

# Mikki kiinni! -hanke

*Keholliset ja visuaaliset vuorovaikutustaidot etätapaamisissa*

## Hanke lyhyesti

**Tavoite:** Hankkeessa luotiin ja pilotoitiin valmennusmenetelmä etätapaamisissa tarvittavien vuorovaikutustaitojen kehittämiseksi.

**Tekijät:** Elina Tapio, Irja Seilola ja tiimi viittomakielisiä vuorovaikutuksen asiantuntijoita

**Yhteistyökumppani:** C.O. Malm -keskus ry

**Ajankohta:** 1/2023 – 2/2024

**Rahoittaja:** Työsuojelurahasto



## Tavoitteena muuttaa etätapaamisten käytänteitä

Mikki kiinni! -hanke pureutuu kahteen ajankohtaiseen ongelmaan:

- etänä tapahtuvan vuorovaikutuksen aiheuttamaan kuormitukseen ja
- videovälitteisen kohtaamisen huonoon laatuun, joka johtaa yhteisöllisyyden heikentymiseen.

Väitämme, että ongelmien synnä ovat etätapaamisiin soveltamattomat vuorovaikutuksen tavat ja käytänteet. Hankkeen tavoite oli muuttaa etätapaamisten toimintakulttuuria uudella ja radikaalilla tavalla.

Tavoitteenamme oli luoda valmennusmalli, joka tuo etätapaamisiin paljon kaivattua kehollisuutta ja visuaalisuutta. Ajatteleme, että etätapaamisessa voi muodostua yhteinen vuorovaikutustila, joka hengittää ja antaa mahdollisuuksia luontevalle kohtaamiselle. Valmennuksessa opitaan myös keinoja, joilla varmistetaan mahdollisuus yhdenvertaiseen osallistumiseen.

*Hanke nostaa esille marginaalissa syntyneitä, laajalle yleisölle tuntemattomia vuorovaikutuksen käytänteitä, joita työelämä kipeästi tarvitsee.*

Uusia vuorovaikutuksen käytänteitä kartoitti ja kehitti hanketta varten koottu tiimi. Tiimi koostui viittomakielisistä kielen ja vuorovaikutuksen asiantuntijoista. Kartoitimme heidän kanssaan **viittomakielisten keskuudessa syntyneitä ja kehitettyjä vuorovaikutuksen käytänteitä**. Näitä käytänteitä viittomakieliset valmentajat jalkauttavat laajempaan tietoisuuteen ja käyttöön.

Toisin sanoen: hanke nosti esille marginaalissa syntyneitä, laajalle yleisölle tuntemattomia vuorovaikutuksen käytänteitä, joita työelämä kipeästi tarvitsee.

## Taustalla hankkeen vetäjien omakohtainen kokemus

Keväällä 2020 suuri osa työyhteisöjen tapaamisista siirtyi verkkoon. Silloin oli mahdollisuus nähdä ja vertailla eri organisaatioiden ja verkostojen toimintaa videovälitteisissä tapaamisissa. Elina Tapio toimi silloin useissa viittomakielistä käyttävissä tiimeissä ja verkostoissa.

Kun päivät täyttyivät monenlaisista etäkohtaamisista, hän teki yllättävän havainnon:

viittomakielisten kuurojen toimijoiden vetämä etäkokous ei kuormittanut yhtä paljon kuin kuulevien, ei-viittomakielisten järjestämät kokoukset. Syntyi tarve löytää syitä ja perusteluja ilmiölle.

Pari vuotta myöhemmin Elina mainitsi havainnostaan ja orastavasta hankeideasta Irja Seilolalle. Irja viittomakielisenä toimijana tunnisti ilmiön, ja syntyi hankehakemus Työsuojelurahastolle.

## Taustalla pitkä historia ja alan tutkimus

Tutkimus tukee ja selittää Elinan ja Irjan kokemuksia. Viittomakielisten etätapaamisiin liittyvä **erityisosaaminen on rakentunut pitkän ajan kuluessa**. Valtavaestö alkoi laajassa mittakaavassa käyttää videoneuvotteluohjelmia vasta vuonna 2020. Viittomakieliset olivat käyttäneet vastaavia yhteydenpitotapoja (mm. kuvapuhelimia) jo 90-luvulta lähtien.

Viittomakielinen yhteydenpito etäisyyskiesien päähän on mahdollista vain liikkuvaa kuvaa välittävällä teknologialla.

Hioutuneiden käytänteiden synnyn kannalta on olennaista, että käyttäjät investoivat aikaa toiminnan kehittämiseen. Vain pitkäjänteinen ja tinkimätön yhteistyö luo tapoja, joiden ansiosta etänä tapahtuvan kommunikointi voi olla sujuvaa. Tämä on ollut tärkeää erityisesti niinä aikoina, kun verkko yhteydet eivät ole olleet riittävän vakaita tai nopeita takaamaan häiriötöntä, viittomakielellä tapahtuvaa keskustelua. On siis tarvittu käytänteitä, eli keinoja ja rutiineja, joilla varmistaa viestin kulkua, ymmärtämistä, yhteisen vuorovaikutustilan syntymistä sekä läsnäoloa.

*Hioutuneiden käytänteiden synnyn kannalta on olennaista, että käyttäjät investoivat aikaa toiminnan kehittämiseen. Vain pitkäjänteinen ja tinkimätön yhteistyö luo tapoja, joiden ansiosta etänä tapahtuvan kommunikointi voi olla sujuvaa.*

Viittomakielialan kielen ja vuorovaikutuksen tutkijat ovat kartoittaneet, kuvanneet ja analysoineet näitä hioutuneita käytänteitä. Mikki kiinni! -hanke hyödynsi siis sekä aiempaa tutkimusta että viittomakielisten asiantuntijoiden käytännön osaamista ja hiljaista tietoa.

## Kuinka uusia toimintatapoja opitaan?

Kun olennaisimmat etävuorovaikutuksen käytänteet oli kartoitettu, oli pedagogisen pohdinnan vuoro: miten käytänteet voi parhaiten ottaa haltuun, jos oppijalla ei ole aiempaa kokemusta viittomakielestä?

Vaikka valmennus perustuu ajankohtaiseen tutkimukseen ja teoreettisiin näkemyksiin sujuvasta vuorovaikutuksesta, valmennukseen ei missään vaiheessa suunniteltu luentoja tai muuta perinteistä koulutusta.

Uskomme vahvasti tekemällä oppimiseen. Valmennus perustuu perinteiseen mestari-kisälli-menettelämään, jossa oppiminen perustuu havainnoille ja imitoimiselle. Kielellinen reflektointi ja käytänteiden sanoittaminen suunniteltiin lomittamaan valmennusprosessiin.

*Valmennuksen tavoitteena oleva kulttuurinen tieto on luonteeltaan kehoillista, ei niinkään kielellistä, sanoitettua tietämistä. Tällainen osaaminen kehittyi parhaiten toimiessa yhdessä yhteisessä toimintaympäristössä.*

Kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että viittomakieliselle valmentajalle ja valmennettavalle syntyy vahva empaattinen suhde. Tämä mahdollistaa toiminnalle yhteisen intention, jossa liike ja tunne synkronoituu toimijoiden kesken.

Tämä luo pohjan luottamukselle, jonka varassa valmennettavalla on mahdollisuus heittäytyä toimimaan itselleen uudella tavalla. Mikä on tämä uusi tapa? Valmennuksessa pidettiin nimen mukaisesti mikki kiinni. Kommunikointi viittomakielisen valmentajan ja viittomakielistä taitamattoman asiakkaan välillä tapahtui kehoillisia ja visuaalisia keinoja käyttäen eli eleillä, ilmeillä, kuvilla jne.

Ennen ensimmäistä pilottia emme tienneet, kuinka asiakkaat kokisivat etätapaamisen viittomakielisen valmentajan kanssa. Asiakkaalla kun ei välttämättä ollut aiempaa kokemusta siitä, miten kommunikoida pelkästään eleillä, ilmeillä, katseella, pään liikkeillä ja kehon asennoilla.

Ymmärtäisivätkö valmentaja ja valmennettava toisiaan? Jos kommunikointi sujuisi, olisiko asiakkaalla mahdollisuus ottaa haltuun uusia toimintatapoja, joista voisi olla hyötyä hänen tulevisissa etäkohtaamisissa? Avaisiko valmennuskokemus uusia näkökulmia etäkohtaamisiin, jolla voisi olla radikaali vaikutus hänen tulevaan toimintaansa?

## Pilotointi paljasti valmennuksen vahvuudet

Pilotoimme valmennusmenetelmää syksyllä 2023. Testasimme valmennusta ensin yhden tapaamisen lyhytvalmennuksena neljän asiakkaan kanssa. Lyhytpiloteista saimme arvokasta kokemusta ja palautetta asiakkailta, ja palautteen perusteella hioimme valmennusmenetelmää. Tämän jälkeen lähdimme pilotoimaan täysimittaista, seitsemän tapaamiskertaa sisältävää valmennusta kolmen asiakkaan kanssa. Valmentajina toimivat neljä viittomakielistä valmentajaa.

Valmennustapaamiset pidettiin Zoomissa, joka kokemuksemme mukaan tarjoaa parhaan mahdollisen ympäristön kehoillisten ja visuaalisten vuorovaikutuksen keinojen käyttöön. Tapaamiset kestivät noin tunnin. Tapaamisissa oli aina jokin tehtävä tai muu toiminnan tavoite, johon valmentaja ohjasi asiakkaan. Tavoite oli mahdollista saavuttaa ”mikki kiinni” eli muita keinoja kuin puhetta käyttäen.

Valmennukselle asetimme kunnianhimoiset tavoitteet, sillä uskoimmehan itse, että lyhytkin valmennus voi saada aikaan suuria muutoksia asiakkaiden toiminnassa. Tavoitteita olivat mm.

- muuttaa käsityksiä etäkohtaamisen mahdollisuuksista,
- oppia rakentamaan etäkohtaamiselle optimaalinen toimintaympäristö, joka tukee osallistumista, ymmärtämistä ja aitoa läsnäoloa,
- saada haltuun keinoja, joilla mahdollistaa osallistumista etäkohtaamisissa (esim. vuorottelua ja spontaanista dialogia kokouksissa),
- oppia havainnoimaan ja käyttämään kehoillisia kommunikoinnin keinoja (katse, eleet jne.) uudella tavalla.

Sekä valmentajien että pilottiasiakkaiden palautteet löivät äälikällä: valmennuksessa ei pelkästään saavutettu asetetut tavoitteet, vaan asiakkaat kokivat saavansa valmennuksesta ymmärrystä ja osaamista, jota emme olleet osanneet ennakkoka.

Alla esimerkkejä asiakkaiden huomioista ja palautteista:

”Olen oppinut kiinnittämään huomiota eleisiin ja tilaan. Olen rohkaistunut käyttämään eleitä ja ilmeitä.”

”Huomioin visuaalisella tavalla puhujia ja viestin paremmin, että huomio on sinulla tai sinussa.”

”Koulutuksen aikana oppii tehokkaaksi kommunikojaksi muillakin tavoilla kuin äänellä ja tekstillä.”

”Ensimmäistä kertaa konkreettisesti tehtiin näkyväksi non-verbaalinen kommunikaatio, jonka sanotaan olevan suurin osa kommunikaatiosta. Mutta ilman, että saa kokemusta miten pitkälle se kantaa niin sille ei ehkä pysty antamaan sitä arvoa mikä sille kuuluisi.”

## Turvallinen läsnäolo myös etänä

Etäkohtaamisten eräkki suurin ongelma on häiriöiminen ja ajan säästäminen väärissä asioissa.

Ymmärtämistä ja osallistumista tukevia toimia ei tehdä riittävästi. Säästämme ajassa, mutta menetämme vuorovaikutuksen laadussa.

Aiempi tutkimus antaa meille viitteitä siitä, että viittomakielisten etäkohtaamisissa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, että kaikki ovat mukana ja voivat osallistua pinnistelemättä. Ennen yhteistä toimintaa varmistetaan kommunikoinnin ja osallistumisen sujuminen. Osallistujat tehdään läsnä oleviksi yhteiseen toimintaympäristöön, joka muodostuu sekä digitaalisista että osallistujien materiaalisista tiloista.

Valmentajien yksi tärkeä tavoite oli toimia näiden periaatteiden mukaisesti. Tavoitteena oli luoda valmennukselle turvallinen ilmapiiri, jossa voi erehtyä, kokeilla ja yrittää uudelleen. Kohtaamiseen ja läsnäolon varmistamiseen panostettiin toden teolla.

Pilottiasiakkaille tämä oli uusi kokemus, joka kirvoitti ajatuksia ja tunteita:

”Tällä on ihan valtavan tärkeä arvo ihmisten hyvinvoinnille. Se, että ihmiset voivat huonosti koronan jälkeen elämänsä etämaailmassa ei johdu siitä, että ollaan etänä vaan siitä, että ei osata olla etänä etänä. Meidän olemassaolo lakkau, kun ollaan etänä. Tämä on hirveä todellisuus, ja niin ei tarvitsisi olla. Me tarvitaan kuntoutusta etätodellisuudessa oikeina pysymiseen.”

Tämän asiakkaan mainitsema olemassaolo ja aito läsnäolo kytketty turvallisemman tilan ja psykologisen turvallisuuden teemoihin. Useat asiakkaat toivat palautteissa esille, kuinka valmennus antoi uutta ymmärrystä siitä, kuinka rakentaa psykologista turvallisuutta etäkohtaamisissa: ”Olen huomannut miten voim edistää turvallisen tilan luomista etänä”.

*”Me tarvitaan kuntoutusta etätodellisuudessa oikeina pysymiseen.”*

## Onnistunut hanke antaa hyvän pohjan jatkolle

Pilottiasiakkaiden positiivinen palaute ja kokonaisuutena onnistunut hanke antaa hyvän pohjan jatkolle. Käsissämme on valmennus, joka tarjoaa ratkaisun niille, jotka eivät halua enää tyytyä **huonolaatuisen kohtaamiseen**, joka heikentää vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä ja ihmisten välistä luottamusta.

Haluatko tietää lisää hankkeen tuloksista ja valmennuksesta? Kiinnostaako valmennus?

- Ota yhteyttä Raamin Elinaan.
- Seuraa viestintäämme LinkedInissä aihehahetunneilla #MikkiKiinni



**Työsuojelurahasto**  
Arbetsarskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund