

SHUMANS



SMART VISIONARY
SOLUTIONS OY

Koulutusmenetelmä: Vuorovaikutustaitojen kehittäminen virtuaalitodellisuuden avulla



Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Diak





Työelämän vaativat ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteet

Työelämän vaikeat vuorovaikutustilanteet tulevat eteen usein yllättäen ja juuri silloin, kun työkavereiden tukea ei ole saatavilla. Vaikeimpia tilanteita tulee tyypillisesti eteen melko harvoin, joten niissä toimimiseen on hankala harjaantua. Mitä jos toimimista näissä tärkeissä tilanteissa ei tarvitsisikaan opetella yksin, yrityksen ja erehdyksen kautta?

Vaativat & vaikuttavat vuorovaikutustilanteet

- **Mistä tunnet sä ystävän?** Entä työkaverin? Yhteishenki punnitaan vaikeissa tilanteissa
- **Mistä vaativan tilanteen tunnistaa?**
 - Ollaan osaamisen rajoilla
 - Herää vaikeita tunteita
 - Ollaan tärkeän asian äärellä



Etävuorovaikutuksessa haastettuna:

1. Ilmeet ja eleet

Vuorovaikutuksen
kehollisuus:
nyanssien
havaitseminen
(Tse & Dasborough 2008)



2. Kosketus

Myötätuntoinen
kosketus
tunnistetaan
(Hertenstein 2016)



3. Spontaanisuus

Myötätunnon edellytykset
rakennetaan
spontaaneissa &
epämuodollisissa
kohtaamisissa
(Lilius ym. 2011)



4. Zoom-uupumus

Kognitiivinen kuormitus,
katseen kohteena
oleminen (hyper-gaze),
peiliahdistus...
(Bailenson 2021; Fauville et al. 2021).



**Miten
koulutusmenetelmä
kehitettiin?**

Koulutusmenetelmän kehittämishanke

- *Vaativat ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteet turvallisessa virtuaaliympäristössä*
- Rahoitus: Työsuojelurahasto, Diak, Smart Visionary Solutions, CoHumans
- Hankkeen kesto: 10/2022–09/2023



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Taustalla kehittämishanke: Diakonia-ammattikorkeakoulu (Diak) & Työsuojelurahasto

- Psykologisen turvan kulttuurin kehittäminen
- Toteuttamisaika: 2/2022–06/2023
- Tavoite:
 - Kehittää toimintamalli, jolla edistetään psykologisen turvallisuuden toteutumista organisaation muutostilanteessa.



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Hankkeen aikajana

SUUNNITTELU

ORIENTAATIO: Mitkä ovat vaativiksi koetut vuorovaikutustilanteet

KOKEILU 1

- Mukana koko Diakin henkilöstö
- 360-kuvattujen vuorovaikutustilan teiden kokeilu
- Kokemusten jakaminen ja niistä keskusteleminen

Marraskuu 2022

PALAUTEKYSELY, KOKEMUKSIEN KERUU

KOKEILU 2

- Mukana Diakin esihenkilöt ja valikoitu ryhmä henkilöstöä
- 3D-virtuaalitalan kokeilu
- Ryhmäkeskustelut kohtaamisista ja teknologian mahdollisuuksista
- Työpajatyöskentely vuorovaikutuskäytäntöjen luomiseksi

Maaliskuu 2023

PALAUTEKYSELY, KOKEMUKSIEN KERUU

MUOTOILU

- Koulutusmenetelmän muotoileminen kokeilujen ja palautteen perusteella

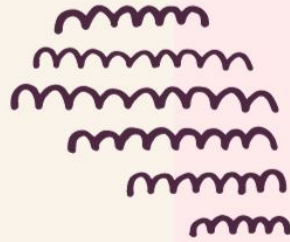
Syyskuu 2023

RAPORTOINTI

Vuorovaikutustaitoja vaativiin tilanteisiin – virtuaalisesti!

Uuden koulutusmenetelmän julkistuswebinaari

ti 3.10. klo 14.00–15.30



Vuorovaikutustaidot ovat inhimillisesti kestävä työelämän edellytys. Mutta miten harjoitella vaativia tilanteita? Miten vastata etävuorovaikutuksen aiheuttamiin haasteisiin?

Tule kuulemaan uudenlaisesta virtuaaliratkaisusta!

Jenni Spännäri, tutkimusjohtaja, CoHumans oy

Arto Kärkkäinen, toimitusjohtaja, Smart Visionary Solutions oy

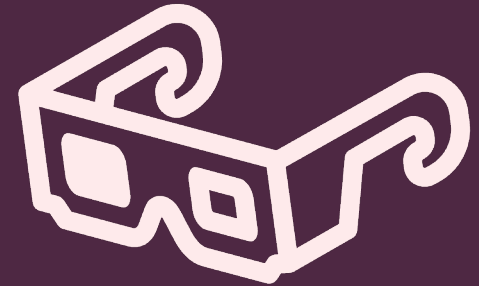


Työsuojelurahasto
Arbetskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund



SHUMANS

VR-teknologia organisaatioiden kehittämistyössä





Miksi VR?

- Kaikkia kohtaamistaitoja ei voida harjoitella työyhteisön arjessa: jotkin tilanteet toistuvat hyvin harvoin, esimerkiksi erilaiset vakavat kriisit. Kuitenkin juuri silloin olisi tärkeää osalta reagoida inhimillisesti kestäväällä tavalla.
- Jotkin tilanteet taas sisältävät hyvin suuria inhimillisen kärsimyksen riskejä. Näitä vaativia ja vaikuttavia vuorovaikutustilanteita onkin harjoitettava simulaation avulla – samaan tapaan kuin vaikkapa lentosimulaattoreilla harjoitellaan vaaratilanteita
- Simulaatio on tutkitusti sitä tehokkaampaa, mitä moniaistisempi ja kehollisempi simulaatiokokemus on. Virtuaaliympäristössä korostuu kokemuksellisuus, todentuntuisuus ja erilaisten tunnetilojen vaikutus.
- Monen työyhteisön arjessa teknologiavälitteinen vuorovaikutus on jo arkipäivää. VR-ratkaisut voivat tuoda vuorovaikutukseen uutta syvyyttä ja nostaa kohtaamisten laatua

Koulutusmenetelmä vuorovaikutustaitojen kehittämiseen virtuaalitodellisuuden avulla

Menetelmän kulku

Vaihe 1: tiedonkeruu

- tutkimuspohjainen tietoisku inhimillisestä kohtaamisesta työssä ja
- selvitetään co-creation -menetelmin, mitkä asiakasorganisaatiossa ovat inhimilliselle kohtaamiselle haastavimmat tilanteet
- luodaan ja 360-kuvataan näyteltyjä kohtaamistilanteita

Vaihe 2: kokeilut

- osallistujat pääsevät kokeilemaan tilanteita ja erilaisia reagointi- vaihtoehtoja VR-laseilla. Osallistumismahdollisuus on tarjottava toki myös tietokoneen tai muun älylaitteen näytöltä
- Tarjotaan osallistujille mahdollisuus kirjata ylös ja purkaa kokemuksia

Vaihe 3: kehittäminen

- kokemuksista keskustellaan fasilitoidusti ja
- luodaan niiden pohjalta organisaatiossa käyttöön otettavia toimintatapoja inhimillisen kohtaamisen kulttuurin edistämiseen

Koulutuksen ensimmäisessä vaiheessa tarjotaan asiakasorganisaatiolle tutkimuspohjainen tietoisku inhimillisestä kohtaamisesta työssä ja selvitetään co-creation -menetelmin, mitkä asiakasorganisaatiossa ovat inhimilliselle kohtaamiselle haastavimmat tilanteet.

Organisaatiossa järjestetään tarvittava määrä kasvokkaisia tai etätyöpajoja, joissa mahdollisimman laaja osallistujajoukko (koulutuksen tähtäyspisteen huomioon ottaen) tulee kuulluksi inhimillisen kohtaamisen kipupisteistä työssä.

Tämän perusteella luodaan ja 360-kuvataan näyteltyjä kohtaamistilanteita (esimerkiksi palautteenantotilanteita, eriävän mielipiteen kertomistilanteita) joissa niitä kokeilevalla osallistujalla on erilaisia, juuri tälle kontekstille ominaisia reagoitivaihtoehtoja. Osallistuja siis ikään kuin 'pelaa' kokeilutilanteet niinsanotusta 'ensimmäisen persoonan näkökulmasta': kokeilussa tuntuu kuin tilanteet tapahtuisivat juuri minulle.

Miten reagoin?

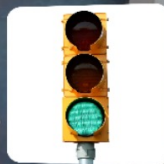
Anna mun kalkki kestää

En enää kestä

Tehtävä

Miten reagoit?

Valitse alla olevista kuvista mieluisin vaihtoehto.



Koulutuksen toisessa vaiheessa osallistujat pääsevät kokeilemaan tilanteita ja erilaisia reagoitivaihtoehtoja VR-laseilla.

Osallistumismahdollisuus on tarjottava toki myös tietokoneen tai muun älylaitteen näytöltä, ja sen on oltava kaikille osallistujille saavutettava.

Virtuaaliympäristöjen luomisessa panostetaan paitsi autenttiseen kuvaukseen, myös esimerkiksi musiikkiin ja äänitehtosteisiin, jotta kokemus olisi immerstiivinen, ei vain tiedollinen.

Kokeilujen yhteydessä on tärkeää, että osallistujat pääsevät heti purkamaan kokemuksiaan ja kirjaamaan niitä ylös. Tässä voi käyttää esimerkiksi havainnoinnin nelikenttää, jossa on tilaa myös omille sanoituksille ja ei-sanallisille muistiinpanoille.



Jenni Spännäri

SHUMANS

"Joskus on tärkeää nimenomaan, miten asioihin puututaan. Turvallista tilaa voi puolustaa jämakästi ja samalla lempeästi. Se voi auttaa muitakin pääsemään asian ytimeen."

Kokeilujen yhteydessä tarjotaan myös asiantuntijapalautetta: millaisia taustoja vaikutuksia erilaisilla reagoititavoilla voi olla työyhteisön vuorovaikutuksen kulttuuriin

Mitä näit?

Mitä kuulit?

Mitä koit/tunsit?

Piirrä tähän

Kolmannessa vaiheessa kokemuksista keskustellaan fasilitoidusti ja luodaan niiden pohjalta organisaatiossa käyttöön otettavia toimintatapoja inhimillisen kohtaamisen kulttuurin edistämiseen.

Toimintatapojen luomisessa käytetään pohjana osallistujien omia, virtuaalikokeilujen jälkeen pienryhmissä laadittuja esimerkkejä käytännön tilanteista ja tavoista reagoida niissä. Tähän on tarjolla työpohja.

Näiden pohjalta koulutuksen toteuttaja siilaa esiin toistuvat, relevanteimmat kokemukset ja muotoilee niiden perusteella ehdotuksia toimintatavoista, jotka sitten jalkautetaan organisaatiossa.

Tehtävä 5: Oman elämän vaikuttava vuorovaikuttaja

Ota pari

Miettikää molemmat ensin itsesenne, mikä olisi saman tyyppinen kahdenvälinen vaikea ja vaikuttava vuorovaikutustilanne, kuin mitä virtuaalikokeiluissa testasitte. Tilanne voi olla elävästä elämästä tai keksitty.

Kertokaa tilanne parille.

Miettikää yhdessä tilanteeseen kaksi reagoitavaihtoehtoa: inhimillisyyttä tukeva ja inhimillisyyttä tuhoava.

Tehkää sama molempien tilanteille. Kirjoittakaa tilanne ja reagoitavat viereisiin ruutuihin.

Vuorovaikutustilanne
Reagoititapa 1: inhimillistä kohtaamista tukeva
Reagoititapa 2: inhimillistä kohtaamista tuhoava

Nämä fasilitoidut keskustelut voidaan käydä myös 3D-virtuaalitulassa, ja samalla luoda toimintatapoja etä- ja virtuaalikohtaamisiin.

Virtuaalitulassa on tärkeää pitää huolta osallistumisen saavutettavuudesta. Riittävien digitaitojen ja laitteiden lisäksi on tärkeää huolehtia, että osallistumiseen on tarjolla erilaisia vaihtoehtoja.

Virtuaalitilaan voidaan suunnitella erilaisia tehtäviä ja fasilitoidun keskustelun malleja.

8 HUMANS



Etävuorovaikutustaitojen rakentaminen: Kolme tehtävää virtuaalitilassa

- **Aartenetsintä:** esineiden etsiminen ja väittämiin vastaaminen. Tavoitteena virtuaalitilan haltuunotto ja ajatusten virittely etäkohtaamisten problematiikkaan
- **Ekskursiot:** vierailu erilaisissa virtuaalitiloissa ja pienemmän ryhmän kanssa keskusteleminen kysymyksistä 1) miten digitaalisuus voi muuttaa työelämää paremmaksi? Ja 2) miten VR-teknologiaa voisi käyttää hyödyksi omassa työssä. Tavoitteena havainnollistaa virtuaalitilojen elämyksellisyyttä ja saada aikaan keskusteluja teknologiasta työn arjessa
- **Taidenäyttely:** virtuaalitilan seinällä osallistujien lähettämiä kuvia, joista jokainen sai valita ja esitellä yhden. Tavoitteena syventää ajattelua: mitä kohtaamiset oikeastaan ovat, ja miten niitä voi saada aikaan

**Mitä menetelmällä
saadaan aikaan?**

Menetelmän anti?

Ymmärrys

Toteutus kasvattaa

- Ymmärrystä vuorovaikutuksen merkityksestä työn tekemiselle
- Ymmärrystä siitä, mitä myötätuntonen vuorovaikutus voi olla juuri tässä työssä
- Ymmärrystä jokaisen vallasta ja vastuusta työkuulttuurin luomisessa

Kokemus

Toteutuksen aikana ja

tuloksena osallistujat saavat

- kokemuksen työskentelystä fasilitoidussa, inhimillisen vuorovaikutuksen leimaamassa ympäristössä
- Kokemuksen turvallisista VR/AR-ympäristössä tehtävistä
- Kokemuksen siitä, että omaan työkuultuuriin on mahdollista vaikuttaa

Keinot ja taidot

Toteutuksen tuloksena

- Syntyy organisaation oma vuorovaikutuksen työkalupakki
- Osallistujat saavat taitoja näiden työkalujen käyttämiseen päivittäisessä työssä
- Saadaan alulle prosessi, jossa näiden työkalujen käyttöä seurataan

Etä- ja virtuaalikohtaamisten mahdollisuudet

”

Parhaimmillaan nämä lisäävät saavutettavuutta ja voivat lisätä osallistujien mahdollisuuksia olla osana työyhteisöä sekä tuoda ajatuksiaan ja mielipiteitään julki. Virtuaaliset kohtaamiset voivat olla tasavertaisempia.

”

Mahdollistaa monenlaisten työntekijöiden työssäolon, esim. liikuntaesteisten, joilla voi olla liikkumisvaikeuksia.

”

se on rinnakkainen mahdollisuus aidolle live-kohtaamiselle.

Digitaalisilla
kohtaamisilla on
potentiaali
parempaan

Uusi teknologia kiehtoo ja haastaa



Kokeilu tuntui ensikertalaiselle kiehtovalta ja verrattuna teams-kokoukseen (ainakin ilman kameroita) se tuntui enemmän kohtaamiselta, vaikka vastassa olikin virtuaalihahmo.

Kohtaavuus
digitaalisesti vaatii
paneutumista



Jonkinmoinen häilyvyys ja teennäisyyskin, joka liittyyneen omaan vähäiseen kokemukseen. Tekniikka tuntui vahvasti painottuneelta suhteessa mahdollisiin asiasisältöihin tai yhtään syvempään kohtaamiseen ja keskusteluun.

Vuorovaikutustaitojen kehittäminen virtuaaliympäristöissä kuitenkin kannattaa

- Se kehittää vuorovaikutustaitoja niin kasvokkain kuin etäkohtaamisiinkin
- Se tarjoaa uudenlaista näkökulmaa työyhteisön sosiaalisiin suhteisiin ja niiden ylläpidon alustoihin
- Ja se edistää taitoja toimia etä- ja hybridikohtaamisissa, jotka ovat keskeinen osa työn arkea monissa organisaatioissa



Kiitos!

**Ota yhteyttä:
Tutkimusjohtaja, kouluttaja
Jenni Spännäri**

jenni@cohumans.fi