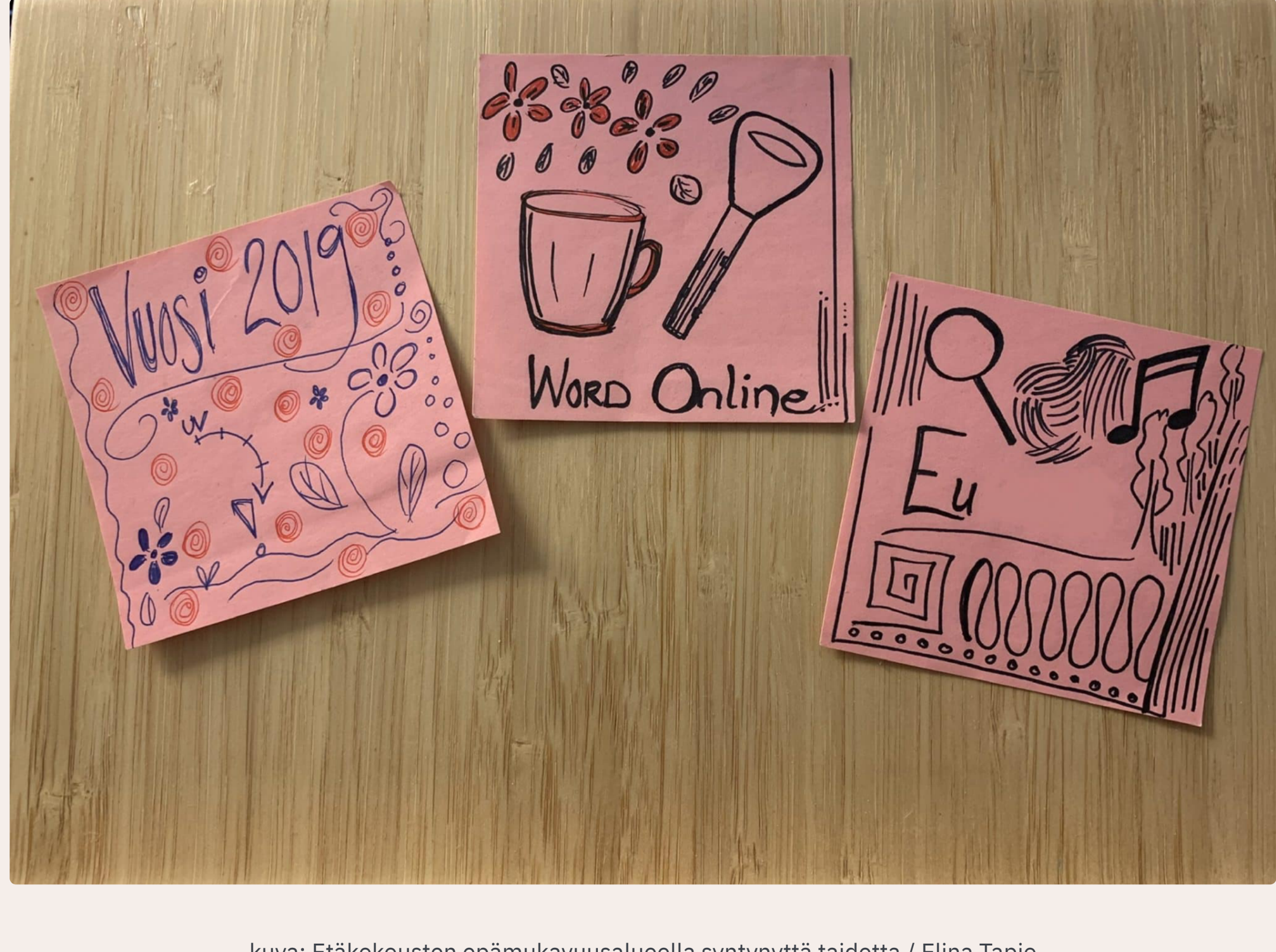


# Etätapaamiset – auvoa vai ahdinkoa?

Etätapaamiset eli videovälitteiset kohtaamiset tulivat osaksi omaa päivittäistä työtäni vuonna 2016 uuden työpaikan myötä. Kohtasin ihmisiä Zoomin, Teamsin ja muiden sovellusten kautta enemmän kuin fyysisesti saman pöydän ääressä.

Tutkijana olin sitä ennen tarkastellut etänä tapahtuvaa vuorovaikutusta pääasiassa erilaisten oppijoiden näkökulmasta: millaisia mahdollisuuksia verkko-oppimisympäristöt, online-pelit, chat tai IRC, sekä videovälitteinen keskustelu antavat kielten oppimiseen?

Vasta viimeisen vuoden aikana olen kääntänyt katseen itseäni päin. Millaisia mahdollisuuksia etänä tapahtuva vuorovaikutus antaa minulle? Onko Zoomin tai Teamsin kautta tapahtuva kohtaaminen minun mukavuus- vai epämukavuusalueellani?



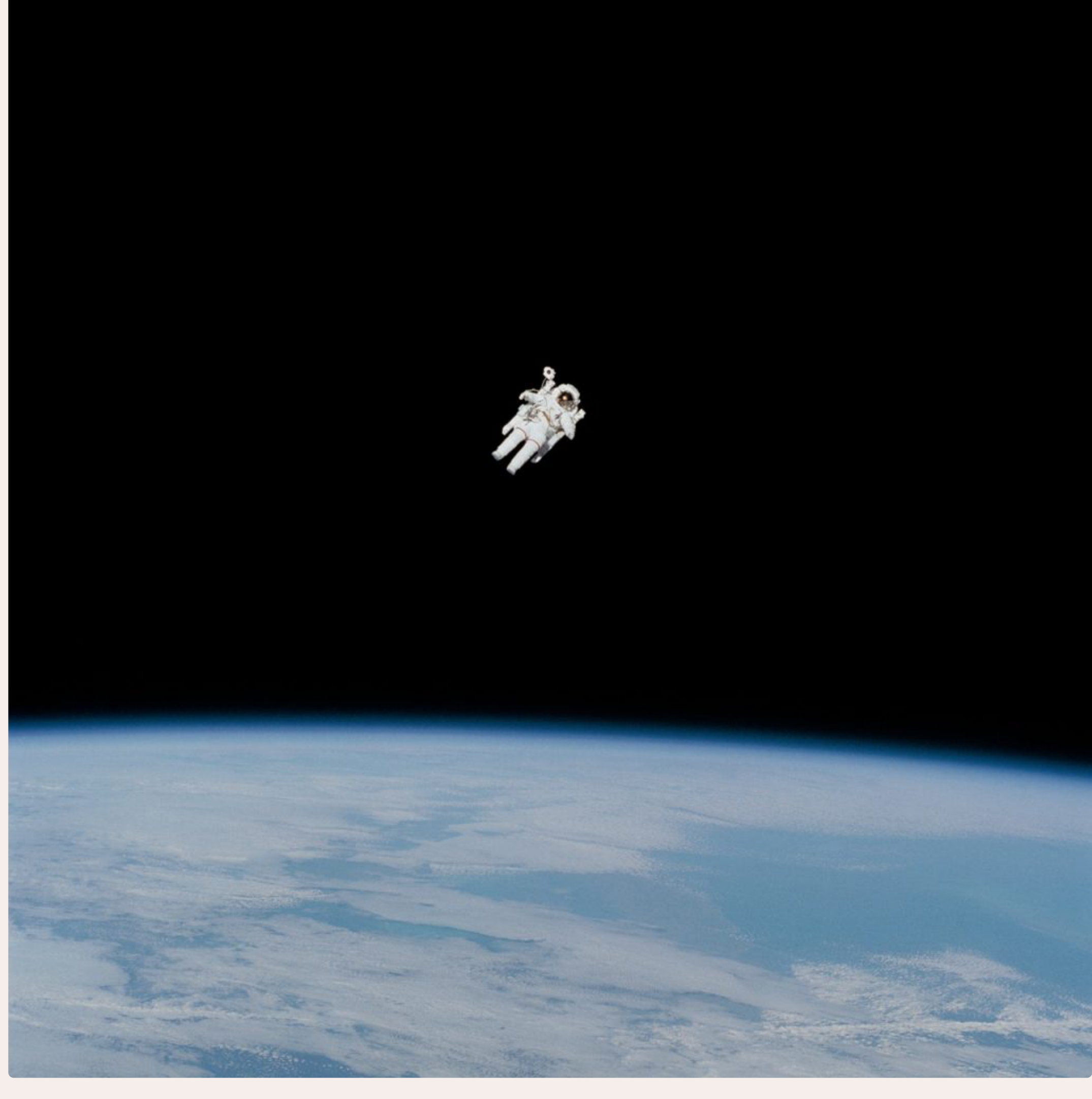
kuva: Etäkokousten epämukavuusalueella syntyynyttä taidetta / Elina Tapio

## Etätapaamisten auvo ja ahdinko

Olen kokenut etätapaamisissa sietämätöntä ahdinkoa ja ihanaa auvoa. Pahimmillaan etänä pidetty kokous on ollut niin stressaava kokemus, että sattumalta tullut verkkoyhteyden katkeaminen on ollut arjen pieni ihme. Synnä ahdinkoon on usein ollut huonosti toteutettu hybridikokous, jossa pieni ydinryhmä on kokoustanan fyysisesti samassa tilassa ja etänä osallistuneet eivät ole päässee osallistumaan kokouksen kulkuun yrityksistään huolimatta.

Ahdinkoa olen kokenut myös tilanteissa, joissa olen esittänyt orastavaa ideaa muille kameran edessä, jopa mahdotonta. Yhteistyö on sujunut saumattomasti, puheenvuorot ja kommentit ovat soljuneet ilman ponnisteluja ja mahdolliset kivet ja karikot on kierretty päättäväisesti ja rauhallisesti. Näissä tilanteissa on huolehdittu, että jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan.

Ahdinkoa olen kokenut myös tilanteissa, joissa olen esittänyt orastavaa ideaa muille kameran edessä, josta edessäni on ollut vain rivi mustia laatikoita. Kutsun näitä tilanteita Major Tom -kokemuksiksi, sillä David Bowien upea kappale, Space Oddity, kuvaa loistavasti tilanteen tunnelmaa: kellut yksin avaruudessa, etkä enää tiedä, onko yhteys maahan lainkaan olemassa.



kuva: Can you hear me Major Tom? CCO

Auvoa olen kokenut, kun olen kohdannut etänä ihmisiä, joiden kohtaaminen muuten olisi ollut vaikeaa, jopa mahdotonta. Yhteistyö on sujunut saumattomasti, puheenvuorot ja kommentit ovat soljuneet ilman ponnisteluja ja mahdolliset kivet ja karikot on kierretty päättäväisesti ja rauhallisesti. Näissä tilanteissa on huolehdittu, että jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus osallistua yhteiseen toimintaan.

Tunnistat varmasti edellä kuvattuja tilanteita ja tunnelmia. Kokemuksia vertailemalla olen kuitenkin huomannut, että tilanteet, joissa on puuttunut mahdollisuus visuaaliseen ja keholliseen vuorovaikutukseen, tuottavat minulle enemmän ahdinkoa kuin monelle muulle.

Jostain syystä juuri minä tarvitsen vuorovaikutusympäristön, jossa voin käyttää ja havainnoida ilmeitä, eleitä, pään liikkeitä, katsetta ja kehon asentoa. Miten selitän tämän kokemuksen ja mitä minun tulisi ottaa huomioon tämän tiedon varassa?

## Vuorovaikutuksen resurssit etätapaamisissa

Etätapaaminen voi olla huono vaihtoehto kohtaamisen muodoksi meille, joille visuaalinen ja kehollinen vuorovaikutus on tärkeää. Kokemusta selittääkseni otan tässä tekstissä käyttöön kaksi kielen ja vuorovaikutuksen tutkimuksen käsitettä: 1. yksilön *semioottinen repertuaari* (engl. semiotic repertoire) ja 2. tilanteeseen vakiintunut *semioottinen kokoonpano* (engl. semiotic assemblage tai configuration).

Meillä jokaisella on eri tilanteisiin sopiva vuorovaikutuksen resurssien repertuaari eli elämän varrelta koottu kokoelma kommunikoinnin keinoja, joilla teemme itseämme ymmärrettäväksi ja joiden varassa ymmärrämme muita. Kutsun tätä semioottista repertuaaria *vuorovaikutuksen resurssien työkalupakkiksi*.

Esimerkiksi etänä tapahtuvaan koulutukseen minulla on toimiva työkalupakki vuorovaikutuksen resurssija, johon kuuluu mm. puhuttu suomi tai englanti sekä riittävä osaaminen webinaariin sopivien diojen tekemiseen, jakamiseen ja käyttöön. Toiseen tilanteeseen minulla on käytössä muista resurssista koostuva työkalupakki. Työkalupakki on siis tilanne- ja käyttäjäkohtainen.

Käsite semioottinen kokoonpano sen sijaan on tiettyyn tilanteeseen tai paikkaan vakiintunut vuorovaikutuksen resurssien kokoonpano. Esimerkiksi ajan varaaminen lääkäriille terveydenhuollon digitaalisissa palveluissa vaatii erityistä osaamista kirjoittaa asiansa chatissa ja ymmärtää kirjoitettua tekstiä. Tavalliset tekstitaidot eivät riitä siihen, että digipalvelussa kohdattu chatbotti osaa tulkitä viestin oikein ja ohjata asiakkaan eteenpäin. Tarvitaan aiempaan kokemukseen perustuvaa osaamista kommunikoida nimenomaan chatbotin kanssa. Lääkäriaikaa varavaa henkilö tarvitsee siis vuorovaikutuksen resurssien työkalupakin, joka sopii tässä tilanteessa olevaan resurssien kokoonpanoon.

Voi käydä niin, että henkilö, joka osaa varata ajan sujuvasti puhelimesta puhuen ei enää omaakaan riittäviä taitoja ajanvarauksen tekemiseen. Toisin sanoen hänen vuorovaikutuksen resurssien työkalupakki ei kohtaa tilanteeseen vakiintunutta resurssien kokoonpanoa.

## Toimiiko sinun työkalupakkisi etätapaamisissa?

Muutama viikko sitten koulutin Keski-Suomen yrittäjiä **etätapaamisiin liittyvissä vuorovaikutustaidoissa**. Kysyin osallistujilta: kun olet tilanteessa, jossa haluat esitellä uuden idean kollegallesi tai asiakkaallesi, mitä vuorovaikutuksen resurssija haluat käyttöösi, jotta olet parhaimmillasi? Haluatko nimenomaan mahdollisuuden puhua vai kirjoitko mieluummin sähköpostin? Oletko taitava visuaalistamaan ajatuksesi, joten piirät ajatuksesi mielellään kaavioksi tai piirroksiksi? Vai oletko parhaimmillasi, kun tapaatte kasvokkain rennossa paikassa, esimerkiksi kahvilassa?

Koulutuksen osallistujat olivat todella tietoisia siitä, millä tavalla kommunikoiden he ovat parhaimmillaan ja toivat konkreettisia esimerkkejä omista vahvuuksistaan ja haasteistaan.

Esitin osallistujille jatkokysymyksen: onko itsellesi tärkeiden vuorovaikutuksen resurssien käyttö mahdollista videovälitteisissä tapaamisissa? Yrittäjälle, jolle on elintärkeää vakuuttaa potentiaalinen asiakas tuotteen tai palvelun erinomaisuudesta, tämä kysymys on olennainen.

*Onko itsellesi tärkeiden vuorovaikutuksen resurssien käyttö mahdollista videovälitteisissä tapaamisissa? Yrittäjälle, jolle on elintärkeää vakuuttaa potentiaalinen asiakas tuotteen tai palvelun erinomaisuudesta, tämä kysymys on olennainen.*

Esitin tämän kysymyksen muille, ja sain ahaa-elämyksen omasta tilanteestani aivan kesken koulutuksen. Tajusin, että minä itse en ole parhaimmillani etätapaamisissa!

Synnä on se, että minulle tärkeä vuorovaikutuksen resurssien työkalupakki ei kohtaa videovälitteisiin tapaamisiin vakiintunutta vuorovaikutuksen resurssien kokoonpanoa.

Mitä tämä tarkoittaa konkreettisesti?

Videovälitteisiin etätapaamisiin on (valitettavasti) vakiintunut vuorovaikutuksen tavat, jotka eivät mahdollista riittävästi kehollisten ja visuaalisten keinojen käyttöä ja havainnointia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, etten voi havainnoida esimerkiksi muiden osapuolten katseita tai kehon asentoja, jotta saisin vinkkejä esimerkiksi puheenvuoron tarjoamisesta tai ymmärtämisen ongelmasta.

Minulle tämä puute videovälitteisen tapaamisen semioottisessa kokoonpanossa on kokoonpanossa on merkittävä. Uskon nimittäin, että oma vahvuuten vuorovaikutustilanteissa on kokoonpanossa on merkittävä. Uskon kommunikointiani koko ajan tilanteeseen ja muille osapuolille sopivaksi. Pöimien erittäin hienovaraisia merkkejä muiden osallistujien olemuksesta yhteisen ymmärryksen saavuttamisesta – tai karkaamisesta.

Kun vuorovaikutusympäristö ei anna minulle suuntaviivoja eli mahdollisuutta sopeuttaa tai "tuunata" omaa toimintaani sopivaksi, minusta tuntuu, että olen menossa metsään. Olen kuin Major Tom avaruudessa lillumassa. Yleensä hyvin toiminut työkalupakkini levittää käsiin.

## Etätapaamiset haltuun

Miten tästä tilanteesta voi päästä eteenpäin? Mitä sinun tai minun tulisi tehdä, kun tuntuu, ettei videovälitteisten tapaamisten toimintakulttuuri tarjoa riittävän hyvää ympäristöä toimia ja kohdata muita?

Pitäisikö minun luopua etätapaamisista ja hyväksyä, että olen parhaimmillani, kun saan kouluttaa, keskustella ja toimia yhdessä fyysisesti samassa paikassa? Ei suinkaan.

Kun olen tiedostanut, että oma ahdinkoni etätapaamisissa johtuu rajoittuneesta mahdollisuudesta havainnoida muiden toimintaa, olen voinut auttaa itseäni etätapaamisissa. Olen pyrkinyt tietoisesti saamaan tietoa osallistujien orientoitumisesta. Esimerkiksi järjestän huolellisesti tietokoneen näytön näkymän niin, että voin nähdä mahdollisimman monen osallistujan kuvan ruudullani.

Uskon kuitenkin, että en ole ainoa etätapaamisten ahdinkoa kokeva, joten muutospaineen kohdistaminen itseäni ei ole riittävä ratkaisu. Haluan aktiivisesti muuttaa etätapaamisiin vakiintuneita kommunikoinnin tapoja eli etätapaamisten semioottisia kokoonpanoja.

Aiemmassa työssäni olen huomannut, että viittomakielisissä ja viittomakielisten henkilöiden välillä etätapaamisissa vuorovaikutus sujuu ja tilanteen olivat usein varsin auvoisia. Kehollinen ja visuaalinen vuorovaikutus oli näissä kohtaamisissa hyvin hallussa.

Tästä oivalluksesta seurasi yhteydenotto viittomakieliseen yhteistyökumppaniini, Irja Seilolaan ja ideasta syntyi Työsuojelurahaston rahoittama hanke: Mikki kiinni! Hankkeen tavoitteena on luoda valmennusmenetelmä etätapaamisissa tarvittavien vuorovaikutustaitojen kehittämiseen.

Jos sinua kiinnostaa tämä aihe, kutsun sinut seuraamaan hankkeen kuuluisia ja lukemaan lisää hankkeesta [hankkeen verkkosivulta](#).

## Lähteet:

Kusters, A. 2021. Introduction: the semiotic repertoire: assemblages and evaluation of resources. *International Journal of Multilingualism*. 18:2, 183–189. <https://10.1080/14790718.2021.1898616>

Kusters, A., Spotti, M., Swanwick, R. & Tapio, E. 2017. Beyond languages, beyond modalities: Transforming the study of semiotic repertoires. *International Journal of Multilingualism*. 14: 3, 219–232. <https://doi.org/10.1080/14790718.2017.1321651>

Pennycook, A. 2017. Translanguaging and semiotic assemblages. *International Journal of Multilingualism*. 14:3, 269 – 282. <https://doi.org/10.1080/14790718.2017.1315810>

Tapio, E. 2019. Coordinating attention in a classroom environment which includes both physical and virtual spaces. *Classroom Discourse*. 11:1, 4–21. <https://doi.org/10.1080/19463014.2018.1560340>

**työn sujuvoittaminen**

**vuorovaikutustaidot**

**Rallenglannilla vältät ymmärtämisen ongelmia**

**Selkokieltä ja käännöksiä – mitä tarkoittaa kielellinen saavutettavuus?**