

Suvi Jokiranta

**MINÄ NÄYTÖLLÄ - DRAMATURGINEN
LÄHESTYMISTAPA VIDEOVÄLITTEISEEN
TEKNOSTRESSIIN**



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
INFORMAATIOTEKNOLOGIAN TIEDEKUNTA
2021

TIIVISTELMÄ

Jokiranta, Suvi

Minä näytöllä- dramaturginen lähestymistapa videovälitteiseen teknostressiin

Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2021, 64 s.

Tietojärjestelmätiede, pro gradu -tutkielma

Ohjaaja: Vuorinen, Jukka

Covid-19 pandemian myötä monissa organisaatioissa on siirrytty tekemään etätyötä. Etätyön myötä vuorovaikutus on siirtynyt fyysisestä vuorovaikutuksesta yhä enemmän teknologiavälitteiseksi, kun neuvottelut pidetään käyttäen erilaisia etätyösovelluksia. Etenkin videokonferenssit ovat aiheuttaneet yksilöille jännitystä esiintymisestä sekä lisääntyneen IT:n käytön vuoksi myös teknologiasta aiheutuvaa stressiä eli teknostressiä. Etätyön johdosta yksilö voi kokea videoyhteyden välityksellä esiintymisstressiä eri tavoin kuin sitä koettaisiin fyysisesti samassa tilassa tapahtuvissa neuvotteluissa.

Tässä pro gradu- työssä tarkastellaan sitä, kuinka etätyöhön liittyvää teknostressiä voidaan käsitteellistää, tutkia ja ymmärtää esiintymiseen liittyvien teoreettisten käsitteiden avulla. Lisäksi tutkitaan, millaisia stressin lievennyskeinoja etätyöstä aiheutuvaan stressiin on syntynyt ja miten niitä voidaan ymmärtää esiintymiskontekstin kautta. Taustateorianä toimii teknostressin käsitteistön lisäksi Erving Goffmanin (1959) klassinen tutkimus ihmisten sosiaalisista rooleista ja itsensä esittämisestä. Goffmanin teoria pohjautuu dramaturgiaan ja teoriassa väitetään, että ihminen esittää jatkuvasti itseään eri tilanteisiin sopivissa rooleissa. Tämä dramaturginen viitekehys tarjoaa mahdollisuuden tarkastella etätyöhön liittyvää esiintymistä ja siihen liittyviä stressitekijöitä uudella tavalla.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen empiirisessä osiossa tarkastellaan keskustelufoorumeille kirjoitettuja kommentteja etätyöstä, joita analysoidaan sisällönanalyysin keinoin.

Asiasanat: teknostressi, lievennyskeinot, dramaturgia, Goffman

ABSTRACT

Jokiranta, Suvi

“I” on screen- a dramaturgical approach to video-mediated technostress

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2021, 64 pp.

Information Systems, Master’s Thesis

Supervisor: Vuorinen, Jukka

With the Covid-19 pandemic, many organizations have switched to telecommuting. With telework, interaction has shifted from physical interaction to increasingly technology mediated as negotiations are conducted using a variety of telework applications. Videoconferencing has caused individuals excitement about appearing and, due to the increased use of IT, also technological stress, i.e., technostress. As a result of teleworking, an individual may experience performance stress over a video connection in a different way than would be experienced physically in negotiations in the same space.

This master's thesis examines how technostress related to teleworking can be conceptualized and understood using performance-related theoretical concepts. In addition, it is investigated what kind of stress mitigation measures have been created for the stress caused by telework and how they can be understood through the context of occurrence. In addition to the concept of technostress, Erving Goffman's (1959) classical study of people's social roles and self-presentation serves as a background theory. Goffman’s theory is based on dramaturgy and the theory argues that man constantly presents himself in roles appropriate to different situations. This dramaturgical framework provides an opportunity to look at telecommuting-related occurrence and related stressors in a new way.

The study was conducted as a qualitative study. The empirical part of the study examines comments written on discussion forums about telework, which are analyzed by means of content analysis.

Keywords: technostress, mitigation, dramaturgy, Goffman

KUVIOT

KUVIO 1	Teknostressin käsitteellinen malli.....	14
KUVIO 2	Teknostressin tasapainomalli.....	14
KUVIO 3	Teknostressin trifecta-malli.....	16
KUVIO 4	IT-käyttäjän keinot lieventää teknostressiä.....	19
KUVIO 5	Dramaturgian ja teknostressin yhteys videokonferenssissa.....	27

TAULUKOT

TAULUKKO 1	Yhteenveto teknostressitekijöistä.....	15
TAULUKKO 2	Teknostressin ja etätyöstressin lievennyskeinot ja niiden yhteys dramaturgiaan.....	54

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

KUVIOT JA TAULUKOT

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	8
1.2	Tutkimuksen rakenne	10
2	TEKNOSTRESSI	11
2.1	Aiemmat tutkimukset teknostressistä	12
2.2	Teknostressin syntyminen ja sitä aiheuttavat tekijät.....	13
2.3	Teknostressille altistavat tekijät.....	16
2.4	Lieventämiskeinot	17
2.4.1	Lieventämiskeinot yksilön näkökulmasta	17
2.4.2	Lieventämiskeinot organisaation näkökulmasta.....	19
2.5	Teknostressin vaikutukset.....	20
2.6	Teknostressi ja muutosvastarinta	20
3	GOFFMANIN TEORIA ETÄTYÖSSÄ	22
3.1	Näyttämö ja takahuone.....	23
3.1.1	Vaikutelmienhallinta	23
3.2	Aiemmat TJT-tutkimukset, joissa on hyödynnetty Goffmanin teoriaa	26
4	TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO.....	28
4.1	Tutkimusaineisto ja keskustelufoorumit.....	28
4.2	Laadullinen tutkimus.....	30
4.3	Laadullinen tutkimus ja fenomenologia.....	31
4.4	Aineistonkeruumenetelmä	32
5	ANALYYSI.....	34
6	ANALYYSI JA TUTKIMUSTULOKSET	37
6.1	Mikä etätyössä aiheuttaa teknostressiä?.....	37
6.1.1	Oma koti näkyy muille videon välityksellä	38
6.1.2	Työn ja vapaa-ajan tasapaino	38
6.1.3	Esiintyminen koetaan epämiellyttävänä.....	40
6.1.4	Tekniset haasteet ja jatkuvat keskeytykset	41
6.1.5	Vuorovaikutustilanteen luonnottomuus ja ulkonäköpaineet....	42
6.2	Etätyössä nähdyt positiiviset vaikutukset	44
6.3	Teknostressin lieventäminen.....	44
6.3.1	Erillisen työtilan ja työajan järjestäminen	45
6.3.2	Videoyhteyden sulkeminen tai taustakuvan asettaminen	46

6.3.3	Muita ehdotettuja lieventämiskeinoja	47
6.3.4	Lieventämiskeinoja organisaation toimesta	48
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	50
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	55
7.2	Ehdotukset jatkotutkimukselle	57
	LÄHTEET.....	59
	LIITE 1 AINEISTO.....	64

1 JOHDANTO

Keväästä 2020 asti maailmaa koetellut Covid-19 pandemia on pakottanut organisaatioita eri toimialoilta muuttamaan työskentely-ympäristöä työpaikoilta etätyöskentelyyn, jotta kontakteja on voitu vähentää. Työskentely on siirtynyt monissa työpaikoissa joko osittain tai kokonaan ihmisten koteihin. Organisaatiot ovat joutuneet sopeutumaan erilaisiin etätyöskentelysovelluksiin, kuten Microsoft Teamsiin, Zoomiin sekä Skypeen, joiden avulla on pidetty palavereja, joko videoyhteydellä tai ilman. Muuttunut tilanne on pakottanut organisaatiot ottamaan uudenlaisia teknologioita käyttöön, mikä on vauhdittanut digitalisaatiota monilla aloilla, kun esimerkiksi asiakastapaamiset on siirretty fyysisistä tapaamisista tapaamisiin etäyhteyden avulla. Uusien teknologioiden opettelu voi aiheuttaa käyttäjille teknostressiä eli teknologiasta aiheutuvaa stressiä, joka voi ilmetä esimerkiksi uupumuksena tai masentuneisuutena. Etätyössä teknostressiä voi aiheuttaa lisäksi se, kun kaikki yhteydenpito hoidetaan työyhteisön kesken teknologian välityksellä. Teknostressillä voi olla monia erilaisia vaikutuksia. Se voi muun muassa vähentää työtehokkuutta ja sitoutuneisuutta työhön. (Ragu-Nathan T., Tarafdar, Ragu-Nathan, B. & Tu, 2008.)

Stressi nähdään usein yhtenä stressivyyhtinä, vaikka todellisuudessa se voidaan jaotella erilaisiin stressityyppihin, jotka ovat riippuvaisia ihmisestä sekä tilanteesta, jossa stressiä ilmenee. Etätyössä stressi voi olla esimerkiksi esiintymisjännityksestä johtuvaa tai teknologiasta peräisin olevaa stressiä. On yksilöllistä, kuinka ihminen reagoi muutoksen myötä lisääntyneeseen etätyöskentelyyn. Jotkut kokevat muutoksen positiivisena ja ovat pitäneet kotoa työskentelyä tehokkaana ja aikaa säästävänä tapana tehdä työtä. Osalle ihmisistä voi olla ahdistavaa, kun työ tulee kotiin ja sen myötä työn ja kodin välinen raja hämärtyy. Ihminen voi kokea stressiä siitä, että oma koti näkyy videoneuvottelun välityksellä toisille ja se voi luoda jännitettä neuvotteluun. Yksi etätyön mukana tuomista stressitekijöistä voi liittyä ulkonäköpaineisiin, kun etäpalaverissa pyydetään pitämään kameraa päällä. Kamera voi muuttaa etäpalaverin dynamiikkaa ja saada ihmisen tarkkailemaan omia ja muiden kasvoja normaalia tarkemmin. Ihmiset voivat lisäksi kokea uusien sovellusten käytön opetteluun työläänä ja kokea siitä stressiä.

Etätyössä teknologialla on suuri rooli, sillä hoidettavien työtehtävien lisäksi myös palaverit ja kaikki kommunikointi työyhteisön kesken hoidetaan teknologiavälitteisesti. Koska teknostressin kokemista etätyössä voi olla mahdotonta estää, on ihmisten välttämätöntä luoda keinoja, joilla jännitteitä ja stressaavia tilanteita voitaisiin purkaa. On yksilöllistä, millaisissa tilanteissa stressireaktio syntyy, joten yksilöt voivat käyttää erilaisia lievennyskeinoja etätyöstä aiheutuvan stressin purkamiseen. Etätyöhön liittyvissä tutkimuksissa ei olla vielä juurikaan käsitelty, millaisia paineita esiintymisen ja oman ulkonäön suhteen etätyö voi luoda, joten tämä avaa uuden tutkimusrajan aiheeseen liittyvien käsitteiden tutkimiseen

1.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Etätyön tekeminen voi johtaa siihen, että yksilö kokee videoyhteyden välityksellä esiintymisstressiä eri tavoin kuin sitä koettaisiin fyysisesti samassa tilassa tapahtuvissa neuvotteluissa. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan sitä, kuinka etätyöhön liittyvää teknostressiä voidaan käsitteellistää esiintymiseen liittyvien teoreettisten käsitteiden avulla. Tähän käytetään taustateorian Erving Goffmanin (1959) klassista tutkimusta ihmisten sosiaalisista rooleista ja itsensä esittämisestä. Goffman ammentaa teoriaansa dramaturgiasta ja väittää, että ihminen esittää jatkuvasti itseään eri tilanteisiin sopivissa rooleissa. Tämä dramaturginen viitekehys tarjoaa mahdollisuuden tarkastella etätyöhön liittyvää esiintymistä ja siihen liittyviä stressitekijöitä aivan omalla tavallaan. Tässä pro gradu-työssä ilmiötä pyritään selvittämään seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Miten etätyöhön tarkoitetuilla videokonferenssisovelluksilla syntyvää videovälitteistä teknostressiä voidaan tutkia, käsitteellistää ja ymmärtää?
2. Minkälaisia stressin lievennyskeinoja etätyöstä aiheutuvaan stressiin on syntynyt ja miten niitä voidaan ymmärtää esiintymiskontekstin kautta?

Tutkimuksessa on käytetty laadullista tutkimusotetta ja ilmiötä tarkastellaan fenomenologisella tutkimusmenetelmällä. Työn empiirisen osion ei ole tarkoitus olla systemaattisesti kaikenkattava vaan sen tarkoituksena on löytää elävän elämän esimerkkejä teknostressistä ja sen lievennyskeinoista etätyössä. Tutkimusaineistona toimivat erityisesti anonyymit keskustelufoorumit, joiden tuksi on valittu muutama asiantuntijoiden kirjoittama julkaisu etätyön kontekstista. Tavoitteena on sisällönanalyysin avulla analysoida ihmisten kokemuksia teknostressin näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa aihe on rajattu käsittelemään työperäisen teknostressin kokemista ja tutkimuksen ulkopuolelle on jätetty vapaa-ajalla sekä viihdelaitteista aiheutuva teknostressi. Aineisto on rajattu siten, että keskustelupalstoista on valittu Vauva.fi sivuston keskustelufoorumille kirjoitetut keskustelut, jotka käsittelevät etätyön aiheuttamaa uupumusta tai ihmisten kokemusta siitä. Vauva-foorumi tunnetaan erittäin suosittuna keskustelufoorumina, joka tarjoaa alustan, jonne ihmiset voivat kirjoittaa anonyymisti eri

aiheista ja jakaa tietoa tai hakea vertaistukea toisilta kirjoittajilta. Se tunnetaan varsin monipuolisena ja värikkäänä keskustelupalstana, jossa keskustelunaloitus voi olla esimerkiksi: "Bile-Sanna vai pääministeri Marin?" tai "Kumpi koronakotokannattaa ottaa?" Valitsin Vauva-foorumilla olevat etätyöhön liittyvät keskustelut tämän tutkimuksen aineistoksi, sillä halusin valita aineistoon nimenomaan sellaisia kirjoituksia, joissa ihmiset pääsevät purkamaan autenttisia tunteitaan aihepiiristä ilman, että heidän täytyisi kaunistella ajatuksiaan. Asiantuntijoiden kirjoitukset on valittu siten, että ne käsittelevät samantyyllisiä näkökulmia etätyöstä, kun mitä keskustelufoorumeilla on kirjoitettu.

Etenkin asiantuntijatyössä työ- ja vapaa-aika ovat sekoittuneet lisääntyvässä määrin jo jonkin aikaa. Etätyö ja Covid-19 pandemia ovat tuoneet ilmiön täysin uudelle tasolle ja nyt töitä tehdään monilla aloilla yksinomaan kotoa käsin, jossa ihmiset viettävät myös intiimiä perheaikaa. Etätyö on sotkenut ihmisten työ- ja kotiroolien välistä rajaa ja luonut siten uudenlaisia jännitteitä eri roolien välille. Ihmisen voi olla haastavaa päästä työrooliin, kun työntekijän roolia esitetään itselle henkilökohtaisessa paikassa. Etätyöskentely kotoa käsin voi aiheuttaa uusia jänniteulottuvuuksia, joita yritetään purkaa tai lieventää erilaisin keinoin, kun oma intiimi koti halutaan piilottaa ulkopuolisilta. Toiset pyrkivät etsimään apua keskustelufoorumeilta. Tässä tutkimuksessa etätyöstä aiheutuvia jännitteitä pyritään ymmärtämään dramaturgisen viitekehyksen kautta, jonka sosiologi Erving Goffman (1959) on luonut. Goffmanin teos on varsin vanha ja se on kirjoitettu alun perin käsittämään vuorovaikutustilanteita aikana, jolloin teknologia ei toiminut kasvokkain tapahtuvien vuorovaikutustilanteiden välittäjänä. Silti sitä on hyödynnetty myös nykypäivänä tehdyissä tutkimuksissa. Dramaturgisesta asetelmasta ammentavaa teoriaa voidaan hyvin soveltaa myös nykypäivänä verkossa tapahtuvaan kanssakäymiseen. Tässä tutkimuksessa Goffmanin (1959) teoriasta on poimittu käsitteitä, joita voidaan hyödyntää ja soveltaa teknostressin tunnettuihin käsitteisiin ja tuoda teknostressin tutkimuskenttään uusia näkökulmia.

Tutkielman analyysiosiossa etätyön kokemista peilataan Goffmanin (1959) luomaan dramaturgiseen lähestymistapaan, jonka mukaan ihmiset nähdään näyttelijöinä, jotka haluavat pitää tiettyä vaikutelmaa yllä kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Goffmanilaisessa lähestymistavassa ihminen haluaa säilyttää oman yksityisen tilansa paikkana, jonne hän ei halua kutsumattomien vieraiden näkevän. Suhteessa työhön, koti voi olla ihmiselle paikka, jossa hän rentoutuu ja palautuu työpäivän jälkeen. Etätyö tuo työn uusiin paikkoihin, kuten kotiin, joka on aiemmin voinut olla varattu ainoastaan rentoutumiselle. Nyt työn tullessa kotiin se asettaa kodille uusia vaatimuksia, joka voi aiheuttaa jännitteitä ei ainoastaan työntekijälle itselleen vaan myös perheenjäsenille. Ihminen voi haluta hoitaa vuorovaikutustilanteen mieluummin neutraalissa paikassa, kuten työpaikan neuvotteluhuoneessa oman kodin sijaan.

Tutkimuksen tavoitteena on auttaa ymmärtämään teknostressin ilmiötä eri tavoin dramaturgisen lähestymistavan kautta ja tuoda teknostressitutkimukseen uudenlaista näkökulmaa. Jännitteet eri tilojen välillä voidaan nähdä siirtyvän etätyön kontekstiin, jossa erilaiset teknostressin muodot ilmenevät. Tavoitteena

on lisäksi yhdistää goffmanilainen viitekehys teknostressin lieventämiskeinoihin etätyökontekstissa.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Tämä pro gradu- tutkielma koostuu seitsemästä pääluvusta. Johdannon jälkeen luvussa kaksi esitellään teknostressin kirjallisuuskatsaus, joka käsittelee aihepiirin teoriaa. Kirjallisuuskatsauksessa käsitellään tarkemmin, mitä teknostressi on, minkälaisia aikaisempia tutkimuksia siitä on tehty, ketkä ovat alttiita kokemaan teknostressiä ja mitkä tekijät altistavat sen kokemiselle, kuinka yksilöt voivat lieventää teknostressiä sekä millaisia seurauksia teknostressillä voi olla. Luku kolme käsittelee niin ikään tutkimuksen teoriaa ja sen teemana on Goffmanin (1959) dramaturgiasta ponnistava rooliteoria, joka toimii teknostressin käsitteellistäjänä.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineistona on sekundaarinen, olemassa oleva data keskustelufoorumilta sekä asiantuntijoiden kirjoitukset etätyöstä. Luvussa neljä käsitellään tarkemmin valitut tutkimusmenetelmät sekä kuvataan aineisto. Luvussa viisi kuvataan aineiston analyysiprosessi. Tämän jälkeen luvussa kuusi tullaan esittämään tutkimustulokset ja löydöksiä tullaan vertaamaan tutkimusaiheen teoriaan. Viimeisessä eli seitsemännessä luvussa esitetään tutkimuksen johtopäätökset, jonka lisäksi pohditaan tutkimuksen luotettavuutta sekä jatkotutkimustarpeita.

2 TEKNOSTRESSI

Tietojärjestelmien kehittyminen ja digitalisaatio ovat muuttaneet työskentelytapoja organisaatioissa. Lazarus (1990) määrittelee, että stressi on psykologinen reaktio, joka syntyy ympäristön ja yksilöllisten ominaisuuksien yhteisvaikutuksesta. Lazaruksen vuonna 1966 luomaa mallia kutsutaan transaktionaaliseksi malliksi ja se toimii pohjana useissa teknostressitutkimuksissa. (Pirkkalainen, Salo, Tarafdar & Makkonen, 2019; Ragu-Nathan ym. 2008). Teknostressin määritelmä juontaa juurensa vuoteen 1984, jolloin psykologi nimeltä Craig Brod kuvasi sitä kyvyttömyydeksi käsitellä tietotekniikkaa terveellä tavalla. Ayyagari, Grover ja Purvisin (2011) mukaan stressi ei synny pelkästään yksilöstä tai ympäristöstä vaan se on niiden välinen summa. Teknostressi voidaan määritellä olevan tietojärjestelmien käytöstä aiheutuvaa stressiä, joka aiheutuu, kun ihminen ei pysty vastaamaan teknologian asettamiin vaatimuksiin (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan T.S., & Ragu-Nathan B.S., 2011; Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2010). Teknostressiä voi aiheuttaa esimerkiksi tietojärjestelmien mahdollistama ilmiö, että työntekijä on koko ajan tavoitettavissa, jolloin vapaa-ajan ja työn välinen raja voi hämärtyä. Lisäksi teknologia voi ajaa ihmisen tekemään yhä enemmän työtä yhä nopeammin johtaen ylikuormittumiseen. Jatkuvat keskeytykset esimerkiksi mobiililaitteeseen tulevien sähköpostien takia aiheuttavat teknostressiä. (Tarafdar, Pirkkalainen, Salo & Makkonen, 2020).

Ragu-Nathan ym. (2008) kirjoittavat, että tietojärjestelmien kehittymisen myötä monet työtehtävät pystytään hoitamaan nopeammin, tehokkaammin ja tarkemmin. Ilmiö on tuonut mukanaan myös haittavaikutuksia. Työntekijät saattavat kokea stressiä, kun heiltä odotetaan enemmän tulosta lyhyemmässä ajassa, kun manuaalisia töitä on korvattu teknologialla. Työntekijöiden tulee jatkuvasti hallita uusia järjestelmiä ja kehittää teknistä osaamistaan. Digitalisaatio voi helpottaa työntekoa, mutta samalla se voi kuormittaa työntekijöitä, koska heidän tulee omaksua jatkuvasti uusia teknologioita, vaikka heillä ei välttämättä ole siihen koulutusta tai osaamista. Tarafdar ym. (2020) ja Ayyagari ym. (2011) kirjoittavat, että teknostressi voi olla yhteydessä esimerkiksi tehokkuuden heikentymiseen, työtyytymättömyyteen, sitoutumattomuuteen, burnouteihin sekä masentuneisuuteen.

Ihmiset voivat kokea teknostressiä myös vapaa-ajalla esimerkiksi sosiaalisen median käytöstä johtuen, mutta sen käyttöä on helpompi rajoittaa esimerkiksi keskeyttämällä puhelimen käyttö, mikäli henkilö havaitsee teknostressiä. Aina tällainen ei ole mahdollista, mikäli henkilö kokee pakonomaista tarvetta käyttää esimerkiksi älylaitteita. Tällöin puhutaan teknoaddiktiosta, joka voi Lee, Chang, Lin ja Chengin (2013) mukaan aiheuttaa kuormitusta, kun henkilö ei ole kykeneväinen rajoittamaan teknologian käyttöä. Teknoaddiktio voi johtaa siihen, että esimerkiksi puhelimen käyttö on pakonomaista työaikana, jolloin se aiheuttaa teknostressiä. Voidaan olettaa, että etätyössä teknoaddiktio saattaa pahentua, sillä kotona työskennellessä työnantajan voi olla vaikeampi valvoa, kuinka työaika käytetään ja siten yksilön älylaitteiden liikakäyttö voi mahdollisesti lisääntyä. Koska teknostressiä on nykypäivänä mahdotonta kokonaan välttää, yksilöt joutuvat kehittämään selviytymismekanismeja, joilla teknostressin negatiivisia vaikutuksia pyritään lieventämään.

2.1 Aiemmat tutkimukset teknostressistä

Stressiä on tutkittu jo monien vuosikymmenten ajan. Teknostressitutkimukset sen sijaan juontavat juurensa vasta 1990- ja 2000- luvun alkupuolelle. Teknostressitutkimukset ovat keskittyneet erityisesti työ- ja organisaatiokontekstiin ja sen sijaan vähemmän on tutkittu vapaa-ajalla ilmenevää teknostressiä. (kuten Ragu-Nathan ym., 2008; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan B.S & Ragu-Nathan T.S., 2007; Tarafdar & Ragu-Nathan ym., 2008; Ayyagari ym., 2010). Teknostressin tutkimuksessa on tutkittu vähemmän sitä, mitkä tietyt ominaisuudet teknologiassa luovat teknostressiä. (Salo, Pirkkalainen, Chua & Koskelainen, 2017; Ayyagari ym. 2011.) Useimmat tutkimukset ovat keskittyneet teknostressistä aiheutuviin negatiivisiin vaikutuksiin, mutta teknologia voi vaikuttaa työntekoon myös positiivisesti. Teknostressi voi saada työntekijät toimimaan tehokkaammin ja innovatiivisemmin. Teknologian onnistuneella suunnittelulla negatiiviset vaikutukset voitaisiin mahdollisesti kääntää positiivisiksi. (Tarafdar, Cooper & Stich, 2019). Teknoylikuormitus voi korreloida positiivisesti työntekijöiden työtehokkuuden kanssa, mutta mikäli stressitaso on korkea, alkavat negatiiviset vaikutukset ilmetä ja työtehokkuus heiketä. (Tu ym., 2005.) Srivastava, Chandra ja Shirish (2015) kirjoittavat, että teknostressitutkimuksissa ei ole aiempia tutkimuksia siitä, kuinka ihmisen eri persoonallisuuden piirteet vaikuttavat teknostressin kokemiseen joko positiivisessa tai negatiivisessa mielessä. Mahmud Ramayah, ja Kurnian (2017) mukaan teknostressitutkimuksissa on tutkittu vähemmän sitä, kuinka teknostressi ja vastustus muutosta kohtaan ilmenee ennen uuden teknologian käyttöönottoa.

Mahapatran ja Pillain (2018) toteuttama kirjallisuuskatsaus osoittaa teknostressin tutkimattomat alueet. He pystyivät osoittamaan kolme tutkimusaukkoa teknostressitutkimuksessa, joita voisi olla tulevaisuudessa syytä tutkia lisää. He havaitsivat ensinnäkin, ettei teknostressitutkimuksissa ole kerätty tutkimustietoa pidemmältä tarkastelujaksolta vaan tutkimustiedot on kerätty

poikkileikkauksena. Pitkittäistutkimukset voisivat tuoda uutta tietoa ja selittää ilmiötä uudella tavalla. Toinen tutkimusaukko, jonka tutkijat havaitsivat, liittyy selviytymismekanismien toteuttamiseen. Selviytymiskeinojen avulla ihminen sopeutuu häiriötapahtumiin. Selviytymiskeinot voivat tutkimuksen mukaan olla joko ongelmakeskeisiä tai tunnekeskeisiä. Eri keinoista on kehitetty moniulotteinen luettelo, mutta tutkijat havaitsivat, ettei teknostressitutkimuksissa ole hyödynnetty kyseisiä käsitteitä teknostressin vähentämiseksi. Kolmas tutkimusaukko liittyy erityisen tekniikan käytöstä aiheutuvan teknostressin tutkimiseen. Organisaatioissa ei ole tutkittu riittävästi, mitkä tietyt teknologiat aiheuttavat teknostressiä. Teknostressillä on lukuisia kielteisiä vaikutuksia, kuten työtytymättömyyttä, tuottavuuden vähentymistä ja sitoutumisen vaikeutta, joten erityiset stressitekijät tulisi tunnistaa, jotta teknostressistä selviytyminen olisi helpompaa. (Mahapatra & Pillai, 2018).

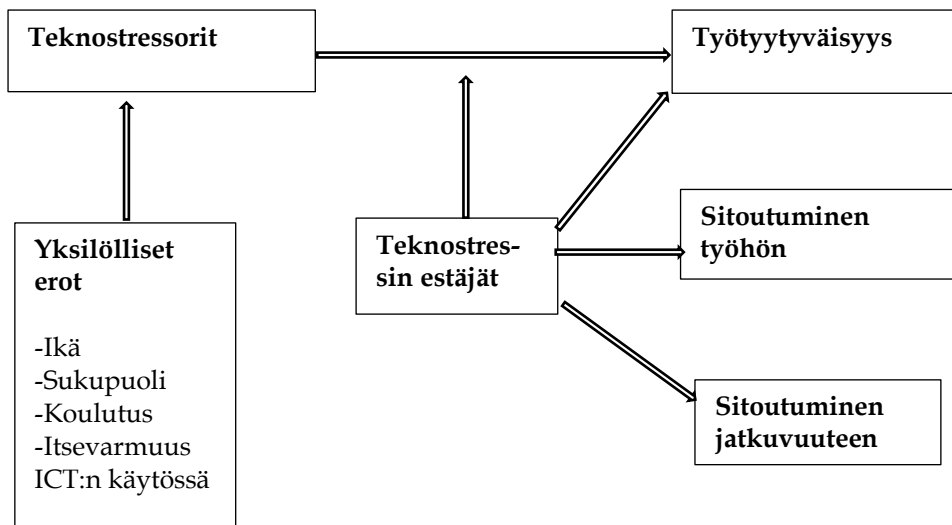
2.2 Teknostressin syntyminen ja sitä aiheuttavat tekijät

Monissa teknostressitutkimuksissa teknostressiä kuvataan prosessina. (kuten Ragu-Nathan ym., 2008; Ayyagari ym., 2011). Ragu-Nathan ym. (2008) kirjoittavat käsitteellisestä mallista, joka kuvaa sitä, kuinka ihminen kokee teknostressiä. Malli pohjautuu Lazaruksen (1990) kehittämään transaktiomalliin. Teknostressiä aiheuttavat tekijät voivat Ragu-Nathan ym. (2008) mukaan johtua esimerkiksi tiedon ja teknologian liiallisesta määrästä, monien asioiden samanaikaisesta tekemisestä, jatkuvasta saatavilla olemisesta, teknologian monimutkaisuudesta ja nopeasta muuttumisesta sekä toistuvista teknisistä häiriöistä. Näitä tekijöitä kutsutaan teknostressoreiksi. Teknostressorit ovat mallin mukaan yhteydessä siihen, kuinka sitoutunut ja tyytyväinen henkilö on työpaikkaansa. Myös ihmisten yksilölliset erot vaikuttavat siihen, kuinka altis yksilö on kokemaan teknostressiä. (Ragu-Nathan ym., 2008).

Galluch, Grover ja Thatcher (2015) kirjoittavat tutkimuksessaan, että stressorit voidaan jaotella kahteen eri kategoriaan: kroonisiin ja episodisiin. Krooniset stressorit ovat pitkäaikaisia ja jatkuvia kuormitusta aiheuttavia stressitekijöitä. Kroonista teknostressiä voi aiheuttaa esimerkiksi jatkuvat keskeytykset teknologiasta johtuen. Episodiset stressorit ovat lyhytaikaisia stressitekijöitä, joita voi ilmetä esimerkiksi hetkellisen teknisen häiriön vuoksi. Mikäli episodisia stressitekijöitä ehkäistään, se voi vähentää myös kroonisia stressoreita. (Galluch ym., 2015).

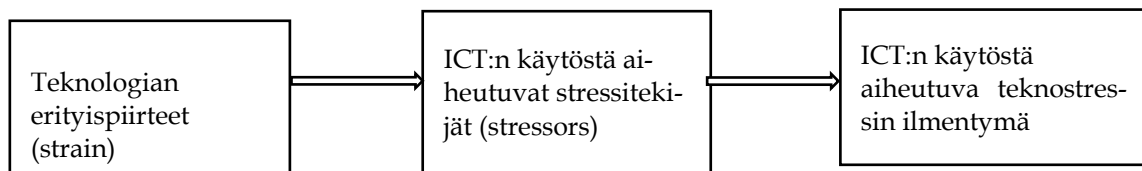
On olemassa tekijöitä, jotka lieventävät teknostressiä lisäten samalla sitoutumista ja jatkuvuutta työhön. Ragu-Nathanin ym. (2008) mallissa näistä tekijöistä puhutaan nimellä teknostressin estäjät. Teknostressiä voidaan estää esimerkiksi tarjoamalla loppukäyttäjille koulutusta uusien teknologioiden käytössä. Mikäli koulutusta tarjotaan heti alusta alkaen, sillä on paljon positiivisia vaikutuksia siihen, kuinka loppukäyttäjät suhtautuvat uuteen teknologiaan. Toinen keino, jolla teknostressiä voidaan estää, on ottaa myös loppukäyttäjät mukaan järjestelmien suunnitteluun ja käyttöönottoon. Mikäli loppukäyttäjien mielipiteet

otetaan huomioon jo suunnitteluvaiheessa, on heidän tutkimusten mukaan helpompi omaksua uusi järjestelmä alusta alkaen. (Ragu-Nathan ym., 2008). Kuviossa 1 on havainnollistettu Ragu-Nathan ym. (2008) käsitteellistä mallia.



KUVIO 1 Teknostressin käsitteellinen malli. (Ragu-Nathan ym., 2008.)

Ayyagari ym. (2011) ovat tutkimuksessaan jatkaneet Ragu-Nathan ym. (2008) mallia. Mallia on kuvattu kuviossa 2. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitkä ominaisuudet aiheuttavat työssä teknostressiä. Tutkimusmallissa teknostressin prosessi jaetaan kolmeen muuttujaan: teknologian ominaisuuksiin (strain), stressitekijöihin (stressors) sekä stressin lopulliseen ilmentymään (stress). Tutkimuksessa on keskitytty löytämään tiettyjä ominaisuuksia teknologiasta, jotka aiheuttavat teknostressiä. Ayyagarin ym. (2011) ja Ragu-Nathanin ym. (2008) tutkimuksia pidetään teknostressitutkimusten perustana.



KUVIO 2 Teknostressin tasapainomalli. (Ayyagari ym., 2011.)

Ayyagarin ym. (2011) tasapainomallissa stressitekijät eli stressorit ovat ärsykeitä, jotka aiheuttavat stressiä ja stressi yksilön psykologinen reaktio ärsykeitä kohtaan. Malliin liittyy myös teknologian tietyt ominaisuudet, jotka aiheuttavat stressiä. Työn ylikuormitus ja roolien epäselvyys ovat Ayyagarin ym. (2011) tutkimuksen mukaan kaksi dominoivaa stressoria. Erityisesti työn ylikuormitus

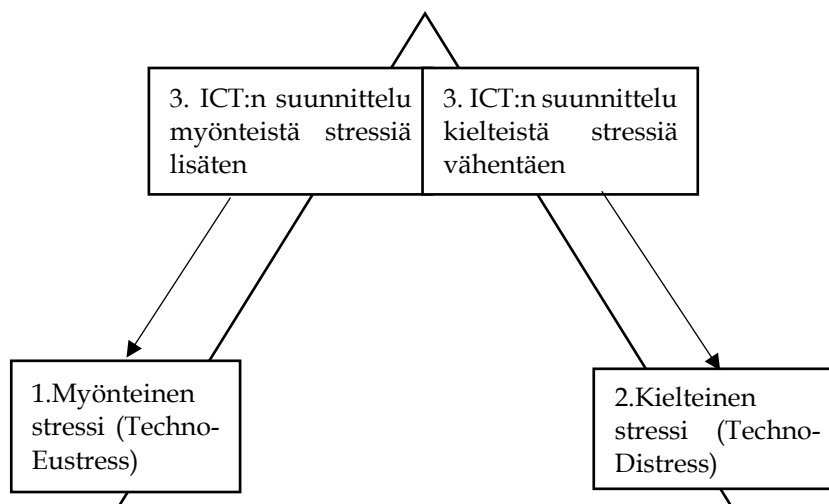
koettiin dominoivana stressitekijänä. Tutkimuksen löydökset viittaavat siihen, että erityiset ominaisuudet tekniikassa ennustavat stressitekijöitä, jotka taas johtavat teknostressin ilmentymään. Tutkimuksen mukaan voi esimerkiksi olla haitallista, jos johtaja on jatkuvasti saatavilla eikä kodin ja työn välillä ole selkeää rajaa. Tällaisesta teknologian jatkuvasta läsnäolosta puhutaan tekno-invaasiona. (Ayyagari ym., 2011). Tarafdar ym. (2011) mukaan on olemassa lukusia muitakin teknostressiä aiheuttavia tekijöitä. Esimerkiksi epävarmuus IT:n käytöstä, monen asian samanaikainen tekeminen sekä pelko työpaikan menettämisestä ICT:n vuoksi ovat tunnettuja teknostressiä aiheuttavia tekijöitä. Alla olevassa taulukossa 1 on listattu yleisimmät teknostressorit ja niiden selite.

TAULUKKO 1 Yhteenveto teknostressitekijöistä (Tarafdar ym., 2010; Tarafdar ym., 2011)

Teknostressori	Selite
Tekno-invaasio (techno-invasion)	Työntekijä on teknologian johdosta jatkuvasti saatavilla
Moniajo (multitasking)	Monen asian samanaikainen tekeminen
Roolien epäselvyys (role-conflict)	Epävarmuus oman työn lopputuloksesta ja siitä mitkä työtehtävät tulisi suorittaa
Epävarmuus IT:n käytössä (techno-uncertainty)	Työntekijä kokee epävarmuutta jatkuvien IT-päivitysten ja muutosten vuoksi
Ylikuormitus (techno-overload)	ICT ajaa työntekijät tekemään työtä yhä nopeammin ja tehokkaammin
Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen	Kodin ja työn välisen rajan hämärtyminen esimerkiksi kotiin kuljetettavien työskentelylaitteiden vuoksi
Monimutkaisuus (techno-complexity)	Teknologia koetaan liian monimutkaiseksi omiin kykyihin nähden
Turvattomuus (techno-insecurity)	Työntekijä kokee turvattomuutta työpaikastaan ICT:n tai sen paremmin hallitsevan työntekijän vuoksi
Jatkuvat keskeytykset (interruptions)	Keskeytykset esimerkiksi sähköpostien tai pikaviestisovellusten vuoksi

Tarafdar ym. (2019) ovat kehittäneet trifecta-mallin (kuvio 3), joka esittää suuntauksen, jota olisi aiheellista tutkia lisää tulevaisuuden teknostressitutkimuksissa. Mallin mukaan on olemassa teknologiasta aiheutuvaa myönteistä stressiä, joka saa yksilöt toimimaan tehokkaammin ja motivoi kehittämään yksilöllisiä keinoja, jotka johtavat positiiviseen lopputulokseen. Myönteistä stressiä kokevat yksilöt näkevät teknostressin ennemmin mahdollisuutena kuin uhkana. Kielteistä stressiä kokevat henkilöt sen sijaan näkevät teknostressin ainoastaan uhkana. Ihmisen

yksilölliset eroavaisuudet voivat selittää, millaista stressiä yksilö kokee. Esimerkiksi avoimuus uusia asioita kohtaan voi olla persoonallisuuden piirre, joka aiheuttaa taipumusta myönteiseen stressiin. Sen sijaan taipumus neuroottisuuteen, voi selittää, miksi yksilö kokee kielteistä stressiä käyttäessään teknologiaa. Mallin kolmas tekijä on tietojärjestelmien suunnittelu siten, että se vähentää kielteistä stressiä ja vahvistaa myönteistä stressiä. (Tarafdar ym., 2019).



KUVIO 3 Teknostressin trifecta-malli. (Tarafdar ym., 2019.)

2.3 Teknostressille altistavat tekijät

Ihmisillä on yksilöllinen tapa reagoida kuormittaviin asioihin. On tunnistettu olevan selittäviä tekijöitä sille, miksi osa ihmisistä stressaantuu muita helpommin. Tarafdar ym. (2011) tutkivat tekijöitä, jotka voivat selittää, miksi toiset ihmiset ovat muita alttiimpia kokemaan teknostressiä. He löysivät kaksi erityisen paljon teknostressille altistavaa tekijää, jotka olivat sukupuoli ja itseluottamus tietokoneen käyttökykyyn. Tutkimuksen mukaan miehet kokevat naisia enemmän teknostressiä, vaikka naiset kokevat tietojärjestelmien käytön miehiä hankalamaksi. Naiset käyttivät tietojärjestelmiä enemmän pakon vuoksi, kun taas miehet sen vuoksi, koska haluavat. Vapaaehtoisuuden vuoksi miehet saattoivat käyttää tietojärjestelmiä naisia intensiivisemmin ja siten kuormittua. (Tarafdar ym., 2011). Ragu-Nathan ym. (2008) esittävät sen sijaan omassa tutkimuksessaan, että naiset kokevat miehiä enemmän teknostressiä johtuen naisten vähäisemmästä tietokoneen käytöstä työpaikoilla sekä siitä, että naiset saattavat kokea tietojärjestelmien käytön hankalampana. Sekä Ragu-Nathan ym. (2008) että Tarafdar ym. (2011) ovat tutkimuksissaan sen sijaan yhtä mieltä siitä, että henkilöt, joilla on luottavainen suhtautuminen teknologiaan, kokevat vähemmän teknostressiä, sillä heillä on parempi usko omaan kykyihinsä.

Tarafdar ym. (2011) löysivät myös muita selittäviä tekijöitä, joilla ei ollut niin suurta vaikutusta kuin sukupuoli ja tietokoneiden käyttövarmuudella. Iällä todettiin olevan vaikutusta teknostressin kokemiseen. Tutkimuksessa todettiin, että vanhemmat ammattilaiset kokevat nuorempia kollegoita vähemmän teknostressiä. Nuoret ovat tunnetusti vanhempia henkilöitä parempia teknologian käytössä, mutta vanhemmilla työntekijöillä todettiin olevan kypsyytensä ja kokemuksensa vuoksi parempi stressinsietokyky ja sen vuoksi he eivät ole niin alttiita teknostressille. Ragu-Nathan ym. (2008) perustelevat sen sijaan omassa tutkimuksessaan, ettei edellä mainituista syistä iällä ole todettu olevan merkitystä teknostressin kokemisessa. Vanhemmat henkilöt saattavat kammoksua enemmän teknologian käyttöä, mutta selviytyvät nuorempia paremmin stressaavista tilanteista. Siten teknostressiä koetaan yhtä lailla nuorten ja vanhempien henkilöiden keskuudessa, mutta eri syistä.

Henkilöt, joilla oli soveltuva koulutus, kokevat tutkimusten mukaan vähemmän teknostressiä, sillä heidän oli helpompi mukautua stressaavaan tilanteeseen. (Tarafdar ym. 2011; Ragu-Nathan ym. 2008). Lisäksi tietokoneiden pitkällä käyttökokemuksella oli vaikutusta siihen, kuinka alttiita ihmiset olivat kokemaan teknostressiä. Jos henkilö oli käyttänyt tietokoneita pidemmän aikaa, hänen oli helpompi sopeutua häiriöihin, muutoksiin sekä päivityksiin ja heille organisaation muutokset olivat ylipäätään tutumpia. (Tarafdar ym., 2011). Mahapatran ja Pillain (2018) tutkimustulokset osoittivat, että työntekijät kokivat enemmän teknostressiä, mikäli sen käyttö oli pakollista. Työntekijät kokivat teknologian pakollisen käytön haastavaksi, ja sen kanssa oli vaikeuksia toimia.

Srivastava ym. (2015) tutkivat, että ihmisen persoonallisuuden piirteet (neuroottisuus, avoimuus uusille kokemuksille, mukautuvaisuus, tunnollisuus ja ulospäinsuuntautuneisuus) ovat yhteydessä siihen, kuinka ihminen kokee teknostressiä ja kuinka helposti yksilö pystyy palautumaan kuormittavasta tilanteesta. Vaikka teknostressi nähdään useimmiten negatiivisessa valossa, se voi vaikuttaa tiettyjä persoonallisuuden piirteitä omaaville henkilöille myös positiivisesti ja lisätä työskentelytehokkuutta.

2.4 Lieventämiskeinot

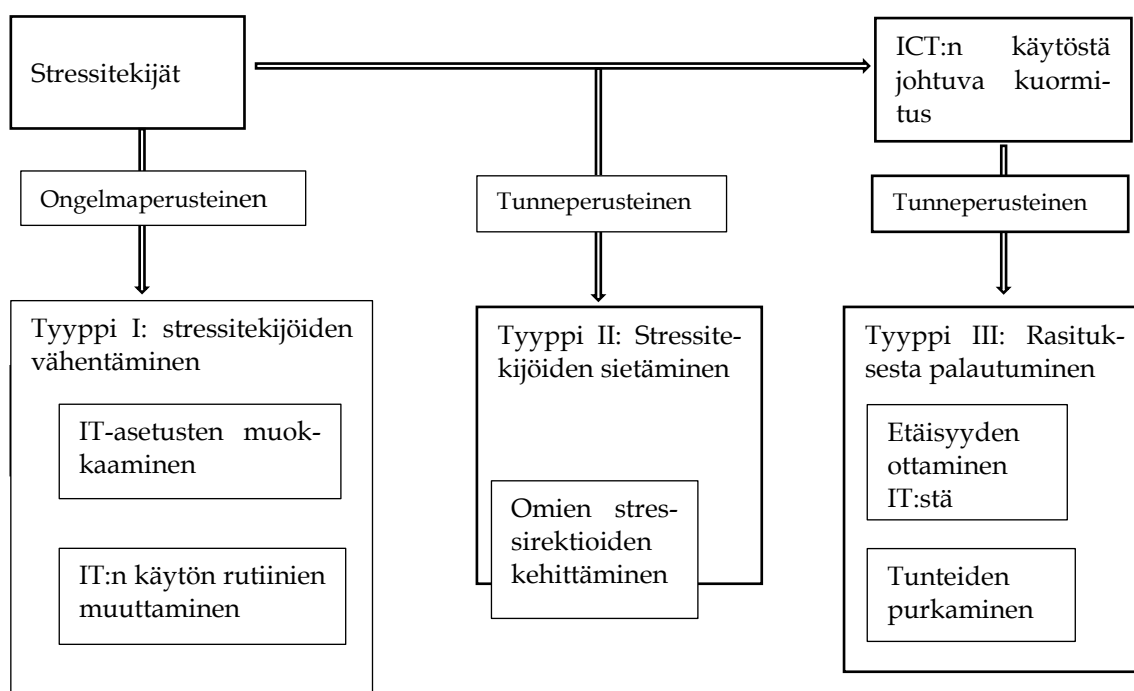
Teknostressi on digitalisaation myötä tuttu ilmiö lähes kaikissa työpaikoissa, joten työnantajien ja työntekijöiden on välttämätöntä kehittää selviytymiskeinoja, joiden avulla teknostressin haittavaikutuksia pystytään lieventämään. Tässä luvussa tarkastellaan selviytymiskeinoja kahdesta näkökulmasta: yksilön ja organisaation.

2.4.1 Lieventämiskeinot yksilön näkökulmasta

Tarafdar, Pirkkalainen, Salo ja Makkonen (2020) tutkivat, kuinka yksilöt voisivat lieventää teknostressin kokemista. Teknostressin negatiiviset vaikutukset ovat hyvin tutkittu aihe, mutta sen sijaan on vähemmän tutkittu, kuinka yksilöt voivat

selviytyä teknostressistä ja lieventää sen vaikutuksia. Tutkimuksen löydökset paljastavat yksilöiden selviytymiskäyttäytymisen tilanteissa, jotka aiheuttavat teknostressiä. Tarafdar ym. (2020) havaitsivat, että yksilöillä oli keinoja, jotka voidaan jakaa seitsemään eri selviytymiskäyttäytymiseen. Seitsemän havaittua keinoa, joilla ihminen voi tutkimuksen mukaan selviytyä teknostressistä olivat: negatiivisten tunteiden ilmaisu, etäisyyden ottaminen teknologiasta, positiivinen suhtautumismalli, IT-taitojen kehittäminen, IT:n käytön kontrollointi, aikataulujen asettaminen tietyn teknologian käytölle sekä kodin ja työn välisen rajan asettaminen. (Tarafdar ym., 2020).

Salo ym. (2017) kirjoittavat tutkimuksessaan mallista, joka esittää teknostressin lieventämismuotoja yksilön näkökulmasta. Malli on kuvattu kuviossa 4. Lieventämiskeinot ovat osin samoja, kuin Tarafdarin ym. (2020) tutkimuksessa. Salon ym. (2017) tutkimustulokset on kuvattu kuviossa 4. Mallin mukaan yksilö voi käyttää kolmea erilaista lieventämistyyppiä. Tyyppi I perustuu stressitekijöiden vähentämiseen tai poistamiseen. Henkilö voi esimerkiksi muuttaa niitä ominaisuuksia ICT:n käytössä, jotka he kokivat stressaavina. Mikäli yksilö kokee esimerkiksi jatkuvat keskeytykset häiritsevinä, hän voi sammuttaa sähköposti-ilmoitukset tai poistaa niiden äänihälytyksen. Tutkimuksen mukaan toinen keino vähentää stressitekijöitä on muuttaa omia IT-käytön rutiineja, joka voivat liittyä esimerkiksi kännykän tai tietokoneen käyttöajan tietoiseen vähentämiseen. Tyyppi II liittyy stressinsietokyvyn parantamiseen käyttäjän emotionaalisesta näkökulmasta, jos stressitekijöiden vähentäminen ei tule kyseeseen. Yksilö voi koittaa kehittää omaa sietokykyään ja muuttaa suhtautumistaan stressaavissa tilanteissa. Käytännössä tämä voisi onnistua, mikäli henkilö oppii käsittelemään stressaavan tilanteen laukaisemia tunteita. Tyyppi III liittyy siihen, kuinka kuormituksesta voi palautua, mikäli stressitekijöiden vähentäminen tai stressitekijöiden sietäminen eivät estä kuormittumista. Tutkimus osoitti kaksi keinoa, joiden avulla IT:n aiheuttamasta kuormituksesta voisi palautua. Yksilö voi irtautua IT:n käytöstä hetkellisesti esimerkiksi sammuttamalla tietokoneen ja välttelemällä sen ajattelemista. Toinen keino oli tunteiden purkaminen esimerkiksi keskustelupalstoille kirjoittamalla tai kiroamalla ja huutamalla. (Salo ym., 2017).



KUVIO 4 IT-käyttäjän keinot lieventää teknostressiä. (Salo ym., 2017).

2.4.2 Lieventämiskeinot organisaation näkökulmasta

Edellä mainitut keinot ovat sellaisia, joita yksilöt voivat itse hyödyntää lieventäessään teknostressin negatiivisia vaikutuksia. Tarafdarin ym. (2020) tutkimustulokset osoittivat keinoja, joilla työntekijöiden teknostressiä voidaan helpottaa organisaation toimesta. Löydetyt keinot olivat muun muassa tiedon jakaminen erilaisista selviytymiskeinoista, auttamalla yksilöä löytämään omaan rooliin sopiva selviytymismalli sekä rohkaisemalla oman selviytymismallin kehittämiseen. (Tarafdar ym., 2020). Keskusteleminen työntekijöiden kanssa stressaavista tilanteista voi auttaa sopeutumista ja vähentää vastustusta käyttöönotossa (Tarafdar ym., 2008; Tu ym., 2005). Myös Ragu-Nathan ym. (2008) toivat tutkimuksessaan ilmi erilaisia keinoja, joilla organisaatiot voivat lieventää teknostressin kokemista. Keinot on jaettu kolmeen kategoriaan: järjestelmällä IT-koulutusta, tukemalla osaamista sekä henkilöstön osallistaminen muutostilanteissa. Osallistaminen voi helpottaa sopeutumista ja siten vähentää teknostressin kokemista. Koulutuksen järjestäminen ja IT-tuen takaaminen olivat keinoja, jotka myös Tarafdar ym. (2008) ja Tu ym. (2005) tunnistivat tehokkaiksi keinoiksi, joilla teknostressin negatiivisia vaikutuksia voidaan lieventää. Tu ym. (2005) esittävät, että sillä, kuinka organisaatiot esittelevät uuden teknologian, on suuri merkitys. Teknologia tulisi esitellä työntekijöille vähitellen ja siten, että johto tarjoaa työntekijöilleen runsaasti tukea ja rohkaisua teknologian käyttöönoton yhteydessä.

2.5 Teknostressin vaikutukset

Tu ym. (2005) kirjoittavat, että teknostressi pienissä määrin voi aiheuttaa positiivista painetta kehittää teknisiä taitoja ja se voi siten johtaa työtehokkuuden lisääntymiseen. Mikäli teknostressin kokeminen on korkeaa, se voi johtaa lukuisiin eri terveyshaittoihin. Sen on todettu aiheuttavan monia sekä henkisiä että fyysisiä oireita. Tarafdar ym. (2010) mukaan teknostressin vaikutukset voidaan jaotella kolmeen kategoriaan: psykologisiin, käytöksellisiin sekä fysiologisiin oireisiin. Fysiologiset oireet voivat ilmetä esimerkiksi väsymyksenä, päänsärkynä tai hikoiluna (Al-Fudail & Mellar, 2007.) Teknostressin on todettu olevan yhteydessä burnoutiin, työtyytymättömyyteen, uupumukseen sekä työhön sitoutumiseen. (kuten Tu ym. 2005; Tarafdar ym., 2011; Ragu-Nathan ym., 2008.) Teknostressi voi aiheuttaa rooliristiriitoja sekä suorituskyvyn heikkenemistä. Uudet teknologiat voivat ajaa työntekijät tekemään töitä nopeammin ja tehokkaammin, mikä voi johtaa ylikuormittumiseen. Työntekijä voi pelätä työn menettämistä, mikäli hän ei kykene vastaamaan tehokkaampaan työtahtiin. Nämä tekijät voivat pitkässä juoksussa vaikuttaa työtehokkuuteen negatiivisesti. (Tu ym., 2005; Tarafdar ym., 2011). Galluch ym. (2015) tutkivat, että työtehokkuuden heikentymistä voidaan kuvastaa sillä, että esimerkiksi sähköpostin aiheuttaman keskeytyksen vuoksi työntekijällä menee keskimäärin neljä minuuttia, ennen kuin hän saa orientoitua itsensä takaisin työntekoon.

Tarafdar ym. (2011) mukaan teknostressi voi vaikuttaa innovatiivisuuden heikentymiseen, sillä ylikuormittuminen voi johtaa siihen, ettei aikaa ja voimavaroja jää innovatiiviselle ajattelulle. Innovatiivisuudelle voi jäädä vähemmän aikaa myös jatkuvien muutosten vuoksi, joka vaatii organisaatioiden järjestämään uusia koulutuksia.

2.6 Teknostressi ja muutosvastarinta

Ayyagarin ym. (2011) mukaan teknostressin tunnistaminen ja siihen reagoiminen on erittäin keskeinen asia työhyvinvoinnin edistämisessä. Covid-19 pandemia on pakottanut ihmiset muutokseen, jonka vastustaminen on mahdotonta, jotta pandemiatilanne saadaan taltutettua. Kuitenkin ihmiset voivat vastustaa etätyöskentelyä sekä sen myötä tulleita uusia etätyöskentelyvälineitä ja organisaatioissa voi ilmetä muutosvastarintaa.

Organisaation tulee muuttua jatkuvasti, jotta se voi pysyä kilpailukykyisenä toimijana. (Klaus & Blanton, 2010.) Muutosvastarinnalla tarkoitetaan ihmisten vastustusta jostain muutosta kohtaan. Se ilmenee monella tapaa ja sen yksiselitteinen määrittäminen on haastavaa. Muutosvastarinnan kokemiseen vaikuttaa Oregon (2006) mukaan muun muassa ihmisen persoonallisuuden piirteet sekä ihmisen käyttäytymis- ja kognitiiviset komponentit. Muutosvastarinnalla on tutkimusten mukaan vahva yhteys siihen, miksi monet muutokset organisaatioissa epäonnistuvat. Usein työntekijät eivät vastusta varsinaista muutosta vaan

vastustavat muutoksesta mahdollisesti aiheutuvia kielteisiä vaikutuksia, kuten pelkoa menettää työpaikka. (Oreg, 2006). Tästä syystä esimerkiksi digitalisaatiota saatetaan vastustaa, sillä se saattaa korvata manuaalista työtä ja vaikuttaa siten työvoiman tarpeeseen. Klaus ja Blanton (2010) toteavat, että muutosvastarinnan syyt tulee aina selvittää, koska niillä voi olla suuri vaikutus tietojärjestelmäprojektien epäonnistumiseen. Jos vastustus kasvaa liian suureksi, johto voi luopua meneillään olevista muutossuunnitelmista ja se voi vaikuttaa negatiivisesti yrityksen liiketoimintaan. Mikäli vastustus tunnistetaan ja käsitellään ajoissa ja asianmukaisesti, muutosvastarinta voi lopulta kääntyä positiiviseksi ilmiöksi. (Klaus & Blanton, 2010).

Muutosvastarinta voi aiheuttaa paljon negatiivisia vaikutuksia, mutta sillä voi olla myös positiivisia seurauksia. Muutosvastarinnan avulla voidaan joissain tapauksissa välttää sellaisten tietojärjestelmien käyttöönotto, jotka olisivat epäonnistuneet joka tapauksessa ja aiheuttaneet siten turhaa stressiä työyhteisössä. (Lapointe & Rivard, 2005). Klaus ja Blantonin (2010) mukaan käyttäjien vastustus voi edesauttaa löytämään ongelmakohdat järjestelmistä, jotka pystytään muutosvastarinnan avulla havaitsemaan ja ratkaisemaan.

Muutosvastarinnan tutkiminen informaatioteknologian alalla on keskittynyt erityisesti käyttäjien hyväksyntään ja vähemmän on tutkittu käyttäjien vastustusta itse muutosta kohtaan. (Klaus & Blanton, 2010.) Mahmud ym. (2017) kirjoittavat, että muutosvastarinnasta tehdyt tutkimukset ovat keskittyneet erityisesti tietojärjestelmien käyttöönoton jälkeiseen vaiheeseen. Klaus & Blanton (2010) kirjoittavat Markuksen (1983) teoriasta, jonka mukaan muutosvastarinta voidaan jakaa kolmeen eri lähestymistapaan: (1) järjestelmälähtöiseen, (2) ihmislähtöiseen ja (3) vuorovaikutuslähtöiseen. Järjestelmälähtöinen vastustus perustuu siihen, että käyttäjät kokevat esimerkiksi tekniset ominaisuudet vaikeiksi. Siihen voi liittyä myös ongelmat esimerkiksi järjestelmän suorituskyvyssä, turvallisuudessa tai käytettävyydessä. Ihmislähtöinen lähestymistapa pohjautuu esimerkiksi ihmisten asenteisiin tekniikkaa kohtaan, ryhmätekijöihin, persoonallisuuteen tai ihmisen taustoihin. Vuorovaikutuslähtöisessä lähestymistavassa perustana on käyttäjien pelko siitä, kuinka teknologia vaikuttaa ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, sosiaalisen kanssakäymisen vähentymiseen tai työn rakenteen muutokseen. (Klaus & Blanton, 2010).

Muutosvastarinnalla on todettu olevan yhteys teknostressin kokemiseen. Se on kuitenkin vähemmän tutkittu aihe tietojärjestelmätieteissä. Mikäli ihminen kokee työssä teknostressiä, hän on helpommin altis kokemaan muutosvastarintaa esimerkiksi uuden teknologian käyttöönoton yhteydessä.

3 GOFFMANIN TEORIA ETÄTYÖSSÄ

Tietojärjestelmätieteissä on aina ollut kiinnostusta tutkia käyttäjän ja tietojärjestelmän välistä suhdetta. Tätä suhdetta pyritään purkamaan ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutustutkimuksen kautta. Eräs tapa käsitellä tätä suhdetta on IT-identiteetin käsite, joka voidaan määritellä siten, että IT on olennainen osa yksilön minuutta. Erityisesti jokapäiväisessä käytössä olevat IT-laitteet, kuten älypuhelimet tai tabletit voivat muodostua osaksi ihmisen identiteettiä. Carter ja Grover (2015) kirjoittavat, että identiteettiä käsittelevissä teorioissa on keskeistä se, kuinka yksilöt pyrkivät identiteetillään muuttamaan ja määrittelemään tilanteita. Ihminen pyrkii siten luomaan itsestään tietyn käsityksen, kuinka hän itse sekä toiset näkevät hänet tilanteessa. Tämä voi johtaa itsetunnon vahvistumiseen ja siten myös oman identiteetin vahvistumiseen. IT-identiteetti voi ennustaa, millaisia IT-käyttäytymistapoja ihmisellä tulee olemaan.

Etätyöskentely on pakottanut monet työskentelemään osin tai kokonaan omasta kodista käsin siten, että suuri osa yhteydenpidosta hoituu IT-laitteiden välityksellä. Etätyöskentely on johtanut siihen, että kodista on tullut työpaikka. Kodista on voinut tulla muutoksen myötä paikka, joka näkyy myös asiakkaille tai työtovereille, kun neuvottelut hoidetaan videon välityksellä. Työskentelyn siirtyessä kotiin, voi moni kokea ristiriitaisia tunteita ja se voi vaikuttaa ihmisen jaksamiseen, kun kodin ja työn välinen raja hämärtyy. Ihmisen voi olla vaikea tasapainotella työ- ja kotiroolien välillä. Tässä luvussa avaan käsitteitä liittyen siihen, miksi ihmiset häiriintyvät, kun työskentely tapahtuu kotoa käsin. Tavoitteena on avata taustateoriaa kahteen tutkimuskysymykseen: ”Miten etätyöhön tarkoitetuilla videokonferenssisovelluksilla syntyvää esiintymisteknostressiä voidaan tutkia, käsitteellistää ja ymmärtää?” ja ”Minkälaisia stressin lievennyskeinoja etätyöstä aiheutuvaan stressiin on syntynyt ja miten niitä voidaan ymmärtää esiintymiskontekstin kautta?”

3.1 Näyttämö ja takahuone

Goffman (1959) esittää teoksessaan niin sanotun dramaturgisen lähestymistavan, jonka mukaan ihmiset ovat kaikissa sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa ikään kuin esiintymislavalla olevia, teeskenteleviä näyttelijöitä, jossa yleisö havainnoi näyttämöllä olevaa ihmistä ja arvioi esitystä (performance). Yleisöllä on tiettyjä odotuksia esityksestä ja esiintymispaikasta, joita näyttelijä voi roolisuorituksellaan vahvistaa. Myös esiintyjä itse saattaa tarkastella, muuttaa tai arvioida omaa suoritustaan. Ihmisellä on erilaisia rooleja, joita hän voi vaihdella tilanteesta ja yleisöstä riippuen. Esimerkiksi asiakaspalvelijalla voi olla erilaisia rooleja eri asiakkaiden kanssa. Hän saattaa nuoren asiakkaan seurassa muokata puhetyyliään rennommaksi ja keskustella asiakkaan kanssa niitä näitä asiakaspalvelun lomassa. Sen sijaan vanhemmalle ja kenties vaikutusvaltaisemmalle asiakkaalle asiakaspalvelija voi esittää asiantuntevampaa ja asiallisempaa roolia. Rooliin vaikuttaa asiakkaiden odotukset palvelutilanteesta, joihin asiakaspalvelija haluaa olemuksellaan vastata. Goffman kuvailee ihmisten välistä vuorovaikutusta teatterina, jossa eri tilanteisiin on erilaiset roolit. Ihminen voi lähimpien ystävien kanssa puhua rentoutuneemmin, kun taas vieraiden kanssa hän tarkkailee ja pyrkii luomaan itsestään tietynlaisen kuvan.

Minuus jaetaan teorian mukaan esittäjään ja roolihenkilöön, jossa esittäjä pyrkii arvioimaan omaa esitystään ja pyrkii hallitsemaan vaikutelmaa, jonka hän luo esityksessä. Esittäjä valitsee itse roolin kuhunkin esitykseen ja hänelle on tärkeää, että esityksen uskottavuus säilyy. Roolihenkilö sen sijaan on tietoinen yleisön odotuksista ja hänellä on yleensä tietty rooli erilaisiin esityksiin, joka on lähöisin yleisön odotuksista. Esimerkiksi tarjoilija esittää asiakkaita palvellessaan tarjoilijan roolia tietyillä pelisäännöillä. Sen sijaan henkilökunnan tilassa hän voi käyttäytyä täysin erilaisella tavalla ja esimerkiksi kiroilla tai käyttäytyä tavalla, joka ei ole tavallisesti sopivaa asiakaspalvelutilanteessa.

3.1.1 Vaikutelmienhallinta

Goffman (1959) esittelee teoksessaan termin vaikutelmienhallinta (impression management), jolla hän tarkoittaa ihmisen pyrkimystä säädellä sitä, millainen vaikutelma hänestä jää sekä millaista informaatiota hän antaa kanssaan vuorovaikutuksessa oleville ihmisille eli yleisölle. Yksilö pyrkii esittämään itsensä ”ideaali” version autenttisen version sijasta. Vaikutelmaa pyritään hallitsemaan muokkaamalla ulkoista olemusta esimerkiksi meikeillä, kampauksella, asulla, ilmeillä, puhetyylillä tai harjoitetuilla eleillä. Nämä toimivat siten ikään kuin näyttelijän puvustuksena tai maskina. Vaikutelmienhallinta voi pettää, mikäli ihminen kokee esimerkiksi jännitystä. Hän voi kokea, että jalkojen tärinä tai jännityksestä hakkaava sydän näkyy myös muille, vaikka todellisuudessa toiset tuskin huomaavat sitä. Jännitys voi kuitenkin vaikuttaa siihen, ettei ihmisen sisäinen olotila vastaa ulkopuolelle annettua kuvaa ja tämä voi vaikuttaa itseluotamukseen.

Vaikutelmienhallintaan liittyy pyrkimys luoda näyttämö (frontstage) paikasta, jossa vuorovaikutustilanne tapahtuu. Tilanteesta riippuen koti, olohuone tai esimerkiksi työpaikka toimii ikään kuin näyttämönä, jossa ihminen esiintyy. Näyttämölle on aseteltu ennakkoon päätetyt lavasteet (settings), joita voivat olla esimerkiksi huonekalut, koriste-esineet sekä taustamusiikki, joiden tavoitteena on luoda haluttu vaikutelma. Jos näyttämönä on esimerkiksi oma olohuone, on sen sisustus, huonekalut ja asettelu osa vaikutelmienhallintaa ja ne kytkeytyvät henkilöön itseensä voimakkaasti. Näyttämö pyritään useimmiten pitämään omaan rooliin sopivana. Näyttämön sisustus, esiintyjän henkilökohtaiset ehosteet ja ulkoinen olemus luovat yhdessä näyttämön, jonka vaikutelmaa esiintyjä pyrkii hallitsemaan. (Goffman, 1959).

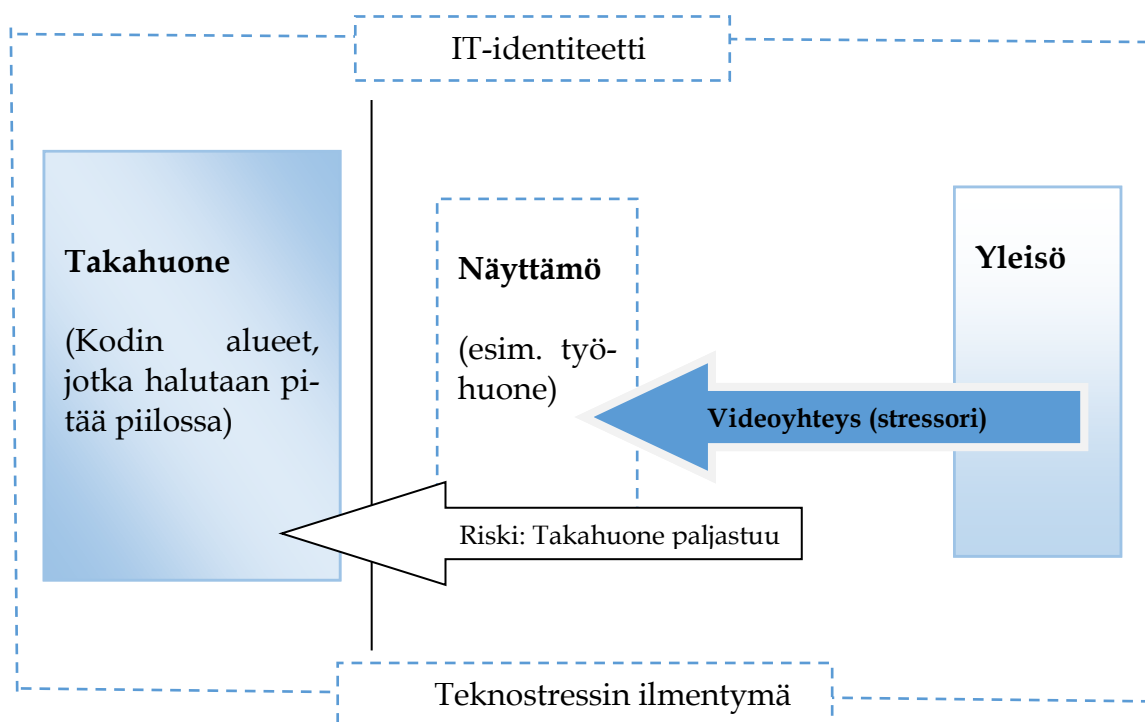
Vastakohtana näyttämölle on takahuone (backstage), jossa ihminen rentoutuu ja valmistautuu seuraavaan työpäivään. Takahuone on tällöin oma koti, jos esitys tapahtuu työpaikalla. Työpaikallakin ihminen tarvitsee takahuoneen, jossa voi tarvittaessa rentoutua ja olla omassa rauhassa. Oma suljettu työhuone voi toimia takahuoneena, mutta nykypäivänä konttorit toimivat usein avokonttoreina, jolloin takahuone voi olla esimerkiksi työpaikan WC tai jokin muu tila, jonka oven saa halutessaan sulkea toisilta. Goffman (1959) kuvailee teoksessaan, että takahuoneeseen päästetään ainoastaan niin sanotun tiimin jäseniä, jotka voivat olla esimerkiksi oma perhe tai työryhmä, jotka toteuttavat näytelmää yhteisillä pelisäännöillä ja symboleilla. Tiimiin valitaan yleensä vain luotettavimmat henkilöt, sillä tiimin tavoitteena on pitää haluttua vaikutelmaa yllä. Ihminen aloittaa näytelmän heti, jos joku tiimin ulkopuolinen henkilö astuu takahuoneeseen. Takahuone pyritään erottamaan näyttämöstä, jotta kukaan yleisöstä ei näe sinne. Esiintyjä voi katkaista esityksen hetkeksi siirtymällä takahuoneeseen ja pitää siten tarpeen mukaan pieniä rentoutumishetkiä ja luottaa, että sinne pääsee ainoastaan luotettavat tiimin jäsenet. Tarjoilija voi esimerkiksi mennä salista keittiön puolelle kollegojen seuraan rentoutumaan ja jatkaa tämän jälkeen taas asiakaspalvelua. Takahuoneen yksityisyys on yksi merkittävä osa vaikutelmienhallintaa ja mikäli takahuone paljastuu, voi vaikutelmienhallinta häiriintyä. (Goffman, 1959).

Sama fyysinen tila voi toimia yhdessä esityksessä näyttämönä ja toisessa tilanteessa taas takahuoneena. Esimerkiksi johtajan työhuone voi toimia edustus-tilana, jossa hän luo tietynlaista vaikutelmaa siellä vieraileville asiakkaille tai työntekijöille. Sen sijaan sama tila voi toimia paikkana, jossa hän voi rentoutua itsekseen, löysentää solmiota ja ottaa rennosti. Tilanne riippuu siitä, onko yleisö paikalla vai ei, joten takahuone ja näyttämö rakentuvat siis esityksittäin. Esimerkiksi etätyössä henkilö voi olla kodissaan todella rennosti, ilman esittämistä silloin, kun hänellä ei ole palaveria käynnissä. Kun neuvottelu alkaa ja mahdollinen videoyhteys kytetään päälle, henkilö alkaa välittömästi esittämään roolia, jota häneltä odotetaan. Mikäli videopalaveri pidetäänkin pelkästään läheisten tiimin kuuluvien henkilöiden kesken, voi esiintyjä käyttäytyä kuin he olisivat rennosti takahuoneessa, joten sosiaalinen läheisyys sallii löyhemmän roolin. Mikäli palaveriin liittyy tiimin ulkopuolinen henkilö, voi palaverin dynamiikka muuttua ja siihen voi syntyä tiettyjä jännitteitä, kun kukin jäsen alkaa esittää heiltä odotettua

roolia. Tiimin sisällä henkilöillä on Goffmanin (1959) teorian mukaan tiettyjä rooleja. Toiset ovat dominoivampia ja äänekkäitä, kun taas toiset ovat passiivisempia ja hiljaisempia. Roolit voivat olla erilaisia töissä ja vapaa-ajalla, mutta Goffmanin mukaan on kuitenkin tyypillistä, että ihminen on taipuvainen tietynlaiseen käyttäytymismalliin, joka voi nykypäivänä näyttäytyä varsin vanhanaikaisena käsityksenä.

Kasvojen menetys on yksi keskeinen termi, jonka Goffman esittelee teoriasaan. Ihminen voi vältellä tilanteita, joissa pelkää menettävänsä kasvonsa ja joissa roolin esittäminen vaarantuu. Sen lisäksi, että ihminen pyrkii säilyttämään omat kasvonsa, he myös pyrkivät kunnioituksesta toisia kohtaan siihen, etteivät nämä menettäisi kasvojaan, sillä vaivaantunut tunnelma voi rikkoa vuorovaikutustilanteen harmoniaa. Siten ihmiset pyrkivät pelaamaan vuorovaikutustilanteissa yhteisten kirjoittamattomien pelisääntöjen mukaisesti. Etätyössä ilmiötä voidaan havainnollistaa siten, että videoyhteys ohjaa keskittymisen konkreettisesti ja väistämättä kasvoihin, joka voi muuttaa luonnollista vuorovaikutustilannetta. Mikäli joku videopalaveriin osallistuva henkilö on silminnähdyn vaivaantunut, voi se vaikuttaa tilanteeseen ja luoda jännitteitä. Toinen keskeinen jännite etätyövideoyhteyksissä on ihmisen oman kodin muuttuminen näyttämöksi. Videoyhteyden kautta moni kokee ahdistusta siitä, kun takahuone eli koti paljastuu toisille.

Kuviossa 5 on havainnollistettu, kuinka Goffmanin (1959) lähestymistapa kytkeytyy etätyöhön ja teknostressin ilmentymään. Sen kehyksenä toimii ihmisen roolit ja identiteetti, joka välittyy yksilön käyttämien IT-sovellusten, kuten etätyöohjelmistojen kautta. Etätyössä IT-identiteetillä on suuri rooli, sillä vuorovaikutus tapahtuu IT-välitteisesti fyysisen vuorovaikutuksen sijaan. Kuviossa on havainnollistettu sitä, kuinka ihminen etätyössä pitää palaverin omasta kodistaan eli takahuoneesta käsin. Hän pyrkii pitämään esityksen näyttämöllä, joka voi olla esimerkiksi työhuone tai omasta kodista rajattu alue, johon kamera on kohdistettu. Ihminen on tehnyt tästä alueesta neutraalin. Kun videoyhteys kytetään päälle yleisö eli muut videopalaveriin osallistuvat henkilöt, näkevät ihmisen itse tekemän näyttämön, mutta hänellä voi silti olla pelko, että jotain palasia näkyy myös takahuoneesta, jolloin vaikutelmienhallinta voi häiriintyä. Näyttämö voi olla myös etätyösovellukseen asetettu taustakuva, jonka tarkoitus on peittää oman kodin näkyminen toisille. Taustakuvan peittäminen voi kuitenkin johtaa takahuoneen paljastumiseen ja pelkkä ajatuskin tästä voi aiheuttaa esittäjälle stressiä luoden jännitteitä palaveriin. Videoyhteys toimii stressorina eli teknostressiä aiheuttavana tekijänä, mutta samoin stressorina voivat toimia erilaiset takahuoneen turvaamistekniikat, kuten taustakuvafiltterit. Teknostressin ilmentymä tulee esille, kun videoyhteys on päällä ja ihminen ei pysty hallitsemaan kokemaansa kuormitusta vaan kokee siitä stressiä.



KUVIO 5 Dramaturgian ja teknostressin yhteys videokonferenssissa

3.2 Aiemmat TJT-tutkimukset, joissa on hyödynnetty Goffmanin teoriaa

Goffmanin (1959) teoriaa on kritisoitu siitä, että se näkee ihmisen mekaanisena olentona, joka toimii oletetulla tavalla sosiaalisissa tilanteissa. Todellisuudessa ihminen on kuitenkin yksilö ja vuorovaikutustilanteeseen voi vaikuttaa lukemattoman moni asia, eikä kaikkea ole mahdollista suunnitella etukäteen. Goffmanin dramaturgista teoriaa on hyödynnetty jonkin verran tietojärjestelmätieteiden tutkimuksissa. Smith (2009) on hyödyntänyt dramaturgista teoriaa tutkimuksessa IT-demonstraatioista ja siitä, kuinka teknologian kanssa vuorovaikutuksessa oleva demonstraattori esitetään dramaturgisesti. Carter ja Grover (2015) kirjoittavat, että monet tutkimukset, jotka käsittelevät IT:n roolia ihmisen identiteetissä pohjautuvat nimenomaan Goffmanin teoriaan minuuden esittämisestä.

Goffmanin (1959) teoriaa on hyödynnetty myös ei-kasvokkaista vuorovaikutusta käsittelevissä tutkimuksissa. Hogan (2010) sekä Murthy (2012) ovat kumpikin hyödyntäneet goffmanilaista viitekehystä tutkimuksissaan, jossa tutkittiin itsensä esittämistä sosiaalisen median kontekstissa. Myös Bullock (2015) on käyttänyt Goffmanin (1959) luomaa termiä ”vaikutelmien hallinta” tutkimuksessaan, jossa hän tutki poliisien sosiaalisen median viestintäkäytäntöjä ja tapoja, joilla heidän viestimisellään halutaan vastata ihmisten odotuksiin. Bullingham ja Vasconcelos (2013) hyödynsivät Goffmanin (1959) viitekehystä tutkimuksessaan ihmisten verkkoidentiteeteistä ja itsensä esittämisestä. Tutkimuksen mukaan

verkkoympäristöissä ihmisen on helppo esittää ideaalirooleja itsestä yleisölle eli esimerkiksi sosiaalisen median seuraajille, jotta he voivat vastata ihmisten odotuksiin.

4 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTO

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen aineisto, laadullinen tutkimusote sekä käydään läpi tutkimuksen aineistonkeruumenetelmät.

4.1 Tutkimusaineisto ja keskustelufoorunit

Laadullisessa tutkimuksessa aineistot voivat olla erilaisia tutkimuksen tavoitteista riippuen. Mikäli aineisto kerätään primaaristi itse, kyseessä on usein erilaiset haastattelu- tai havainnointiaineistot. Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin käyttämällä kirjallista materiaalia. Kirjalliset materiaalit voidaan Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan jakaa yksityisiin dokumentteihin sekä joukkotiedotuksen tuotteisiin. Joukkotiedotuksen tuotteita ovat esimerkiksi lehtijulkaisut sekä mielipidekirjoitukset, kun yksityiset dokumentit sen sijaan voidaan kategorioida esimerkiksi päiväkirjoihin, puheisiin sekä muistelmiin. Tässä tutkimuksessa aineistona ovat julkiset keskustelufoorunit sekä asiantuntijoiden artikkelit. Jälkimmäiset voidaan selkeästi luokitella joukkotiedotuksen tuotteisiin, kuten myös keskustelufoorunit, sillä niitä ei ole kirjoitettu yksityisille palstoille, jonne ulkopuolisilla ei ole pääsyä.

Vauva.fi palvelu on perustettu vuonna 1998 ja se on alun perin luotu käsittelemään perheeseen liittyviä keskusteluja, mutta se on vapaana kirjoitusalus- tana laajentunut myös muiden aihealueiden keskustelufoorumiksi. Vauva-foorumi toimii Sanoma Media Finland Oy:n alla. Vauva-foorumilla keskusteluaiheet on jaettu aiheen mukaan esimerkiksi äitiyteen ja perheeseen liittyviin aihepiireihin, seksuaalisuuteen sekä aihepiiriltä vapaaseen ”Aihe vapaa” alueisiin. (Vauva.fi). Vainikka ja Harju (2019) kirjoittavat, että anonyymien keskustelupalstojen etuna on se, että niihin osallistuvat kirjoittajat ovat todennäköisemmin vähemmistöihin kuuluvia kuin esimerkiksi omalla nimellä keskusteluihin osallistuvien kirjoittajien. Lisäksi etuna on se, että näkemyksiä kirjoitetaan laajemmin, sillä anonyymiteetin taakse voidaan ikään kuin piiloutua. Toisaalta tämä voi myös johtaa siihen, että kirjoitukset menevät mauttomiksi ja asiattomiksi, jopa

vihapuheeksi. Tämä on seikka, joka on huomioitu tämän tutkimuksen aineiston analyysissa.

Tässä tutkimuksessa pääosassa on tutkimusteorian kehittäminen yhdistämällä kaksi teoriakäsitteistöä (teknostressi ja dramaturginen) ja aineistosta poimittiin ikään kuin esimerkkejä siitä, kuinka etätyöskentely koetaan keskusteluissa. Aineiston rooli on illustroida tutkimusilmiötä. Tarkoitus ei ole, että tämän tutkimuksen aineiston perusteella voitaisiin tehdä kattavia ja universaaleja joih-topäätöksiä etätyöstä vaan ennemminkin esimerkinomaisesti tuoda teknostressitutkimukseen uutta näkökulmaa goffmanilaisesta viitekehystä. Teorian aineistoa haettiin muun muassa Google Scholarin ja JYKDOKin kautta käyttämällä hakusanoina esimerkiksi "technostress", "technostress & coping". Empiirisen aineiston hakutulokset rajattiin ajallisesti siten, että ne käsittävät nimenomaan Covid-19 pandemian aikaisen etätyöskentelyn eli ajalta 3/2020–7/2021. Aineiston hakukielenä oli ainoastaan suomen kieli, sillä tutkimusaineisto haluttiin kerätä nimenomaan suomalaisten etätyökokemuksista, sillä oletettiin, että jos esiintymisissä tulee esiin kulttuurisia piirteitä, on itselläni hyvä mahdollisuus tulkita näitä suomalaisen kulttuurin edustajana. Suomalaiset saattavat kokea esimerkiksi oman kodin yksityisyyden eri tavalla kuin jossain toisessa kulttuurissa. Tutkimusaineisto rajattiin siten, että analysoitavaksi päätyi viisi erillistä keskustelua Vauva-foorumilta, joissa keskustelun keskiössä on etätyön aiheuttama stressi. Yksittäisiä kommentteja viidessä eri keskustelussa oli yhteensä 398 kappaletta ja niiden pituudet vaihtelivat yhdestä lauseesta noin muutaman sadan sanan pituisiin kommentteihin. Valitun aineistomäärä tarjoaa riittävästi esimerkkejä etätyön kokemisesta ja uudet haetut keskustelut eivät enää tuoneet uusia tutkimuslöydöksiä aiheesta, joten tässä kontekstissa aineisto on saavuttanut saturaatiopisteensä. Tässä suhteessa voidaan sanoa, että tämän foorumin puitteissa tutkimuksen päätelmät ovat kattavia. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tästä voisi tehdä yleistettävissä olevia päätelmiä itse substanssista, mutta sen sijaan teoreettisen asetelman koetteluun tämä aineisto tarjoaa riittävästi aineistoa. Vauva-foorumi valikoitui paikaksi, josta aineistoa haettiin sen vuoksi, sillä sinne ihmiset kirjoittavat anonymisti ja siten ilman sensuuria omista ajatuksistaan. Lisäksi Vauva-foorumi on tutkijan oman kokemuksen mukaan palsta, jossa pääsee "lähelle ihmisiä", sillä keskusteluita on erittäin monista arkipäivän aiheista, kuten perheestä tai parisuhteesta. Vauva-foorumilla oli hakutulosten perusteella useampia keskustelunaloituksia etätyön kokemisesta kuin esimerkiksi vastaavilla foorumeilla Suomi24- ja Ylilauta- verkkokeskustelufoorumeilla.

Avoimille keskustelupalstoille julkaistaan nykypäivänä valtavasti materiaalia, jotka ovat yksilöitävissä tiettyyn henkilöön ja ovat kaikkien nähtävissä. Kirjoittaja voi kokea, että julkaisu on yksityinen, vaikka se on todellisuudessa kaikkien saatavilla. Lange (2007) kirjoittaa, että on haastavaa vetää rajaa sille, mikä on julkista ja mikä yksityistä, sillä siihen vaikuttaa myös aiheen arkaluontoisuus. Julkisissa keskustelufoorumeissa aineisto on kaikkien saatavilla, joten voidaan olettaa, että kirjoittajat tiedostavat, että heidän kirjoituksiaan voidaan hyödyntää muun muassa tieteellisissä tutkimuksissa. Tutkijan vastuu on kuitenkin rajata pois tunnistettavat tekijät sekä toteuttaa tutkimus siten, ettei se aiheuta haittaa

tutkittaville. Tässä tutkimuksessa tutkittavilla on täysi anonymiteetti, joten tutkittavien kommenttien johdosta ei ole syytä olettaa aiheutuvan kenellekään haittaa. Tässä tutkielmassa eettiset näkökohdat on varmistettu lisäksi siten, ettei tutkimuksen eettisyyden vuoksi aineistoon ole valittu keskusteluita, joissa on mainittu tunnistettavia nimiä. Vauva-foorumille kirjoitetaan aina anonymisti, mutta halutessaan kommenttiin voi jättää nimimerkin, joka voi olla esimerkiksi henkilön oma nimi. Tässä tutkimuksessa nimet ja nimimerkit ovat yksityisyyden suojelemiseksi jätetty suorista sitaateista pois.

Keskustelupalstan kirjoitusten tueksi poimittiin esimerkkejä siitä, kuinka asiantuntijat kirjoittavat erilaisissa konsultti tai populäärissä tiedekirjoituksissa etätyön aiheuttamista paineista ja keinoista, joilla paineita voitaisiin lieventää. Harmaa kirjallisuus tarjoaa näkymän aiheen yleiseen kontekstualisointiin. Se voi myös johdattaa aiheen uusille alueille. Kirjoituksia valittiin kolme kappaletta, joiden perusteella katsottiin, että aineistoa on riittävästi. Määrä saturoitui kyseiseen määrään, sillä sen jälkeen kirjoituksissa tuntui toistuvan samat asiat, eikä aineisto antanut enää uusia näkökulmia tämän tutkimuksen kannalta etätyökonseptiin. Kirjoitusten valitun määrän katsottiin täyttävän tavoite, joten niitä ei sen vuoksi lähdetty tutkimaan lisää. Tavoitteena oli tarkastella, kuinka Vauva-foorumin ulkopuolella aihepiiriä on lähestytty.

4.2 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään luomaan ymmärrys tarkasteltavasta ilmiöstä tutkimalla ihmisten kokemuksia, ajatuksia ja tunteita tutkittavasta teemasta. (Juuti & Puusa, 2020). Tähän tutkimukseen valikoitui laadullinen tutkimusote, sillä tutkimuksessa haluttiin ymmärtää ihmisten suhtautumista uudenlaisessa tilanteessa, kun työt ovat siirtyneet työpaikoilta kotiin. Tutkimuksessa haluttiin hyödyntää olemassa olevaa, luonnollista dataa. Useimmiten laadullisessa tutkimuksessa aineisto kerätään haastattelemalla tutkittavia henkilöitä, mutta metodina voidaan hyödyntää myös valmiita dokumentteja. (Metsämuuronen, 2008). Metsämuuronen (2008) mukaan laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kerätä yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta ilmiöstä ihmisiltä, jotka toimivat luonnollisessa ympäristössään. Laadullisen lähestymistavan yksi ominaispiirteistä on tutkittavien henkilöiden subjektiivisten kokemusten ja näkökulmien tarkastelu. Laadullisessa lähestymistavassa hyödynnetään erilaisia menetelmiä, suuntauksia ja lähestymistapoja, joiden avulla tutkittavien henkilöiden näkökulmaa halutaan ymmärtää ja pyritään löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan keinoja, joilla tutkimusaineistoa kerätään ja analysoidaan. Tutkimusote tai strategia antaa tarkempaa tietoa siitä, millainen tutkimus on kyseessä. Metodologia pohjautuu tutkijan omiin oletuksiin ja käsityksiin tutkimustuloksista. (Juuti & Puusa, 2020). Laadullisessa tutkimuksessa teoria toimii tutkimuksen viitekehyksenä, mutta se on yhteydessä myös muun muassa metodien valintaan sekä tutkimuksen etiikan ja luotettavuuden arviointiin. (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Tutkimuskentällä geneerinen neuvo on, että kun tutkija aloittaa tutkimusprosessin, hänen tulee ensin perehtyä tutkittavan ilmiön aiempaan kirjallisuuteen, jotta hän voi löytää tutkimusaukon eli näkökulman, jota ei ole vielä tutkittu riittävästi. Tästä puhutaan nimellä teoreettinen perustelu. (Juuti & Puusa, 2020). Laadullisessa tutkimuksessa aiheen ei ole kuitenkaan oltava tutkimaton, koska laadullinen tutkimusasetelma on joustava ja omalle aineistolle annetaan tilaa. Teorialla on keskeinen rooli laadullisessa tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa teknostressin tutkimusteoriasta on poimittu käsitteitä, joita tarkastellaan etätyön ja dramaturgian kautta. Teoreettinen viitekehys muodostuu, kun tutkija perehtyy tarkemmin kirjallisuuteen ja sen myötä muodostuu tutkimuksen kannalta merkitykselliset pää- ja lähikäsitteet. Kun tutkija perehtyy käsitteisiin, hänelle muodostuu esiymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Tutkija tarkastelee aineistoa ja koko tutkimuksen kokonaisuutta ikään kuin teoriana olevien lasien läpi. (Juuti & Puusa, 2020).

Juutin ja Puusan (2020) mukaan laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä sen aineistolähtöisyys, joka ilmenee siten, että tutkimuksessa hyödynnetään aineistossa toistuvia käsitteitä, lauseita ja sanoja. Laadullisessa tutkimuksessa teoria ja aineisto vuorottelevat tutkimuksen eri vaiheissa ja eri vaiheet voivat edetä päällekkäin ja joustavasti. Tutkimuksen edetessä tutkija voi esimerkiksi muuttaa tekemiänsä valintoja, mikäli huomaa, etteivät ne ole enää tutkimuksen kannalta ajankohtaisia. Myös Metsämuuronen (2008) kirjoittaa, että laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että aineiston kerääminen ja analyysi tapahtuvat osittain samanaikaisesti.

4.3 Laadullinen tutkimus ja fenomenologia

Laadulliset tutkimukset pohjautuvat yleensä fenomenologiaan, jossa pyritään ymmärtämään, kuinka tutkittavat henkilöt itse kokevat tutkittavan ilmiön, jossa he elävät. Fenomenologian perustana on erilaiset merkitysyhteydet, jotka luovat pohjan sille sosiaaliselle todellisuudelle, jossa ihmiset elävät ja toimivat. Ihmiset itse luovat merkitykset ollessaan muiden kanssa vuorovaikutuksessa. Fenomenologisessa suuntauksessa keskipisteenä on ihmisen kokemus ja merkityksellisyys kokemukselle. (Huhtinen & Tuominen, 2020).

Fenomenologiselle tutkimukselle on tyypillisintä kerätä aineisto haastattelulla tutkittavia henkilöitä mielellään avoimella haastattelulla. Avoin haastattelu toimii Lehtomaan (2005) mukaan kuten keskustelu, jossa tutkija voi johdattaa haastateltavaa kuvaamaan kokemuksiaan tutkimusaiheesta. Metsämuuronen (2008) mukaan metodina voidaan käyttää myös kirjoitettuja tarinoita ihmisten omista kokemuksista. Tässä tutkimuksessa aineistoa ei kerätty haastatteluiden avulla, mutta sen fenomenologisuus tulee ilmi juuri siten, että havainnoidaan ihmisten luonnollisia keskusteluja ilman haastattelijan johdatusta. Tässä tutkimuksessa fenomenologinen ulottuvuus ilmenee siten, että tutkitaan ihmisen omaa kokemusta etätyöstä sekä siitä millä tavoin etätyöteknologia koetaan etätyön kontekstissa. Perttulan ja Latomaan (2008) mukaan kokemuksen

tutkimisessa on erityisesti tärkeää, että tutkitaan kokemusmaailmaa, joka toteutuu luonnollisessa ympäristössä. Lisäksi keskeistä on, mikäli tutkija kykenee ymmärtämään kokemusta sellaisena, kuin mitä se on tutkittavalle henkilölle. Tässä tutkimuksessa oleva aineisto on olemassa olevaa, ihmisen itse kirjoittamaa tekstiä, jossa hän itse avaa omaa kokemustaan aiheesta ja johon toiset kirjoittajat kommentoivat. Yksittäinen kommentti ei välttämättä kerro kirjoittajastaan paljoa taustatietoa, mutta kommentissa ihminen avaa hänelle merkityksellistä asiaa, mikä tekee tutkimuksesta fenomenologisen. Usean ihmisen kirjoittamista kommentteista muodostuu keskustelu eli ikään kuin eräänlainen kokemusmaailma, johon ihmiset purkavat ongelmiaan. Ihmiset päättävät keskustelussa ilman kenenkään johdattelua, mitä asioita haluavat avata itsestään ja kokemuksistaan, jolloin aineisto on luonnollinen. Tässä tutkielmassa tutkitaan ensisijaisesti kokemusmaailmaa sen sijaan, että tutkittaisiin erityisesti yksittäisiä kommentteja. Pyrkimys on luoda esimerkinomainen katsaus tutkimusaiheesta.

4.4 Aineistonkeruumenetelmä

Valitsin tähän tutkimukseen aineiston, joka on jo olemassa. Halusin tutkia anonyymien ihmisten kokemuksia ilman tutkijan omaa johdattelua sellaisesta aineistosta, joka on kaikkien saatavilla. Tutkimusmenetelmänä toimi dokumenttien tulkinta, mikä on yksi tyypillinen laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. Dokumenttien tulkinnessa pyritään ymmärtämään ilmiötä ja tutkittavia henkilöitä siten, kun he ovat itse kuvailleet esimerkiksi kertomuksissa tai tarinoissa. Hirsjärven ym. (2009) mukaan tutkittavat tuottavat itse aineiston, joten tutkijalla ei ole roolia sille, kuinka aineisto on muodostunut. Menetelmän vahvuutena on lisäksi se, että tutkittavat kertovat itse, mikä heille on tärkeää ja millaisia selviytymismenetelmiä he ovat käyttäneet haastavissa tilanteissa. Haittapuolena on se, että henkilöt voivat kertoa myös fiktiivisiä kokemuksia. Tässä tutkimuksessa tämä ei ole riski tutkimuksen kannalta, sillä tässä tutkimuksessa testataan, kuinka teoria auttaa näkemään tilanteen uusin silmin oli kyseessä sitten fiktiiviset tai todenperäiset tarinat. Tässä tutkimuksessa menetelmänä on anonyymien keskusteluiden tulkinta, joita tutkija havainnoi poimien sieltä keskeiset asiat tutkimuksen kannalta. Tutkijalla on ulkopuolinen rooli keskusteluissa ilman, että hän vaikuttaa keskustelujen kulkuun. Voidaan ajatella, että tutkija on ikään kuin ulkopuolinen havainnoija, jolloin tutkimus keskittyy Paalumäen ja Vähämäen (2020) mukaan tutkittavaan ilmiöön sellaisena kuin se on ilman, että sitä olisi havainnoitu. Anonyymina ihmisen voi olla helpompi kirjoittaa todellisista kokemuksistaan etenkin, jos aihe on arkaluontoinen. Haastattelututkimuksessa tutkijan kyky saada haastateltavan luottamus on ratkaisevassa roolissa, kun aineistoa kerätään. Tutkittava voi jättää vastaamatta kysymyksiin, jotka hän kokee itselleen arkaluontoisina. Toisaalta haastattelussa tutkittavasta voi saada paljon irti, mikäli tutkija saa haastateltavan avautumaan. Tässä tutkimuksessa vahvuus on se, että tutkimuskohteena olevat keskustelut ovat autenttisia eli todellisia. Tässä tutkimuksessa yksittäinen kommentti on ikään kuin väläys

henkilön ajatuksista ja kokemuksista. Hänestä ei välttämättä tiedetä taustatietoja tai muutakaan, joka voi selittää kokemusta, mutta se voi tehdä tutkimuksesta mielenkiintoisemman, kun ilmiötä päästään tarkastelemaan ilman ennakko-oletuksia.

5 ANALYYSI

Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisessa opinnäytetyössä useimmin käytetty analyysimenetelmä on sisällönanalyysi, joka on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä ja joka soveltuu siten lähes kaikkiin laadullisen tutkimuksen analyysieihin. Menetelmänä sisällönanalyysi on väljä ja sitä voidaan soveltaa myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Krippendorff (2018) toteaa, että sisällönanalyysi on tutkimustekniikka, jonka avulla voidaan tehdä johtopäätöksiä kirjoitetusta tekstistä sekä tekstin lisäksi myös esimerkiksi kuvista tai symboleista. Sisällönanalyysin käyttäminen mahdollistaa Vaismoradin ja Snelgroven (2019) mukaan aineiston kuvaamisen sekä sen eritasoisen tulkinnan. Tulkinta ja kuvaus ovatkin sisällönanalyysissa keskeisiä pääpiirteitä. Tässä tutkimuksessa sisällönanalyysia käytetään analyysimenetelmänä, sillä se soveltuu hyvin tekstianalyysin tekoon ja on hyvä perusmenetelmä aloittelevalle tutkijalle. (Metsämuuronen, 2008; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan sisällönanalyysi voi olla joko aineisto- tai teorialähtöistä. Teorialähtöisessä analyysissa pohjana on jokin aiempi teoria, kehys tai malli, jota testataan tutkimuksessa uudenaikaisessa kontekstissa. Tämä tutkimus pohjautuu teorialähtöiseen sisällönanalyysiin, sillä tutkimuksessa teorian pohjalta on nostettu teknostressin käsitteitä, joita on lähdetty tutkimusosiossa tarkastelemaan ja vertaamaan Goffmanin (1959) viitekehukseen. Suoritin sisällönanalyysin mukailleen, sillä tässä tutkimuksessa en tehnyt metodille tyypillistä kvantifointia eli en laskenut teemojen esiintymistiheyttä aineistosta. Kvantifointi ei ole Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan välttämätön vaihe, mikäli se ei tuota lisäarvoa tutkimukselle. Päädyin jättämään kvantifioinnin tekemättä, sillä en kokenut, että olisi merkityksellistä, kuinka monesti esimerkiksi jokin lievennyskeino esiintyy kommentteissa. Tämän tutkimuksen tavoitteena on ennemminkin nostaa esimerkkejä tutkimusaiheesta ja tarkastella, miten goffmanilainen dramaturginen viitekehys nostaa esiin erilaisia stressiulottuvuuksia.

Ennen varsinaisen analyysin tekemistä tutkijan on hyvä pohtia esiyymmärrystä aiheesta. Tutkijalle muodostuu tutkimusaiheesta ennen empiirisen osuuden tekemistä esiyymmärrys, johon tutkimuskysymykset pohjautuvat. Tutkijan tulee tiedostaa olettamuksensa ja esiyymmärryksensä aiheesta, jotta aineistoa

voidaan tulkita mahdollisimman ennakkoluulottomasti. (Moilanen & Riihinen, 2010). Perttulan (1995) mukaan tutkijan on tärkeää tiedostaa oma kokemuksensa tutkimusaiheesta, sillä se voi auttaa aineistoon tutustumisessa. Ennen analyysin tekemistä ja aineistoon perehtymistä, kirjoitin ylös omaan työ- ja opiskelukokemukseeni perustuvan ennako-oletukseni etätyöskentelystä ja etäpalaverista. Oletukseni oli oman etätyökokemukseni perusteella se, että osa ihmisistä kokee etätyöskentelyn mieluisana, kun vapaa-aika lisääntyy työmatkojen poistuessa. Toisia jatkuva kotona oleskelu tuntuu ahdistavan ja heille saattaa olla vaikeaa vaihtaa työ- ja kotirooleja. Toiset kokevat videopalaverit epämiellyttävinä ja eivät halua pitää omaa kameraa lainkaan päällä. Toisia se ei tunnu vaivaavan lainkaan. Perttula (1995) kirjoittaa, että oman kokemuksen tiivistämisen jälkeen tutkimusaihe olisi tietyissä tilanteissa tarpeen sulkeistaa eli siirtää ennakkokäsitykset tietoisesti syrjään ja tarkastella aineistoa avoimin mielin. Tässä tutkimuksessa päädyin, etten tee varsinaista sulkeistamista, sillä tutkimuksen aineisto on jo olemassa ja siten en pysty tiedostamattani vaikuttamaan aineistoon oman asenteeni ja ennako-odotusten kautta, kuten voisi tapahtua esimerkiksi haastattelututkimuksessa. Lisäksi koin, ettei ennakoasetelman sulkeistaminen olisi tässä tutkimuksessa asianmukaista, sillä tutkimusta ei tehty aineisto- vaan teorialähtöisesti. Sen sijaan pidin oman ennakkokäsitykseni ja goffmanilaisen teorian mielessä, kun tutustuin aineistoon. Oma ennakkokäsitykseni vahvistui, kun olin lukenut, kuinka ihmiset kokevat keskustelupalstoilla etätyöskentelyn.

Kun olin muodostanut aiheesta ennakkokäsityksen, aloitin varsinaisen sisällönanalyysin. Sisällönanalyysi lähtee liikkeelle siitä, että päätetään, mitä aineistosta lähdetään tutkimaan. Aineiston tarkka raja-alue on tärkeää, jotta tutkimuksesta osataan jättää pois sellaiset asiat, jotka ovat oman tutkimuksen kannalta merkityksettömiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Lisäksi on tärkeää, että tutkija osaa poimia valitusta tutkimusaiheesta kaikki tutkimuksen kannalta tärkeät seikat, jotka luovat merkitystä tutkimusilmiölle. (Paalumäki & Vähämäki, 2020). Päätin rajata tutkimuksen koskemaan suomalaisten etätyökokemuksia Covid-19 pandemian ajalta. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin vapaa-ajalla koettu teknostressi.

Pro gradu- työssäni aineiston analyysi lähti liikkeelle siitä, että tutustuin ennalta rajattuun aineistoon ensin yleisellä tasolla ja kirjoitin itselleni siitä havaintoja ylös. Pyrin tutustumaan aineistoon tutkimukseeni valitut näkökulmat huomioiden. Metsämuurosen (2008) mukaan analyysin tueksi voi laatia käsittekartan, jonka avulla kokonaisuus ja sen osat voi olla helpompi hahmottaa. Tässä tutkimusprosessissa laadin itselleni käsittekartan keskeisistä teemoista ja stressiä tuottavista tekijöistä, joiden alle keräsin keskustelufoorumeille kirjoitettuja kommentteja, jotka liittyivät kuhunkin teemaan. Niiden avulla keskeisten asioiden hahmottaminen helpottui ja niitä oli myös helpompi seuraavissa vaiheissa verata tutkimuksen viitekehukseen ja yhdistää teknostressin käsitteisiin.

Sisällönanalyysin seuraavassa vaiheessa tutkija joko luokittelee, teemoittaa tai tyypittelee aineiston. Tämä vaihe koetaan Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan usein varsinaisena analyysinä, vaikka yksin tämä vaihe ei riitä analyysiksi vaan vaatii taustalle edellä mainitut vaiheet sekä lopuksi raportin

johtopäätöksistä. Tässä tutkimuksessa tutkimustulokset päätettiin teemoittaa, sillä tutkimuksen keskiössä on se, mitä eri teemoista on aineiston mukaan sanottu. Teemoittamisessa ei ole välttämättä tärkeää se, kuinka monesti jokin teema toistuu, vaan ennemminkin on kyse siitä, että aineistoa pilkkotaan ja ryhmitellään eri teemojen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Moilasan ja Rähän (2010) mukaan teemoittamisessa on tärkeää, että tekstistä etsitään merkityksellisimmät asiat. Teemoittamisessa tutkija pyrkii löytämään tekstin ydinsanomaa ja löytämään merkitykset myös tekstin rivien välistä. Tarkoitus on, että tutkija pystyisi tulkitsemaan suorien lainauksien takana olevia merkityksiä. (Moilanen & Rähä, 2010). Pro gradu- työssäni tutkimusaineisto oli jo olemassa keskustelupalstoilla ja asiantuntijoiden kirjoituksissa, joten teemoittaminen lähti käyntiin aineistolähtöisesti, jolloin tutkimusaineistosta pyrittiin löytämään teemoja, joista informantit eli tutkittavat viestivät. (Moilanen & Rähä, 2010). Aineistosta poimittiin toistuvat pääteemat, jotka olivat teknostressin aiheuttajat ja seuraukset etätyössä sekä teknostressin lieventäminen. Pääteemojen alle kerättiin alateemoja, jotka nousivat esiin keskusteluissa. Pää- ja alateemoihin sovellettiin Goffmanin (1959) dramaturgista lähestymistapaa, jonka avulla tarkasteltiin, kuinka tämä ilmenee ihmisen esiintymisessä. Keskustelupalstoilta nousi esiin se, että monet kokevat etätyöskentelyn uuvuttavana, kun kaikki tapahtuu omasta kodista käsin. Moni koki ahdistusta siitä, kun oma koti on esillä ja työn ja kodin välinen raja hämärtyy. Ahdistusta aiheutti myös muun muassa ulkonäköpaineet sekä tekniset haasteet. Esiin nousi myös ihmisten ehdotukset ratkaisuihin, joilla etäpalavereiden aiheuttamia paineita voitaisiin lieventää ja jännitteitä purkaa. Esiin nousseista teemoista muodostettiin aineisto, jota verrattiin aikaisempiin teknostressin käsitteisiin.

Analysoinnissa pyrittiin tulkitsemaan kirjoittajien lauseita, joiden tukena käytettiin jonkin verran suoria sitaatteja keskustelupalstoilta. Suorilla sitaateilla voidaan rikastuttaa tekstiä ja luoda perusteluja tulkinnalle (Hirsjärvi ym., 1997). Myös Paalumäki ja Vähämäki (2020) toteavat, että tutkijan havainnoista voidaan nostaa tutkimusraportille lyhyitä katkelmia, joilla voidaan korostaa tutkijan mielestä tutkimuksen kannalta merkityksellisiä seikkoja. Analyysissa tulee Juutin ja Puusan (2020) mukaan käyttää lainauksia kuitenkin vain sen verran kuin se on tutkimuksen kannalta tärkeää. Pelkät lainaukset itsessään eivät todista tutkittavaa ilmiötä, vaan ne tulee aina analysoida ja tulkita tekstiksi. Lainauksien tulkitsemista ei tule jättää lukijan vastuulle. Tässä tutkimuksessa sitaateilla pyrittiin nostamaan esiin esimerkkejä siitä, kuinka keskustelufoorumilla etätyöstä kommentoidaan. Osa suorista sitaateista käännettiin tutkijan kielelle, jotta suoria sitaatteja ei olisi tekstissä liikaa. Perttulan (1995) mukaan tässä tutkimusvaiheessa tutkijan tulee sisäistää omasta kokemuksestaan syntyvät oletukset, koska muutoin tutkija voi muuntaa tutkittavien ilmaisut väärin.

Kun tutkimusaineisto oli teemoitettu, analyysiprosessi jatkui siten, että tutkimustuloksista kirjoitettiin raportti, jossa tutkimusaineiston löydöksiä verrattiin teknostressin käsitteisiin sekä ilmiötä syvennettiin Goffmanin (1959) viitekehkeksellä.

6 ANALYYSI JA TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimusaineistosta löydetyt tutkimustulokset, jotka on lajiteltu teemojen mukaisesti alaotsikoiksi. Kaikki viittaukset aineistoon ovat Vauva-foorumilta, ellei toisin mainita. Aineistossa ei ole erikseen mainittu kirjoittajan nimimerkkiä, sillä aineiston analyysissä ei olla kiinnostuneita kirjoittajasta itsestään vaan heidän kirjoittamistaan kommentteista. Lähteiden tarkempaan erotteluun ei ole ollut tarvetta, koska kyseessä on eri nimimerkkien kommentit. Tästä syystä analyysissä ei ole erikseen eroteltu, missä Vauva-foorumin keskustelussa kukin kommentti esiintyy.

6.1 Mikä etätyössä aiheuttaa teknostressiä?

Teknologiasta aiheutuu etätyössä stressiä monesta eri syystä. Tässä tutkimuksessa teknostressiä aiheuttavat tekijät kuvataan Ragu-Nathanin ym. (2008) ja Ayyagarin ym. (2011) mallien mukaisesti stressoreina. Tunnettuja teknostressiä aiheuttavia stressoreita ovat esimerkiksi työ- ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtyminen, roolien epäselvyys, työn ylikuormittavuus, teknologian liiallinen määrä, moniajo eli multitasking, jatkuva saatavilla oleminen, teknologian monimutkaisuus sekä toistuvat tekniset häiriöt. (Ayyagari ym., 2011; Ragu-Nathan ym., 2008) Tässä luvussa avataan kirjoittajien kommentteja etätyöstä ja sen tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät etätyössä aiheuttavat teknostressiä eli toimivat stressoreina. Kirjoittajien kommentit kytetään Goffmanin (1959) lähestymistapaan, jonka tavoitteena on tuoda uudenlainen näkökulma teknostressin perinteiseen tutkimukseen. Luvussa 5 olevassa kuviossa ”Dramaturgian ja teknostressin yhteys videokonferenssissa” on havainnollistettu, kuinka dramaturginen viitekehys kytkeytyy videopalaveriin ja teknostressin kokemiseen.

6.1.1 Oma koti näkyy muille videon välityksellä

Keskusteluissa käy monien kommentoijien toimesta ilmi, että nimenomaan oman kodin näkyminen muille koetaan ongelmalliseksi. Eräs kommentoi etätyöstä aiheutuvaa stressiä seuraavasti:

Nyt on kaikki töistä lasten harrastuksiin siirretty kameran välityksellä hoidettavaksi. Koti on minulle pyhä paikka. Siellä saa olla omassa rauhassa piilossa ihmisiltä. En ota vastaan yllätysvieraita ja kaikki käynnit pitää olla reilusti ennalta sovittu. Nyt kuitenkin pitäisi olla kamera päällä melkein 12 tuntia päivässä! Tuntuu kuin ihmiset tunkeutuisivat kotiini ja ainoa turvallinen paikka häpäistään jatkuvilla etätapaamisilla. Minulla kestää aikansa palautua sosiaalisten tilanteiden jälkeen, mutta nyt ainoa paikka missä olen voinut palautua, tuntuu myös kuormittavalta.

Kirjoittaja kokee ongelmalliseksi, kun koti on videon välityksellä kaikille näkyvillä. Lisäksi koti on tälle kirjoittajalle paikka, jota suojellaan ja johon ei toivota ulkopuolisia vieraita. Verrattuna kaikille yhteiseen työtilaan kirjoittaja kokee nimenomaan kotinsa yksityisenä. Goffmanin (1959) teoriaan peilaten työpaikalla tapahtuvissa palaverissa neuvotteluhuone voidaan nähdä näyttämönä. Neuvotteluhuone on ihmiselle neutraali näyttämö, sillä se ei sisällä henkilökohtaisia tavaroita ja siellä ihminen voi esiintyä ilman pelkoa takahuoneen näkymisestä yleisölle. Kun palaverit ovat siirtyneet kotiin, on näyttämönä ihmisen oma koti, joka on aiemmin ollut takahuone eli paikka, jossa ihminen saa työpäivän jälkeen rentoutua ja latautua oman tiiminsä eli perheen tai ystävien kesken. Nyt tavallisesti takahuoneena toimivaa tilaa joudutaan kontrolloimaan esimerkiksi siivoamalla ja järjestelmällä aivan ei tavalla. Kun omasta, yksityisestä takahuoneesta tuleekin näyttämö, se voi aiheuttaa ristiriitaisia tunteita. Keskustelufoorumilla eräs kirjoittaa, että tuntee ahdistusta, kun hänellä ei enää ole tilaa, jonne hän voisi paeta rentoutumaan. Videoyhteyden välityksellä tapahtuvan neuvottelun vuoksi yksi kommentoija kokee, että hänen henkilökohtaiselle alueellensa tunkeudutaan, kun muut ihmiset näkevät palan hänen kodistaan. Useammat kommentoivat, että videopalaverit tuntuvat siltä kuin kotiin tulisi kutsumattomia vieraita. Tämä saattaa johtaa siihen, että työn ja kodin välinen raja voi hämärtyä. Työn ja kodin välisen rajan hämärtymisestä etätyössä ja sen kytköksestä teknostressiin kerrotaan lisää seuraavassa alaluvussa.

6.1.2 Työn ja vapaa-ajan tasapaino

Työ- ja vapaa-aika sekoittuvat, kun puhelimeen voi tulla vapaa-ajallakin esimerkiksi sähköposteja tai pikaviestisovellusten kautta viestejä, jotka vaativat nopeaa reagoimista. Etätyöskentely voi aiheuttaa ihmiselle paineen vastata näihin myös vapaa-ajalla, kun esimerkiksi työsähköpostiin on pääsy kotoa käsin. Työntekijän

voi olla vaikea asettaa rajat sille, milloin on käytettävissä. Kaikilla ei ole määrättyä työaika, joten lisääntynyt asiantuntijatyö voi hämärtää työaikoja entisestään. Jatkuva saatavilla oleminen aiheuttaa tutkimusten (kuten Ragu-Nathan ym., 2008) mukaan teknostressiä ja on tunnistettu teknostressori, jota kutsutaan teknoinvaasioksi. Ihmisen voi olla vaikea palautua teknologian käytöstä, jos hän ei pysty irtautumaan siitä vapaa-ajallakaan. Työpäivän päätteeksi saatetaan soittaa videopuheluita sukulaisille ja ystäville, jolloin ruudun ääressä saatetaan viettää iso osa päivästä. Ayyagari ym. (2011) määrittelee, että ihminen voi kokea ristiriitaisia tunteita, kun kodin ja työ välinen tasapaino on häiriintynyt. Tätä voidaan kutsua kodin ja työn väliseksi konfliktiksi ja se on yksi teknostressiä aiheuttava tekijä.

Keskusteluissa toistuu etätyön tuoma haaste, että koti- ja työroolit sekoittuvat. Tämä tuo työskentelyyn uuden stressiolottuvuuden, kun etätyötä tekevät kokevat, että omaan kotiin tunkeudutaan ja siten goffmanilaisittain tarkasteltuna takahuoneen ja näyttämön välinen raja murenee. Kuten työpaikalla, myös etätyössä stressitekijänä on lisäksi teknologian käytöstä aiheutuvat stressitekijät. Eräs keskustelufoorumille kommentoiva kirjoittaa, että etätyössä ahdistusta lisää erityisesti se, kun työasiat tulevat omaan kotiin. Kirjoittaja on tottunut säätelemään kuormitusta siten, että töitä tehdään vain töissä ja kotona rentoudutaan. Myös toinen henkilö kommentoi, että töiden ja kodin välinen ero on paljon selkeämpi, mikäli työskentely ei tapahdu kotoa käsin. Kolmaskin kirjoittaja kommentoi, että etätyön vuoksi tuntuu kuin työpaikalta ei pääsisi koskaan pois. Myös eräs kommentoi, että työpaikalla työskennellessä työ- ja kotielämä erottuvat luonnollisella tavalla ja tehokkuus on parempaa työpaikalla. Kodin ja työn välisen rajan sekoittumista voi verrata siihen, kuinka ihminen tuntee hämmennystä, kun näyttämö ja takahuone ovatkin sama asia ja takahuoneeseen ei pääse rentoutumaan ja lataamaan akkuja esityksen jälkeen. BBC:n haastatteleva apulaisprofessori Gianpiero Petriglieri toteaa, että aikana ennen Covid-19 pandemiaa ihmisen elämän eri osa-alueisiin liittyvät sosiaaliset roolit kuten työ, perhe ja rooli ystävien seurassa on totuttu kokemaan eri paikoissa. Ystäviä on esimerkiksi tavattu ravintolassa tai lenkillä, kollegoita työpaikalla, ja sukulaisia on tavattu kotioloissa. Covid-19 pandemian ja etätyön myötä näitä kaikkia rooleja toteutetaan tietokoneen ruudun välityksellä, joka voi aiheuttaa uupumusta ja negatiivisia tunteita.

Eräessä kommentissa kirjoitetaan siitä, kun kodin ja työn välinen raja hämärtyy:

Tässä on se ongelman ydin mitä ei korjata teams taustoilla tai laastarilla kameran päällä. Kun työt, koulu, harrastus ja muut tuodaan kotiin, niin kodin rooli muuttuu. Se ei enää ole paikka minne pääsee maailmaa karkuun. Jotkut ihmisistä oikeasti tarvitsee oikeaa yksin oloa palautuakseen. Näistä etäjutuista kotiin tulee semmoinen ihmisen haju, että tekisi mieli hylätä koko pesä.

Hän ei koe, että lieventämiskeinot, kuten taustakuva tai kameran peittäminen auttaisivat siihen, että hän kokee ihmisten tunkeutuvan omaan kotiinsa. Kommentista on tulkittavissa, että kirjoittaja ei pysty irtautumaan työroolista kotona

ja minuuden eri roolit sekoittuvat. Dramaturgisen käsitteistön mukaisesti näyttämön ja takahuoneen sekoittuminen vaikuttaa ihmisen vaikutelmanhallintaan negatiivisesti ja aiheuttaa siten kuormitusta. Ihminen voi kokea kotiin tunkeutuvat teknologian ahdistavana, ja se voi aiheuttaa siten myös teknostressiä. Jatkuva saatavilla oleminen voi johtaa teknostressin kokemiseen ja useiden tutkimusten (kuten Ragu-Nathan ym., 2008; Ayyagari ym., 2011) mukaan työuupumiseen, vähentää työhön sitoutumista sekä aiheuttaa masentuneisuutta.

6.1.3 Esiintyminen koetaan epämiellyttävänä

Erään kirjoittajan kommentista keskustelussa on tulkittavissa, että kirjoittaja tuntee olevansa jatkuvasti lavalla esiintymässä, kun kamera on päällä ja hän ei pysty pakenemaan sitä. Dramaturgiseen käsitteistöön peilaten videopalaverin ruutu on ikään kuin lava, jossa jokaisella esiintyjällä on oma näyttämö, jossa kunkin henkilön omat kasvot näkyvät. Jokainen esiintyy omassa "laatikossaan" ja toiset tarkkailevat esiintyjän näytöstä. Kun henkilöllä on puheenvuoro, hänen kuvansa voi muuttua lavalla suuremmaksi ja siten esiintymislava voi tulla entistä lähemmäksi toisia. Myös toisessa kommentissa videokonferenssit koetaan esiintymisenä:

Ahdistaa ihan pirusti. Vihaan esiintymistä ja jouduin lopettamaan koulun kevään jälkeen kun etäopetusjakso oli niin raskasta. Kaikki eivät tietenkään reagoi näin, mutta kun ikää on jo yli 30, ei nykyajan tekniikka ole niin hyvin hallussa. Nyt käyn toista koulua ja etäopetusta taas luvassa. Yritän selvitä. Töitä ei ole löytynyt etsinnöistä huolimatta ja aika monella työpaikalla etätyöskennellään ainakin pk-seudulla. Sitten pitäisi olla niin sosiaalista ruudun välityksellä. Ei kaikki ole.

Kommentista ilmenee, kuinka hän kokee etäpalaverit epämiellyttävinä, sillä hän ei pidä esillä olemisesta. Hän kokee, että videon välityksellä henkilöltä odotetaan sosiaalisuutta, vaikka se ei olisi luonnollista itselle. Julkisuudessa asiantuntijapuheessa esiintymisen korostuminen on voimakkaasti läsnä. BBC:n haastattelema työpaikka- ja hyvinvointiasiantuntija Marissa Shuffler vertaa videokonferenssissa olemista siihen kuin olisi lavalla esiintymässä:

When you're on a video conference, you know everybody's looking at you; you are on stage, so there comes the social pressure and feeling like you need to perform. Being performative is nerve-wracking and more stressful.

BBC haastatteli (2020) myös apulaisprofessori Petriglieria, joka toteaa, että videopalaverissa ihminen tiedostaa, että häntä katsotaan, jolloin hän alkaa tiedostamattaan esiintyä. Ihmisen voi olla vaikeaa olla katsomatta omia kasvojaan ruudulla, jolloin oman esityksen seuraaminen saattaa tuntua epämiellyttävältä.

Teknostressitutkimuksissa on todettu (Tarafdar ym., 2019), että tietyt persoonallisuuden piirteet voivat vaikuttaa siihen, kuinka altis ihminen on kokemaan teknostressiä. Henkilöt, joilla on taipumusta suhtautua avoimesti uusiin

asioihin, voi kokea tutkimuksen mukaan vähemmän teknostressiä kuin neurootisuuden taipuvainen henkilö. (Tarafdar ym., 2019). Myös keskustelupalstoilla monet kirjoittajat spekuloiivat sitä, että persoonallisuus voi vaikuttaa siihen, kuinka mieluisana esiintyminen videolla koetaan. He nostavat esiin seikan, että ekstrovertit voivat pitää esiintymistä introvertteja mieluisampana. Kommentti kertoo ensisijaisesti siitä, ettei stressi tai esiintymisen hankaluus jakaudu tasaisesti kaikkien kesken vaan stressin koetaan ilmenevän kovin epätasaisesti. Epätasaista jakaumaa selitetään aineistossa persoonallisuuspiirteiden eroavaisuudella.

6.1.4 Tekniset haasteet ja jatkuvat keskeytykset

Etäpalaverissa ongelmia ja teknostressiä aiheuttaa haasteet tekniikan kanssa sekä teknologian monimutkaisuus, jotka myös kommentoijat Vauva-foorumilla nostavat esille. Esimerkiksi Internet-yhteyden kaatuminen, videoyhteyden toimimattomuus tai puheen pätkiminen ovat tuttuja ilmiöitä etäpalaverissa, jotka on nostettu esille Vauva-foorumilla. Edellä mainitut tekniset häiriöt ovat tekijöitä, jotka teknostressitutkimuksissa on tunnistettu teknostressiä aiheuttavina tekijöinä. Pitkä käyttökokemus tekniikan käytöstä voi Tarafdarin ym. (2011) mukaan sen sijaan vähentää teknostressin kokemista, sillä tällöin henkilön on helpompi sopeutua häiriöihin ja uusiin järjestelmiin. Yhdessä kommentissa todetaan Vauva-foorumilla, että stressiä syntyy, kun etätöihin liittyvää tekniikkaa on vaikeaa hallita ja käyttäjätukea ei ole fyysisesti saatavilla. Kommentissa todetaan, että olisi helpompaa kysyä apua toisilta, jos he olisivat fyysisesti samassa paikassa. Epävarmuus IT:n käytössä on yksi tunnettu teknostressori. Ragu-Nathanin (2008) mukaan käyttäjille järjestetty koulutus tekniikasta voi toimia teknostressin estäjänä ja siten helpottaa sopeutumista uusien teknologioiden käyttöön.

Akrenius (2020) kirjoittaa artikkelissaan, että tekniset haasteet voivat aiheuttaa palaverien viivästymistä ja viedä keskittymistä varsinaisesta aiheesta. Goffmanin (1959) dramaturgisessa viitekehyksessä tätä voisi verrata siihen, kuinka näyttämöllä esimerkiksi lavasteet tai akustiikka eivät toimi ja esiintyjä kokee sen vaikuttavan esiintymiseensä negatiivisesti. Jos esiintyjä on itsevarma sen suhteen, että lavasteet toimivat, hänen ei tarvitse pelätä sen vaikuttavan esiintymiseensä. Esiintyjä voi kokea epävarmuutta vaikutelmienhallinnastaan, jos hän joutuu pelkäämään, että tekniikka ei toimi odotetulla tavalla ja se voi heijastaa hänen roolisuoritukseensa.

Yhdessä kommentissa lukee, että on häiritsevää, kun kesken etäpalaverin tulee viestejä Chat-kenttään. Kirjoittaja kokee keskeytysten vuoksi palaveriin keskittymisen vaikeaksi. Videopalaverien aikana Chat-viestikenttään voi tulla kysymyksiä tai kommentteja, joihin henkilön odotetaan vastaavan nopeasti. Kuten on jo aiemmin todettu, jatkuvat keskeytykset aiheuttavat teknostressiä ja johtavat siihen, että ihmisen tulee aloittaa ajatustyö alusta. Tällöin voi kestää useita minutteja ennen kuin henkilö pääsee takaisin työhön, jota oli tekemässä. (Galluch ym. 2015). Lisäksi monen asian samanaikainen tekeminen voi johtaa

tutkimusten mukaan teknostressin kokemiseen. Videopalaverissa toisten puheen ja videokuvan seuraaminen, oman puheen pitäminen sekä mahdolliset viestit, voivat johtaa moniajoon eli monen asian samanaikaiseen tekemiseen, jolloin ihminen saattaa kuormittua.

Jatkuvia keskeytyksiä voi tulla etätyössä myös muista syistä kuin mitä on mainittu edellä. Esimerkiksi eräässä kommentissa todetaan:

En oikein saa mitään aikaan ja töihin tarttuminen on vaikeaa, kun kotoa löytyy niin paljon ärsykeitä tehdä jotain muuta kuin töihin liittyviä asioita.

Keskustelussa vaikuttaa toistuvan yllä oleva sanoma, että kotona on liikaa ärsykeitä, jotka häiritsevät työhön keskittymistä. Osa kokee työtehokkuuden heikoksi, kun työskennellään kotoa käsin. Goffmaniin (1959) peilaten ilmiö voidaan nähdä siten, että esiintyjä koittaa esittää tiettyä roolisuoritusta takahuoneesta käsin, jolloin hänen on vaikeaa pysyä valitussa roolissa ja esitys häiriintyy. Ympäristö siis kannustaa tai kutsuu toiseen rooliin. Hänen tulee jatkuvasti muistuttaa itseään meneillään olevasta näytelmästä ja erilaiset takahuoneessa olevat häiriötekijät keskeyttävät esityksen. Toisaalta myös työpaikalla jatkuvat keskeytykset voivat häiritä työntekoa, kun keskeytyksiä aiheuttaa esimerkiksi työkaverit, jotka haluavat jutella kesken työnteon.

6.1.5 Vuorovaikutustilanteen luonnottomuus ja ulkonäköpaineet

Eräs kommentoi Vauva-foorumilla, että hänestä olisi epämiellyttävää, mikäli kameraa pitäisi pitää päällä. Hän kokisi ahdistavana, että omat kasvot olisivat koko ajan esillä ja toiset näkisivät kaikki hänen ilmeensä ja eleensä. Kirjoittajan mukaan etäpalaverissa ihminen on eri lailla esillä kuin fyysisessä palaverissa, jolloin huomio ei koko ajan kohdistu puhujan kasvoihin. Teoreettisesti käsitteellistettynä ihmisen ilmeet, eleet ja vaatetus ovat tärkeä osa vaikutelmienhallintaa. Henkilö voi kokea vaikutelmienhallintansa häiriintyvän, kun kaikkien katseet ovat keskittyneet hänen ilmeisiinsä ja puheeseensa. Vaikutelmienhallinnassa keskeinen osa on juuri kasvotyö. Esiintyjä pyrkii säilyttämään kasvonsa ja siten oman roolinsa eheyden. Eräs kommentti sanoo:

Etänä videon kautta aistin kaikkien muiden tunteet ja energiat. Koska olen niin keskittynyt, annan myös omaa energiaani muille. Tarkkailen pieniäkin ilmeitä ja eleitä. Siksi olen aina poikki.

Kommentti viittaa siihen, ettei yksilö kuormitu ainoastaan omasta esiintymisestään vaan voi kokea toistenkin esiintymisen seuraamisen videon välityksellä kuormittavana. Kasvot voivat tuntua olevan liian lähellä omaa tilaa, jolloin vuorovaikutustilanne tuntuu luonnottomalta. Ihmisten kasvot voivat tuntua ruudulla luonnottoman suurilta, joka voi tuntua siltä, kuin henkilökohtaiselle alueelle tunkeuduttaisiin. Kamera pakottaa ihmisen ikään kuin lavalle kaikkien tarkasteltavaksi, joka voi aiheuttaa stressiä omasta ulkonäöstä ja esiintymisestä.

BBC:n apulaisprofessori Gianpiero Petriglierin mukaan vuorovaikutustilanteesta puuttuu ruudun välityksellä sen luonnollinen rytmi. Normaalisissa vuorovaikutuksissa keskustelussa tulee välillä taukoja, mutta videopalaverissa sen sijaan tauot voivat tuntua epämiellyttäviltä ja voi tulla epäily, ettei tekniikka toimi. Ihmisen tulee keskittyä ei-verbaalisiin vihjeisiin, kuten äänenpainoihin ja kehonkieleen eri tavoin kuin kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa. Tämä voi tuntua uuvuttavalta ja saada ihmisen aivot ylikuormittumaan.

Keskustelussa kommentoidaan seuraavasti:

Henk.koht. toivon ettei työntajat pakottaisi tähän. Minulle tulee todella epämukava olo kun näen itseni siitä kamerasta, kaikki keskittyminen menee siihen että näytän kamalalta. Joo, vika on päässäni, mutta livenä samanlaista ongelmaa ei ole.

Kommentissa kirjoittaja viittaa siihen, että hän toivoo, ettei kameraa pakotettaisi työnantajan toimesta pitämään päällä. Ihminen voi kokea vuorovaikutustilanteen epäluonnolliseksi, kun hän näkee omat kasvonsa ruudulla. Tällöin hän saattaa keskittyä liikaa arvioimaan omia eleitänsä, ilmeitään ja puhettaan ja siten palaverin tärkeimmät asiat voivat jäädä sivuosaan. Goffmanin (1959) käsitteistön mukaan vuorovaikutustilanteen luonnottomuus voi johtaa vaikutelmienhallinnan häiriintymiseen, kun ihminen näkee itsensä lavalla ja joutuu tarkkailemaan omaa esitystään. Esimerkiksi eräässä kommentissa sanotaan:

Sama, voin mieluusti suunnata kameran minne vain kotiin, kunhan ei omaa naamaa tartte tuntikausia toljottaa. En tosin myöskään halua tuijottaa niitä työkavereita, ei nekään mikään ilo silmälle ole. Onneksi ei ole kamerapakkoa, muutama itseään esille tuovempi tyyppi kyllä käyttää.

Kirjoittaja viittaa siihen, ettei omien kasvojen katsominen ruudulta tunnu miellyttävältä. Lisäksi toisten videoruutujenkin katsominen voi tuntua ahdistavalta. Vastoin yleistä näkemystä keskustelupalstoilla, hän kirjoittaa, ettei oman kodin näyttäminen toisille tunnu häiritsevältä vaan valitsisi mieluummin kodin näyttämisen muille kuin omien kasvojen. Goffmanin (1959) käsittein tämä voidaan nähdä osana esiintyjän vaikutelmienhallintaa. Esiintyjä näyttää kotiaan, johon hän on tarkkaan valinnut haluamansa lavasteet. Kodin näyttäminen voi tuntua enemmän hallitulta kuin omien kasvojen, sillä oman roolin pitäminen esityksen ajan voi olla epävarmaa. Sosiaalisten kontaktien vähentymien etätyön myötä saatetaan kokea luonnottomana, sillä työtovereiden kanssa on totuttu normaalisti vaihtamaan kuulumisia työnteon ohella. Vauva-foorumilla osa kirjoittajista kommentoi, että vähäisemmät sosiaaliset kontaktit työtovereiden kanssa ovat laske-neet työmotivaatiota. Eräs kommentoija toteaa, että työasioita saa ratkaistua hitaammin, kun niitä ei pääse jakamaan muiden kanssa. Vuorovaikutus sähköpostin, puhelimen tai videon välityksellä koetaan olevan suuremman kynnyksen takana kuin asioiden jakaminen kasvokkain. Osalle sosiaalisten kontaktien vähentyminen aiheuttaa ahdistusta, mutta osa kirjoittajista tuntuu myös nauttivan siitä, kun työpaikalla ei tarvitse keskustella ”turhista asioista”. Etätyössä ihmisen IT-

identiteetti on suuremmissa roolissa kuin fyysisesti toimistolla työskennellessä, kun kanssakäyminen tapahtuu teknologiavälitteisesti. Carteria ja Groveria (2015) mukaillen IT-identiteetti on etätöiden myötä noussut yhä suurempaan rooliin, kun kaikki vuorovaikutus onkin IT:n välityksellä tapahtuvaa. Siten ihmisen työskentelyssä muu identiteetti on kietoutunut yhä vahvemmin IT-identiteetin varaan ja se on muuttanut luonnollista kanssakäymistä työssä. Teknologia on tunkeutunut yhä vahvemmin ihmisten kotiin, koska käytännössä kaikki etätöissä tapahtuu väistämättä IT-laitteiden kautta.

6.2 Etätöissä nähdyt positiiviset vaikutukset

Edellisissä luvuissa on esitelty paljon kommentteja ja syitä, joissa videopalaverit koetaan ongelmallisina. On kuitenkin tärkeää muistaa, että monen kirjoittajan mielestä etätö ja videopalaveri koetaan positiivisena asiana. Kommentteissa nostetaan esille esimerkiksi, kuinka etätöiden myötä vapautuu enemmän vapaa-aikaa, kun työmatkoihin ei tarvitse käyttää aikaa. Lisäksi moni kirjoittaa, että kotona työhön keskittyminen on helpompaa, kun on vähemmän häiriötekijöitä. Osa kokee sosiaalisen kanssakäymisen vähentymisen työtovereiden kanssa positiivisena, sillä se vähentää keskeytyksiä.

Eräs kommentti kuuluu seuraavasti:

En ihan ymmärrä mikä siinä kameran päällä pitämisessä on niin vaikeaa? Kyllähän toimistollakin normaalisti muut näkevät sut. Mun mielestä ainakin on paljon kivempaa nähdä kelle puhun, kuin puhua mustalle ruudulle. Jotenkin outo ajatuskin että pitäisin kameran pois päältä palaverissa.

Yllä mainitussa kommentissa kirjoittaja ei näe videopalavereita ongelmallisena vaan pitää hyvänä asiana sitä, että näkee toisten kasvot puheenvuoronsa aikana. Dramaturgiseen käsitteistöön viitaten näyttelijää voi helpottaa, kun hän näkee lavalta yleisönsä, jolle esiintyy. Toisten ilmeiden ja reaktioiden tulkinta voi auttaa roolisuorituksessa pysymistä ja samalla ajatus itsestä esiintyjänä ei häiritse.

6.3 Teknostressin lieventäminen

Tässä luvussa esitellään keskustelupalstoilla esitettyjä keinoja, joilla etätöskentelyn aiheuttamia paineita voitaisiin lieventää. Aineistossa ei luonnollisesti suoraan mainita nimenomaan teknostressin lieventämiskeinoja. Kuitenkin etätöiden ja videopalavereiden aiheuttama stressi on erittäin teknologialähtöistä, joten sen voidaan katsoa olevan teknologiasta aiheutuvaa stressiä, jolloin puhutaan teknostressistä. Tässä luvussa tavoitteena on kytkeä teknostressin tunnetut

lieventämiskeinot etätöön aiheuttamiin stressitekijöihin. Tuloksissa esitellään lisäksi asiantuntijoiden neuvoja etätöön aiheuttamien paineiden vähentämiseen. Lievennyskeinoja peilataan Goffmanin (1959) dramaturgiseen teoriaan.

6.3.1 Erillisen työtilan ja työajan järjestäminen

Monet kommentoijat Vauva-foorumilla ehdottavat, että mikäli vain mahdollista, kotiin järjestettäisiin erillinen työskentelytila, jonka oven voisi työpäivän päätteeksi sulkea. Erillinen työtila olisi rajattu alue, joka näkyisi muille videoruudulla. Goffmaniin (1959) verraten ihminen voi ikään kuin rakentaa itselleen kotiin näyttämön, jolloin hän pystyy itse rajaamaan kodistaan sen osan, mitä haluaa näyttää videoyhteyden välityksellä yleisölle. Tällainen säätely on osa vaikutelmienhallintaa, jolloin ihminen päättää itse millaisen näyttämön haluaa yleisölleen näyttää. Moni neuvoi sulkemaan sähköpostin ja työpuhelimen työpäivän päätteeksi, jolloin niihin saapuvia viestejä ei tulisi lukeneeksi vapaa-ajalla. Teknostressiä voi aiheuttaa, mikäli henkilö on koko ajan saatavilla. Rajojen asettaminen sille, milloin on käytettävissä työasioissa, on yksi tunnettu keino, jolla teknostressiä voidaan lieventää. (Tarafdar ym. 2020).

Eräs kommentti kuuluu:

Etätöissä voi olla - varsinkin alussa - vaikeaa erottaa työ- ja vapaa-aikaa toisistaan. Mulla aikoinaan asiaa auttoi erillinen työhuone. En käynyt työhuoneessa kuin työaikana plus viikonloppuina tietty imuroin ja siivosin myös sen huoneen. Eli kun työpäivä päättyi, suljin tietokoneen, sammutin työhuoneesta valot ja suljin oven perässäni.

Erillisen tilan rajaaminen vain työntekoa varten voisi auttaa työ- ja kotiroolien eriyttämisessä. Tällöin minuuden eri roolit eivät välttämättä sekoitu niin helposti. Mikäli koti on hyvin pieni, voi tällaisen erillisen työtilan rajaaminen olla haastavaa. Dramaturgisessa viitekehyksessä tätä voi verrata siihen, että näyttämö ja takahuone on hyvä pitää erillään, jolloin ihmisellä on paikka, jossa hän voi rentoutua ilman yleisöä. Teoreettisesti käsitteellistettynä näyttämö ja takahuone voisivat kuitenkin olla lähellä toisiaan, jolloin ihmisen olisi helppo käydä kesken esityksen latautumassa takahuoneessa. Kuitenkin näyttämön ja takahuoneen välillä tulisi olla selkeä raja, jotta se ei paljastu muille. Erillisestä tilasta neuvotaan tekemään toimistonomainen, kuten eräs kommentoi Vauva-foorumilla:

Raivaa työalue siistiksi ja pelkistetyksi. Kaikki kotiasiat ja henkilökohtaiset esineet pois näkyvistä, jotta vaikuttaisi enemmän joltakin neutraalilta toimistotilalta.

Kommentista voi päätellä, että henkilökohtaisten tavaroiden raivaaminen pois näyttämöltä viittaa Goffmanin (1959) vaikutelmienhallintaan. Esiintyjä ei halua paljastaa videolla omia takahuoneeseen kuuluvia esineitä vaan haluaa pitää tiettyä neutraalia työvaikutelmaa yllä. Tämä voi ilmetä etenkin omasta roolisuurituksesta epävarman henkilön esityksessä.

Goffman (1959) kertoo teoriassaan siitä, kuinka takahuoneeseen voidaan päästää oman tiimin valittuja jäseniä. Tiimi voi koostua perheenjäsenten lisäksi myös esimerkiksi kaikista läheisimmistä työtovereista. Ihminen saattaa kokea, ettei hänellä ole tarvetta peittää takahuonetta tiimin jäseniltä. Hän voi esimerkiksi pitää videopalaverin heidän kanssaan omalta sohvaltaan, joka on normaalisti takahuone. Tällöin esiintyjä ei välttämättä tarvitse muitakaan lavasteita, kuten koruja, meikkiä tai rooliin sopivia vaatteita vaan hän voi esiintyä omana itsenään. Mikäli palaveriin liittyy jokin tiimin ulkopuolinen henkilö, ihminen vaihtaa esityspaikan välittömästi jälleen näyttämölle eli työtilaan ja huolehtii, että lavasteet ovat kunnossa. Etätyössä oman läheisen tiimin kesken pidetty palaveri voi dynamiikaltaan olla aivan erilainen kuin silloin, jos palaveriin liittyy tiimin ulkopuolinen henkilö. Tällöin tiimin eri jäsenille voi tulla enemmän tarkkaileva rooli.

6.3.2 Videoyhteyden sulkeminen tai taustakuvan asettaminen

BBC:n (2020) artikkelissa kirjoitetaan, että asiantuntijat neuvovat rajoittamaan kameran käyttöä etäpalavereissa tai ainakin pitämään sitä vapaaehtoisena. Ihmisen keskittymistä voi helpottaa, mikäli kamera ei osoita suoraan omiin kasvoihin vaan tulisi enemmin sivusta päin. Videoyhteyden sulkeminen oli yksi yleisimmistä keinoista, joilla ihmiset pyrkivät myös Vauva-foorumin mukaan vähentämään etäpalavereissa stressiä. Kommentoijat neuvoivat joko sulkemaan videoyhteyden kokonaan tai vähintään tauottamaan sen käyttöä. Keskusteluissa osa kehotti pienentämään oman kuvan lisäksi myös muiden videokuvat, jolloin toisten ilmeitä ei joudu tarkkailemaan jatkuvasti. Keskusteluissa toistuu se, kuinka ihmiset saattavat peittää kameran esimerkiksi tarralla tai ylivalottaa oman kuvansa, jotta omat kasvot eivät näy muille. Esimerkiksi Vauva-foorumilla kommentoidaan:

Miksi pidät kameraa päällä? Mä oon laittanut muumilaastarin sen päälle, ettei vahingosakaan näkyisi mitään.

Kirjoittaja ei tunnu luottavan pelkän kameran sulkemiseen, joten hän on varmistanut, ettei oma kuva näy muille peittämällä kameran kokonaan. Goffman (1959) kirjoittaa, että ihminen voi kesken esityksen mennä hetkeksi takahuoneeseen rentoutumaan ja palata sen jälkeen jälleen lavalle esiintymään. Tätä voi hyvin verrata videopalaveriin: puheenvuorossa oleva henkilö saattaa sulkea kameran hetkeksi vedoten esimerkiksi huonoon internetyhteyteen ja pitää siten pienen tauon. Kameran peittäminen voi antaa turvaa esiintyjälle, ettei takahuone näy muille.

Tällainen tauottaminen ja etäisyyden ottaminen teknologiasta ja on yksi yleinen keino, kuinka teknostressin negatiivisia vaikutuksia voidaan lieventää. (esim. Salo ym., 2017). Myös Tarafdar ym. (2020) mukaan teknostressiä aiheuttavan teknologian käytölle voisi asettaa jonkin aikarajan, jolloin sitä ei tulisi käytettyä liikaa. Etätyössä henkilö voisi koettaa pitää kameraa päällä vain tarvittaessa, jolloin sen aiheuttamaa stressiä voitaisiin estää. Osa Vauva-foorumin

keskustelijoista pohtii sitä, voiko työnantaja vaatia pitämään kamerayhteyttä päällä. Eräs kommentoija aloittaa keskustelun kysymällä:

Jos työntekijä osallistuu kokoukseen omassa kodissaan, voiko työnantaja pakottaa pitämään videota päällä Teams-kokouksessa?

Mikäli kameran käyttö on työnantajan toimesta pakollista, voi kameran sulkeminen lievityskeinona olla haastava toteuttaa. Osa ehdottaa, että kamera voisi olla päällä alkuesittelyiden aikana, mutta tämän jälkeen kukin saisi halutessaan sulkea videoyhteyden ja mykistää mikrofonin. Mikäli kameraa vaaditaan pitämään päällä, se voi johtaa muutosvastarintaan ja siten vaikuttaa negatiivisesti työyhteisön ilmapiiriin.

Monessa kommentissa toistui neuvo asettaa omaan videokuvaan taustakuva, jolloin oma koti ei näy toisille, vaan ruudulla näkyy esimerkiksi jokin ennalta päätetty maisema. Toiset neuvoivat sijoittamaan työpisteen siten, että taustalla näkyy esimerkiksi valkoinen seinä. Siten kodin henkilökohtaisuudet saa peitettyä muiden katseilta. Eräs kommentoija Vauva-foorumilla kommentoi taustakuvan mahdollista peittämistä:

Hymy voi hyytyä, jos luotat liikaa tekniikkaan, joka peittää ja kaikki näkee millaisessa kaatopaikassa asut.

Kirjoittaja viittaa kommentissaan siihen, että omaan videokuvaan asetettu taustakuva voi peittää, jolloin sotkuinen koti näkyy kaikille. Tätä voisi verrata siihen, että näyttämölle ripustettu esirippu romahtaa alas ja ihmisen takahuone paljastuu hänen tahtomattaan yleisölle. Ihminen voi kokea esiintymisessään epävarmuutta, jos hän luottaa täysin siihen, että esirippu peittää takahuoneen. Epävarmuus voi johtaa siihen, että roolisuoritus ja itsevarmuus kärsii. Teknostressin tunnetuista lievennyskeinoista taustakuvan asettamista voisi verrata Salo ym. (2020) esittämään keinoon, jonka mukaan IT-asetuksia voitaisiin säätää siten, että se lieventää teknologiasta aiheutuvaa stressiä. Kameran taustakuvan asettaminen voi toisille olla helpotus ja siten lieventää stressiä, mutta toisille se saattaa toimia päinvastoin ja lisätä stressiä, kun joutuu jännittämään, toimiiko peittävä tekniikka.

6.3.3 Muita ehdotettuja lieventämiskeinoja

Moni kokee videopalavereissa ulkonäköpaineita jopa enemmän kuin fyysisissä palavereissa, kun ihmisten keskittyminen ohjautuu videon välityksellä tiiviimmin kasvoihin. Vauva-foorumilla osa kommentoijista neuvoo pukeutumaan ja ehostamaan itseään meikeillä tai kampauksella samalla tapaa kuin miten työpaikallekin laittauduttaisiin. Tämä voisi auttaa siinä, että ihminen pääsee paremmin kiinni työrooliin. Itsensä ehostaminen voi olla keino eriyttää työ- ja kotiroolit. Meikit, asut ja korut ovat yksi merkittävä osa Goffmanin (1959) viitekehyksen vaikutelmienhallintaa. Ihminen pyrkii niillä luomaan yleisölle tietynlaisen kuvan itsestään ja ne toimivat ikään kuin näyttelijän puvustuksena ja maskina. Lisäksi

etukätehen harjoitellut puheet, eleet ja ilmeet liittyvät keinoihin, joilla tiettyjä vaikutelmia luodaan.

Koska moni kokee nimenomaan videopalaverit stressaavina, osa kommentoijista ehdottaa, että palaveri pidettäisiin videoyhteyden sijaan puhelimitse tai jos mahdollista asian voisi hoitaa sähköpostitse, jolloin säästyisi kaikkien aikaa. Tämä ei toki kaikissa tilanteissa ole mahdollista, mutta vaihtoehdon puntaroiminen voi olla aiheellista. Koska etätyössä teknostressiä aiheuttava stressori tuntuu olevan nimenomaan videoyhteys, voi siitä etäisyyden ottaminen vähentää teknostressin kokemista. Myös Akrenius (2020) esittää, että niin sanottuja turhia palavereita voisi hoitaa mahdollisuuksien mukaan sähköpostilla, jolloin ihmisten ei tarvitsisi miettiä ulkonäköpaineita tai oman kodin esteettisyyttä.

Teknostressiä voidaan lieventää purkamalla negatiivisia tunteita. (Salo ym. 2017; Tarafdar ym. 2019.) Tämä voi tapahtua esimerkiksi ”päästämällä höyryjä” kiroamalla tai huutamalla. Vaihtoehtoisesti henkilö voi haluta puhua negatiivisista tuntemuksistaan toisille tai kirjoittaa esimerkiksi keskustelupalstoille. Vauva-foorumilla moni kirjoittaa negatiivisista tuntemuksistaan etätyötä kohtaan ja tämä on monille keino lieventää pahaa oloa. Kirjoittajat purkavat asioita, jotka tuntuvat heistä ongelmallisilta ja hakevat asiaan vertaistukea. Osa kirjoittajista saattaa haluta vain purkaa omaa negatiivista tuntemusta anonyymisti. Negatiivisten tunteiden purkaminen keskustelufoorumille voi olla hyödyllistä, sillä usein ihminen ei anonyymisti rajoita kirjoittamistaan samalla tapaa kuin mitä hän tekisi omalla nimellään kirjoittaessaan.

6.3.4 Lieventämiskeinoja organisaation toimesta

Edellä mainitut keskustelupalstoilla ja kirjoituksissa esiin nousseet lievityskeinot ovat olleet pääosin keinoja, joilla yksiöt voivat itse helpottaa etätyöskentelystä aiheutuvaa stressiä. On myös keinoja, joilla organisaatiot pystyvät auttamaan työntekijöitä sopeutumaan etätyöhön paremmin. Deloitten (2020) konsultit ovat koonneet keinoja, joita työnantajat voisivat käyttää helpottaakseen etätyön paineita. He ehdottavat muun muassa, että organisaatiossa varmistetaan käyttäjien teknologiaosaaminen ja tuetaan tarvittaessa, mikäli ongelmia ilmenee. Lisäksi he neuvovat pitämään palavereissa riittävästi taukoja ja sisällyttämään niihin myös kuulumisten vaihtoa, sillä sosiaaliset kontaktit ovat etätyössä vähäisempiä kuin fyysisesti toimipaikoilla työskennellessä. Organisaatioiden olisi Deloitten mukaan hyvä kannustaa työntekijöitä pitämään työ- ja kotielämä sopivassa tasapainossa. Edellä mainitut keinot viittaavat dramaturgista käsitteistöä mukailleen roolinhallinnan teknologiseen varmuuteen. Mikäli henkilö kokee itsevarmuutta teknologian käytöstä, se heijastuu suoraan hänen roolisuoritukseensa.

Moni kommentoija kirjoittaa myös Vauva-foorumilla, että kokee epävarmuutta käyttäessään IT-järjestelmiä etätyössä. Yksi ratkaisulähtöinen teknostressin lieventämiskeino on Ragu-Nathan ym. (2008) mukaan organisaation järjestämä IT-koulutus. Työnantajan tarjoama tuki voi muuttaa käyttökokemuksen positiiviseksi ja siten lisätä työtyytyväisyyttä ja sitoutumista organisaatioon. Teknostressitutkimuksissa on puhuttu paljon teknologian aiheuttamasta negatiivisesta stressistä. Tarafdar ym. (2019) trifecta-mallin mukaan oikeanlaisella

koulutuksella ja osallistamalla työntekijöitä muutokseen, voisi negatiivinen teknostressi muuttua positiiviseksi ja työteho lisääntyä. Työnantaja voisi auttaa työntekijää kehittämään yksilöllisiä keinoja, jotka johtavat positiiviseen lopputulokseen. Trifecta-mallin mukaan myönteistä stressiä kokevat henkilöt näkevät teknostressin enemmän mahdollisuutena kuin uhkana. Kielteistä stressiä kokevat henkilöt sen sijaan näkevät teknostressin uhkana. Esimerkiksi etätyöskentelyssä työnantaja voisi ottaa työntekijät mukaan suunnittelemaan sitä, kuinka etätyö olisi hyvä toteuttaa. Siten positiivinen stressi ja itsevarmuus teknologian käytössä voisi lisääntyä. Työntekijöiden suhtautumista videopalaverihin voisi olla hyvä kuunnella ja pohtia yhdessä, kuinka niistä saisi positiivisen kokemuksen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Suomalaisten teknologian käyttö työssä on lisääntynyt entisestään etätöön vuoksi. Ihmisten IT-identiteetti, minän roolien teknologiavälitteisyys, on tullut merkittävämmäksi, kun kaikki yhteydenpito tapahtuu etätöössä teknologian kautta fyysisten kohtaamisten sijaan. Covid-19 pandemian aikana myös yhteydenpito läheisten kanssa on painottunut normaalia enemmän puheluihin, tekstiviesteihin sekä videopuheluihin. Tämä on omalta osaltaan lisännyt teknologian roolia vuorovaikutuksessa ja kasvattanut ihmisten ruutuaikaa. ”Minä” esiintyy enemmän teknologiavälitteisesti kuin kasvokkain, jolloin minän koko esitys välittyy vain teknologian kielellä. Kasvot ehkä korostuvat videokonferensseissa, mutta vartalo ja sen asennot sekä elekieli vaimenevat. Pikaviestimet taas eivät välitä tekstin mukana ilmeitä tai äänensävyjä. Sen sijaan ne tarjoavat omaa ilmeikstä emojikieltään.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin etätöystä aiheutuvaa teknostressiä seuraavilla tutkimuskysymyksillä:

1. Miten etätööhön tarkoitetuilla videokonferenssisovelluksilla syntyvää videovälitteistä teknostressiä voidaan tutkia, käsitteellistää ja ymmärtää?
2. Minkälaisia stressin lievennyskeinoja etätöystä aiheutuvaan stressiin on syntynyt ja miten niitä voidaan ymmärtää esiintymiskontekstin kautta?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen lähdettiin etsimään vastausta tutkimalla Vauva-foorumilta, mikä etätöössä aiheuttaa stressiä. Tässä tutkimuksessa havaittiin useita teknostressiä aiheuttavia tekijöitä eli stressoria, jotka voivat johtaa teknostressin kokemiseen etätöössä. Näitä tunnistettuja stressoreita lähdettiin käsitteellistämään ja tutkimaan Goffmanin (1959) teorian kautta. Tavoitteena oli tuoda uudenlaista näkökulmaa teknostressin tunnettuihin käsitteisiin dramaturgisen viitekehyksen avulla. Lisäksi tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää ja havainnollistaa videovälitteistä teknostressiä goffmanilaisen teorian kautta. Analysoitujen kommenttien mukaan etätöössä erityisen paljon teknostressiä

aiheuttava stressori oli videoyhteys, joka koettiin monessa kommentissa ahdistavana ja luonnottomana. Videoyhteys muutti etätyöskentelyn ikään kuin esiintymiseksi, jossa henkilö joutui esittämään itsestään idealisoitua versiota idealisoidussa ympäristössään, joka kommenttien perusteella koettiin stressaavana. Oman kodin näkyminen kaikkine persoonallisine piirteineen koettiin oman tilan menettämisenä. Videoyhteys on stressori, joka itsessään johtaa tämän tutkimuksen aineiston mukaan monien muiden stressorien syntymiseen, joita tässä tutkimuksessa tutkittiin Goffmania mukailten. Analyysissa pyrittiin ymmärtämään goffmanilaisen viitekehyksen kautta, miksi nimenomaan videoyhteys on stressiä aiheuttava tekijä. Goffmania (1959) käsitteellistäen oman yksityisen takahuoneen näkyminen koetaan siten, että kotiin tulisi kutsumattomia vieraita.

Videoyhteys johtaa tutkimustulosten mukaan ylimääriseen kuormitukseen, kun toisten ilmeitä ja eleitä joutuu katsomaan tiiviisti kuvaruudulta. Tämän koettiin vaativan normaalia enemmän keskittymistä ja energiaa. Joissain kommentteissa ilmeni, että stressiä syntyi siitä, kun omat kasvot näkyvät myös itselle kuvaruudun kautta. Omien kasvojen tuijottaminen saattoi saada ihmisen tarkkailemaan liiaksi omia kasvoja vieden huomion neuvottelun varsinaisesta aiheesta. Omien kasvojen näkyminen itselle ja muille johti ulkonäköpaineisiin. Goffmanin (1959) teoriassa ihminen haluaa esittää itsestään odotusten mukaisen version, jonka yksi osa-alue on oma ulkonäkö. Videoyhteyden todettiin aiheuttavan esiintymispaineita, kun kaikkien katseet ovat keskittyneet tiiviisti esiintyjän kasvojen alueelle. Goffmanin (1959) teorian kautta käsitteellistäen ihminen saattoi kokea olevansa tietokoneen ruudulla kuin esiintymislavalla, jossa kaikki tarkkailevat hänen esitystään. Ihminen muuttaa goffmanilaisen viitekehyksen mukaan omaa käyttäytymistään, kun hän tiedostaa olevansa muiden jatkuvan havainnoinnin kohteena.

Tutkimustulosten perusteella löydettiin myös muita kuin videoyhteydestä johtuvia stressoreita. Etätyön koettiin hämärtävän työ- ja kotiroolien välistä rajaa, kun kaikki työnteko tapahtuu kotoa käsin. Osa koki vaikeaksi asettaa rajat sille, milloin on käytettävissä työasioissa ja milloin on vapaalla. Etätyön myötä kuulumisten vaihtaminen ja ”small talk” työyhteisön kesken on vähentynyt, jolloin ihmisen IT-identiteetin rooli on kasvanut. Osassa kommentteista koettiin stressiä siitä, kun sosiaaliset kontaktit vähenevät etätyön myötä. Osa kirjoittajista koki keskittymisvaikeuksia sekä teknisistä haasteista johtuvaa teknostressiä. Tekniset haasteet etäneuvotteluiden aikana saattoivat muun muassa pidentää palaverien kestoa sekä viedä keskittymistä varsinaisesta aiheesta.

Vaikka Vauva-foorumilla moni koki etätyöstä stressiä, ilmeni monesta kommentista myös sen positiiviset vaikutukset. Moni kommentoi positiivisena asiana vapaa-ajan lisääntymisen, kun työmatkoihin käytetty aika vapautui ja työaika pystyi säätelemään joustavammin. Positiivisena koettiin myös parempi keskittymisrauha, tehokkuuden lisääntyminen sekä mahdollisuus pitää esimerkiksi kävelylenkkejä kesken työpäivän. Etätyö vaikutti Vauva-foorumin perusteella aiheuttavan toisille positiivisia vaikutuksia, kun taas toisille samat asiat aiheuttivat stressiä. Tästä voidaan päätellä, että tämän aineiston perusteella kukin yksilö kokee etätyön eri tavalla. Keskustelupalstalle kirjoitettujen

anonyymien kommenttien perusteella ei voida sanoa syytä sille, miksi näin on, sillä kirjoittajista ei tiedetä välttämättä mitään taustatietoja, kuten ikää, koulutustaustaa tai sukupuolta, joiden perusteella voitaisiin mahdollisesti tehdä johtopäätöksiä. Tämän tutkimuksen aineisto koostuu kunkin kommentoijan yksittäisestä kirjoituksesta, joista syntyy kokemusmaailma, jota tässä tutkimuksessa tarkastellaan.

Edellisissä kappaleissa on esitelty teknostressiä aiheuttavia tekijöitä etätyössä, jotka nousivat esille Vauva-foorumin keskusteluissa. Tässä tutkimuksessa videokonferenssista johtuvaan videovälitteisen teknostressin tutkimukseen on löydetty uusia keinoja tutkia ja ymmärtää teknostressin käsitteistöä dramaturgian kautta, joita havainnollistettiin Vauva-foorumin kommentteilla.

Tässä kappaleessa pyritään vastaamaan toiseen tutkimuskysymykseen, jossa pyritään selvittämään, millaisia erilaisia stressin lievityskeinoja keskustelufoorumilla esitetään ja kuinka niitä voidaan ymmärtää esiintymiskontekstin kautta. Keskiössä oli etenkin etätyöhön liittyvään esiintymisstressiin liittyvät lievennyskeinot. Teknostressin ratkaisulähtöiset lievennyskeinot, kuten teknologian käytön vähentäminen, etäisyyden ottaminen teknologiasta sekä IT-asetusten muuttaminen on tunnistettavissa tutkimustuloksista. Kommenteissa esitetään ensisijaisesti sellaisia lievennyskeinoja, joiden avulla yksilö voi itse lieventää stressiä. Sen lisäksi lievennyskeinoihin poimittiin asiantuntijoiden kirjoituksista keinoja, joilla etätyön negatiivisia vaikutuksia voitaisiin helpottaa. Asiantuntijoiden kommentit olivat varsin yhteneväisiä keskustelupalstoilla esitettyjen lievennyskeinojen kanssa.

Taulukossa 2 on yhteenveto siitä, kuinka keskustelupalstoilla on ehdotettu lieventämään etätyöskentelyn aiheuttamaa stressiä. Taulukossa lievityskeinoja peilataan Goffmanin (1959) dramaturgiseen lähestymistapaan sekä teknostressikirjallisuudessa esitettyihin teknostressin lievityskeinoihin. Tässä tutkimuksessa keskeisessä roolissa oli dramaturginen viitekehys, jonka keinoin etätyöhön liittyvää teknostressiä pyrittiin käsitteellistämään ja ymmärtämään. Tutkimuksessa löydettiin selkeä yhteys esiintymiskontekstin ja teknostressin tutkimuksen välillä, joka tuo uusia näkökulmia teknostressin perinteisemmälle tutkimuskentälle. Kumpikin tutkimuskysymyksistä kytkeytyi vahvasti siihen, kuinka goffmanilainen dramaturginen viitekehys kytkeytyy teknostressin tunnettuihin käsitteisiin etätyökontekstissa.

Taulukko 2 Teknostressin ja etätyöstressin lievennyskeinot ja niiden yhteys dramaturgiaan

Stressin lievennyskeinot etätyössä:	Yhteys Goffmanin (1959) teoriaan:	Teknostressin lievennyskeinot (mukaillen Salo ym. 2017; Tarafdar ym. 2019).
Kameran pitäminen poissa päältä joko kokonaan tai välillä videopalavereiden aikana	Ihminen poistuu lavalta takahuoneeseen rentoutumaan, jossa muut eivät näe häntä	Stressitekijöiden vähentäminen: IT:n käytön rutiinien muuttaminen
Omaan kamerakuvaan taustakuva, jolloin koti ei näy muille	Ihminen peittää takahuoneen esiripulla	Stressitekijöiden vähentäminen: IT-asetusten muokkaaminen
Erillinen työtila, jossa ei muuten oleskella	Ihminen tekee omaan kotiinsa erillisen näyttämön, jolloin takahuone pysyy yksityisenä	Rasituksesta palautuminen: etäisyyden ottaminen IT:stä
Työvälineet pois vapaa-ajalla, sähköpostin sulkeminen	Omassa kodissa eli takahuoneessa rentoutuminen	Rasituksesta palautuminen: etäisyyden ottaminen IT:stä
Oman kamerakuvan sulkeminen ja muiden kuvien pienentäminen	Pyritään vähentämään omien ilmeiden ja eleiden tulkintaa vuorovaikutustilanteessa	Stressitekijöiden vähentäminen: IT-asetusten muokkaaminen
Oman asenteen muuttaminen	Vaikutelmienhallinnan säätely	Stressitekijöiden sietäminen: omien stressireaktioiden kehittäminen
Tekniikka haltuun	Tekniikka on osa lavasteita, joiden hallinta voi auttaa esiintymisessä	Työnantajan järjestämä koulutus
Siisti pukeutuminen ja ehostus, kuten menisi työpaikalle	Ihminen pyrkii meikillä, vaatteilla ym. luomaan tietynlaisen vaikutelman	

Taulukon 2 ensimmäisessä sarakkeessa on yhteenveto Vauva-foorumilla esitettyihin lievityskeinoihin, joilla stressiä voitaisiin vähentää. Toisessa sarakkeessa esitetään, kuinka edellä mainittu lievityskeino liittyy dramaturgiseen käsitteistöön. Kolmannessa sarakkeessa on yhdistetty etätyön lievennyskeinot teknostressin tunnetuihin lievennyskeinoihin. Seuraavaksi avaan tarkemmin jokaista kohtaa.

Vauva-foorumilla ehdotetaan, että kameraa pidettäisiin poissa päällä etätapaamisen aikana joko koko ajan tai ainakin välillä. Tätä voitaisiin dramaturgisessa lähestymistavassa kuvata siten, että ihminen poistuu kesken esityksen takahuoneeseen rentoutumaan ja latautumaan ja palaa sen jälkeen taas näyttämölle. Teknostressiä on todettu lieventävän, mikäli henkilö ottaa siitä toisinaan etäisyyttä tai tauottaa teknostressiä aiheuttavan teknologian käyttöä.

Sama teknostressin lievennyskeino yhdistyy keskustelupalstalla ehdotettuun lievennyskeinoon, jossa ihmiset neuvovat peittämään oman kamerakuvan, jotta oma koti ei näy toisille. Dramaturgisessa näkemyksessä tämä yhdistyy siihen, kuinka ihmisellä voi olla pelko, että oma koti paljastuu ikään kuin esiripun takaa toisille ja takahuone paljastuu sen kaikessa yksityisyydessä. Kommenteissa ehdotetaan, että etätyöstä aiheutuvaa stressiä voisi lieventää, jos omaan kotiin järjestäisi erillisen työtilan, missä ei vapaa-ajalla oleskella. Dramaturgisessa viitekehäyksessä tätä voisi verrata siihen, että ihminen rakentaa omaan kotiinsa näyttämön, joka saa näkyä toisille videon välityksellä. Tällainen tila pyritään pitämään neutraalina tilana, jossa ei näy omia yksityisiä esineitä. Teknostressin lievennyskeinoista tämä kytkeytyy lievennyskeinoon, jossa teknologiasta otetaan tietoisesti etäisyyttä, jotta rasituksesta on helpompi palautua. Sama teknostressin lievennyskeino liittyy myös Vauva-foorumilla ehdotettuun lievennyskeinoon, jossa neuvotaan välttämään työvälineiden kuten sähköpostin käyttöä vapaa-ajalla, jolloin työ- ja vapaa-ajan välille tulisi selkeämpi ero. Goffmanin (1959) teoriaan peilaten tämä liittyy siihen, kun ihminen haluaa vapaa-ajallaan rentoutua omassa takahuoneessa.

Keskustelupalstalla ohjeistetaan sulkemaan oma kamerakuva sekä pienentämään muiden kasvokuvia, jotta keskittyminen kasvoihin ei olisi niin voimakasta ja veisi energiaa. Goffmanilaisittain tarkasteltuna ihminen pyrkii vuorovaikutustilanteessa välttämään omien ja muiden eleiden ja ilmeiden tulkintaa, jolloin vuorovaikutustilanne voi tuntua luonnollisemmalta. Teknostressiä voidaan lieventää muokkaamalla IT-asetuksia siten, että teknologia aiheuttaisi mahdollisimman vähän stressitekijöitä. Vauva-foorumilla kommentoidaan, että omaa asennetta videopalavereja kohtaan tulisi muuttaa ja koittaa sopeutua valitsevaan tilanteeseen. Kun teknostressiä ei enää varsinaisesti voida välttää, voidaan omia asenteita muuttamalla ja stressitekijöiden sietämisellä lieventää negatiivisia tuntemuksia. Keskusteluissa kehoitetaan opettelemaan etätyöskentelysovellusten käyttö sujuvaksi, jolloin itse palavereissa ne eivät aiheuta stressitekijöitä. Dramaturgisen käsitteistön mukaan tätä voitaisiin verrata siihen, että teknologia on osa lavasteita, joiden toimiminen auttaa roolisuorituksessa pysymistä. Mikäli lavasteet eivät toimi, voi esiintyjä kokea siitä stressiä. Teknostressiä voidaan lieventää, jos organisaatio varmistaa riittävän teknologiaosaamisen, jotta työntekijät eivät kokisi IT:n käyttämisestä teknostressiä. Osa ihmisistä kokee etätyössä normaalia enemmän ulkonäköpaineita, kun kaikkien katseet keskittyvät kasvojen alueelle videoneuvotteluissa. Vauva-foorumilla neuvotaan pukeutumaan ainakin vyötäröstä ylöspäin siten kuin menisi työpaikalle ja tarvittaessa ehostamaan hiuksia ja meikkiä, mikä voi lisätä itsevarmuutta. Tämä sama pätee myös dramaturgisessa teoriassa, jossa ihminen luo asusteilla ja meikeillä tietynlaista vaikutelmaa, ja ne toimivat esityksessä puvustuksena ja luovat itsevarmuutta. Teknostressin lievennyskeinoista tätä samaa yhteyttä ei löytynyt. Sen vuoksi teknostressitutkimuksessa voisi olla syytä tutkia tarkemmin, voisivatko yksilöt lieventää etätyössä teknostressin kokemista, mikäli oma ulkomuoto olisi asiallinen ja samanlainen kuin mitä se olisi työpaikalla.

Tämä tutkimus auttaa ymmärtämään sitä, kuinka Covid-19 pandemian aikana ihmiset ovat Vauva-foorumilla kokeneet etätyöskentelystä aiheutuvaa teknostressiä ja kuinka sitä voidaan ymmärtää dramaturgian keinoin. Tutkimus antaa tietoa siitä, millaisia stressin lievityskeinoja etätyöstä johtuvaan stressiin on keskusteluiden perusteella syntynyt ja kuinka niitä voidaan ymmärtää dramaturgian avulla. Löydetyt lievennyskeinot ovat selkeästi yhteydessä teknostressin tunnettuihin lievennyskeinoihin, jotka taas voidaan yhdistää Goffmanin (1959) itsensä esittämisen käsitteistöön. Organisaatiot voivat hyödyntää tutkimustuloksia suunnitellessaan, kuinka etätyöskentely toteutetaan. Henkilöstöä tulisi kuunnella siinä, kuinka he kokevat videopalaverit, jotta työssä viihdytään myös etätyöskentelyn aikana. Lisäksi organisaation tarjoama tuki muun muassa teknisessä osaamisessa on keskeistä, jotta voidaan varmistaa, ettei se aiheuta yksilöille teknostressiä. Tämän tutkimuksen keskeiset havainnot osoittavat, että Goffmanin (1959) dramaturginen viitekehys ei ole ainoastaan hyödynnettävissä nykyaikaisissa tutkimuksissa vaan se voidaan nähdä myös erittäin hyödyllisenä, kun halutaan ymmärtää ihmisen itsensä esittämistä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa niin kasvokkain kuin videokuvan välityksellä. Tutkimuksen dramaturginen viitekehys voi auttaa organisaatioita ymmärtämään, miksi videokonferenssit saatetaan kokea eri tavalla esiintymisenä kuin fyysiset palaverit. Goffmanin (1959) teoriaa ei ole käytetty aiemmin näkökulmana tutkimuksissa, joissa on tutkittu esiintymisteknostressiä etätyössä, joten se tuo tämän tutkimuksen kontekstille persoonallisemman näkökulman. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää, kun halutaan ymmärtää, miksi toisille oma tila ja koti tuntuu kovin yksityiseltä.

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy Juutin ja Puusan (2020) mukaan monia kysymyksiä, sillä tutkimuskohteena ovat yksilön subjektiiviset kokemukset ja näkemykset. Heidän mukaansa luotettavuuden arviointiin liittyy myös epävarmuutta, sillä tutkimustulokset ovat aina tutkijan omien näkemysten vaikutuksen alla. Tutkimus voidaan nähdä sosiaalisena konstruktiona, joka koostuu tutkijan ja tutkittavan välisestä vuorovaikutuksesta sekä tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa teorian muodostaminen ei ole aivan yksiselitteistä. Sen vuoksi laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä tehdä tyypittelyitä, jotka toimivat ihannemalleina tai teoreettisina yleistyksinä, joiden avulla selitetään ilmiötä. (Juuti & Puusa, 2020).

Luotettavuuteen voi Juutin ja Puusan (2020) mukaan vaikuttaa tutkijan esiymmärrys aiheesta, koska ne saattavat ohjata tutkijan havaintoja ja aineiston keräämistä. Myös tutkimukseen valitut käsitteet voivat ohjata havaintoja tiettyyn suuntaan. Myös Moilanen ja Räihä (2010) kirjoittavat, että tutkijan tulisi tutustua aineistoon mahdollisimman ennakkoluulottomasti. Tässä tutkimuksessa aineistoa ei kerätty laadulliselle tutkimukselle kaikista tyypillisimpään tapaan haastatteluiden avulla vaan aineisto oli jo olemassa keskustelupalstoilla. Siten aineistoa tarkasteltiin ennako-olettamus huomioiden, mutta kuitenkin avoimin mielin,

jotta sieltä voitaisiin havaita uudet näkökulmat. Teoriaosuudesta tehtiin ennen aineistoon perehtymistä ensimmäinen versio, jonka pohjalta aineistoa lähdettiin tutkimaan. Kun tutkimusaineistoon tutustuttiin tarkemmin ja alustavaa analyysia oli muodostettu, täsmennettiin teoriaosuutta vielä lisää, jotta se tukisi parhaalla mahdollisella tavalla tutkimuksen päälöydöksiä. Tutkimusprosessi eteni aineistolähtöisesti eli teoriaosuus, analyysi ja johtopäätökset rakentuivat osittain päällekkäin. Kun aineistosta nousi esiin tietyt teknostressin ilmiöt, täydennettiin teknostressin teoriaosuutta sen mukaisesti.

Moilanen ja Räihä (2010) kirjoittavat, että Malinowskin (1961) mukaan tutkimuksen validiteettia voidaan lisätä kolmella eri tavalla. Ensimmäinen on tärkeää, että tutkija kuvaa mahdollisimman yksityiskohtaisesti, kuinka hän on hankkinut tutkimusaineiston ja miten hän on päätenyt valittuihin johtopäätöksiin. Toinen keino lisätä validiteettia on, tehdä mahdollisimman tarkka raportointi, jonka pohjalta lukija pystyy itse arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Kolmas ja kenties kaikista tärkein Malinowskin neuvo on pitää tutkijan omat tulkinnat ja informanttien suorat lausunnot selkeästi erillään. Myös Hirsjärvi ym. (2009) kirjoittavat, että laadullisessa tutkimuksessa validiteettia voidaan parantaa kuvaamalla tutkimusprosessi eri vaiheineen mahdollisimman tarkasti.

Mielestäni tämän tutkimuksen validiteettia nostaa se, että tutkimusaineisto on jo ollut valmiina olemassa kaikkien nähtävänä, joten tutkijalla ei ole ollut roolia sen syntymiselle. Tämän vuoksi tutkija ei ole voinut johdatella tutkittavien vastauksia suuntaan tai toiseen, vaan ne ovat syntyneet heidän omasta vapaasta tahdostaan ja anonyymisti kirjoitettuna. Tutkijan rooli on sen sijaan ollut kommenttien tulkinnassa ja niiden peilaamisessa teknostressin ilmiöihin Goffmanin (1959) teorian kautta. On aina olemassa riski, että tutkija on ymmärtänyt Vauvafoorumille kirjoitettuja kommentteja väärin. Tähän liittyvää luotettavuuden riskiä on pyritty minimoimaan siten, että analyysin tueksi on nostettu joitain suoria sitaatteja, jotta niiden sävy käy tutkielman lukijoille ilmi ja kukin pystyy tulkitsemaan niitä. Usein kommentit ovat myös varsin selkeästi tulkittavia ja henkilöiden mielipide etätyötä kohtaan käy niistä selvästi ilmi.

Tutkimusaineiston analyysissa on huomioitu tutkimuksen kohteena olevan foorumin luonne sekä keskustelufoorumeiden erityispiirteet tutkimuskohteena. Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty pääosin Vauvafoorumilta, joka on tunnettu siitä, että sinne ihmiset voivat kirjoittaa matalalla kynnyksellä ja hakea sieltä esimerkiksi vertaistukea. Vauvafoorumin keskusteluita valvotaan ja ylläpito voi puuttua epäasiallisiin keskusteluihin poistaen yksittäisiä kommentteja tai kokonaisia keskusteluita. Tämä on huomioitu aineiston analyysissa, sillä Vauvafoorumi on luonteeltaan erilainen kuin toiset foorumit, joissa sana on vapaa ja kirjoituksia ei sensuroida.

Vauvafoorumin keskustelijat eivät potentiaalisesti edusta koko väestöä ja keskustelufoorumin kirjoittajien sukupuolijakauma saattaa painottua vahvemmin toiseen sukupuoleen. Tämä huomioitiin tutkimustulosten analyysissa ja luotettavuuden arvioinnissa, jotta kommenttien perusteella ei tehdä perusteettomia tulkintoja. Tässä tutkimuksessa Vauvafoorumin keskustelut on päätetty valita aineistoksi, koska sinne ihmiset voivat kirjoittaa matalalla kynnyksellä

huolistaan ja ajatuksistaan ja siten niiden perusteella on voitu poimia esimerkkejä siitä, mitkä seikat etätyössä johtavat stressijännitteisiin. Siten esimerkiksi kommentoijien sukupuolijakaumalla tai iällä ei ole tämän tutkimuksen validiteetin kannalta merkitystä. Kun tutkimusaineistona käytetään keskustelupalstalla olevia kommentteja, on tärkeää, että tutkija arvioi, ovatko kirjoitukset todenperäisiä. Toisinaan keskusteluissa voi esiintyä henkilöitä, jotka haluavat provosoida toisia kirjoittamalla keksittyjä tarinoita. Tässä tutkimuksessa tavoitteena ei ole punnita, vastaavatko kirjoittajien kommentit totuutta vaan keskiössä on ennemminkin kuvailla esimerkinomaisesti, kuinka ihmiset kirjoittavat etätyökokemuksistaan. Tutkimusaiheena etätyö ei ole samalla tapaa sensitiivinen, kuten jokin toinen aihepiiri voisi olla, joten sen vuoksi tutkimuksen luotettavuus ei todennäköisesti kärsi, vaikka jokin henkilö olisikin kommentissaan vääristellyt totuutta.

7.2 Ehdotukset jatkotutkimukselle

Tässä tutkimuksessa on analysoitu anonyymien kirjoittajien kommentteja keskustelupalstoilla. Kommenttien perusteella kirjoittajien taustatietoja ei ole, joten tutkimustuloksista ei voida vetää johtopäätöksiä sille, mitkä ovat altistavia tekijöitä sille, että toiset kokevat teknostressiä etätyöstä ja etenkin videopalavereista. Tässä tutkimuksessa löydökset perustuvat ennemminkin teknostressin lievennyskeinoihin sekä syihin, jotka aiheuttavat ahdistusta etätyössä. Jatkotutkimuksessa olisikin mielenkiintoista tutkia esimerkiksi haastatteluiden avulla etätyötä tekeviä henkilöitä ja selvittää, löytyykö tutkittavista jotain tiettyjä altistavia tekijöitä esimerkiksi tutkittavien persoonallisuuden piirteistä, iästä, sukupuolesta tai koulutustaustasta, jotka altistavat teknostressin ja esiintymistressin kokemiselle videopalavereissa. Nämä tekijät olisi mielenkiintoista yhdistää siihen, miksi toisille vaikutelmienhallinta on niin tärkeää ja miksi itsestä halutaan esittää tiettyä roolia toisille. Jatkotutkimuksessa olisi kiinnostavaa selvittää, miksi toiset haluavat pitää tiukasti kiinni tietystä vaikutelmasta ja toisia ei haittaa, vaikka oma koti näkyy sotkuisena taustalla.

Organisaatiot voisivat hyötyä, mikäli videoyhteydestä aiheutuvaa teknostressiä tutkittaisiin enemmän, koska siten voitaisiin paremmin puuttua teknostressin negatiivisiin vaikutuksiin, kuten uupumiseen ja masentuneisuuteen. Mikäli etätyöskentelytavat sovitaan yhdessä työntekijöiden kanssa, voisi sitoutuminen ja tyytyväisyys työtä kohtaan lisääntyä. Lisäksi etätyöstä aiheutuvien muutoksien läpikäyminen yhdessä henkilöstön kanssa on tärkeää, jotta etätyö ei johda muutosvastarinnan kokemiseen ja siten työtyytyväisyyden heikentymiseen. Etätyöstä keskustellessa onkin syytä huomioida työntekijän halukkuus tehdä etätyötä. Muutosvastarinnalla ja teknostressillä on tutkimusten mukaan yhteys, joka on vielä vähemmän tutkittu aihe ja sitä olisi tärkeää tutkia lisää myös etätyön näkökulmasta.

Goffmanilainen dramaturginen lähestymistapa on selvitysteni mukaan vielä varsin tutkimaton näkökulma teknostressin tutkimuskentällä, joten siitä löytyisi todennäköisesti muitakin mielenkiintoisia ulottuvuuksia, joita voisi

yhdistää perinteisempiin teknostressitutkimuksiin. Goffmanilaista teoriaa voidaan hyvin soveltaa moniin tämän päivän tutkimuksiin, joissa halutaan tutkia ihmisen identiteettiä ja itsensä esittämistä erilaisissa vuorovaikutustilanteissa niin kasvokkain kuin ei-kasvokkain. Tästä tutkimuksesta voitaisiin johtaa hypoteeseja, joiden avulla teknostressitutkimuksissa voitaisiin tulevaisuudessa syventää dramaturgista lähestymistapaa.

LÄHTEET

- Al-Fudail, M., & Mellar, H. (2008). Investigating teacher stress when using technology. *Computers & Education*, 51(3), 1103-1110.
- Ayyagari, R., Grover, V. & Purvis, R. (2011). *Technostress: Technological Antecedents and Implications*. *MIS Quarterly*, 35(4), 831-858.
<https://doi:10.2307/41409963>
- Bullingham, L., & Vasconcelos, A. C. (2013). 'The presentation of self in the online world': Goffman and the study of online identities. *Journal of information science*, 39(1), 101-112.
- Bullock, K. (2018). (Re) presenting 'order' online: the construction of police presentational strategies on social media. *Policing and society*, 28(3), 345-359.
- Carter, M. & Grover, V. (2015). *Me, My Self, and I(T): Conceptualizing Information Technology Identity and its Implications*. *MIS Quarterly*.
- Galluch, P. S., Grover, V. & Thatcher, J. B. (2015). *Interrupting the Workplace: Examining Stressors in an Information Technology Context*. *Journal of the Association for Information Systems*, 16(1), 1-47.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. University of Edinburgh, Social Sciences Research Centre.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi. 221-230.
- Hogan, B. (2010). *The presentation of self in the age of social media: Distinguishing performances and exhibitions online*. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30(6), 377-386.
- Huhtinen, A-M. & Tuominen J. (2020). *Fenomenologia, ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena*. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (Toim.), *Ladullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.

- Klaus, T. & Blanton, J. E. (2010). *User resistance determinants and the psychological contract in enterprise system implementations*. *European Journal of Information Systems*, 19(6), 625–636. <https://doi:10.1057/ejis.2010.39>
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sage publications.
- Lange, Patricia G. (2007). *Publicly Private and Privately Public: Social Networking on YouTube*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13: 1, 361–380. <http://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00400.x>
- Lapointe, L. & Rivard, S. (2005). *A Multilevel Model of Resistance to Information Technology Implementation*. *MIS Quarterly*.
- Lazarus, R. S. (1990). *Theory-based stress measurement*. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-13. University of California, Berkeley.
- Lee, Y. K., Chang, C. T., Lin, Y., & Cheng, Z. H. (2014). *The dark side of smartphone usage: Psychological traits, compulsive behavior and technostress*. *Computers in Human Behavior*, 31, 373-383.
- Lehtomaa, M. (2005). *Fenomenologinen kokemuksen tutkimus: haastattelu, analyysi ja ymmärtäminen*. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (Toim.) *Kokemuksen tutkimus, merkintä- tulkinta- ymmärtäminen*. Helsinki: Dialogia Oy.
- Mahapatra, M. & Pillai, R. (2018). *Technostress in organizations: A review of literature*. Twenty-Sixth European Conference on Information Systems (ECIS2018), Portsmouth, UK, 2018. https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1098&context=ecis2018_rp.
- Mahmud, I., Ramayah, T. & Kurnia, S. (2017). *To use or not to use: Modelling end user grumbling as user resistance in pre-implementation stage of enterprise resource planning system*. *Information Systems*, 69, 164–179. <https://doi:10.1016/j.is.2017.05.005>
- Malinowski, B. (1961). *Argonauts of the Western Pacific*. New York: E. P. Dutton.

- Metsämuuronen, J. (2008). *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. International Methelp Ky. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Moilanen, P. & Rähä, P. (2010). *Merkitysrakenteiden tulkinta*. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (Toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. (s. 46–70). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Murthy, D. (2012). *Towards a sociological understanding of social media: Theorizing Twitter*. *Sociology*, 46(6), 1059-1073.
- Oreg, S. (2006). *Personality, context, and resistance to organizational change*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.
- Paalunmäki A. & Vähämäki, M. (2020). *Havainnointi organisaatiotutkimuksessa*. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (Toim.), *Ladullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Perttula, J. & Latomaa, T. (2008). *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Perttula, J. (1995) *Kokemus psykologisena tutkimuskohteena, johdatus fenomenologiseen psykologiaan*. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.
- Pirkkalainen, H., Salo, M., Tarafdar, M. & Makkonen, M. (2019). *Deliberate or Instinctive? Proactive and Reactive Coping for Technostress*. *Journal of Management Information Systems*, 36(4), 1179–1212.
<https://doi:10.1080/07421222.2019.1661092>
- Puusa, A. & Juuti, P. (2020) *Ladullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus Oy.
- Ragu-Nathan, T.S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B.S. & Tu, Q. (2008). *The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation*. *Information Systems Research*, 19(4), 417–433. <https://doi:10.1287/isre.1070.0165>

- Salo, M., Pirkkalainen, H., Chua, C., & Koskelainen, T. (2017). *Explaining information technology users' ways of mitigating technostress*. In Proceedings of the 25th European Conference on Information Systems(ECIS), Guimarães, Portugal, June 5-10, 2017, 2460-2476
- Srivastava, S. C., Chandra, S. & Shirish, A. (2015). *Technostress creators and job outcomes: Theorising the moderating influence of personality traits*. Information Systems Journal, 25(4), 355–401. <https://doi:10.1111/isj.12067>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S. & Ragu-Nathan, T. S. (2007). *The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity*. Journal of Management Information Systems, 24(1), 301–328. <https://doi:10.2753/MIS0742-1222240109>
- Tarafdar, M., Tu, Q. & Ragu-Nathan, T. S. (2010). *Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance*. Journal of Management Information Systems, 27(3), 303–334. <https://doi:10.2753/MIS0742-1222270311>
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S. & Ragu-Nathan, B. S. (2011). *Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress*. Communications of the ACM, 54(9), 113–120.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L. & Stich, J. (2019). *The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research*. Information Systems Journal, 29(1), 6–42. <https://doi:10.1111/isj.12169>
- Tarafdar, M., Pirkkalainen, H., Salo, M. & Makkonen, M. (2020). *Taking on the "Dark Side" : Coping With Technostress*. IT Professional, 22 (6), 82-89. DOI: 10.1109/MITP.2020.2977343
- Tu, Q., Wang, K. & Shu, Q. (2005). *Computer-related technostress in China*. Communications of the ACM, 48(4), 77–81. <https://doi:10.1145/1053291.1053323>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Vainikka, E. & Harju, A. (2019). *Anonyymien keskustelupalstojen julkisuus: Marginaaliin jääneiden vertaistukea ja yhteiskuntakritiikkiä*. Tampere University. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-201910143841>
- Smith, W. (2009). *Theatre of Use: A Frame Analysis of Information Technology Demonstrations*. Social studies of science. <https://doi.org/10.1177/0306312708101978>
- Vaismoradi, M., & Snelgrove, S. (2019, September). *Theme in qualitative content analysis and thematic analysis*. In Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research (Vol. 20, No. 3).

LIITE 1 AINEISTO

Aineisto
https://www.vauva.fi/keskustelu/4097186/etatyo-vienyt-tyomotivaation-kokonaan?page=2
https://www.vauva.fi/keskustelu/3962999/ zoommeetskypeyms-ahdistaa
https://www.vauva.fi/keskustelu/3963470/etatyoapatia-en-ole-ena-oma-itseni
https://www.vauva.fi/keskustelu/4121573/etatyo-ei-ole-kaikille-mieleton-mahdollisuus-vaan-ainoastaan-kamalaa?page=5
https://www.vauva.fi/keskustelu/3844514/voiko-tyonantaja-pakottaa-pitamaan-videota-paalla-teams-kokouksessa
https://www.bbc.com/worklife/article/20200421-why-zoom-video-chats-are-so-exhausting
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/de/Documents/human-capital/Remote-Collaboration-COVID-19.pdf
https://www.salkunrakentaja.fi/2020/06/tassa-syy-miksi-tunnet-zoom-uu-pumusta/