

Luottamuksen rooli etätyössä – vuorovaikutus ja läsnäolon merkitys

Abstrakti työryhmään: Etätyö ja teknologia

Taina Savolainen, Mirjami Ikonen, Elina Ivakko: Itä-Suomen yliopisto, kauppatieteiden laitos

Teknologiavälitteinen työ on COVID-19 epidemian aikana nopeasti yleistynyt asiantuntijatyössä. Tutkimuksessa tarkastellaan luottamuksen roolia tässä muutoksessa, kun etätyössä väistämättä etäännytään sosiaalisesti 'aidon' läsnäolon ja viestinnän tavoista niiden muuttuessa tai vähentyessä. Teknologian ja sosiaalisen välisen suhteen nousee seuraavia kysymyksiä: Miten se ilmenee etätyön tilanteessa? Miten viestit, tulkinnat ja odotukset välittyvät, millaisia tulkintoja syntyy, pääosin teknologiavälitteisessä viestinnässä? Luottamuksen kannalta tärkeä kysymys etätyössä on, mikä työpaikan toimijasuhteissa on läsnäolon merkitys?

Ihmisten välisen luottamuksen merkitys ymmärretään perustana yhteistyölle. Luottamus rakentuu ja muotoutuu vuorovaikutuksessa dynaamisena ilmiönä ja prosessina. Viestinnällä on luottamuksen luomisessa ja kehittymisessä keskeinen rooli. Viestinnän merkitys ja avoimuus korostuu teknologiavälitteisessä työssä ja yhteydenpidossa, joita luonnehtii vuorovaikutuksen väistämätön rajallisuus kasvokkaiseen verrattuna. Esimerkiksi virtuaalitiimeissä tavanomainen sosiaalinen kontrolli ei mahdollistu samalla tavoin. Sosiaalisia vihjeitä voidaan viestinnässä myös 'yli tulkita'. Toimijoilla on erilaisia odotuksia ja tulkintoja.

Luottaminen rakentuu tavassa, jolla olemme vuorovaikutuksessa, mikä työn arjessa tarkoittaa pieniä tekoja, ystävällisiä ilmeitä, eleitä ja puheita, kohtaamisia jne. Teknologiavälitteisessä etätyössä nämä luottamuksen rakennusaineokset ovat muutoksessa. Luottamusta säilyttää ja vahvistaa hyvän ilmapiirin luominen ja säilyttäminen toimijoiden välillä. Luottamuksen (epäluottamuksen) haasteet näkyvät juuri vuorovaikutustilanteissa, yhteydenpidossa (tiheydessä ja tavassa) sekä tiedon jakamisessa. Niillä voivat vaikuttaa työtuloksiin, työn merkityksellisyyteen ja tuottavuuteen. Luottamuksen ilmapiirissä jännitteitä ja ristiriitoja voidaan avoimesti keskustelemalla käsitellä ja vahvistaa innostusta yhteistyöhön, kehittämiseen ja yhdessä oppimiseen. Koronaepidemian aika haastaa näitä.

Luottamisen merkitystä ja käytäntöjä työyhteisössä pohditaan usein vasta, kun niitä koetellaan, juuri muutosvaiheissa. Luottamuspula saa varuilleen, välttelemään ja vaikenemaan. Tulehtuneen ilmapiirin takaa saattaa löytyä väärinkäsityksiä, luottamusrikkoja ja viestintähaasteita, epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia. Luottamusrikot voivat levitä laajalle. Huhut ja kuulopuheet saavat pontta (väärin)tulkinnoista, ja tunteet kuljettavat niitä alkuperäisen tarkoituksen ohi. Etätyössä on haastavampaa käsitellä epäsuotuisia tilanteita. Viestinnässä yhteisen ymmärryksen synnyttäminen voi vaatia aikaa, vaikka 'sähköinen' kasvokkaisuus toimisikin teknologisesti. Kun työllä on henkistä ja sosiaalista merkitystä tekijälleen, voi etäisyyden olosuhteissa yksin puurtaminen heikentää myös työn merkityksellisyyden kokemista, joka voi luoda epäluottamusta vaikuttaen jopa rehellisyyteen ja moraaliin. Merkityksellisyyden kokeminen synnyttää innostusta ja motivaatiota työhön vahvistaen luottamusta, mikä näkyy työtuloksissa.