

TEKNOLOGIAVÄLITTEINEN VUOROVAIKUTUS JA IDENTIFIOITUMINEN HAJAUTETUISSA TIIMEISSÄ

Anu Sivunen

Lectio praecursoria puheviestinnän väitöskirjan "Vuorovaikutus, viestintäteknologia ja identifioituminen hajautetuissa tiimeissä" tarkastustilaisuudessa Jyväskylän yliopistossa 8.12.2007. Vastaväittäjänä tilaisuudessa oli dosentti Jukka Lipponen (Helsingin yliopisto) ja kustoksena professori Maarit Valo.

Organisaatiot ovat olleet viime vuosikymmeninä suurten muutosten kohteena. Tietoalan ammatit ovat lisääntyneet, ja työ on usein organisoitu erilaisiin lyhytkestoisiin projekteihin. Tiimimäinen toiminta ja tiimityö ovat nykypäivää hyvin monissa organisaatioissa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Globalisaatio, erilaiset organisaatiofuusiot ja kehittynyt viestintäteknologia ovat tuoneet mukanaan sen, että samankin tiimin tai työryhmän jäsenet voivat työskennellä eri kaupungeissa, maissa tai jopa maanosissa. Tiimin jäsenet edustavat tällöin hyvin usein myös eri kulttuureita ja puhuvat äidinkielenään eri kieliä. Työntekijöiden vuorovaikutus on tällaisissa tilanteissa teknologiavälitteistä, eli viestintä tapahtuu pääosin esimerkiksi sähköpostin, pikaviestinten tai puhelinneuvottelujen välityksellä. Väitöskirjani keskittyy tällaisten työryhmien eli hajautettujen tiimien tarkasteluun.

Kiinnostus hajautettuja tiimejä ja organisaatioita kohtaan on lisääntynyt tutkijoiden keskuudessa selvästi viime vuosina. Hajautettua työtä on tutkittu niin tietojärjestelmätieteiden, taloustieteiden kuin organisaatiopsykologiankin näkökulmasta. Kansainvälisesti myös viestinnän alalla on tehty tutkimusta hajautettujen tiimien johtamisesta ja teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta. Tutkimukseni

on kuitenkin ensimmäinen suomalainen puheviestinnän väitöskirja, joka tarkastelee työelämän teknologiavälitteisiä viestintäsuhteita.

Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa esitetään monia eri näkökulmia siihen, millä tavalla teknologia on yhteydessä tiimien ja ryhmien toimintaan. Kun ryhmien vuorovaikutusta on tarkasteltu teknologian ominaisuuksista ja piirteistä käsin, on havaittu, että erilaisten välineiden kautta vuorovaikutus olisi rajoittuneempaa kuin kasvokkain. Koska esimerkiksi sähköpostin välityksellä ei voi kuulla toisen viestijäosapuolen ääntä tai nähdä hänen ilmeitään ja eleitään, on ajateltu, että vuorovaikutus on tällä tavalla rajoittuneempaa kuin kasvokkain. Usein on edelleen valalla käsitys, että teknologiavälitteisesti ei ole mahdollista hoitaa monimutkaisia tehtäviä tai käydä henkilökohtaisia keskusteluja.

Tällaisen teknologian rajoittavista ominaisuuksista lähtevän tutkimuksen rinnalla on kuitenkin viime vuosikymmeninä tehty myös toisesta näkökulmasta lähtevää tutkimusta. Tässä tutkimusperinteessä teknologian käyttäjät, esimerkiksi hajautetun tiimin jäsenet, ja heidän välinen vuorovaikutuksensa nostetaan tarkastelun keskiöön. Näissä tutkimuksissa on havaittu, että ihmiset ovat myös teknologian käyttäjinä erilaisiin tilanteisiin mukautuvia ja uusia teknologian käyttötapoja omaksuvia viestijöitä. Jos teknologiavälitteisille ryhmille annetaan tarpeeksi aikaa tehtävän suorittamiseen, voivat tällaiset ryhmät tuottaa enemmän ratkaisuvaihtoehtoja ja kokea työskentelynsä toimivammaksi kuin kasvokkaisryhmät. Tällöin viestintävälineen ominaisuuksia, kuten näkö- tai ääniyhteyttä, tärkeämmäksi nouseekin kulloinenkin viestintätilanne, siihen osallistuvat yksilöt ja heidän välinen viestintäsuhteensa.

Toinen työni keskeinen aihealue teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen ohella käsittelee tiimiin identifioitumista. Tarkoitin sillä tiimin jäsenten välisten sidosten luomista, säilyttämistä ja muuttumista. Identifioituminen on prosessi, jossa yksilö ottaa tiimin jäsenyyden osaksi omaa identiteettiään. Koska hajautettujen tiimien jäsenet työskentelevät etäällä toisistaan ja kuuluvat usein yhtä

aikaa moniin eri projekteihin ja ryhmiin, on vahvan tiimi-identiteetin havaittu olevan se kipinä, joka saa tiimin jäsenet puhaltamaan yhteen hiileen.

Identifioitumisen tutkimuksella on pitkät perinteet. Vaikka identifioituminen nähdään toisinaan samankaltaisena ilmiönä kuin esi-merkiksi sitoutuminen, on identifioitumisella vahvempi, yksilön motivaatioihin ja identiteettiin pohjaava perusta. Tämän perustan ytimen muodostaa paljon tutkittu sosiaalisen identiteetin näkökulma. Näkökulman perusajatuksena on se, että yksilöt määrittävät itsensä sen kautta, millaisiin sosiaalisiin ryhmiin he kuuluvat. Ryhmäjäsennyden muokkaama käsitys itsestä ilmenee yksilöiden käyttäytymisessä ja suhtautumisessa muihin ryhmiin.

Sosiaalisen identiteetin näkökulma ei kuitenkaan kata viestinnän tutkimuksen perspektiivistä kaikkia identifioitumisen osa-alueita. Näkökulma korostaa erityisesti identifioitumisen kognitiivista puolta eli sitä, että ryhmäjäsennys muotoutuu ihmisten mielissä, tarkastelematta ihmisten välisen vuorovaikutuksen merkitystä. Kuitenkin työelämän ryhmissä, kuten hajautetuissa tiimeissä, jonkinlainen vuorovaikutus ihmisten välillä on tiimien olemassaolon ehto. Identifioitumisen vuorovaikutusnäkökulmasta viestinnällä onkin keskeinen rooli identiteettien rakentamisessa ja vahvistamisessa. Erilaiset sanavalinnat, viestinnän strategiat ja vuorovaikutuksen määrä voivat muuttaa identifioitumistamme tilanteesta riippuen. Identifioituminen ryhmään rakentuu siis vuorovaikutuksessa ja ilmenee vuorovaikutuksen kautta eri tilanteissa.

Nämä kaksi näkökulmaa, kognitiivinen ja viestinnällinen näkökulma identifioitumiseen, ovat kulkeneet tutkimusperinteessä tähän asti hyvin omia polkujaan. Vasta viime vuosina on esiintynyt viitteitä siitä, että näkökulmat olisivat lähestymässä toisiaan. Väitöskirjassani laajennan identifioitumisen teoriakenttää sekä sosiaalisia kognitioita että viestintäkäyttäytymistä huomioivaan suuntaan.

Tutkimuskysymykseni, jotka väitöskirjatyölleni asetin, ovat seuraavanlaisia: 1) millaista on hajautettujen tiimien vuorovaikutus, 2) millainen merkitys erilaisella viestintäteknologialla on hajautettujen tiimien vuorovaikutuksessa ja 3) mitä on tiimiin identifioituminen hajautetuissa tiimeissä? Lähdin hakemaan vastausta näihin kysymyksiin laadullisen tutkimusotteen avulla. Laadullisessa kysymyksenasettelussa tutkimuskohdetta on mahdollista tarkastella sen omasta todellisuudesta käsin. Tällöin esimerkiksi hajautettujen tiimien vuorovaikutusta ja tiimiin identifioitumista sekä niissä tapahtuvia muutoksia voi tutkia prosessina, tutkittavien itsensä tuottamien käsitteiden kautta.

Tutkimukseeni osallistui neljän eri organisaation neljässä hajautetussa tiimissä työskenteleviä jäseniä. Kolme tiimeistä oli kansainvälisesti hajautuneita eri maihin ja maanosiin, ja yksi tiimi oli hajautunut Suomen sisällä kahteen eri kaupunkiin. Tiimit käyttivät vuorovaikutuksensa välineinä sähköpostia, puhelimia, pikaviestimiä, keskustelufoorumeita sekä video- ja puhelinneuvotteluja.

Tutkimusaineistoni koostuu kahdella eri tavalla kerätystä aineistosta. Ensimmäisen aineistoni keräsin haastattelemalla kaikkien neljän tiimin jäsenet ja tiiminvetäjät. Haastatteluja kertyi yhteensä 35, ja tein ne joko kasvokkain tai puhelimen välityksellä suomeksi tai englanniksi.

Toinen aineistoni koostuu hajautettujen tiimien tallennetusta teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta. Olin paikalla seuraamassa ja tallentamassa yhden tiimin videoneuvotteluja ja toisen tiimin puhelinneuvotteluja. Kolmannessa tiimissä jäsenet tallensivat minulle pyynnöstäni useamman kuukauden ajalta käymiään pikaviestinkeskusteluja. Neljännen tiimin viestintää pääsin seuraamaan heidän internetissä olevalta keskustelufoorumiltaan.

Analysoin aineistoni laadullisin menetelmin, teoriasidonnaisia analyysimenetelmiä mukailen. Teoriasidonnaisessa analyysissä pyritään ymmärtämään uutta ilmiötä sekä tutkimusaineiston että teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Vertailin tutkimusaineistoa

ja teoriaa jatkuvasti analysoinnin edetessä, mikä mahdollisti sekä teorian että aineiston paremman ymmärtämisen.

Väitöskirjatutkimukseni tulokset piirtävät moniulotteisen kuvan hajautettujen tiimien vuorovaikutuksesta, viestintäteknologian käytöstä ja tiimiin identifioitumisesta. Nostan seuraavaksi esiin joitain erityisen mielenkiintoiseksi katsomiani tuloksia työstäni.

Vuorovaikutusta hajautetuissa tiimeissä määrittelevät hajautetun työn eri ulottuvuudet: maantieteellinen, ajallinen, kulttuurinen ja organisatorinen hajautuneisuus sekä vuorovaikutuksen teknologiavälitteisyys. Nämä ulottuvuudet voidaan nähdä vuorovaikutuksen kannalta joko etuina tai haasteina. Esimerkiksi maantieteellinen hajautuneisuus voidaan kokea etuna, koska sen nähdään vähentävän konflikteja tiimissä. Maantieteellinen etäisyys voidaan kuitenkin kokea myös haittana, koska se vähentää yhteisen ymmärryksen jakamista ja kokonaiskuvan saamista tiimin tehtävästä. Lisäksi sama ongelma voidaan määritellä johtuvaksi hajautuneisuuden eri ulottuvuuksista. Toinen jäsen voi kokea tietyn vuorovaikutuksen ongelman syyksi tiimissä vallitsevat kulttuurierot, kun taas toisen jäsenen mielestä ongelma johtuu hajautetusta organisaatorakenteesta. Myös suhtautuminen vuorovaikutuksen teknologiavälitteisyteen vaihtelee tiimeissä paljon. Jos jäsenet ovat esimerkiksi totuneita teknologiavälitteiseen viestintään, kokemus siitä voi olla myönteisempi kuin tiimeissä, joissa välineitä ei käytetä yhtä laajasti.

Erityisen mielenkiintoinen tulos oli mielestäni se, että tiimin jäsenen suhtautuminen teknologiavälitteisyteen oli joskus ristiriidassa heidän teknologiavälitteisen viestintäkäyttäytymisensä kanssa. Tämä ristiriita liittyy erityisesti vuorovaikutuksen relationaaliseen eli suhdekeskeiseen puoleen. Tiimin jäsenet esittivät usein ajatuksen siitä, että epämuodollista, viestijäosapuolten suhdetta syventävää vuorovaikutusta ei ole mahdollista välittää teknologian avulla. Vuorovaikutuksen analysointi osoitti kuitenkin, että tällaista viestintää käydään usein työympäristössäkkin teknologian välityksellä.

Tiimin jäsenet vitsailevat, kertovat tarinoita ja henkilökohtaisia kuulumisiaan esimerkiksi pikaviestimillä. Tällaisia käyttäytymisen ja suhtautumisen välisiä eroja on tutkittu muissa yhteyksissä, mutta vastaavaa vertailua ei ole teknologiavälitteisen viestinnän puolella aikaisemmin tehty.

Viestintäteknologia palvelee hajautettujen tiimien työskentelyssä hyvin erilaisia tarkoituksia. Oli kiinnostavaa havaita, miten viestintävälineiden käyttöä ja valintaa tiimissä perustellaan. Välineiden valinta näyttäytyy jäsenten puheessa hyvin rationaalisena: puhe-
linneuvottelua käytetään silloin, kun tiimin asioista neuvotellaan yhdessä, ja pikaviestintä silloin, kun halutaan kysyä toiselta tiimin jäseneltä nopeasti jotain asiaa. Käytännössä teknologian valinta ei näyttäisi kuitenkaan olevan aina näin rationaalista ja tiedostettua, vaan välineitä käytetään eri tavoilla. Kaikissa tiimeissä ei ollut myöskään juuri sovittu yhteisiä sääntöjä teknologian käytölle tai sille, millaista viestinnän tulisi missäkin välineessä olla. Kunkin tiimin käyttötottumukset muokkasivat sitä, millaiseksi vuorovaikutus eri välineissä muodostui. Mielenkiintoista oli huomata, että erityisesti tiimin vetäjältä odotettiin aktiivisuutta viestintäteknologian käytössä, viestintäkäytänteiden luomisessa ja erilaisten välineiden tarjoamisessa tiimin käyttöön.

Kiinnostavana tutkimustuloksena pidän myös sitä, millaiset muut ominaisuudet ja taidot hajautettujen tiimien johtamisessa nousivat tärkeiksi. Tiiminvetäjän ei hajautetuissa tiimeissä tarvitse tutkimukseni mukaan olla paras tai pätevin tiimin tehtävän suorittamisessa. Sen sijaan esimerkiksi sosiaalisen tuen, konfliktien hallinnan ja palautteen antamisen taidot näyttäisivät korostuvan. Koska tiimien jäsenet ovat asiantuntijoita omalla alallaan, on johtajan rooli enemmänkin valmentava ja jäseniä tukeva kuin itse työn sisältöihin puuttuva. Samanlaisia ominaisuuksia vaaditaan toki myös perinteisten tiimien vetäjiltä. Hajautetuissa tiimeissä vetäjillä on kuitenkin vähemmän mahdollisuuksia ja tilanteita tuoda johtamistaitojaan esiin jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa. Näin ollen joh-

tajan vuorovaikutuksen laatu korostuu erityisesti hänen teknologiavälitteisessä yhteydenpidossaan.

Hajautettuihin tiimeihin identifioituminen näyttäytyy tutkimustulosteni valossa moniulotteisena ilmiönä. Erityisen kiinnostava havainto oli mielestäni se, että jäsenet merkityksellistävät identifioitumista useasta näkökulmasta. Identifioituminen voidaankin nähdä ilmiöksi, jolla on kolme eri puolta: kognitiivinen, affektiivinen ja behavioraalinen. Se ei siis ole vain tietoisuutta tiimiin kuulumisesta tai tietoa tiimistä ja sen jäsenistä. Identifioitumista kuvataan myös tunnetasolla, läheisinä vuorovaikutussuhteina muiden jäsenten kanssa, sekä käyttäytymisen näkökulmasta yhteisiin tavoitteisiin pyrkimisenä ja aktiivisena toimintana tiimin hyväksi. Tulokseni laajentavatkin sosiaalisen identiteetin lähestymistapaa ottaessaan identifioitumisen rakentumisessa huomioon myös ryhmän jäsenten väliset viestintäsuhteet ja viestintäkäyttäytymisen.

Tutkimustyöhön kuuluu oleellisena osana työn kriittinen arviointi. Tutkimukseni tuloksia tarkasteltaessa täytyykin ottaa huomioon se lähestymistapa, jolla kohdettani tarkastelen, ja ne menetelmät, joilla olen tietoa kerännyt. Valitsemani laadulliset tutkimusmenetelmät ja niiden avulla keräämäni aineistot ovat tuottaneet yhdenlaisen näkökulman aiheeseen. Toisenlaisia menetelmiä käyttämällä olisin voinut päästä tarkastelemaan useampia tiimejä, jolloin aineistoni olisi ollut määrällisesti kattavampi. Vaihtoehtoisesti olisin voinut keskittyä vain yhden tiimin vieläkin syvällisempään tapaustutkimukseen. Lisäksi teoreettinen lähestymistapani aiheeseen on muokannut sitä, millaisia valintoja olen tutkimuksessani tehnyt.

Näen kuitenkin, että valitsemani lähestymistapa on tuottanut uutta tietoa tutkimastani aiheesta. Koska tutkimusasetelmani noudattelee jossain määrin pitkittäistutkimuksen piirteitä, palvelivat menetelmäni mielestäni melko hyvin juuri identifioitumisen prosessiluonteen ymmärtämisessä. Tiimien pitkällisellä seuraamisella pääsin tarkastelemaan sitä, millä tavalla ja missä tilanteissa tiimi-identiteetti rakentuu ja ilmenee. Koska hajautettuja tiimejä on tähän asti

tutkittu usein erilaisin koeasetelmin, tuottaa tutkimukseni myös tärkeää tietoa oikeasta työelämästä. Toivonkin, että olen tehnyt työssäni oikeutta monipuoliselle aineistolleni, joka tarjoaa useita näköaloja työtiimien teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen ja identiteetin rakentamiseen.

Tutkimukseni tulokset nostavat myös esiin haasteita hajautettujen tiimien ja organisaatioiden tutkimiselle. Tutkimuskohteen rajaaminen on usein vaikeaa, koska hajautetut tiimit eivät ole aina selvärajaisia. Tiimien tutkiminen työympäristössä on myös haasteellista organisaatioissa tapahtuvien jatkuvien muutosten vuoksi. Pitkittäistutkimuksen tekeminen olisi kuitenkin jatkossa tärkeää hajautettujen tiimien dynamiikan ja identifioitumisen prosessiluonteen ymmärtämisen näkökulmasta.

Oma tutkimustyöni hajautettujen tiimien ja identifioitumisen parissa on vasta alkuvaiheessa. Tässä tutkimuksessa näkökulmani on ollut tiimien ja niiden prosessien tasolla. Tämän työn puitteissa ei ollut mahdollista tarkastella esimerkiksi useita saman organisaation tiimejä tai keskittyä syvällisesti yksittäisten tiimien sisäisiin suhteisiin. Jatkossa näkisinkin tarpeelliseksi tutkia hajautettuja organisaatioita esimerkiksi esimies-alaisuusuhteiden näkökulmasta. Kiinnostavaa olisi tarkastella, millaiset tiiminvetäjän vuorovaikutustaidot ovat tehokkaita ja tarkoituksenmukaisia esimerkiksi teknologiavälitteisissä konfliktinratkaisutilanteissa tai kehityskeskusteluissa. Myös ihmisten asenteiden ja käyttäytymisen yhteyksiä ja eroavaisuuksia teknologiavälitteisen viestinnän suhteen tulisi tutkia jatkossa lisää. Tulosteni perusteella näyttää siltä, että viestintävälineitä arvioitaessa ja käytettäessä asenteet ja käyttäytyminen eivät aina kohtaa. Jos tutkimus keskittyy pelkästään yksilöiden asenteiden ja kokemusten kartoittamiseen eikä observei lainkaan aktuaalista viestintäkäyttäytymistä, saattaa tuloksena olla melko rajallinen kuva teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksista työelämässä.

Tutkimukseni antaa kuitenkin myönteisiä merkkejä siitä, että teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi olla monesta näkökulmasta toimiva tapa organisoida yhteistyötä nykyisessä työelämässä. Myös tiimi-identiteetin rakentaminen näyttäisi olevan mahdollista teknologiavälitteisesti toimivissa, useaan maahankin hajautuneissa tiimeissä. Tiiviitä ja tuloksekkaita vuorovaikutussuhteita voidaan siis myös työelämässä solmia pelkästään teknologiavälitteisesti. Kuten aikaisempikin tutkimus on osoittanut, teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ei pitäisikään enää vain vertailla kasvokkaisviestintään, vaan sitä tulisi tutkia omana vuorovaikutuksen muotonaan, sen omiin vahvuuksiin ja haasteisiin keskittyen.