

This is a self-archived version of an original article. This version may differ from the original in pagination and typographic details.

Author(s): Puutio, Risto; Pohjola, Mikko; Kykyri, Virpi-Liisa

Title: Tutkimus digiohjauksen pulssilla : havaintoja etävälitteisestä ryhmätyönohjauksesta

Year: 2022

Version: Published version

Copyright: © Suomen työnohjaajat 2022

Rights: In Copyright

Rights url: <http://rightsstatements.org/page/InC/1.0/?language=en>

Please cite the original version:

Puutio, R., Pohjola, M., & Kykyri, V.-L. (2022). Tutkimus digiohjauksen pulssilla : havaintoja etävälitteisestä ryhmätyönohjauksesta. *Osviitta*, 39(4), 10-15.

<https://www.suomentyonohjaajat.fi/artikkeli/havaintoja-etavalitteisesta-ryhmatyonohjauksesta/>



Artikkeli - 16.12.2022 - Muokattu 16.03.2023

Havainnotja etävälitteisestä ryhmätyönohjouksesta

Videovälitteisyys on tullut jäädäkseen työnohjoukseen ja tarve ymmärtää etäohjouksen piirteitä on herättänyt tutkijat. Tässä artikkelissa esitellään etätyönohjouksen tutkimushanketta ja sen tuloksia sekä pohditaan vuorovaikutuksen edistämisen mahdollisuuksia.

Teksti:

RISTO PUUTIO, MIKKO POHJOLA, VIRPI-LIISA KYKYRI

Kuvitus:

SUSA LAINE

Jaa sivu



Artikkeli julkaistu Osviitassa 4/2022

Elämme työnohjauksessa siirtymää, jossa ohjauksia toteutetaan enenevästi etäyhteyksin. Työnohjaajille on vähitellen kertynyt kokemuksia etäohjauksesta, ja samalla on kasvanut tarve ymmärtää etäohjauksen vaateita aiempaa paremmin (Aviram ym. 2022). Haastetta käsitellään myös Osviitassa (esim. **Valto 2022**) ja työnohjauksen opiskelijoiden päättötöissä (esim. Seppälä 2022). Tässä artikkelissa kuvaamamme hanke Työryhmien etäpalaverien kuormittavuuden vähentäminen ja hyödyllisyyden lisääminen fysiologisten mittareiden avulla on yksi tutkimuksellinen avaus etäohjauksen kysymyksiin.

Etävuorovaikutus poikkeaa kasvokkaisesta

Vuorovaikutuksen ympäristönä videovälitteinen työnohjaus poikkeaa monessa suhteessa kasvokkaisesta. Etäohjaukset ovat alttiita teknisille häiriöille. Tämä havaittiin myös omassa aineistossamme, jossa etävälitteisyyden ongelmia ilmeni kahdessa kolmasosassa aineistomme työnohjausistunnoista (18/24). Häiriöt keskeyttävät keskustelua ja vaikeuttavat omakohtaisten työhön liittyvien merkityssisältöjen jakamista sekä tilanteen edellyttämän yhteyden kokemuksen saavuttamista. Hankkeemme osallistujat toivat tekniset häiriöt esille myös kysyessämme ohjauksen aikaisista kuormituksen kokemuksista.



Etäohjauksiin osallistutaan vaihtelevista paikoista. Ympäristöjen moninaisuus merkitsee eroja työskentelyn olosuhteissa. Yhdellä voi olla näytöllä useita ikkunoita auki ja häntä houkuttaa sähköpostien tai muiden tehtävien hoitaminen ohjauksen aikana, kun taas toisella viereisessä huoneessa äänitelevä lapsi voi viedä huomiota ohjaukselta.

Mikäli vuorovaikutukselle ei ole sovittu pelisääntöjä, osallistujien valinnat esimerkiksi kamerasuljettuna rajoittavat läsnäolon kokemuksen muodostumista. Ympäristöjen erilaisuus voi toki virittää jakamista ja spontaania reagoitua edistävää vuorovaikutusta, kuten kommentointia kotieläimien ilmaantuessa ruutunäkymiin.

Etävälitteisyys tuottaa keskustelulle helposti ohjaajan kautta kulkevan rakenteen, jossa omilta työpisteiltään osallistuvat ohjattavat vastailevat ohjaajalle tämän esittämiin kysymyksiin, kuten ”Mitä haluaisit kertoa meille työtilanteestasi?”. Tällainen rakenne voi nostaa omaa puheenvuoroaan odottavan viireystilaa, mutta samalla laskea puheenvuoronsa käyttäneen kiinnostusta kuunnella muita ja odottaa keskusteluun osallistumista.

Etäohjauksen vuorovaikutusta muovaavat olennaisesti suoran katsekontaktin ja välittömän kehollisen palautteen puuttuminen. Osallistujan kannalta tämä merkitsee hankaluutta arvioida, miten hänen sanomansa vastaanotetaan. Tutkimukseen osallistujat nostivat pohdinnoissaan tämän epävarmuuden esiin: ”Ymmärsivätköhän muut mitä tarkoitin?”

Yksi etävuorovaikutuksen erityispiirre liittyy hiljaisuuden saamiin merkityksiin. Kasvokkaisessa kohtaamisessa vuorovaikutuksen hiljaiset hetket ovat usein merkityksellisiä, sillä ne voivat kehollisen aistimisen kautta vahvistaa ryhmän koheesiota ja tuen kokemusta. Etäyhteydessä hiljaisuus tulkitaan helpommin vuorovaikutuksen tai verkkoyhteyden häiriöksi.

Rauhoittumishetki edistää siirtymää

Huomion siirtäminen työpäivän muista tehtävistä ruudulla tapahtuvaan työnohjaustilanteeseen voi olla vaativaa. Kun fyysiseen siirtymiseen ei tarvita erikseen aikaa, voi psyykkisen siirtymän rakentuminen hidastua samalla kun edellisen työrupeaman asiat vielä pyörivät mielessä. Edeltävien tilanteiden kuormittavuus näytti tutkimushankkeen osallistujilla alentavan kokemusta ohjaustilanteiden hyödystä.

Etäohjaustapaamisiin voidaan pyrkiä tuottamaan sopivaa siirtymää. Tutkimushankkeessa tämä tapahtui rauhoittumishetkien muodossa. Osallistajat mittasivat omaa sykettään istunnon aikana. Analyysi osoitti, että sykkeen lepotason tuottamiseen riitti istunnon alussa kahden minuutin lepoaika, jossa osallistujia rohkaistiin olemaan silmät kiinni ja vain rauhoittumaan. Sen aikana ohjattavien sykkeet laskivat tilastollisesti merkitsevästi.

Istunnon jälkeen jotkut osallistajat mainitsivat rauhoittumishetket erityisen hyödyllisenä kokemuksena. Rauhoittumishetki saattoi merkitä lupaa omatahtiselle siirtymiselle edellisestä tilanteesta työnohjaukseen. Se näytti myös tuovan ryhmien aloitushetkien vuorovaikutukseen rentoutta.

Osallistumisen kokemus rakentuu vähitellen

Hankkeemme osallistajat toimivat samassa organisaatiossa, mutta työnohjausta varten ryhmät oli alueellisesti sekoitettu. Osa ryhmäläisistä saattoi tuntea toisiaan, joillekin taas kaikki muut ryhmäläiset olivat vieraita. Oman itsen esittely voi olla haastava hetki, johon liittyy epävarmuuksia puheen odotettuun henkilökohtaisuuteen ja etenemisjärjestykseen liittyen. Osallistajat kertoivat tähän liittyvästä kuormituksesta. Etäohjauksessa pelkästään puheenvuoron ottamiseen tarvitaan enemmän ryhtymistä: on päätettävä ottaa vuoro poistamalla mikrofonin mykistys. Kuormittavuutta liittyi myös emotionaalisesti haastavista teemoista, kuten omaan jaksamiseen liittyvistä huolista puhumiseen. Psykologinen turvallisuus rakentuu etäohjauksissa hitaasti.

Ohjauksen edetessä edellä kuvatut etävuorovaikutuksen vaikeudet vähitellen väistyvät. Kun yhteinen virittyminen työskentelyyn onnistuu ja kun ryhmässä päästään yhdessä tutkimaan osallistujien tuomia kysymyksiä, koetaan hyötyä paitsi itse keskustelusta, myös siitä, että osallistuja on voinut omalla kokemuksellaan olla avuksi toiselle. Tällaisissa yhteisen jakamisen hetkissä videovälitteisyyden merkitys tuntui pienenevän ja myös mahdolliset häiriöt ohitettiin helpommin (Pohjola ym. painossa).

Kun osallistajat liittyivät keskusteluun aktiivisesti, he kokivat yhteistyösuhteen paremmaksi. Myös heidän fysiologisessa vireydessään näytti tapahtuvan kiinnostavia muutoksia: sykkeet kohosivat ja sykevälivaihtelut lisääntyivät (Haapanen ym. 2022). Toisin sanoen ryhmäläiset virittäytyivät työskentelylle optimaalisesti kokien samalla levollisuutta.

Ohjaajalla on monta tehtävää

Etäohjaaja joutuu pohtimaan, kuinka työnohjauksen keskeiset tehtävät hoituvat ilman suoraa katsekontaktia ja samassa fyysisessä tilassa syntyvää kehollista läsnäoloa ja kommunikaatiota. Etäohjaus vaatii ohjaajalta aktiivisuutta, joka kohdistuu niin ohjausolosuhteiden luomiseen kuin itse vuorovaikutukseen.

Ohjausolosuhteisiin vaikutetaan esimerkiksi sopimalla kameran ja mikrofonin käytöstä ja opastamalla videokokousalustan käytössä, jotta kaikki saavat koko ryhmän näkymään ruudullensa. Ohjaajan suhtautuminen teknisiin häiriöihin mallintaa ohjattaville tapaa sietää yhteyden puutteita ja ratkoa ongelmia. Siirtymää tuottavien rutiinien, kuten aiemmin mainittujen rauhoittumishetkien, järjestäminen ohjauksen alkuun tapahtuu ohjaajan aloitteesta. Olosuhteiden luominen vaatii ohjaajalta tilanteeseen ja toimintaan virittymistä. Havaitsimmekin, että siinä missä ohjattavien syketasot laskivat tapaamisen alun rentoutumishetkissä, ohjaajilla ne nousivat.

Vuorovaikutuksen ohjaamisessa ohjaajan aktiivisuutta tarvitaan puheenvuorojen kytkemisessä toisiinsa ja yhteiseen keskusteluun. Erityisen hyödyllisiksi arvioiduissa istunnoissa ohjaaja kutsui osallistujia kommentoimaan toisiaan ja siten tuottamaan yhteistä pohdintaa. Tärkeältä vaikutti, että ohjaaja kutsui ryhmäläisiä pohdiskelemaan ilman pyrkimystä nopeaan ratkaisujen löytämiseen (Pohjola ym. painossa).

Ohjaustyötä voi hahmottaa kaksoistehtävinä: Ohjaajan on oltava aktiivinen vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi mutta samalla pysyttävä riittävän passiivisena, jotta ryhmäläisten välinen keskustelu, hyödyllinen vertaiskokemus ja kuulluksi tuleminen mahdollistuisivat. Yhtäältä tulee edistää osallistujien vireystason nousua ja toisaalta pyrkiä laskemaan sitä sopivan vireystilan aikaansaamiseksi esimerkiksi rauhoittamalla puheen tempo.

Videovälitteisyyden haasteet ja mahdollisuudet

Videovälitteinen työskentely on tullut jäädäkseen työnohjaukseen. Siksi on hyvä pohtia myös, kuinka ohjaajina osaamme hyödyntää videovälitteisyyttä ja eri kokousalustojen toiminnallisuuksia, ja kuinka rakennamme ohjaussuhdetta ”välittyneen sosiaalisen läsnäolon” (Biocca ym. 2001) ympäristössä. Välimatkasta voi näet olla myös hyötyjä. Esimerkiksi työyhteisöjen konfliktitilanteissa etävälitteisyys voi laimentaa vuorovaikutuksen tunnevaltaisuutta (Shin ym. 2017) ja näin laskea osallistujien vireystasoa yhteisen asian käsittelyä mahdollistavaksi.

Elämme ohjaustyön digitalisoitumisen alkutaivalta. Teknologioiden ja niihin sopivien vuorovaikutustapojen oppimisesta on tullut osa työnohjaajan osaamista. Työnohjaajakoulutusten tulisi huomioida tämä murros ja valmentaa opiskelijoita vuorovaikutuksellisten vihjeiden lukemiseen ruudulta sekä auttaa tunnistamaan digitaalisen ohjausympäristön mahdollisuuksia.

Tutkimuksemme avaa näkökulman vireystilan merkitykseen ohjauksessa. On mahdollista, että tulevaisuudessa työnohjaajien ja ohjauksiin osallistuvien käytössä on sovelluksia, joiden avulla voidaan tunnistaa osallistujien vireystason ja stressin muutoksia pelkän videokuvan avulla.

Teknologian hyödyntämisen mahdollisuudet ja haasteet tulevat jatkossa lisääntymään työnohjaajien työssä.

Vinkkejä etäohjaajille

Sovi ryhmän kanssa yhteiset periaatteet kameran ja mikrofonin sekä chat -toiminnon käytöstä etäohjauksessa. Sovi myös rajoista, joita yhdessä kunnioitetaan.

Ohjaa ryhmän jäseniä valitsemaan näyttöasetus, jossa kaikki ryhmän jäsenet näkyvät toisilleen.

Auta osallistujia siirtymässä työnohjauskeskusteluun. Lyhyt rauhoittumishetki tapaamisen alussa voi tukea sellaista.

Edistä liittymisen kokemuksen syntymistä ja yhteiseen työskentelyyn virittymistä sallimalla turvallisista teemoista keskustelua ja vaikkapa kunkin osallistujan paikasta ja siihen liittyvistä merkityksistä jutustelua.

Vaihtelee osallistumisen tapoja istunnoissa. Käytä alihuoneita parikeskusteluihin tai kutsu välillä vain osaa ryhmästä keskustelemaan ja muita kuuntelemaan.

Ehdota ohjaukseen pientä taukoa, mikäli tapaamisen kesto ylittää tunnin. Ohjaa osallistujia irtautumaan ruudulta ja huomioimaan kehon tarpeita.

Etävälitteisyys tuottaa keskustelulle helposti ohjaajan kautta kulkevan rakenteen.

Psykologinen turvallisuus rakentuu etäohjauksissa hitaasti.

Esimerkiksi työyhteisöjen konfliktitilanteissa etävälitteisyys voi laimentaa vuorovaikutuksen tunnevaltaisuutta.

Näin tutkimus toteutettiin

Jyväskylän ja Oulun yliopistojen yhteishanke Työryhmien etäpalaverien kuormittavuuden vähentäminen ja hyödyllisyyden lisääminen fysiologisten mittareiden avulla tutkii etävälitteistä työnohjausta vuorovaikutuksen ja biopalautteen hyödyntämisen näkökulmista. Tutkimusta rahoittaa Työsuojelurahasto ja sen johtajana toimii apulaisprofessori **Virpi-Liisa Kykyri**.

Neljää työnohjausryhmää veti kaksi kokenutta työnohjaajaa, molemmilla oli kaksi ryhmää.

Ryhmät tapasivat kuudesti Zoom-verkkokokousympäristössä. Aineistoon kuuluu yhteensä 24 (á 90 min) istuntoa. Osallistujien kasvokuvat ja ryhmän yhteisnäkyminen tallennettiin. Istuntojen aikana osallistujat mittasivat sykettään pulssioksimetrillä ja arvioivat istuntojen jälkeen niiden laatua.

Jyväskylän tutkimusryhmä tutkii etävuorovaikutuksen piirteitä ja fysiologisen vireyden yhteyttä vuorovaikutuksen tapahtumiin ja laatuun. Ryhmään kuuluvat **Mikko Pohjola, Miriam Nokia, Joonas Muotka, Risto Puutio, Miimaaria Kujala** ja Virpi-Liisa Kykyri.

Oulun tutkimusryhmä kehittää apulaisprofessori **Xiaobai Li'n** johdolla sykkeen ja hengityksen videokuvapohjaista mittaamista konenäön ja koneoppimisen avulla.

RISTO PUUTIO

Psykologian tohtori, organisaatioanalyttikko, työnohjaaja STORy

MIKKO POHJOLA

Psykologian tohtori, työn ja organisaatioiden erikoispsykologi, työterveyspsykologi

VIRPI-LIISA KYKYRI

Psykologian tohtori, kliinisen psykologian dosentti, työn ja organisaatioiden erikoispsykologi, apulaisprofessori

LÄHTEET: Aviram, A. & Nadan, Y. (2022) Online clinical supervision in couple and family therapy: A scoping review. *Family Process*. 2022;00:1–20. • Biocca, F., J. Burgoon, C. Harms, and M. Stoner (2001) Criteria and Scope Conditions for a Theory of Social Presence. In *Presence 2001: 4th Annual International Workshop*, May 21-23. Temple University. • Haapanen, N. & Hanhikoski, N. (2022). Vuorovaikutukseen sitoutuminen, viereys ja allianssi videovälitteisessä työnohjausistunnossa. *Psykologian pro-gradu tutkielma*. Jyväskylän yliopisto. • Pohjola, M., Puutio, R., Nokia, M., Muotka, J. & Kykyri, V-L. (painossa) Interactions in systemic online work group supervision: reflections on multimodality and dialogue quality. *The Handbook of Online Systemic Therapy, Supervision and Training – EFTA Book Series volume 7*. • Seppälä, P. (2022) Mä olen paikalla, mutta läsnä en. Miten olla läsnä etätyönohjauksessa. Päättyö JHL-Opiston työnohjaajakoulutuksessa. • Shin S. Y., Liu W. (R.), Jang J., & Bente G. (2017) The benefits of distance and mediation: How people react to conflicts in video chat vs. FtF. *Computers in Human Behavior*, 73, 1–8. • Valto, K. (2022) Onko pakko osallistua jokaiseen kokoukseen? Työnohjaus hybridisti kieppuvan oravanpyörän pysäyttäjänä. *Osviitta* 3/2022.

Lue seuraavaksi

[Näytä kaikki](#)

Artikkeli 12.06.2023

Keho on reitti oleellisen luo