

# KOHTI OSAAVAA VUOROVAIKUTUSTA ETÄTÖISSÄ

HY+digiaamu 6.11.2020 / Tessa Horila (Twitter: [@TessaHorila](https://twitter.com/TessaHorila)  
[tessa.horila@helsinki.fi](mailto:tessa.horila@helsinki.fi))

#hyplusdigiaamu #viestintä

# UUTUUS: DIGITAALINEN TYÖYHTEISÖViestintä

## Digitaalinen työyhteisöviestintä 3.–4.12.2020 (Zoom)

Koulutuksessa opit itsestäsi lisää viestijänä ja saat työkaluja siihen, miten kehittää omaa ja työyhteisösi vuorovaikutusta etäkanavissa.

Tartumme muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- miten etäkanavissa voi rakentaa yhteisöllisyyttä
- miten pidetään mahdollisimman sujuvia etäpalavereita
- miten rakennetaan ja ylläpidetään toimivaa palautekulttuuria
- millaisia tietoja, taitoja ja asenteita on osaavalla työyhteisöviestijällä
- miten kuunnellaan tehokkaasti digitaalisessa ympäristössä
- miten rakennetaan toimiva virtuaalitiimi.

Ilmoittaudu mukaan: <https://hyplus.helsinki.fi>

Kysy lisää: Minna Ristimäki, [minna.ristimaki@helsinki.fi](mailto:minna.ristimaki@helsinki.fi), p. 050 462 7213

# AAMUN AGENDA

- Mitä on teknologiavälitteinen vuorovaikutus?
- Mitä on vuorovaikutusosaaminen – entä vuorovaikutusosaaminen etäaikana?
- Osaamisen kehittyminen
- Vinkkejä
  - Kuuntelemiseen panostus
  - Yhteiseksi sanoittaminen
  - Suhdetasosta huolehtiminen
  - Kohti uutta



# MITÄ TÄMÄN AJAN VUOROVAIKUTUS ON?

- Etäviestintä, virtuaalinen, digi, verkkovälitteinen jne.
- Teknologiavälitteinen vuorovaikutus voi olla
  - Samanaikaista, läsnäolevaa, eriaikaista, hetkellistä, arkistoituvaa...
  - Tekstiä, kuvaa, videota, chattia
  - Kahden hengen viestittelyistä tiimialustoihin, intranetteihin, somepalveluihin
  - Liukuvaa ja limittyvää kasvokkaiseen
- Runsaan ja monikymmenvuotisen tutkimuksen kohde, mm.
  - Vertailevaa
  - Teknologiaa tarkastelevaa
  - Käyttäjää tarkastelevaa
  - Tehtävää tarkastelevaa
  - Rakenteita, teknologian mahdollisuuksia ja rajoituksia tarkastelevaa(koontia Laitinen 2020; Raappana 2018)

# VUOSI 2020 JA VIESTINTÄ

Jokin keskeinen/keskeisin asia työn vuorovaikutuksessa joka on muuttunut?

Entä mikä pysynyt samana?

# ONKO VUOROVAIKUTUS ETÄAIKANA ERILAISTA?

## KYLLÄ

Teknologiasta tullut entistä vahvemmin työn tekemisen paikka

Kanavat muutoksessa: kasvokkaisuuden tilalle muut

Käytäväkeskustelujen puuttuminen – tai ainakin väheneminen

Missä työyhteisö sijaitsee? Missä työpaikka sijaitsee?

→ Uudenlaista osaamista tarvitaan

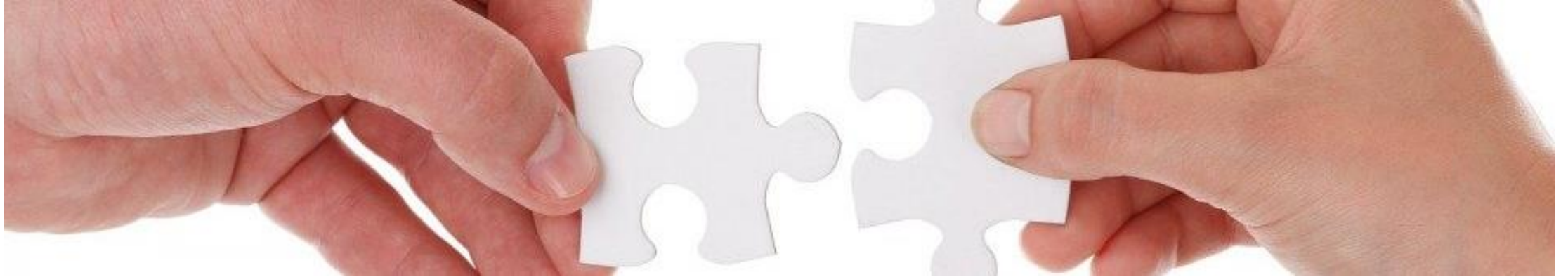
## EI

Samat ihmiset viestimässä edelleen

Työn vuorovaikutustehtävät monin tavoin samoja: koordinoidaan työtä, tunnistetaan, ratkotaan ongelmia, *rakennetaan vuorovaikutussuhteita*, ideoidaan, tehdään päätöksiä...

→ Itse vuorovaikutuksen ilmiö taustalla sama

# VUOROVAIKUTUS ON...



- Merkitysten luomista, vaihtamista, neuvottelemista
- Funktionaalista: toteuttaa tarpeitamme
- Kontekstuaalista
- Symbolista
- ”Peruuttamatonta” ja aina muutoksessa

# VUOROVAIKUTUKSEN TEHTÄVÄTASO

- Suoraan työn tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen liittyvä vuorovaikutus
- Mm. tiedon jakaminen, pyytäminen, tarjoaminen
- Ongelmien analysointi, argumentointi, arviointi
- Jne.

# VUOROVAIKUTUKSEN SUHDETASO

- Osa **kaikke**a vuorovaikutusta
- Suhtautumisen osoittamista ja tulkitsemista
- Vuorovaikutussuhteiden rakentamista ja ylläpitämistä: itsestäkertomista, luottamuksen rakentamista, sosiaalista tukea jne.
- Etäaika, etätyö, teknologiavälitteisyys ei poista suhdeulottuvuutta → tulkinnat tapahtuvat silti



# VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN ON...

Merkityksellistä yhteistyön, työhyvinvoinnin, viihtyvyyden, tuloksellisuuden, vuorovaikutussuhteiden, urakehityksen jne. kannalta

- TIETOA:
  - Viestinnästä
  - Itsestä viestijänä
  - Metakognitiivista taitoa: viestinnän suunnittelu, arviointi
- ASENNETTA, MOTIVAATIOTA, TUNNETTA
  - Asennoituminen vuorovaikutukseen, motivaatio osallistua
  - Kykyä hallita tunteita
  - Osaamisen ”energisoiva osa” (Spitzberg 2006)
- TAITOJA
  - Vuorovaikutuksen näkyvä osa
  - Taitoja jopa 100 (Spitzberg & Cupach 2002), voidaan erotella esim. esiintymisen, ryhmäviestinnän, neuvottelun, argumentoinnin, kuuntelemisen taidot...

(Horila 2018; 2020)

# OSAAVA VUOROVAIKUTUS ON...

- TEHOKASTA
  - Saavuttaa viestinnän tavoitteita
  - Itsen, vuorovaikutussuhteen, tiimin, organisaation...
  - Tavoitteet usein limittyviä, ristiriitaisiakin, eri aikatasoilla
- TARKOITUKSEN MUKAISTA
  - On sopivaa – kontekstiin, suhteeseen, suhteessa odotuksiin
  - Ei loukkaa, manipuloi, uhkaa, jne...
  - Ts. ei tavoitteeseen ”hinnalla millä hyvänsä”

(Horila 2020)

# OSAAMINEN ETÄAIKANA

- TIEDOT
  - eknologian ominaisuudet ja mahdollisuudet?
  - Minä viestijänä teknologiavälitteisissä ympäristöissä (heikkoudet, vahvuudet, taipumukset)
- ASENTEET
  - Mm. kiinnostus, hyväksyntä, minäpystyvyys vaikuttavat myönteisesti teknologiavälitteiseen vuorovaikutusosaamiseen
  - Alhainen motivaatio voi hidastaa osaamisen kehitystä
  - Pelko, ahdistus, välttely voi estää kehitystä ja lisätä ongelmien ennakoitua
- TAIDOT
  - Laitteet, ohjelmistot jne. nykyisin melko intuitiivisia, käyttö itsessään ei välttämättä monimutkaista, vuorovaikutustaitojen näkökulmasta haasteita voi olla
  - Erilaisten medioiden kuluttaminen ja sisältöjen tuottaminen
  - Tärkeitä vuorovaikutustaitoja: kiinnostuksen viestiminen, itsen hallinta, vuorovaikutuksen hallinta, ilmaisevuus

(esim. Bunz & Montez 2015; Hwang 2011; Spitzberg 2006)

# OLEMME KAIKKI OPPIMASSA

- Vuorovaikutusosaamisen kehittyminen: elämänmittainen, informaali ja formaali prosessi, eri tasoilla, konteksteissa, aikatasoilla tapahtuvaa (Horila 2020; Laajalahti 2014)
- Osa kehityksestä tapahtuu ”itsestään”, esim. tottuminen teknologiavälitteiseen viestintään ja tiettyihin ympäristöihin voi lisätä motivaatiota ja taitoa (Spitzberg 2006)
- Toisaalta osaamisparadoksi (Spitzberg 2013) – viestimme jatkuvasti, emmekö muka osaa?
- Tietoisesta kehittämisestä hyötyä, esim. panostaminen itsereflektioon, harjoitteluun, palautteen hakemiseen
- Eroavaisuuksia kehittymisen nopeudessa, osaamisalueiden kehittämisessä ja pysyvyydessä

# OSAAMISEN JA TIEDOSTAMISEN SUHDE

Tietoisuuden tasot osana vuorovaikutusosaamisen kehitystä

- Tiedostamaton osaamattomuus – En osaa, mutten myöskään tiedä siitä!
- **Tiedostettu osaamattomuus – Tiedostan etten osaa**
- **Tiedostettu osaaminen – Tiedostan osaavani**
- Tiedostamaton osaaminen – Osaamiseni ei edellytä tiedostamista

Väitän: moni meistä ollut tänä vuonna tietoisesta osaamattomuudesta ja osaamisen välillä?

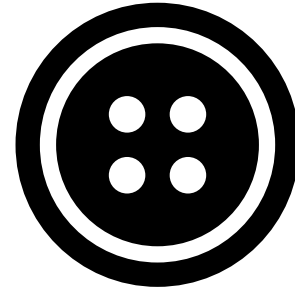
(Hargie 2006; Laajalahti 2014)

# VINKKI: PANOSTETAAN KUUNTELEMISEEN JA YMMÄRTÄMISEEN



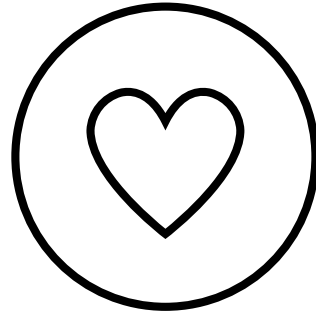
- 
- Kuunteleminen on kaiken vuorovaikutuksen liima, koossa pitävä voima
  - Aktiivinen taito: kuulemista, vastaanottamista, tulkitsemista, ymmärtämistä, yhdistämistä, vastaamista
  - Verkkovälitteisesti vaatii usein tietoisempaa panostusta: miten viestin kiinnostusta, ymmärrystä, tarvetta saada lisätietoa/tarkennusta, miten annan minimipalautetta, rohkaisen toista
  - Toisaalta: tulee hyväksyä, ettei näyttäydy samanlaisena taitona kuin ennen

# VINKKI: SANOITETAAN YHTEISESTI JA YHTEISEKSI



- 
- Yhteisyyden näkökulma vuorovaikutusosaamiseen (Horila 2018): yksilöosaamisen ohella olennaista tiimin/työyhteisön yhteiset merkitykset osaamisesta
  - Kukaan ei voi olla osaava yksin tai tyhjiössä – osaaminen rakennetaan ihmisten välissä
  - Millaista on tehokas ja tarkoituksenmukainen vuorovaikutus
    - Minulle? Tiimilleni? Yksikölleni?
    - Erityisesti etäaikana?
- Virheelliset tulkinnat toisten vuorovaikutuksesta voivat johtua eroavista osaamiskäsityksistä
- Tärkeää sanoittaa myös se, mitä teknologioilta odotetaan, millaista vuorovaikutusta: pelkkä käyttöönotto ei kehitä tai paranna (Laitinen 2020)

# VINKKI: HUOLEHDITTAAN SUHDEKASOSTA



---

Suhdetaso on olemassa **aina**, myös teknologian välityksellä viestiessä

Toisiin tutustuminen voi auttaa tulkitsemaan viestintää – joustamaan, mukautumaan, näkemään positiivisemmin

Toisaalta haasteena väärintulkinnat ”tuntemisen” varjolla (Horila 2018)

Erilliset suhdetason hetket (yhteiset kahvitauot, virtuaalipikkujoulut jne.) tärkeä osa, rytmitystä, vaihtelua, → vielä tärkeämpää muistaa suhdetason läpileikkaavuus?



# VAIHDETAAN AJATUKSIA

Breakout roomeissa ajatusten  
vaihtoa

Mitä uutta olen oppinut tänä vuonna

- a) Teknologiavälitteisestä  
vuorovaikutuksesta
- b) Itsestäni viestijänä – odotuksistani,  
toiveistani, taipumuksistani

# LOPUKSI VINKKI: UTELIAASTI KOHTI UUTTA

Sen sijaan, että tuskastutaan, kun teknologia ei ”vastaa” kasvokkaista ja tutut tavat eivät taivu sellaisenaan etäympäristöön...

...keskitytään siihen, mitä teknologia meille mahdollistaa? Miten voimme muokata sitä yksilöllisten ja yhteisten tarpeiden, toiveiden, odotusten mukaan? (Ja muistammehan viestiä näistä myös muille?)

Irti huolesta, ettei teknologia mahdollistaisi ”aitoa” tai ”kokonaista” vuorovaikutusta?

*”Vuorovaikutusteknologia itsessään on tyhjä tila, joka täyttyy, muovautuu ja värittyy sen avulla käydyssä vuorovaikutuksessa.” (Laitinen 2020, 66.)*

Iso harppaus on jo tehty, nyt uteliaana ja osaavampana kohti uutta 😊

# KIRJALLISUUTTA

Bunz, U. & Montez, D. 2015. Computer-mediated communication competence. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.) Communication competence. Berlin: Walter de Gruyter, 585–604.

Hargie, O. 2006. The handbook of communication skills. 2. painos. London: Routledge.

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

Horila, T. 2018. Vuorovaikutusosaamisen yhteisyys työelämän tiimeissä. Jyväskylä Studies in Humanities 344. Jyväskylä: University of Jyväskylä

Laajalahti, A. 2014. Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 225.

Laitinen, K. 2020. Vuorovaikutusteknologia työyhteisössä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus virtuaalitiimeissä ja työyhteisön sosiaalisessa mediassa. JYU Dissertations 287. Väitöskirja. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Raappana, M. 2018. Onnistuminen työelämän tiimeissä. JUY Dissertations 18. Väitöskirja. Jyväskylä: University of Jyväskylä

Spitzberg, B. 2006. Preliminary Development of a Model and Measure of Computer-Mediated Communication (CMC) Competence. Journal of Computer-Mediated Communication 11 (2), 629–666.

Spitzberg, B. H. 2013. (Re)Introducing communication competence to the health professions. Journal of Public Health Research 2 (23), 126–135.

Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. 2002. Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) Handbook of interpersonal communication. 3. painos. Thousand Oaks: Sage, 564–611.



---

**KYSYMYKSIÄ TWITTERISSÄ?**

**#HYPLUSDIGIAAMU**