

**KUUNTELEMISOSAAMISEN MERKITYKSELLISYYS**  
**TEKNOLOGIAVÄLITTEISISSÄ KOKOUKSISSA:**  
**Yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan**

Mari Stenberg  
Viestinnän maisterintutkielma  
Kevät 2023  
Kieli- ja viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto

# Tiivistelmä

Tekijä Mari Stenberg	
Työn nimi Kuuntelemisosaamisen merkityksellisyys teknologiavälitteisissä kokouksissa: yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan	
Oppiaine Viestintä	Työn laji Maisterintutkielma
Aika Kevät 2023	Sivumäärä 75
<p>Tämän maisterintutkielman tavoitteena oli tarkastella tietotyötä tekevien yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan ja siihen yhteydessä olevista tekijöistä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Opinnäytetyön tavoitteena ei ollut tuottaa yleistettävää tietoa kuuntelemisosaamisesta, vaan ymmärtää yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan. Kuuntelemisosaamista lähestyttiin olennaisena osana vuorovaikutusosaamista ja kuuntelemisosaamista mallinnettiin moniulotteisena osaamisrakenteena.</p> <p>Tutkimuskohteena oli tietointensiivistä toimistotyötä tekevät ja kontekstina teknologiavälitteiset kokoukset. Aineisto kerättiin päiväkirjamenetelmällä, johon kuului lisäksi yksilölliset haastattelut ennen ja jälkeen päiväkirjajakson. Koska opinnäytetyön tavoitteena ei ollut tehdä laajoja yleistyksiä, oli tutkittavien määrä vähäinen ja tutkittavia oli 4. Vähäinen määrä tutkittavia kuitenkin mahdollisti tässä opinnäytetyössä syvällisen aineiston keräämisen. Vähäinen tutkittavien määrä mahdollisti myös aineiston ymmärtämisen syvällisesti.</p> <p>Yksilöt kuvailivat omaa kuuntelemisosaamistaan laajasti ja erityisesti kognitiivisten ja motivaatioon liittyvien tekijöiden kautta. Yksilöiden näkemysten mukaan kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa erityisesti keskittymistä kuuntelemiseen, kuullun jäsentämistä ja tulkintaa. Yksilöt käsittivät kuuntelemiseen kuuluvan myös erityisesti äänenkäyttöön liittyvien viestien tulkintaa. Yksilöt kuvailivat myös laajasti motivaatiotaan kuunnella ja valmistautua kuuntelemiseen. Toisaalta yksilöt kuvailivat osoittavansa teknologiavälitteisissä kokouksissa kuuntelemista etenkin nonverbaalisesti verrattain vähän. Yksilöiden mukaan teknologiavälitteisissä kokouksissa on myös useita tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Näkemysten mukaan tekijät voivat liittyä käytettyyn teknologiaan, mutta toisaalta yksilöiden näkemysten kuuntelemisosaamiseen on yhteydessä myös kokoustilanteeseen, kokouksen aiheeseen ja muihin osallistujiin liittyvät tekijät.</p> <p>Tämän tutkielman monipuoliset tulokset auttavat ymmärtämään syvällisesti sitä, millaisia näkemyksiä tietotyötä tekevilla yksilöillä on omasta kuuntelemisosaamisestaan. Toisaalta tulokset auttavat myös ymmärtämään teknologiavälitteistä kokousta kuuntelemistilanteena. Käytännön johtopäätöksenä organisaatioiden tulisi kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden kuuntelemisosaamisen ja etenkin kuuntelemisen osoittamisen kehittämiseen. Organisaatioissa tulisi myös tarkastella kriittisesti etenkin teknologiavälitteisten kokousten kuormittavuutta ja sen yhteyksiä työntekijöiden hyvinvoinnille.</p>	
Asiasanat Kuuntelemisosaaminen, kuunteleminen, teknologiavälitteiset kokoukset, teknologiavälitteinen vuorovaikutus, vuorovaikutusosaaminen	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopiston kirjasto	

## Sisälllys

1. Johdanto.....	1
2. Kuuntelemisosaaminen vuorovaikutusosaamisena .....	3
2.1. Vuorovaikutusosaamisen moniulotteisuus.....	3
2.2. Kuunteleminen ja kuuntelemisosaaminen.....	5
3. Teknologiavälitteinen kokous vuorovaikutustilanteena .....	8
3.1. Teknologiavälitteiset kokoukset.....	8
3.2. Kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa .....	11
4. Tutkimuksen toteutus .....	13
4.1. Tutkimustavoite ja -kysymykset .....	13
4.2. Päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä.....	14
4.3. Aineistonkeruu .....	17
4.4. Aineiston käsittely ja analysointi .....	19
5. Tulokset .....	24
5.1. Näkemykset kuuntelemisosaamisesta .....	24
5.1.1. Kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ulottuvuus .....	24
5.1.2. Kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus .....	27
5.1.3. Kuuntelemisosaamisen behavioraalinen ulottuvuus .....	30
5.2. Näkemykset kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevista tekijöistä .....	32
6. Pohdinta ja johtopäätökset.....	45
6.1. Kuuntelemisosaamisen kognitiivisuus ja affektiivisuus.....	45
6.2. Kuuntelemisosaamisen behavioraalisuus .....	48
6.3. Kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevat tekijät .....	50
7. Johtopäätökset.....	54
8. Arviointi.....	58

9. Jatkotutkimushaasteet .....	62
Kirjallisuus.....	65
Liitteet.....	72

# 1. Johdanto

Kokoukset ovat oleellinen osa organisaatioiden toimintaa ja työntekijät käyttävätkin suuren osan työajastaan kokoustamiseen. Kokoukset mahdollistavat vaativienkin työtehtävien suorittamisen tiimeissä: kokouksissa eri alojen asiantuntijat yhteensovittavat ja jakavat omaa osaamistaan ja asiantuntijuuttaan. Teknologian kehittymisen, työn hajauttamisen ja COVID-19 -pandemian myötä organisaatiot ovat alkaneet hyödyntää yhä yleisemmin viestintäteknologioita ja suuri osa kokouksista järjestetäänkin teknologiavälitteisesti. Teknologiavälitteisyys luo kokoustoiminnalle lukuisia mahdollisuuksia. Kokouksien järjestäminen yli maantieteellisten rajojen on helppoa ja kokouksia voi kutsua koolle lyhyelläkin varoitusajalla. Teknologiavälitteisten kokousten on todettu myös helpottavan esimerkiksi uusien ideoiden jakamista muiden työntekijöiden kesken (Waizenegger ym. 2020).

Vaikka kokoukset ovat tyypillinen ja vakiintunut osa työntekijöiden työskentelyä, aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että työntekijät raportoivat usein olevansa tyytymättömiä kokouksiin ja niiden tehokkuuteen (ks. esim Luong & Rogelberg 2005 ; Schell 2010). Kokoustyytyväisyyden on kuitenkin todettu olevan yhteydessä yleisempään tyytyväisyyteen työhyvin työtä kohtaan sekä työhyvinvointiin (Rogelberg ym. 2010). Kokousten onnistumista voidaankin pitää olennaisena osana yksilöiden tyytyväisyyttä omaa työtään kohtaan. Viestinnän tutkimusalalla kokoukset ymmärretään ensisijaisesti vuorovaikutustilanteina ja kokousten onnistumiseen onkin olennaisesti yhteydessä kokouksen vuorovaikutus, ja parhaimmillaan kokouksen osallistujat voivat omalla vuorovaikutuksellaan mahdollistaa laadukkaan päätöksenteon, ongelmanratkaisun ja tiedon jakamisen kokouksissa (Karl, Peluchette & Aghakhani 2022). Toisaalta laadukas kokous voi lisätä myös työntekijöiden sitoutumista työhönsä sekä tunnetta siitä, että heitä kuunnellaan ja tuetaan työyhteisössä (Christian, Garza & Slaughter 2011).

Koska kokoukset järjestetään yhä yleisemmin teknologiavälitteisesti (McGloin ym. 2022), on olennaista tarkastella juuri teknologiavälitteisiä kokouksia vuorovaikutustilanteina. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen kuuntelemisosaamisen merkityksellisyyttä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Kuunteleminen on olennainen ja keskeinen osa kokouksessa tapahtuvaa

vuorovaikutusta, kuten päätöksentekoa, tiedon jakamista ja vastaanottamista sekä organisaation vuorovaikutussuhteiden ylläpitoa. Kuuntelemisen on todettu olevan yleisin vuorovaikutuksessa olemisen tapa (Adler ym. 2017 ; Parks 2019, Hargien 2021, mukaan) ja kuuntelemisella voidaankin nähdä olevan olennainen rooli kokouksien onnistumiselle.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella yksilöiden näkemyksiä kuuntelemisosaamisen merkityksellisyydestä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Etenkin viestinnän tutkimusalalla kuuntelemisen ymmärretään olevan kuuntelemistilanteesta ja -kontekstista riippuvaa moniulotteista osaamista. Jotta voitaisiin laajasti ja syvällisesti ymmärtää kuuntelemisosaamisen merkityksellisyyttä teknologiavälitteisissä kokouksissa, on kuuntelemisosaamista tarkasteltava kokonaisuutena ja yksilöiden omista näkökulmista käsin. Tämän opinnäytetyön tavoitteena ei ole tuottaa yleistettävää tietoa kuuntelemisosaamisesta, vaan pikemminkin syvällistä ja moninaista tietoa yksilöllisistä näkemyksistä. Syvälinen ja moninainen tieto voikin auttaa ymmärtämään sitä, millainen merkitys kuuntelemisosaamisella on teknologiavälitteisissä kokouksissa ja millaisena kuuntelemistilanteena yksilöt käsittävät teknologiavälitteisen kokouksen. Tämän tiedon avulla teknologiavälitteisiä kokouksia ja yksilöiden osaamista voidaan mahdollisesti kehittää, ja lisätä sitä kautta esimerkiksi työntekijöiden hyvinvointia.

## 2. Kuuntelemisosaaminen vuorovaikutusosaamisena

### 2.1. Vuorovaikutusosaamisen moniulotteisuus

Vuorovaikutusosaamista on määritelty kirjallisuudessa usein eri tavoin, eikä vuorovaikutusosaamisen käsitteelle ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää (Backlund & Morreale 2015, 19–20). Määriteltäessä vuorovaikutusosaamista on huomioitava, että vuorovaikutusosaaminen ei ole varsinaisen teoreettinen viitekehys vaan se voidaan nähdä pikemminkin työkaluna, jonka avulla vuorovaikutusta mallinnetaan (Horila & Valo 2016, 48). Yleisesti käytössä olevan määritelmän mukaan vuorovaikutusosaaminen kuvaa yksilön vuorovaikutukseen liittyvää osaamista tietyssä kontekstissa ja tilanteessa (Jablin & Sias 2001). Tämän määritelmän keskiössä on erityisesti käsite *osaaminen*.

Vuorovaikutusosaamisen käsitettä voidaankin lähestyä tarkastelemalla sitä, mitä osaamisella tarkoitetaan. Koska tämän opinnäytetyön keskiössä on yksilön vuorovaikutusosaaminen, keskityn vuorovaikutusosaamisen tarkastelussa nimenomaan yksilötasoon. On kuitenkin huomioitava, että vuorovaikutusosaamista voitaisiin tarkastella myös esimerkiksi ryhmätasolla (ks. esim. Horila & Valo 2016).

Viestinnän tutkimusalalla on jo pitkään ymmärretty, että vuorovaikutusosaaminen ei ole yksilön pysyvä ominaisuus, vaan osaaminen on aina yksilön itsensä tai jonkun ulkopuolisen tekemä subjektiivinen arvio (Spitzberg 2013). En kuitenkaan tässä opinnäytetyössä tarkastele vuorovaikutusosaamisen arviointia, vaan tavoitteenani on tarkastella sitä, miten yksilöt omaa osaamistaan kuvailevat. Tällöinkin on kuitenkin oleellista ymmärtää, että yksilö itse tai jokin ulkopuolinen kuvailee aina yksilön vuorovaikutusosaamista omista lähtökohdistaan käsin.

Vuorovaikutusosaamista kuvaillaan yleisesti vuorovaikutusosaamisen eri ulottuvuuksien avulla. Varhaisimmat vuorovaikutusosaamisen määritelmät painottivat etenkin vuorovaikutustaitoja, mutta nykyään yleisesti käytössä oleva vuorovaikutusosaamisen määritelmä käsittää vuorovaikutusosaamisen moniulotteiseksi kokonaisuudeksi, johon kuuluu affektiivinen, kognitiivinen sekä behavioraalinen ulottuvuus (Spitzberg 2013). On huomattava, että vuorovaikutusosaamisen ulottuvuudet eivät ole toisistaan erillään olevia, vaan toisiinsa vahvasti kytkeytyneitä (Backlund & Spitzberg 2015). Ulottuvuuksia voidaankin pitää lähinnä käsitteellisinä ja tarkastelen niitä tässä luvussa erikseen havainnollistaakseni vuorovaikutusosaamisen moniulotteisuutta.

Vuorovaikutusosaamisen *affektiivisellä ulottuvuudella* tarkoitetaan vuorovaikutukseen liittyviä asenteita, motivaatiota ja rohkeutta olla vuorovaikutuksessa (Spitzberg 2013). Yksilön tulisi siis olla motivoitunut osallistumaan vuorovaikutukseen ja omata riittävää rohkeutta olla vuorovaikutuksessa. *Kognitiivinen ulottuvuus* pitää sisällään yksilön ymmärryksen ja tiedon vuorovaikutuksesta sekä erilaisista vuorovaikutustilanteista ja -konteksteista (Spitzberg 2013). Motivaation lisäksi yksilöllä tulisi siis olla ymmärrystä siitä, mitä on vuorovaikutus ja minkälainen vuorovaikutus kussakin vuorovaikutustilanteessa on tarkoituksenmukaista. *Behavioraalisella ulottuvuudella* tarkoitetaan vuorovaikutustaitoja ja vuorovaikutuskäyttäytymistä (Spitzberg 2013).

Yksilön tulisi siis olla motivoitunut olemaan vuorovaikutuksessa, ymmärtää minkälaista vuorovaikutusta häneltä kussakin vuorovaikutustilanteessa vaaditaan ja hänellä tulisi olla riittäviä taitoja toimia motivaation ja ymmärryksensä mukaisesti. Esimerkiksi teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa yksilön tulisi olla motivoitunut käyttämään teknologiaa, hänellä tulisi olla riittävää tietoutta esimerkiksi teknologian erilaisista ominaisuuksista ja riittäviä taitoja olla vuorovaikutuksessa teknologiavälitteisesti (Wrench & Punyanunt-Carter 2007). Affektiivisen, kognitiivisen ja behavioraalisen ulottuvuuden lisäksi vuorovaikutusosaamiseen tunnistetaan usein kuuluvaksi myös *vuorovaikutukseen liittyvät eettiset periaatteet* (kts esim. Valkonen 2003). Eettisillä periaatteilla tarkoitetaan esimerkiksi yksilön käsitystä siitä, millainen vuorovaikutus on eettistä ja taitoa toimia näiden periaatteiden mukaisesti.

Vuorovaikutusosaaminen mahdollistaa esimerkiksi vuorovaikutussuhteiden ylläpitämisen ja vuorovaikutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamisen. Etenkin nykypäivänä työtä tehdään usein vuorovaikutuksessa, joten myös organisaatioissa yksilöiden vuorovaikutusosaaminen mahdollistaa työn tehokkuuden ja laadukkuuden (Payne 2005), joten vuorovaikutusosaamisen tarkasteleminen työelämän kontekstissa on oleellista. Vuorovaikutusosaamista voidaan tarkastella kokonaisuutena tai tarkastelun kohteena voi olla myös vuorovaikutuksen yksittäinen ulottuvuus tai jokin tietty vuorovaikutuskäyttäytyminen, kuten kuunteleminen. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan erityisesti kuuntelemista osana vuorovaikutusosaamista.



## 2.2. Kuunteleminen ja kuuntelemisosaaminen

Kuuntelemista pidetään yleisesti tärkeänä osana vuorovaikutusosaamista erityisesti työelämän kontekstissa ja organisaatioissa. Kuuntelemisen on todettu olevan organisaatioissa tärkeää esimerkiksi ryhmien ja tiimien vuorovaikutuksessa (Hawkins & Fillion 1999, Horilan 2020, mukaan), johtajan ja alaisen välisessä vuorovaikutuksessa (Teng, Zhang & Lou 2020) sekä asiakasvuorovaikutuksessa (Rosenbaum 2001). Gobyn ja Lewisin (2000) organisaatiotutkimuksessa organisaation työntekijät nimesivät kuuntelemisen tärkeimmäksi vuorovaikutusosaamisen osa-alueeksi. Kuuntelemisen voidaan todeta olevan erittäin olennainen osa organisaatioiden ja työyhteisöiden vuorovaikutusta niin ryhmä- kuin yksilötasollakin.

Kuuntelemisen määrittely on aiemmassa tutkimuksessa ollut kuitenkin moninaista. Kun kuuntelemista tarkastellaan aktiivisena viestintäkäyttäytymisenä osana vuorovaikutusosaamista, voidaan kuuntelemisen määritellä olevan yleisesti prosessi, jossa kuultuja viestejä vastaanotetaan ja niille annetaan merkityksiä (Steil 1991, Hargien 2021, mukaan). Määritelmänä tämä ei kuitenkaan ole aukoton, sillä se korostaa erityisesti kuuntelijan passiivista roolia vuorovaikutustilanteessa. Määritelmä jättää huomiotta myös erittäin olennaisen osan aktiivista vuorovaikutuskäyttäytymistä: nonverbaalisen viestinnän. Etenkin viestinnän tutkimusalalla onkin alettu korostaa kuuntelemista osaamisena, johon kuuluu kuultujen viestien lisäksi myös nonverbaalisten viestien tulkitsemista (Hargie 2021, 190). Kuuntelemiseen aktiivisena vuorovaikutuskäyttäytymisenä kuuluu lisäksi kuultuun vastaamista ja kuullun osoittamista nonverbaalisesti ja verbaalisesti (Bodie ym. 2008). Kuunteleminen tulisikin nähdä olennaisena osana vuorovaikutuskäyttäytymistä, joka mahdollistaa yksilön tehokkaan ja tarkoituksenmukaisen vuorovaikutuksen.

Tässä tutkielmassa käytän varsinaisessa kuuntelemistilanteessa tapahtuvasta prosessista, jossa sekä kuultuja verbaalisia että nonverbaalisia viestejä vastaanotetaan ja tulkitaan, käsitettä *kuunteleminen*. Käsitän kuuntelemiseen kuuluvaksi myös kuultuun vastaamisen ja kuuntelemisen osoittamisen sekä nonverbaalisesti että verbaalisesti. Kun tarkoitan kuuntelemista laajempaa, kuuntelemiseen liittyvää moniulotteista osaamiskokonaisuutta, käytän käsitettä *kuuntelemisosaaminen*.

Kuuntelemisosaaminen voidaan käsitteenä nähdä samankaltaisena kuin vuorovaikutusosaaminen. Alkuperäisessä jaottelussaan Wolvin ja Coakley (1994) ovat määritelleet kuuntelemisosaamisen olevan yksilön riittävää motivaatiota kuunnella, tarvittavaa ymmärrystä kuuntelemisesta ja tarvittavia taitoja toimia motivaation ja tiedon mukaisesti. Sittemmin esimerkiksi Bodie, St. Cyr, Pence, Rold ja Honeycutt (2012) ovat laajentaneet kuuntelemisosaamisen sisältävän myös kuultuun vastaamisen ja kuullun osoittamisen. Näin ollen myös kuuntelemisosaamisella, kuten vuorovaikutusosaamisellakin, voidaan ajatella olevan affektiivinen, kognitiivinen ja behavioraalinen ulottuvuus.

Kuuntelemisosaamisen affektiivisella ulottuvuudella tarkoitetaan yksilön asenteita kuuntelemista kohtaan. Asenne kuuntelemista kohtaan voi olla esimerkiksi motivaatiota ja halua kuunnella (Wolvin & Coakley 1994). Toisaalta asenne kuuntelemista kohtaan voi olla myös haluttomuutta kuunnella. Wolvin ja Coakley (1994) määrittelevät alkuperäisessä kuuntelemisosaamisen mallissaan kognitiivisen ulottuvuuden tarkoittavan ymmärrystä kuuntelemisesta ja behavioraalisen ulottuvuuden pitävän sisällään riittävät taidot kuunnella. Taidoilla tässä määritelmässä tarkoitetaan esimerkiksi keskittymistä ja kuullun jäsentämistä (Wolvin ja Coakley 1994). Tämä alkuperäinen Wolvinin ja Coakleyn (1994) määritelmä voidaan nähdä ongelmallisena, sillä esimerkiksi kuuntelemiseen keskittyminen ja kuullun jäsentäminen eivät ilmene välttämättä ilmene yksilön käyttäytymisessä, joten ne voitaisiin pikemminkin nähdä kognitiivisina toimintoina. Toisaalta keskittyminen voi näkyä esimerkiksi yksilön ilmeinä ja eleinä, mutta tällöin voidaan ajatella olevan kyse kuuntelemisen osoittamisesta (Bodie, St. Cyr, Pence, Rold & Honeycutt 2012).

Vaikka on huomioitava, että kuuntelemisosaamisen ulottuvuudet eivät ole toisistaan irrallaan olevia, määrittelen käsitteellisen selkeyden vuoksi kognitiiviseen ulottuvuuteen kuuluvan kuuntelemiseen liittyvät vaativat kognitiiviset prosessit, kuten kuuntelemiseen keskittymisen, tiedon jäsentämisen ja ymmärryksen kuuntelemisesta. Behavioraaliseen ulottuvuuteen määrittelen kuuluvaksi sen, miten kuunteleminen näkyy yksilön käyttäytymisen tasolla. Kuunteleminen voi näkyä käyttäytymisen tasolla nonverbaalisesti ja verbaalisesti, kuten katsekontaktina, nyökkäyksinä ja kuultuun vastaamisena. Affektiivisen ulottuvuuden määrittelen asenteiksi kuuntelemista kohtaan. Kuuntelemisosaaminen on kontekstuaalista ja osaamiseen sisältyy myös yksilön ymmärrystä kuuntelemiseen liittyvistä eettisistä periaatteista (Wolvin & Cohen 2012, 66 - 67). Kuuntelemiseen liittyvät eettiset periaatteet

voivat yksinkertaisimmillaan olla valintoja siitä, päättääkö yksilö kuunnella vuorovaikutustilanteessa vai ei (Beard 2009).

Kuuntelemiseen liittyvää aikaisempaa tutkimusta on tehty paljon ja eri konteksteissa. Kuuntelemisen tärkeys aktiivisena vuorovaikutuskäyttäytymisenä on laajasti tunnustettua ja tehokkaan kuuntelemisen etuja on todettu olevan esimerkiksi vuorovaikutussuhteiden laadukkuus, itseluottamuksen kasvu ja perhesuhteiden syveneminen. Toisaalta tehokkaan kuuntelemisen on todettu olevan yhteydessä myös työn tehokkuuteen ja tiedon jakamiseen työyhteisöissä. (Hargie 2021, 185 - 188.) Vaikka kuuntelemiseen liittyvää tutkimusta on viestinnän tutkimusalalla tehty määrällisesti paljon, voidaan sen monipuolisuutta kuitenkin kritisoida: kuuntelemisen tutkimus on keskittynyt usein johonkin tiettyyn kuuntelemisen tapaan, kuten empaattiseen tai kriittiseen kuuntelemiseen. Kuuntelemiseen liittyvää tutkimusta on tehty runsaasti myös määrällisin menetelmin ja käyttäen erilaisia kuuntelemiseen liittyviä skaaloja tai mittareita (kts. esim. Bodie 2011 ; Geiman & Greene 2019 ; Parks & Faw 2021). Kuuntelemisosaamista on kuitenkin tärkeää tarkastella kokonaisuutena, jotta voitaisiin laajasti ymmärtää kuuntelemisen monimutkaista ja vaativaa prosessia (Fontana, Cohen & Wolvin 2015).

Kuuntelemisosaamisen tarkastelu tietyssä tilanteessa tai kontekstissa auttaa ymmärtämään juuri siihen tilanteeseen liittyvää kuuntelemisosaamista ja kuuntelemisen prosessia (Wolvin & Cohen 2012, 66 - 67). Tässä työssä tarkastelen yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan teknologiavälitteisissä kokouksissa. Yksilöiden omien näkemyksien tarkasteleminen on oleellista, sillä siten voidaan tavoittaa myös sellaista kuuntelemiseen liittyvää osaamista, joka ei tule ilmi yksilön käyttäytymisessä. Jotta voitaisiin ymmärtää teknologiavälitteisen kokouksen kuuntelemiselle antamaa kontekstuaalisuutta, on tarkasteltava sitä, mitä on teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja millainen vuorovaikutustilanne teknologiavälitteinen kokous on.

### 3. Teknologiavälitteinen kokous vuorovaikutustilanteena

#### 3.1. Teknologiavälitteiset kokoukset

Havainnollistaakseni teknologiavälitteistä kokousta vuorovaikutustilanteena, tarkastelen tässä luvussa sitä, mitä on teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja mitä kokouksella tarkoitetaan.

Yleisesti teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan vuorovaikutusta, joka tapahtuu jonkin viestintäteknologian avulla (Barnes & Greller 1994, 129).

Teknologiavälitteistä vuorovaikutusta voi olla esimerkiksi tekstiviestit, sähköpostit, puhelut ja videopuhelut. Kahdenvälisen vuorovaikutuksen lisäksi teknologiavälitteistä vuorovaikutusta voi tapahtua myös ryhmätasolla esimerkiksi teknologiavälitteisissä kokouksissa (kts. esim. Berry 2011). Toisaalta myös sosiaalisen median käyttäminen voidaan nähdä teknologiavälitteisenä vuorovaikutuksena (kts. esim. Meier & Reinecke 2021).

On huomionarvoista, että vaikka teknologiavälitteisyys asettaa vuorovaikutukselle tiettyjä reunaehdoja, ei kaikkea teknologiavälitteistä vuorovaikutusta voida määritellä piirteiltään samanlaiseksi. Teknologiavälitteiset vuorovaikutustilanteet ovat piirteiltään vaihtelevia ja teknologiavälitteistä vuorovaikutusta voidaankin jäsentää esimerkiksi sen asynkronisuuden tai synkronisuuden perusteella (kts. esim. Walther 1992). Asynkronisella teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella tarkoitetaan eriaikaista vuorovaikutusta (Burgoon & Twitchell 2005), jota voi olla esimerkiksi sähköpostit tai tekstiviestit. Synkronisella vuorovaikutuksella puolestaan tarkoitetaan samanaikaista vuorovaikutusta, jossa vuorovaikutusosapuolet ovat samanaikaisesti läsnä vuorovaikutustilanteessa (Burgoon & Twitchell 2005). Tällaisia tilanteita voi olla esimerkiksi puhelut, videopuhelut tai teknologiavälitteiset kokoukset. Myös kuunteleminen teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa voidaan nähdä synkronisena vuorovaikutuksena, sillä kuuntelemistilanteessa puhuja sekä kuulija, eli vuorovaikutusosapuolet, ovat samanaikaisesti vuorovaikutustilanteessa. Tässä opinnäytetyössä tarkastelen erityisesti kuuntelemista teknologiavälitteisissä kokouksissa.

Kokouksien on todettu olevan olennainen osa organisaatioiden toimintaa, sillä kokoukset mahdollistavat työntekijöiden erilaisten osaamistaustojen ja asiantuntijuuksien yhdistämisen ja haastavien työtehtävien suorittamisen (Kauffeld & Lehmann-Willenbrock 2012, 131).

Säännölliset kokoukset ovatkin nykypäivän organisaatioissa tyypillisiä ja työntekijät

osallistuvatkin usein useampaan kokoukseen jopa yhden työpäivän aikana (ks. esim. Luong & Rogelberg 2005 ; Svennevig 2012). Etenkin viestinnän tutkimusalalla kokouksia tarkastellaan usein ryhmävuorovaikutustilanteina, joita määrittelee usein ryhmän tehtäväkeskeisyys ja kokouksen tavoitteellisuus (Svennevig 2012, 4).

Teknologian kehittyminen ja etenkin COVID-19 -pandemia ovat osaltaan johtaneet siihen, että kokoukset järjestetään yhä useammin teknologiavälitteisesti (ks. esim. Karl, Peluchette & Aghakhani 2022 ; McGloin ym. 2022). Teknologiavälitteinen kokous voidaan määritellä teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen määritelmän avulla kokoustilanteeksi, joka tapahtuu jonkin viestintäteknologian avulla. Teknologiavälitteisissä kokouksissa käytettyjä viestintäteknologioita voivat olla esimerkiksi videokokousalustat, kuten Microsoft Teams tai Zoom. Olennaista teknologiavälitteisessä kokouksessa on, että vuorovaikutus tapahtuu tapaamisalustalla synkronisesti, eli kokouksen osallistujat ovat samanaikaisesti vuorovaikutuksessa toistensa kanssa teknologiavälitteisesti (Darics & Gatti 2019, 238 - 239). Toisaalta teknologiavälitteisissä kokouksissa on myös asynkronisen vuorovaikutuksen piirteitä. Esimerkiksi kokousalustan tekstipohjainen chat voidaan nähdä asynkronisena vuorovaikutuksena, sillä se mahdollistaa vuorovaikutuksen kokouksen aikana myös eriaikaisesti, kun lähetettyihin chatteihin ei välttämättä vastata heti.

Perinteisesti teknologiavälitteinen vuorovaikutus on nähty kasvokkaista vuorovaikutusta “köyhempänä” etenkin siksi, että teknologiavälitteinen vuorovaikutus vähentää nonverbaalista vuorovaikutusta (Culnan & Markus 1987, Siitosen & Airan 2020, mukaan). Nykyään kuitenkin esimerkiksi teknologiavälitteisissä kokouksissa käytetyt videokokousalustat mahdollistavat nonverbaalisen vuorovaikutuksen etenkin kamerakuvan avulla. Toisaalta teknologian kehittymisen lisäksi myös yksilöiden osaamisen ja ymmärryksen kehittyminen on rikastanut teknologiavälitteistä vuorovaikutusta: nonverbaalista vuorovaikutusta voi osoittaa myös tekstipohjaisesti esimerkiksi käyttämällä hymiöitä. Voidaankin todeta, että tästä näkökulmasta teknologiavälitteinen kokous voi vuorovaikutuksellisesti olla yhtä rikasta kuin kasvokkaiskokoukset.

Kokouksia sekä niissä ilmenevää vuorovaikutusta on tutkittu paljon ja eri näkökulmista. Etenkin kasvokkaiskokouksiin keskittyvä tutkimus on ollut runsasta: tutkimuksen kohteena on ollut esimerkiksi päätöksenteko ja ongelmanratkaisu kokouksissa (Laapotti & Mikkola 2019), kokousten dialogisuus (Cionea, Kavya & Wyant 2021) sekä kokouksessa ilmenevän

vuorovaikutuksen ominaispiirteet (Svennevig 2012). Toisaalta myös teknologiavälitteisiä kokouksia on tutkittu runsaasti, ja tällöin tutkimuksen kohteena ovat olleet etenkin virtuaalitiimit ja virtuaalitiimien kokoukset (ks. esim. Anderson, McEwan & Carletta 2007 ; Briggs, Reinig & Vreede 2006 ; Gilson, Maynard & Bergiel 2013). Toisaalta COVID-19 -pandemian jälkeen on tarkasteltu myös teknologiavälitteisten kokousten yleistymistä (ks. esim. McGloin ym. 2022). Kokouksien runsas tutkimus vuorovaikutustilanteena kertookin osaltaan siitä, että erityisesti viestinnän tutkimusalalla vallitsee laaja ymmärrys siitä, että kokouksien onnistumiseen sekä niiden tehokkuuteen on olennaisesti yhteydessä kokouksissa ilmenevä vuorovaikutus (Kauffeld & Lehmann-Willenbrock 2012). Onnistuneen vuorovaikutuksen on todettu olevan yhteydessä myös kokouksen osallistujien tyytyväisyyteen kokousta kohtaan (Rogelberg ym. 2010).

Koska teknologiavälitteiset kokoukset ovat yleistyneet etenkin viime vuosina, on niiden tarkasteleminen runsaasta aikaisemmasta tutkimuksesta huolimatta olennaista. Vaikka kokoukset ovat organisaatioissa yleisiä ja tutkimuksessa on tunnistettu useita kokouksen tehokkuutta ja onnistumista edistäviä vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä, raportoivat työntekijät usein olevansa tyytymättömiä kokouksiin (Schell 2010). Onnistuneet kokoukset voivat kuitenkin parhaimmillaan mahdollistaa laadukkaan päätöksenteon, tilaisuuden ongelmanratkaisulle ja tiedon jakamiselle (Karl, Peluchette & Aghakhani 2022). Teknologiavälitteisyys kuitenkin tuo kokoukselle tiettyjä ominaispiirteitä ja vaatii osallistujiltaan erilaista vuorovaikutukseen liittyvää osaamista, kuin kasvokkainkokous.

Tässä opinnäytetyössä tarkastelen yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan teknologiavälitteisissä kokouksissa. Kuuntelemisen on todettu olevan olennainen osa kokouksen onnistumista, sillä kuunteleminen on tärkeää esimerkiksi päätöksenteon ja läsnäolon kannalta (Kauffeld & Lehmann-Willenbrock 2012). Yksilöiden näkemysten tarkastelu voikin antaa laajaa ja syvällistä tietoa kuuntelemisosaamisesta, ja näin lisätä ymmärrystä esimerkiksi siitä, miten työntekijöiden kuuntelemisosaamista voisi kehittää. Teknologiavälitteiset kokoukset yleistyvät jatkuvasti ja kuuntelemisosaamisen tarkastelu teknologiavälitteisissä kokouksissa voikin antaa tärkeää tietoa siitä, miten teknologiavälitteisiä kokouksia voisi kehittää ja näin myös lisätä työntekijöiden tyytyväisyyttä.

### 3.2. Kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa

Käsitän teknologiavälitteisen kokoustilanteen ensisijaisesti vuorovaikutustilanteeksi. Kokoustilannetta voidaan tarkastella ryhmävuorovaikutustilanteena, jossa kokouksen osallistujat ovat ryhmän jäseniä. Kokouksen aikana vuorovaikutuksessa esimerkiksi jaetaan ja vastaanotetaan tietoa, tehdään päätöksiä ja ylläpidetään vuorovaikutussuhteita. Työkontekstissa tapahtuvaa kokoustilannetta määrittelee erityisesti se, että ryhmän jäsenillä on jokin yhteinen, usein työhön liittyvä, tavoite (Lipnack & Stamps 2000, Raappanan & Horilan 2020, mukaan). Kokouksen osallistujat koordinoivat, rakentavat ja ylläpitävät ryhmän toimintaa vuorovaikutuksessa (Karl, Peluchette & Aghakhani 2022).

Kuunteleminen on keskeinen osa vuorovaikutusta teknologiavälitteisissä kokouksissa. Kuuntelemisen tärkeys esimerkiksi kokouksen tehokkuudelle on tunnistettu aikaisemmassa tutkimuksessa ja aktiivisella kuuntelemisella on todettu olevan yhteys myös kokoustyytyväisyyteen (Kauffeld & Lehmann-Willenbrock 2012 ; Rogelberg ym. 2010). Onkin tärkeää ymmärtää, millaista kuuntelemiseen liittyvää osaamista teknologiavälitteisissä kokouksissa tarvitaan. Tässä luvussa keskityn tarkastelemaan sitä, mitä on kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa ja mitkä tekijät siihen voivat olla yhteydessä. Tarkastelen kuuntelemisosaamista edellisessä luvussa esiteltyjen osaamisen ulottuvuuksien kautta.

Kuuntelemisosaamisen perinteisen määritelmän mukaan kuuntelemisosaamisella on affektiivinen, kognitiivinen ja behavioraalinen ulottuvuus (Wolvin & Coakley 1994). Lisäksi kuuntelemisosaaminen on kontekstuaalista (Wolvin & Cohen 2012, 66 - 67), joten kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa sisältyy erityisesti ymmärrystä esimerkiksi käytetystä teknologiasta, teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta, kokousvuorovaikutuksesta ja kokouksen aiheesta. Kontekstuaalisuuden voidaan nähdä sisältyvän läpileikkaavasti kaikkiin kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksiin (Wolvin & Cohen 2012) joten konteksti, tässä opinnäytetyössä teknologiavälitteinen kokous, on erityisen tärkeää kuuntelemisosaamisen kannalta.

Kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus teknologiavälitteisissä kokouksissa tarkoittaa esimerkiksi riittävää motivaatiota kuunnella kokouksissa. Teknologiavälitteisessä

kokouksessa affektiivisuuden voidaan nähdä tarkoittavan esimerkiksi riittävää motivaatiota pitää kokouksen aikana kameraa päällä ja mahdollistaa sillä tavalla myös kuuntelemisen osoittamisen. Toisaalta affektiivisuuteen voidaan nähdä kuuluvan myös myönteinen asenne teknologiavälitteistä vuorovaikutusta kohtaan. Kognitiivinen ulottuvuus pitää sisällään riittävän ymmärryksen esimerkiksi käytetystä teknologiasta, sen ominaisuuksista sekä tiedon esimerkiksi siitä, miten kuuntelemista voi osoittaa teknologiavälitteisesti. Kognitiivisen ulottuvuuteen voidaan nähdä sisältyvän myös ymmärrys siitä, miksi kuunteleminen on tärkeää juuri kokouksissa ja miten kuunteleminen on yhteydessä kokouksen tehokkuuteen. Behavioraaliseen ulottuvuuteen voidaan ajatella kuuluvaksi erityisesti kuuntelemisen osoittaminen verbaalisesti, että nonverbaalisesti. Verbaalinen kuuntelemisen osoittaminen teknologiavälitteisessä kokouksessa voi olla esimerkiksi kysymyksiin vastaamista ja päätöksentekoon osallistumista. Nonverbaalisesti kuuntelemista teknologiavälitteisesti voi osoittaa pitämällä kameraa päällä ja käyttämällä esimerkiksi kokousalustan reaktiopainikkeita.

Kokouksen vuorovaikutuksella on olennainen osa kokouksen onnistumisessa ja tehokkuudessa, ja kokoukset ovat erittäin keskeisiä vuorovaikutustilanteita organisaatioissa (Svennevig 2012). Suurin osa yksilön vuorovaikutuksesta on kuuntelemista (Adler ym. 2017 ; Parks 2019, Hargien 2021, mukaan) joten kuuntelemisen voidaan nähdä olevan erityisen keskeistä myös kokouksien onnistumiselle. Yksilötasolla kokouksen onnistuminen on yhteydessä esimerkiksi yksilön työhyvinvointiin, työhön sitoutumiseen ja tyytyväisyyteen omaan työhönsä (Laapotti & Pennanen 2020, 90). Tästä syystä onkin tärkeää tarkastella kokouksen osallistujien näkemyksiä kuuntelemisosaamisen merkityksellisyydestä. Yksilöiden näkemysten tarkasteleminen voi tuottaa laajaa ja syvällistä tietoa kuuntelemisosaamisen merkityksellisyydestä sekä tarjota mahdollisuuksia myös kuuntelemisosaamisen kehittämiseksi. Koska teknologiavälitteinen vuorovaikutus ja siten myös teknologiavälitteiset kokoukset ovat yleistyneet organisaatioissa (ks. esim. McGloin ym. 2022), on kuuntelemisosaamisen tarkasteleminen erityisesti teknologiavälitteisissä kokouksissa erityisen ajankohtaista ja tärkeää.



## 4. Tutkimuksen toteutus

### 4.1. Tutkimustavoite ja -kysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tarkastella yksilöiden näkemyksiä kuuntelemisosaamisen merkityksellisyydestä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tavoitteeseen pyrin pääsemään kahden tutkimuskysymyksen avulla:

*1) Miten yksilöt kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa? ja 2) Millaisia näkemyksiä yksilöillä on siitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä heidän kuuntelemisosaamiseensa teknologiavälitteisissä kokouksissa?*

Vastaamalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseen pyrin kuvaamaan yksilöiden näkemyksiä siitä, mitä on kuuntelemisosaaminen ja miten yksilöt omaa kuuntelemisosaamistaan kuvailevat. Opinnäytetyöni tavoitteena ei ole kuvailla kuuntelemisosaamista yleisesti, vaan erityisesti yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan. Yksilöiden näkemyksiä tarkastelemalla voidaan saada itsereflektioon perustuvaa ja syvällistä tietoa kuuntelemisosaamisesta teknologiavälitteisissä kokouksissa. Yksilöiden näkemyksien tarkasteleminen mahdollistaa myös erityisesti kuuntelemisosaamisen kognitiivisen ja affektiivisen ulottuvuuden kuvaamisen, sillä kuunnella voi myös ilman, että kuuntelemista kykenee havaitsemaan kukaan muu kuin kuuntelija itse (Bostrom 2006, 267). Onkin tärkeää tavoittaa kaikki kuuntelemisosaamisen ulottuvuudet, jotta voitaisiin syvällisesti ymmärtää myös sitä, miten kuuntelemisosaamista ja teknologiavälitteisiä kokouksia voitaisiin kehittää. Tässä opinnäytetyössä vähäinen tutkittavien määrä mahdollistaakin hyvin syvällisen näkemyksien tarkastelun ja ymmärtämisen.

Toisessa tutkimuskysymyksessä pyrin ymmärtämään sitä, mitkä tekijät ovat yksilöiden näkemysten mukaan yhteydessä kuuntelemisosaamiseen juuri teknologiavälitteisissä kokouksissa. Viestinnän tutkimusalalla ymmärretään, että kuuntelemisosaaminen on kontekstuaalista ja kuuntelemistilanteesta riippumatonta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella kuuntelemisosaamisen merkityksellisyyttä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tavoitteen kannalta onkin olennaista ymmärtää myös yksilöiden käsityksiä siitä, mitkä tekijät

juuri teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. En pyri antamaan laajaa tai yleistettävää kuvausta teknologiavälitteisistä kokouksista kuuntelemistilanteena, vaan pyrin kuvaamaan teknologiavälitteistä kokousta kuuntelemistilanteena juuri tutkittavana olevien yksilöiden näkökulmasta.

#### 4.2. Päiväkirja aineistonkeruumenetelmänä

Tässä opinnäytetyössä on laadullinen ote, sillä työn tavoitteena on kuvata kuuntelemisosaamista ilmiönä yksilöiden näkökulmasta, eikä tavoitteena ole tehdä laajoja yleistyksiä tai kuvata syy-seuraussuhteita. Laadullinen tutkimus perustuu tutkittavan, usein kontekstisidonnaisen, ilmiön kuvaamiseen (Tracy 2020, 4 - 6).

Keräsin tämän opinnäytetyön aineiston päiväkirjamenetelmällä, johon sisältyi varsinaisten päiväkirjamerkintöjen keräämisen lisäksi myös haastattelut ennen ja jälkeen päiväkirjajakson. Päiväkirjamenetelmä on aineistonkeruumenetelmä, joka perustuu tutkittavan itseraportointiin tutkittavasta ilmiöstä (Davis & Rafaeli 2003). Päiväkirjamenetelmän keskeisenä tavoitteena on, että tutkittavat tekevät päiväkirjamerkintöjä tutkittavasta ilmiöstä. Päiväkirjamenetelmän käyttäminen aineistonkeruumenetelmänä on tarkoituksenmukaista silloin, kun aineistoa halutaan kerätä tutkittavan näkökulmasta ja tilannekohtaisesti (Reis 1994, Borgelin, Davisin & Rafaelin 2003, mukaan). Päiväkirjamenetelmän käyttö saattaa myös kannustamaan tutkittavia refloiktoimaan kokemuksistaan laajemmin ja rohkeammin, kun tutkija ei ole tilanteessa läsnä (Markhan & Couldry 2007). Toisaalta on huomattava, että tutkittavat olivat tietoisia siitä, että tulen haastattelen heitä päiväkirjamerkintöjen tekemisen jälkeen eikä rooliani tutkijana voi siksi täysin minimoida. Kun aineistonkeruumenetelmänä on tapahtumaan sidottu päiväkirja, tekevät tutkittavat päiväkirjamerkintöjä jostain tietystä tapahtumasta (Borgel, Davis & Rafaeli 2003), joita tässä opinnäytetyössä olivat teknologiavälitteiset kokoukset.

Toisaalta aineistonkeruumenetelmäksi olisi soveltunut myös teemahaastattelu, jolla olisi myös voitu tarkastella tutkittavien näkemyksiä. Teemahaastattelu on haastattelu, jossa haastattelun teemat ovat kaikille haastateltaville samat, mutta kysymysten muotoilu, järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastateltavasta riippuen (Eskola & Suoranta 1998). Teemahaastattelu on muodoltaan avoin (Eskola & Suoranta 1998), joten myös teemahaastattelussa tutkittavat olisivat päässeet vapaamuotoisesti kertomaan näkemyksistään

kuuntelemisosaamisestaan. Tämän opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmän valinnan kannalta oli kuitenkin olennaista huomioida kuuntelemisosaamisen kontekstisidonnaisuus sekä tilannekohtaisuus. Kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa saattaa vaihdella kokouksen mukaan, joten kuuntelemisosaamisen reflektointi jälkeenpäin pelkästään haastattelussa voi olla tutkittavalle hyvinkin haastavaa ja haastatteluista saatu tieto voi jäädä hyvinkin pintapuoliseksi. Koska opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata syvällisesti ja laajasti yksilöiden näkemyksiä kuuntelemisosaamisesta, oli aineistonkeruumenetelmäksi tarkoituksenmukaista valita ajankohtaista ja ajantasaista tietoa tuottava menetelmä. Koska päiväkirjamenetelmä perustuu tutkittavien itsereflektioon, voidaan sillä saada hyvinkin kattava kuva tutkittavan kuuntelemisosaamisesta, sen eri ulottuvuuksista sekä kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevista tekijöistä. Toisaalta teemahaastattelu mahdollistaa päiväkirjamerkinnoilla kerätyn tiedon syventämisen, keräsin aineistoa päiväkirjamerkintöjen keräämisen lisäksi myös teemahaastatteluilla.

Päiväkirjamerkintöjen keräämisen tavoitteena oli tarkastella sitä, miten yksilöt kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan. Annoin tutkittaville ohjeet päiväkirjamerkintöjen tekemiseen, mutta pyrin pitämään vastaamista ohjaavat ohjeet mahdollisimman avoimina. Jotta tutkittavilla olisi mahdollisimman selkeä käsitys siitä, mitä asioita toivoin heidän kuvailevan päiväkirjamerkinnoissään, käytin kuuntelemisosaamisen käsitteen sijaan päiväkirjan ohjeissa käsitettä kuunteleminen ja siihen liittyvät tiedot, taidot ja asenteet. Päiväkirjamerkintöjä varten annoin tutkittaville kohdat 1 ja 2, joihin tutkittavien tuli vastata. Kohdat olivat 1) *Kuvaile omaa kuuntelemistasi ja siihen liittyviä tietoja, taitoja ja asenteita teknologiavälitteisessä kokouksessa* ja 2) *Kuvaile niitä tekijöitä, jotka mielestäsi vaikuttivat kuuntelemiseesi ja siihen liittyviin tietoihin, taitoihin ja asenteisiin teknologiavälitteisessä kokouksessa*. Molemmissa kohdissa oli myös apukysymyksiä helpottamaan päiväkirjamerkintöjen tekemistä (ks. liite 1).

Toisaalta kuuntelemisosaamisen reflektointi itsenäisesti voi tutkittavista tuntua haastavalta. Tästä syystä tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksenmukaista järjestää jokaiselle tutkittavalle yksilölliset aloitushaastattelut ennen päiväkirjajakson aloitusta.

Väärinymmärrysten välttämiseksi ja tarkentavien kysymysten esittämisen mahdollistamiseksi järjestin jokaiselle tutkittavalle myös yksilöllisen lopetushaastattelun päiväkirjajakson jälkeen. Sekä aloitus- että lopetushaastattelut järjestettiin teemahaastatteluina. Jotta tutkimukseen osallistuminen ei olisi tutkittaville liian raskasta, pyrin pitämään sekä aloitus-

että lopetushaastattelut suhteellisen lyhyinä. Aineistonkeruu muodostui siis lopulta kolmesta vaiheesta: 1) *yksilölliset aloitushaastattelut*, 2) *päiväkirjajakso* ja 3) *yksilölliset lopetushaastattelut*.

Aloitushaastatteluiden pääasiallinen tavoite oli keskustella tutkittavien kanssa kuuntelemisosaamisen käsitteestä ja siitä, millaisia näkemyksiä tutkittavilla kuuntelemisosaamisesta on. Keskustelemalla tutkimuksen aiheista ennen päiväkirjajakson aloittamista pyrin vähentämään tutkittavien epävarmuutta päiväkirjamerkintöjen tekemisestä. Aloitushaastattelun tavoitteena oli myös rajata ne tapahtumat, eli teknologiavälitteiset kokoukset, joista tutkittava tekee päiväkirjamerkintöjä. Tällä vähennetään tutkittavien kokemaa taakkaa sekä epävarmuutta siitä, mistä tapahtumista tulisi raportoida (Borgel, Davis & Rafaeli 2003). Muodostin aloitushaastatteluun kaksi teemaa: 1) *kuuntelemisosaaminen* ja 2) *kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa*. Näiden teemojen perusteella loin haastattelurungon (ks. liite 2). Lisäksi aloitushaastattelun tavoitteena oli myös keskustella tutkittavan kanssa päiväkirjajakson ohjeistuksesta.

Lopetushaastattelun tavoitteena oli saada kontekstittietoa niistä kokouksista, joista he olivat tehneet päiväkirjamerkintöjä ja kysyä lisäkysymyksiä liittyen tutkittavien päiväkirjamerkintöihin. Lisäksi tavoitteena oli keskustella tutkittavien kanssa heidän tuntemuksistaan päiväkirjajakson jälkeen ja keskustella heidän näkemyksistään kuuntelemisosaamisesta sekä siihen liittyvistä tekijöistä teknologiavälitteisten kokousten jälkeen. Näin pyrin selvittämään esimerkiksi sitä, kokivatko tutkittavat, että heidän kuuntelemisosaamisensa tai siihen liittyvä itsereflektointitaito olisi kehittynyt päiväkirjajakson aikana. Keskustelemalla kuuntelemisosaamiseen liittyvistä tekijöistä pyrin selvittämään, oliko tutkittavien mielestä jokin kuuntelemisosaamiseen yhteydessä oleva tekijä erityisen merkityksellinen. Lopetushaastatteluun muodostin kolme teemaa: 1) *tutkittavan ajatukset ja tuntemukset päiväkirjajaksosta*, 2) *kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa* ja 3) *kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevat tekijät teknologiavälitteisissä kokouksissa* (ks. liite 3).

### 4.3. Aineistonkeruu

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä olivat tietotyötä, eli tietointensiivistä toimistotyötä tekevät työntekijät. Tietotyössä kokoukset ovat keskeinen osa työskentelyä ja kokouksia järjestetään usein myös teknologiavälitteisesti, joten teknologiavälitteinen kokous ei tietotyötä tekeville ole tilanteena vieras. Tietotyössä kokouksen vuorovaikutus ja etenkin kuunteleminen ja siihen liittyvä osaaminen ovat keskeisessä roolissa. Tästä syystä onkin erityisen tarkoituksenmukaista ja mielenkiintoista tarkastella tietotyötä tekevien näkemyksiä kuuntelemisosaamisesta teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkimuksessa tutkittavina oli neljä tietotyöntekijää, jotka työskentelivät keskenään eri organisaatioissa ja aloilla. Pysin pitämään tutkittavien määrän mahdollisimman pienenä, sillä tavoitteenani ei ollut tuottaa yleistettävää tietoa kuuntelemisosaamisesta, vaan tarkastella yksilöiden näkemyksiä. Vähäinen määrä tutkittavia mahdollistaakin syvällisen tiedon keräämisen ja analysoimisen.

Tutkittavista yksi työskenteli teollisuuden alalla, yksi rakennusalalla, yksi konsultaatio- ja suunnittelualalla ja yksi it-alalla. Kolme tutkittavista olivat miehiä ja yksi nainen. Tutkittavat olivat työskennelleet tietotyöntekijöinä kahdesta vuodesta 30 vuoteen. Kolme tutkittavaa olivat minulle entuudestaan tuttuja, mutta eivät kuuluneet lähipiiriini. Yksi tutkittava oli minulle entuudestaan tuntematon. Yhden tutkittavan kanssa olin työskennellyt ennen opinnäytetyön toteuttamista samassa organisaatiossa, mutta emme työskennelleet samassa organisaatiossa opinnäytetyön tekemisen aikana.

Kriteerinä tutkittavien valinnalle oli se, että tutkittavan tuli työskennellä opinnäytetyön tekemisen aikana tietotyössä ja hänen tuli osallistua teknologiavälitteisiin kokouksiin säännöllisesti, vähintään kerran viikossa. Tällä halusin varmistua siitä, että teknologiavälitteinen kokous ei ole tutkittavalle tilanteena vieras ja tutkittava on motivoitunut ja kykenevä reflektoimaan omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa, ja mahdollisesti myös kertomaan myös aikaisemmista kokemuksistaan. Tutkittavat löytyivät omista kontakteistani. Pyysin omista kontakteistani tietotyötä tekeviä osallistumaan tutkimukseen ja kerroin heille tutkimuksen aiheesta ja tutkimusmenetelmästä. Sovin kiinnostuneiden kanssa aloitushaastattelun ja päiväkirjajakson ajankohdat. Lopetushaastattelun ajankohta sovittiin päiväkirjajakson päättymisen jälkeen. Ennen aineistonkeruun aloitusta kerroin tutkittaville tietosuojaan säilyttämisestä, luottamuksellisuudesta ja haastatteluiden sekä päiväkirjajakson käytännön järjestelyistä.

Lisäksi tutkittavat allekirjoittivat kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta. Annoin aineiston perustamisvaiheessa tutkittaville pseudonyymit Juha, Markku, Anne ja Timo, jotta aineiston käsittely ja uuden materiaalin lisääminen aineistoon olisi helpompaa.

Ennen aineistonkeruuta ohjeistin tutkittavia haastatteluiden sekä päiväkirjajakson käytännön järjestelyistä. Kerroin tutkittaville aloitushaastattelun arvioidun keston sekä aloitushaastattelun teemat. Ohjeistin tutkittavia myös siitä, että aloitushaastattelun jälkeen tutkittavan tulisi aloittaa päiväkirjajakso, jossa hänen tulisi tehdä päiväkirjamerkintöjä neljästä teknologiavälitteisestä kokouksesta noin kahden viikon ajalta tammikuussa 2023. Lisäksi kerroin tutkittaville etukäteen, mitä teemoja tutkittavien tulisi päiväkirjamerkinnöissään pohtia. Pyysin myös tutkittavia etukäteen ennen aloitushaastattelua valitsemaan ne neljä kokousta, joista he aikoivat päiväkirjamerkintöjä tehdä. Ennen aloitushaastattelua lähetin tutkittaville kirjallisesti myös päiväkirjajakson ohjeistuksen, jotta he pystyivät tutustumaan siihen rauhassa ja kysymään aloitushaastattelussa tarvittaessa lisäkysymyksiä. Kerroin myös etukäteen tutkittaville, että päiväkirjajakson jälkeen olisi lopetushaastattelu, jonka ajankohdan sovimme päiväkirjajakson päättymisen jälkeen.

Kaikki aloitushaastattelut pidettiin teknologiavälitteisesti ja äänitallennettiin. Haastattelut etenivät pitkälti haastattelurungon mukaisesti, mutta haastateltavat esittivät paljon lisäkysymyksiä, joten haastattelutilanne oli luonteeltaan vapaamuotoinen. Haastattelut olivat tarkoituksenmukaisesti kestoltaan lyhyitä, mutta sisällöltään kuitenkin rikkaita. Haastateltavat kertoivat avoimesti näkemyksistään kuuntelemisosaamisesta yleisesti sekä reflektoiden omaa kuuntelemisosaamistaan niin työkontekstissa kuin yleisestikin. Kaikissa haastatteluissa painopiste pysyi kuitenkin pääpiirteittäin teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa ja haastateltavat jakoivat myös kokemuksiaan teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta yleisellä tasolla. Aloitushaastattelun loppuun kävimme yhdessä tutkittavan kanssa läpi päiväkirjajakson ohjeistuksen ja tutkittavat kertoivat minulle, mistä kokouksista he aikoivat päiväkirjamerkintöjä tehdä.

Tutkittavat aloittivat päiväkirjajaksonsa aloitushaastattelun jälkeen. Kukin tutkittava teki päiväkirjamerkintöjä neljästä teknologiavälitteisestä kokouksesta, eli yhteensä sain päiväkirjamerkintöjä 16 teknologiavälitteisestä kokouksesta. Osalla tutkittavista kokouksia oli ollut peräkkäisinä päivinä, osalla harvemmin. Kaikki tutkittavat olivat tehneet päiväkirjamerkintöjään kuitenkin kahden viikon ajalta. Kokoukset olivat luonteeltaan

vaihtelevia osallistujamäärän, aiheiden ja keston suhteen. Kokouksista 15 oli täysin teknologiavälitteisesti järjestettyjä ja 1 kokouksista oli hybridikokous, johon tutkittava oli kuitenkin itse osallistunut teknologiavälitteisesti. Suurin osa kokouksista oli muodollisia kokouksia, mutta osa kokouksista oli myös vapaamuotoisempia kokouksia, joissa läpikäytiin esimerkiksi tiimin työtilannetta. Kahdessa kokouksesta tutkittava oli itse ollut puheenjohtajan roolissa. Kaikki kokouksista olivat tutkittaville toistuvia kokouksia, jotka toistuivat kuukauden sisällä.

Annoin tutkittaville mahdollisuuden tehdä päiväkirjamerkintöjään haluamalla tavalla esimerkiksi kirjoittaen, äänittäen tai videoiden itseään. Kaikki tutkittavat tekivät päiväkirjamerkintänsä kuitenkin kirjoittaen. Tutkittavat tekivät päiväkirjamerkintöjä eri tavoin. Osa teki päiväkirjamerkintöjä hyvin laajasti pohtien, osa taas toteavammin ja käyttäen esimerkiksi ranskalaisia viivoja. Tutkittavat tekivät merkinnät kustakin kokouksesta mahdollisimman nopeasti kokouksen jälkeen, kuitenkin aina saman päivän aikana.

Päiväkirjajakson jälkeen pidin jokaiselle tutkittavalle lopetushaastattelun. Kaikki lopetushaastattelut pidettiin teknologiavälitteisesti ja ne äänitallennettiin. Kaikki lopetushaastattelut etenivät erittäin vapaamuotoisesti keskustellen, sillä lopetushaastatteluiden pääasiallisena tavoitteena oli keskustella päiväkirjajaksosta ja tutkittavan päiväkirjamerkinnöistä. Lopetushaastattelun etenemistä määritteli erityisesti se, kuinka tarkasti tutkittava oli kertonut näkemyksistään päiväkirjamerkinnöissään. Kysyin tarkentavia kysymyksiä päiväkirjamerkintöihin liittyen etenkin niiltä tutkittavilta, jotka olivat kuvailleet päiväkirjamerkinnöissään näkemyksiään suppeasti. Tarkentavat kysymykset olivat esimerkiksi seuraavanlaisia: *“kerroit usein päiväkirjamerkinnöissäsi kuuntelevasi aktiivisesti, voisitko kertoa vielä siitä, mitä aktiivinen kuunteleminen sinulle merkitsee?”* ja *“kerroit päiväkirjamerkinnässäsi päivältä x, että tuttujen ihmisten kanssa on helpompi kuunnella. Voisitko kertoa tästä hieman lisää?”*. Tarkentavia kysymyksiä kysyin kuitenkin jokaiselta tutkittavalta. Lopetushaastattelussa kaikki tutkittavat refleктоivat etenkin päiväkirjajakson merkitystä omalle kuuntelemisosaamiselleen ja etenkin sitä, oliko päiväkirjamerkintöjen tekeminen kehittänyt heidän kuuntelemisosaamistaan.

#### 4.4. Aineiston käsittely ja analysointi

Aloitushaastatteluiden äänitallenteita oli neljä. Haastattelut olivat kestoltaan 15 minuutista 18 minuuttiin ja kokonaisuudessaan äänitallenteiden yhteenlaskettu kesto oli 1 tunti 3 minuuttia. Lopetushaastatteluiden äänitallenteita oli myös neljä ja äänitallenteet olivat kestoltaan 16 minuutista 25 minuuttiin. Lopetushaastatteluiden äänitallenteiden yhteenlaskettu kesto oli 1 tunti 13 minuuttia. Saatoin kaikki äänitallenteet kirjalliseen muotoon litteroimalla haastatteluaineiston sanatarkasti. Jätin kuitenkin täytesanat, kuten “niinku” tai “öö”, litteroimatta. Litteroin myös haastattelukysymykset, jotta aineiston järjestäminen olisi myöhemmin helpompaa. Litteraatin oikeellisuuden varmistamiseksi kuuntelin äänitallenteet useampaan kertaan litterointivaiheessa. Litteroin haastattelut yksitellen. Haastattelulitteraattien pituus vaihteli neljästä sivusta kuuteen sivuun, fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Haastattelulitteraattien yhteenlaskettu pituus oli 36 sivua, fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5.

Haastatteluaineiston lisäksi aineistoon kuului myös tutkittavien tekemät päiväkirjamerkinnot. Päiväkirjamerkintöjä oli 16 kappaletta, eli neljä kultakin tutkittavalta. Vaikka annoin tutkittaville vaihtoehdoksi tehdä päiväkirjamerkintöjään haluamallaan tavalla esimerkiksi kirjoittaen, äänittäen tai videoiden itseään, kaikki tutkittavat olivat tehneet päiväkirjamerkintänsä kirjoittaen, joten päiväkirjamerkintöjä ei tarvinnut erikseen litteroida. Yhden kokouksen päiväkirjamerkinnot olivat pituudeltaan yhdestä sivusta kolmeen sivuun, fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Päiväkirjamerkintöjen yhteenlaskettu pituus oli 27 sivua, fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5. Lopuksi yhdistin haastatteluiden litteraatit sekä päiväkirjamerkinnot yhdeksi tekstipohjaiseksi aineistoksi, jonka yhteenlaskettu pituus oli 63 sivua, fontilla Times New Roman, fonttikoolla 12 ja rivivälillä 1,5.

On huomattavaa, että päiväkirjamenetelmää käytetään usein määrällisessä tutkimuksessa esimerkiksi mallintamaan yksilöiden välisiä eroavaisuuksia jonkin ominaisuuden suhteen tai yksilöiden ominaisuuksien kehittymistä jollain aikavälillä ja päiväkirjamerkintöjä analysoidaan usein määrällisin keinoin (ks. esim. Bolger, Davis & Rafaeli 2003, 600 - 610). Koska tutkimusotteeni on laadullinen eikä tavoitteenani ole löytää esimerkiksi yksilöiden välisiä eroja, analysoin aineiston laadullisesti.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tarkastella yksilöiden näkemyksiä, joten tarkoituksenmukaista oli analysoida aineisto aineistolähtöisesti. Mukailin analyysissäni pragmaattista iteratiivista



lähestymistapaa (Tracy 2020, 212 - 226). Analyysin vaiheet olivat *1) aineistoon tutustuminen ja sen järjestäminen, 2) ensimmäisen vaiheen koodaus, 3) koodikirjan luominen ja 4) toisen vaiheen koodaus*. On kuitenkin huomattava, että vaikka puhun analyysistä aineistolähtöisenä, ohjaa analyysiä aina väistämättä myös tutkijan, eli minun itseni, aikaisempi teoreettinen tieto ja ennakkoluulot tutkittavaa ilmiötä kohtaan (Eskola & Suoranta 1998).

Aloitin aineiston analyysin tutustumalla aineistoon ja lukemalla sen useampaan kertaan läpi. Aineistoon tutustuminen on olennainen osa laadullista analyysia, sillä tutustuessaan aineistoon tutkija rakentaa tietopohjaa myöhemmille analyysin vaiheille (Braun & Clarke 2006, 87). Aineistoon tutustumisen jälkeen järjestelin aineistoa uudelleen. Lisäsin kaikki haastattelumateriaalit sekä päiväkirjamerkinnät samaan tiedostoon, jonka jälkeen teemoittelin aineiston. Järjestin kaikki samaan teemaan liittyvät haastatteluvastaukset sekä päiväkirjamerkinnät yhden otsikon alle. Aineiston järjestämisen tavoitteena helpottaa ja selkeyttää sen myöhempää analysointia (Tracy 2020, 212 - 213).

Aineiston järjestämisen jälkeen aloitin ensimmäisen vaiheen koodauksen. Ensimmäisen vaiheen koodauksessa tavoitteena on tunnistaa niitä ilmiöitä, joita aineisto kuvaa ja antaa niille kuvaavia nimiä eli koodeja (Tracy 2020, 219). Tein ensimmäisen vaiheen koodauksen aineistolähtöisesti. Aineistolähtöisessä ensimmäisen vaiheen koodauksessa koodit ja niiden nimet “nousevat” aineistosta (Braun & Clarke 2006, 89). Käytin analyysiyksikkönä ensimmäisen vaiheen koodauksessa merkityskokonaisuutta. Tässä tutkimuksessa yksi merkityskokonaisuus saattoi olla esimerkiksi yksittäinen sana, virke, pidempi puheenvuoro tai päiväkirjamerkintä. Koodasin aineiston eksklusiivisesti eli yksi merkityskokonaisuus sai vain yhden ensimmäisen vaiheen koodin. Värikoodasin koodatut merkityskokonaisuudet ja annoin niille niitä kuvaavat nimet. Ensimmäisen vaiheen koodeja muodostui 51 kappaletta. Ensimmäisen vaiheen koodit liittyivät siihen, miten tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamistaan, mitä asioita tutkittavat kuvailivat kuuluvaksi kuuntelemisosaamiseen ja mitä kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevia tekijöitä tutkittavat raportoivat.

Esimerkkejä ensimmäisen vaiheen koodeista:

Markku: “Pääosin kuitenkin kuuntelin ja osallistuin keskusteluun melko aktiivisesti.” (Kuuntelemisen osoittaminen osallistumalla keskusteluun)

Timo: “Käsitelty aihe oli ainoa kokouksessa keskeisesti kuuntelemista haastava seikka. Aiheet olivat itsessään haastavia, niissä oli useita ulottuvuuksia ja valtaosassa mielipiteen tai tulkinnan mukaan vaihtelevia totuuksia.” (Kuuntelemista haastaa haastavaksi koettu kokouksen aihe)

Markku: “Kokouksessa oli paljon tuttua, mutta myös jonkun verran uutta, erityisesti kokouksen johtajan osalta, minkä vuoksi motivaationi kuunnella kokouksessa oli korkealla.” (Kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota nostaa kokouksen uusi johtaja)

Ensimmäisen vaiheen koodauksen jälkeen loin koodikirjan. Koodikirja on esimerkiksi taulukko, jonka tarkoituksena on auttaa hahmottamaan aineistoa ja sen analyysia (Tracy 2020, 221). Aloitin koodikirjan luomisen listaamalla taulukkoon kaikki ensimmäisen vaiheen koodit, ja tämän jälkeen siirryin toisen vaiheen koodaamiseen.

Aloitin toisen vaiheen koodaamisen ryhmittelemällä ensimmäisen vaiheen koodeja tutkimuskysymysten mukaisesti. Tämän jälkeen ryhmittelin ensimmäisen vaiheen koodeja vielä tarkemmin teemoittain. Tällaisen yhdistelyn lähtökohtaisena ajatuksena on, että ryhmitellyt koodit sisältävät esimerkkejä tai kuvauksia samasta ilmiöstä (Alasuutari 1998, 40). Ryhmittelyn jälkeen loin samaa teemaa kuvaaville koodeille yläluokat.

Muodostin yläluokkia yhteensä 10: 1) *kuuntelemisosaamisen behavioraalinen ulottuvuus*, 2) *kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus*, 3) *kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ulottuvuus*, 4) *käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät*, 5) *kokouksen aiheeseen liittyvät tekijät*, 6) *kokouksen johtajuuteen liittyvät tekijät*, 7) *kokoustilanteeseen liittyvät tekijät*, 8) *tutkittavan mielen sisäiset tekijät*, 9) *kokouksen ajankohtaan ja keston liittyvät tekijät* ja 10) *kokouksen osallistujamäärään ja muihin osallistujiin liittyvät tekijät*.

Yläluokkia muodostaessa on tärkeää tarkastella uudestaan ensimmäisen vaiheen koodeja ja arvioida niiden täsmällisyyttä (Braun & Clarke 2006, 91 - 92). Yläluokkien nimeämisen jälkeen tarkastelinkin uudestaan ensimmäisen vaiheen koodeja, ja nimesin niitä uudestaan, jotta ne kuvasivat mahdollisimman täsmällisesti niiden sisältöä.

Yläluokat *kuuntelemisosaamisen behavioraalinen ulottuvuus*, *kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus* ja *kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ulottuvuus* liittyvät ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: miten yksilöt kuvailevat kuuntelemisosaamistaan

teknologiavälitteisissä kokouksissa. Nämä yläluokat muodostin teoriaohjaavasti siten, että nimesin luokat kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksien mukaan ja luokittelin niihin teoriaohjaavasti tutkittavien kuvailuista nousevia ilmiöitä.

*Yläluokat käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät, kokouksen aiheeseen liittyvät tekijät, kokouksen johtajuuteen liittyvät tekijät, kokoustilanteeseen liittyvät tekijät, tutkittavan mielen sisäiset tekijät, kokouksen ajankohtaan ja kestoon liittyvät tekijät ja kokouksen osallistujamäärään ja muihin osallistujiin liittyvät tekijät* vastaavat toiseen tutkimuskysymykseen: millaisia näkemyksiä tietotyötä tekevillä on siitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Nämä yläluokat nimesin aineistolähtöisesti sen mukaan, millaisia tekijöitä kuvaavia ilmiöitä tunnistin tutkittavien näkemyksistä. Koodikirja koostui lopulta ensimmäisen vaiheen koodeista, toisen vaiheen koodeista sekä tutkimuskysymyksistä (ks. liite 4).

## 5. Tulokset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella ja kuvata yksilöiden näkemyksiä kuuntelemisosaamisen merkityksellisyydestä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tavoitteeseen pyrin kahden tutkimuskysymyksen avulla: 1) *Miten yksilöt kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa?* ja 2) *Millaisia näkemyksiä yksilöillä on siitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä heidän kuuntelemisosaamiseensa teknologiavälitteisissä kokouksissa?* Ensimmäisessä alaluvussa esittelen yksilöiden näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan, ja toisessa alaluvussa tarkastelen yksilöiden näkemyksiä kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevista tekijöistä teknologiavälitteisissä kokouksissa.

### 5.1. Näkemykset kuuntelemisosaamisesta

#### 5.1.1. Kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ulottuvuus

Tässä alaluvussa tarkastellaan sitä, miten yksilöt kuvailevat kuuntelemisosaamisensa kognitiivista ulottuvuutta teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamisen kognitiivista ulottuvuutta keskittymisenä kuuntelemiseen, taitona jäsentää ja ymmärtää kuultua, taitona sisäistää uutta tietoa, taitona tulkita puhujan nonverbaalista viestintää, ymmärryksenä erilaisista kuuntelemistilanteista, kuuntelemisen tavoista sekä ymmärryksenä omasta kuuntelemisosaamisesta sekä kuuntelemisosaamisen kehittymisenä. Lisäksi tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamiseen liittyvän reflektointikyvyn kehittymistä päiväkirjajakson aikana.

Tutkittavat kuvailivat *keskittymistä kuuntelemiseen* teknologiavälitteisissä kokouksissa. Päiväkirjamerkinnöissään tutkittavat havainnollistivat keskittymistä vireytenä ja tarkkaavaisuutena. Vireyteen ja tarkkaavaisuuteen kuului tutkittavien mukaan erityisesti omaa työtä koskevien avainsanojen poimimista ja oman nimen esiintymisen kuuntelemista. Timo havainnoillisti päiväkirjamerkinnässään keskittymistä kuuntelemiseen:

Timo: “Keskeistä oli seurata kokouksen kulkua poimien itseä koskevien asioiden avainsanoja, olla hereillä oman nimen kuulemisen varalta ja pysyä pääpiirteittäin kärryillä seuraten mistä asioista puhutaan.”

Tutkittavat havainnollistivat *taitoaan jäsentää ja ymmärtää kuultua*. Tämä esiintyi tutkittavien päiväkirjamerkinnöissä erityisesti tutkittavien kuvailuna taidosta poimia kuullusta omia työtehtäviään koskevat asiat kokouksen keskustelusta. Tutkittavien mukaan omaa työtä koskevia asioita ei erityisesti korosteta kokouksen aikana, kuten tutkittava Anne haastattelussaan:

Anne: “Varsinkin kokouksissa on se tilanne, että sieltä pitää osata ne omaa työtä koskevat asiat poimia. Koska niitä ei sinäänsä erikseen tarjoilla sieltä, että tämä nyt juuri koskee omaa työtä. Vaan ne pitää sieltä osata tunnistaa.” (Haastattelusitaatti)

Lisäksi taitoon jäsentää ja ymmärtää kuultua sisältyy tutkittavien mukaan myös *taitoa sisäistää uutta tietoa* ja yhdistää sitä aiempaan tietoon. Tutkittavat havainnollistivat taitoa sisäistää uutta tietoa esimerkiksi kertomalla tekevänsä uudesta tiedosta johtopäätöksiä ja liittämällä sitä esimerkiksi aikaisemmissa kokouksissa saatuun tietoon. Tutkittavat raportoivat myös vastaanottavansa ja kuuntelevansa omiin työtehtäviin liittyviä ohjeita. Anne havainnollisti uuden tiedon sisäistämistä johtopäätöksien tekemisenä kokouksien aiheesta:

Anne: “Tietysti myös kuuntelemiseen liittyy sekin, että niistä asioista pitäisi tehdä jonkun näköisiä johtopäätöksiä, tavallaan jonkunnäkönen lopputulema siitä mitä on keskusteltu.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kuvailivat *taitoaan tulkita nonverbaalista viestintää*. Tutkittavat kuvailivat nonverbaalisen viestinnän tulkitsemista puhujan ilmeiden ja eleiden tulkitsemiseksi. Toisaalta tutkittavat kertoivat, että teknologiavälitteisissä kokouksissa keskeistä nonverbaalisen viestinnän tulkitsemista on erityisesti puhujan äänenkäyttöön liittyvän nonverbaalisen viestinnän tulkitseminen. Timo kertoi haastattelussaan tulkitsevansa äänenkäyttöön liittyvää nonverbaaliikkaa erityisesti teknologiavälitteisissä kokouksissa:

Timo: “ - - -, tässäkin yhteydessä [teknologiavälitteisessä kokouksessa] kun ei näe niitä ihmisiä eikä pysty tulkitsemaan nonverbaalisia viestejä, niin ehkä herkistyy myös siinä kuuntelemisen osalta siinä, että yrittää tulkita jotain äänenpainoja, sanavalintoja tai tällaisia. Että ottaa niitä huomioon ja miettii että mitähän niillä tarkoitetaan.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kuvailivat *ymmärrystään erilaisista kuuntelemistilanteista- ja tavoista*.

Tutkittavien mukaan kuuntelemisosaaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa vaatii

erityistä ymmärrystä kokoustilanteesta ja siitä, millä tavoin kokouksessa tulee kuunnella. Tutkittavat kertoivat, että esimerkiksi silloin, jos kokouksen aiheet eivät vaadi kuuntelijalta merkittäviä kannanottoja, on kuunteleminen passiivisempaa. Päinvastoin silloin, kun kokouksen aihe on kuuntelijan työn kannalta olennainen, on kuunteleminen aktiivista. Tutkittavien mukaan kuuntelemisen tavat saattavat vaihdella kokouksen aikana aktiivisesta kuuntelemisesta passiiviseen kuuntelemiseen, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

Timo: “Jos minun kantaa olisi tarvittu itselleni tuntemattomampiin aiheisiin, olisi vaadittu aktiivisempaa ja keskittyneempää kuuntelemista, jotta olisin ymmärtänyt asioita syvällisemmin kannan muodostamiseksi. Tätä ei kuitenkaan tällä kertaa vaadittu, joten oman energian ja kognitiivisen kuormituksen säästämiseksi en päättänyt kuunnella aktiivisesti ja edes pyrkinyt ymmärtämään kaikkia käsiteltyjä asioita.” (Päiväkirjamerkintä)

Markku: “Minulle tärkeimmät projektin asiat käsiteltiin jo kokouksen alkupuolella, minkä vuoksi kuuntelemiseni kokouksen alussa oli huomattavasti aktiivisempaa kuin loppupuolella.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavat kertoivat myös *oman kuuntelemisosaamisensa kehittymistä teknologiavälitteisissä kokouksissa*. Tutkittavien mukaan heidän kuuntelemisosaamisensa teknologiavälitteisissä kokouksissa on kehittynyt kokemuksen myötä, kuten eräs tutkittava kertoi aloitushaastattelussaan:

Juha: “Ehkä se osaaminen tulee kokemuksen myötä. Ainakin itsellä, kun näitä [kokouksia] tekee paljon, niin oppii siihen palaverin rytmiin. Ehkä se on sitä kuuntelemisosaamista.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kuvailivat myös *ymmärrystään omasta kuuntelemisosaamisestaan* ja etenkin *ymmärryksen kehittymistä päiväkirjajakson aikana*. Tutkittavat kuvailivat ymmärrystään omasta kuuntelemisosaamisestaan esimerkiksi kuvailemalla omia kuuntelemiseen liittyviä tietoja ja taitoja. Tutkittavat kertoivat myös, että ymmärrys omasta kuuntelemisosaamisesta kehittyi päiväkirjajakson aikana, kun kuuntelemiseen liittyviin asioihin kiinnitti enemmän huomiota kuin tavallisesti. Tutkittavat kertoivat loppuhaastatteluissaan, että päiväkirjajakson aikana ymmärrys omasta kuuntelemisosaamisesta sekä kyky ja motivaatio reflektoida omaa kuuntelemisosaamista kasvoi päiväkirjajakson aikana, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

Anne: “Kiinnitin niihin asioihin [kuuntelemisosaamiseen liittyviin] enemmän huomiota. Että tavallisessa tilanteessa kirjottaa ehkä muistiinpanoja siitä asiasta, mutta nyt tuli kirjoitettua tietysti myös siitä kuuntelemisen onnistumisesta.” (Lopetushaastattelusitaatti)

Juha: “Sillä tavalla että miten tulee kuunneltua, että mihin keskittyy, se [päiväkirjan kirjoittaminen ] terävöitti pikkusen sitä. - - - Siltä tuntuu ainakin itsestä, se herätti siihen, kun sitä jälkikäteen mietti että mitenkä se palaveri menikään näiden [päiväkirjan] kysymysten pohjalta. Että siinä mielessä olisi ihan hyvä ehkä joskus ottaa nämä kysymykset vaikka uudestaan tuohon esille jossain vaiheessa ja miettiä.” (Lopetushaastattelusitaatti)

Tutkittavat kuvailivat siis kuuntelemisosaamisen kognitiivista ulottuvuutta monin eri tavoin. Tutkittavat kertoivat esimerkiksi kuuntelemisosaamisen olevan keskittymistä kuuntelemiseen, uuden tiedon sisäistämistä sekä nonverbaalisten viestien tulkintaa. Toisaalta tutkittavien mukaan kuuntelemisosaamista voi kehittää ja sitä kehittää etenkin kokemus teknologiavälitteisistä kokouksista. Lisäksi tutkittavat kuvailivat taitoaan reflektoida omaa kuuntelemisosaamistaan ja reflektointitaidon kehittymistä päiväkirjajakson aikana. Tulokset osoittavat, että kuuntelemisosaamiseen liittyy paljon vaativia kognitiivisia prosesseja.

#### 5.1.2. Kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus

Tässä alaluvussa tarkastellaan tutkittavien näkemyksiä kuuntelemisosaamisen affektiivisesta ulottuvuudesta. Tutkittavat kuvailivat kuuntelemiseen liittyviä asenteitaan motivaationa kuunnella ja ymmärtää kuultua, motivaationa tehdä muistiinpanoja kuullusta, motivaationa valmistautua kuuntelemiseen ja motivaationa reflektoida omaa kuuntelemista kokouksen aikana. Toisaalta tutkittavat kuvailivat myös asenteiden vaihtelua kokouksien aikana.

Tutkittavat kertoivat *yleisen motivaation kuunnella ja jäsentää* olevan olennainen osa kuuntelemisosaamista teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavat kuvailivat olevansa motivoituneita kuuntelemaan kokouksissa. Lisäksi tutkittavat kertoivat motivaation jäsentää kuultua olevan olennainen osa kuuntelemisosaamista teknologiavälitteisissä kokouksissa. Motivaatioon jäsentää kuultua sisältyy tutkittavien mukaan motivaatiota ymmärtää erityisesti oman työn kannalta olennaisia asioita. Tutkittavien mukaan motivaatiolla kuunnella on yhteys esimerkiksi kuuntelemisen tasoon ja läsnäoloon teknologiavälitteisissä kokouksissa, kuten eräs tutkittava kertoi haastattelussaan:

Anne: “Se [kuuntelemisen taso] riippuu varmasti aika paljon siitä, mikä on motivaatio siihen kokoukseen, eli kuinka tärkeä se asia on. Se vaikuttaa varmaan aika usein siihen kuunteluun, jos se on sellainen asia että “kiva tietää ja hyvä olla kuulolla”, niin olen ns. kuulolla, eli en sataprosenttisesti ole läsnä siinä kokouksessa.” (Haastattelusitaatti)

Toisaalta tutkittavat havainnollistivat yleistä motivaatiotaan kuunnella kertomalla, että kuunteleminen on kokouksessa tärkeää. Timo kuvaili päiväkirjamerkinnässään olleensa motivoitunut kuuntelemaan kertomalla, että kuunteleminen oli kokouksessa erityisen tärkeää:

Timo: “Kokouksessa oli äärimmäisen tärkeää kuunnella tarkasti mitä asiakkaalla oli sanottavana. - - - Asiakaskokouksissa kuunteleminen on aina astetta vaativampaa, mutta motivaatio kuuntelemiseen on korkealla.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavat kertoivat myös, että kuuntelemiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on tärkeää *motivaatio tehdä muistiinpanoja kuullusta*. Tutkittavat kertoivat tekevänsä kokouksista usein muistiinpanoja, jos kokevat olevansa motivoituneita kuuntelemaan. Yleinen motivaatio kuunnella on tutkittavien mukaan siis yhteydessä myös muistiinpanojen tekemiseen. Tutkittavien mukaan muistiinpanojen tekeminen esimerkiksi auttaa jäsentämään kuultua. Eräs tutkittava havainnollisti haastattelussaan motivaatiotaan tehdä muistiinpanoja kuullusta kiinnostuksena jäsentää kuultua kirjoitettuun muotoon:

Timo: “Jos ei ymmärrä tai jollain tapaa joku asia ei kiinnosta, niin kun kuuntelee jotain asiaa, huomio hyvin herkästi saattaa herpaantua ja myös muistion kirjoittaminen, että jotenkin on sitten vaikea jäsentää kirjoitettuun muotoon, jos ei ymmärrä eikä ole kiinnostusta seurata sitä asiaa niin tarkasti. Niin täytyy olla ehdottomasti jonkinlainen motivaatio siihen kuuntelemiseen.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavien raportoivat myös *motivaatiota valmistautua kokoukseen ja kuuntelemiseen*. Tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamistaan kertomalla valmistautuvansa kokoukseen ja kuuntelemiseen pohtimalla esimerkiksi ennen kokousta kokouksen aiheita. Lisäksi tutkittavat havainnollistivat motivaatiotaan valmistautua kuuntelemiseen kertomalla esimerkiksi miettivänsä etukäteen, minkälaista panosta itseltä kokoukseen vaaditaan. Juha kuvaili



haastattelussaan motivaatiotaan valmistautua kokoukseen pohtimalla etukäteen oman panoksensa tarvetta tulevassa kokouksessa:

Juha: “Jos minulta vaaditaan johonkin palaveriin erityinen inputti, minulla pitää olla ihan erilainen draivi siihen palaveriin jo lähtökohtaisesti. Minun pitää valmistautua kuuntelemaan ihan eri tavalla.”  
(Haastattelusitaatti)

Toisaalta tutkittavat kertoivat, että *motivaatio kuunnella saattaa myös vaihdella kokouksen aikana*. Tutkittavat kertoivat, että kokouksissa käsitellään yleisesti monia erilaisia aiheita ja motivaatio erilaisten aiheiden kuuntelemiseen on vaihtelevaa. Tutkittavat kertoivat olevansa motivoituneita kuuntelemaan erityisesti silloin, kun kokouksen käsiteltävä aihe koskettaa omaa työtä. Tutkittavat kertoivat lisäksi, että motivaatio on alhainen niiden aiheiden kohdalla, jotka eivät koske omaa työtä. Timo kertoi päiväkirjamerkinnässään motivaation kuunnella vaihdelleen kokouksen aiheiden mukaan, kun käsiteltävät aiheet vaihtelivat oman työn kannalta olennaisesta epäolennaiseen:

Timo: “Motivaatio kuuntelemiseen oman asiakkuuden kohdalla oli tärkeää, koska johdolta ja myynniltä tuli olennaisia huomioita omaan tekemiseen, kun taas muiden asiakkuuksien kohdalla motivaatio oli täysin mitätöntä.” (Päiväkirjamerkintä)

Lisäksi tutkittavat kuvailivat *motivaatiotaan reflektoida omaa kuuntelemista kokouksien aikana*. Tutkittavat kertoivat esimerkiksi olevansa motivoituneita tarkkailemaan oman kuuntelemisen aktiivisuutta kokouksien aikana. Lisäksi tutkittavien kokemusten mukaan motivaatio reflektoida omaa kuuntelemista kehittyi päiväkirjajakson aikana, sillä tutkittavat saivat päiväkirjajaksosta lisää ymmärrystä kuuntelemisosaamisesta ja sen ulottuvuuksista. Tämä ymmärrys lisäsi tutkittavien mukaan motivaatiota reflektoida omaa kuuntelemisosaamista. Timo kertoi lopetushaastattelussa, että päiväkirjajakso oli lisännyt hänen motivaatiotaan tarkkailla omaa kuuntelemisen aktiivisuutta kokouksien aikana:

Timo: Tiedostaminen ja tietoisuus siitä [kuuntelemisesta] hieman lisääntyi [päiväkirjajakson aikana] että sellainen kun ei kuuntele niin aktiivisesti niin tulee hieman sellainen että “pitäiskö mun kuunnella”.  
(Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamisen affektiivista ulottuvuutta etenkin motivaationa ja haluna kuunnella, motivaationa valmistautua kuuntelemaan ja motivaationa tehdä kuullusta

muistiinpanoja. Tutkittavat kuvailivat motivaatiotaan sekä haastatteluissa että päiväkirjamerkinnöissään, ja tutkittavien mukaan kuuntelemiseen liittyvä motivaatio on erityisen tärkeä osa kuuntelemisosaamista.

### 5.1.3. Kuuntelemisosaamisen behavioraalinen ulottuvuus

Tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamisen behavioraalista ulottuvuutta etenkin kuuntelemisen ilmenemisenä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tulosten mukaan kuunteleminen ilmenee vuorovaikutuksessa erityisesti kuuntelemisen osoittamisena sekä nonverbaalisesti että verbaalisesti. Tutkittavat kertoivat osoittavansa kuuntelemista kysymällä kysymyksiä, osallistumalla keskusteluun ja käyttämällä kokousalustan reaktiopainikkeita. Toisaalta tutkittavat kertoivat, että kuuntelemisen osoittaminen etenkin nonverbaalisesti on teknologiavälitteisissä kokouksissa vähäistä.

Tutkittavat kuvailivat *osoittavansa kuuntelemista erityisesti kysymällä kysymyksiä kuultuun liittyen*. Tutkittavat kertoivat, että kysymysten kysyminen on erityisen keskeistä kuuntelemisessä ja se osoittaa tutkittavien mukaan aktiivista kuuntelemista. Etenkin aloitushaastatteluissa tutkittavat kertoivat kysyvänsä teknologiavälitteisissä kokouksissa paljon kysymyksiä kuultuun liittyen. Tutkittavat kuvailivat kysyvänsä kysymyksiä erityisesti silloin, jos jokin asia kuullussa jää epäselväksi. Toisaalta tutkittavien mukaan kuuntelemisosaamiseen liittyy ymmärrystä siitä, milloin kysymyksiä voi kysyä ja että kysymyksiä kysytään “oikeassa kohdassa” keskeyttämättä puhujaa. Tutkittavat kertovat kysymysten kysymisestä seuraavissa esimerkeissä:

Juha: “Ehkä se osaaminen on myös sitä, että osaa kysyä tai ottaa kantaa oikeassa kohdassa.”

(Haastattelusitaatti)

Anne: “Sellainen aktiivinen kuunteleminen on sitä että jos siellä tulee jotain epäselviä asioita niin niistä sitten samantien voi kysellä ja selvittää niitä asioita.” (Haastattelusitaatti)

Timo: “[Kuuntelemisosaaminen on ] Sellaista aktiivista kuulijan roolia, että voi toimia siinä jossain kokous- tai muussa vuorovaikutustilanteessa hyvänä kuulijana. Että esimerkiksi esittää tarkentavia kysymyksiä ja osaa jollain tapaa sisäistää ja jäsentää toisen vuorovaikutusta.” (Haastattelusitaatti)

Toisaalta eräs tutkittava kertoi haastattelussaan *osoittavansa kuuntelemista käytetyn teknologian avulla*, kuten Teamsin reaktiopainikkeilla. Tutkittava kertoi käyttävänsä Teamsin reaktiopainikkeita ilmaistessaan mielipidettään, jos puhuja niin pyytää. Toisaalta tutkittava totesi kysyttäessä reaktiopainikkeiden käytön yleisyydestä, että osoittaa kuuntelemista teknologian avulla puhujan pyytäessä eikä käytä reaktiopainikkeita oma-aloitteisesti:

Anne: “Reagoi johonkin jollakin tavalla, niinkun Teamsin näillä työkaluilla, tai sitten kirjottaa sinne chatti-kenttään jonkun huomion. Eli ne on niitä, millä tavalla osottaa sitä. Ne on niitä tapoja jolla Teamsissa voi osoittaa sitä kuuntelua.”

Haastattelija: “Osoitatko useinkin kuuntelemista juuri noilla Teamsin reaktiopainikkeilla?”

Anne “ No en nyt usein. Se on enemmän sellainen, että jos kysytään että mitä mieltä tästä ollaan, niin voi nostaa sen reaktionsa, peukkunsa tai jonkun muun.” (Haastattelusitaatit)

Päiväkirjamerkinnoissään tutkittavat kertoivat osoittavansa teknologiavälitteisissä kokouksissa kuuntelemista myös *osallistumalla verbaalisesti keskusteluun*. Tutkittavien mukaan keskusteluun osallistuminen on esimerkiksi keskustelussa olevan aiheen kommentointia ja omien mielipiteiden kertomista kuullusta.

Vaikka tutkittavat kuvailivat kuuntelemisen osoittamisen olevan tärkeää, toisaalta tutkittavat kertoivat, että *kuuntelemisen osoittaminen on vähäistä* teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavat kertoivat, että kokouksissa ei yleisesti pidetä kameroita päällä eikä kokousalustan reaktiopainikkeiden käyttäminen kuuntelemisen osoittamiseen ole yleistä kokouksissa. Tällöin tutkittavien mukaan kuuntelemisen osoittaminen nonverbaalisesti jää vähäiseksi. Tutkittavat havainnollistivat vähäistä kuuntelemisen osoittamista päiväkirjamerkinnoissään kertomalla, etteivät osoittaneet kuuntelemista erityisesti tai raportoimalla, että kuuntelemisen osoittaminen ei ollut aktiivista. Seuraavat esimerkit havainnollistavat vähäistä kuuntelemisen osoittamista:

Anne: “Kuuntelun osoittaminen ei ollut kovin aktiivista.” (Päiväkirjamerkintä)

Markku: “Vastailin ja kommentoin kokouksessa, silloin kun minulta kysyttiin jotain, mutta en muuten erityisemmin osoittanut kuuntelemistani.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavat siis kuvailivat kuuntelemisen näkyvän käyttäytymisen tasolla kuuntelemisen osoittamisena sekä nonverbaalisesti että verbaalisesti. Tulosten mukaan kuuntelemista osoitetaan teknologiavälitteisesti erityisesti kysymällä kysymyksiä puhuttuun liittyen. Tulosten mukaan kuuntelemista voi osoittaa myös käytetyn teknologian, kuten Teamsin reaktiopainikkeiden ja chatin, avulla. Toisaalta tutkittavien mukaan kuuntelemisen osoittaminen teknologiavälitteisissä kokouksissa on vähäistä.

## 5.2. Näkemykset kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevista tekijöistä

Käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät

Tutkittavien näkemysten mukaan kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät. Tulosten mukaan tällaisia tekijöitä ovat kokemus teknologiavälitteisistä kokouksista, käytetyn teknologian tuttuus tai vieraus, sekä puhujan että kuulijan kameran käyttäminen, teknologian väliaikaiset viat, käytetyn teknologian ominaisuudet tai muusta teknologiasta, kuten sähköpostista, johtuvat häiriötekijät.

Tutkittavat kertoivat, että *kuuntelemista helpottaa aikaisempi kokemus teknologiavälitteisistä kokouksista*. Tutkittavat kertoivat esimerkiksi, että aikaisempi kokemus käytetystä teknologiasta helpottaa kuuntelemiseen keskittymistä, koska keskittyminen ei mene varsinaisen teknologian käyttämiseen tai sen ominaisuuksiin. Tutkittavien mukaan kokemus teknologiavälitteisistä kokouksista vähentää epävarmuutta teknologian käyttöä kohtaan, ja tällöin on helpompi keskittyä kuuntelemiseen.

Tutkittavat kertoivat, että *käytettäessä tuttua kokousalustaa kuunteleminen on helpompaa* koska teknologian ominaisuudet ovat tällöin entuudestaan tuttuja. Tutkittavien mukaan tällöin teknologia on kokoustilanteessa sivuroolissa ja kuuntelemiseen keskittyminen on helppoa. Toisaalta silloin, *kun käytetty teknologia on itselle vieras, kuuntelemiseen keskittyminen on haastavaa*. Tutkittavien mukaan käytettäessä itselle vierasta kokousalustaa huomio kiinnittyy teknologian ominaisuuksien, kuten mikrofonin ja näytön jakamisen, käyttämiseen ja toimintaan liittyvään epävarmuuteen. Tutkittavien mukaan tällöin kuuntelemiseen keskittyminen on haastavaa. Timo vertaili aloitushaastattelussaan teknologian tuttuuden

merkitystä kuuntelemiselle kertomalla, että itselle entuudestaan tuttu kokousalustana käytetty teknologia helpottaa kuuntelemiseen keskittymistä:

Timo: “Kun itse olen käyttänyt Teamsia paljon, niin koen että siinä on vähemmän sellaisia jännittäviä elementtejä, että onnistuukohan tämä, onkohan mulla nyt mikki auki vai ei. Ja kaikkia tällöisiä pieniä vivahteita jotka aiheuttaa osaltaan epävarmuutta, mutta sitä ei tarvitse miettiä niinkään. Että se [teknologia] on vaan väline joka toimii siinä, että sitä ei tarvitse ajatella. Kun taas jossain Skype-kokouksissa, asiakkaiden kanssa käytetään varsinkin paljon Skypeä tietoturvasyistä, niin siinä oli alussa varsinkin sellaista epävarmuutta, että toimiikohan tämä nyt oikein ja onko mulla jako päällä, ja onko mulla mikki päällä. Sitten jotenkin kun ei näy nuo profiilikuvat ja nimetkään aina, niin en tiedä kuka puhuu. Niin sekottuu se kaikki ja huomio menee siitä kuuntelemisesta sitten pois.”

(Haastattelusitaatti)

Tutkittavat raportoivat laajasti kameran käyttämiseen liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Tutkittavien mukaan *kuullun tulkitsemista ja kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa, jos puhujalla on kamera päällä*. Tutkittavien mukaan kuuntelemiseen keskittymistä ja kuullun tulkitsemista helpottaa, kun kameran välityksellä näkee puhujan ilmeet ja eleet ja erityisesti sen, kuka kokouksessa puhuu. Toisaalta päinvastoin silloin, *kun puhujalla ei ole kamera päällä, on kuullun tulkitseminen tutkittavien mukaan haastavaa*. Tutkittavien mukaan tällöin ilmeiden ja eleiden puuttuminen haastaa tulkitsemista eikä kuulija näe, kuka kokouksessa puhuu.

Toisaalta tutkittavat raportoivat myös omaan kameran käyttöönsä liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavien mukaan *kuuntelemisen osoittamista helpottaa se, jos oma kamera on päällä*. Tutkittavien mukaan tällöin puhujalle välittyy esimerkiksi kuulijan ilmeet ja eleet, joilla kuuntelemista voi osoittaa. Tutkittavien mukaan tällaisia ilmeitä ja eleitä on esimerkiksi nyökkäykset. Eräs tutkittava kertoi naurahtaneensa jollekin kokouksessa kuullulle, mutta tämä ei ole välittynyt puhujalle kuuntelemisen osoittamisena koska tutkittavan kamera ja mikrofoni ovat olleet pois päältä:

Markku: “Teamsissa on ollu monta kertaa esimerkiksi tilanne, jossa oon naurahtanut tai hymyillyt jollekin kuullulle jutulle, mutta on ollut kamera ja mikrofoni kiinni niin ei ole se reaktio ole välittynyt puhujalle.” (Haastattelusitaatti)

Toisaalta eräs tutkittava kertoi, että *kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa, jos oma kamera on päällä*. Tutkittava kuvaili, että tällöin mahdollisuus keskittyä johonkin muuhun kuin kokoukseen on pienempi ja keskittyminen kuuntelemiseen kasvaa. Tutkittava kertoi, että jos oma kamera on pois päältä, on helpompaa tehdä kokouksen aikana jotain muuta ja tällöin keskittyminen kuuntelemiseen laskee, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

Juha: “Jos minulla on oma kamera päällä, niin ehkä siinä fokus jotenkin [pysyy kuuntelemisessa], en tiedä onko se yleistä, mutta toki ilmankin kameraa tuijotan ruutua, mutta se että jos ei ole päällä [kamera] niin mahdollisuus keskittyä johonkin muuhun on suurempi.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kertoivat, että kuuntelemista *haastaa teknologian väliaikaiset viat*, kuten yhteyksien pätkiminen. Tutkittavat raportoivat teknologian väliaikaisia vikoja etenkin sellaisista kokouksista, joissa osallistujia oli useammasta maasta. Tutkittavien raportoimia teknisiä vikoja ovat erityisesti nettiyhteyden pätkiminen, joka johtaa puheen pätkimiseen. Tällöin tutkittavien mukaan kuuntelemiseen keskittyminen on haastavaa, kun puheesta ei saa selvää.

Tutkittavat kertoivat myös, että *kuuntelemista haastaa myös käytetyn teknologian ominaisuudet*. Näitä voivat tutkittavien kertoman mukaan olla esimerkiksi saapuvat Teams-viestit tai kokoukseen myöhässä tulevien osallistujien liittymispyynnöt. Tutkittavat kuvailivat näitä häiriötekijöinä, jotka häiritsevät keskittymistä, kuten eräs tutkittava kertoi päiväkirjamerkinnässään:

Anne: “Kuuntelua ja kokouksen kulkua häiritsi hieman se, että osa kokoukseen osallistuvista tuli kokoukseen myöhässä ja heidän sisäänpääsypyynnönsä vilkkui näytöllä.” (Päiväkirjamerkintä)

Lisäksi tutkittavat raportoivat myös *muuhun teknologiaan liittyviä häiriötekijöitä*, joita olivat erityisesti saapuvat sähköpostiviestit. Tutkittavat kertoivat, että saapuvat sähköpostiviestit häiritsevät kuuntelemiseen keskittymistä, koska tällöin kiusaus lukea saapuva sähköposti ja vastata siihen jo kokouksen aikana on suuri.

Tutkittavien mukaan käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavien mukaan käytettyyn teknologiaan liittyy useita kuuntelemista helpottavia tekijöitä, mutta toisaalta tutkittavat

raportoivat erityisesti päiväkirjamerkinnöissään erilaisia kuuntelemista sekä kuuntelemisen osoittamista ja kuullun tulkitsemista haastavia tekijöitä, kuten vähäinen kameran käyttäminen ja käytetyn teknologian ominaisuuksista johtuvat häiriötekijät.

Kokouksen aiheeseen liittyvät tekijät

Tutkittavien mukaan kuuntelemisosaamiseen on erityisesti yhteydessä kokouksen aiheeseen liittyvät tekijät. Tutkittavien mukaan tärkeäksi koettu aihe nostaa motivaatiota, tuttu ja etukäteen tiedossa oleva kokouksen aihe helpottaa kuullun tulkitsemista ja ymmärtämistä mutta toisaalta uusi ja vieras tai oman työn kannalta epäoleellinen aihe haastaa kuuntelemista ja siihen liittyvää motivaatiota.

Tutkittavat kertoivat sekä haastatteluissa että päiväkirjamerkinnöissään, että *kuuntelemisen motivaatiota nostaa tärkeäksi koettu aihe*. Tärkeäksi aiheeksi tutkittavat kokivat erityisesti oman työnsä ja työtilanteensa kannalta relevantit kokouksen aiheet. Tutkittavat kuvailivat, että oman työn kannalta olennaisia aiheita on mielenkiintoista kuunnella, kuten seuraava päiväkirjamerkintä kuvaa:

Markku: “Kuunteleminen kokouksessa oli helppoa, sillä pidin aihetta mielenkiintoisena ja se kosketti työtehtäviäni ehkä läheisemmin kuin jotkin muut kokoukseni.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavien mukaan *tuttu aihe helpottaa kuullun tulkitsemista ja ymmärtämistä*. Tutkittavien mukaan tuttu aihe helpottaa kuuntelemista koska siihen liittyvä sanasto on entuudestaan tuttua ja kuultua on tällöin helppo yhdistää aiempaan tietoon. Lisäksi tutkittavat kertoivat, että ymmärrys aiheesta helpottaa kuuntelemista, kuten seuraava haastattelusitaatti osoittaa:

Juha: “Jos hyppää ihan uuteen aiheeseen, jos alkaa vaikka töissä joku uusi projekti, niin on se ihan erilainen tilanne, kuin jos vaikka on vuosi tehty jotain projektia. Se osaaminen siitä itse aiheesta ja kun opit tuntemaan sitä aihetta, niin se kehittää sitä omaa kuuntelemisosaamista ja helpottaa sitä kuuntelemista.” (Haastattelusitaatti)

Lisäksi tutkittavat raportoivat, että *kuullun tulkitsemista ja kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa, jos kokouksen aiheet ovat etukäteen tiedossa*. Tutkittavat kuvailivat, että esimerkiksi esityslistan lähettäminen etukäteen helpottaa kuuntelemiseen keskittymistä, kun kokouksen eteneminen on ennakoitavaa.

Toisaalta tutkittavat kertoivat myös aiheen haastavan kuuntelemista. Tutkittavien mukaan *uusi ja vieras aihe haastaa kuullun ymmärtämistä ja tulkitsemista*. Tutkittavien mukaan vieras sanasto ja vaikeat käsitteet haastavat kuuntelemista ja lisäävät kuuntelemiseen liittyvää kuormitusta. Tutkittavien mukaan kuuntelemiseen keskittyminen on haastavaa, jos kokouksen aihetta ei ymmärrä.

Tutkittavat raportoivat myös, että *oman työn kannalta epäoleennaiset aiheet laskevat motivaatiota kuunnella* ja keskittyminen kuuntelemiseen on tällöin haastavaa. Oman työn kannalta epäoleennaisiksi aiheiksi tutkittavat kokivat esimerkiksi muiden kokouksen osallistujien yksilöllisen työtilanteen läpikäymisen, omaan työhön liittymättömät työtehtävät ja sen, jos kokouksen aiheista ei seurannut tutkittavalle uusia työtehtäviä. Tutkittavat kertoivat päiväkirjamerkinnöissään aiheen yhteydestä kuuntelemisen haastavuuteen:

Markku: “Kokouksen aiheen osalta minulla oli välillä vaikeuksia kuuntelemisessa. Noin puolet kokousajasta käytettiin osallistujien työtilanteen läpikäymiseen. Työskentelen vain kahden muun kokouksen osallistujan kanssa yhdessä, joten en kokenut, että minun tarvitsi tietää kaikkien omiin töihini liittymättömien henkilöiden työtilanteesta. Oma kuuntelemiseni selvästi herpaantui silloin, kun nämä henkilöt olivat äänessä.” (Päiväkirjamerkintä)

Anne: “Kokouksen loppupuolella omaa motivaatiota kuunteluun vähensi hieman se, että tiedossa ei ollut omaan työhön vaikuttavia asioita.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavat kuvailivat kokouksen aiheen olevan yleisesti erityisen merkityksellinen kuuntelemiseen liittyvän motivaation kannalta. Tutkittavat kertoivat kokevansa kokouksen aiheen merkityksellisimmäksi tekijäksi kuuntelemisosaamisen kannalta. Tutkittavien mukaan kokouksen aihe on erityisesti yhteydessä kuuntelemisen helppouteen. Haastatteluissa tutkittavat kertoivat aiheen merkityksellisyydestä:

Timo: “Ihan päällimmäisenä selkeästi nousee se asiasisältöjen tuttuus tai haastavuus, se on sellainen päällimäinen asia mikä omalla kohdalla vaikuttaa siihen kuuntelemiseen ja sen helppouteen. Jos puhutaan tällasta joita omassa työssä tulee eniten käsiteltyä, niin ne on mulle helppoja ja pystyn niitä kuuntelemaan hyvin ja se on sellaista ymmärrettävää.” (Haastattelusitaatti)



Anne: “Mikä siinä vaikuttaa [kuuntelemisosaamiseen] on se et jos se käsiteltävä asia on joku sellanen, jonka terminologiasta eikä oikeen asiasisällöstäkään ole oikeen mitään käsitystä, ja sit se on niin laaja kysymys että et sä lähde sellasta nyt kysymään jossain palaverissa, vaan tiedät et tää liittyy nyt tälläseen ja tällä ei oo nyt mun työn kannalta olennaista merkitystä.” (Haastattelusitaatti)

Markku: “Ylipäättään kokouksen aihe vaikuttaa suuresti kuuntelemiseeni ja aktiivisuuteeni”  
(Haastattelusitaatti)

Tutkittavien mukaan teknologiavälitteisen kokouksen aihe on erityisen merkityksellinen sekä kuuntelemisen aktiivisuuden, kuullun ymmärtämisen sekä kuunteluun liittyvän motivaation kannalta. Tutkittavat kertoivat, että erityisen tärkeää on kokouksen aiheen oleellisuus oman työn kannalta. Oman työn kannalta tärkeä aihe helpottaa kuuntelua ja nostaa motivaatiota, mutta toisaalta oman työn kannalta epärelevantti aihe laskee motivaatiota kuunnella.

#### Kokouksen johtajuuteen liittyvät tekijät

Tutkittavien mukaan kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä useat johtajuuteen liittyvät tekijät. Kokouksen johtajuuteen liittyviä tekijöitä on tutkittavien mukaan hyväksi koettu johtajuus, tehokas asioista toiseen siirtyminen, kokouksen uusi johtaja ja kokouksessa käytetty esitysmateriaali. Toisaalta tutkittavat pohtivat myös omaa rooliaan kokouksen johtajana ja sen yhteyttä kuuntelemisosaamiseen.

Tutkittavien mukaan *kuuntelemista helpottaa lisää hyväksi koettu johtajuus*. Tutkittavat kertoivat, että hyväksi koettu kokouksen johtajuus lisää motivaatiota kuunnella. Hyväksi johtajuudeksi kuvailtiin tasapuolista puheenvuorojen jakamista, selkeää etenemistapaa aiheesta toiseen ja selkeää puhetapaa, kuten eräs tutkittava kertoi päiväkirjamerkinnässään:

Juha: “Projektipäällikkö vetää palaverit. Artikuloi aiheet hyvin ja etenee järjestyksessä, joten vaikka paljon porukkaa mukana, selkeä palaveri kuunnella kaiken kaikkiaan.” (Päiväkirjamerkintä)

Toisaalta tutkittava kuvaili, että *kuuntelemista kokouksissa helpottaa nopea asioista toiseen siirtyminen*. Tutkittava kertoi olevansa kokouksissa välillä kärsimätön ja toivovansa itse kokouksissa nopeaa etenemistä aiheesta toiseen. Tutkittavan mukaan nopea eteneminen

helpottaisi kuuntelemista ja vähentäisi kuuntelemiseen liittyvää turhautumista. Toisaalta tutkittava kertoi, että kokemus hyvästä johtajuudesta voi olla yksilöllistä:

Anne: “Itse olen aika nopea ja olen aika kärsimätön. Niin sellanen henkilö joka johtaa kokousta, jos hän on rauhallinen, mikä on toisaalta hyvä sen kokouksen ja sen kokouksen etenemisen kannalta sillä tavalla, että kaikki pysyy mukana, mutta itse olen sillä tavalla nopeampi, että joskus toivoo että no mentäs jo seuraavaan.” (Haastattelusitaatti)

Lisäksi eräs tutkittava kuvasi päiväkirjamerkinnsään *kokouksen uuden johtajan nostavan kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota ja vireyttä*. Tutkittava kertoi, että oli kokouksessa motivoitunut kuuntelemaan sitä, miten uusi johtaja johtaa kokousta. Tällöin tutkittavan mukaan kuuntelemiseen liittyvä vireystila oli ollut korkealla, kuten esimerkiksi käy ilmi:

Markku: “Kokouksen johtaja oli ensimmäistä kertaa tässä asemassa, mikä varmasti vaikutti myönteisesti omaan kuuntelemiseeni. Minulla on tavallisesti tämänkaltaisia kokouksia n. kerran kuukaudessa ja aiemmin nämä kokoukset ovat menneet hyvin samanlaisella rutiinilla, joten minua kiinnosti tietää, tekeekö uusi johtaja muutoksia kokoukseen kulkuun.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavat raportoivat johtajan käyttämän *esitysmateriaalin helpottavan kuuntelemista* ja siihen keskittymistä. Tutkittavat kertoivat, että esitysmateriaalin käyttäminen kokouksen aikana auttaa esimerkiksi ennakoimaan aiheita ja kokouksen kulkua, ja kuunteleminen on tällöin helppoa ja kuuntelemiseen on helppoa keskittyä. Erityisesti kuuntelemista tukevaksi esitysmateriaali koettiin silloin, jos se oli lähetetty kokouksen osallistujille ennakoon, kuten eräs tutkittava kertoo päiväkirjassaan:

Timo: “Kuuntelemista helpottamaan oli laadittu ennakkomateriaali, jota seuraten statukset käytiin läpi suullisesti. Materiaali helpottaa kuuntelua, pystyi sekä seuraamaan kerrottavaa asiaa tekstimuodossa, mutta myös palaamaan asioihin, jotka ehkä saattoi mennä itseltä ohi kun ne puhuttiin.” (Päiväkirjamerkintä)

Toisaalta tutkittavat kuvailivat kuuntelemisosaamistaan myös sellaisissa kokouksissa, joissa tutkittava on itse kokouksen johtajan roolissa. Tutkittavat kertoivat, että tällöin myös *oma rooli kokouksen johtajana nostaa motivaatiota kuunnella ja keskittyä kuuntelemiseen*.

Tutkittavien mukaan johtajuuteen liittyvät tekijät ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Tutkittavat raportoivat päiväkirjamerkinnsään hyvän johtajuuden helpottavan

kuuntelemista ja kokouksen seuraamista. Hyväksi johtajuudeksi kuvailtiin erityisesti esitysmateriaalin käyttämistä ja sen mukaan etenemistä sekä selkeää ja tasapuolista puheenvuorojen jakamista. Toisaalta hyvä johtajuus koettiin yksilöllisenä, ja kuuntelemista voi helpottaa myös nopea asioista toiseen eteneminen. Tutkittavat kertoivat lisäksi, että oma rooli johtajana sekä uusi kokouksen johtaja lisäävät motivaatiota kuunnella kokouksessa.

Kokoustilanteeseen, ajankohtaan ja keston liittyvät tekijät

Tutkittavat raportoivat kokoustilanteeseen liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä heidän kuuntelemisosaamiseensa teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavien mukaan kokoustilanteeseen liittyviä tekijöitä olivat kokouksen yleishälyn puute, ulkoisten häiriötekijöiden puute sekä mahdollisuus valita oman kuuntelun kannalta sopiva kokoustila. Tutkittavat raportoivat myös kokouksen keston ja ajankohtaan liittyviä tekijöitä, joita olivat kuuntelemista helpottava kokouksen tavanomainen tai tavanomaista lyhyempi kesto sekä tutkittavalle mieluisa kokouksen ajankohta. Kuuntelemista haastoi tutkittavien mukaan kokouksen pitkä kesto tai huonoksi koettu ajankohta. Tutkittavat myös vertailivat teknologiavälitteisen kokoustilanteen eroja kasvokkainkokoustilanteeseen.

Tutkittavat kertoivat, että *kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa yleishälyn puute.*

Tutkittavat kuvailivat, että teknologiavälitteisissä kokouksissa yleishälyä on vähemmän kuin läsnäkokouksissa. Yleishälyllä tutkittavat tarkoittivat esimerkiksi muiden osallistujien toiminnasta, kuten tietokoneen käyttämisestä, johtuvaa ääntä. Tutkittavat kuvailivat myös teknologiavälitteisiä kokouksia jäsenyneeemmiksi kuin läsnäkokouksia, jolloin kuuntelemista helpottaa yleisen, kokouksen aiheisiin liittymättömän, keskustelun puute.

Tutkittavien mukaan myös *ulkoisten häiriötekijöiden puute helpottaa kuuntelemista.*

Tutkittavat kertoivat, että *teknologiavälitteisyys mahdollistaa oman kuuntelemisen kannalta sopivan kokoustilän valitsemisen*, ja tällöin ulkoisia häiriötekijöitä, kuten työkavereiden puhetta on vähemmän. Tutkittavat kertoivat, että usein toimistolla työskennellessä työpöydän ympärillä on etenkin avotoimistossa hälyä, joten kuuntelemista helpottaa hiljaiseen tilaan vetäytyminen tai kuuntelemalla kokousta esimerkiksi ulkona, kuten seuraavat esimerkit osoittavat:

Markku: “Kuuntelemistani helpottava asia oli toimiston Teams-kokouksia varten tarkoitettu vetäytymiskoppi. Työpisteeni ympärillä oli paljon puhetta ja muuta häiriötä ennen kokouksia, joten menin koppiin kokouksen ajaksi, jotta pystyisin keskittymään paremmin.” (Päiväkirjamerkintä)

Anne: “Voi olla helpompi olla vaikka ulkona kävelyllä ja kuunnella, kuin se että on siinä työpöydän äärellä ja ympärillä on hälyä ja sä et kuule kunnolla ja huomio menee muualle.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat raportoivat myös kokouksen keston ja ajankohtaan liittyviä tekijöitä.

Tutkittavien mukaan *kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa kokouksen tavanomainen kesto*.

Tutkittavat kertoivat, että toistuvissa kokouksissa kuuntelemista helpottaa etukäteen tiedossa oleva kokouksen tavanomainen kesto, sillä tällöin kuuntelemiseen osaa asennoitua etukäteen tiedossa olevaksi ajaksi. Toisaalta tutkittavat raportoivat myös, että *kuuntelemista helpottaa kokouksen tavanomaista lyhyempi kesto*, koska kuuntelemiseen liittyvä kuormitus on tällöin lyhytkestoista.

Tutkittavat kuvailivat myös *hyväksi koetun kokouksen ajankohdan helpottavan kuuntelemista*. Hyväksi koettu ajankohta tarkoittaa tutkittavien mukaan esimerkiksi mieluista kellonaikaa tai viikonpäivää. Hyväksi ajankohdaksi kuvailtiin myös kokouksen ajankohtaa loman jälkeen, sillä loman jälkeen vireystila oli korkealla ja kuuntelemiseen liittyvä jaksaminen oli hyvää. Eräs tutkittava kertoo päiväkirjamerkinnässään, että kuuntelemisen aktiivisuus oli noussut lomailun jälkeen:

Juha: “Lisäksi uusi vuosi alkanut, joten [kuuntelemisen] aktiivisuus noussut joulun ja uudenvuoden jälkeen.” (Päiväkirjamerkintä)

Toisaalta tutkittavat raportoivat myös ajankohtaan ja keston liittyviä kuuntelemista haastavia tekijöitä. Tutkittavien mukaan *kokouksen tavanomaista pidempi kesto haastaa kuuntelemista*, sillä kuuntelemiseen keskittyminen on haastavaa pitkissä kokouksissa, kun kuuntelemiseen liittyvä kuormitus kasvaa kokouksen keston pidetessä. Myös *haastavaksi koettu kokouksen ajankohta vaikeuttaa kuuntelemista*. Eräs tutkittava kertoi päiväkirjamerkinnässään, että kokouksen ajankohta maanantaiaamulla oli haastava, sillä tutkittava ei vielä ollut ehtinyt keskittyä maanantaiaamulla töihinsä ja mielessä oli paljon muitakin, kokoukseen liittymättömiä asioita:

Timo: “Kokous oli työviikkoni ensimmäinen maanantaiaamulla, mikä saattoi vaikuttaa kuuntelemiseeni. En välttämättä ollut vielä kunnolla keskittynyt töihini ja mietin kokouksen aikana paljon muitakin asioita.” (Päiväkirjamerkintä)

Eräs tutkittava kertoi myös lopetushaastattelussaan, että *kokouksen ajankohta haastaa kuuntelemista etenkin silloin, jos kokouksia on paljon peräkkäin*. Tutkittava kertoi, että teknologiavälitteisyys mahdollistaa useiden kokousten pitämisen saman päivän aikana, ja tällöin kuuntelu tutkittavan mukaan “puuroutuu” eikä kuuntelemiseen jaksa keskittyä:

Juha: “Kalenteri on aina ihan, tai no ei ihan täynnä koko ajan ole, mutta pääsääntöisesti joo. Se on sellaista palaverista toiseen hyppimistä, että missä välissä sitä kerkeää edes syödä, niin se puuroutuu se kuuntelu.” (Haastattelusitaatti)

Sama tutkittava myös kertoi lopetushaastattelussaan, että kiireisten aikataulujen vuoksi teknologiavälitteiseen kokoukseen saattaa osallistua myös esimerkiksi autosta, ja tällöin kuunteleminen on erityisen haastavaa koska silloin ei pysty seuraamaan kokouksen esitysmateriaalia:

Juha: “Välillä tietysti on sillä tavalla, että on autossa luurit päässä niinkun puhelimen kautta, että ei näe [kokousta]. Sillonhan siitä tulee vähän erilainen havainto, että jos sä et näe sitä memoa tuossa että mitä siinä lukee ja mitä sinne päivitetään. Niin jos on puhelimen varassa, sitten se kuuntelu on vähän erilaista.” (Haastattelusitaatti)

Myös toinen tutkittava kertoi, että teknologiavälitteisyys mahdollistaa samanaikaisen läsnäolon kahdessa eri teknologiavälitteisessä kokouksessa. Tutkittava kertoi joutuvansa olemaan välillä kahdessa samanaikaisessa kokouksessa, ja tällöin kuunteleminen ei ole aktiivista. Tutkittava myös kertoi, että tällöin kuunteleminen keskittyy erityisesti oman nimen kuulemiseen jommasta kummasta kokouksesta ja kuunteleminen ei ole kokouksen kannalta tehokasta:

Anne: “Moni sanoo että olen täällä [teknologiavälitteisessä kokouksessa] kuulolla, ja se tarkoittaa just sitä että olen ikään kuin tässä ja sitten jos joku sanoo oman nimen niin palataan siihen että “ai mitäs te sanoittekaan”. Eihän se kauheen aktiivista kuuntelua silloin ole, ja monethan yrittää olla vielä jossain tyyliin kahdessa Teamsissa samaan aikaan, että eihän se kauheen tuottavaa varmastikaan ole kummallekaan kokoukselle sillon. Mutta en nyt näissä [päiväkirjajakson kokouksissa] joutunut sitä

tekemään. Mutta olen itsekin joutunut sellaseen välillä, et sit on aina sellasia hetkiä et pitää pätkiä se toinen kokous siellä alta pois.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat raportoivat niin kokoustilanteeseen, kuin kokouksen ajankohtaan ja keston liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavien mukaan teknologiavälitteisissä kokouksissa kuuntelemiseen keskittyminen on helpompaa kuin läsnäkokouksissa, sillä teknologiavälitteisissä kokouksissa yleishälyä ja aiheeseen liittymätöntä keskustelua on vähemmän. Tutkittavien mukaan teknologiavälitteisyys mahdollistaa myös itselle mieluisen ja rauhallisen kokouspaikan valinnan. Toisaalta tutkittavien mukaan teknologiavälitteisyys mahdollistaa myös sen, että kokouksia on päivän aikana paljon ja keskittyminen kuuntelemiseen on tällöin haastavaa.

Kokouksen osallistujamäärään ja muihin osallistujiin liittyvät tekijät

Tutkittavat raportoivat myös kokouksen osallistujamäärään ja muihin osallistujiin liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkittavien mukaan kuuntelemista helpottaa kokouksen vähäinen tai tavanomainen osallistujamäärä, muiden osallistujien tuttuus, muiden osallistujien aktiivisuus ja kuuntelemisen osoittaminen. Toisaalta tutkittavat kertoivat, että kuuntelemista haastaa suuri osallistujamäärä tai useampi samanaikainen puhuja.

Tutkittavien mukaan *kuuntelemista helpottaa kokouksen vähäinen tai tavanomainen osallistujamäärä*. Tutkittavat kertoivat, että tällöin esimerkiksi puheenvuorojen jakaminen ja aiheiden käsittely on selkeää ja johdonmukaista, joten kokouksen kuunteleminen on helppoa. Tutkittavat myös raportoivat olevansa tottuneita tavanomaiseen osallistujamäärään, ja tällöin kuunteleminen on helppoa kun keskittyminen ei siirry kuuntelemisesta suuren osallistujamäärän pohtimiseen.

Lisäksi sama tutkittava kertoi lopetushaastattelussaan huomanneensa päiväkirjajakson aikana, että *kuuntelemista helpottaa, jos muut osallistujat ovat entuudestaan tuttuja*. Tutkittava kertoi, että kun muut osallistujat ovat tuttuja, voi kokouksessa kuunnella kokouksen aiheita eikä tarvitse keskittyä siihen, miten osallistujat “välittävät tietoa”. Tutkittava kuvaili keskittyvänsä vieraiden ihmisten kanssa puhujan äänenkäyttöön ja tällöin kuuntelemiseen

liittyvä kuormitus on suurempaa ja kokouksen sisältöön keskittyminen haastavaa, kuten seuraavasta esimerkistä käy ilmi:

Timo: “Tuttujen ihmisten kohdalla tuntee niitä ihmisiä ja tietää mitä sieltä on tulossa. Tavallaan jos tulee täysin uusia ihmisiä ja niiden kanssa käydään tällaisia vastaavia kokouksia niin pitää olla jotenkin silleen, ei kuunnella pelkästään mitä ne sanoo, vaan jotenkin myös yrittää tulkita että kuinka he niinkun välittää sitä tietoa. Kun kokoustetaan tuttujen kanssa niin kaikki se jää pois, että se kognitiivinen kuormitus on pienempää ja pystyy keskittymään siihen sisältöön helpommin.” (Haastattelusitaatti)

Lisäksi tutkittava kertoi huomanneensa päiväkirjajakson aikana *muiden osallistujien aktiivisuuden ja kuuntelemisen osoittamisen lisäävän motivaatiota kuunnella*. Tutkittava kertoi, että muiden osallistujien kuuntelemisen osoittaminen luo kokoukseen aktiivista vuorovaikutusilmapiiriä ja tällöin motivaatio kuuntelemiseen kasvaa. Tutkittava myös kertoi, että *muiden osallistujien aktiivisuus nostaa motivaatiota osoittaa kuuntelemista*. Tutkittava kuvaili muiden osallistujien aktiivisuuden merkitystä lopetushaastattelussaan:

Timo: “Se tukee positiivisesti sitä omaa kuuntelemista jos muut jotenkin osoittaa sitä kuuntelemistaan. Se ehkä muutenkin luo siihen kokoukseen sellaisen hengen, että siihen osallistutaan aktiivisesti ja varmaan itseni lisäksi muihinkin osallistujiin vaikuttaa sillä tavalla, että kuuntelee herkemmin ja osoittaa sitä myös.” (Haastattelusitaatti)

Tutkittavat kertoivat, että *toisaalta suuri osallistujamäärä haastaa kuuntelemista*. Eräs tutkittava kertoi suuri osallistujamäärä passivoittaa kuuntelemista, kun itse ei tarvitse olla niin aktiivinen keskustelija, jos suuren osallistujamäärän vuoksi keskustelu on jo valmiiksi aktiivista. Eräs tutkittava kertoi päiväkirjassaan, että kuunteleminen oli suuren osallistujamäärän vuoksi passiivista:

Timo: “Kokouksen osallistujamäärä toki vaikutti kokouksessa kuuntelemiseen. Jos olisin ollut yksin tai edes kaksin jonkun toisen tiimiläisen kanssa asiakkaan kanssa palaverissa, olisin joutunut olemaan merkittävästi aktiivisempi osallistuja ja kuuntelija. Nyt kaksi muuta tiimiläistä hoitivat puhumisen asiakkaan kanssa pitkälti kokonaan. Tällöin kuuntelemiseni oli passivisempaa.” (Päiväkirjamerkintä)

Toinen tutkittava raportoi päiväkirjamerkinnässään, että *suuresta osallistujamäärästä johtuva useampi puhuja haastaa kuuntelemista*, kun keskustelua on vaikea seurata puheenvuorojen ja aiheiden vaihdellessa paljon. Tutkittavan mukaan useampi puhuja haastaa kuuntelemista etenkin silloin, jos kokouksen aihe ei ole tuttu:

Juha: “Aiheet / kommentit pomppivat aika tavalla, joten seuranta hieman haastavaa, varsinkin jos aihe / stepit eivät ole tuttuja. Itsellekin kuuntelu paikoin hieman haastavaa, koska keskustelu aaltoili paikoin paljon.” (Päiväkirjamerkintä)

Tutkittavien mukaan siis muut osallistajat sekä kokouksen osallistujamäärä ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Kokouksen vähäinen tai toistuvalla kokouksella tavanomainen osallistujamäärä helpottaa tutkittavien mukaan kuuntelemista, kun taas suuri osallistujamäärä saattaa haastaa keskustelun seuraamista ja kuuntelemiseen keskittymistä. Lisäksi muiden osallistujien aktiivinen kuuntelemisen osoittaminen kokouksissa lisää tulosten mukaan motivaatiota kuunnella ja osoittaa myös itse kuuntelemista.



## 6. Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella sitä, miten tietotyötä tekevät yksilöt kuvailevat kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa ja mitkä tekijät ovat heidän näkemystensä mukaan yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Tutkittavat tekivät kukin päiväkirjamerkintöjä neljästä teknologiavälitteisestä kokouksesta, minkä lisäksi haastattelin heitä ennen ja jälkeen päiväkirjajakson. Tulokset osoittavat, että tietotyötä tekevät kuvailevat laajasti kuuntelemisosaamisen eri ulottuvuuksia. Lisäksi tulosten mukaan kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä etenkin kokoustilanteeseen sekä käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät.

### 6.1. Kuuntelemisosaamisen kognitiivisuus ja affektiivisuus

Tuloksista voidaan huomata, että tietotyöntekijöiden kuvailuissa korostuvat etenkin kuuntelemisosaamisen kognitiiviseen ulottuvuuteen liittyvät tekijät. Tietotyötä tekevät kuvailevat kuuntelemiseen liittyviä kognitiivisia prosesseja, kuten keskittymistä kuuntelemiseen, kuullun ymmärtämistä ja kuullun sisäistämistä. Kognitiivisten prosessien korostuminen tämän opinnäytetyön tuloksissa voi osaltaan kertoa siitä, että yksilöt käsittävät kuuntelemisosaamisen ja kuuntelemisen olevan pitkälti kognitiivista toimintaa. Myös aikaisemmassa kuuntelemista tarkastelevassa viestinnän tutkimuksessa ovat korostuneet juuri kuuntelemiseen liittyvät kognitiiviset prosessit. Lipetz, Kluger ja Bodie (2020) tarkastelivat tutkimuksessaan työntekijöiden näkemyksiä siitä, minkälainen kuunteleminen on työpaikalla keskeistä. Lipetzin, Klugerin ja Bodien (2020) tutkimuksessa työntekijöiden yleisimmät vastaukset olivat keskittyminen kuuntelemiseen ja kuullun ymmärtäminen. Kognitiivisten prosessien korostuminen etenkin työn kontekstissa voi johtua esimerkiksi siitä, että työssä nähdään tärkeänä tehtäväkeskeinen kuunteleminen ja kuullun sisäistäminen. Lisäksi tässä opinnäytetyössä kognitiivisten prosessien korostuminen voi kertoa myös siitä, että tietotyöntekijöiden työ on luonteeltaan nimensä mukaisesti tietointensiivistä ja kognitiivisia toimintoja vaativaa.

Tietotyötä tekevät kuvailevat erityisen tärkeäksi myös nonverbaalien viestien tulkitsemisen. Tietotyötä tekevät siis käsittävät myös nonverbaalien viestien, kuten ilmeiden ja eleiden, tulkitsemisen kuuntelemiseksi. Tämä tulos tukee viestinnän tutkimusalalla yleisesti hyväksyttyä käsitystä siitä, kuunteleminen on kuultujen viestien kuuntelemisen ja tulkitsemisen lisäksi myös nonverbaalisten viestien kuuntelemista ja tulkitsemista (ks. esim.

Hargie 2021, 190). Toisaalta on tärkeää huomata, että myös teknologiavälitteisissä kokouksissa tietotyötä tekevät kokevat puhujan ilmeet ja eleet kuuntelemisen kannalta olennaisiksi.

Toisaalta tietotyötä tekevät kuvailevat havainnoivansa erityisen paljon teknologiavälitteisissä kokouksissa myös äänenkäyttöön liittyviä nonverbaalisia viestejä kuten äänenpainoa. Tietotyötä tekevät kuvailevat tulkitsevansa äänenkäyttöön liittyviä nonverbaalisia viestejä etenkin silloin, kun puhujaa ei näe. Tämän voidaan ajatella olevan kokouksen teknologiavälitteisen kontekstin erityispiirre. Onkin mielenkiintoista pohtia sitä, herkistyykö kuuntelija teknologiavälitteisessä vuorovaikutustilanteessa tarkastelemaan ja tulkitsemaan puhujan äänenkäyttöä erityisesti, jos puhujaa ei näe. Valo (1994) tarkasteli väitöskirjassaan radiopuhujien äänestä syntyviä vaikutelmia. Valon (1994) mukaan tilanteessa, jossa kuulija ei näe puhujaa, kuulija tekee oletuksia paitsi puhujan äänestä, myös puhujasta itsestään. On huomattava, että Valon (1994) väitöskirjatutkimus sijoittuu eri kontekstiin, sillä radiopuhujaa kuunnellessaan kuulija ei tunne puhujaa, eikä puhuja kohdistaa puhettaan suoraan kenellekään tietylle yksilölle. Kuitenkin opinnäytetyöni tulos siitä, että yksilöt kokevat tarkkailevansa erityisesti äänenkäyttöön liittyvää nonverbaaliliikettä silloin, kun puhujaa ei näe, ovat linjassa Valon (1994) tulosten kanssa. Voi siis olla, että sellaisessa teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa, jossa nonverbaalista viestintää on vähän, yksilö herkistyy tulkitsemaan jäljelle jääviä nonverbaalisia viestejä, kuten juuri äänenkäyttöön liittyvää nonverbaaliliikettä. Tämä pohdinta vaatisi kuitenkin jatkotutkimusta.

Mielenkiintoista on myös, että tulokset osoittavat tietotyötä tekevien kuvailevan erityisesti ymmärrystään kuuntelemistilanteesta ja erilaisista kuuntelemisen tavoista: nämä voidaan nähdä metakognitiivisina taitoina. Yksilöiden kuvailuista käy ilmi, että kuuntelemisen kannalta erityisen olennaista ymmärtää kokoustilanteen olennaisuus oman työn kannalta ja tietoisesti säädellä omaa kuuntelemistaan kokouksen aiheen oleellisuuden mukaan. Onkin mielenkiintoista, että tietotyötä tekevät kuvailivat juuri keskittymisen olevan yksi olennaisimmista asioista kuuntelemisosaamisen kannalta, mutta tulosten mukaan keskittyminen kokouksissa vaihtelee hyvinkin paljon juuri kokouksen aiheen mukaan. Tämä voi osaltaan kertoa siitä, että tietotyötä tekevillä on suhteellisen syvä ymmärrys kuuntelemisen eri tavoista ja siitä, mitä lopulta on tehokas kuunteleminen. Tuloksista voidaankin tulkita, että tehokas kuunteleminen ei yksilöiden näkemysten mukaan tarkoita aina intensiivistä ja keskittynyttä kuuntelemista. Kuuntelemisosaamisen useimpien

määritelmien mukaan kuuntelemisosaamiseen liittyy olennaisesti ymmärrys kuuntelemisen kontekstuaalisuudesta (ks. esim. Wolvin & Cohen 2012). Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että yksilöt havainnollistavat ymmärrystään kuuntelemisen kontekstuaalisuudesta kertomalla esimerkiksi säätelevänsä kuuntelemisen aktiivisuutta kuuntelemistilanteen aikana. Onkin mielenkiintoista, että vaikka kuuntelemistilanne olisi sama eli yksittäinen teknologiavälitteinen kokous, voi yksi kuuntelemistilanne pitää sisällään myös useita eri kontekstista riippuvia kuuntelemisen tapoja.

Tulosten mukaan tietotyötä tekevät kuvailevat myös kuuntelemisosaamisen kannalta olennaiseksi myös taidon reflektoida omaa kuuntelemisosaamistaan. Tämänkin voidaan nähdä olevan kuuntelemisosaamisen metakognitiivinen taito. Onkin syytä pohtia, voidaanko kuuntelemisosaamista ja näin ollen jopa yleisesti kokoustoimintaa kehittää kiinnittämällä huomiota erityisesti kuuntelemiseen liittyviä metakognitiivisia taitoja. Esimerkiksi Wolvin ja Cohen (2012) ovatkin kehittäneet itsereflektioon perustuvan oman kuuntelemisosaamisen arviointilomakkeen, jonka tehtyään yksilö ymmärrys omasta kuuntelemisosaamisestaan kehittyi. Wolvinin ja Cohenin (2012) itsereflektointilomake on toisaalta suunnattu opiskelijoilla, mutta kehittämällä kuuntelemiseen liittyviä itsereflektointitaitoja myös teknologiavälitteisissä kokouksissa voisi olla mahdollistaa kehittää myös kokoustoimintaa.

Tietotyötä tekevien kuvailivat myös kuuntelemiseen liittyvään motivaatioon ja asenteeseen liittyviä tekijöitä, joiden voidaan nähdä kuuluvan kuuntelemisosaamisen affektiiviseen ulottuvuuteen. Tulosten perusteella näyttäisi siltä, että tietotyötä tekevät käsittävät kuuntelemisen erityisen tärkeäksi teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tuloksista käy ilmi, että tietotyötä tekevät kuvailevat kuuntelemisen olevan tärkeää teknologiavälitteisissä kokouksissa ja että he ovat motivoituneita kuuntelemaan. Myös Schwartz (2004) totesi tutkimuksessaan, että organisaatioissa kuunteleminen koetaan yhdeksi tärkeimmäksi vuorovaikutuksen muodoksi. Toisaalta Schwartzin (2004) tutkimuksessa työntekijät kertoivat kuuntelemisen olevan erityisen tärkeää juuri työn tehokkuuden kannalta. Tässä opinnäytetyössä yksilöt kuitenkin kuvailivat kuuntelemista laajemmin tärkeäksi ja olevansa motivoituneita kuuntelemaan, mutta tämän opinnäytetyön tulosten perusteella ei voida todeta, liittyykö kuuntelemisen tärkeys juuri työn tehokkuuteen.

Tietotyötä tekevät kuvailevat myös motivaation valmistautua kuuntelemaan olevan olennainen osa kuuntelemisosaamista. Tuloksista käy ilmi, että tietotyötä tekevät kuvailivat

valmistautuvansa kuuntelemaan jo ennen varsinaista kokoustilannetta. Tämän perusteella voitaisiinkin todeta, että tietotyötä tekevien näkemysten mukaan kuuntelemisosaamiselle on merkityksellistä myös kuuntelemiseen liittyvä motivaatio ennen varsinaista kuuntelemistilannetta. Toisaalta on huomattava, että tässä opinnäytetyössä tutkittavien määrä oli suhteellisen pieni ja kaikki tutkittavat osallistuivat kokouksiin vapaaehtoisesti teknologiavälitteisesti. Voi siis olla, että koska tutkittavat olivat motivoituneita osallistumaan kokouksiin teknologiavälitteisesti, myös kuuntelemiseen liittyvä motivaatio korostui tämän opinnäytetyön tuloksissa.

## 6.2. Kuuntelemisosaamisen behavioraalisuus

Vaikka tuloksissa korostuivat etenkin kuuntelemisosaamisen kognitiiviseen ja affektiiviseen ulottuvuuteen liittyvät tekijät, ei tuloksista ole juurikaan nähtävissä kuuntelemisosaamisen behavioraaliseen ulottuvuuteen kuuluvaksi tulkittavia kuvailuja. Tulosten mukaan tietotyötä tekevät kuvailevat kuuntelemisen osoittamista teknologiavälitteisissä kokouksissa ja kuuntelemisen osoittamisen voidaan nähdä olevan osa kuuntelemisosaamisen behavioraalista ulottuvuutta. Toisaalta on huomattava, että tulosten mukaan tietotyötä tekevät kuvailevat osoittavansa kuuntelemista teknologiavälitteisissä kokouksissa vähäisesti. Aikaisemman tutkimuksen mukaan tehokkaaksi ja hyväksi kuuntelijaksi kuvaillaan erityisesti sellaista kuuntelijaa, joka osoittaa kuuntelemistaan. Kuuntelemisen osoittamisen koetaan olevan yhteydessä esimerkiksi valppauteen, ystävällisyyteen ja läsnäoloon kuuntelemistilanteessa. (kts. esim. Fontana, Cohen & Wolvin 2015 ; Bodie ym. 2015). Fontanan, Cohenin ja Wolvinin (2015) mukaan erityisen tärkeitä kuuntelemista osoittavia nonverbaalisia viestejä ovat katsekontakti ja nyökkäykset, joita ei kuitenkaan tämän tutkielman tuloksissa ilmene. Onkin olennaista pohtia sitä, miksi tämän opinnäytetyön tuloksissa kuuntelemisen osoittaminen jää vähäiseksi.

Kuuntelemisen vähäinen osoittaminen voi olla yhteydessä kuuntelemistilanteeseen, eli tässä opinnäytetyössä teknologiavälitteiseen kokoukseen. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella näyttäisi siltä, että kameran päällä pitäminen oli teknologiavälitteisissä kokouksissa vähäistä. On kuitenkin huomattava, että tässä opinnäytetyössä tutkittavien määrä oli pieni, eikä kameran käyttämisestä teknologiavälitteisissä kokouksissa voi tämän opinnäytetyön perusteella tehdä laajoja yleistyksiä. Kuitenkin on syytä pohtia sitä, miksi

tämän opinnäytetyön mukaan tietotyöntekijät osoittavat kuuntelemista vähäisesti kameran avulla. Myös Kuzminykhin ja Rintelin (2020) mukaan työntekijät kokivat olevansa vähemmän motivoituneita osallistumaan vuorovaikutukseen tavatessaan teknologiavälitteisesti, kuin tavatessaan kasvokkain. Kuzminykhin ja Rintelin (2020) tutkimuksessa työntekijöiden mukaan alhainen motivaatio johtui esimerkiksi siitä, että he kokivat teknologiavälitteisyyden rajoittavan vuorovaikutukseen osallistumista. Vaikka Kuzminykhin ja Rintelin (2020) tutkimus käsittelee vuorovaikutusta yleisesti, eikä varsinaisesti pelkästään kuuntelemisen osoittamista, voidaan näitä tuloksia peilata myös tämän opinnäytetyön tuloksiin. Kuuntelemisen osoittamisen voitaisiin nähdä olevan juuri vuorovaikutukseen osallistumista. Teknologiavälitteisessä kokouksessa kameran pois pitäminen rajoittaa osallistumista, sillä kuuntelemista ei tällöin voi osoittaa esimerkiksi nyökkäyksillä. Toisaalta kuuntelemisen osoittaminen esimerkiksi katsekontaktilla on teknologiavälitteisesti kameran päällä ollessakin hyvin haastavaa.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella ei kuitenkaan voida sanoa, miksi tulosten mukaan kameraa ei pidetä teknologiavälitteisissä kokouksissa päällä. Kameran päällä pitämistä teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa on kuitenkin tutkittu muissa konteksteissa, kuten teknologiavälitteisten luentojen aikana. Castelli ja Sarvary (2020) havaitsivat, että opiskelijat eivät yleisesti pidä kameroitaan päällä teknologiavälitteisten luentojen aikana. Castellin ja Sarvaryn (2020) tutkimuksessa syiksi kameran vähäiselle käytölle tärkeimmäksi syyksi tunnistettiin epävarmuus omasta ulkonäöstä. Muiksi syiksi tunnistettiin esimerkiksi huoli siitä, että kameraa päällä pitämällä muut näkevät sen ympäristön, jossa luentoa kuunneltiin. Vaikka Castellin ja Sarvaryn (2020) tutkimus sijoittuu eri kontekstiin kuin tämä opinnäytetyö eikä näiden tuloksia voi siis suoraan verrata toisiinsa, auttavat Castellin ja Sarvaryn (2020) tulokset kuitenkin ymmärtämään mahdollisia syitä tämän opinnäytetyön tulokselle kameran vähäisestä käytöstä. Voi siis olla, että vähäinen kameran käyttäminen teknologiavälitteisissä kokouksissa liittyy yksityisyyden hallintaan ja siihen, mitä itsestään halutaan muille kokouksen osallistujille paljastaa.

Ean (2010) totesi tutkimuksessaan, että työntekijät pitävät kasvokkaisuorovaikutusta yleisesti tehokkaampana kuin teknologiavälitteistä kokousta. Voi siis olla, että kokouksen osallistujien asenne teknologiavälitteisyyttä kohtaan on negatiivinen, ja tällä voi olla yhteys vähäiseen kameran käyttämiseen ja edelleen kuuntelemisen vähäiseen osoittamiseen. Voidaankin pohtia sitä, koetaanko teknologiavälitteistä kokousta samalla tavalla

vuorovaikutustilanteeksi kuin kasvokkain tapahtuvaa kokousta ja ovatko teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen liittyvät sosiaaliset normit erilaisia, kuin kasvokkaista vuorovaikutusta koskevat.

Burnside-Lawryn (2012) kuuntelemisosaamista tarkastelevassa tutkimuksessa todettiin, että organisaatioissa kuuntelemisosaamisen kannalta olennaiseksi koetaan kuuntelemisen osoittaminen. Burnside-Lawryn (2012) tutkimus käsitteli kuitenkin kasvokkaisvuorovaikutusta, joten tulosten poikkeavuus omasta opinnäytetyöstäni voisi selittyä juuri teknologiavälitteisyydellä. Tämän voidaan nähdä tukevan myös pohdintaani siitä, että teknologiavälitteisyys on olennaisesti yhteydessä kuuntelemisen osoittamisen vähyyteen. Toisaalta on huomionarvoista, että tulosten mukaan tietotyötä tekevät kokevat yleisesti kuuntelevansa hyvin, vaikka kuuntelemisen osoittaminen teknologiavälitteissä kokouksissa on vähäistä. Onkin mahdollista, että tietotyötä tekevät eivät koe kuuntelemisen osoittamisen olevan olennainen osa kuuntelemiseen liittyvää osaamista. Tästä näkökulmasta voidaankin pohtia sitä, onko tietotyötä tekeville esimerkiksi riittävää kognitiivista ymmärrystä kuuntelemisen osoittamisen tärkeydestä tai kuuntelemisen osoittamisen tavoista etenkin teknologiavälitteisesti.

### 6.3. Kuuntelemisosaamiseen yhteydessä olevat tekijät

Tulokset osoittavat useita erilaisia kuuntelemistilanteeseen- ja kontekstiin liittyviä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä yksilön kuuntelemisosaamiseen. Tulokset osoittavat, että kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä erityisesti sekä kokoustilanteeseen ja kokouksen vuorovaikutukseen liittyvät tekijät, että teknologiavälitteisyyteen liittyvät tekijät. Kokoustilanteeseen ja kokouksen vuorovaikutukseen liittyviä tekijöitä on tulosten mukaan erityisesti kokouksen aihe, kokouksen johtajuus, kokouksen muut osallistujat sekä kokouksen ajankohta. Näiden tekijöiden voidaan nähdä olevan olennaisia teknologiavälitteisten kokousten lisäksi myös kasvokkaiskokouksissa. Toisaalta tuloksista on havaittavissa myös etenkin teknologiavälitteisen kokouksen erityispiirteitä ja teknologiavälitteisyyteen liittyviä tekijöitä.

Kuuntelemiseen liittyviin asenteisiin ja motivaatioon, eli kuuntelemisosaamisen affektiiviseen ulottuvuuteen, on tulosten mukaan yhteydessä erityisesti kokouksen aihe. On

huomattavaa, että tietotyöntekijät kokivat kokouksen aiheen merkityksellisimmäksi tekijäksi erityisesti kuuntelemiseen liittyvän motivaation kannalta. Tulokset osoittavat, että kuuntelemiseen liittyvä motivaatio ja kuuntelemiseen keskittyminen laskevat tietotyöntekijöillä silloin, kun kokouksen aihe ei ole kuuntelijan työn kannalta olennainen. Lisäksi tulosten mukaan kokouksen aihe on yhteydessä kuuntelemiseen liittyviin kognitiivisiin prosesseihin, erityisesti kuuntelemiseen keskittymiseen ja kuullunymmärtämiseen, silloin, kun kokouksen aihe on kuuntelijalle vieras tai puhuja käyttää vaikeaksi koettua terminologiaa. Tämä voi osaltaan myös laskea kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota, kun kuuliija ei ymmärrä kuulemaansa tai osaa yhdistää sitä omaan työhönsä. Lisäksi olisi syytä tarkastella sitä, onko oman työn kannalta epäolennaiseksi koettu kokouksen aihe yhteydessä myös vähäiseen kuuntelemisen osoittamiseen.

Wasson (2004) tarkasteli tutkimuksessaan kokouksen aiheen merkitystä kokouksen osallistujien motivaatiolle, ja totesi tutkimuksessaan, että kokouksien osallistujien motivaatio oli alhainen silloin, kun kokouksen aihe koettiin epäolennaiseksi. Wasson (2004) tarkasteli tutkimuksessaan teknologiavälitteisiä kokouksia, mutta tutkimuksessa tarkasteltiin yleistä motivaatiota osallistua, eikä juuri kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota. Tämän opinnäytetyön tulokset kuitenkin osoittavat, että kokouksen aihe on yhteydessä juuri kuuntelemiseen liittyvään motivaatioon. On kuitenkin todennäköistä, että epäolennaisesta aiheesta johtuva alhainen motivaatio osallistua kokoukseen yleisesti voikin laskea myös kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota. Toisaalta, yksilön voi olla haastavaa erottaa yleistä motivaatiota kuuntelemiseen liittyvästä motivaatiosta.

Tulosten mukaan erityisesti kuuntelemiseen liittyviin kognitiivisiin prosesseihin ja kuuntelemiseen liittyviin asenteisiin on yhteydessä kokouksen johtajuus. Tulokset osoittavat, että kokouksen selkeä esityslista ja selkeä puheenvuorojen jakaminen helpottavat kuuntelemista ja lisäävät motivaatiota kuunnella. Tulosten mukaan näyttäisikin siis siltä, että hyvin jäsennetty kokouksen rakenne ovat olennaisesti yhteydessä kuuntelemisosaamiseen ja erityisesti kuuntelemisosaamisen kognitiivisuuteen ja affektiivisuuteen. Tämä tulos tukee myös aikaisempien tutkimusten tuloksia. Esimerkiksi Lehmann-Willenbrockin ja muut (2018) tunnistivat hyväksi koetun kokouksen olennaisia tekijöitä, joita oli esimerkiksi juuri kokouksen selkeä rakenne ja ennalta tiedossa oleva asialista. On huomionarvoista, että aikaisemmassa tutkimuksessa tunnistetut hyvän kokouksen ominaisuudet ovat yhteydessä

etenkin kuuntelemiseen kokouksissa ja tietotyötä tekevien näkemysten mukaan juuri teknologiavälitteisyys helpottaa esimerkiksi puheenvuorojen jakamista.

Tulokset osoittavat, että tietotyötä tekevien näkemysten mukaan kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä myös varsinaisen kokoustilanteen ulkopuoliset tekijät, kuten ympäristön hälyisyys ja se fyysinen tila, josta teknologiavälitteiseen kokoukseen osallistutaan. Onkin mielenkiintoista, että tietotyötä tekevien näkemysten mukaan kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa on yhteydessä myös varsinaiseen kokoukseen tai kokoustilanteeseen liittymättömät tekijät. Waizenegger ja muut (2020) totesivat teknologiavälitteisiä kokouksia käsittelevässä tutkimuksessaan, että tietotyöntekijät kokevat keskittymisen vaikeutuvan etenkin silloin, kun teknologiavälitteiseen kokoukseen osallistutaan kotoa käsin ja ulkoisten häiriötekijöiden määrä kasvaa. Tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että tietotyöntekijöiden näkemysten mukaan etenkin kuuntelemiseen keskittyminen on helpompaa silloin, kun ulkoisia häiriötekijöitä on vähän. On kuitenkin huomattavaa, että teknologiavälitteiseen kokoukseen osallistuessaan tietotyön tekijät joutuvat keskittymään myös varsinaisen kokouksen lisäksi myös kokouksen ulkopuolisiin tekijöihin.

Tulokset osoittavat myös, että tietotyötä tekevät kokevat teknologiavälitteisten kokousten järjestämisen liian helpoksi verrattuna kasvokkainkokouksiin, joka tulosten mukaan johtaa useisiin kokouksiin yhden päivän aikana. Tulosten mukaan useat kokoukset saman päivän aikana vaikeuttavat kuuntelemiseen liittyviä kognitiivisia toimintoja, kuten keskittymistä, ja kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota. Myös Luong ja Rogelberg (2005) totesivat kokouksien psykologista kuormitusta käsittelevässä tutkimuksessaan, että päivän aikana koettu väsymys ja koettu työtaakka ovat yhteydessä siihen, kuinka moneen kokoukseen työntekijä päivän aikana osallistuu. Onkin huomattavaa, että tämän opinnäytetyön tulosten perusteella kokouksien määrästä johtuva väsymys ilmenee etenkin kuuntelemiseen liittyvän motivaation laskuna ja keskittymisen vaikeutena.

Toisaalta väsymykseen voi olla yhteydessä myös runsaasasta teknologian käytöstä aiheutuva teknologiaväsymys. Winton, Bean, Sargent ja Maellaro (2021) totesivat organisaation viestintäkäytänteitä käsittelevässä tutkimuksessaan, että runsas sähköpostin käyttäminen johti työntekijöiden sähköpostiväsymykseen (email fatigue). Zoomin käyttöön liittyvää väsymystä (Zoom-fatigue) on tutkittu paljon (ks. esim. Shoshan & Wehrt 2021 ; Aagaard 2022).



Aagaard totesi Zoom-väsymystä käsittelevässä tutkimuksessaan, että erityisesti puheenvuorojen kankeus, liikkuvuuden rajoitteisuus, katsekontaktin puuttuminen ja lisääntynyt itsetietoisuus ovat yhteydessä Zoom-väsymykseen. Nämä voidaankin nähdä erityisesti teknologiavälitteisten kokousten erityispiirteinä.

Jo itsessään siis teknologian käyttäminen ja etenkin teknologiavälitteiset kokoukset aiheuttavat väsymystä ja toisaalta teknologiavälitteisyys mahdollistaa useiden kokousten pitämisen saman päivän aikana. Opinnäytetyöni tulokset myös osoittavat, että tietotyön tekijät saattavat osallistua jopa kahteen teknologiavälitteiseen kokoukseen samaan aikaan. Onkin mielenkiintoista, että vaikka teknologiavälitteisyys saattaa toisaalta vähentää esimerkiksi kuuntelemiseen yhteydessä olevia ulkoisia häiriötekijöitä, kuten muiden osallistujien häiritsevää käyttäytymistä, saattaa se toisaalta lisätä edellä mainittujen tekijöiden vuoksi kuuntelemisen kuormittavuutta. Tästä syystä olisi erittäin tärkeä pohtia sitä, miten teknologiavälitteisyyden tuomat mahdollisuudet muokkaavat työelämää. Teknologiavälitteisyys saattaaakin lisätä työelämän kuormittavuutta ja näin heikentää työntekijöiden hyvinvointia.

Tulosten mukaan teknologiavälitteisyys on yhteydessä kuuntelemisosaamiseen etenkin silloin, jos kokouksessa ei pidetä kameroita päällä. Tällöin tulosten mukaan kuullun tulkinta ja kuuntelemisen osoittaminen on nonverbaalisen vuorovaikutuksen puutteen takia vaikeaa. On huomattava, että kamerakuvan puuttuminen ei ole varsinainen teknologian ominaisuus, sillä lopulta yksilö aina itse päättää, pitääkö hän kameraa päällä vai ei. Olennaista kuitenkin on, että teknologiavälitteisyys on tulosten mukaan yhteydessä kuuntelemisosaamiseen etenkin siksi, että se muuttaa nonverbaalisen vuorovaikutuksen luonnetta antamalla yksilölle vapauden valita antaako hän muiden kokouksen osallistujien tarkkailla omaa nonverbaalista vuorovaikutustaan. Yksi syy kameran pois pitämiselle voikin olla se, että kiireisistä työpäivistä johtuen teknologiavälitteisten kokousten aikana kokouksen osallistujat tekevät myös muita työtehtäviä.

Tulosten perusteella näyttäisi siltä, että teknologiavälitteisen kokouksen ominaispiirteitä ovat etenkin kokousalustana käytetyn teknologian ominaisuudet. Tulosten perusteella käytetyn teknologian ominaisuudet, kuten Teams-sovelluksen ilmoitukset kokoukseen saapuvista osallistujista, ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen erityisen lyhytaikaisesti. Tulosten perusteella myös muut teknologiaan liittyvät häiriötekijät, kuten saapuvat sähköpostit, ovat

yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Tulosten perusteella teknologian ominaisuudet ovat etenkin kuuntelemiseen keskittymistä häiritseviä tekijöitä ja ne voidaankin nähdä kokouksissa keskeytyksinä. Teknologiavälitteisyys saattaa mahdollistaa suuremman määrän keskeytyksiä verrattuna kasvokkaskokouksiin, sillä esimerkiksi sähköpostiin vastaaminen kasvokkaskokouksissa saatetaan nähdä epäkohteliaana. Tästä näkökulmasta teknologiavälitteisyys antaa kokouksen osallistujille mahdollisuuden tarkempaan yksityisyyden hallintaan, sillä kokouksen muut osallistujat eivät näe sitä, mitä yksilö kokouksen aikana tekee.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella on kuitenkin haastavaa todeta, kuinka olennaisia teknologiasta johtuvat väliaikaiset keskeytykset kuuntelemisosaamisen kannalta lopulta ovat. Kuitenkin Odermatt ja muut (2018) totesivat, että kasvokkaskokouksissa sekä osallistujien tyytyväisyys kokoukseen sekä kokouksen tehokkuus paranevat, kun kokouksen osallistujat eivät tee kokouksen aikana kokoukseen liittymättömiä työtehtäviä. Koska teknologiavälitteisyys saattaa mahdollistaa helpommin esimerkiksi juuri sähköposteihin vastaamisen kokouksen aikana, voi kokouksen tehokkuus laskea, kun osallistujat eivät keskeytysten vuoksi keskity kuuntelemiseen.

## 7. Johtopäätökset

Johtopäätöksenä todettakoon, että vaikka tietotyötä tekevät kokevat kuuntelemisen erityisen tärkeäksi teknologiavälitteisissä kokouksissa, on kokouksissa kuuntelemisen osoittaminen kuitenkin vähäistä. Tulokset osoittavat myös, että muiden osallistujien aktiivinen vuorovaikutuskäyttäytyminen ja kuuntelemisen osoittaminen lisäävät esimerkiksi kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota ja kuuntelemiseen keskittymistä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Vähäinen kuuntelemisen osoittaminen saattaa siis muidenkin osallistujien motivaatiota kuunnella. Tällöin kokoukset saattavat olla tehottomia, jos osallistujat eivät ole motivoituneita kuuntelemaan tai muilla tavoin osallistumaan kokouksen vuorovaikutukseen. Teknologiavälitteisissä kokouksissa osallistujien tulisi ottaa erityisesti huomioon se, miten kokouksessa viestitään läsnäoloa (Sivunen 2016, Laapotin ja Pennasen 2020, mukaan).

Organisaatioissa olisikin syytä pohtia sitä, voitaisiinko esimerkiksi teknologiavälitteisiin kokouksiin liittyvillä yhteisillä käytänteillä lisätä kuuntelemisen osoittamista teknologiavälitteisissä kokouksissa. Hargien (2022, 189 - 191) mukaan kuuntelemisen osoittamisen rooli vuorovaikutuksessa on tärkeää, sillä osoittamalla kuuntelemista kuulija antaa puhujalle välitöntä palautetta esimerkiksi siitä, että hän ymmärtää puhujaa ja on läsnä vuorovaikutustilanteessa. Kokouksessa tulisi siis osoittaa kuuntelemista, jotta kokouksen osallistujat voivat luoda yhteisiä merkityksiä kokouksen aiheille. Kuuntelemisen osoittamisella voidaan nähdä olevan myös relationaalinen rooli kokouksissa, sillä osoittamalla kuuntelemista voidaan osoittaa puhujalle esimerkiksi ystävällisyyttä ja hyväksyntää (Weger ym. 2014). Osoittamalla kuuntelemista kokouksissa työntekijät voivat ylläpitää myös työpaikan vuorovaikutussuhteita ja rakentaa yhteisöllisyyttä.

Teknologiavälitteisissä kokouksissa kuuntelemisen osoittaminen vaatii kuitenkin sitoutumista, mutta yhteisillä käytänteillä esimerkiksi kameran päällä pitämiseen liittyvää epävarmuutta voitaisiin vähentää. Castelli ja Sarvary (2020) totesivatkin, että vähäinen kameran käyttäminen teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa voi liittyä juuri sosiaalisiin normeihin ja käytänteisiin. Vaikka teknologiavälitteiset kokoukset ovatkin organisaatioissa yleisiä (Laapotti & Pennanen 2020, 90), ei kaikilla työntekijöillä välttämättä ole tietoa ja ymmärrystä siitä, miten teknologiavälitteisissä kokouksissa tulisi toimia. Organisaatioissa olisikin syytä merkityksentää kokouksien vuorovaikutuksellista luonnetta ja kokouksen vuorovaikutuksen merkityksellisyyttä myös työpaikan vuorovaikutussuhteille. Lisäksi ymmärryksen lisääminen kokousalustana käytetyn teknologian ominaisuuksista, kuten reaktiopainikkeista, voi osaltaan lisätä kuuntelemisen osoittamista.

Itsearviointi voi toimia kuuntelemisosaamisen reflektoinnissa oivallisena työkaluna. Kuuntelemisen taitojen itsearviointiin on kehitetty erilaisia työkaluja (kts. esim Brownell 2010, 149) mutta kuuntelemisosaamisen reflektointi laajana kokonaisuutena voi lisätä ymmärrystä kuuntelemisen moninaisuudesta ja esimerkiksi juuri kuuntelemisen osoittamisen tavoista. Lisäksi tämän opinnäytetyön tulokset osoittavat, että kuuntelemisosaamisen itsearviointi lisää myös motivaatiota reflektoida omaa kuuntelemisosaamistaan myös tulevaisuudessa ja tarkastella kriittisesti omaa toimintaa kokouksessa. Organisaatioissa voitaisiinkin pohtia sitä, voitaisiinko jo yksinkertaisilla itsearvioinneilla lisätä kuuntelemiseen liittyvää tietoa ja ymmärrystä, ja näin tehostaa osaltaan myös kokoustoimintaa. Käytännössä

kuuntelemiseen liittyvä itsearviointi voisi yksinkertaisimmillaan olla sitä, että ajoittain kokouksien jälkeen osallistujat pysähtyisivät pohtimaan omaa toimintaansa kokouksessa.

Toisaalta kuuntelemisosaamista voitaisiin kehittää myös koulutuksen keinoin.

Kuuntelemisosaamisen kehittäminen koulutuksen avulla voisi toimia yksinkertaisimmillaan lisäämällä tietoutta kuuntelemisestä ja sen tärkeydestä kokouksissa. Voidaan ajatella, että tällöin koulutus kehittäisi etenkin kuuntelemisosaamisen kognitiivista ulottuvuutta, mutta koska kuuntelemisosaamisen ulottuvuudet ovat toisiinsa vahvasti kytkeytyneitä, vaatii tehokas ja tarkoituksenmukainen kuunteleminen kokouksissa tietoutta kuuntelemisestä ja sen osoittamisesta. Toisaalta tiedon lisääminen voi lisätä myös koulutuksen osallistujien motivaatiota kuunnella ja kun tietoutta sovelletaan käytäntöön teknologiavälitteisissä kokouksissa, myös kuuntelemisen osoittamisen taidot kehittyvät. Etenkin ymmärryksen kehittäminen siitä, että kuunteleminen teknologiavälitteisissä kokouksissa ei ole vain puhumisen passiivinen vastakohta, vaan osa aktiivista vuorovaikutuskäyttäytymistä, voisi olla työni tulosten perusteella tarpeen.

Myös metakognitiivisten taitojen kehittäminen on avainasemassa kuuntelemisosaamisen kehittämisessä. Opinnäytetyöni tulosten mukaan kuuntelemiseen liittyvät metakognitiiviset taidot ja erityisesti oman kuuntelemisosaamisen reflektointikyky on olennainen osa kuuntelemisosaamista. Koulutustarpeita kartoitettaessa voitaisiinkin pohtia sitä, voitaisiinko metakognitiivisten taitojen kehittämisellä lisätä kuuntelemiseen liittyvää osaamista. Wolvin ja Cohen (2012) esittivät artikkelissaan kuuntelemisosaamisen ulottuvuuksiin pohjautuvaa itsearviointilomaketta, jonka pohjalta oppilaat voivat arvioida omaa kuuntelemisosaamistaan. Itsearvioinnin täyttämisen jälkeen oppilaille annettiin mahdollisuus keskustella kuuntelemisosaamiseen moniulotteisuudesta. Wolvinin ja Cohenin (2012) mukaan tällainen itsearvioinnin ja keskustelun yhdistelmä auttaa oppilaita ymmärtämään kuuntelemisosaamisen moniulotteisuutta ja sitä, mitkä erilaiset tekijät ovat yhteydessä kuuntelemiseen. Opinnäytetyöni tulosten perusteella myös organisaatioissa voisi olla tarvetta tällaiselle koulutukselle.

Tämän opinnäytetyön tulokset osoittivat myös olennaisen huomion siitä, että kokouksen aiheet koetaan toisinaan oman työn kannalta epäolennaisiksi, ja tällöin kuuntelemiseen liittyvä motivaatio koetaan alhaiseksi. On erityisen huomionarvoista, että tulosten mukaan teknologiavälitteisyys mahdollistaa osallistumisen useisiin kokouksiin saman päivän aikana

tai jopa yhtäaikaisesti, ja tämä puolestaan lisää tietotyötä tekevien kokemaa erityisesti kuuntelemiseen liittyvää kuormitusta. Onkin syytä tarkastella hyvin kriittisesti sitä, miksi kokouksia järjestetään niin usein ja mitä teknologiavälitteisten kokousten kuormittavuudesta mahdollisesti seuraa työntekijöiden hyvinvoinnille.

Kokouksen epäolennaisia aiheita ja kokousten kuormittavuutta voitaisiin organisaatioissa vähentää esimerkiksi pohtimalla kokouksen tavoitetta etukäteen ja etenkin sitä, ketkä työntekijöiden läsnäolo on kokouksen kannalta välttämätöntä. Kokoustoiminnan yleinen tarkasteleminen organisaatioissa saattaa olla tarpeen etenkin silloin, jos organisaatioissa ei ole yhteistä ymmärrystä siitä, mitä kokouksilla tavoitellaan. Rogelberg ja muut (2021, 167 - 168) ehdottavatkin, että organisaatioissa voisi olla tarvetta kokoustoiminnan koulutukselle, jossa olennaisena oppimistavoitteena on ymmärrys siitä, milloin kokous on syytä järjestää. Vaikka teknologiavälitteisyys mahdollistaakin kokouksien järjestämisen helposti ja jopa nopealla aikataululla, organisaatioissa olisi syytä tarkastella kokouksia vuorovaikutustilanteina, jotka kuormittavat työntekijöitä. Kuten tuloksenikin osoittavat, kuormittuneina työntekijät eivät jaksakaan keskittyä kuuntelemiseen kokouksissa ja kokouksien tehokkuus voi tästä syystä olennaisesti laskea. Ei ole siis tehokasta eikä tarkoituksenmukaista järjestää kokouksia työntekijöitä kuormittavalla tavalla.

Toisaalta on syytä pohtia myös teknologiavälitteisten kokousten esteettömyyttä ja niissä esiintyvän vuorovaikutuksen saavutettavuutta. Opinnäytetyöni tulosten mukaan kuunteleminen teknologiavälitteisissä kokouksissa on tärkeää mutta kognitiivisesti haastavaa ja kuormittavaa. Erityisesti silloin, jos puhuja ei pidä kameraa päällä, voi kuullun tulkitseminen olla kuuntelijalle haastavaa koska kuulija ei näe puhujan ilmeitä tai eleitä. Toisaalta ilman kamerakuvaakin puhujasta välittyy etenkin äänenkäyttöön liittyviä nonverbaalisia viestejä kuten äänenpainoja, mutta äänenkäyttöön liittyvän nonverbaliikan tulkitseminen ilman sitä esimerkiksi tukevia ilmeitä ja eleitä voi olla haasteellista. On kuitenkin tärkeää pohtia sitä, liittyykö teknologiavälitteisiin kokouksiin oletus siitä, että jokaisella kokouksen osallistujalla on yhtäläiset kognitiiviset valmiudet tulkita puhujan äänenkäyttöä tai ymmärtää puhetta näkemättä puhujaa. Myös yksilötasolla olisikin tärkeää miettiä teknologiavälitteisissä kokouksissa sitä, miten omalla vuorovaikutuskäyttäytymisellään voi helpottaa muiden osallistujien kuuntelemista ja kuullun tulkintaa.

## 8. Arviointi

Laadullista tutkimusta voidaan arvioida monesta eri näkökulmasta ja monien eri kriteerien avulla. Esimerkiksi Tracy esittää (2020, 269 - 287) kahdeksan laadullisen tutkimuksen arviointikriteeriä, jotka ovat *arvokas tutkimusaihe* (worthy topic), *perusteellisuus* (rich rigor), *vilpittömyys* (sincerity), *uskottavuus* (credibility), *resonanssi* (resonance), *merkittävä panos* (significant contribution), *eettisyys* (ethical) ja *johdonmukaisuus* (meaningful coherence). On kuitenkin huomioitavaa, että Tracyn (2020) kahdeksan kriteeriä on tarkoitettu ensisijaisesti tutkimuksen arviointiin. Työni on opinnäytetyö, jonka ei oleteta olevan yhtä laaja kuin varsinaisen tutkimuksen, joten sen arvioiminen kaikkien kahdeksan kriteerien avulla ei ole tarkoituksenmukaista. Eskola ja Suoranta (1998) painottavat laadullisen tutkimuksen arvioinnissa etenkin *luotettavuutta* niin tutkimuksen teoreettisessa taustoittamisessa, aineistonkeruussa, aineiston analyysissä ja tulosten esittämisessäkin. Rallisin (2015, 138) mukaan tutkimusprosessin arvioinnissa on tärkeää kiinnittää huomiota etenkin *perusteellisuuteen* (rigor), *rehellisyyteen* (probity) ja *läpinäkyvyyteen* (transparency). Näissä lähteissä korostettujen arviointikriteerien perusteella arvioin tätä opinnäytetyötä seuraavilla kriteereillä: *arvokas tutkimusaihe*, *perusteellisuus*, *vilpittömyys*, *uskottavuus*, *merkittävyys* ja *eettisyys*.

*Arvokkaalla* tutkimusaiheella tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen aihe on ajankohtainen, mielenkiintoinen ja merkittävä (Tracy 2020, 271). Tämän tutkimuksen aiheena on kuuntelemisosaaminen ja siihen yhteydessä olevat tekijät teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tutkimukseni aihe on ajankohtainen, sillä se tarkastelee kokouksia erityisesti teknologiavälitteisessä kontekstissa. Teknologiavälitteiset kokoukset ovat yleistyneet viime vuosien aikana, joten niiden merkitys erityisesti organisaatioille ja organisaation vuorovaikutukselle on oleellinen. Suuri osa työyhteisön vuorovaikutuksesta tapahtuu kokouksissa ja kokous onkin ensisijaisesti vuorovaikutustilanne. Aikaisemman tutkimus- ja teorian mukaan kuunteleminen on yksi yleisimmistä ja tärkeimmiksi koetuista vuorovaikutuksen tavoista ja sen merkityksellisyys esimerkiksi kokoustyytyväisyydelle on huomattava. Jotta ymmärretään teknologiavälitteisissä kokouksissa tapahtuvaa kuuntelemista, sen merkitystä kokouksen vuorovaikutukselle ja kokouksen onnistumiselle on kuuntelemista tarkasteltava laajana kokonaisuutena, osaamisena. Koska kuunteleminen ei kuitenkaan koskaan tapahdu tyhjiössä, vaan siihen on yhteydessä erilaiset kontekstuaaliset ja tilannekohtaiset tekijät, on näiden tekijöiden tunnistaminen oleellista kuuntelemisosaamisen

tarkastelulle. Näistä syistä tutkimusaiheeni on erityisesti ajankohtainen, mutta myös mielenkiintoinen ja merkittävä.

*Perusteellisuudella* tarkoitetaan tutkijan huolellisuutta koko tutkimusprosessin ajan. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi tarkoituksenmukaisen teoreettisen taustan tunnistamista, tarpeellista ja tarkoituksenmukaista ajankäyttöä sekä tarpeellisen aineiston keräämistä. (Tracy 2020, 271.) Perusteellisuudella tarkoitetaan myös tarkoituksenmukaisen aineistonkeruumenetelmän valintaa (Rallis 2015, 138 - 139). Myös Eskola ja Suoranta (1998) korostavat tutkimusprosessin luotettavuutta, jossa tutkija on ollut huolellinen koko tutkimusprosessin ajan esimerkiksi teoreettiseen taustoittamiseen ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmien valintaan. Olen pyrkinyt taustoittamaan tutkimuksen aihetta tarkoituksenmukaisesti ja löytämään ne teoreettiset jäsennykset ja käsitteet, jotka ovat tutkimusaiheeni kannalta olennaisia. Olen perusteellisesti vertaillut erilaisia teoreettisia käsityksiä ja aikaisempia tutkimustuloksia ja kritisoinut niitä tarvittaessa. Lisäksi olen käyttänyt koko tutkimusprosessiin sen tarvitseman ajan, jotta olen pystynyt huolehtimaan prosessin perusteellisuudesta. Erityistä huolellisuutta ja huomiota olen kiinnittänyt aineistonkeruutavan valintaan, joka on mahdollistanut minun kerätä aineistoa niin haastatteluista kuin päiväkirjamerkinnöistä. Päiväkirjamerkintöjen kerääminen on mahdollistanut ajankohtaisen, tarkan sekä tutkittavan käsityksiä ja kokemuksia korostavan aineiston keräämisen. Myös tuloksia kirjoittaessa olen kiinnittänyt huomiota tulosten ja teoreettisen taustan koheesioon.

Toisaalta tämän opinnäytetyön rajoitteena voidaan nähdä tutkittavien vähäinen määrä. Toisaalta, koska tavoitteenani ei ollut tuottaa laajoja yleistyksiä, mahdollisti tutkittavien pieni määrä syvällisen ja laajan aineiston keräämisen.

*Vilpittömyydellä* tarkoitetaan tutkijan rehellisyyttä ja avoimuutta omista lähtökohdistaan ja tavoitteistaan sekä siitä, kuinka tutkijan lähtökohdat ja tavoitteet ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen tekemiseen (Tracy 2020, 272 - 273). Myös Rallis (2015, 138) painottaa etenkin tutkijan rehellisyyttä omista lähtökohdistaan ja tavoitteistaan. Tutkittavat löysin omista verkostoistani ja tunsin neljästä tutkittavasta kolme etukäteen. Vaikka kukaan tutkittavista ei kuulunut lähipiiriini, on mahdollista, että tästä syystä kolme tuntemaani tutkittavaa saattoivat luottaa minuun enemmän, kuin jos en olisi heitä etukäteen tuntenut. Vaikka tutkimusaiheeni ei ole erityisen sensitiivinen, saattoivat nämä tutkittavat jakaa minulle henkilökohtaisempaa

tietoa. Tiedostan tämän lähtökohdan, ja olenkin pyrkinyt esittämään tulokset niin, että kaikkien tutkittavien näkemykset pääsevät samanarvoisesti esille.

Rehellisyyden kannalta erittäin oleellista on, että tiedostan työskennelleeni ennen opinnäytetyön tekemistä samassa organisaatiossa yhden tutkittavan kanssa. Vaikka en opinnäytetyön tekemisen aikaan olekaan ollut samassa organisaatiossa töissä, on mahdollista, että minulla on ollut joitain ennakkokäsityksiä kyseisen tutkittavan työnkuvaa kohtaan. En kuitenkaan opinnäytetyötä tehdessäni ole ollut tietoinen kyseisen tutkittavan ajankohtaisista työtehtävistä, organisaation sisäisistä asioista tai niistä kokouksista, joihin tutkittava osallistuu, joten olen kyennyt suhtautumaan kyseisen tutkittavan työhön yhtä neutraalisti kuin muidenkin tutkittavien.

Tiedostan myös, että tutkittavat kuuluivat samaan kohderyhmään, tietotyöntekijät, kuin itse kuulun. Minulla on siis saattanut olla yleisiä ennako-oletuksia kuuntelemisosaamisesta teknologiavälitteisessä kokouksessa, ja esimerkiksi päiväkirjamerkintöihin antamani ohjeet ovat voineet ohjata tutkittavien tekemää itsereflektiota. Pyrin pitämään ohjeistuksen kuitenkin mahdollisimman avoimena, jotta en liikaa ohjaisi tutkittavien vastaamista. Tiedostan, että olen tutkijana väistämättä aina osa sitä todellisuutta, jota tutkin, joten omaa rooliani aineistonkeruussa ei voida täysin minimoida, vaikka en päiväkirjamerkintöjentelemistilanteessa ollutkaan fyysisesti läsnä. Olen myös korostanut erityisesti alkuhaastattelussa, että tutkittavien on tarkoitus pohtia päiväkirjoissa juuri niitä asioita, jotka heille tuntuvat olennaisimmilta. Lisäksi tuloksista käy ilmi, että tutkittavat ovat pohtineet hyvin erilaisia asioita ja erilaisella laajuudella.

*Uskottavuus* tarkoittaa, että tutkimus on tehty luotettavasti. Uskottavuudella voidaan ajatella tarkoitettavan erityisesti sitä, että tutkimuksen tulokset on esitetty luotettavalla tavalla. (Tracy 2020, 275.) Myös Eskola ja Suoranta (1998) sekä Rallis (2015, 138) korostavat laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulosten esittämisen uskottavuutta ja läpinäkyvyyttä. Tässä opinnäytetyössä tulokset ovat väistämättä omia tulkintojani, olen erityisesti menetelmänvalinnan avulla pyrkinyt vähentämään väärinymmärryksiä itseni ja tutkittavien välillä. Erityisesti lopetushaastattelu päiväkirjajakson jälkeen vähensi mahdollisuutta tehdä vääriä tulkintoja päiväkirjamerkinnöistä, sillä tutkittavat ovat saaneet lopetushaastattelussa tarkentaa tekemiään merkintöjä ja olen kysynyt tutkittavilta kysymyksiä liittyen päiväkirjamerkintöihin.



On huomattavaa, että tulosten esittämisessä erityisen haasteelliseksi osoittautui sen tunnistaminen, kuvailiko tutkittava päiväkirjamerkinnässään yleisesti omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa, vai kuvailiko hän jotain tiettyä tekijää, joka oli yhteydessä kuuntelemisosaamiseen. Olen kuitenkin pyrkinyt tästä huolimatta esittämään tulokset parhaan tietoni mukaisesti.

*Merkittävyydellä* tarkoitetaan sitä, kuinka merkittävää tutkimuksesta saatu hyöty on, millaista hyötyä se tuottaa ja kenelle (Tracy 2013, 240). Tämän tutkimuksen tarkastelun kohteena oli tietotyöntekijöiden koettu kuuntelemisosaaminen ja siihen yhteydessä olevat tekijät teknologiavälitteisissä kokouksissa, joten erityistä hyötyä ja lisäymmärrystä tämä opinnäytetyö tuottaa tietotyöntekijöille ja tietotyöalojen organisaatioille. Opinnäytetyöni tuotti lisätietoa siitä, mitkä kuuntelemisosaamisen ulottuvuudet korostuvat teknologiavälitteisissä kokouksissa ja tämä tieto voi auttaa organisaatioita kehittämään kuuntelemisosaamista teknologiavälitteisissä kokouksissa ja näin tehostamaan kokoustoimintaa. Lisäksi näyttäisi siltä, että tuloksiani voi soveltuvin osin hyödyntää myös kasvokkainkokouksissa. Toisaalta on huomattavaa, että opinnäytetyöni tuotti myös rikasta aineistoa siitä, mitkä tekijät ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisissä kokouksissa. Näin opinnäytetyöni auttaa myös tieteellistä yhteisöä ymmärtämään ja tarkastelemaan teknologiavälitteistä kokousta vuorovaikutus- ja erityisesti kuuntelemistilanteena. Opinnäytetyössäni nousi myös tärkeä huomio teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen saavutettavuudesta ja tämän huomion tarkasteleminen voi auttaa organisaatioita tarkastelemaan kokoustoimintaa myös esteettömyyden näkökulmasta.

*Eettisyyttä* arvioidaan tarkastelemalla koko tutkimusprosessia (Tracy 2013, 242). Eettisyyttä arvioitaessa on tarkasteltava tutkimusmenetelmän eettisyyttä, relationaalista eettisyyttä ja tilannesidonnaista eettisyyttä (Tracy 2013, 242). Tarkastelen tässä opinnäytetyössä eettisyyttä tutkimusmenetelmän ja relationaalisen eettisyyden kautta. Tutkimusmenetelmän eettisyyttä tarkasteltaessa tässä opinnäytetyössä on tärkeää kiinnittää huomiota etenkin siihen, että tutkittavien yksityisyyttä on suojattu riittävällä tavalla. Olen huolehtinut tutkittavien yksityisyydestä pseudonymisoidulla aineistolla. Haastatteluaineistossa tai päiväkirjamerkinnöissä ei ilmennyt sellaisia tietoja, kuten nimiä, tutkittavan työpaikkaan liittyviä yksityiskohtia tai esimerkiksi tutkittavan tunnistettavaa murretta, jotka olisivat voineet vaarantaa tutkittavien yksityisyyttä. Vaikka tutkittavat löytyivät sosiaalisesta

verkostostani, ei heitä ole mahdollistaa tunnistaa tämän opinnäytetyön perusteella. Relationaalisuudella eettisyydellä tarkoitetaan tutkittavan ja tutkijan välistä molemminpuolista kunnioitusta ja arvostusta (Tracy 2013, 245). Erityisen tärkeää tässä opinnäytetyössä oli varmistaa, että päiväkirjamerkintöjen tekeminen on tutkittavien kannalta mahdollisimman helppoa. Varmistin tämän erityisesti järjestämällä jokaiselle tutkittavalle aloitushaastattelun, jossa he saivat kysyä kysymyksiä liittyen päiväkirjamerkintöjen tekemiseen. Lisäksi annoin päiväkirjan ohjeet tutkittaville hyvissä ajoin ennen päiväkirjajakson aloitusta, ja näin tutkittavat saivat tutustua ohjeistukseen rauhassa. Tutkittavat saivat myös tehdä päiväkirjamerkintöjä haluamallaan tavalla. Lisäksi olen ennen aineistonkeruun aloittamista toimittanut tutkittaville kirjallisesti tietosuojan ja tutkimukseen liittyvää tietoa ja näin kunnioittanut myös tutkittavan omaa päätösvaltaa siinä, haluaako hän tutkimukseen osallistua.

## 9. Jatkotutkimushaasteet

Tässä työssä tarkastelin tietotyötä tekevien näkemyksiä omasta kuuntelemisosaamisestaan ja siihen liittyvistä tekijöistä teknologiavälitteisissä kokouksissa. Tarkastelin tässä työssä kuuntelemisosaamista kokonaisuutena ymmärtääkseni teknologiavälitteistä kokousta kuuntelemistilanteena ja teknologiavälitteisen kokouksen kuuntelemiselle tuomaa kontekstuaalisuutta. Tulokset osoittavat, että tietotyötä tekevät kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa hyvin monipuolisesti, mutta etenkin kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ja affektiivinen ulottuvuus korostuivat tuloksissa. Tuloksien perusteella näyttäisikin siltä, että kuunteleminen on vaativaa ja aktiivista kognitiivista toimintaa, jota pidetään yleisesti teknologiavälitteisissä kokouksissa tärkeänä. Tämän opinnäytetyön tuloksien mukaan kuuntelemista kuitenkin osoitetaan teknologiavälitteisissä kokouksissa suhteellisen vähän. Lisäksi tulokset osoittavat, että kuuntelemisosaamiseen teknologiavälitteisessä kokouksessa on yhteydessä teknologiavälitteisyyteen liittyvät tekijät, kuten kokousalustana käytetyn teknologian ominaisuudet tai nonverbaalisen viestinnän vähyys. Toisaalta tuloksien perusteella voidaan todeta, että teknologiavälitteisissä kokouksissa kuuntelemisosaamiseen on yhteydessä myös kokoustilanteeseen, kuten kokouksen aiheeseen ja keston, liittyvät tekijät. Nämä tekijät voivat olla yhteydessä kuuntelemisosaamiseen myös kasvokkainkokouksissa.

Tämän opinnäytetyön tuloksia voisi syventää tarkastelemalla jotain tiettyä kuuntelemisosaamisen ulottuvuutta teknologiavälitteisissä kokouksissa. Erityisen mielenkiintoinen ulottuvuus olisi behavioraalinen ulottuvuus ja kuuntelemisen osoittaminen teknologiavälitteisesti. Tämän opinnäytetyön tuloksien perusteella ei voida vastata siihen kysymykseen, miksi kuuntelemisen osoittaminen näyttäisi teknologiavälitteisesti olevan vähäistä. Toisaalta myös kuuntelemisen osoittamista voitaisiin tarkastella moniulotteisesti tarkastelemalla siihen liittyviä tietoja, taitoja ja asenteita. Opinnäytetyöni perusteella päiväkirjamenetelmä soveltuu verrattain hyvin kuuntelemisosaamisen tarkasteluun, mutta kuuntelemisen osoittamista voisi tutkia myös monimenetelmäisesti. Kuuntelemisen osoittamista olisikin mielenkiintoista tarkastella esimerkiksi päiväkirjamenetelmän ja havainnoinnin yhdistelmällä, sillä tällöin voitaisiin tarkastella sekä sitä, miten yksilö kuuntelemista osoittaa sekä sitä, millaisia käsityksiä hänellä kuuntelemisen osoittamisesta on.

Opinnäytetyöni kontekstina oli teknologiavälitteiset kokoukset, mutta kuuntelemisosaamista kokonaisuutena voisi tarkastella myös kasvokkaiskokouksissa. Lisäksi tällaisessa tutkimuksessa voisi olla mielenkiintoista tarkastella niitä tekijöitä, jotka ovat yhteydessä kuuntelemisosaamiseen erityisesti kasvokkaiskokouksissa. Kuuntelemisosaamisen tarkasteleminen kasvokkaiskokouksissa voisi tuottaa arvokasta tietoa kokousvuorovaikutuksesta sekä siitä, miten teknologiavälitteinen kokous ja kasvokkaiskokous eroavat toisistaan kuuntelemistilanteina. Toisaalta tunnistamalla myös yhtäläisyyksiä teknologiavälitteisten ja kasvokkaiskokousten välillä voidaan laajemmin ymmärtää kokousta vuorovaikutustilanteen. Olisi kuitenkin mielenkiintoista tietää, korostuvatko kasvokkaiskokouksissa esimerkiksi eri kuuntelemisosaamisen ulottuvuudet, kuin teknologiavälitteisessä kokouksessa.

Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä oli tietotyöntekijät. Ymmärrystä kuuntelemisosaamisesta teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa voitaisiin lisätä tarkastelemalla myös jotain muuta kohderyhmää ja näin saada lisää tietoa kuuntelemisesta teknologiavälitteisesti. Kohderyhmänä voisi olla työn kontekstissa esimerkiksi jonkin tietyn alan tai organisaation työntekijät, mutta toisaalta olisi mielenkiintoista tarkastella myös esimerkiksi opintoihin liittyviä teknologiavälitteisiä vuorovaikutustilanteita. Nykyään monet kurssit esimerkiksi yliopistossa järjestetään jonkin teknologian avulla, ja kuuntelemisosaamista voisikin tarkastella esimerkiksi teknologiavälitteisessä opetustilanteessa tai ryhmätyötilanteessa. Tällaiseen tutkimukseen myös tässä

opinnäytetyössä käyttämäni päiväkirjamenetelmä, johon sisältyy myös haastattelut, voisi toimia hyvin.

On myös huomionarvoista, että teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen, varsinkin jos puhuja ei pidä kameraa päällä, saattaa sisältyä oletus siitä, että kaikilla yksilöillä on yhtäläiset valmiudet ymmärtää ja tulkita puhetta silloin, kun puhujaa ei näe. Voisikin olla erityisen tärkeää tarkastella kuuntelemisosaamista juuri kuullun tulkitsemisen kannalta sellaisessa kontekstissa, jossa kuuntelija ei näe puhujaa. Näin myös voitaisiin lisätä tietoutta yksilöiden erilaisista valmiuksista ja kyvyistä kuunnella puhujaa tilanteessa, jossa ei kuuntelija ei näe puhujaa. Tällainen tutkimus voisi tuottaa lisätietoa myös taidoista tulkita äänenkäyttöön liittyvää nonverballiikkaa ja äänenkäyttöön liittyvän nonverballiikan merkityksestä kuuntelemiselle.

## Kirjallisuus

Adler, R., Rodman, G., & du Pre, A. 2017. Understanding human communication. New York: Oxford University Press.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anderson, A. H., McEwan, R., Bal, J., & Carletta, J. (2007). Virtual team meetings: An analysis of communication and context. *Computers in Human Behavior*, 23(5), 2558 - 2580.

Backlund, P. M. & Morreale, S. P. 2015. Communication competence: Historical synopsis, definitions, applications, and looking to the future. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.) *Communication competence*. Berlin: Walter de Gruyter. 11 - 38.

Barnes, S., & Geller, L. M. 1994. Computer-mediated communication in the organization. *Communication Education*, 43(2), 129. <https://doi.org/10.1080/03634529409378970>

Beard, D. 2009. A broader understanding of the ethics of listening: Philosophy, cultural studies, media studies and the ethical listening subject. *International Journal of Listening*, 23(1), 7 - 20. <https://doi.org/10.1080/10904010802591771>

Berry, G. R. 2011. Enhancing Effectiveness on Virtual Teams. *Journal of Business Communication*, 48(2), 186 - 206. <https://doi-org.ezproxy.jyu.fi/10.1177/0021943610397270>

Bodie, G. D. 2011. The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and Evidence of Validity Within the Interpersonal Domain, *Communication Quarterly*, 59(3), 277 - 295. <https://doi.org/10.1080/01463373.2011.583495>

Bodie, G. D., St. Cyr, K., Pence, M., Rold, M., & Honeycutt, J. 2012. Listening competence in initial interactions I: Distinguishing between what listening is and what listeners do. *International Journal of Listening*, 26(1), 1 - 28. <https://doi.org/10.1080/10904018.2012.639645>

Bodie, G. D., Worthington D., Imhof, M. & Cooper, L. O. Margarete Imhof & Lynn O. 2008 What would a unified field of listening look like? A proposal linking past perspectives and future endeavors. *The International Journal of Listening*, 22(2), 103 - 122.

<https://doi.org/10.1080/10904010802174867>

Bolger, N., Davis, A., & Rafaeli, E. 2003. Diary methods: Capturing life as it is lived. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 579 - 616.

<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.54.101601.145030>

Bostrom, R. N. 2006. The process of listening. Teoksessa O. Hargie (toim.) *The handbook of communication skills*. East Sussex: Routledge, 267 - 291.

Braun, V., & Clarke, V. 2006. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77 - 101.

Briggs, R. O., Reinig, B. A., & De Vreede, G. J. 2006. Meeting satisfaction for technology-supported groups: An empirical validation of a goal-attainment model. *Small Group Research*, 37(6), 585 - 611.

Burgoon, J. K., Chen, F., & Twitchell, D. P. 2010. Deception and its detection under synchronous and asynchronous computer-mediated communication. *Group Decision and Negotiation*, 19, 345 - 366.

Burnside-Lawry, J. 2012. Listening and participatory communication: A model to assess organization listening competency. *International Journal of Listening*, 26(2), 102 - 121.

<https://doi.org/10.1080/10904018.2012.678092>

Castelli, F. R., & Sarvary, M. A. 2021. Why students do not turn on their video cameras during online classes and an equitable and inclusive plan to encourage them to do so. *Ecology and Evolution*, 11(8), 3565 - 3576. <https://doi.org/10.1002/ece3.7123>

Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. 2011. Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64, 89–136. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x>.

Cionea, I. A., Kavya, P., & Wyant, M. H. 2021. Dialogue Orientations in Workplace Meetings. *Management Communication Quarterly*, 35(2), 315 - 331.

Darics, E., & Cristina Gatti, M. 2019. Talking a team into being in online workplace collaborations: The discourse of virtual work. *Discourse Studies*, 21(3), 237 - 257. <https://doi.org/10.1177/1461445619829240>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Fontana, P. C., Cohen, S. D., & Wolvin, A. D. 2015. Understanding listening competency: A systematic review of research scales. *International Journal of Listening*, 29(3), 148 - 176. <https://doi.org/10.1080/10904018.2015.1015226>

Geiman, K. L., & Greene, J. O. 2019. Listening and experiences of interpersonal transcendence. *Communication Studies*, 70(1), 114 - 128. <https://doi.org/10.1080/10510974.2018.1492946>

Gilson, L. L., Maynard, M. T., & Bergiel, E. B. 2013. Virtual team effectiveness: An experiential activity. *Small Group Research*, 44(4), 412 - 427.

Hargie, O. 2022. *Skilled Interpersonal Communication : Research, Theory and Practice*. Lontoo: Routledge.

Horila, T. 2020. Communication competence in the workplace. Teoksessa Mikkola, L. & Valo, M. (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge. 165 - 178.

Horila, T., & Valo, M. 2016. Yhteinen vuorovaikutusosaaminen tiimissä. Prologi : puheviestinnän vuosikirja 2016, 2016, 46 - 58. <https://doi.org/10.33352/prlg.95912>

- Karl, K. A., Peluchette, J. V., & Aghakhani, N. 2022. Virtual work meetings during the COVID-19 pandemic: The good, bad, and ugly. *Small Group Research*, 53(3), 343 - 365.
- Kauffeld, S., & Lehmann-Willenbrock, N. 2012. Meetings matter: Effects of team meetings on team and organizational success. *Small group research*, 43(2), 130 - 158.  
<https://doi.org/10.1177/1046496411429599>
- Kuzminykh, A., & Rintel, S. 2020. Low engagement as a deliberate practice of remote participants in video meetings. *Extended Abstracts of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1 - 9.
- Laapotti, T., & Mikkola, L. 2019. Problem talk in management group meetings. *Small Group Research*, 50(6), 728 - 758.
- Laapotti, T. & Pennanen, E. 2020. Meetings in the workplace. Teoksessa Mikkola, L. & Valo, M. (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge. 83 - 95.
- Lipetz, L., Kluger, A. N., & Bodie, G. D. 2020. Listening is listening is listening: Employees' perception of listening as a holistic phenomenon. *International Journal of Listening*, 34(2), 71 - 96.
- Lehmann-Willenbrock, N., Rogelberg, S. G., Allen, J. A., & Kello, J. E. 2017. The critical importance of meetings to leader and organizational success: Evidence-based insights and implications for key stakeholders. *Organizational Dynamics*, 47(1), 32 - 36.  
<https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.07.005>
- Luong, A., & Rogelberg, S. G. 2005. Meetings and more meetings: The relationship between meeting load and the daily well-being of employees. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 9(1), 58 - 67. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.9.1.58>
- Markham, T. & Couldry, N. 2007. Tracking the reflexivity of the (dis)engaged citizen: Some methodological reflections. *Qualitative Inquiry*, 13(5), 675 - 695.  
<http://dx.doi.org/10.1177/1077800407301182>



Meier, A., & Reinecke, L. 2021. Computer-mediated communication, social media, and mental health: A conceptual and empirical meta-review. *Communication Research*, 48(8), 1182 - 1209.

McGloin, R., Coletti, A., Hamlin, E., & Denes, A. 2022. Required to work from home: Examining transitions to digital communication channels during the COVID-19 pandemic. *Communication Research Reports*, 39(1), 44 - 55.

Parks, E. 2019. *The ethics of listening: creating space for sustainable dialogue*. Lanham, MD: Lexington.

Payne, H. J. 2005. Reconceptualizing social skills in organizations: Exploring the relationship between communication competence, job performance, and supervisory roles. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11(2), 63 - 77.

Raappana, M. & Horila, T. 2020. *Team communication in the workplace*. Teoksessa Mikkola, L. & Valo, M. (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge. 28 - 40.

Rallis, S. F. 2015. When and how qualitative methods provide credible and actionable evidence: Reasoning with rigor, probity, and transparency. Teoksessa Donaldson, S. I., Christie, C. A. & Mark, M. M. (toim.) *Credible and actionable evidence: The foundation for rigorous and influential evaluations*. Los Angeles: Sage. 137 - 156.

Rogelberg, S. G., Allen, J. A., Shanock, L., Scott, C., & Shuffler, M. 2010. Employee satisfaction with meetings: A contemporary facet of job satisfaction. *Human Resource Management*, 49(2), 149 - 172. <https://doi.org/10.1002/hrm.20339>

Rosenbaum, B. L. 2001. Seven emerging sales competencies. *Business Horizons*, 44(1), 33 - 36. [https://doi.org/10.1016/S0007-6813\(01\)80006-9](https://doi.org/10.1016/S0007-6813(01)80006-9)

Schwartz, D. A. 2004. Listening outside of the box: New perspectives for the workplace. *International Journal of Listening*, 18(1), 47 - 55. <https://doi.org/10.1080/10904018.2004.10499063>

Shockley-Zalabak, P. Communication competence in organizations and groups: Historic and emerging perspectives. Teoksessa Hannawa, A. F & Spitzberg, B. H. (toim.) Communication competence. Berlin : De Gruyter Mouton. 397 - 429.

Shotter, J. 2009. Listening in a way that recognizes/realizes the world of 'the other'. The International Journal of Listening, 23(1), 21 - 43.

<https://doi.org/10.1080/10904010802591904>

Spitzberg, B. H. 2013. (Re) Introducing communication competence to the health professions. Journal of Public Health Research, 2(3), 126 - 135.

Svennevig, J. 2012. Interaction in workplace meetings. Discourse studies, 14(1), 3 - 10.

Teng, E., Zhang, L., & Lou, M. 2020. I am talking but are you listening? The effects of challenge and hindrance stressors on effective communication. Human Performance, 33(4), 241 - 257. <https://doi.org/10.1080/08959285.2020.1724111>

Tracy, S. 2020. Qualitative research methods: collecting evidence, crafting analysis, communicating impact. Hoboken: John Wiley & Sons.

Valo, M. 1994. Käsitukset ja vaikutelmat äänestä. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

Waizenegger, L., McKenna, B., Cai, W., & Bendz, T. 2020. An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. European Journal of Information Systems, 29(4), 1 - 14. doi:10.1080/0960085X.2020.1800417

Walther, J. B. 1992. Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. Communication Research, 19(1), 52 - 90.

<https://doi.org/10.1177/009365092019001003>

Wasson, C. 2004. Multitasking During Virtual Meetings. Human Resource Planning, 27(4), 47 - 60.

Weger, H. Jr., Bell, G. C., Minei, E. M., Robinson, M. C. 2014. The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *The International Journal of Listening*, 28(1), 13 - 31.

<https://doi.org/10.1080/10904018.2013.813234>

Winton, B. G., Bean, B. R., Sargent, M. & Maellaro, R. 2021. Embedding Effective Communication and Formal Rewards into Corporate Culture: A Path to Organizational Agility. *Organization Development Journal*, 39(2), 21 - 35.

Wolvin, A. D., & Coakley, C. G. 1994. Listening competency. *International Journal of Listening*, 8(1), 148 - 160. <https://doi.org/10.1080/10904018.1994.10499135>

Wolvin, A., & Cohen, S. 2012. An inventory of listening competency dimensions. *International Journal of Listening*, 26(2), 64 - 66.

<https://doi.org/10.1080/10904018.2012.677665>

## Liitteet

### Liite 1

#### 1. Ohjeet päiväkirjajaksoon

Päiväkirjaa täytetään **neljästä teknologiavälitteisestä kokouksesta**. Teknologiavälitteisellä kokouksella tarkoitetaan kokousta, joka järjestetään jonkin viestintäteknologian, kuten Teamsin tai Zoomin avulla.

Tee jokaisesta kokouksesta erilliset päiväkirjamerkinnot ja **lähetäthän valmiit päiväkirjamerkintäsi minulle sähköpostitse mahdollisimman pian kokouksen jälkeen, mieluiten jo samana päivänä**. Voit luoda päiväkirjamerkinnot haluamallasi tavalla, esimerkiksi kirjoittaen, äänittäen tai videoiden itseäsi. Päiväkirjamerkinnoilla ei ole pituusrajoitusta. Vastaa päiväkirjamerkinnoissa kohtiin 1 ja 2.

Mikäli sinulla herää kysyttävää päiväkirjan ohjeistuksesta, olethan yhteydessä minuun joko sähköpostitse [mahesten@student.jyu.fi](mailto:mahesten@student.jyu.fi) tai puhelimitse 044 2645562.

#### 1. Kuvaile omaa kuuntelemistasi ja siihen liittyviä tietoja, taitoja ja asenteita teknologiavälitteisessä kokouksessa.

Voit pohtia päiväkirjamerkinnoissasi esimerkiksi seuraavia asioita:

- Kuuntelemisen helppous tai haastavuus
- Kuuntelemisen aktiivisuus
- Kuuntelemiseen liittyvä motivaatio
- Kuuntelemisen osoittaminen

#### 2. Kuvaile niitä tekijöitä, jotka mielestäsi vaikuttivat kuuntelemiseesi ja siihen liittyviin tietoihin, taitoihin ja asenteisiin teknologiavälitteisessä kokouksessa.

Voit pohtia kysymystä esimerkiksi seuraavien tekijöiden kautta:

- Käytetty teknologia
- Kokouksen osallistujamäärä
- Kokouksen johtajuus
- Käsitelty aihe
- Kokouksen ajankohta
- Kuuntelemiseen liittyvät häiriötekijät
- Kuuntelemista helpottavat tekijät

## Liite 2 Koodikirja

Ensimmäisen vaiheen koodit	Toisen vaiheen luokat/yläluokat/teemat	Tutkimuskysymykset	
Kuuntelemisen osoittaminen kysymällä kysymyksiä	Kuuntelemisosaamisen behavioraalinen ulottuvuus	<b>Miten tutkittavat kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa?</b>	
Kuuntelemisen osoittaminen teknologian avulla (esim. reaktiopainikkeet)			
Kuuntelemisen osoittaminen keskusteluun osallistumalla			
Kuuntelemisen osoittaminen on tutkittavan mukaan vähäistä			
Motivaatio kuunnella	Kuuntelemisosaamisen affektiivinen ulottuvuus		<b>Miten tutkittavat kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa?</b>
Motivaatio tehdä muistiinpanoja kuullusta			
Motivaatio valmistautua kuuntelemiseen			
Motivaatio reflektoida omaa kuuntelemista kokouksen aikana			
Motivaatio ymmärtää ja jäsentää kuultua			
Ymmärrys omasta kuuntelemisosaamisesta	Kuuntelemisosaamisen kognitiivinen ulottuvuus	<b>Miten tutkittavat kuvailevat omaa kuuntelemisosaamistaan teknologiavälitteisissä kokouksissa?</b>	
Ymmärrys erilaisista kuuntelemistilanteista			
Ymmärrys erilaisista kuuntelemisen tavoista			
Kuuntelemisosaamisen kehittyminen			
Omaa työtä koskevien asioiden poimiminen			
Kuullun ymmärtäminen ja jäsentäminen			
Uuden tiedon sisäistäminen			
Nonverbaalisen viestinnän tulkitsemisen			
Keskittyminen kuuntelemiseen			

Helpottaa aikaisempi kokemus teknologiavälitteisistä kokouksista		
Kuuntelemista helpottaa se, että käytetty teknologia on entuudestaan tuttu		
Kuuntelemista haastaa se, että käytetty teknologia ei ole entuudestaan tuttu		
Kuuntelemista haastaa teknologian väliaikainen tekninen vika		
Kuuntelemista haastaa käytetyn teknologian ominaisuuksista johtuvat häiriötekijät	Käytettyyn teknologiaan liittyvät tekijät	
Kuuntelemisen osoittamista haastaa se, että oma kamera ei ole päällä		
Kuullun tulkitsemista haastaa se, että puhujalla ei ole kamera päällä		
Kuullun tulkitsemista helpottaa se, että puhujalla on kamera päällä		
Kuultuun keskittymistä haastaa se, että oma kamera on päällä		
Kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota nostaa oman työn kannalta tärkeäksi koettu aihe		Millaisia käsityksiä ja kokemuksia työntekijöillä on siitä, <b>mitkä tekijät ovat yhteydessä heidän kuuntelemisosaamiseensa teknologiavälitteisissä kokouksissa?</b>
Kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota laskee oman työn kannalta epärelevantiksi koettu aihe		
Kuullun tulkitsemistä ja ymmärtämistä haastaa uusi ja vieras aihe	Kokouksen aiheeseen liittyvät tekijät	
Kuullun tulkitsemistä ja ymmärtämistä helpottaa kokouksen ja aiheen toistuvuus		
Kuullun tulkitsemistä ja ymmärtämistä helpottaa valmistautuminen ennalta aiheeseen		
Kuuntelemiseen keskittymistä haastaa esitysmateriaalin puuttuminen		
Kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa aihetta tukeva esitysmateriaali	Kokouksen johtajuuteen liittyvät tekijät	
Kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota nostaa hyväksi		

koettu kokouksen johtajuus		
Kuuntelemiseen liittyvää motivaatiota nostaa kokouksen uusi johtaja		
Kuuntelemiseen keskittymistä haastaa ulkoiset häiriötekijät	Kokoustilanteeseen liittyvät tekijät	
Kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa ulkoisten häiriötekijöiden puute		
Kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa kokouksen "yleishälyn" puute		
Kuuntelemiseen keskittymistä haastaa yleinen ajatusten harhailu	Mielen sisäiset tekijät	
Kuuntelemiseen keskittymistä haastaa ajatusten harhailu muihin työtehtäviin		
Kuuntelemiseen keskittymistä helpottaa muiden samanaikaisten työtehtävien puute		
Kuuntelemista helpotti kokouksen tavanomainen kesto	Kokouksen ajankohtaan ja kestoon liittyvät tekijät	
Kuuntelemista haastoi kokouksen tavanomaista pidempi kesto		
Kuuntelemista helpotti kokouksen hyväksi koettu ajankohta		
Kuuntelemista haastoi kokouksen haastavaksi koettu ajankohta		
Kuuntelemista helpotti kokouksen vähäinen osallistujamäärä	Kokouksen osallistujamäärään ja muihin osallistujiin liittyvät tekijät	
Kuuntelemista helpotti kokouksen tavanomainen osallistujamäärä		
Kuuntelemista haastoi kokouksen suuri osallistujamäärä		
Kuullun tulkintaa ja ymmärtämistä haastoi useampi samanaikainen puhuja		