



Teknologiavälitteinen kokousvuorovaikutus tarvitsee sujuakseen muutakin kuin kielellistä ja teknistä osaamista

Millaista etäkokousten vuorovaikutus on, ja miten sitä viedään eteenpäin? Onko väliä, käytetäänkö videoyhteyttä? Millaiset käytänteet ovat hyviä ja toimivia? Tällaisiin kysymyksiin etsin vastauksia englannin kielen väitöskirjassani, jossa tarkastelin mikrotasolla erään kansainvälisen yrityksen teknologiavälitteisiä kokouksia. Vaikka kansainvälisessä ympäristössä työskentelyn kulmakivenä pidetään usein hyvää englannin kielen taitoa, tutkimukseni tulokset osoittavat, ettei se suinkaan ole ainut asia, mitä etäkokouksissa tarvitaan. Tullakseen ymmärretyksi täytyy myös osata kommunikoida oikealla tavalla oikeaan aikaan ja pystyä sopeutumaan muuttuvan teknologisen ympäristön vaatimuksiin.

Julkaistu: 24. maaliskuuta 2021 | Kirjoittanut: Tuire Oittinen

Teknologisoitunut työelämä

Digitalisaation vaikutukset ovat olleet näkyvästi läsnä elämän eri osa-alueilla jo vuosikymmeniä. Etenkin työelämän sektoreilla on hyödynnetty pitkään erilaisia teknologioita ja verkkoympäristöjä, ja tänä päivänä ei työn tekeminen olisi enää ilman niitä edes paikoin mahdollista. Yhtäältä voidaan puhua työelämän ja toisaalta vuorovaikutuksen teknologisoitumisesta (Hutchby, 2001). Teknologian ja vuorovaikutuksen välistä suhdetta on myös tutkittu paljon, ja voidaan ajatella, että teknologialla on ainakin kaksi erilaista roolia: se voi toimia joko tehtävien tukena tai kommunikoinnin mahdollistajana. Tietokoneet ja älylaitteet voivat siis olla apuvälineitä siinä mielessä, että niitä voidaan esimerkiksi käyttää omien tai yhteisten tehtävien tekemiseen toimistolla (esim. Asmuß & Oshima, 2012), mutta ne myös mahdollistavat yhteydenpidon ihmisten kanssa, jotka eivät ole

fyysisesti samassa paikassa. Oli kyse sitten kummasta tahansa, teknologian tukemasta tai teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta, teknologian mukana olo vaikuttaa siihen, millaiseksi toiminta muokkautuu.

Kuluneen vuoden aikana digiloikka on saanut ehkä suurimman ja kokonaisvaltaisimman sysäyksensä koskaan. Fyysisten tapaamisten jäädessä vähemmälle vuorovaikutuksesta on tullut pitkälti teknologiavälitteistä. Sen sijaan, että päiviämme rytmittäisivät perinteiset kokoukset, siirtymät paikasta toiseen tai ajoittaiset kahvipöytäkeskustelut kollegoiden kanssa, hoidamme lähes kaiken etänä erilaisia välineitä ja ohjelmia hyödyntäen. Mahdollisuudet kanssakäymiselle ja kohtaamisille, sekä ympäristöt, joissa olemme tottuneet toimimaan, ovat ainakin hetkellisesti muuttuneet. Monet ovat myös huomanneet käytännön tasolla, kuinka teknologiavälitteiset tapaamiset ja kokoukset ovat erilaisia verrattaessa perinteisiin kasvokkain tilanteisiin.

Tämä liittyy osittain siihen, että teknologian käyttö luo aivan erityiset puitteet vuorovaikutukselle ja sen etenemiselle; sille, kuinka tuotamme puhetta, eleitä ja muuta sosiaalista toimintaa, ja missä järjestyksessä. Jo formaatin valinta tekee saataville tietyt mahdollisuudet ja toisaalta myös tietyt rajoitukset. Siinä missä chat-keskusteluun osallistuminen tapahtuu kirjoitetun kielen ja sorminäppäryyden kautta, on videoalustojen käyttäjillä käsissään moninaisempia keinoja rakentaa dialogia, johon kaikilla on yhtäläinen ja reaaliaikainen pääsy. Teknologiat eivät silti määritä toimintaamme, sillä kyseessä on aina ihmistenvälinen kommunikaatio, ei laitteiden (mm. Arminen ym., 2016). Jotta teknologiavälitteinen vuorovaikutus olisi sujuvaa ja kokouksissa päästäisiin eteenpäin, keskeistä on yhteisymmärrys kielestä ja sen käytänteistä mutta myös meihin kohdistuvista odotuksista; toisin sanoen, käsitys siitä, millainen toiminta on sopivaa juuri nyt. Ei siis riitä, että digitaalisia välineitä osataan käyttää, vaan tarvitaan myös joustavuutta ja vuorovaikutustaitoja.

Perinteisestä kokoustamisesta uudenaikaiseen toimintamalliin

Kokoukset ovat omanlaisensa vuorovaikutustilanne, jonka järjestäytyminen kytkeytyy kokonaisvaltaisesti niin fyysiseen, materiaaliseen kuin sosiaaliseen ympäristöön. Esimerkiksi jo kokoushuoneeseen astuminen tekee tietynlaiset asiat ajankohtaisiksi. Ehkä tervehdimme muita, valitsemme paikan, otamme esille kokousmateriaalit, istumme alas ja jäämme odottamaan kokouksen virallista avausta. Tunnistamme siis ne raamit, joiden sisällä tekemisemme muotoutuu, mutta toisaalta tiedämme, millainen toiminta on tällaisessa institutionaalisessa ympäristössä odotuksenmukaista (esim. Amusß & Svennevig, 2009; Heritage & Clayman, 2010; Mondada, 2011).

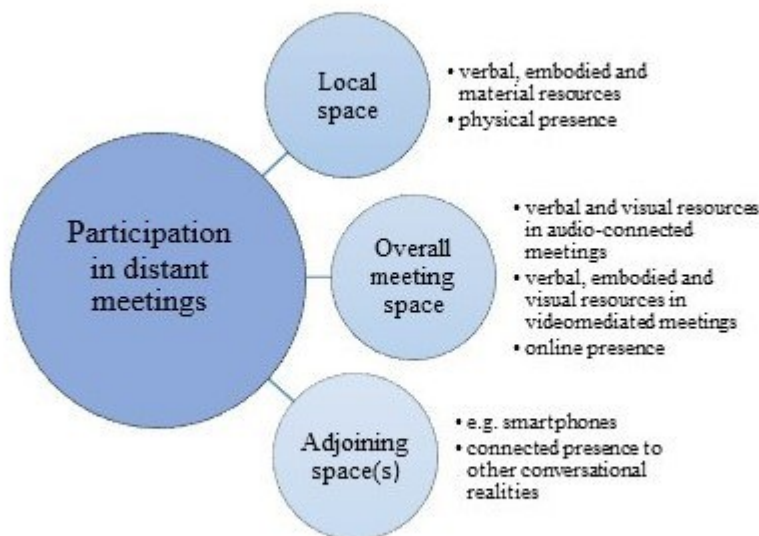
Ne asiat, jotka tekevät yleisesti ottaen etäkokouksista erityisiä lähikokouksiin verrattaessa ovat olosuhteet. Jälkimmäisissä pystymme seuraamaan puhetta, eleitä, ilmeitä ja sitä, mitä muut tekevät, kun taas etäkokouksissa asia ei ole niin yksinkertainen. Saatamme nähdä vain mustia laatikoita, rivin kasvoja tai jaetun ruutunäkymän, ja pystymme kuulemaan yhtä puhujaa kerrallaan: havainnoinnin väylä ei siis ole ainoastaan erilainen, mutta myös usein kapeampi (Arminen ym.

2016). Suurimpia käytännön ongelmia etäkokouksissa ovatkin: Kuinka osoittaa olevansa läsnä niin, että se välittyy myös muille? Ja kuinka toimia oikea-aikaisesti, eli niin, että esimerkiksi vuorojen ottaminen on sujuvaa, emmekä päädy puhumaan yhtä aikaa?

Kaiken keskiössä vuorovaikutuksen monikerroksisuus

Väitöstutkimukseni taustalla oli tavoite ymmärtää etäkokousten käytänteitä ja tarkastella sellaisten osallistujien toimintaa, jotka puhuvat englantia vieraana kielenä eli *lingua francana*. Pysin havainnoinnin, videoaineiston ja keskustelunanalyysin avulla selvittämään, millaisia puhutun ja kehon kielen keinoja osallistajat käyttivät ennen kaikkea yhteisen toiminnan koordinointiin. Tutkimusaineisto koostui suurimmaksi osaksi kokouksista, missä osallistujilla ei ollut videoyhteys päällä, mutta alustavaa vertailua voidaan silti tehdä.

Pureutuakseni etäkokousten vuorovaikutuksen moninaisuuteen, sovelsin tutkimuksessani vuorovaikutustilan käsitettä (ks. Mondada, 2013), jolla tarkoitetaan sitä kokonaisvaltaista, kehollisen ja puhutun kielen avulla neuvoteltua rakennelmaa, jota pidämme yllä keskittyessämme yhteiseen asiaan. Osallistujien huomio tuntuu jakautuvan etäkokousten aikana ainakin kolmeen vuorovaikutustilaan. Ensimmäinen on paikallinen tila, jolla tarkoitan sitä tilaa, jonka osallistajat tekevät näkyväksi fyysisellä läsnäolollaan; tähän liittyy se huone ja materiaallinen ympäristö, missä he ovat ja missä voi olla myös muita osallistujia. Toista vuorovaikutustilaa voidaan kutsua yhteiseksi kokoustilaksi, joka käsittää toiminnan ja aktiviteetit kokouksen virallisten ja epävirallisten asioiden ympärillä. Tähän tilaan orientoituminen näkyy oleellisesti puheen mutta myös muiden toimintojen kautta, kuten siinä, miten kokousmateriaaleja käsitellään: sekä ihan fyysisesti että näytöillä. Näiden kahden lisäksi etäkokouksissa nousee keskeiseksi osallisuus myös muihin nk. rinnakkaisiin tiloihin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi toiminta älypuhelimella, joka ilmeneekin usein kokousten viralliseen asialistaan pohjautuvien aktiviteettien kanssa samanaikaisesti.



Kuvio 1. Osallisuus ja vuorovaikutustilat teknologiavälitteisissä kokouksissa (Oittinen, 2020a).

Käsittelimäni vuorovaikutustilat eivät ole muuttumattomia, erottamattomia tai ennalta määrättyjä, vaan ne ovat ennemminkin dynaamisia, päällekkäisiä ja monikerroksisia. Mikään näistä tiloista ei myöskään yksinkertaisesti vain "ole" olemassa, eivätkä ne synny itsestään. Niistä neuvotellaan jatkuvasti ja hetkessä, toiminnan ja vuorottelun tasolla. Niitä rakennetaan, muokataan ja jopa korjataan yhteistyössä kaikkien osallistujien kesken. Mikä merkitys vuorovaikutustiloilla on sitten siinä, mitä kokouksissa tapahtuu?

On tärkeää ymmärtää, että aivan kuten kasvokkainkokouksissa, myös etäkokouksissa tulkintamme ympäristöstä, vallitsevasta tilasta sekä siitä, mitä tapahtuu, vaikuttaa toimintaamme. Huomio kiinnittyy helposti eri asioihin, ja keskittymisen ylläpitäminen yhteiseen asiaan jopa tuntien ajan onkin käytännön tasolla joskus haastavaa. Siksi voidaan ajatella, että osallistuminen ja läsnäolo näkyvät vuorovaikutustilojen dynaamisena rakentumisena kokousten eri vaiheissa. Esimerkiksi alkuvaiheissa perusedellytyksenä on, että avataan yhteinen työtila koneella, mutta myös se, että sitoudutaan yhteiseen kokoustilaan ja yhteisesti edistettäviin asioihin. Tässä uudelleenjärjestäytymisessä keskeistä on sen eri vaiheiden sanallistaminen, ja näin etenkin silloin, kun videoyhteys ei ole käytössä (Oittinen & Piirainen-Marsh, 2015). Vastaavasti kokousten sujuville lopetuksille on merkityksellistä se, että osallistujat orientoituvat yhteisen kokoustilan purkamiseen eivätkä esimerkiksi johonkin, mitä tapahtuu omassa fyysisessä tilassa tai rinnakkaisissa tiloissa (Oittinen, tulossa). Vaikka puheenjohtajan rooli näissä siirtymissä on keskeinen, pelkkä napinpainallus ei yksittäisiltä osallistujilta riitä, vaan samanlinjaisuuden osoittaminen – vastavuoroisuus – on odotuksenmukaista.

Etäkokouksiin liitetään usein erilaiset vuorovaikutuksen kulkuun vaikuttavat ongelmat, kuten viive, yhteyden ja tiedonsiirron katkokset, jotka voivat aiheuttaa turhautumista ja keskittymisen herpaantumista. Nämä hetket eivät silti ole suoraviivaisia, ja olisikin hyvä keskittyä enemmän siihen, miten tällaisia tilanteita voidaan ratkoa niin, että yhteisen asian edistämiseen päästään palaamaan mahdollisimman sutjakkaasti tai siten, ettei yhteiseen kokoustilaan orientoituminen rikkoudu ollenkaan. Tutkimukseni osoittaa, että kokouksissa, joissa ei käytetä videoyhteyttä, jo hiljaisuudet itsessään ovat monitulkintaisia. Ne saattavat johtaa siihen, että fyysisesti samassa paikassa olevat osallistujat alkavat ongelmanratkaisun sijaan viestiä keskenään esimerkiksi eleillä ja hiljaisella puheella. He siis saattavat liittoutua keskenään. Vaikka tällaiset liittoumat eivät kestäisikään ajallisesti kauaa, saattaa kyseinen toiminta johtaa siihen, ettei menetettyä tietoa pyydetä toistamaan (Oittinen, 2018). Syntyy tiedollinen epäsymmetria, jolla voi olla myös sitä kautta seurauksia työtehtävien tekemiselle. Toisaalta, kun kokouksissa käytetään videoyhteyttä, vuorovaikutukseen liittyvien haasteiden ratkaiseminen sanattomasti ja yhteisen kokoustilan ”korjaaminen” voidaan tehdä joskus huomaamattomasti niin, ettei kokouksen eteneminen häiriinny (Oittinen, 2020b). Tutkimuksestani löytyy esimerkki siitä, miten toisen osallistujan kehonkieli, kuten kulmien kurtistaminen, edesauttaa puhujaa huomaamaan, ettei hän ole jakanut oikeaa ruutunäkymää muille, ja näin hän pääsee hoitamaan asian vaivihkaa. Sillä, että osallistujilla on näköyhteys paikallisten tilojen välillä, vaikuttaisi siis olevan jonkin verran merkitystä siitä, miten ongelmia ratkaistaan ja kokouksen kulku turvataan. Koska videovälitteistä kokousaineistoa oli kuitenkin tutkimuksessani vähän, aiheesta tarvitaan lisää näyttöä.

Teknologiavälitteisten kokousten vuorovaikutus on hyvin monitahoista, ja siihen vaikuttavat saatavilla olevat materiaaliset ja sosiaalisen ympäristön resurssit. Siinä missä puhe on kiistatta keskeisessä asemassa kokousten etenemisessä ja osallisuuden osoituksissa, myös eleet, liike ja ilmeet ovat tärkeitä. Tutkimukseni tulokset mukailevat aiempia löydöksiä siitä näkökulmasta, että uusia käytänteitä pystytään luomaan joustavasti vuorottelun tasolla teknologisen ympäristön raamien sisällä (ks. Hjulstad, 2016). Työssäni päällimmäiseksi nousivat ne mahdollisuudet, joiden avulla etäkokouksissa havainnoidaan ja ymmärretään omaa ja muiden toimintaa. Vuorovaikutustilojen merkitys on nimenomaan asia, joka korostuu osallistujien sosiaalisen toiminnan kautta: heidän itsensä näkyväksi tekemistä (vrt. Mondada, 2011).

Kohti uusia ja tiedostettuja etäkokouuskäytänteitä

Tutkimukseni on ajankohtainen, sillä se auttaa ymmärtämään, millainen toiminta on tämän päivän etäkokouksissa odotuksenmukaista ja millaisia mahdollisuuksia meillä on vaikuttaa niihin. Toisaalta on jo nähtävissä, miten kokouksympäristöt ovat aikojen saatossa muuttuneet, ja meidän on myös muistettava, että tämä muutos on jatkuva. Digitalisaation vaikutuksia työelämään tulisi siis tutkia jatkossakin, esimerkiksi siitä näkökulmasta, miten sopeudumme ja sopeutumme uusiin ympäristöihin ja kehitämme uusia käytänteitä (ks. Hjulstad, 2016).

Kuten totesin jo alussa, etäkokousten onnistuminen on kiinni muustakin kuin kielitaidosta. Vaikka tutkimukseeni osallistujilla olikin erilaisia tapoja tuottaa heille yhteisesti vierasta kieltä ja puhetta, kaiken keskiössä oli sosiaalinen toiminta, joka oli oikea-aikaista mutta myös mukautuvaista. Näkisinkin, että tulevaisuudessa työelämän kielitaitotarpeisiin liittyy oleellisesti taito lukea meneillään olevaa vuorovaikutusta, ryhmädynamiikkaa ja teknologisia tilanteita sekä kyky mukautua niihin. Siksi tällaisten valmiuksien kehittäminen on tärkeää myös monien alojen koulutuksessa. Tuloksiani voidaan hyödyntää yhtäältä osana yritysten viestintäkoulusta, mutta toisaalta myös integroituna moniin perustutkintojen opinto-ohjelmiin. Etäkokoukset eivät ole menossa arjestamme minnekään, vaan ne tulevat ennemminkin muuttumaan ja kehittymään, ja siksi on tärkeää, että oma osaamisemme pysyisi tämän kehityksen mukana, ja että myös tulevien sukupolvien ammattilaisilla olisi tarvittavat taidot työelämässä onnistumiseen.

Tuire Oittinen työskentelee tutkijatohtorina Oulun yliopistossa Kielen ja kirjallisuuden tutkimusyksikössä. Hänen väitöskirjansa on luettavissa osoitteessa <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69067> (<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69067>).

Lähteet

Arminen, Ilkka, Licoppe, Christian & Spagnolli, Anna, 2016: Respecifying Mediated Interaction. *Research on Language and Social Interaction*, 49 (4). S. 290-309.

Asmuß, Birte & Oshima, Sae, 2012: Negotiation of entitlement in proposal sequences. *Discourse Studies*, 14 (1). S. 67-86.

Heritage, John & Clayman, Steven, 2010: *Talk in action. Interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.

Hjulstad, Johan, 2016: Practices of organizing built space in video-conference-mediated interactions. *Research on Language and Social Interaction*, 49 (4). S. 325-341.

Hutchby, Ian, 2001: *Conversation and technology: From the telephone to the Internet*. Cambridge: Polity Press.

Mondada, Lorenza, 2013: Interactional space and the study of embodied talk-in-interaction. Teoksessa: P. Auer, M. Hilpert, A. Stukenbrock & B. Szmrecsanyi (toim.). *Space in Language and Linguistics: Geographical, Interactional, and Cognitive Perspectives*. Berlin/Boston: De Gruyter S. 247-275.

Mondada, Lorenza, 2011: The interactional production of multiple spatialities within a participatory democracy meeting. *Social Semiotics*, 21 (2). S. 289-316.

Oittinen, Tuire, tulossa: Multimodal resources in the closings of technology-mediated business meetings. *Pragmatics*.

Oittinen, Tuire, 2020a: Coordinating actions in and across interactional spaces in technology-mediated business meetings.

JYU Dissertations 225. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69067>
(<https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/69067>)

Oittinen, Tuire, 2020b: Noticing-prefaced recoveries of the interactional space in a video-mediated business meeting. *Social Interaction. Video-based Studies of Human Sociality*, 3 (3).

Oittinen, Tuire, 2018: Multimodal accomplishment of alignment and affiliation in the local space of distant meetings. *Culture and Organization*, 24 (1). S. 35-53.

Oittinen, Tuire & Piirainen-Marsh, Arja, 2015: Openings in technology-mediated business meetings. *Journal of Pragmatics*, 85 (8). S. 47-66.

Artikkeliin viittaaminen

Oittinen, T. (2021). Teknologiavälitteinen kokousvuorovaikutus tarvitsee sujuakseen muutakin kuin kielellistä ja teknistä osaamista. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 12(2). Saatavilla:
<https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-maaliskuu-2021/teknologiavälitteinen-kokousvuorovaikutus-tarvitsee-sujuakseen-muutakin-kuin-kielellista-ja-teknista-osaamista>
(<https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-maaliskuu-2021/teknologiavälitteinen-kokousvuorovaikutus-tarvitsee-sujuakseen-muutakin-kuin-kielellista-ja-teknista-osaamista>)