka mainintoja olikin vain 4 % kaikista ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän kuvauksista (ks. kuviota 6 sivulla 57). Selvästi suurempi osa (noin 63 %) konfliktit tai ärtymyksen vastauksissaan maininneista työntekijöistä koki niiden lisääntyneen etätyössä. Vuorovaikutukseen liittyvien ongelmien ja konfliktien arvioitiin lisääntyneen etätyön myötä siksi, että työyhteisössä ei osata käyttää viestintäteknologiaa tai siksi, että esimerkiksi virtuaalisilla kahvitauoilla ei ole vastaavaa mahdollisuutta valita vuorovaikutuskumppaneitaan kuin työnantajan fyysisissä tiloissa, vaan kaikki osallistuvat samalla verkkoalustalla. Näin ilmiötä kuvaa eräs työntekijöistä:

V662: "Nykyinen tilanne on korostanut työyhteisön vuorovaikutusongelmia. Pääsääntöisesti virallisviestintä on toiminut kuten aiemminkin, mutta tuntuu työyhteisöstä on karissut etätyöarjen keskellä. Vaikka järjestämme joka päivä ns. "Skype-kahvit", ei se ole onnistunut korvaamaan lähellekään kasvotusten tapahtuvaa kommunikaatiota. Ehkä se auttaisi, jos ihmiset pitäisivät edes kameransa päällä, mutta sitä ei ole haluttu tehdä. Lisäksi näissä kahviteluissa ne, jotka ovat olleet aikaisemminkin kovaäänisimpiä, ovat ottaneet entistä enemmän tilaa itselleen muiden jäädessä lähinnä taustalle. Skype-kahveilla kun ei voi muodostaa minkäänlaisia kuppikuntia ja etsii itselleen mieluisia juttuseuraa vaan joutuu seuraamaan möykkäävien kollegojen höpinöitä."

Poikkeuksellisen tilanteen arvioitiin vaikuttavan relationaalisen viestinnän negatiivisiin ilmiöihin, ja moni vastaaja kertoikin havainneensa olevansa etätyössä ärtyneempi työkavereitaan kohtaan. Ärtymyksen ja stressin kokemukset voivat liittyä myös etätyön tai poikkeustilanteen herättämiin negatiivisiin tunteisiin, jotka heijastuvat viestintään työyhteisön jäsenten välillä. Toisaalta moni konflikteja ja ärtymystä vastauksissaan käsitellyt työntekijä (noin 38 %) havaitsi konfliktien vähentyneen etätyön myötä. Esimerkiksi "kuppikuntien" raportoitiin purkautuneen etätyön myötä, ja erimielisyyksiä havaittiin olevan vähemmän. Etätyöhön siirtyminen on tuonut joillekin apua jopa työpaikkakiusaamiseen, kuten eräs työntekijä kuvaa:

V1082: "Lisäksi työpaikalla paikan päällä on muutaman viime vuoden aikana sattunut myös ikäviä välikohtauksia, joissa yksi henkilö on käyttäytynyt epäasiallisesti ensin työkaveriani ja sitten minua kohtaan. Nämä tilanteet ovat jääneet lähes kokonaan nyt pois yhtä yksittäistapausta lukuunottamatta, joten etätyö on ollut myös henkisen jaksamisen kannalta positiivinen juttu."

Muutamit työntekijöistä kuvasivat vastauksissaan havainneensa muutoksia myös *huumorin* ilmenemisessä työyhteisössä. Näitä mainintoja oli 3 % kaikista ei suoraan työhön liittyvän

relaationaalisen viestinnän kuvauksista (ks. kuviota 6 sivulla 57). Useimmat (71 %) huumorin vastauksissaan maininneista kokivat huumorin vähentyneen etätyöhön siirtymisen myötä. Huumorin koettiin liittyvän usein satunnaisiin kohtaamisiin työpaikalla, ja näiden puuttuessa myös huumori on jäänyt vähemmälle. Osa työntekijöistä koki teknologian vaikeuttavan huumorin ilmaisua. Toisaalta jotkut (7 %) kuvauksista ilmaisivat huumorin ilmenevän yhtä lailla teknologiavälitteisesti kuin kasvokkain. Noin viidesosa (21 %) maininnoista liittyi siihen, että huumoria on nykytilanteessa jopa aiempaa enemmän tai se on näkyvämpää koko työyhteisölle, kuten eräs työntekijä raportoi havainneensa:

V587: "Olen kaivannut työpaikalle enemmän sosiaalisuutta, ja ennen whatsapp-ryhmät ovat olleet yksikkökohtaisia, joihin ei muista yksiköistä mukaan pääse. Nyt vitsaillaan koko osaston kesken eikä ketään jätetä ulkopuolelle. Toivottavasti sama meno jatkuu myös tulevaisuudessa."

Myös huumorin merkitystä työlle ja työyhteisölle pohdittiin samalla, kun kuvattiin havaintoja huumorin ilmenemisen muutoksista etätyötilanteessa. Huumori koettiin tärkeäksi tekijäksi työyhteisössä, ja kuvaukset siitä, että huumori on vähentynyt etätyöhön siirtymisen myötä, sisälsivät myös pohdintaa huumorin merkityksestä työyhteisölle. Esimerkiksi seuraavat työntekijät havaitsivat huumorin merkityksen työyhteisölle etätyöhön siirtymisen myötä:

V546: "Työasioissa yhteydenpito onnistuu riittävästi, mutta se vapaamuotoinen sosiaalinen kanssakäyminen puuttuu. Se on ollut yllättävän tärkeää jaksamisen kannalta. Huumori on lievittänyt stressiä ja nyt sen puuttuminen näkyy."

V167: "Henkilökohtaisen vuorovaikutuksen puute tuntuu yllättävän isosti. Meillä on ollut tosi hauska työyhteisö, mutta etänä ei tule sillä tavalla vitsailtua ja pidettyä hauskaa."

Muutokset työyhteisön relaationaalisisessa viestinnässä ovat poikkeustilanteen aiheuttaman etätyöhön siirtymisen myötä olleet laajoja ja monessa ilmiössä havaittavia. Työntekijät raportoivat havaintojaan muutoksista monissa työhön liittyvissä ja siihen liittymättömissä tekijöissä. Monipuoliset havainnot osoittavat, miten monessa työhön liittyvässä asiassa relaationaalinen viestintä on läsnä. Tämän havaitseminen on saanut työntekijät pohtimaan myös relaationaalisen viestinnän merkitystä työlle ja työyhteisölle. Relaationaalisen viestinnän merkitys saatettiin havaita vasta etätyötilanteen tuomien muutosten myötä, tai relaationaalista viestintää pidettiin merkittävänä tekijänä jo ennen poikkeustilanteen alkamista, mutta siinä tapahtuneiden muutosten koettiin aiheuttavan esimerkiksi negatiivisia tunteita, mikäli relaationaalisen viestinnän koettiin vähentyneen etätyöhön siirtymisen myötä.

Relationaalisen viestinnän pitäminen merkittävänä on osaltaan voinut vaikuttaa siihen, että työntekijät kuvasivat ottaneensa niin henkilökohtaisesti kuin laajemmin työyhteisöissä käyttöön erilaisia strategioita työyhteisön relationaalisen viestinnän mahdollistamiseksi ja ylläpitämiseksi. Seuraavassa alaluvussa esittelen näitä erilaisia strategioita ja työntekijöiden kokemuksia liittyen kyseisiin strategioihin.

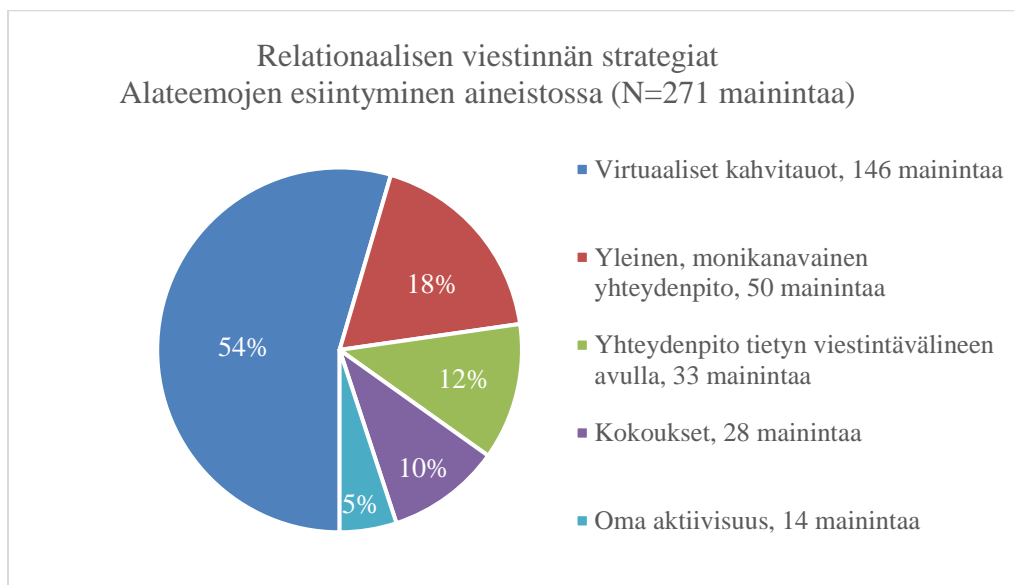
5.2 Relationaalisen viestinnän strategiat etätyössä

Koronaviruspandemian myötä Suomen valtioneuvosto linjasi maaliskuussa 2020, että julkisen sektorin työnantajien tuli määrätä etätyöhön ne työntekijät, joiden työtehtävät sen mahdollistaisivat. Samaa linjausta lähtivät noudattamaan useat yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat. Etätyölinjaus johti siihen, että monet työyhteisöt joutuivat ottamaan käyttöön itselleen uusia vuorovaikutuksen kanavia. Monille työntekijöille etätyöskentely oli ollut joko pieni osa aiempaa työn arkea, tai etätyötä ei oltu tehty lainkaan ennen koronaviruspandemiaa. Näin ollen voidaan olettaa, että esimerkiksi kokoussovellusten käyttö relationaalisisessa viestinnässä ei ollut tavanomaista monissa työyhteisöissä.

Koronaviruspandemian kontekstissa on huomioitava, että etätyölinjauksen kanssa yhtä aikaa suositeltiin myös muiden fyysisten ihmiskontaktien välttämistä, minkä voidaan olettaa vaikuttaneen siihen, etteivät työyhteisön jäsenet tavanneet toisiaan myöskään työnantajan fyysisten tilojen ulkopuolella. Näin ollen viestinnän työyhteisön jäsenten välillä voidaan olettaa siirtyneen ainakin valtaosaltaan teknologiavälitteiseksi. Siksi onkin mielekäästä tarkastella, millaisia strategioita työntekijät ja työyhteisöt ovat käyttäneet mahdollistaakseen relationaalisen viestinnän tilanteessa, jossa viestintä tapahtui lähes yksinomaan teknologiavälitteisesti.

Työntekijät kuvasivat käyttäneensä työyhteisöissään monia erilaisia strategioita työyhteisön relationaalisen viestinnän mahdollistamiseksi ja ylläpitämiseksi teknologiavälitteisesti. Työntekijöiden kuvaamat strategiat voidaan jakaa viiteen alateemaan: virtuaalisiin kahvitaukoihin, yleiseen, monikanavaiseen yhteydenpitoon, yhteydenpitoon tietyn viestintävälineen avulla, kokousten yhteydessä tapahtuvaan relationaaliseen viestintään sekä

työntekijän omaan aktiivisuuteen. Kuviossa 7 esitetään relationaalisen viestinnän strategiat sekä niihin liittyvien mainintojen esiintyminen aineistossa. Strategiat on kuvattu myös taulukkomuodossa liitteessä 3. Tässä aluvuussa esittelen työntekijöiden kuvauksia erilaisista relationaalisen viestinnän strategioista etätyötilanteessa sekä sitä, millaisia asenteita ja kokemuksia käytettyihin strategioihin liittyi.



KUVIO 7 Relationaalisen viestinnän strategiat -teeman alateemojen esiintyminen aineistossa

Virtuaaliset kahvitauot olivat selvästi suosituin relationaalisen viestinnän strategia työntekijöiden vastauksissa (54 %, ks. kuviota 7 yllä). Monet työntekijöistä kuvasivat kaipaavansa etätyössä työyhteisön yhteisiä kahvi- ja lounastaukoja. Nämä tauot koettiin merkityksellisiksi niin yhteistyön kuin työntekijöiden jaksamisen kannalta. Vuorovaikutuksen siirryttyä etätyön myötä teknologiavälitteiseksi, otettiin monessa työyhteisössä käyttöön virtuaalinen kahvitauko, jossa työyhteisön jäsenet kokoontuivat virtuaalisen kokousovelluksen, kuten Microsoft Teamsin tai Skype for Businessin, avulla verkkokokoukseen, jonka tarkoituksena oli vastata kahvitaukoa.

Suurin osa (83 %) virtuaalikalveista vastauksissaan puhuneista työntekijöistä koki virtuaalikalvit hyväksi käytännöksi relationaalisen viestinnän ylläpitämisen näkökulmasta. Virtuaalikalvien koettiin tarjoavan mahdollisuus tuen hakemiseen ja antamiseen, kuulumisten vaihtoon ja myös työasioiden selvittämiseen, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

V272: *“Otimme käyttöön kahviporukan joka arkipäivä koulupäivän jälkeen. Kaikki saa keventää mieltä. Osallistuminen vapaaehtoista, ratkotaan päivän aikana eteen tulleita haasteita. Tämä auttaa.”*

V346: *“Oman työyhteisöni kanssa olemme pitäneet noin kerran viikossa virtuaalikalvuhetkiä Skypellä. Virtuaalikalveilla olemme vaihtaneet kuulumisia sekä töiden teosta että vapaa-ajan vietosta. Olemme näin tukeneet toisiamme.”*

Osa työntekijöistä, jotka mainitsivat virtuaalikalvit hyvänä asiana työyhteisössään, koki virtuaalikalvien jopa parantaneen työyhteisön yhteisöllisyyttä aiempaan verrattuna. Tällaisia kokemuksia raportoivat esimerkiksi seuraavat työntekijät:

V421: *“Omalla vastuualueellani ei ole tavallisesti ollut tapana esim. kahvitella yhdessä. Nyt koronan myötä olemme ottaneet tavaksi virtuaalikalvit kerran viikossa. Tämä on siis jollain tapaa jopa parannus entiseen.”*

V737: *“Päätimme myös heti siirtää yhteiseksi muodostuneet kahvitaumat virtuaalisiksi eli nyt on samalla tavalla mahdollisuus mennä kahville työkavereiden kanssa kuin ennenkin, tämä vain tapahtuu etänä eikä toimistolla. Mielestäni viestintä työyhteisössä ei ole ainakaan vähentynyt, ehkä se on jopa parantunut etätyötilanteen myötä!”*

Pieni osa (17 %) virtuaalikalvit vastauksissaan maininneista työntekijöistä suhtautui virtuaalisiin kahvitaukoihin negatiivisesti. Näiden kokemusten takana oli joukko hyvin erilaisia syitä. Osa työntekijöistä koki, etteivät virtuaalikalvit vastaa tarkoitustaan, sillä keskustelu ajautuu niilläkin työasioihin. Osa työntekijöistä koki, että keskustelu teknologian välityksellä tuntuu liian viralliselta tai jäykältä, kuten seuraava esimerkki osoittaa:

V917: *“Kommunikointi kollegoihin perustuu ainoastaan työasioihin, normaali kuulumisten vaihto on olematonta. Työyhteisössä on pyritty luomaan kahvitauko-teams palaverereja, mutta keskustelu tällaisessa foorumissa on väkinäistä ja jäykkää. Sosiaalisena ihmisenä olen hyvin riippuvainen ihmiskontakteista ja nyt jään hyvin yksin.”*

Muutammat työntekijät kertoivat myös kuulleensa muiden osastojen tai työyhteisöjen ottaneen käyttöön virtuaaliset kahvitaumat, mutta omasta työyhteisöstä näiden puuttuvan. Näitä kokemuksia kuvanneet työntekijät ilmaisivat toivovansa virtuaalikalvikäytäntöä myös omaan työyhteisöönsä, ja osa kertoi kokevansa erilaiset käytännöt osastojen välillä epätasa-arvoiseksi.

Työntekijät kuvasivat relationaalisen viestinnän tapahtuvan myös muissa kanavissa kuin virtuaalisilla kahvitaumoilla. Nämä kanavat saatiin jakaa kahteen luokkaan (ks. kuviota 7 sivulla 65): yleiseen yhteydenpitoon, joka viittasi joko monikanavaisuuteen tai siihen, ettei

vuorovaikutuksen kanavaa mainittu vastauksessa, sekä yhteydenpitoon mainitussa kanavassa, joka nimensä mukaisesti viittasi niihin kuvauksiin, joissa vuorovaikutuksen kanava oli mainittu.

Monissa työyhteisöissä on käytössä useampia viestintäteknologian sovelluksia, jotka mahdollistavat myös relationaalisen viestinnän. Näihin liittyviä mainintoja kuvaan tässä tutkielmassa yleisenä, monikanavaisena yhteydenpitoa, johon liittyviä mainintoja oli 18 % kaikista relationaalisen viestinnän strategioihin liittyvistä maininnoista (ks. kuviota 7 sivulla 65). Osa työntekijöistä kuvasi työyhteisön strategioita relationaaliselle viestinnälle etätyössä erittelemättä tarkemmin, missä kanavassa viestintä tapahtuu, ja osa kuvasi viestinnän tapahtuvan useiden kanavien tai sovellusten avulla. Useiden eri sovellusten hyödyntämistä kuvaa hyvin seuraava esimerkki:

V542: "Vuorovaikutusta on todella paljon. On Teams-kokouksia, ryhmäkeskusteluja, chattailu työasioissa, omat chattiverkostot hieman epävirallisempaan viestittelyyn yms. Myös discord otettiin käyttöön oman ryhmän kanssa. Melkein sanoisin että social distance ei toteudu lainkaan vaan ainoastaan physical distance."

Vaikka monet työntekijät kuvasivat vastauksissaan yhteydenpidon etätyössä olevan tärkeää ja monikanavaisuuden mahdollistavan erilaisten vuorovaikutuksen funktioiden toteutumisen, osa työntekijöistä koki haastavana sen, että vuorovaikutus etätyössä sirpaloituu useaan eri kanavaan:

V539: "Välillä haastavaa on se, että kommunikointi on niin monessa kanavassa. Skype-kokoukset, skype-puhelut, skype-pikaviestit, whatsapp, sähköposti, some jne."

Työntekijät mainitsivat vastauksissaan myös nimeltä erilaisia viestintävälineitä, kanavia ja sovelluksia, joita käytettiin etätyössä relationaaliseen viestintään. Yhteydenpitoa tietyn viestintävälineen avulla kuvattiin 12 % kaikista relationaalisen viestinnän strategioihin liittyvistä maininnoista (ks. kuviota 7 sivulla 65). Yhteydenpitoa tietyn viestintävälineen avulla kuvaavissa vastauksissa mainittuja kanavia olivat esimerkiksi puhelut, WhatsApp-pikaviestisovellus ja sosiaalisen median kanavat. Puhelimen käyttäminen relationaaliseen viestintään oli mainituista vuorovaikutuksen kanavista kaikkein yleisin (52 %): moni työntekijä kuvasi soittelevansa kollegoilleen enemmän etätyössä kuin ennen etätyöhön siirtymistä. Työntekijät kertoivat vaihtavansa kuulumiset työasioihin liittyvien puheluiden yhteydessä, tai soittelevansa myös pelkän kuulumisten vaihdon vuoksi. Eräs työntekijä

(V211) kuvasi puheluiden syynä olevan “työyhteisön kaipuu”, ja toinen (V991) kuvasi työkaverin soiton olevan “tervetullut keskeytys” työpäivään. Nämä kuvaukset kertovat siitä, että työyhteisön jäsenet ovat hyödyntäneet puheluita juuri relationaalisessa viestinnässä, ja tämä strategia kytkeytyy monin tavoin havaintoihin relationaalisesta viestinnästä ja sen muodoista työyhteisöissä.

Myös WhatsApp-pikaviestisovellus mainittiin useita kertoja (21 %) tapana pitää yhteyttä työkavereihin. Pikaviestejä käytettiin erilaisiin tarpeisiin, kuten tuen hakemiseen niin työhön liittyvän sosiaalisen tuen kuin emotionaalisen tuen osalta. Esimerkiksi seuraavat työntekijät kuvasivat WhatsApp-sovelluksen funktioita työyhteisön relationaalisessa viestinnässä:

V1096: “Työntekijöiden keskinäinen vuorovaikutus on aktiivista. Olemme perustaneet erilaisia teams -ja whatsapp- ryhmiä, joissa jaamme tietoa, konsultoimme toisiamme ja puramme huoliamme.”

V892: “On virtuaalihakveja, chättejä ja joidenkin kanssa whatsapp-ryhmiä turhautumiseen liittyen.”

Joissakin työyhteisöissä hyödynnetään eri sosiaalisen median sovelluksia työyhteisön vuorovaikutukseen. Sosiaaliseen mediaan liittyviä kuvauksia sisälsi 15 % niistä vastauksista, joissa relationaalisen viestinnän kanava mainittiin. Työntekijät raportoivat hyödyntävänsä sosiaalisen median kanavia etätyössä myös relationaalisen viestinnän mahdollistamiseksi. Osa työntekijöistä mainitsi työyhteisön käyttävän esimerkiksi Facebookia viestinnän kanavana, kun taas osalla oli käytössä organisaation oma sosiaalinen intranet. Eräs työntekijä kuvasi sosiaalisen median käyttöä relationaaliseen viestintään seuraavasti:

V362: “Yksiköllämme on myös käytössä paljon erilaisia epävirallisia somekanavia, joissa voi jakaa tunteuksiaan, huumoria ym.”

Teknologian käyttö relationaalisessa viestinnässä on voinut tuoda mukanaan myös uusia ilmiöitä työyhteisön viestintään. Työntekijät kuvasivat muun muassa sovelluksiin ladattavan profiilikuvan tai verkkokokouksissa käytettävän videon ylläpitävän yhteisöllisyyden kokemusta ja helpottavan relationaalista viestintää. Myös emoji-ikä käyttö pikaviesteissä mainittiin ilmiöksi, jota ei työyhteisön viestinnässä ollut havaittu ennen etätyöhön siirtymistä.

Kokouksiin liittyviä mainintoja oli relationaalisen viestinnän strategioiden yhteydessä 10 % kaikista maininnoista (ks. kuviota 7 sivulla 65). Työntekijät näkivät virtuaalisesti tapahtuvat

kokoukset tai palaverit mahdollisuutena myös relationaaliselle viestinnälle. Työntekijät kuvasivat, että palaverien yhteydessä on ollut mahdollista myös vaihtaa kuulumisia ja käydä muuta vapaampaa keskustelua. Relationaalinen viestintä koettiin tärkeäksi osaksi verkossa tapahtuvia palavereja, tai palaverien merkitystä jopa arvioitiin siitä näkökulmasta, että relationaalisen viestinnän mahdollisuus tekee palavereista tärkeitä:

V1101: "Pidämme oman tiimimme kanssa päivittäin skype-palaverin, jossa jokaisella on mahdollisuus ottaa esiin mitä tahansa työhön tai muuhunkin liittyviä asioita. Nämä palaverit ovat mielestäni erittäin tärkeitä työyhteisön yhtenäisyyden kannalta."

Omaa aktiivisuutta yhteydenpidossa voidaan myös pitää strategiana, jolla pyritään mahdollistamaan relationaalinen viestintä etätyössä. Tähän teemaan liittyviä mainintoja oli 5 % kaikista relationaalisen viestinnän strategioita kuvanneista ilmauksista (ks. kuviota 7 sivulla 65). Työntekijät kuvasivat vastauksissaan havainneensa, että etätyössä oman aktiivisuuden merkitys korostuu, kun työyhteisön jäseniä ei tapaa satunnaisesti esimerkiksi käytävillä tai kahvitauoilla. Työntekijät kuvasivat, että puitteet relationaaliselle viestinnälle ovat olemassa myös teknologiavälitteisesti, mutta niitä on opittava hyödyntämään. Omalla aktiivisuudella nähtiin olevan suuri merkitys juuri sille, miten teknologioita käytetään relationaaliseen viestintään. Työntekijän oma aktiivisuus voi kertoa myös pyrkimyksestä yhteisöllisyyteen. Kuten seuraavassa esimerkissä, työntekijä koki tärkeäksi vähintään osallistumisen vuorovaikutussuhteita ylläpitävään viestintään:

V688: "Sellaista aitoa läsnäoloa ja vuorovaikutusta pitäisi jotenkin pystyä vielä kehittämään. Johto ja esimiehet ovat avainasemassa, mutta itsekin pitää tuki kantaa kortensa kekoon ainakin osallistumalla."

Myös fyysiseltä työpaikalta tuttuja tapoja kuvattiin siirtyneen osaksi teknologiavälitteistä vuorovaikutusta etätyössä. Eräs työntekijä (V855) kuvasi ottaneensa omaksi tavakseen *"huikata joka aamu Teams-ryhmässä huomenet ja sanoa heipat, kuten töistä lähtiessäkin"*. Myös tämä sopii työntekijöiden kuvaukseen siitä, että teknologia tarjoaa kyllä puitteet relationaaliselle viestinnälle, mutta uusia tapoja kehitettävä, ja niiden käyttöönotto voi vaatia aluksi opettelua ja omaa aktiivisuutta.

Relationaalisen viestinnän strategiat etätyössä kuvaavat sitä, että relationaalista viestintää pidetään tärkeänä osana työyhteisön vuorovaikutusta. Strategiat osoittavat, että esimerkiksi kahvitauot ovat työntekijöille merkittäviä, sillä niitä on haluttu pyrkiä jatkamaan

virtuaalisesti. Työntekijöiden kuvaukset erilaisista strategioista osoittavat myös sen, kuinka teknologiavälitteinen relationaalinen viestintä on selvästi mahdollista työyhteisöissä, mutta voi vaatia kasvokkaisuorovaikutukseen verrattuna erilaista osaamista, vuorovaikutuksen kanavien kriittistä tarkastelua sekä aktiivista osallistumista ja opettelua. Tulosten valossa tehtyjä tulkintoja tarkastelen syvemmin seuraavassa luvussa.

6 Pohdinta

Tämän tutkielman tavoitteena oli kuvata ja ymmärtää, millä tavoin koronaviruksen aiheuttama poikkeuksellinen etätyötilanne oli yhteydessä työyhteisöjen relationaaliseen viestintään. Tulokset osoittavat, että siirtyminen etätöihin on vaikuttanut työyhteisöjen relationaaliseen viestintään monilla tavoilla. Relationaalisen viestinnän muutoksia kuvattiin yksilöön liittyvien tekijöiden, eli työntekijöiden tunteiden ja asenteiden kautta, vuorovaikutussuhteisiin liittyvien tekijöiden, eli työhön liittyvän relationaalisen viestinnän ja ei suoraan työhön liittyvän relationaalisen viestinnän kautta, sekä etätyössä käytössä olevien relationaalisen viestinnän strategioiden kautta.

Relationaalisen viestinnän havaittiin muuttuneen usein negatiivisempaan suuntaan. Esimerkiksi tiedonjakaminen, työyhteisössä ilmenevä huumori ja sosiaalinen tuki koettiin määrältään vähäisemmäksi tai viestinnän toteutuminen vaikeammaksi etätyössä. Vaikka nämä kokemukset edustivatkin selvää enemmistöä, osa työntekijöistä koki relationaalisen viestinnän paremmaksi tai yhtä hyväksi etätyössä kuin työnantajan fyysisissä tiloissa tapahtuvassa työskentelyssä. Osa jopa koki, ettei etätöihin siirtyminen ole muuttanut relationaalista viestintää millään tavoin.

Relationaalisen viestinnän merkitystä kuvattiin tärkeäksi työyhteisölle. Relationaalisen viestinnän koettiin vaikuttavan esimerkiksi työssäjaksamiseen. Relationaalisen viestinnän ja työyhteisön vuorovaikutussuhteiden merkitystä kuvasi myös se, kuinka moni työntekijä koki kaipaavansa työyhteisönsä jäseniä etätyössä, jossa relationaalinen viestintä koettiin vähäisemmäksi. Samoin relationaalisen viestinnän merkitystä kuvaavat etätyössä käyttöön otetut strategiat, joilla työyhteisön vuorovaikutussuhteita pyrittiin ylläpitämään. Monessa työyhteisössä otettiin käyttöön esimerkiksi virtuaaliset kahvitauot, jotka mahdollistivat relationaalisen viestinnän työyhteisössä myös etätyöarjessa.

Kautta linjan tutkielman tulokset osoittavat, että työyhteisön relationaalista viestintää pidettiin tärkeänä. Muutosten relationaalisessa viestinnässä koettiin vaikuttavan moneen asiaan, ja työyhteisön vuorovaikutussuhteita etätyöarjessa kuvattiin arvokkaiksi. Kaiken kaikkiaan tutkimuksen tulokset osoittavat työyhteisön vuorovaikutussuhteiden merkityksen

niin työnteolle kuin työntekijöille. Relationaalisen viestinnän katsottiin tässä tutkielmassa kuvaavan sekä suhde- että tehtävätason funktioita toteuttavaa viestintää, jolloin relationaalinen viestintä saattoi liittyä niin työn suorittamiseen kuin työhön liittymättömistä asioista keskustelemiseen. Tutkielman tulokset osoittavat, että relationaalinen viestintä todella linkittyy työntekijöiden kokemuksissa niin työntekoon kuin vuorovaikutussuhteiden kehittämiseen ja ylläpitämiseen. Mikkola ja Nykänen (2020, 17) esittävät, ettei tehtävä- ja suhdekeskeistä vuorovaikutusta voi erottaa toisistaan täydellisesti, sillä vuorovaikutussuhteet rakentuvat myös tehtäväkeskeisessä vuorovaikutuksessa. Tämän tutkielman tulokset ovat hyvin linjassa Mikkolan ja Nykäsen näkemyksen kanssa.

Tämän tutkielman konteksti on tärkeää huomioida, kun tulkitaan tuloksia relationaalisen viestinnän muutoksista etätyössä. Tutkielman aineisto on kerätty tilanteessa, jossa etätyön aiheutti uusi ja tuntematon, potentiaalisesti hengenvaarallinen virus, ja yhteiskunnassa vallitsivat laajat rajoitukset liittyen ihmisten välisiin fyysisiin kohtaamisiin. On mahdotonta sanoa, missä määrin tulokset negatiivisista tunteista etätyössä ovat värittyneet koronaviruksen aiheuttamasta huolesta ja stressistä. Onkin tärkeää huomioida, että esimerkiksi ärtymyksen tunteet työkavereita kohtaan saattavat johtua myös yleisesti tilanteen aiheuttamasta epävarmuudesta, siinä missä yksinäisyyden kokemuksiin voi vaikuttaa työyhteisön vuorovaikutuksen vähenemisen lisäksi muiden kohtaamisten väheneminen. Etätyöhön siirryttiin pakon, ei valinnan vuoksi, ja nopealla aikataululla, mikä on saattanut vaikuttaa negatiivisiin asenteisiin teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan. Nopea siirtyminen on voinut vaikuttaa myös siihen, millaisia strategioita relationaaliselle viestinnälle otettiin käyttöön etätyössä. On mahdollista, että mikäli kokonaisia työyhteisöjä koskevaan etätyöhön olisi siirrytty hitaammin, olisi strategioita relationaaliseen viestintään saatettu luoda jo valmiiksi, ja tulokset niiden määrästä olisivat voineet olla erilaisia. Lisäksi tuloksia tarkastellessa on huomioitava, että koronaviruspandemian aikana työntekijät tekivät töitä kotonaan, ja mahdolliset muut perheenjäsenet olivat myös etätöissä tai etäkoulussa.

Aiempi etätyötutkimus (ks. esim. Fonner & Roloff, 2010) esittää etätyöntekijöiden kokevan vähemmän stressiä työn ja muun elämän yhdistämisestä ja keskeytyksistä kuin toimistoissa työskentelevät, ja kokevan tämän ansiosta enemmän työtyytyväisyyttä. Tilanteessa, jossa työntekijä ei työskentele yksin kotonaan vaan mahdollisesti useampien perheenjäsenten kanssa samassa tilassa, on mahdollista, että nämä etätyön hyödyt ovat heikommin havaittavissa ja heijastuvat työyhteisön relationaaliseen viestintään. Toisaalta vaikutus voi

olla jopa päinvastainen: kun työntekijä ei ole kotonaan yksin, vaan voi olla työpäivän aikana vuorovaikutuksessa omien perheenjäsentensä kanssa, on mahdollista, että tämä vaikuttaa esimerkiksi siihen, ettei työyhteisön jäseniä koeta ikävöitävän.

Tämän tutkielman tuloksista voidaan päätellä, että vaikka relationaalista viestintää pidetään arvokkaana, aiheuttaa se myös haasteita etätyössä. Työntekijöiden hyvin tyypillinen kuvaus työskentelystä poikkeuksellisessa etätyötilanteessa oli se, että työt sujuvat helposti, mutta työyhteisön relationaalisen viestinnän koetaan vähentyneen, mikä puolestaan johti esimerkiksi ikävän tunteisiin. Tämä on hyvin linjassa aiemman tutkimuksen kanssa siinä, mitä on havaittu etätyön hyödyistä ja haasteista. Esimerkiksi Gajedranin ja Harrisonin (2007) kirjallisuuskatsaus esittää, että etätyö helpottaa muun muassa työn ja muun elämän yhdistämistä ja vaikuttaa positiivisesti kokemukseen autonomiasta omassa työssä, mutta haasteena voi olla työyhteisön vuorovaikutussuhteiden laadun heikentyminen. Myös tämän tutkielman tulokset osoittavat, että monet työntekijät pitävät etätyöskentelystä työn kannalta, mutta kokevat etätyön vaikuttavan negatiivisesti työyhteisön vuorovaikutussuhteisiin.

Tutkielman tulokset osoittavat, että monet työntekijät kokevat vahvojakin negatiivisia tunteita, joiden voidaan tulkita heränneen relationaalisen viestinnän vähenemisen myötä. Työntekijät kuvasivat oloaan muun muassa yksinäiseksi, eristäytyneeksi ja ahdistuneeksi. Samankaltaisia havaintoja tehtiin myös Cooperin ja Kurlandin (2002) tutkimuksessa, jonka mukaan etätyöntekijät kokivat olevansa eristyksissä muusta työyhteisöstä ja tämän heikentävän heidän työtyytyväisyyttään. Tämän tutkielman tulokset osoittavat monien potentiaalisten vuorovaikutustilanteiden, kuten kahvi- ja lounastaukojen sekä spontaanien käytäväkohtaamisten puuttuvan etätyössä, minkä voidaan katsoa lisäävän myös yksinäisyyden tunteita. Tulokset osoittavat, että relationaalinen viestintä liittyy usein juuri tällaisiin epämuodollisiin kasvokkaisuorovaikutuksen tilanteisiin, joita ei välttämättä osata korvata teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa.

Yksinäisyyden ja eristyneisyyden kokemuksissa on tärkeää huomioida myös tutkielman konteksti, jolla on voinut olla merkittävä vaikutus eristäytyneisyyden kokemukseen. Tämän tutkielman aineisto on kerätty aikana, jolloin Suomen valtioneuvosto suositti paitsi etätyöhön siirtymistä, myös muiden fyysisten kontaktien välttämistä. Tämä tarkoitti muun muassa sitä, että julkiset liikunta- ja kulttuuritilat suljettiin väliaikaisesti, ja julkiset kokoontumiset rajoitettiin kymmeneen henkilöön. (Valtioneuvoston tiedote 140/2020, 16.3.2020.) Tässä

tilanteessa yksinäisyyden ja eristäytymisen kokemukset ovatkin voineet osaltaan johtua myös muista elämää rajoittavista linjauksista. Ei siis voida suoraan sanoa, että etätyöskentely automaattisesti aiheuttaa yksinäisyyden ja eristäytyneisyyden kokemuksia. Etätyöskentelyllä on kuitenkin voinut olla oma vaikutuksensa myös tässä tilanteessa, sillä kuten jotkut työntekijöistä kuvasivat, työyhteisö muodostaa monelle tärkeän osan koko elämän vuorovaikutussuhteista. Myös koronapandemian kontekstissa tarvittaisiin pitkittäistutkimusta siitä, millaisia työntekijöiden kokemukset etätyöskentelystä ovat, jotta yksinäisyyden ja eristyneisyyden kokemusten suhdetta etätöihin työskentelyn muotona voitaisiin tarkastella ja tulkita.

Relationaaliseen viestintään liittyvissä havainnoissa näkyi usein viitteitä siihen, että työntekijät kokivat kiintymystä työyhteisöään kohtaan. Omaa työyhteisöä kuvattiin muun muassa “tiiviiksi” ja “hauskaksi”. Tällaiset kokemukset ovat merkittäviä myös työn kannalta, sillä kuten esimerkiksi Fay ja Kline (2011) havaitsivat tutkimuksessaan, työyhteisön jäsenten positiivinen suhtautuminen toisiinsa vaikuttaa muun muassa organisaatioon sitoutumiseen. Tästä näkökulmasta onkin erityisen huomionarvoista, että etätöissä relationaalinen viestintä koettiin vähäisemmäksi, ja työyhteisön positiivisten puolten pelättiin katoavan etätöiden myötä. Onkin mahdollista, että erityisesti pidempään jatkuvina kokemukset työyhteisön yhteisöllisyyden heikkenemisestä, voivat vaikuttaa työntekijöiden sitoutuneisuuteen työpaikkaansa.

Fayn ja Klinen (2011) tutkimuksessa tarkasteltiin informaalin vuorovaikutuksen muotoja ja niiden merkitystä etätöntyöntekijöiden työtyytyväisyyteen. Tutkimuksessa havaittiin, että valittamisen mahdollisuudella oli selvä yhteys työtyytyväisyydelle. Valittamisen nähtiin lisäävän yhteenkuuluvuuden tunnetta ja auttavan työroolin hallitsemisessa. Myös tässä tutkielmassa nousi esiin valittamisen funktio relationaalisena viestintänä. Työntekijät kuvasivat valittamista eräänlaisena sosiaalisen tuen prosessina, jossa asioita voi “ihmetellä” yhdessä. Lisäksi osa työntekijöistä kuvasi, että työyhteisössä on otettu käyttöön uusia vuorovaikutuksen kanavia, kuten WhatsApp-pikaviestiryhmiä, turhautumisen jakamista varten. Voidaankin sanoa, että vaikka valittaminen voidaan nähdä jopa epätavallisena vuorovaikutussuhteita vahvistavana viestintänä, myös tämän tutkielman tulokset viittaavat siihen, että negatiivisten tunteiden jakaminen voidaan kokea merkitykselliseksi relationaaliseksi viestinnäksi.

Tutkielman tulokset osoittavat, että etätyössä kaivattiin myös tukea. Tässä tutkielmassa jäsensin sosiaalisen tuen työhön liittyväksi sosiaalisesti tueksi, työyhteisön emotionaaliseksi tueksi ja esimiehen osoittamaksi emotionaaliseksi tueksi. Tutkielmassani käyttämäni määritelmä työhön liittyvästä sosiaalisesta tuesta sopii Mikkolan (2006, 44) väitöskirjan jäsenyyksessä välineelliseen, tiedolliseen ja arviointiin perustuvaan tukeen. Välineellinen tuki tarkoittaa materiaalista tukea ja konkreettisen avun antamista esimerkiksi toisen työtehtäviä hoitamalla, tiedollinen tuki puolestaan toista auttavan informaation jakamista (Mikkola 2006, 45–46). Arviointiin liittyvä tuki voidaan nähdä osaksi sekä tiedollista että emotionaalista tukea, jolloin tietyt tuen ilmaisut voivat käynnistää tuen saajan kognitiivisen arviointiprosessin (Mikkola 2006, 45). Emotionaalisen tuen määrittelin tässä tutkielmassa työkavereiden kannustamisen ja heidän jaksamisensa varmistamisen kautta. Mikkolan (2006, 44) mukaan emotionaalinen tuki on esimerkiksi empatian osoittamista, kuuntelemista ja toisen tunteiden oikeuttamista. Voidaankin sanoa, että emotionaalinen tuki jäsentyy hyvin samoilla tavoin sekä tässä tutkielmassa esitetyissä työntekijöiden kuvauksissa, että Mikkolan (2006) väitöskirjassa. Jäsensin tässä tutkielmassa emotionaalisen tuen kahden näkökulman kautta: työyhteisön emotionaalisenä tukena sekä erityisesti esimiehen osoittamana emotionaalisenä tukena. Sekä työhön liittyvän sosiaalisen tuen että emotionaalisen tuen monipuoliset kuvaukset ja niiden yhteensopivuus esimerkiksi juuri Mikkolan (2006) jäsenyyksien kanssa osoittavat, että sosiaalisella tuella oli työntekijöille suuri merkitys osana työyhteisön relationaalista viestintää myös etätyössä.

On mielenkiintoista, että sosiaaliseen tukeen liittyvät tulokset osoittavat työntekijöiden kaipaavan etätyötilanteessa vain työyhteisöltään työhön liittyvää sosiaalista tukea. Esimieheltä haettua tai toivottua tukea raportoitiin vain emotionaalisen tuen osalta. Tämä voi selittyä sillä, että työhön liittyvää sosiaalista tukea, kuten neuvoja, ohjeita tai tukea oman työn arviointiin, koettiin etätyössä saatavan esimieheltä riittävästi, eikä tätä siksi mainittu työhön liittyvään sosiaaliseen tukeen liittyvissä kuvauksissa. Toisaalta on myös mahdollista, että etätyössä koettu kynnys ottaa yhteyttä työyhteisön jäseniin vaikutti myös siihen, että kynnys pyytää työhön liittyvää sosiaalista tukea esimieheltä oli niin korkea, että työntekijät tiedostetusti tai tiedostamatta jättivät tukea hakematta ja mainitsematta myös vastauksissaan.

Pohdin aiemmin alaluvussa 3.2 Fayn ja Klinen (2011) tutkimuksen mielenkiintoista havaintoa siitä, että etätyöntekijät kokivat vuorovaikutuksensa työyhteisöönsä monitoroituna. Työntekijät mainitsivat, että heidän johtajillaan voi olla esimerkiksi pääsy tarkistamaan

lähetettävät sähköpostit, sillä käytössä ovat työnantajan tarjoamat viestintäteknologian palvelut. Pohdin Fayn ja Klinen (2011) tutkimuksen esittelyn yhteydessä, voisiko kokemuksella monitoroinnista olla vaikutusta relationaaliseen viestintään ja siihen, halutaanko valvotuiksi koettujen kanavien kautta jakaa esimerkiksi omaan perheeseen tai muuhun työhön liittymättömään asiaan liittyvää tietoa. Suoraan tähän liittyviä havaintoja ei ilmennyt tämän tutkielman tuloksissa. Tulokset kuitenkin osoittivat relationaalisen viestinnän vähentyneen. Lisäksi raportoitiin kokemusta kiireisyydestä. Vaikka nämä tulokset eivät suoraan kerro siitä, kokivatko työntekijät relationaalisen viestinnän haastavammaksi etätyössä monitoroinnin mahdollisuuden vuoksi, on mahdollista, että kokemus kiireestä viittaa tehokkuuden vaikutelman hallintaan etätyössä. Työntekijät ovat saattaneet kokea, että etätyössä tulee olla jatkuvasti saavutettavissa ja mahdollisimman tehokas työn tuottavuuden näkökulmasta. Tällaisten kokemusten voidaan olettaa vaikuttavan relationaalisen viestinnän vähenemiseen, sillä työaika halutaan käyttää mahdollisimman tehokkaasti.

Varsin kiinnostava tuloksista havaittu ilmiö on työntekijöiden negatiivinen asenne teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan. Suuri osa työntekijöistä kuvasi etätyössä tapahtuvan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen olevan laadultaan heikompa tai sen arvon olevan vähäisempi kuin kasvokkaisuorovaikutuksen. Teknologiavälitteistä vuorovaikutusta arvioitiin muun muassa “kylmäksi” ja koettiin, ettei teknologiavälitteinen vuorovaikutus “voi koskaan korvata” kasvokkaisuorovaikutusta. Onkin kiinnostavaa, että nämä asenteet ovat linjassa esimerkiksi cues-filtered-out-näkökulman (Culnan & Markus 1987) kanssa, joka on saanut osakseen kritiikkiä siitä, että se esittää teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kasvokkaisuorovaikutusta heikompana relationaalisen viestinnän näkökulmasta, vuorovaikutuksen kanavasta riippumatta (Walther 1995, 188). Teknologiat ja niiden käyttömahdollisuudet ovat kehittyneet huomattavasti edellä mainittujen teorioiden ajalta, joten on yllättävää, että työntekijöiden kritiikki teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan noudatteli varsin iäkstä, selvästi vanhempaa teknologiaa tarkastellutta tutkimusta.

Monet seikat voivat kuitenkin selittää sitä, miksi työntekijöiden asenteet teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan olivat tässä tutkielmassa niin negatiivisia juuri relationaalisen viestinnän osalta. Yksi keskeisimpiä potentiaalisia syitä on se, että monet työntekijät mainitsivat videokuvan käytön työyhteisön vuorovaikutuksessa olevan poikkeusaikana kiellettyä, sillä laajan ja lyhyellä varoitusajalla tapahtuneen etätyöhön siirtymisen vuoksi työnantajien järjestelmät eivät kestäneet kaikkien työntekijöiden videokuvan käyttöä. Näin

ollen viestinnän voidaan olettaa olleen laajasti tekstipainotteista. Myös cues-filtered-out-näkökulma tarkastelee juuri tekstipohjaista relationaalista viestintää, ja sen näkemykset perustuvat ajatukselle, että nonverbaalisten vihjeiden puute heikentää vuorovaikutussuhteiden kehittymistä (Culnan & Markus, 1987). Myös tässä tutkielmassa työntekijät kuvasivat, että nonverbaalisen viestinnän puuttuessa on esimerkiksi haastavaa tietää, puhuuko työkaveri jostakin asiasta tosissaan vai leikillään, mikä vaikuttaa asiaan reagoimiseen. Lisäksi työntekijät kokivat, että nonverbaalisen viestinnän puute heikentää kokemusta työyhteisön yhteisöllisyydestä. Toisaalta työntekijät kuvasivat ottaneensa käyttöön esimerkiksi emojiit osana työyhteisön viestintää. Aira (2012, 24) esittää, että nonverbaalisten vihjeiden puuttuessa teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta, ihmiset ottavat muita toimintatapoja käyttöön korvatakseen tämän puutteen, ja hymiöiden käyttö on yksi näistä toimintatavoista. Voidaankin ajatella, että työntekijöiden maininnat esimerkiksi juuri emojiiden käytöstä kertovat tällaisesta tavasta korvata nonverbaalisten vihjeiden puute teknologian mahdollistamin keinoin.

Kasvokkaisuorovaikutuksen arvioiminen teknologiavälitteistä vuorovaikutusta paremmaksi voi selittyä myös tutkielman aineistona toimivien työntekijöiden taustoilla. Vastaajista yli 90 % oli työskennellyt etänä korkeintaan kaksi päivää viikossa ennen koronapandemiaa, viidesosa näistä ei lainkaan. Näin ollen tottumattomuus viestintään ainoastaan teknologiavälitteisesti saattoi vaikuttaa siihen, millä tavoin relationaalista viestintää teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa arvioitiin. Sosiaalisen informaation prosessoinnin teoria (Walther 1992) esittää, että vuorovaikutussuhteiden muodostaminen teknologiavälitteisesti voi olla hitaampaa kuin kasvokkain, mutta ajan myötä relationaalinen viestintä ei eroa merkittävästi teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ja kasvokkaisuorovaikutuksen välillä. Tässä tutkielmassa suurin osa relationaalisen viestinnän kuvauksista viittasi tilanteeseen, jossa työyhteisön jäsenet ovat jo ennestään tuttuja toisilleen. Näin ollen tässä yhteydessä voidaan ajatella kyseessä olleen sen, etteivät työntekijät olleet tottuneet hyödyntämään teknologiaa relationaaliseen viestintään, sillä relationaalinen viestintä oli tapahtunut aiemmin pääsääntöisesti kasvokkaisuorovaikutuksessa. Voidaankin pohtia, olisivatko asenteet teknologiavälitteistä relationaalista viestintää kohtaan muuttuneet positiivisemmiksi sen myötä, kun työntekijät tottuivat etätyöskentelyyn ja relationaalisen viestinnän toteuttamiseen teknologiavälitteisesti. Myös tämän ilmiön näkökulmasta pitkittäistutkimus koronaviruspandemian aiheuttaman etätyöhön siirtymisen pitkäaikaisista vaikutuksista olisi mielenkiintoista. Vain jatkotutkimuksella olisi mahdollista saada selville,

johtuivatko työntekijöiden negatiiviset asenteet teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan tottumattomuudesta, osaamattomuudesta, kuormittavasta pandemiatilanteesta vai kenties jostain aivan muusta.

Aiemman etätyökokemuksen lisäksi voidaan pohtia sitä, mikä merkitys työntekijöiden kokemuksille relationaalisesta viestinnästä on sillä, missä he työskentelevät. Tässä tutkielmassa aineistona toimivat pääasiassa julkisen sektorin työntekijät. Onkin mahdollista, että organisaatorakenne vaikuttaa kokemuksiin relationaalisesta viestinnästä. Esimerkiksi kokemukset siitä, että vuorovaikutus etätyössä keskittyy vain tiettyihin, työn kannalta merkityksellisiin ihmisiin, ovat vahvasti sidoksissa siihen, millainen organisaatorakenne yleisesti ottaen on. Usein suurissa julkisissa organisaatioissa, kuten ministeriöissä, työskennellään esimerkiksi yksikkö- ja osastotasolla. Tämä voikin osaltaan mahdollistaa kokemukset siitä, että työyhteisö ikään kuin “pienenee” etätyössä. Työnantajan fyysisissä tiloissa voi olla esimerkiksi juuri organisaatorakenteen vuoksi mahdollista tavata ihmisiä, joiden kanssa ei välttämättä juurikaan työskennellä.

Vaikka vuorovaikutuksen keskittyminen vain tiettyihin henkilöihin työyhteisössä voidaan osittain nähdä organisaatorakenteen määrittämänä muutoksena, voidaan toisaalta pohtia sitä, kertooko vuorovaikutuksen keskittyminen vain työn kannalta merkityksellisiin henkilöihin interpersonaalisen vuorovaikutuksen korostumisesta etätyössä. Vaikka tässä tutkielmassa tarkasteltiin relationaalisen viestinnän muutoksia yksilön käsityksinä ja kokemuksina huomioimatta erityisesti sitä, kuvaavatko havainnot kahdenvälistä vai ryhmän vuorovaikutusta, voidaan tuloksista havaita, että suuri osa relationaalisen viestinnän kuvauksista liittyy interpersonaaliseen vuorovaikutukseen. Onkin mahdollista, joskin tulkinnanvaraista, että havaintojen keskittyminen interpersonaaliseen vuorovaikutukseen kertoo siitä, että ryhmätason vuorovaikutusta on vähemmän etätyössä, ainakin relationaalisen viestinnän osalta. Tähän linkittyvät toisaalta myös työntekijöiden kokemukset siitä, että päätöksenteosta on tullut etätyöhön siirtymisen myötä itsenäisempää. Tällä ilmiöllä voi olla keskeinen merkitys työskentelylle ja esimerkiksi työmenetelmille myös tulevaisuudessa, mikäli päätöksentekoprosessit itsenäistyvät ja ryhmätason vuorovaikutus vähenee etätyössä.

Koska koronaviruksen aiheuttama siirtyminen etätyöhön oli hyvin poikkeuksellinen, on huomioitava, ettei työntekijöiden kokemuksia voi suoraan arvioida siitä näkökulmasta, mitä aiemmassa tutkimuksessa on havaittu etätyöhön siirtymisestä. Esimerkiksi Raghuramin ym.

(2001) tutkimuksessa tarkasteltiin tekijöitä, jotka vaikuttavat etätyöhön sopeutumiseen ja havaittiin, että työn itsenäisyyden taso, arviointikriteerien selkeys, luottamus ja organisaation sisäinen yhtenäisyys ovat positiivisesti yhteydessä sopeutumiseen etätyöhön. On huomioitava, että tämän tutkielman kontekstissa etätyöhön siirtyminen oli veloitettua valtiovallan taholta, eikä siirtyminen tapahtunut työntekijän tai työnantajan toimesta. Tämän vuoksi tässä kontekstissa etätyöhön sopeutumiseen vaikuttivat todennäköisesti muutkin tekijät. Tutkielman tulokset kuitenkin osoittavat viitteitä siihen, että kokemuksilla relationaalisesta viestinnästä ja sen merkityksestä etätyössä voi olla yhteys Raghuramin ym. (2001) tunnistamiin etätyöhön sopeutumisen muotoihin.

Tutkielman tulokset osoittavat, että työyhteisössä jaetun tiedon liikkuvuus on heikentynyt etätyöhön siirtymisen myötä. “Epävirallisten” kohtaamisten, kuten kahvi- ja lounastaukojen puutteen koettiin vaikuttavan siihen, ettei tieto liiku työntekijöiden välillä samalla tavalla kuin työnantajan fyysisissä tiloissa. Raghuram ym. (2001) havaitsivat tutkimuksessaan, että työntekijän on helpompi sopeutua etätyöhön, mikäli hänen työnsä ei edellytä jatkuvaa vuorovaikutusta tai synkronista tiedonjakoa. Tässä tutkielmassa havaittiin, että työntekijät kokivat relationaalisen viestinnän yhteydessä tapahtuvan tiedonjaon merkitykselliseksi niin työnsä kuin työpaikan yhteisöllisyydelle, minkä vuoksi voidaan nähdä, että mahdollisuuksilla tiedon jakamiseen on merkitystä niin relationaaliseen viestintään kuin etätyöhön sopeutumiseen. Cooper ja Kurland (2002) havaitsivat tutkimuksessaan etätyöntekijöiden kokevan jäävänsä paitsi informaalin oppimisen mahdollisuuksista työyhteisössä. On mielenkiintoista, että samankaltainen ilmiö esiintyy, kun koko työyhteisö on etätöissä. Voidaankin pohtia, onko esimerkiksi juuri asenteilla teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan merkitystä sille, miksi tiedonkulku koetaan vaikeaksi etätöissä.

Relationaalisen viestinnän näkökulmasta Raghuramin ym. (2001) tutkimuksen tuloksissa on erityisen kiinnostavaa se, että kokemus työyhteisöön kuulumisesta, niin kutsuttu organisaation sisäinen yhtenäisyys, vaikuttaa siihen, millä tavoin työntekijät sopeutuvat etätyöhön. Raghuram ym. puhuvat erityisesti yksilön taidoista rakentaa ja ylläpitää vuorovaikutussuhteita teknologiavälitteisesti, mutta tämän tutkielman tulokset osoittavat, että myös relationaalisen viestinnän on keskeinen merkitys siinä, millä tavoin työyhteisö koetaan yhtenäiseksi etätyössä. Tutkielman tulokset osoittavat, että kokemus relationaalisen viestinnän vähenemisestä työyhteisössä vaikuttaa myös siihen, että yhteisöllisyyttä koetaan vähemmän. Monet relationaalisen viestinnän muodot koettiin vähäisemmiksi tai laadultaan

heikommiksi etätyössä. Tämän nähtiin johtavan yhteisöllisyyden vähenemisen lisäksi myös muihin negatiivisiin tunteisiin, kuten yksinäisyyteen ja ahdistukseen. Toisaalta tuloksista voidaan päätellä relationaalisen viestinnän olevan arvokasta ja tärkeää siinä määrin, kuin sitä etätyössä havaittiin esiintyvän. Näin ollen voidaankin sanoa, että relationaalisella viestinnällä on suuri merkitys siihen, millä tavoin etätyöhön sopeudutaan. Kuten tässä tutkielmassa havaittiin, monen työntekijän kokemuksen mukaan varsinaiselle työnteolle etätyöhön siirtyminen ei välttämättä tuo lainkaan ongelmia, mutta relationaalisen viestinnän muutokset vaikuttavat esimerkiksi työssäjaksamiseen ja työtyytyväisyyteen ja heikentävät siten kokemusta etätyöhön siirtymisestä.

Poikkeuksellinen konteksti heijastui tämän tutkielman tuloksissa myös siihen, mikä merkitys tilanteen väliaikaisuudella nähtiin olevan. Tulokset osoittavat, että etätyö nähtiin väliaikaisena ratkaisuna, ja työyhteisön relationaalisen viestinnän oletettiin muuttuvan uudelleen - joko palaavan entiselleen tai muuttuvan erilaiseksi - kun työnantajan fyysisiin tiloihin päästään palaamaan. Voidaankin pohtia, millä tavoin ajatus etätyötilanteen väliaikaisuudesta vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaisia strategioita relationaaliseen viestintään työyhteisöissä otettiin käyttöön. Työntekijöiden mainitsemat relationaalisen viestinnän strategiat viittasivat valtaosaltaan vuorovaikutussuhteiden ylläpitämiseen, eivät niinkään uusien vuorovaikutussuhteiden luomiseen. Tämä voidaan tulkita niin, etteivät työntekijät usko työskentelevänsä etätöissä ja teknologiavälitteisten strategioiden varassa pysyvästi, ainakaan kokonaisvaltaisesti. Aiemmassa etätyötutkimuksessa on ehdotettu osaaikaisen etätyön olevan monin tavoin optimaalinen työn muoto (Virick, Dasilva & Arrington 2010; Windeler, Chudoba & Sundrup 2017), ja tällainen hybridimalli todennäköisesti muuttaisi jälleen työyhteisön relationaalista viestintää tai siihen käytettäviä strategioita.

7 Tutkimuksen arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään erilaisia tapoja ja käsitteitä tutkimuksen arviointiin. Esimerkiksi Tuomi ja Sarajärvi (2018, 158–163) ovat teoksessaan kuvanneet erilaisia laadullisen tutkimuksen arvioinnin tapoja ja arvioinnissa käytettyjä käsitteitä, ja esittäneet moninaisuuden selittyvän laadullisen tutkimuksen luonteella: laadullinen tutkimus ei ole yksittäinen, tarkkarajainen tutkimusperinne, vaan kokonaisuus, joka pitää sisällään useita erilaisia perinteitä. Näin ollen voidaankin ajatella, että laadullisessa tutkimuksessa tutkijalla on mahdollisuus valita vakiintuneista arviointikriteereistä omalle tutkimukselleen soveltuvat käsitteet. Eskola ja Suoranta (1998, 152) painottavat tutkijan itsensä olevan laadullisen tutkimuksen merkittävä tutkimusväline ja täten myös arviointikriteeri. Tämä näkemys ohjaa arvioimaan laadullista tutkimusta koko tutkimusprosessin läpi, ja myös arviointikriteerien valinta voidaan katsoa osoitukseksi tutkijan vastuusta pyrkiä luotettavaan tutkimusprosessiin.

Tämän tutkielman arviointi perustuu Tracyn (2013) laatimiin arviointikriteereihin. Kriteerejä on yhteensä kahdeksan: tutkimisen arvoinen aihe (*worthy topic*); tutkimusmenetelmän pätevyys (*rich rigor*); vilpittömyys (*sincerity*); uskottavuus (*credibility*); resonanssi (*resonance*), merkittävyys (*significant contribution*); eettisyys (*ethical*) ja johdonmukaisuus (*meaningful coherence*). Seuraavaksi esittelen Tracyn arviointikriteerit ja arvioin tätä tutkielmaa jokaisen arviointikriteerin valossa. Tämä tutkielma on opinnäytetyö, minkä vuoksi sen ei ole mahdollista tai mielekäästä täyttää kaikilta osin Tracyn kriteerejä, joita voidaan soveltaa laajasti laadullisten tutkimusten arviointiin. Olenkin arvioinut tutkielmaani Tracyn kriteerejä hyödyntäen siinä valossa, kuin tulkitseen niiden soveltuvan opinnäytetyön arviointiin.

Tutkimisen arvoisella aiheella viitataan aiheen valintaan. Tracyn (2013, 231) mukaan aiheen tulee olla ajankohtainen, relevantti ja mielenkiintoinen, tuoda jotain uutta yhteiskunnallisesti merkityksellisen aiheen tarkasteluun, tai haastaa olemassa olevan käsityksen jostakin tutkimusaiheesta tai ilmiöstä. Tämän tutkielman aihe on yhteiskunnallisesti relevantti ja mielenkiintoinen, sillä tutkielman konteksti tarjoaa uuden ja ajankohtaisen näkökulman etätyöhön liittyvään tutkimukseen. Koko tutkimusprosessi on toteutettu koronakriisin vaikutusten aikana, joten tutkielma on myös kontekstiinsa nähden hyvin ajankohtainen.

Koronaviruspandemian aiheuttaman poikkeustilanteen ja nopean ja laajan etätyöhön siirtymisen vuoksi tutkielma tarjoaa erityisen näkökulman relationaaliseen viestintään etätyössä, minkä perusteella voidaan sanoa aiheen tuovan jotakin uutta etätyön tutkimuskentälle, vaikka tutkimusta etätyöhön liittyen onkin tehty paljon. Tutkielman kirjoittamisen ja julkaisun aikana tutkimusta koronaviruspandemian vaikutuksista tehtiin runsaasti, mutta aiheen ollessa erittäin tuore, aiheeseen liittyvää tutkimusta ei juurikaan oltu julkaistu. Näin ollen tutkielman aihetta voidaan pitää ajallisessa kehyksessään hyvin ajankohtaisena ja käsittelevän yhteiskunnallisesti merkityksellistä aihetta.

Tutkimusmenetelmän pätevyyden arviointikriteeri viittaa siihen, kuinka huolellisesti tutkimus on pohjustettu ja tutkimuksen aineisto on kerätty ja käsitelty. Tarkastelun kohteena ovat niin teoreettisen viitekehyksen soveltuminen tutkimuskysymyksiin, kuin aineiston määrän, keruun ja analyysin soveltuvuus. (Tracy 2013, 231–232.) Tämän tutkielman aineistona toimi avovastauskysely, jota tulkitsin laadullisen tutkimusperinteen mukaisen aineistolähtöisen temaattisen analyysin avulla. Aineistolähtöinen lähestymistapa vaikutti siihen, että aineisto itsessään ja siihen tutustuminen ohjasi tutkimuskysymysten laadintaa. Tutkielman taustoituksessa ja tutkimuskysymysten laatimisen tukena hyödynsin kuitenkin aiheeseen kytkeytyvää tutkimusta. Pyrin hyödyntämään aiempaa tutkimusta esitellen, vertaillen ja arvioiden, noudattaen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia hyvän tieteellisen käytännön ohjeita (2012). Tutkielman aineisto oli laaja ja sisällöltään rikas. Aineisto kerättiin julkiselle sektorille kohdennetulla verkkokyselyllä, jota jaettiin ammattijärjestöjen ja ministeriöiden avulla, sekä sosiaalisessa mediassa. Koska aineiston määrä on opinnäytetyölle runsas ja edustaa useita työyhteisöjä, voidaan aineistonkeruuta tältä osin kuvata päteväksi tälle tutkielmalle.

Pätevyyden tarkastelussa on kuitenkin huomionarvoista se, että sain aineiston toimiessani tutkimusavustajana Etätyölaboratorio-tutkimushankkeessa, enkä ole kerännyt aineistoa itse. Näin ollen en ole tehnyt itse valintaa aineistonkeruumenetelmästä, tai laatinut kyselylomaketta. Kyselyn vahvuuksiksi on nähty menetelmän tehokkuus ja nopeus (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195). Kysely mahdollisti myös tässä tutkielmassa laajan aineiston keräämisen useista työyhteisöistä tehokkaasti, sekä aineiston nopean käsittelyn verrattuna esimerkiksi haastatteluaineistoon, joka edellyttää aineiston muokkaamista tekstimuotoon ennen käsittelyä. Kyselyn heikkouksina nähdään suuren kadon mahdollisuus, sekä mahdolliset väärinymmärrykset, sillä tutkimushenkilöt eivät voi esittää kysymyksiä kyselyn

valintoja. Vilpittömyyden toinen puoli on Tracyn (2013, 234) mukaan tutkimusprosessin läpinäkyvyys. Tällä tarkoitetaan tutkimukseen mahdollisesti liittyviä yhteyksiä ja tutkimuksen tekoon osallistuneita tai vaikuttaneita henkilöitä. Tässä tutkielmassa läpinäkyvyyden kannalta pidän tärkeänä sitä, että raportoin aineiston saamistavan tarkasti ja totuudenmukaisesti. Olen saanut tutkielman aineiston toimiessani tutkimusavustajana tutkimushankkeessa, jossa aineistona toiminut kysely on kerätty, ja olen pyrkinyt aineistoa kuvatessani raportoimaan avoimesti ja tarkasti, mistä aineisto on peräisin.

Tutkimuksen *uskottavuutta* voidaan Tracyn (2013, 235–238) mukaan mitata monin tavoin. Yleisellä tasolla uskottavuus viittaa tulosten raportoimiseen totuudenmukaisesti ja luotettavasti. Tämän tutkielman uskottavuutta on pyritty vahvistamaan monilla tavoilla. Pyrin kuvaamaan tutkielman aineistona toimivien vastaajien profiilin tarkasti, heidän antamiaan taustatietoja hyödyntäen. Tässä otin kuitenkin huomioon tutkimuseettiset periaatteet, ja raportoin ainoastaan tutkielman tavoitteiden kannalta merkittävänä pitämäni tiedot. Sekä uskottavuuden että vilpittömyyden varmistamiseksi olen kuvannut tutkimushenkilöiltä kysytyjen taustakysymysten sisällön tutkielman luvussa 4.2, ja myöhemmin tässä luvussa tulen perustelemaan valintani siitä, mitä taustakysymyksistä saatua tietoa olen käyttänyt. Tutkielman uskottavuutta olen pyrkinyt vahvistamaan kuvaamalla tuloksia laajasti ja hyödyntäen raportoinnin tukena useita menetelmiä. Aineistolähtöinen analyysimenetelmä mahdollisti sen, että huomasin aineistosta löytyvän runsaasti vastakkainasetteluja. Moneen relationaalisen viestinnän ilmiöön liittyi sekä positiivisia, neutraaleja, että negatiivisia kokemuksia tai käsityksiä näissä ilmiöissä tapahtuneista muutoksista. Tulosten uskottavuuden varmistamiseksi pyrin raportoimaan nämä erilaiset näkökulmat totuudenmukaisesti, huomioiden sekä eriävien käsitysten merkityksen, että aineistossa vallitsevien käsitysten määrän. Päädyin ilmaisemaan aineistossa esiintyviä näkemyseroja laskemalla koodien esiintymisen aineistossa ja ilmaisemaan tämän prosentteina tulosten raportoinnin yhteydessä. Lisäksi raportoin alateemojen, eli relationaalisen viestinnän muotojen, määrällisen suhteen toisiinsa ilmaistakseni eri ilmiöiden esiintyvyyden aineistossa. Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan laskeminen systematisoi laadullista analyysia, ja voi auttaa tutkijaa välttämään analyysin rajoittumista olettamuksiksi, mutta laskelmia tarkastellessa on huomioitava, että laskelmatkin ovat tutkijan tulkintaa aineistosta ja siinä esiintyvistä konteksteista ja sävyistä. Kvantifioinnin lisäksi hyödynsin tässä tutkielmassa aineistoesimerkkejä tukemaan tulosten raportointia. Pyrin valitsemaan aineistoesimerkkejä,

jotka paitsi havainnollistavat ja kuvaavat kyseessä olevaa ilmiötä, myös edustavat laajassa aineistossa mahdollisimman monen vastaajan ääntä.

Tracy (2013, 238–240) käyttää *resonanssin* käsitettä kuvaamaan tutkimuksen vaikuttavuutta sen lukijakunnalle. Resonanssi viittaa sekä tulosten sovellettavuuteen että raportointitavan mielekkyyteen. Sovellettavuudessa on Tracyn (2013, 238) mukaan tärkeää tunnistaa sen ero yleistettävyyteen: tutkimus on arvokas, mikäli se resonoi samankaltaisia kokemuksia omaavilla, ei ainoastaan silloin, mikäli tulokset ovat laajasti yleistettävissä. Tämän tutkielman konteksti on hyvin poikkeuksellinen, sillä etätyöntekijät siirtyivät etätyöhön globaalin koronaviruspandemian vuoksi, eivät omasta tai työnantajansa toiveesta. Näin ollen onkin tärkeää huomioida, ettei tutkielman tuloksia voi tätä seikkaa huomioimatta yleistää työyhteisön relationaaliseen viestintään etätyössä. Monet työntekijöiden kokemukset esimerkiksi eristäytyneisyyden kokemuksesta tai ahdistuksen tunteista etätyössä ovat voineet värittyä koronaviruspandemian ja sen aiheuttaman stressin tai huolen vuoksi. Kuitenkin poikkeuksellinen tilanne mahdollistaa hyvin erityisen tilanteen tarkastelun, ja voi osaltaan tarjota näkökulmia etätyön tutkimukseen ja käytännön sovelluksiin. Voidaankin sanoa, että tutkielma tarjoaa laajan aineistonsa vuoksi hyviä näkökulmia juuri koronaviruspandemian aikana koettuihin muutoksiin relationaalisesta viestinnästä etätyössä, mutta ei suoraa vertailukelpoista aineistoa suureen osaan muusta etätyön tutkimuksesta. Raportointitavan mielekkyydellä Tracy (2013, 239–240) tarkoittaa tekstin muotoa, sen luettavuutta ja tapaa kuvata tutkimuksen tuloksia. Tämän tutkielman luettavuutta olen pyrkinyt parantamaan tekstin rinnalla kuvioilla ja taulukoilla.

Tutkimuksen *merkittävyys* on Tracyn (2013, 240–242) mukaan yksi tutkimuksen tärkeimpiä arviointikriteerejä. Merkittävyyden arvioinnissa pyritään vastaamaan kysymykseen siitä, mitä hyötyä tutkimuksen tuloksista on ja kenelle. Tracy jakaa merkittävyyden neljään luokkaan: teoreettiseen merkittävyyteen (tutkimus kehittää uutta teoriaa tai vie olemassa olevan teorian uuteen kontekstiin), heuristiseen merkittävyyteen (tutkimus kannustaa jatkotutkimukseen), käytännölliseen merkittävyyteen (tutkimus tarjoaa hyödyllisiä näkökulmia käytännön sovelluksiin) ja metodologiseen merkittävyyteen (tutkimuksessa käytetään uutta tutkimusmenetelmää tai olemassa olevaa tutkimusmenetelmää käytetään uudella tavalla). Tämä tutkielma on opinnäytetyö, joten sitä ei ole mielekästä arvioida merkittävyytensä kannalta yleisesti akateemisen tutkimuksen merkittävyyden arviointikriteerein. Omassa viitekehyksessään tämän tutkielman voidaan kuitenkin sanoa soveltuvan joihinkin Tracyn

(2013, 241) näkemyksiin käytännöllisestä merkittävyydestä. Tämän tutkielman käytännöllistä merkittävyyttä on pyritty kuvaamaan käytännön sovellusehdotusten kautta. Yhteiskunnallisen merkittävyyden näkökulmasta voidaan sanoa, että kaikki tieto ihmisten erilaisista kokemuksista koronaviruspandemian aikana on merkittävää tulevaisuudessa, sillä vastaavaa tilannetta ei ole aiemmin kohdattu. Kriisitilanteen aikana kerätyt kokemukset voivat tarjota arvokkaan näkökulman esimerkiksi tulevaisuuden varautumissuunnitelmiin monella yhteiskunnan tasolla.

Eettisyys on erittäin tärkeä arviointikriteeri, jonka tulee kulkea tutkimuksen rinnalla sen joka vaiheessa. Tracy (2013, 242–244) puhuu menettelytavan etiikasta, tilannesidonnaisesta etiikasta ja relationaalisesta etiikasta kuvatessaan sitä, mihin kaikkeen eettisten pohdintojen tulisi tutkimuksessa kohdistua. Kaikissa tämän tutkielman vaiheissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia hyvän tieteellisen käytännön ohjeita (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Tutkielman aineistona käytettiin vastauksia laadullisesta avovastauskyselystä, joka kerättiin osana laajempaa tutkimushanketta. Sain aineiston käyttöni sen keräämisen jälkeen. Aineisto kerättiin täysin ilman henkilötietoja, eikä yksittäisiä vastaajia ole näin ollen mahdollista tunnistaa aineistosta. Vastaajien profiilia kuvaavia taustakysymyksiä esitettiin kolmetoista, ja niihin oli mahdollista jättää myös tyhjä vastaus. Kyselyn aluksi esitettiin suostumuslomake, johon myöntävä vastaus oli edellytyksenä kyselyyn vastaamiselle. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti kyselyyn vastaajilla oli mahdollisuus keskeyttää kyselyyn vastaaminen, eivätkä keskeneräiset vastaukset tallentuneet, eivätkä siten voineet olla osa analysoitavaa aineistoa. Aineiston käsittely ja säilytys toteutettiin tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen.

Tulosten raportoinnissa hyödynsin vastaajien numerointia aineistoesimerkkien erottamiseksi toisistaan. Valitsin numeroinnin siksi, etteivät yksittäistä vastaajaa kuvaavat taustatiedot tarjoa aineistoesimerkkien yhteydessä tälle tutkielmalle olennaista tietoa, eikä siksi ollut perusteltua käyttää niitä kuvaamaan vastaajia aineistoesimerkeissä. Tässä tutkielmassa ei tarkasteltu esimerkiksi ilmoitetun sukupuolen merkitystä havaintoihin tai kokemuksiin relationaalisesta viestinnästä, minkä vuoksi ei ollut perusteltua ilmoittaa aineistoesimerkkien yhteydessä kyseisen vastaajan sukupuolta. Taustakysymyksistä saaduista tiedoista raportoin vain ne tiedot, joilla voidaan katsoa olevan merkitystä tutkielman tavoitteen saavuttamisessa. Esimerkiksi vastaajien aiemman etätyökokemuksen raportoiminen oli merkityksellistä tutkielman tulosten ja niistä tehtyjen johtopäätösten ymmärtämiseksi.

Tämän tutkielman konteksti on tutkimuseettisistä näkökulmista erityinen, sillä vaikka tutkimus ei suoraan käsittele arkaluonteiseksi luokiteltavaa aihetta, voidaan sanoa, että tutkielman aineistona ovat kriisin keskellä elävät ihmiset. Kun tutkitaan ihmisiä kriisin keskellä, on huomioitava, että käsitykset ja kokemukset voivat olla kriisin värittämiä. Tässä tutkielmassa haluttiin ymmärtää koronapandemian vaikutuksia relationaaliselle viestinnälle, minkä vuoksi oli perusteltua käyttää aineistona koronapandemian aikana tehtyä kyselyä. Aineisto on kerätty huhti-toukokuussa 2020, jolloin koronapandemia oli vaikuttanut Suomessa reilun kuukauden ajan, maaliskuusta 2020 asti. Työntekijöiden raportoimat kokemukset ovat siis tämän tutkielman aiheelle ajankohtaisia, mutta kokemuksiin ovat todennäköisesti vaikuttaneet lukuisat muutkin tekijät, kuin etätyöhön siirtyminen. Koronavirus toi Suomeen laajan tartuntatautipandemian, joka levisi nopeasti ja saattoi olla potilaalle vaarallinen (ks. esim. Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020). Koronapandemian myötä asetetut rajoitukset olivat Suomessa erittäin poikkeukselliset ja vaikuttivat ihmisten arkeen lähes kaikilla elämän osa-alueilla (ks. esim. Valtioneuvoston tiedote 140/2020, 16.3.2020; Valtioneuvoston tiedote 192/2020, 28.3.2020; Valtioneuvoston tiedote 244/2020, 15.4.2020). Näin ollen on todennäköistä, että sairastumiseen liittyvien huolten ohella myös asetetut rajoitukset heijastuivat työntekijöiden kokemuksiin työhön ja etätyöskentelyyn liittyen. Tämän vuoksi pidän tärkeänä sitä, että tutkielman konteksti ja sen mahdolliset vaikutukset tutkielman tuloksiin on raportoitu mahdollisimman selvästi.

Viimeinen Tracyn (2013) tutkimuksen arviointikriteereistä on *johdonmukaisuus*.

Johdonmukaisuus voi viitata moniin asioihin tutkimuksessa, mutta yksinkertaisimmillaan kyse on siitä, että tutkimus vastaa sille asetettuihin tavoitteisiin käyttäen soveltuvaa teoreettista viitekehystä ja menetelmällisiä valintoja (Tracy 2013, 245–246). Tässä tutkielmassa johdonmukaisuutta on syytä arvioida erityisesti tutkimuksen tavoitteen suhteessa aineistoon. Tutkielman lähestymistapa on aineistolähtöinen ja tutkimuksen tavoitteeseen ja tutkimuskysymyksiin on päädytty tarkastelemalla jo aiemmin toteutetun kyselyn vastauksia. Huomionarvoista on erityisesti se, että päädyin aineistoon tutustumisen jälkeen valitsemaan tutkimuskohteeksi työyhteisön relationaalisen viestinnän, vaikka yksikään kyselyn kysymyksistä ei suoraan kysynyt vastaajien havaintoja relationaalisesta viestinnästä. Se, että vastauksissa useampiin kysymyksiin tuli siitä huolimatta esille työyhteisön relationaalisessa viestinnässä tapahtuneet muutokset, kertoo siitä, miten merkittävästä asiasta on tutkimushenkilöiden mielestä ollut kyse. Relationaalisesta viestinnästä on haluttu kertoa,

vaikka siitä ei ole suoraan kysytty. Voidaankin pohtia, millaisia havaintoja ja näkemyksiä olisi saatu, mikäli kyselyssä olisi kysytty tarkasti juuri relationaaliseen viestintään liittyviä asioita. Lisäksi on huomioitava, että kyselyn asettelu vaikuttaa osaltaan siihen, että tutkielman aineistoksi valittiin vastauksia jopa kolmesta kysymyksestä. Lähimmäksi relationaalista viestintää osuva kysymys koski kokemuksia viestinnästä ja vuorovaikutuksesta yleisesti työyhteisössä, ja kysymys oli järjestyksessä neljäs varsinaisista avokysymyksistä. Monet vastaajista kuvasivat relationaalista viestintää jo ensimmäiseen kyselyyn avokysymykseen, joka käsitteli koronapandemian aiheuttaman etätyötilanteen herättämiä ajatuksia ja tunteita. Kysymysten järjestyksellä voidaan katsoa olleen merkitystä sille, miksi havaintojen raportointi jakautui useampaan kysymykseen.

Olen sivunnut usean arviointikriteerin kohdalla tämän tutkielman poikkeuksellista kontekstia ja sen vaikutuksia tuloksiin. Näen kuitenkin tärkeäksi sijoittaa koko tämä tutkielma ja sen prosessi koronapandemian kontekstiin. Läpileikkaavasti tutkielman arvioinnin kannalta on huomionarvoista, että tämä tutkielma on tehty kesän ja syksyn 2020 aikana, jolloin koronavirus vaikutti vahvasti niin suomalaiseen yhteiskuntaan kuin koko maailmaan. Tämä tutkielma on tehty aikana, jolloin etätyöt, kokoontumisrajoitukset ja kokonaisvaltainen epävarmuus ja huoli terveydestä, taloudesta ja turvallisuudesta olivat arkipäivää. Tutkimustieto sekä itse viruksesta että pandemian vaikutuksista kehittyi ja lisääntyi jatkuvasti, mutta tutkielman tekemisen vaiheessa voidaan sanoa tietoa viruksesta ja sen vaikutuksista olleen vielä vähän. Pidän tätä huomionarvoisena siitä näkökulmasta, millä tavoin tutkielma kenties sijoittuu kontekstiinsa myöhemmin koronavirustilanteen edetessä. Tätä tutkielmaa kirjoitettaessa ei ollut tietoa siitä, kuinka pitkään erilaiset rajoitustoimet yhteiskunnassa vallitsevat, tai saadaanko virukseen toimivaa rokotetta. Myös oma positioni tämän tutkielman tekijänä linkittyy vahvasti tutkielman tekemisen ajankohtaan. Mielenkiintoni aiheita kohtaan ja perustelut sen merkittävydestä perustuvat siihen, että tutkielmaa tehdessä poikkeustilanne oli edelleen uusi ja nimensä mukaisesti poikkeuksellinen. Tämä tutkielma edustaakin paitsi aineiston ja aiheen, myös tutkimusprosessin ja tehtyjen valintojen osalta ajankuvaa tilanteesta, jossa uusi ja tuntematon virus asetti koko suomalaisen yhteiskunnan uudenlaisiin poikkeusoloihin.

8 Päätäntö

8.1 Käytännön soveltamismahdollisuudet

Tämän tutkielman tulokset osoittavat, että relationaalinen viestintä on tärkeä osa työtä ja työyhteisön vuorovaikutusta. Vaikka työnteko itsessään sujuisi hyvin etätyössä, relationaalisen viestinnän haasteet voivat aiheuttaa esimerkiksi yksinäisyyden tai ahdistuksen tunteita, jotka heijastuvat myös työntekoon. Relationaalisen viestinnän havaittiin olevan yhteydessä myös esimerkiksi kokemuksiin yhteistyön sujuvuudesta, mikä osaltaan vahvistaa työyhteisön relationaalisen viestinnän merkitystä työlle. Tämän tutkielman tulosten voidaan nähdä tarjoavan käytännön soveltamismahdollisuuksia niin työntekijöiden kuin työnantajien näkökulmasta. Seuraavaksi esittelen joitakin käytännön soveltamismahdollisuuksia, joita työntekijät ja työnantajat voivat huomioida liittyen relationaaliseen viestintään etätyössä.

Tutkielman tuloksia tarkastellessa käytännön soveltamismahdollisuuksien valossa, on huomioitava tutkielman konteksti. Koronaviruspandemian aikana etätyöhön siirtyminen ei tapahtunut työntekijöiden tai työnantajien päätöksestä, vaan valtiovallan linjauksen vuoksi. Suuri osa työntekijöistä ei ollut aiemmin tehnyt etätyötä, minkä voidaan tulkita tarkoittavan myös sitä, että todennäköisesti työntekijöiden työyhteisöissä ei oltu totuttu vuorovaikutukseen ainoastaan teknologiavälitteisesti. Tutkielman tulosten soveltaminen ainoastaan vastaavaan tilanteeseen ei olisi mielekäästä, sillä konteksti on niin poikkeuksellinen. Pyrinkin soveltamismahdollisuuksia esittäessäni huomioimaan tulosten soveltamismahdollisuudet niin sellaisissa tilanteissa, joissa vain osa työyhteisön jäsenistä on etätöissä kuin tilanteissa, joissa etätyötä tehdään laajemmin työyhteisössä.

Tutkielman tulokset osoittavat, että relationaalisen viestinnän koetaan olevan monin tavoin vähäisempää etätyössä kuin työnantajan fyysisissä tiloissa. Relationaalista viestintää pidetään kuitenkin tärkeänä osana työn arkea. Relationaalisen viestinnän merkitys olisikin tärkeää huomioida työyhteisössä, jotta sen toteuttamiseen ja ylläpitämiseen osattaisiin varata resursseja. Tutkielman tuloksissa havaittiin, että osa työntekijöistä pyrki etätyössä lisäämään omaa aktiivisuuttaan ottaa yhteyttä työyhteisön jäseniin. Toisaalta tulokset osoittavat, että

kynnys ottaa yhteyttä työyhteisön jäseniin etätyössä oli korkeampi kuin työnantajan fyysisissä tiloissa. Työyhteisöjen kannattaisikin huomioida, että relationaalisen viestinnän koetaan olevan erilaista etätyössä ja muutosten herättävän monenlaisia tunteita. Yhteisesti neuvotellut toimintatavat ja suunnitellut mahdollisuudet relationaaliselle viestinnälle etätyössä voisivat madaltaa kynnystä esimerkiksi sosiaalisen tuen hakemiseen tai muuttaa asenteita teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan positiivisemmiksi. Yhteiset toimintatavat voivat hyödyttää niin sellaisia työyhteisöjä, joissa kaikki työntekijät ovat etätyössä kuin sellaisia työyhteisöjä, joissa osa työntekijöistä työskentelee samoissa fyysisissä tiloissa.

Tutkielman tulokset osoittavat, että erilaisia relationaalisen viestinnän strategioita otettiin etätyössä käyttöön, ja kokemukset niistä olivat pääosin positiivisia. Näitä strategioita, esimerkiksi virtuaalisia kahvitaukoja, kannattaisikin hyödyntää työyhteisöissä, joissa tehdään joko täysin tai osittain etätöitä. Tutkielman tulokset osoittavat, että aiemmin etätöitä tehneet kokivat relationaalisen viestinnän jopa paremmaksi etätyössä, sillä he kokivat olevansa vahvemmin osa työyhteisöä, kun muutkin työntekijät ovat etätöissä. Lisäksi tuloksissa havaittiin, että esimerkiksi tiedonjakaminen kahvitauoilla herätti kokemuksen epätasa-arvoisuudesta, sillä tiedon liikkua epämudollisissa tilanteissa, se ei välttämättä tavoittanut kaikkia asianosaisia. Työyhteisöjen kannalta voisikin olla kannattavaa pyrkiä huomioimaan etänä työskentelevät myös kahvitaukojen aikana, esimerkiksi avaamalla videoyhteys niille, jotka työskentelevät muualla kuin työnantajan fyysisissä tiloissa. Näin voidaan kehittää työyhteisön relationaalista viestintää ja vahvistaa työyhteisön vuorovaikutussuhteita. Mikäli koko työyhteisö työskentelee etätöissä, on tärkeää löytää aikaa virtuaalisten kahvitaukojen järjestämiseen, sillä niiden koettiin olevan hyvä tapa ylläpitää työyhteisön relationaalista viestintää.

Myös työnantajien tulisi huomioida relationaalisen viestinnän merkitykset ja tarjota relationaalisen viestinnän mahdollisuuksia myös etätyössä. Työyhteisön vuorovaikutussuhteilla on havaittu niin aiemmassa tutkimuksessa (ks. esim. Sias 2005; Mikkola & Nykänen 2020, 15) kuin tässä tutkielmassa olevan merkitystä esimerkiksi työhyvinvoinnille ja työssäjaksamiselle. Etätyössä relationaalisen viestinnän koettiin vähenevän ja muuttuvan vaikeammaksi, mikä voi mahdollisesti johtaa vuorovaikutussuhteiden heikentymiseen. Onkin tärkeää, että myös työnantaja huomioi relationaalisen viestinnän merkityksen työyhteisölle. Tutkielman tuloksissa havaittiin, että

monissa työyhteisöissä relationaalista viestintää etätyössä mahdollistavat virtuaaliset kahvitauot. Kahvitaukoja pidettiin hyvänä ja tärkeänä keinona relationaaliselle viestinnälle. Työnantajien kannattaisikin omalla toiminnallaan mahdollistaa esimerkiksi näiden virtuaalisten kahvitaukojen järjestäminen. Työnantaja voi luoda omalle työyhteisölleen säännöllisen verkkokokouksen kahvitauon merkeissä ja kannustaa työntekijöitä hyödyntämään mahdollisuus relationaaliseen viestintään työyhteisön kanssa työpäivän aikana.

Tutkielman tulokset osoittavat, että esimiehiltä kaivattiin erityisesti emotionaalista tukea etätyössä. Johtoasemassa toimivien tulisikin tunnistaa ja huomioida oma roolinsa ja merkityksensä työntekijöiden tukemisessa. Erityisesti koronaviruksen aiheuttamassa poikkeustilanteessa emotionaalinen tuki koettiin tärkeäksi. Voidaankin ajatella, että erityisesti tilanteissa, joissa työn tekemisen tavat ja työyhteisön vuorovaikutuksen muodot ovat muutoksessa, esimiesten tarjoamaa tukea toivotaan. Tällaisia tilanteita voivat koronaviruksen kaltaisen kriisitilanteen ohella olla myös niin sanotusti tavallisemmat siirtymiset etätyöhön. Esimiesten kannattaisikin huomioida, että etätyöhön siirtymiseen liittyy mahdollisuus epävarmuuden kokemuksista ja siitä, että työntekijä kokee saavansa vähemmän tukea työyhteisöltään. Voikin olla, että etätyöhön siirtyvä työntekijä toivoo esimieheltään tukea, huolenpitoa ja kannustusta poikkeuksellisessa tilanteessa, oli tuo tilanne sitten yksittäisen työntekijän työskentelyyn vaikuttava muutos, tai laajemmin koko työyhteisöä koskeva poikkeustilanne.

8.2 Jatkotutkimushaasteet

Etätyötä ja työyhteisön vuorovaikutussuhteita etätyössä on tutkittu laajasti, mutta koronaviruspandemian aiheuttama laaja ja lyhyellä varoitusajalla tapahtunut etätyöhön siirtyminen tarjoaa poikkeuksellisen kontekstin aiheen tarkastelulle. Työntekijöiden kokemuksista relationaalisesta viestinnästä juuri tällaisessa poikkeuksellisessa tilanteessa voidaankin johtaa haasteita myös jatkotutkimukselle.

Tässä tutkielmassa havaittiin, että työntekijät suhtautuvat teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen negatiivisemmin kuin kasvokkaisvuorovaikutukseen relationaalisen viestinnän kehyksessä. Pohdin tämän voivan osittain johtua siitä, että näitä kokemuksia raportoineet työntekijät eivät vastausaikaan olleet tehneet etätyötä vielä pitkään näin suuressa laajuudessa. Aiemmin työntekijät olivat pääsääntöisesti työskennelleet korkeintaan kaksi päivää viikosta etänä. Olisikin mielekästä tarkastella työntekijöiden kokemuksia relationaalisesta viestinnästä teknologiavälitteisesti pitkällä aikavälillä. Sosiaalisen informaation prosessoinnin teoria (Walther 1992) esittää, että relationaalinen viestintä saavuttaa ajan myötä teknologiavälitteisesti vähintään saman tason kuin kasvokkaisvuorovaikutuksessa. Jatkotutkimuksessa voisikin näin ollen tarkastella sitä, toteutuvatko sosiaalisen informaation prosessoinnin teorian periaatteet tilanteessa, jossa koko työyhteisö tekee etätöitä, ja etätyöhön on siirrytty lyhyellä varoitusajalla. Myös pitkittäistutkimus työntekijöiden asenteista ja niiden muutoksista voisi tarjota tietoa siitä, mikä vaikutus poikkeuksellisella etätyöhön siirtymisen kokemuksella on siihen, millaiseksi relationaalinen viestintä etätyössä muotoutuu ajan myötä.

Relationaaliseen viestintään suhtautumiseen etätyössä voivat vaikuttaa myös muut tekijät. Tässä tutkielmassa pohdin muun muassa tutkielman aineistona toimivien työntekijöiden taustan merkitystä. Tämän tutkielman aineistona toimivat pääsääntöisesti julkisen sektorin kokoaikaiset työntekijät. Työntekijöiden keski-ikä oli 46 vuotta. Tällä voi olla merkitystä sille, millä tavalla teknologiavälitteisesti tapahtuvaan relationaaliseen viestintään suhtaudutaan. Olisikin mielekästä tutkia sitä, millaisia kokemukset relationaalisesta viestinnästä etätyössä ovat esimerkiksi pienissä start up -yrityksissä. Tämän tutkielman vastaajat olivat suurelta osin valtion työntekijöitä. Näin ollen voidaan olettaa, että suuri osa heistä työskentelee laajoissa työyhteisöissä, joissa työskennellään esimerkiksi sekä yksikkö- että osastotasolla. Organisaatorakenteen merkitystä olisi kiinnostavaa verrata siihen, miten pienempi työyhteisö kokee relationaalisen viestinnän etätyössä. Kokemusten lisäksi myös relationaalisen viestinnän strategiat voivat erota riippuen siitä, millä yhteiskunnan sektorilla ja minkä kokoisessa työyhteisössä työskennellään.

Organisaatorakenteella voi olla vaikutusta myös muihin tekijöihin, jotka heijastuvat tämän tutkielman tuloksiin relationaalisen viestinnän muutoksista ja strategioista. Kuvatessaan relationaalista viestintää etätyössä, monet työntekijät mainitsivat tiettyjä viestintäteknologian alustoja, kanavia tai sovelluksia, joita vuorovaikutukseen käytetään. Näiden mainintojen ja

vastaajien työskentelysektorin perusteella on mahdollista olettaa, että suurella osalla työntekijöistä oli käytössään melko perinteiset teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen kanavat. Olisikin kiinnostavaa tarkastella lähemmin näiden kanavien yhteyttä relationaalisen viestinnän strategioihin. Tällöin olisi mahdollista soveltaa laajemmin esimerkiksi affordanssinkökulmaa (ks. esim. Treem & Leonardi 2013; Treem, Leonardi & van den Hooff 2020) ja tarkastella sitä, millainen yhteys työntekijöiden käytössä olevilla viestintäteknologian alustoilla ja työntekijöiden kokemuksilla relationaalisesta viestinnästä etätyössä on.

Tämän tutkielman tulokset osoittavat, että moni poikkeustilanteessa etätyöhön siirtynyt koki yksinäisyyttä ja ulkopuolisuuden tunnetta työyhteisöstään. Tästä voidaan johtaa ajatus, että työksinäisyyttä etätyössä voisi tutkia lisää. Tämän tutkielman tulosten valossa erityisen kiinnostavaa olisi tarkastella sitä, onko työksinäisyyden kokemuksissa merkitystä sillä, kuinka suuri osa työyhteisöstä tekee etätyötä, sekä sitä, millä tavoin mahdolliset relationaalisen viestinnän strategiat etätyössä vaikuttavat kokemukseen työksinäisyydestä.

Vaikka tämän tutkielman kontekstia voidaan luonnehtia poikkeukselliseksi, voidaan koronaviruspandemian vaikutusten olettaa näkyvän työyhteisöissä vielä pitkään. Tämän tutkielman kirjoitusvaiheessa koronaviruspandemia oli voimissaan, ja vaikka Suomen valtion valmiuslain voimalla tehdyt linjaukset etätyöstä lakkasivat valmiuslain voimassaolon lakkaamiseen, oli tätä tutkielmaa kirjoittaessa voimassa edelleen vahva suositus etätöiden tekemisestä työtehtävien mahdollistamalla laajuudella. Tätä tutkielmaa kirjoittaessa eletään siis tilanteessa, jossa etätyösuositus on ollut lähes keskeytyksettä voimassa yli puoli vuotta. Voidaankin pitää todennäköisenä, että näin pitkäkestoisella, usein koko työyhteisön kattavalla etätyötilanteella on merkittäviä ja mahdollisesti pitkäaikaisia vaikutuksia työyhteisöjen vuorovaikutussuhteisiin ja relationaaliseen viestintään. On oletettavaa, että jossakin vaiheessa koronaviruspandemia hellittää, tai sen kanssa pystytään elämään niin, että työnantajan fyysisissä tiloissa normaalisti työskentelevät työyhteisöt palaavat näihin tiloihin, ainakin osittain. Siinä vaiheessa olisikin kiinnostavaa tarkastella sitä, millä tavoin työyhteisön relationaalinen viestintä on muuttunut etätyöjakson aikana, tai millaisia merkityksiä työyhteisön relationaaliselle viestinnälle annetaan tilanteessa, jossa on vasta palattu työskentelemään samoissa fyysisissä tiloissa. Ramirez ja Zhang (2007) esittivät tutkimuksensa tulosten perusteella, että kasvokkaisuorovaikutus pitkään jatkuneen teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen jälkeen voi jopa heikentää vuorovaikutussuhteen

laatua ja relationaalista viestintää. Ramirezin ja Zhangin (2007) tutkimus tehtiin täysin kokeellisissa olosuhteissa, joten koronaviruspandemian aiheuttama etätyötilanne voisi mahdollistaa aiheen tutkimisen hyvin spesifissä, mutta luonnollisessa kontekstissa. Tässä tutkielmassa osa työntekijöistä arvioi yhteisöllisyyden ja tunteiden työyhteisön jäseniä kohtaan paranevan sitten, kun työntekijät pääsevät pitkän etätyöjakson jälkeen tapaamaan toisiaan. Ramirezin ja Zhangin (2007) tutkimuksen tulokset osoittavat päinvastaista, mikä tekee aiheesta mielenkiintoisen jatkotutkimukselle.

Koronaviruspandemian on arvioitu lisäävän etätyön suosiota monissa organisaatioissa. Trendi on havaittu jo esimerkiksi siinä, että useiden yritysten kerrottiin syksyllä 2020 pienentäneen toimitilojaan tai luopuneen omista toimitiloista kokonaan, sillä etätyön oletetaan jatkuvan myös koronapandemian aiheuttamien suositusten poistumisen jälkeen (ks. esim. Yle.fi 18.9.2020; Yle.fi 11.11.2020). Kiinnostavaksi jatkotutkimushaasteeksi tässä tilanteessa nousee se, millaiset vaikutukset etätyön siirtymisen kokemuksilla on jatkossa etätyöhön. Laajemmalti voidaan ajatella, että koronaviruspandemian myötä lisääntyvä etätyö tarjoaa monipuolisesti erilaisia tutkimuksen kohteita. Työyhteisön vuorovaikutussuhteet ja relationaalinen viestintä työyhteisössä ovat esimerkkejä ilmiöistä, joita on mielekästä tutkia myös jatkossa, kun koronaviruspandemian vaikutukset työelämälle nähdään pidemmällä aikavälillä.

Kirjallisuus

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Ale Ebrahim, N., Ahmed, S. & Taha, Z. 2008. Virtual teams: A literature review. IDEAS Working Paper Series from RePEc.
- Braun, V. & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Caillier, J. G. 2012. The impact of teleworking on work motivation in a U.S. federal government agency. *The American Review of Public Administration*, 42(4), 461-480. doi:10.1177/0275074011409394
- Chen, C. & Hung, S. 2010. To give or to receive? Factors influencing members' knowledge sharing and community promotion in professional virtual communities. *Information & management*, 47(4), 226–236. doi:10.1016/j.im.2010.03.001
- Cooper, C. D. & Kurland, N. B. 2002. Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 23(4), 511-532. doi:10.1002/job.145
- Culnan, M. J. & Markus, M. L. 1987. Information Technologies. Teoksessa F. M. Jablin, L. L. Putnam, K. H. Roberts & L. W. Porter L. (toim.) *Handbook of Organizational Communication: An Interdisciplinary Perspective*. Newbury Park, CA: Sage, 420-443
- Dirks, K. T. & Ferrin, D. L. 2002. Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 611–628. doi:10.1037/0021-9010.87.4.611
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eurofound and the International Labour Office. 2017. Working anytime, anywhere: The effects on the world of work. Luxembourg: Publications Office of the European Union, and Geneva: The International Labour Organization. Verkossa saatavana:
https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1658en.pdf [Viitattu 6.9.2020]

Eurostat, the statistical office of the European Union. 2020. Employed persons working from home as a percentage of the total employment by sex, age and professional status (%).

Verkossa saatavana:

https://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=lfsa_ehomp&lang=en [Viitattu 6.9.2020]

Fay, M. J. & Kline, S.L. 2011. Coworker relationships and informal communication in high-intensity telecommuting. *Journal of Applied Communication Research*, 39(2), 144-163. doi:10.1080/00909882.2011.556136

Fay, M. J. & Kline, S. L. 2012. The Influence of Informal Communication on Organizational Identification and Commitment in the Context of High-Intensity Telecommuting. *Southern Communication Journal*, 77(1), 61-76. doi:10.1080/1041794x.2011.582921

Fonner, K., & Roloff, M. 2010. Why teleworkers are more satisfied with their jobs than are office-based workers: When less contact is beneficial. *Journal of Applied Communication Research*, 38(4), 336-361. doi:10.1080/00909882.2010.513998

Gajendran, R. S. & Harrison, D. 2007. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524-1541. doi:10.1037/0021-9010.92.6.1524

Hiemstra, G. 1982. Teleconferencing, Concern for Face, and Organizational Culture. Teoksessa M. Burgoon (toim.) *Communication Yearbook 6*. Beverly Hills, CA: Sage, 874-904

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hocevar, K. P., Abeyta, A. N. & Rice, R. E. 2019. Motivations for Online Knowledge Sharing. Teoksessa S. Yates & R. E. Rice (toim.) Oxford handbook of Digital Technology & Society. New York, NY: Oxford University Press, 1–28.

It-firma luopui avokonttorista ja pieni tukikohta löytyi toimistohotellista – yritykset nipistävät neliöistään etätyön yleistyessä. Toim. T. Puurunen. Yle Uutiset, 11.11.2020. Verkossa saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-11634534>. [Viitattu 2.12.2020]

Kurland, N. B. & Egan, T. D. 1999. Telecommuting: Justice and Control in the Virtual Organization. *Organization Science*, 10(4), 500-513. doi:10.1287/orsc.10.4.500

Leonardi, P. M., Huysman, M., & Steinfield, C. 2013. Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(1), 1–19.

Mallen, M. J., Day, S. X. & Green, M. A. 2003. Online versus face-to-face conversation: An examination of relational and discourse variables. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 40(1–2), 155–163. doi:10.1037/0033-3204.40.1-2.155

Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Mikkola, L. & Nykänen, H. 2020. Workplace relationships. Teoksessa L. Mikkola, & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge. 15–27.

Moni organisaatio pohtii toimitilojen pienentämistä ja muuttamista jo tänä syksynä – jatkossa yhä harvempi tekee töitä omalla työpisteellään. Toim. H. Laukkanen. Yle Uutiset 18.9.2020. Verkossa saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-11551794>. [Viitattu 2.12.2020]

Okdie, B. M., Guadagno, R. E., Bernieri, F. J., Geers, A. L. & Mclarney-Vesotski, A. R. 2011. Getting to know you: Face-to-face versus online interactions. *Computers in human behavior*, 27(1), pp. 153-159. doi:10.1016/j.chb.2010.07.017

Raghuram, S., Garud, R., Wiesenfeld, B. & Gupta, V. 2001. Factors contributing to virtual work adjustment. *Journal of Management*, 27(3), 383-405.

doi:10.1177/014920630102700309

Ramirez Jr, A. & Zhang, S. 2007. When Online Meets Offline: The Effect of Modality Switching on Relational Communication. *Communication monographs*, 74(3), 287-310.

doi:10.1080/03637750701543493

Rice, R. E. 1993. Media Appropriateness, Using Social Presence Theory to Compare Traditional and New Organizational Media. *Human Communication Research*, 19(4), 451-484.

Rice, R. E., Evans, S. K., Pearce, K. E., Sivunen, A., Vitak, J. & Treem, J. W. 2017. Organizational Media Affordances: Operationalization and Associations with Media Use. *Journal of Communication*, 67(1), 106-130. doi:10.1111/jcom.12273

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Verkossa saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>. [Viitattu 3.11.2020]

Sias, P. M. 2005. Workplace Relationship Quality and Employee Information Experiences. *Communication studies*, 56(4), 375–395. doi:10.1080/10510970500319450

Sias, P. M. 2009. Organizing relationships : Traditional and emerging perspectives on workplace relationships. Los Angeles, Calif. London: SAGE.

Sias, P. M. & Cahill, D. J. 1998. From coworkers to friends: The development of peer friendships in the workplace. *Western journal of communication*, 62(3), 273–299.

doi:10.1080/10570319809374611

Sias, P. M., Pedersen, H., Gallagher, E. B. & Kopaneva, I. 2012. Workplace Friendship in the Electronically Connected Organization. *Human Communication Research*, 38(3), 253–279.

doi:10.1111/j.1468-2958.2012.01428.x

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2020. Ajankohtaista koronaviruksesta: oireet ja hoito – koronavirus. Verkossa saatavana: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>. [Viitattu 26.11.2020]

Thom-Santelli, J., Muller, M. J., & Millen, D. R. 2008. Social tagging roles: Publishers, evangelists, leaders. Proceeding of the Twenty-Sixth Annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. 1041–1044. New York: ACM.
doi:10.1145/1357054.1357215

Tracy, S. J. 2013. Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact. Chichester: Wiley-Blackwell.

Treem, J. W. & Leonardi, P. M. 2013. Social Media Use in Organizations: Exploring the Affordances of Visibility, Editability, Persistence, and Association. *Annals of the International Communication Association*, 36(1), 143–189.
doi:10.1080/23808985.2013.11679130

Treem, J. W., Leonardi, P. M. & van den Hooff, B. 2020. Computer-Mediated Communication in the Age of Communication Visibility. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 44–59. doi:10.1093/jcmc/zmz024

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Verkossa saatavana: https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. [Viitattu 10.10.2020]

Valo, M. & Sivunen, A. 2020. Future Directions in Workplace Communication. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo. (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge, 193-206

Valtioneuvoston tiedote 140/2020. Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustilanteen vuoksi. 16.3.2020.

Verkossa saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi>. [Viitattu 11.8.2020]

Valtioneuvoston tiedote 192/2020. Liikkumisrajoitukset Uudellemaalle voimaan 28. maaliskuuta 2020. 28.3.2020. Verkossa saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/liikkumisrajoitukset-uudellemaalle-voimaan-28-maaliskuuta-2020-klo-00-00> [Viitattu 10.10.2020]

Valtioneuvoston tiedote 244/2020. Hallitus päätti Uudenmaan liikkumisrajoituksen kumoamisesta. 15.4.2020. Verkossa saatavana: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/xx-1> [Viitattu 10.10.2020]

Virick, M., Dasilva, N. & Arrington, K. 2010. Moderators of the curvilinear relation between extent of telecommuting and job and life satisfaction: The role of performance outcome orientation and worker type. *Human Relations*, 63(1), 137-154.
doi:10.1177/0018726709349198

Walther, J. B. 1992. Interpersonal Effects in Computer-Mediated Interaction: A Relational Perspective. *Communication Research*, 19, 52-90.

Walther, J. B. 1995. Relational Aspects of Computer-Mediated Communication: Experimental Observations over Time. *Organization Science*, 6(2), 186–203.
doi:10.1287/orsc.6.2.186

Walther, J. B. 1996. Computer-mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction. *Communication Research*, 23, 3-43.
doi: 10.1177/009365096023001001

Walther, J. & Bunz, U. 2005. The Rules of Virtual Groups: Trust, Liking, and Performance in Computer-Mediated Communication. *Journal of Communication*, 55(4), 828–846.
doi:10.1111/j.1460-2466.2005.tb03025.x

Windeler, J. B., Chudoba, K. M. & Sundrup, R. Z. 2017. Getting away from them all: Managing exhaustion from social interaction with telework. *Journal of Organizational Behavior*, 38(7), 977–995. doi:10.1002/job.2176

Ylen kysely: Yli miljoona suomalaista siirtynyt etätöihin koronakriisin aikana –heistä noin puolet haluaa jatkaa etätöissä koronan jälkeenkin. Toim. P. Pantsu. Yle Uutiset, 5.4.2020. Verkossa saatavana: <https://yle.fi/uutiset/3-11291865>. [Viitattu 7.9.2020]

Liitteet

Liite 1: Yksilöön liittyvät tekijät -teeman analyysitaulukko

Pääteema	Alateemat	Teeman alaluokat	Esimerkkikuvauksia vastausten sisällöstä
Yksilöön liittyvät tekijät	Tunteet	Ikävän tunteet	<ul style="list-style-type: none"> • Ikävä työyhteisöä ja/tai työkavereita • Ikävä vuorovaikutusta yleisesti • Kokemus, ettei ikävöi työyhteisöä
		Yhteisöllisyyden tunteet	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteisöllisyyden tunteen väheneminen etätyössä • Yhteisöllisyyden tunteen lisääntyminen etätyössä
		Yksinäisyyden ja ulkopuolisuuden tunteet	<ul style="list-style-type: none"> • Yksinäisyys • Ulkopuolisuus muusta työyhteisöstä • Eristäytyneisyyden kokemus
	Asenteet	Asenteet vuorovaikutuksen laatua kohtaan	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutuksen laatu huonompi etätyössä • Vuorovaikutuksen laatu parempi tai ennallaan etätyössä
		Asenteet kasvokkaisvuorovaikutusta kohtaan	<ul style="list-style-type: none"> • Nonverbaalisen viestinnän puutteelle annetut merkitykset • Työkavereiden näkemiselle annetut merkitykset • Työkavereihin tutustuminen koetaan vaikeammaksi ilman kasvokkaisvuorovaikutusta • Vuorovaikutus toimii, koska on tavattu aiemmin kasvokkain
		Asenteet liittyen kokemukseen vuorovaikutuksen erilaisuudesta	<ul style="list-style-type: none"> • Vuorovaikutus vaikeampaa etätyössä • Vuorovaikutus hitaampaa etätyössä • Vuorovaikutus erilaista etätyössä, mutta toimii hyvin

Liite 2: Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät -teeman analyysitaulukko

Pääteema	Alateemat	Teeman alaluokat	Esimerkkikuvauksia vastausten sisällöstä
Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät	Työhön liittyvä relationaalinen viestintä	Tiedonjakaminen relationaalisessa viestinnässä	<ul style="list-style-type: none"> Tiedonjakaminen huonompaa etätyössä Tiedonjakaminen tasa-arvoisempaa etätyössä Tiedonjakaminen yhtä hyvää kuin aiemmin
		Yhteydenpito työasioissa	<ul style="list-style-type: none"> Vuorovaikutuksen keskittyminen vain työn kannalta merkityksellisiin ihmisiin Kynnys ottaa yhteyttä noussut etätyössä Kynnys ottaa yhteyttä laskenut etätyössä
		Yhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> Yhteistyö vähäisempää etätyössä Yhteistyö vaikeampaa etätyössä Yhteistyö yhtä hyvää etätyössä tai parempaa kuin aiemmin Väärinymmärrykset lisääntyneet etätyössä Uusien työntekijöiden perehdyttäminen vaikeampaa etätyössä Yhteistyö vaikeampaa siksi, ettei tunneta työkaveria ajalta ennen etätyötä Yhteistyö toimii, koska tunnetaan ajalta ennen etätyötä
		Keskeytykset	<ul style="list-style-type: none"> Keskeytyksiä etätyössä vähemmän, mikä on hyvä asia Keskeytyksiä etätyössä vähemmän, mikä on huono asia Keskeytyksiä enemmän etätyössä
		Työhön liittyvä sosiaalinen tuki	<ul style="list-style-type: none"> Tuen saaminen vaikeampaa etätyössä Tuen määrä vähentynyt etätyössä Tuen tarve kasvanut etätyössä Tuen määrä säilynyt samana tai lisääntynyt etätyössä Tuen antaminen vaikeampaa etätyössä

(jatkuu)

(jatkoa)

Pääteema	Alateemat	Teeman alaluokat	Esimerkkikuvauksia vastausten sisällöstä
Vuorovaikutussuhteisiin liittyvät tekijät	Ei suoraan työhön liittyvä relationaalinen viestintä	Vuorovaikutus vapaamuotoisissa kohtaamisissa	<ul style="list-style-type: none"> • Kuulumistenvaihto ja spontaanit kohtaamiset vähentyneet etätyössä • Kahvi- ja lounastaukojen puute etätyössä • Vuorovaikutuksen väheneminen etätyössä
		Työyhteisön emotionaalinen tuki	<ul style="list-style-type: none"> • Tuen määrä vähentynyt etätyössä • Tuen tarve kasvanut etätyössä • Tuen määrä lisääntynyt etätyössä tai säilynyt samana • Tuen antaminen vaikeampaa etätyössä • Koronaan liittyvä vertaistuki uutena ilmiönä
		Esimiehen osoittama emotionaalinen tuki	<ul style="list-style-type: none"> • Tuen määrä lisääntynyt etätyössä • Tuen määrä vähentynyt etätyössä • Tuen tarve kasvanut etätyössä • Tuen määrä säilynyt samana etätyössä • Tukea on vaikeampaa saada etätyössä • Esimies kokee, että tukea on vaikeampi antaa etätyössä
		Konfliktit ja ärtymys	<ul style="list-style-type: none"> • Konfliktit ja ärtymyksen tunteet työkavereita kohtaan lisääntyneet etätyössä • Konfliktit ja ärtymyksen tunteet työkavereita kohtaan vähentyneet etätyössä
		Huumori	<ul style="list-style-type: none"> • Huumori vähentynyt etätyössä • Huumori lisääntynyt etätyössä • Huumoria edelleen yhtä paljon kuin aiemmin

Liite 3: Relationaalisen viestinnän strategiat -teeman analyysitaulukko

Pääteema	Alateemat	Esimerkkikuvauksia vastausten sisällöstä
Relationaalisen viestinnän strategiat	Virtuaalikalvat	<ul style="list-style-type: none"> • Koetaan hyväksi strategiaksi • Koetaan huonoksi strategiaksi
	Yleinen, monikanavainen yhteydenpito	<ul style="list-style-type: none"> • Monikanavaisuus • Kanavaa ei mainittu
	Yhteydenpito tietyn viestintävälineen avulla	<ul style="list-style-type: none"> • Puhelut • Sosiaalinen media • WhatsApp-sovellus • Kuvan ja/tai videokuvan käyttö • Emojit
	Kokoukset	<ul style="list-style-type: none"> • Palaverit • Tilannekatsaukset
	Oma aktiivisuus	<ul style="list-style-type: none"> • Osallistuminen vuorovaikutukseen aktiivisesti • Itse kehitetyt tai käyttöön otetut strategiat