



Kanerva Frankenhaeuser

# Etätyöntekijän ja työyhteisön teknologiavälitteinen vuorovaikutus

Terveysasemalla etänä työskentelevien hoitajien kokemuksia

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja YAMK

Kliinisen asiantuntijuuden tutkinto-ohjelma, Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntija (YAMK)

Opinnäytetyö

12.5.2023

Tekijä	Kanerva Frankenhaeuser
Otsikko	Etätyöntekijän ja työyhteisön teknologiavälitteinen vuorovaikutus – terveysasemalla etänä työskentelevien hoitajien kokemuksia
Sivumäärä	50 sivua + 3 liitettä
Aika	12.5.2023
Tutkinto	Sairaanhoitaja YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kliininen asiantuntijuus, Digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntija
Ohjaajat	Lehtori Helena Miettunen Yliopettaja Salla Kivelä
<p>Väestön ikääntyessä julkisen terveydenhuollon kantokyky heikkenee, kun kasvavaan terveyspalveluiden kysyntään on vastattava entistä pienemmällä henkilöstöresurssilla palveluja tarvitsevaan väestömäärään suhteutettuna. Terveyspalveluiden kustannustehokkuutta on pyritty tehostamaan tarjoamalla jatkuvasti laajempia ja kattavampia digitaalisia terveyspalveluja väestölle. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen merkitys työyhteisöissä kasvaa työelämän digitalisoituessa ja etätyönteon lisääntyessä myös sosiaali- ja terveysalan työyhteisöissä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla terveysasemalla etätyötä tekevien hoitajien kokemuksia teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta, ja kuvailla etävuorovaikutuksesta aiheutuvia seurauksia etätyötä tekevän hoitohenkilöstön työyhteisöllisyyteen. Tavoitteena oli tuottaa tietoa etätyöntekijöiden etävuorovaikutuksesta ja sen vaikutuksista etätyöntekijöille itselleen, heidän esihenkilöilleen ja työnantajaorganisaatioilleen. Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa, ja yhteistyökumppanina toimi yksi länsi-Vantaan terveysasemista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisin tutkimusmenetelmin, ja aineiston keruumenetelmänä oli teemahaastattelu. Yksilöhaastattelut toteutettiin vuoden 2022 keväällä, ja haastateltavina oli neljä kohdeterveysasemalla etätyötä tehnyttä hoitohenkilöstön jäsentä. Aineisto analysoitiin induktiivisen sisällönanalyysin avulla teemoittelua hyödyntäen.</p> <p>Tuloksissa ilmeni etätyöntekijöiden kokevan työyhteisöllisyyden kokemuksia etävuorovaikutusalustoilla, ja etätyöntekijät kokivat olevansa tiivis osa työyhteisöään. Etätyöntekijät olivat etävuorovaikutusvälineillä jatkuvasti yhteydessä toisiin työyhteisön jäseniin, ja kokivat teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen riittäväksi yhteydenpidon ja tiedottamisen välineeksi. Etävuorovaikutuksen välityksellä väärinymmärrysten määrä vuorovaikutustilanteissa kuitenkin kasvoi johtuen sanattoman viestinnän puutteesta, ja etätyöntekijöiden oma vuorovaikutusaktiivisuus laski.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta tiiviistä etävuorovaikutuksesta huolimatta etätyöntekijöiden etääntyvän jossain määrin työyhteisöstään, ja pääasiallisina syinä tähän on vahvasti työpainotteinen etävuorovaikutus ja lähivuorovaikutuksen puute. Lähivuorovaikutuksella vaikutti olevan keskeinen merkitys syvempien työyhteisön vuorovaikutussuhteiden synnylle. Jatkotutkimuksessa tulisi kiinnittää huomiota etätyöntekijöiden työyhteisöllisyyden tukemiseen etävuorovaikutusalustoilla, jottei työyhteisöstä etääntymistä tapahtuisi. Keinoina voisi olla etävuorovaikutuksen laatuun panostaminen esimerkiksi etävuorovaikutusta koskevan koulutustilaisuuden avulla, sekä työyhteisöllisyyden tukeminen säännöllillä lähitapaamisilla tai etätapaamisilla, joissa kamerayhteys olisi käytössä.</p>	
Avainsanat	etävuorovaikutus, vuorovaikutus, työyhteisöllisyys, etätyö

Author	Kanerva Frankenhaeuser
Title	Technology-mediated communication between remote worker and the working society – experiences of health center's remote-working nurses
Number of Pages	50 pages + 3 appendices
Date	12 May 2023
Degree	Master's Degree in Nursing
Degree Programme	Master's degree in Clinical Expertise in Digital Health Care and Social Services
Instructors	Helena Miettunen, Senior Lecturer Salla Kivelä, Principal Lecturer
<p>As the population ages, the capacity of public healthcare weakens, as the growing demand for healthcare services must be met with fewer personnel resources relative to the service and population in need. The cost-effectiveness of healthcare has been attempted to improve by continuously offering broader and more comprehensive digital health services to the population. The significance of technology-mediated interaction in work communities is increasing as working life is becoming more digitalized and remote work is also increasing in work communities of the sector of social and healthcare.</p> <p>The purpose of this thesis was to describe the experiences of nurses working remotely at a health center regarding technology-mediated interaction, and to describe the consequences of remote interaction on the work communality of remote working nursing staff. The aim was to produce information about the remote interaction of remote workers and its effects on the remote workers themselves, their supervisors, and their employer organizations. The thesis was carried out in co-operation with the city of Vantaa, and one of the health centers in western Vantaa acted as a partner. The thesis was conducted using qualitative research methods, and the data collection method was a themed interview. The individual interviews were carried out in the spring of 2022, and the interviewees were four members of the nursing staff who worked remotely at the target health center. The collected data was analyzed by means of inductive content analysis, utilizing thematization.</p> <p>The results revealed that remote workers experienced a sense of workplace community through remote interaction platforms, and remote workers felt that they were a close part of their work community. Remote workers were constantly in contact with other members of the work community using remote interaction tools, perceived technology-mediated interaction as sufficient for communication and information sharing. However, the number of misunderstandings in technology-mediated interaction situations increased due to the lack of nonverbal communication.</p> <p>As a conclusion it can be stated that despite the close remote interaction, the remote workers distance themselves to some extent from their work community, with the main reasons being work-focused remote interaction and the lack of face-to-face interaction. Face-to-face interaction seemed to have crucial importance for the creation of deeper work community relationships. Further research should focus on supporting remote workers' workplace community through remote interaction platforms to prevent distancing from occurring. The means could be investing in the quality of remote interaction, for example through a training event on remote interaction, and supporting work community through regular face-to-face meetings or virtual meetings with video calls.</p>	
Keywords	communication, technology-mediated communication, work society, remote work

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Etätöön ja vuorovaikutuksen erityispiirteet	2
2.1	Etätö	2
2.1.1	Etätöön hyödyt	3
2.1.2	Etätöön haasteet	4
2.2	Vuorovaikutus työyhteisössä	6
2.2.1	Vuorovaikutus työryhmissä	7
2.2.2	Työyhteisöllisyys ja vuorovaikutus	9
2.2.3	Teknologiavälitteinen vuorovaikutus	11
2.3	Terveysasema etätöympäristönä	14
3	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	14
4	Menetelmä	15
4.1	Laadullinen tutkimus	15
4.2	Aineiston keruu	16
4.3	Aineiston analysointi	19
5	Tulokset	22
5.1	Osallistujien taustatiedot	22
5.2	Työyhteisön sisäinen etävuorovaikutus	23
5.2.1	Päivittäinen etävuorovaikutus	23
5.2.2	Virallinen etävuorovaikutus	26
5.2.3	Työyhteisön etävuorovaikutuskäytännöt	28
5.2.4	Etävuorovaikutuksen haasteita	31
5.3	Etävuorovaikutuksen vaikutukset työyhteisöllisyyteen	34
5.3.1	Työyhteisöllisyyteen liittyvät tunteet	34
5.3.2	Työyhteisön merkityksen vähentyminen	37
6	Pohdinta	38
6.1	Tulosten tarkastelu	38
6.2	Tutkimuksen eettisyys	42
6.3	Tutkimuksen luotettavuus	45
6.4	Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	48
	Lähteet	51

Liitteet	1
Liite 1. Haastattelurunko	1
Liite 2. Haastattelukutsu	1
Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	1

# 1 Johdanto

Digitalisaatio muuttaa nopeasti ympäristöämme luomalla uusia vaihtoehtoja vanhoille tutuille toimintatavoille ja mahdollistaen palvelujen tuottamisen uudella tavalla. Digitalisaation vaikutus näkyikin vahvasti terveydenhuollon eri palvelukentillä. Lisäksi digitalisaatio luo mahdollisuuksia terveydenhuollon prosessien tehostamiseen ja parantaa kansalaisten omia toimintakyvyn ja terveyden ylläpitomahdollisuuksia. (Häyrinen 2016.) Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan on kehityttävä yhteiskunnan nopean digitaalisen kehityksen mukana, ja sähköisten palveluiden laajan saatavuuden tulee toteutua myös julkisessa terveydenhuollossa (STM 2016: 4–5). COVID-19-pandemia on entistään nopeuttanut digiloikkaa ja lisännyt digitaalisten palveluiden käyttöä ja tarjontaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, ja ammattilaiset ohjaavat aktiivisesti väestöä käyttämään terveydenhuollon sähköisiä palveluita (Kyytsönen, Aalto & Vehko 2021: 15–21). Olemme laajamittaisessa palveluiden ja niiden tuottamisen muotojen murrosvaiheessa.

Suomen väestön ikääntyessä vanhushuoltosuhte kasvaa ja kestävyysvaje alkaa enenevässä määrin vaikuttamaan terveydenhuollon kantokykyyn, kun verovaroin tuotettujen määrärahojen riittävyys muuttuu yhä epävarmemmaksi julkisen terveydenhuollon puolella. Samalla myös työvoiman luonnollinen poistuminen työmarkkinoilta kiihtyy, ja väestön ikärakenteesta ja alan heikosta houkuttelevuudesta johtuen uusia työntekijöitä ei saada rekrytoitua samaan tahtiin. Tulevaisuudessa yhä suurempi määrä yhä vanhempia ja sairaampia potilaita on yhä pienemmän henkilöstömäärän hoidettavana. (STM 2016: 4; Valtiovarainministeriö 2020: 14–17.) Kyetäkseen vastaamaan alati kasvavaan terveydenhuollon palveluiden kysyntään entistä pienemmillä resursseilla, on julkisen terveydenhuollon kyettävä parempaan vaikuttavuuteen, kustannustehokkuuteen ja tuottavuuteen (STM 2016: 4). Yhdeksi ratkaisuksi dilemmaan on toivottu digitalisaation tarjoamia mahdollisuuksia, ja myös terveydenhuollossa työskentelevien etätyömahdollisuudet ovat lisääntymässä (Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 184–185). Vanhusten kotihoidossa osa kotikäynneistä on jo korvattu etäyhteyksin (Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 13). Etätyöskentely, etäyhteysteknologiat ja niiden käyttämiin liittyvät muutokset työelämän vuorovaikutustilanteissa vaativat tulevaisuudessa sosiaali- ja terveystieteiden työyhteisöiltä lisääntyvää huomioimista.

Toimiva vuorovaikutus on yksi yhteistyön edellytys ja avain onnistuneeseen työntöön ja palvelutarjonnan uudistukseen (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019: Luku 3.1).

Terveystieteiden tutkimuksessa toiminta on usein moniammatillista, mikä lisää vuorovaikutuksen haasteellisuutta. Toimivan työyhteisön edellytys on vahva yhdessä toimiminen, jonka edellytyksenä on yhteishenkeä rakentava asiallinen vuorovaikutus (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019: Luku 3.1). Teknologiasta on tullut digitalisaation myötä erottamaton osa myös työyhteisöjen viestintää, ja pandemiatilanteen takia vuonna 2020 vuorovaikutusteknologian merkitys työpaikoilla oli kenties suurempi kuin koskaan aikaisemmin. Viestinnän siirtyessä yhä enenevässä määrin teknologiavälitteiseksi, tulee kiinnittää entistä enemmän huomiota työyhteisön ja sen jäsenten vuorovaikutukseen ja viestintään. (Laitinen 2020: 15.) Ihmisten välisen vuorovaikutuksen perustana on vastavuoroinen suhde, jossa sanallisesti ja sanattomasti rakennetaan yhteyttä toiseen. Vuorovaikutuksen onnistuminen on monimutkainen prosessi, johon muun muassa vaikuttavat vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden sanavalinnat, äänenpainot ja puheen tauotukset sekä ilmeet ja asennot. Pienetkin muutokset näissä vaikuttavat huomattavasti siihen, miten keskenään vuorovaikutuksessa olevat henkilöt kokevat ja ymmärtävät toistensa viestit. (Mönkkönen & Kekoni & Pehkonen 2019: Luku 3.1.) Tämä aiheuttaa haasteita teknologiavälitteiselle vuorovaikutukselle, jossa sanaton viestintä on usein rajoittunutta tai jää kokonaan pois.

Tämän opinnäytteen tarkoituksena on kuvailla työyhteisön teknologiavälitteisistä vuorovaikutussuhteista tulleita kokemuksia ja sen vaikutuksia työyhteisöllisyyteen terveysaseman etänä työskentelevien hoitajien näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa tietoa etätyöntekijöiden teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta ja sen vaikutuksista etätyöntekijöille itselleen, heidän esihenkilöilleen ja työnantajaorganisaatioille.

## **2 Etätyön ja vuorovaikutuksen erityispiirteet**

### **2.1 Etätyö**

Tieto- ja viestintäteknologian kehittyessä työntekijöiden työympäristö on murroksessa, eikä työ ole enää fyysisestä työpaikasta riippuvaista. Etätyö on ansiotyötä, jota toteutetaan työntekijän ja työnantajan yhteisellä sopimuksella jossain muualla kuin työnantajan tarjoamissa fyysisissä tiloissa. Etätyön tyypillisimmät piirteet ovat paikkaan ja aikaan sitoutumattomat työjärjestelyt. (Työsuojeluhallinto 2020; Työturvallisuuskeskus 2017.) Etätyöpisteenä voi toimia oman kodin lisäksi jokin julkinen tila, vapaa-ajan asunto, ulkotilat tai esimerkiksi kahvila.

Työ- ja elinkeinoministeriön 2021 julkaiseman Työolobarometrin mukaan suomalaisilla työpaikoilla on otettu vuonna 2020 digiharppaus, ja uusia digitaalisia työmenetelmiä on otettu käyttöön huomattavasti aikaisempaa enemmän. Ennen koronapandemiaa säännöllistä etätöitä teki 21% ja satunnaista etätöitä 11% palkansaajista. Koronapandemian aikana etätöitä teki jo lähes puolet kaikista palkansaajista. (Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021: 46–50, 78–79.) Vuonna 2020 alkaneella koronapandemian aiheuttamalla poikkeustilalla on ollut vaikutusta etätönteon lisääntymiseen kokoontumisrajoitusten ja kontaktien välttämispoliitikan myötä.

Etätöiden edellytyksiä ovat toimiva teknologia, hyvin toteutuva tietoturva sekä työntekijän ja -antajan välinen luottamussuhde (Työturvallisuuskeskus 2017). Etätöiden johtaminen toteutuu usein digitaalisia kanavia pitkin, ja esimiestä kohdataan kasvokkain harvemmin (Eloranta & Majjala & Ristolainen 2020: 180; Työturvallisuuskeskus 2017). Yksi etätöskentelyn onnistumisen edellytyksistä on toimiva yhteistyö ja vuorovaikutus, joita tukevat sovitut ja aktiivisesti noudatetut tavoitettavuus-, yhteydenpito- ja kokouskäytännöt (Työturvallisuuskeskus 2017).

### 2.1.1 Etätöiden hyödyt

Etätö on vielä verrattain vähän käytetty työmuoto terveydenhuoltoalalla, mutta terveydenhuollon ammattilaiset suhtautuvat positiivisesti mahdollisuuteen tehdä etäterveydenhuoltoa (Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 191–192). Etätöiden on raportoitu useilla aloilla tuottavan niin tekijälleen kuin työllistävälle organisaatiollekin paljon hyötyä. Etätöiden on tutkittu parantaneen työtyytyväisyyttä ja lisänneen sitoutuneisuutta työnantajaan, vähentäneen poissaoloja ja parantaneen työntekijän yleistä terveyttä ja hyvinvointia. (Allen & Golden & Shockley 2015; Brumm 2016; Mallet & Marks & Skountridaki 2020; Randy 2020.) Etätöskentelyn on myös tutkittu lisäävän työntekijän jaksamista ja helpottavan vapaa- ja työajan yhteensovittamista (Brumm 2016; Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 187–188).

Työhyvinvoinnin parantumisen mukanaan tuoman hyödyn lisäksi työnantaja hyötyy etätöskentelystä muulle toiminnalle vapautuvina työtiloina ja piilokulujen vähentymisenä (Paul 2020: Etätöiden hyödyt). Terveydenhuoltoalalla etätöissä olevien ammattilaisten ei esimerkiksi tarvitse käyttää työvaatteita, ja näin ollen työvaatteiden huoltoon ja pesemiseen liittyviä toimintoja voidaan vähentää. Työnantajan näkökulmasta etätöskentelymahdollisuuden tarjoaminen toimii myös rekrytointivalttina (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020: 24, Viikman 2016: Virtuaalisen työskentelyn etuja), mikä työvoimapulan kanssa



kipuilevalla sosiaali- ja terveysalalla olla hyvinkin merkityksellistä. Työpaikkojen pito-voima on työnantajalle merkityksellistä senkin takia, että uusien työntekijöiden rekrytointi ja perehdytys vie aikaa ja lisää kustannuksia. Etätyöskentely myös vähentää sairaspoissaoloja, sillä lievästi oireinen työkuntoaan pohtiva työntekijä pystyy usein työskentelemään etänä tavalliseen tapaan, ja sairasta lasta kotona hoitava etätyöntekijä saattaa pystyä työnteekoon lastenhoidon lomassa (Vilkman 2016: Virtuaalisen työskentelyn etuja).

Etätyöskentely tuo tekijälleen myös rahallisia säästöjä. Etätyöntekijät kertovat työpisteen ja kodin välillä matkustamisen poisjäännin tuoneen lisääajan lisäksi myös kustannussäästöjä matkakuluissa (Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 187–188; Paul 2019: Etätyön hyödyt). Keskiverto suomalainen viettää työmatkalla noin 45 minuuttia päivässä ja yli puolet kulkee työmatkansa henkilöautolla (Ammattiliitto Pro 2014). Työmatkaliikenne on lisäksi merkittävä päästöjen lähde, ja sen vähenemisellä olisi edullinen vaikutus ympäristöömme (Kuisma & Sauri 2021: 36–37). Työmatkojen poisjäänti vähentää myös julkisesta liikenteestä riippuvaisen työntekijän stressiä, kun myöhästymisestä julkisen liikenteen sujuvuuden takia ei enää tarvitse huolehtia (Vilkman 2016: Virtuaalisen työskentelyn etuja). Asuinpaikan valinta ei etätyöntekijöillä myöskään enää ole kiinteästi sidottu työpaikan sijaintiin (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020: 24).

Etätyöntekijät säästävät myös lounaskustannuksissa, mikäli he syövät kotiruokaa etäpäivinä. Mahdollisuus työskennellä etänä avaa oven työelämään myös sellaisille henkilöille, joiden mahdollisuudet työllistyä ovat terveydentilan, vamman tai henkilökohtaisen elämäntilanteen takia haasteelliset. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020: 24, Paul 2019: Etätyön hyödyt.) Valtaosa suomalaisista vuonna 2020 etätöitä tehneistä työntekijöistä oli erittäin tyytyväisiä (44%) tai melko tyytyväisiä (48%) etätyön sujumiseen (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021: 80–82).

### 2.1.2 Etätyön haasteet

Etätyön haasteina on tutkimuksissa mainittu etätyöhön käytettävät tilat ja välineet tai niiden puute. Monillakaan kotitalouksilla ei ole antaa etätyöntekijän käyttöön ylimääräistä huonetta, eikä lähellä sijaitse hyödynnettäviä julkisia tiloja. (Mallet & Marks & Skountridaki 2020, Työ- ja elinkeinoministeriö 2020: 24.) Keskittyminen kotioloissa hankaloituu, jos kotia ja työtiloja ei ole erotettu selvästi toisistaan. Työajan ja vapaa-ajan rajat sekoittuvat, kun työvälineitä käytetään myös työajan ulkopuolella. Kotona työskentely vaatii myös sopeutumista muulta perheeltä, varsinkin samassa taloudessa asuu enemmän kuin yksi etätyöntekijä ja käytettävissä olevat tilat ovat pienet. (Kuisma &

Sauri 2021: 42–43, 49–50.) Omaan kotityöympäristöön investoiminen on myös osalle varallisuuskysymys, ja työnantajan tarjoama investointituki etätyöntekoon on tarpeen (Mallet & Marks & Skountridaki 2020). Fyysinen läsnäolo on edelleen vahva osa työ-kulttuuria, ja on havaittu, että etätyöskentelyllä voi olla negatiivinen vaikutus työntekijän urakehitykseen (Brumm 2016).

Etätyöntekijä tarvitsee riittävän perehdytyksen viestintäteknologioihin ja tukea niiden käytössä (Työturvallisuuskeskus 2017). Viestintäteknologian ja digitaalisten välineiden käyttöön liittyvä riittämätön perehdytys ja vaikeasti saatava käyttötuki nousi tutkimuk-sissa esiin terveydenhuollon ammattilaisten etätyön osaamista heikentävänä tekijänä Teknologiaan liittyvät ongelmat, kuten käyttökatkokset, virhetoiminnot ja epäselvät oh-jeistukset sekä tietosuoja-asiat hankaloittavat terveydenhuollon ammattilaisten etätyön-tektoa. (Koivisto & Koroma & Ruusuvoori 2019: 189–191.) Etänä työskentelevät tervey- denhuollon ammattilaiset kuvaavat teknologiavälitteisen tiedonkulun ongelmia moninai- siksi: infotulvasta on vaikea poimia oman työn kannalta olennaisia asioita, tieto kulkee hitaasti ja epätasaisesti tai ettei se kulje lainkaan (Eloranta & Majjala & Ristolainen 2020: 183).

Brumman (2016) mukaan etätyöntekijät kokevat yksinäisyyttä etätyöskennellessään ja kaipaavat mahdollisuuksia sosiaalisen kanssakäymiseen työpaikalla ja töiden jälkeen. Etätyöskentely heikentää Brumman (2016) mukaan myös työyhteisön jäsenten välisiä vuorovaikutussuhteita ja lisää ammatillista ja sosiaalista eristäytyneisyyttä. Etätyönteki- jällä ei ole mahdollisuutta oleskella muiden työntekijöiden tavoin työyhteisön fyysisissä sosiaalitiloissa, joissa työpäivän aikana rakennetaan vuorovaikutuksen keinoin työyh- teisön yhteisöllisyyttä (Mikkola & Rajamäki. 2017: 257–258). Etätyö saattaa kasvattaa sosiaalisia muureja työntekijöiden välillä, ja lisäksi etätyöntekijät vaihtavat keskenään tietoa harvemmin kuin työpaikalla fyysisesti työskentelevät. Etätyöntekijöiden vuorovai- kutus muihin työyhteisön jäseniin tapahtuu myös useimmiten sähköpostin tai puheli- men välityksellä. (Brumm 2016.) Lisäksi on näyttöä siitä, että etätyöskentely saattaa luoda ennakkoluuloja etätyöntekijöiden ja lähityöntekijöiden välille (Brumm 2016).

Vilkman (2016) sanoo etätyöskentelyn haittojen näkyvän eniten työskentelytavoissa, vuorovaikutuksessa, yhteisöllisyydessä ja luottamukseen liittyvissä asioissa. Aidon yh- teistyön ja toimivan tiimin rakentuminen virtuaalisissa työympäristöissä on haastavaa, ja vaatii johdolta suunnitelmallista työskentelyä yhteishengen eteen. Teknologiavälittei- nen vuorovaikutus voi tuntua työntekijöistä epäluonnolliselta, jolloin vuorovaikutusta on vähemmän eikä se riitä luomaan me-henkeä. (Vilkman 2016.)

## 2.2 Vuorovaikutus työyhteisössä

Vuorovaikutus on yksilöiden välistä vastavuoroista kommunikaatiota. Vuorovaikutus käsittää puheen, ääntelyn, katseet, eleet ja ilmeet. Vuorovaikutusta ovat myös kirjalliset vuorovaikutusmenetelmät: kirjoitetun tekstin lisäksi siis esimerkiksi kuvat, hymiöt ja lyhenteet. (Väestöliitto 2018.) Teknologian kehittyessä vuorovaikutusmenetelmät lisääntyvät entisestään, ja videot ja äänitteet ovat lunastaneet paikkansa arkisina vuorovaikutusmenetelminä.

Vuorovaikutuksen toimimattomuutta yksilöiden välillä saatetaan perustella sillä, etteivät kemiaat kohtaa, ja samalla luovutaan yrityksestä pyrkiä kohti parempaa vuorovaikutusta. Toisen kohtaaminen vuorovaikutustilanteessa voi tuntua hankalalta kulttuuristen seikkojen, arvojen, asenteiden tai erilaisen ilmaisutavan takia. Yksilöt saattavat myös tuoda uusiin vuorovaikutustilanteisiin vanhoja vuorovaikutuskäyttäytymismallejaan. Uuteen esimieheen saatetaan suhtautua vuorovaikutustilanteessa samoin kuin edelliseen, vaikka esimiehet olisivat vuorovaikuttajina keskenään täysin erilaisia. Toisaalta kaikki virkavallan edustajat saatetaan niputtaa tietynlaiseksi vuorovaikuttajajoukoksi, vaikka hekin edustavat vuorovaikuttajina vain itseään yksilönä. (Klemola & Talvio 2017: 8–9.)

Vuorovaikutusosaamisella tarkoitetaan kaikkia suhteiden luomisen ja kommunikoinnin taitoja (Mönkkönen & Roos 2010: 209). Vuorovaikutusosaaminen auttaa meitä tulemaan toimeen arvoiltaan ja asenteiltaan hyvinkin erilaisten yksilöiden kanssa (Klemola & Talvio 2017: 87). Vuorovaikutusta edistävät taidot yhdessä molemminpuolisen kunnioituksen kanssa edistävät hyvien ihmissuhteiden syntymistä (Klemola & Talvio 2017: 95–96).

Globalisaation ja työvoiman vapaamman liikkumisen myötä sosiaali- ja terveysalan työyhteisöissä on entistä enemmän muusta kuin suomalaisesta kulttuurista peräisin olevia työntekijöitä. Kulttuurista ja lähtökohdista riippumatta kuulluksi tuleminen ja kuuntelu on yksilölle tärkeä kokemus (Klemola & Talvio 2017: 52). Kuuntelun taitoa arvostetaan kaikkialla ja kaikissa kulttuureissa. Kuuntelun ilmaisussa on kuitenkin kulttuurieroja, esimerkiksi suomalaisessa kulttuurissa keskeyttämistä ei juurikaan arvosteta, kun taas Etelä-Euroopassa ja latinalaisessa Amerikassa hiljaa kuuntelu on poikkeuksellista. Muiden kulttuurien vuorovaikutustapoihin tutustuminen auttaa meitä välttämään ongelmia ja toimimaan vuorovaikutustilanteissa toisesta kulttuurista olevan viestijän kanssa. (Klemola & Talvio 2017: 54–55.)

### 2.2.1 Vuorovaikutus työryhmissä

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä lähes alalla kuin alalla, koska ryhmissä työskentely ja tiimimallit ovat lisääntyneet työelämässä merkittävästi. Tietotekniikan hyödyntäminen työpaikoilla näyttää lisäävän ihmisten välistä vuorovaikutusta entisestään aikaan ja paikkaan sitoutumattomien vuorovaikutusmenetelmien kehittyessä. (Klemola & Talvio 2017: 10.) Toimivat vuorovaikutussuhteet edistävät työn tulosta, ja työyhteisöjen vuorovaikutussuhteita onkin usein kuvattu työpaikkojen näkymättömiksi tulostekijöiksi (Mönkkönen & Roos 2010: 254–255).

Ryhmätoiminnassa ryhmäläiset usein jännittävät ensitapaamista. Työ, päämäärä ja tavoitteet ovat saattaneet ryhmän yhteen. Ryhmän jäsenistä luodaan usein pienillä tiedoilla ja omilla mielikuvilla laajoja päätelmiä, ja ensivaikutelma leimaa pitkälle eteenpäin (Klemola & Talvio 2017: 67–68). Toimivan ihmissuhteen kivijalka rakentuu luottamukselle (Klemola & Talvio 2017: 96).

Työyhteisöissä on erilaisia vuorovaikutustasoja, ja nämä tasot kuvaavat työyhteisön työntekijöiden ja -ryhmien välisen vuorovaikutusyhteistyön laatua ja sujumista. (Mönkkönen & Roos 2010: 179–180.) Mönkkönen ja Roos kuvaavat näitä tasoja viiden eri sosiaalisen vuorovaikutuksen tason kautta taulukko 1.:ssä esitellyn asetelman mukaisesti.

Taulukko 1. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tasot (Mönkkönen &amp; Roos 2010: 180).

1. Tilanteessa olo	2. Sosiaalinen vaikuttaminen	3. Kilpailu	4. Yhteistyö	5. Yhteistointa
				Luottamus
	Osa määrittää tilannetta			Uuden keksiminen
Muodollisia työryhmiä	Oikea tieto ja epätieto			Ideota uskalletaan kokeilla
Ei asioihin paneutumista	Ignorointi	Väittely oikeassa olemisesta	Löydetään yhteisiä tavoitteita asiakkaan saaman hyödyn kannalta	Kukaan ei yksin tiedä
Yksinpuhelua	Yksisuuntaisuus	Torjutaan ja provosoidutaan keskeneneräisistä ideoista	Sopimuksellisuus	Tuetaan toisen perustehtävää
Vetäytymistä	Kerätään palautetta, mutta sitä ei käytetä	Jännitteitä	Työnjako	Positiivinen riippuvuus
<b>Kahviryhmä</b>	<b>Kuittausryhmä</b>	<b>Ottelu</b>	<b>Työryhmä</b>	<b>Joukkue</b>

Ensimmäisellä vuorovaikutustasolla työntekijät jakavat yhdessä tilan, mutteivat ole oikeasti läsnä. Esimerkkitalanteena voidaan pitää etäkokousta, jossa osallistujat ovat pelkän passiivisen kuuntelijan muodossa läsnä, ja antavat ajatustensa harhailla sekä vil-

kuilevat älypuhelintaan. Toisella vuorovaikutustasolla ihmiset voivat käyttää jo puheenvuoroja, mutta ne jäävät muista puheenvuoroista irrallisiksi oman näkökannan toisteluiksi. (Mönkkönen & Roos 2010: 181–183.) Kolmas vuorovaikutustaso nousee näkyväksi esimerkiksi organisaatioita tai yksikköjä yhdistäessä: vaikka työntekijät ovat näennäisesti yhtä työyhteisöä, ovat rajapinnat selkeitä. Työntekijät takertuvat omien vanhojen yksikköjensä toimintamalleihin ja ovat eräänlaisessa kilpailuasetelmassa keskenään. (Mönkkönen & Roos 2010: 189–192.) Toiseksi korkeimmalla työyhteisön vuorovaikutustasolla työntekijät ovat sitoutuneet yhteiseen tehtävään, mutta yksilölliset päämäärät saattavat nousta yhteisöllisiä tärkeämmiksi. Työntekijöillä on kuitenkin yhteinen päämäärä, jonka saavuttamiseksi he tekevät työnjakoa ja suunnittelevat etenemistä. Tämä taso on yleisin työryhmän tai -tiimin toimintamuoto, ja on havaittavissa useissa työyhteisöissä. (Mönkkönen & Roos 2010: 193) Korkeimmalla vuorovaikutuksen tasolla työryhmä on siirtynyt vahvaan me-henkeen ja yhteistoiminnallisuus näkyy kaikessa toiminnassa. Työryhmä on sitoutunut toimimaan yhdessä, jakaa tehtäviä määrätietoisesti ja tukee kaikkien työryhmän jäsenten edistymistä positiivisessa ja luottamuksellisessa hengessä. (Mönkkönen & Roos 2010: 194–195).

## 2.2.2 Työyhteisöllisyys ja vuorovaikutus

Työyhteisö on yhteisö, joka rakentuu työpaikan työntekijöistä ja heidän välisestänsä sosiaalisesta kanssakäymisestä. Työyhteisöllisyydellä tarkoitetaan työyhteisön keskeistä yhteisöllisyyttä. Työyhteisöksi hoitohenkilöstö määrittelee tyypillisesti oman työyksikönsä ja kaikki sen työntekijät (Pennanen 2015: 57). Työyhteisöön kuulumisen tunnetta on kuvailtu toimivan yhteistyön edellytykseksi hoitoalan työympäristöissä. Työyhteisöön kuulumisen kokemus rakentuu vuorovaikutukselle, ja tästä syntyy hyvinvoinnin kokemuksia. (Pennanen 2015: 57–58; Mikkola & Rajamäki 2017: 251–255.) Työyhteisöön kuulumisen tunteen on todettu parantavan työntekijän työhyvinvointia (Mikkola & Rajamäki 2017: 255). Hoitohenkilöstö jäsentää Pennanen (2015: 57) mukaan työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksen työhyvinvoinnille seuraaviin kategorioihin: yhteistyö, kuuluminen, vaikutusmahdollisuudet, tiedonhallinta ja tuki.

Kuuluminen rakentuu jatkuvasti työyhteisön vuorovaikutuksessa, ja sillä on työyhteisön jäsenille yksilöllinen merkitys (Mikkola & Rajamäki 2017: 254). Työyhteisöön ja ryhmiin kuulumisen ulottuvuudet jakautuvat työyhteisöön tai vertaisryhmään kuulumiseen, työyhteisön tai vertaisryhmän ulkopuolelle jäämiseen ja kolmantena niiden ulkopuolelle jättäytymiseen (Pennanen 2015: 58). Työntekijät kuuluvat mielestään työyhteisöönsä, vaikka työyhteisön sisäisiin ryhmiin kuulumisen kokemuksissa ja vuorovaikutussuhteissa on yksilöllisiä eroja (Mikkola & Rajamäki 2017: 259). Työyhteisöön tai -ryhmään

kuulumista tai kuulumattomuutta voidaan osoittaa yhteisön sisäisellä vuorovaikutuksella, ja hoitohenkilöstöllä on työtilanteiden ulkopuolella usein tapana kokoontua yhteen omaan vertaisryhmään kuuluvien kesken reflektoidaan työpäivän kulkua. (Pennanen 2015: 58–59.) Vuorovaikutus toimii yksittäisten työntekijöiden välillä yhdistävänä ja yhteenkuuluvuutta lisäävänä tekijänä, joka muokkaa erillisistä yksilöistä yhteisön ja työtiimin (Vilkman 2016).

Työyhteisön fyysiset työ- ja sosiaalitalat muodostavat vuorovaikutukselle symbolisen ympäristön, ja mahdollistavat yhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen (Mikkola & Rajamäki 2017: 257–258). Spontaanit yhteisöllisyyttä kehittävät kohtaamiset kahvihuooneessa jäävät etätyöntekijöiltä kokematta, ja työyhteisöjen tulisikin pohtia näille korvaavia käytänteitä (Työturvallisuuskeskus 2018). Työyhteisön eri ryhmien ulkopuolelle jättäytyminen voi myös olla yksilön oma valinta. Tällöin yksilön hyvinvointiin vaikuttaa positiivisesti se, ettei hän pyri vuorovaikutuksella ilmaisemaan yhteenkuuluvuutta tiettyihin ryhmiin. Ulkopuolelle jättäminen vastoin yksilön omaa tahtoa taas aiheuttaa työpahoinvoinnin kokemuksia. (Pennanen 2015: 57–59.) Yhteinen työ vaatii usein apua ja tukea työyhteisöltä, ja työyhteisön vuorovaikutustilanteiden ulkopuolelle jääminen luo työnteolle ja hyvinvoinnille haitallisia jännitteitä työyhteisöjen sisällä (Klemola & Talvio 2017: 68).

Sairaalamaailman hierarkkisuus käsitetään olevan osa sairaalakulttuuria, eikä hierarkkisuuden itsessään koeta vaikuttavan työhyvinvointiin (Pennanen 2015: 59). Työntekijöillä on kuitenkin tarve kontrolloida omaa vuorovaikutuskäyttäytymistään työyhteisössä hierarkkisuuteen ja persoonaeroihin vedoten, millä taas on vaikutusta yhteisöllisyyden kokemuksiin (Mikkola & Rajamäki 2017: 260). Sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillisten työyhteisöjen kaikkien työntekijöiden tasavertaisuuden ilmaisemisen nähdään rakentavan työyhteisön hyvinvointia ja yhteistyötä. Lääkärin ja hoitajan välisessä potilastyöhön liittyvässä vuorovaikutussuhteessa yhteistyötä rakentavalla vuorovaikutuksella on positiivinen vaikutus hoitajan työhyvinvointiin. (Pennanen 2015: 59–60.) Lääkärien ja hoitajien yhteiseen käyttöön tarkoitettut sosiaalitalat saattavat kuitenkin olla vain toisen ammattiryhmän käytössä, jolloin fyysisellä tilalla tehty eronteko symboloi myös ammattikuntien välistä positioeroa terveydenhuoltoalalla (Mikkola & Rajamäki 2017: 258). Elvytystilanteiden kaltaisissa työtehtävissä vuorovaikutuksella kuitenkin pyritään tehokkaaseen tavoitteiden saavuttamiseen, jolloin vuorovaikutukseen ei ole tasa-vertaista, vaan jokaisella työntekijällä on oma selkeä ammattinimikkeeseen liittyvä roolinsa ja siten eritasoinen positionsa työyhteisössä (Pennanen 2015: 59). Hierarkkisuu-  
della siis on paikkansa ja aikansa sosiaali- ja terveydenhuollon alalla.

Työyhteisön jäsenet pyrkivät tukemaan toisiaan vuorovaikutuksen avulla emotionaalisesti ja tiedollisesti. Tiedollista tukea hoitajat kaipaavat haastavissa ja itselle uusissa työtilanteissa, mutta toisaalta taas karsastavat sitä sellaisissa työtilanteissa, joissa opastusta ei koeta tarvittavan. (Pennanen 2015: 62–63.) Hoitajat kaipaavat työyhteisöltä emotionaalista tukea haastavista työtilanteista selviytymisessä ja ongelmanratkaisutilanteissa, ja tuen saanti vahvistaa työyhteisöön kuulumisen tunnetta (Mikkola & Rajamäki 2017: 261; Pennanen 2015: 63). Kuormittaviksi koettujen tunteiden ja tilanteiden työyhteisön sisäinen käsittelymahdollisuus tukee työntekijää, mutta toisaalta liiallinen juuttuminen kielteisiin seikkoihin näyttäytyy työpahoinvointia lisäävänä prosessina. (Pennanen 2015: 62–63.) Hoitohenkilöstön yksilölliset erot korostuvat siinä, millaisissa tilanteissa, miten ja millaisilla tavoilla vuorovaikutuksellista tukea työyhteisöissä toivotaan saavan ja annettavan (Pennanen 2015: 63).

Työntekijöillä on luonnollinen halu ja tarve saada tietää omaan organisaatioonsa, työyhteisöönsä ja omaan työhönsä liittyvät asiat. Hyvin toteutunut tiedon jakaminen kehittää yhteisöllisyyttä ja kohentaa työmotivaatiota (Työturvallisuuskeskus 2018). Annetut tietomäärät voivat kuitenkin olla suuria ja hankalasti hallittavia, jolloin ne kuormittavat hoitohenkilöstöä. Teknologiavälitteinen tieto nähdään erityisen hankalana, sillä teknologiavälitteiset tietomäärät ovat tyypillisesti isoja, ja oleellisen tiedon poimiminen suuresta datamäärästä hoitotyön lomassa nähdään haastavana (Pennanen 2015: 63; Eloranta & Majjala & Ristolainen 2020: 183). Mikäli kaikille työyhteisön jäsenille ei ole annettu samaa määrää tietoa, syntyy yksilöille epätasa-arvon kokemuksia, jotka aiheuttavat epävarmuutta omaa ammattitaitoa ja omaa työyhteisön sisäistä positiota kohtaan (Pennanen 2015: 64). Osastokokoukset nähdään työyhteisöllisyyden kokemusta rakentavana tärkeän tiedon jakamiseen keskittyvänä vuorovaikutustilanteena, jossa hoitohenkilöstöllä on vaikutusmahdollisuuksia ja tilaa jakaa omia mielipiteitä (Pennanen 2015: 61, 64; Mikkola & Rajamäki 2017: 258–259). Osastokokouksiin osallistumismahdollisuuksiin tulisikin työyhteisöissä panostaa, jotta ulkopuolisuuden kokemusten syntyminen työyhteisöjen sisällä olisi mahdollisimman pientä.

### 2.2.3 Teknologiavälitteinen vuorovaikutus

Työolobarometri vuodelta 2020 osoittaa erilaisten ihmisten väliseen vuorovaikutukseen tarkoitettujen digitaalisten työvälineiden vakiintuneen osaksi suomalaista työelämää. Vuonna 2020 jo 75 % palkansaajista käytti työssään jotain pikaviestivälinettä tai sähköistä alustaa, mikä tarkoittaa huomattavaa 10 prosenttiyksikön kasvua vuoteen 2019 verrattuna. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021: 46–47.) Nykyaikaisissa työyhteisöissä ai-



nakin osa työryhmän välisestä yhteistyöstä ja työtehtävistä hoidetaan vuorovaikutusteknologiaa käyttäen (Laitinen 2020b: 22). Etävuorovaikutusvälineet ovat tulleet jäädäkseen, ja niiden käytön voidaan olettaa lisääntyvän ja laajentuvan työelämän digitalisoitumisen lisääntyessä.

Digitaalisten viestintäkanavien on tutkittu nopeuttavan terveydenhuollon ammattilaisten välistä tiedonkulkua, kun luottamuksellisia tietoja pystytään vaihtamaan reaaliaikaisesti ja konsultointi käy nopeasti (Koivisto & Koroma & Ruusuvoori 2019: 188–189). Valtaosa osastonhoitajista ja työntekijöistä kokee toistensa lähestymisen helpoksi etäyhteyden välityksellä, ja lähestymistä helpottaviksi tekijöiksi kuvataan moninaisten yhteydenpitovälineiden ja -tapojen lisäksi tutuus ja luottamukselliset välit toiseen (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 182). Luottamuksella on merkityksellinen rooli yhteistyön laadun ja vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta etätyöntekijän ja esimiehen välillä, ja sen rakentumista helpottavat säännölliset kasvokkain tapahtuvat tapaamiset (Työturvallisuuskeskus 2018). Etäjohtamisen viestinnässä terveydenhuollon ammattilaiset arvostavat erityisesti nopeaa sähköpostiin vastaamista, tietoa osastonhoitajan tavoitettavuudesta ja säännöllisiä palavereja (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 182–183). Ennalta sovittujen ja säännöllisesti tapahtuvien audiovisuaalisten etätapaamisten on havaittu parantavan työyhteisön vuorovaikutuksen laatua (Brumm 2016; Työturvallisuuskeskus 2017; Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 182). Palvelussuhdeasioiden hoitamisen etänä eri ohjelmien avulla koetaan toimivan hyvin niin esimiesten kuin hoitohenkilöstön mielestä (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 183).

Teknologiavälitteisessä viestinnässä kuvaillaan tutkimusten perusteella olevan myös useita ongelmia. Etäviestinnässä teknisiä haasteita merkittävämmiksi nousevat sosiaaliset haasteet, kuten vetäytyvämpien tai uusien työyhteisön jäsenien kontaktoinnin (Asparo 2017: 120) Terveydenhuollon ammattilaiset kokevat teknologiavälitteisen viestinnän heikentävän vuorovaikutuksen laatua sanattoman viestinnän eri vivahteiden jäädessä pois (Koivisto & Koroma & Ruusuvoori 2019: 190). Joka kolmas työntekijä on myös kokenut digitaalisten vuorovaikutusvälineiden lisänneen tiedonkulun väärinkäsityksiä, kuten kuviossa 1 on nähtävillä (Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 158, 346).



Kuvio 1. Digitalisaation vaikutus väärinkäsitysten määrään tiedonkulussa (Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 158).

Osastonhoitajat kokevat teknologiavälitteisen viestinnän tiedottamiseksi ilman oikeaa vuorovaikutusta, ja osa työntekijöistä kuvaa etäviestintää osastonhoitajan kanssa muodolliseksi ilman vastavuoroisuutta (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 183). Viestintään tarkoitettujen välineiden käytössä on osaamisvajetta ja laitteiden saatavuudessa ongelmia, ja lisäksi etäviestinnän tarjoamia mahdollisuuksia ei tunneta, eikä niihin ole saatu koulutusta (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 183–184). Toisaalta teknologiavälitteisten viestintäkanavien ja verkkoyhteyksien häiriöiden synnyttämät katkokset ja keskeytykset häiritsevät vuorovaikutustilanteita. (Koivisto & Koroma & Ruusu-vuori 2019: 189–190.) Työyhteisöjen käytössä olevat pikaviestisovellukset ovat alentaneet vuorovaikutuskynnystä, millä nähdään olevan myös negatiivisia vaikutuksia: työntekijät kuvaavat työhön liittyvien viestiketjujen täyttyvän ylimääräisistä ja aiheeseen liittymättömistä viesteistä, kun työyhteisön jäsenet eivät pikaviestisovelluksissa juurikaan suodata omia kommenttejaan (Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 157).

Työryhmien ja -tiimien yhteisistä pelisäännöistä ja toimintatavoista sopiminen auttaa luomaan vuorovaikutustoiminnalle raamit, joiden sisällä kaikkien on helppo toimia. Pelisääntöihin voidaan myöhemmin tehdä ajan kuluessa tarpeelliseksi havaittuja muutoksia työpaikan sääntöjen ja ohjeiden puitteissa. (Klemola & Talvio 2017: 69–70.) Terveystenhuollon ammattilaiset kertovat, ettei etäviestinnässä käytettäviä viestintävälineitä tai

-menetelmiä ollut määritetty organisaatiotasolta (Eloranta & Majjala & Ristolainen 2020: 183). Tämä johtaa yksikköjen sisäisiin kirjaviiniin ja mahdollisesti vanhentuneisiin viestintätapoihin ja siihen, ettei teknologiavälitteisen viestinnän menetelmiä tunneta tai osata käyttää, eikä niihin ole saatavilla koulutusta tai tukea organisaation puolelta. Yhteisten viestintäkäytänteiden sopiminen ja niiden noudattaminen sekä valvonta tukee ja tehostaa työyhteisön työskentelyä ja yhteistyötä (Työturvallisuuskeskus 2018).

### 2.3 Terveysasema etätyöympäristönä

Entistä useammat työyhteisöt toimivat ainakin osittain virtuaalisissa työympäristöissä vastatakseen muuttuneen toimintaympäristön tarpeisiin. Virtuaalinen työympäristö käsittää kaikki teknologiset alustat, välineet, ratkaisut ja palvelut, joita etätyöntekijät käyttävät eri käyttöliittymillä työssään. (Työturvallisuuskeskus 2018.) Vuonna 2020 koronakriisin myötä etätöihin siirtyi yli miljoona suomalaista, ja etätöitä alkoi tehdä moni sellainenkin työntekijä, jolla oli vähän tai ei lainkaan kokemusta etätyönteosta (Työ- ja elinkeinoministeriö 2020: 22).

Koronapandemian alkaessa myös terveydenhuollon kentällä herättiin etätyöskentelyn mahdollisuuksiin työnantajien pyrkiessä vähentämään työntekijöiden kohtaamia työpaikoilla. Sellaiset työtehtävät, jotka aikaisemmin oli tehty työnantajan tiloissa, pyrittiin mahdollisuuksien mukaan siirtämään kotona etänä tehtäviksi. Terveysasemilla etätyömahdollisuus on esimerkiksi terveysasemien takaisinsoittojärjestelmän puhelinpalvelussa ja vastatessa kansalaisten yhteydenottoihin Omaolo-palvelun kautta. Omaolo on CE-merkitty lääkinnälliseksi laitteeksi rekisteröity sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen palvelu, joka tukee kansalaisten itse- ja omahoitoa. Omaolo antaa palveluun syötettyjen vastauksen perusteella ohjeita, miten omaa terveyttään ja hyvinvointiaan voi ylläpitää ja edistää, ja ohjaa tarvittaessa ottamaan yhteyttä oman alueen perusterveydenhuoltoon. (DigiFinland Oy 2022.)

## 3 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvailla työyhteisön teknologiavälitteisistä vuorovaikutussuhteista tulleita kokemuksia terveysaseman etänä työskentelevien hoitajien näkökulmasta, ja kartoittaa etävuorovaikutuksen seurauksia työyhteisöllisyyteen. Etätyöntekijällä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan sellaista työntekijää, joka työskentelee ainakin osittain etänä, eli jossain muualla kuin työnantajan tarjoamissa toimitiloissa.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa etätyöntekijöiden teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta ja sen vaikutuksista niin etätyöntekijöille, heidän esihenkilöilleen kuin työnantajaorganisaatioille. Tästä opinnäytetyöstä on hyötyä organisaatioille ja sellaisille toimijoille, jotka pyrkivät tehostamaan ja muokkaamaan toimintaansa kiinnittämällä lisähuomiota etätyöntekijän ja työyhteisön väliseen vuorovaikutukseen ja etätyöntekijöiden työyhteisöllisyyteen. Opinnäytteestä on hyötyä myös etätyöntekijöille itselleen vertaistuen muodossa.

Tutkimuskysymykset:

1. Miten työyhteisön sisäinen vuorovaikutus toteutuu etävuorovaikutuksen välityksellä?
2. Millaisia vaikutuksia etävuorovaikutuksella on etätyöntekijöiden työyhteisöllisyyteen?

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja yhteistyötahona on Vantaa, joka on yksi Suomen suurimmista kaupungeista, ja tuottaa lähemmäs 250 000 ihmisen terveystalvelut. Monikulttuurisen kaupungin väestömäärän ennakoitaan kasvavan myös tulevaisuudessa, ja kaupungin asukkaat puhuvat äidinkielineään yli 120 eri kieltä. Kaupungin terveystalveluiden kysynnän voidaan ennakoita kasvavan, sillä yli 75 vuotta täyttäneiden osuus väestöstä on jatkanut kasvuaan vuosi vuodelta (Parviainen 2021).

## **4 Menetelmä**

### **4.1 Laadullinen tutkimus**

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Laadullinen tutkimus sopii käytettäväksi hyvin silloin, kun halutaan kuvata uusia yhä tuntemattomia tutkimusalueita tai tuoda uusi näkökulma jo olemassa olevaan tutkimusalueeseen (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 66). Laadullisen tutkimuksen ytimenä ovat tutkittavien henkilökohtaiset kokemukset tutkitusta ilmiöstä (Puusa & Juuti 2020: Luku 4). Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on ymmärtää tutkittavien näkökulma ja heidän oma todellisuutensa tutkittavasta aiheesta (Juvakka & Kylmä 2007: 23). Edeltävien syitten takia laadullisissa tutkimuksissa tuotetut johtopäätökset ja tulokset ovat yksityiskohtaisia ja vahvasti kontekstiriippuvaisia (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 67).

Laadulliseksi tutkimussuuntaukseksi tässä opinnäytetyössä valikoitui fenomenologia. Fenomenologinen suuntaus korostaa ihmisen yksilöllistä kokemusta hänen omassa todellisuudessaan (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 71). Tämän opinnäytetyön aihepiiri kokemuspohjaisena on sellainen, että sen tutkiminen laadullisin menetelmin on järkevää. Haastattelu on laadulliselle tutkimukselle tyypillinen menetelmänä, sillä se päästää tutkittavien omat äänet ja näkökulmat esiin (Puusa & Juuti 2020: Luku 6). Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui yksilöhaastattelu, sillä sen avulla saadaan tutkittavien omia henkilökohtaisia kokemuksia ja omakohtaisia tuntemuksia esiin. Yksilöhaastatteluja puolsi myös se, että haastateltavat olivat työskennelleet tai työskentelivät samoissa työyksiköissä ja kertoivat omista henkilökohtaisista työyhteisöön liittyvistä kokemuksistaan. Yksilöhaastattelussa työyhteisön hiljaisimmatkin pääsevät ääneen, eivätkä kiistanalaisetkaan mielipiteet jää sanomatta työyhteisön sosiaalisen paineen alla (Routio 2022). Haastattelu menetelmäeduksi lukeutuu myös se, että haastattelijalla on mahdollisuus selventää kysymyksiä ja niihin saatuja vastauksia, tarkentaa käytettyjä ilmaisuja ja lisäksi havainnoida sanotun lisäksi myös sitä, kuinka asiat sanotaan (Puusa & Juuti 2020: Luku 3.1).

Kvalitatiivisten tutkimusten aineisto on tyypillisesti pienempi kuin kvantitatiivisten, ja painopiste on laadussa määrän sijaan. Laadullisten tutkimusten tavoitteena on saavuttaa teoreettinen yleistettävyyys harkinnanvaraisella otoksella. (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 67, 110.) Laadulliseen tutkimukseen osallistuvien haastateltavien valintaa ei ohjaa halu rakentaa perusjoukkoa mahdollisimman hyvin edustava ryhmä, vaan tavoitteena on löytää sellaisia haastateltavia, joilla on kokemuksia aiheesta ja lisäksi kykyä ja halukkuutta keskustella valitun aiheen sisällä (Juvakka & Kylmä 2007: 79–80). Tämän opinnäytetyön haastatteluihin osallistuvia etätöitä tekeviä terveyskeskushoitajia oli yhteensä neljä henkeä. Tämä määrä sopii hyvin laadulliseen tutkimukseen, koska tavoitteena ei ole etsiä tilastollisia yhteyksiä vaan pyrkiä ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

## 4.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön haastatteluaineisto on kerätty puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla kohdeorganisaation terveysasemilla aiemmin etänä tai haastattelu-aikaan osittain etänä työskenteleviltä hoitohenkilöstön jäseniltä. Haastateltavat hoitohenkilöstön jäsenet kuvasivat haastatteluissa omia henkilökohtaisia käsityksiään liittyen teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen ja työyhteisöönsä, ja edustivat haastatteluissa vain itseään.

Haastattelumetodina käytettiin teemahaastattelua, jota kutsutaan joissain lähteissä myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Teemahaastatteluun päädyttiin, jotta tutkittavien omat äänet tutkittavan asian kokemusasiantuntijoina pääsisivät mahdollisimman laajasti esille. Teemahaastattelussa on myös mahdollista tarkentaa kysymyksiä ja syventyä aiheisiin haastateltavan antamien vastausten perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 3.1.1.) Teemahaastattelussa kaikilla haastateltavilla on yhteinen ennalta päätetty teema ja alateemat, joiden sisällä kukin haastateltava voi vapaasti puhua aiheesta. Haastattelija esittää tarkentavia kysymyksiä teemojen sisällä ohjatakseen haastattelua. Teemahaastattelua voisi kuvata kahden ihmisen väliseksi vapaamuotoiseksi keskusteluksi jostain ennalta sovitusta aiheesta. (Puusa & Juuti 2020: Luku 6; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Teemahaastatteluiden toteutukset vaihtelevat strukturoidusti etenevästä haastattelusta hyvinkin avoimeen haastatteluun, ja yhdenmukaisuuden aste teemahaastatteluilla toteutetuissa tutkimuksissa on hyvin vaihteleva (Tuomi & Sarajärvi 2018: 3.1.1).

Opinnäytetyön haastatteluissa teemakysymyksiä oli kolme, ja haastattelurunko kokonaisuudessaan on esillä Liitteessä 1. Opinnäytteen teemakysymykset olivat:

1. Etävuorovaikutusteknologioiden hyödyntäminen

Ensimmäisen teeman alla haastattelu keskittyi käytettyihin etäviestintäkanaviin ja niillä käytävän viestinnän tiivyyteen ja viestintätapoihin. Tässä osassa teemahaastattelua keskityttiin myös haastateltujen omiin digitaitoihin, etävuorovaikuttamiseen liittyvään koulutukseen ja sen mahdolliseen tarpeeseen.

2. Työyhteisöllisyys ja etävuorovaikutus

Toisen haastattelu-teeman alla paneuduttiin työyhteisön jäsenten väliseen etävuorovaikutukseen, sen vaikuttavuuteen, työyhteisöllisyyteen sekä esihenkilösuhteiden toimivuuteen etätyössä.

3. Etätyön tulevaisuus terveysasemalla

Viimeisen teeman alla kartoitettiin haastateltujen omia ajatuksia ja toiveita koskien etätyöntekijöiden ja etävuorovaikutuksen tulevaisuutta terveysasemilla.

Opinnäytetyön haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluna etäyhteyden välityksellä kullekin haastateltavalle sopivana ajankohtana heidän työajallaan. Haastattelut olivat saaneet esimieheltään luvan käyttää haastatteluun työaika. Kiireettömät ja haastateltaviksi mielellään suostuvat tutkittavat antavat laajempaa ja syvällisempää tietoa kuin sellaiset, joilla ei ole aikaa asettua rauhassa haastateltaviksi (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 111).

Haastattelututkimuksissa metodina on heikkouksia, ja mahdolliset virhelähteet tulee pyrkiä ennakoimaan ja kontrolloimaan mahdollisimman huolellisesti ennakkovalmisteluilla ja esikokeiluilla (Anttila. Haastatteluaineiston kokoaminen: 9.1.4.6.). Opinnäytetyön tekijä toteutti kaksi testihaastattelua ennen varsinaisiin tutkimushaastatteluihin siirtymistä. Testihaastatteluiden tarkoituksena oli varmistaa haastatteluun käytetyn teknologian toimiminen ennen varsinaisia haastattelutilanteita, harjoittaa tutkimuksen tekijän haastattelutekniikkaa, testata teemahaastattelun runko ja pohtia, onko suunnitelluilla haastattelukysymyksillä mahdollista saada vastauksia tutkimuksessa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Testihaastateltaviksi valikoitui opinnäytetyöntekijän omista verkostoista kaksi haastatteluun suostuvaista henkilöä, joiden kanssa testihaastattelut saatiin järjestymään nopealla aikataululla. Molemmat testihaastateltavat käyttivät monipuolisesti teknologiavälitteisiä vuorovaikutusvälineitä työssään ja yhteydenpidossa työyhteisönsä. Toinen testihaastateltavista työskenteli lähes kokonaan etänä sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijapalveluita tarjoavassa yrityksessä, toinen taas teki osittaista etätöitä terveysteknologiayhtiössä. Testihaastatteluiden pohjalta haastattelurunkoa hienosäädettiin keskittymään tarkemmin nimenomaan etävuorovaikutukseen etätöskentelyn sijasta, ja runkoon lisättiin teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen määrittely.

Haastatteluun osallistuvien valintaprosessi määräytyi siten, että opinnäytetyön tekijä lähetti opinnäytetyön yhteistyökumppanille sähköpostitse haastattelukutsun kaikkine oheisine suostumus- ja tietosuojalomakkeineen (Liitteet 2 ja 3). Työelämäyhteyshenkilö perehtyi haastattelukutsuun ja liitteisiin, jonka jälkeen hän toimitti opinnäytetyön tekijälle sellaisten yhteistyöterveysasemien terveyden- ja sairaanhoitajien yhteystiedot, jotka hän oli katsonut sopiviksi haastattelututkimukseen. Haastattelututkimukseen soveltuviksi luettiin sellaiset terveysaseman hoitohenkilöstöön kuuluvat työntekijät, jotka työskentelivät tällä hetkellä tai olivat edeltävästi työskennelleet pääsääntöisesti etätöissä. Opinnäytetyön tekijä toimitti haastattelukutsun kaikkine oheisine liitteineen haastatteluun sopiville työntekijöille sähköpostitse. Opinnäytetyön tekijä lähetti muistutuksen osallistumismahdollisuudesta kaksi vuorokautta ennen ilmoittautumisajan umpeutumista niille, jotka eivät haastattelukutsuun olleet mitenkään reagoineet. Haastatte-

lututkimukseen ilmoittautuminen ja haastatteluajan sopiminen tehtiin suoraan opinnäytetyön tekijälle ja hänen kanssaan. Tutkimukseen osallistuvilla ja osallistumista harkitsevilla oli mahdollisuus olla etukäteen suoraan yhteydessä opinnäytetyön tekijään tarkentavia kysymyksiä varten. Haastatteluun ilmoittautumisajaksi määritettiin 12 vuorokautta, ja haastattelut aloitettiin heti, kun tietosuoja- ja suostumuslomakkeet oli käyty haastatteluihin osallistuvien kanssa läpi.

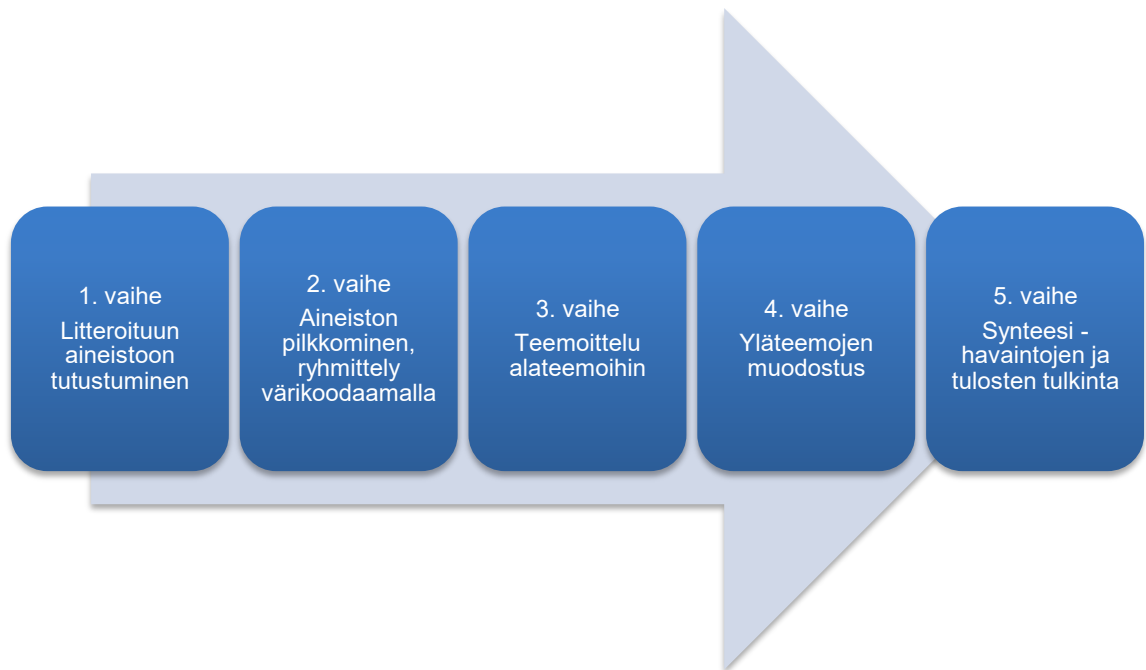
Haastattelututkimukseen osallistui lopulta neljä hoitohenkilöstön jäsentä viidestä kutsutusta. Haastattelut toteutettiin suunnitellusti keväällä 2022 haastateltavien itse valitsemana ajankohtana ja tallennettiin.

Teemahaastatteluiden alussa opinnäytetyöntekijä määritteli haastattelussa käytetyn etävuorovaikutusvälineet-termin kattamaan kaiken ei-läsnä tapahtuvan vuorovaikutuksen keinot. Haastateltavaa pyydettiin myös määrittelemään oma työyhteisönsä. Määrittelyihin päädyttiin, sillä haastateltavien ymmärtäessä käytetyt termit samoin kuin tutkija, voidaan olettaa vastausten liittyvän käsiteltäviin teemoihin (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 3.1.1). Etätyönteon tiiviystä keskusteltiin samasta syystä, sillä opinnäytetyön tutkimusasetelman vuoksi työyhteisön kanssa etävuorovaikutuksen ja lähikontaktissa olemisen määrällä on vaikutusta.

### 4.3 Aineiston analysointi

Aineisto analysoitiin laadullista induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä hyödyntäen ja tämän prosessin eteneminen on avattu kuviossa 2. Täysin puhdas induktiivinen analyysi on käytännössä mahdotonta toteuttaa, sillä saatuja havaintoja ei pystytä kuvaamaan ilman tutkittavasta ilmiöstä muodostettuja ennakkokäsityksiä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).





Kuvio 2. Induktiivisen sisällönanalyysin vaiheet (mukaillen Sarajärvi & Tuomi 2018: Luku 4.4).

Kerätyt haastattelut kuvaavat etätöön teknologiavälitteistä vuorovaikutusta ilmiönä ja kuvaavat tämän ilmiön vaikutuksia työyhteisöllisyyteen ja työyhteisöön kiinnittymiseen. Analyysissa on pyritty luomaan haastateltavien kokemuksista tiivis selkeä kirjallinen kuvaus haastateltavien alkuperäinen sanoma säilyttäen (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 4.4.2).

Aineiston analysointivaihe aloitettiin ensin kuuntelemalla ja katsomalla videoidut haastattelut useaan otteeseen. Tämän jälkeen analyysia jatkettiin litteroimalla eli puhtaaksi kirjoittamalla tutkimushaastattelut helpolukaiseen muotoon Microsoft Word-tiedostoksi. Litteroitua haastattelutekstiä oli tässä vaiheessa yhteensä 34 sivua, kun käytössä oli Calibri fonttikoolla 11 rivivälin ollessa 1,1. Tämä litteroitu haastatteluaineisto luettiin useaan otteeseen, jotta kerättyyn aineistoon oli kunnolla tutustuttu, ja samalla heräteltiin aineistosta nousevia ajatuksia ja pohdittiin sitä, mitä haastateltu sanavalinnoillaan tarkalleen tarkoitti ja mihin haastateltu viittasi. Nauhoitteisiin syvällisesti perehtyminen helpottaa tulkitsemaan haastateltavien äänenpainoja, puheen taukoja ja haastateltavien rooleja, ja näin tuotetusta materiaalista tulee laajempaa (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 164).

Seuraavassa vaiheessa aineistoa alettiin pilkkoa järjestämällä ja koodaamalla samaa tarkoittavia lauseita ja merkityksiä litteroidusta tekstistä. Tästä vaiheesta puhutaan

myös pelkistämisenä, ja pyrkimyksenä on karsia aineistosta tutkimuksen kannalta epäolennaiset osat pois (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 4.4.3). Koodaamalla lauseita ja sanoja aineisto voidaan luokitella ja kategorisoida (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 164). Tämän jälkeen koodatut haastatteluvastaukset pyrittiin käsitteellistämään teemoittelun avulla. Induktiivisessa sisällönanalyysissä teemat johdetaan tutkimuskysymyksiä ohjaamana aineistosta (Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2017: 167). Aineisto teemoiteltiin ensin koodien mukaisesti alateemoihin, ja sen jälkeen näiden alateemojen ylle muodostuviin yläteemoihin – teemoittamista jatkettiin vielä yhdelle ylätasolle, jolloin muodostettiin pääteemat. Teemoittelussa samankaltaiset tai samaa tarkoittavat sanat ja ilmaukset kerätään yhteen, ja niiden muodostamalle joukolle annetaan yhteinen nimi joko ominaisuuden mukaan tai sanan muihin ilmiöitä määrittelevien tekijöiden asettautumisen suhteen (Puusa & Juuti 2020: Luku 10.). Tässä vaiheessa analyysia muodostettiin saaduista teemoista temaattinen kartta (kuvio 3.).



Kuvio 3. Temaattinen kartta.

Koodaamisessa tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin värikoodausta, koska sen tekeminen on käytännöllistä Microsoft Word-tiedostoissa. Teemoittelussa ja teemojen nimeämisvaiheissa hyödynnettiin edellisen lisäksi Miro-boardia. Teemoittelu ja koodaus ovat tyypillisiä teemahaastatteluiden aineistoanalyysitapoja (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan, ja ne sopivat hyvin tämän opinnäytetyön analysointiin. Lopuksi saatuja tuloksia pyrittiin tulkitsemaan, jotta niistä voitiin muodostaa synteesi. In-

duktiivisen sisällönanalyysin perustana on päättely ja tulkinta, joiden avulla pyritään käsitteellistämään tutkittava ilmiö ja ymmärtämään tutkittavien oma näkemys ja asioiden merkityksellisyys heille (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 4.4.3). Synteesistä pyrittiin tekemään johtopäätöksiä ja tutkimaan, vastaavatko saadut johtopäätökset asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen tarkoitukseen. Saaduista tuloksista pyrittiin luomaan selkeä kokonaisuus, joka vastaa tässä opinnäytetyössä asetettuihin tutkimuskysymyksiin mahdollisimman hyvin.

## 5 Tulokset

Opinnäytetyön analyysin tulosten esittely on jaettu osioihin sisällönanalyysissä muodostettujen teemojen mukaan. Haastatteluista nousi esiin kaksi pääteemaa, jotka olivat *Työyhteisön sisäinen etävuorovaikutus* ja *Työyhteisöllisyys ja etävuorovaikutus*. Tutkimuksen tulososio keskittyy kumpaankin tutkimuskysymykseen erikseen, ja näiden ylä- ja alateemoihin omissa eritellyissä osioissaan. Tuloksissa ei esitetä suoria lainauksia haastatteluista haastateltavien suhteellisen pienen lukumäärän vuoksi. Tuloksissa kuitenkin lainataan joitain tutkittavien käyttämiä yksittäisiä sanamuotoja ja adjektiiveja, jotta tutkittavan oma sanoma tulee paremmin julki. Nämä lainaukset on eritelty lainausmerkein ja kursivoidulla teksityyllillä.

### 5.1 Osallistujien taustatiedot

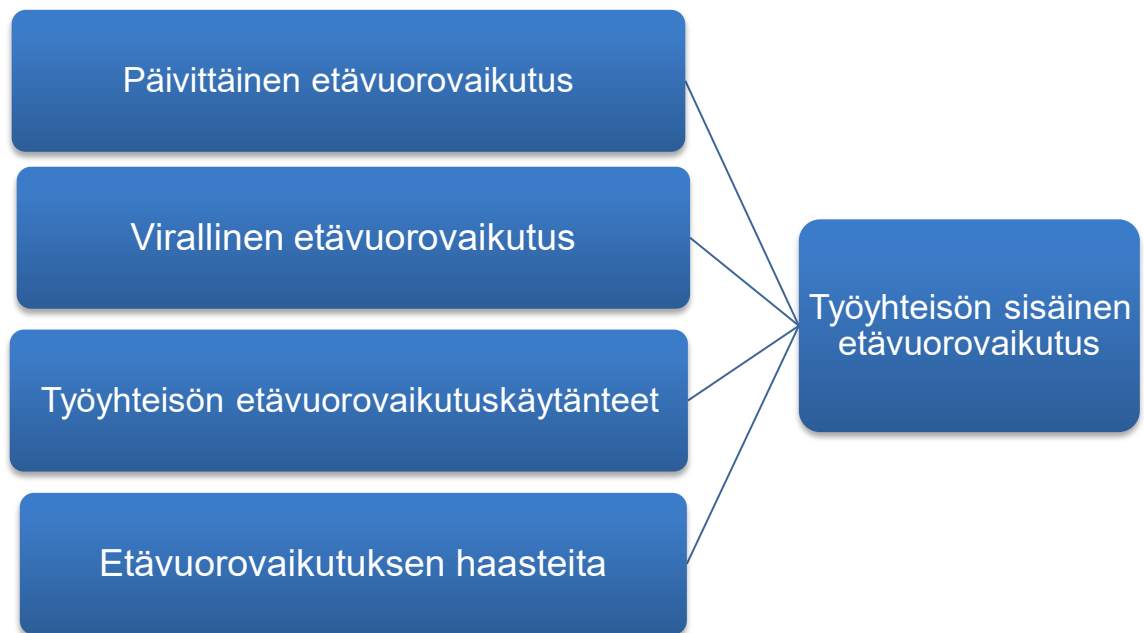
Kaikki haastatellut olivat tehneet lähes pelkästään etätöitä pandemiakevään 2020 aikana. Tämän jälkeen he olivat palalleet ainakin osittaisesti lähityöhön. Kolme neljästä haastatellusta kertoi itse tuoneensa esiin halukkuutta työskennellä etänä, sillä se mahdollisti viikonloppulisten kerryttämisen ja helpotti työn ja kotiarjen yhteensovittamista. Yksi neljästä haastatellusta kertoi etätyöskentelyn ja jatkuvan kotona olemisen alkaneen jonkin ajan kuluttua tympimään pahasti, jonka jälkeen tutkittava olikin pyytänyt päästä takaisin ”oikeeseen potilastyöhön”. Haastattelujen perusteella omaan fyysiseen työskentelypaikkaan oli työyhteisössä hyvät vaikutusmahdollisuudet koronapandemian aiheuttamien poikkeusjärjestelyjen päätyttyä. Haastateltavien mukaan hyvät tietotekniset taidot edesauttoivat etätyöskentelyä ja ICT-taidot myös kehittyivät etätyöskennellessä. Kaksi haastatellusta mainitsi osan työyhteisön hoitohenkilökunnasta kokevan digiasiat haasteellisina, ja pysyvän tämän vuoksi mieluummin lähityössä.

Haastatteluiden alussa tutkittavia pyydettiin määrittämään oma työyhteisönsä. Jokainen tutkittavista mainitsi työyhteisön jäsenikseen terveyskeskuslääkärit, esihenkilöt ja

hoitohenkilöstön. Yksi tutkittavista liitti työyhteisön osaksi myös terveystieteiden työkenttelevän muun henkilöstön, kun taas toinen tutkittava rajasi kyseiset ammattiryhmät työyhteisönsä ulkopuolelle. Yksi tutkittavista eritteli erikseen työyhteisön lähityöskentelylle ja etätyöskentelyajoille: etätyöskennellessä työyhteisö kaventui. Tutkittavista jokainen kuvaili työyhteisöään positiivisin sanavalinnoin ja lämpimästi. Kollegoista haastateltavat käyttivät nimitystä työkaverit, ja kehuivat ”*työporukkaa*” ja työyhteisöä todella hyväksi. Työpaikalle kerrottiin olevan ”*kiva tulla*”, ja työyhteisöä kuvattiin tasavertaiseksi siten, että kaikki uskaltavat tuoda ajatuksiaan julki aina yllilääkärille asti.

## 5.2 Työyhteisön sisäinen etävuorovaikutus

Ensimmäinen pääteema *Työyhteisön sisäinen vuorovaikutus* muotoutui neljän yläteeman yläpuolelle, ja nämä yläteemat esitellään kuvio 4:ssä.



Kuvio 4. Työyhteisön sisäinen etävuorovaikutus.

### 5.2.1 Päivittäinen etävuorovaikutus

Päivittäinen etävuorovaikutus -pääteema muotoutui sisältämään neljä alateemaa, jotka olivat *työskentelyrauha*, *yhteydenottokynnys etänä*, *työhön liittymätön vuorovaikutus* sekä *vanhojen lähivuorovaikutussuhteiden merkitys*. Nämä alateemat esitellään kuviossa 5 ja niihin perehdytään kuvan mukaisessa järjestyksessä.



Kuvio 5. Päivittäinen etävuorovaikutus -yläteema ja sen alateemat.

Kaikki haastateltavat toivat esiin etätyönteossa vallitsevan **työskentelyrauhan**, jollaista lähityössä ei heidän mukaansa saanut. Terveysaseman tiloissa kerrottiin työnteon keskeytyvän jatkuvasti, mikä koettiin kuormittavaksi. Keskeytyksiä aiheuttivat puhelimen soiminen, muut työyhteisön jäsenet ja päivittäisen työn uudelleen organisointi.

Varsinkin pidempään työyhteisössä olleet haastatellut kuvasivat toisten työyhteisön jäsenten kysyvän ovenraosta päivän mittaan useaan otteeseen *"milloin mitäkin"*, ja kyseilyiden keskeyttävän työnteon ja heikentävän työsuoritusta. Kaikki haastatellut kuvailivat lähityötä katkonaiseksi, ja kertoivat nauttivansa ainakin ajoittain etätyön *"rauhasta"*. Työn imu oli etätöissä haastateltavien mielestä myös kovempi, koska he halusivat osoittaa tekevänsä töitä kotona aivan yhtä tehokkaasti kuin lähityössäkin.

Etätyöskentelyä haastateltavat kuvasivat mielekkäämmäksi ja tehokkaammaksi, kun kotiloissa ei ollut samanlaisia häiriötekijöitä kuin työpaikalla. Häiriöttömyyden koettiin parantavan työssä jaksamista, helpottavan keskittymistä ja pienentävän työstä syntyvää aivokuormaa.

**Yhteydenottokynnystä** etävuorovaikutusvälineiden kautta pidettiin varsin matalana, sillä WhatsApp-pikaviestintäsovellus oli työyhteisössä jatkuvassa käytössä. WhatsAppin avulla pystyi kysymään neuvoa ja tiedottamaan nopeasti, ja sovelluksen välityksellä haastateltavat kertoivat myös usein neuvovansa kollegoitaan.

Haastatelluista suurin osa ei kokenut hankalaksi pyytää apua ongelmatilanteissa puhelimitse. Soittamalla apua kerrottiin olevan saatavilla nopeasti, ja soittamista pidettiin luonnollisena yhteydenpitovälineenä etätyössä. Yksi haastateltu kuvaili kuitenkin ennen soittamista usein pohtineensa, että oliko hänen asiansa todella niin tärkeä ja akuutti, että hänen täytyy keskeyttää toisen työskentely soittamalla vai voisiko asiaa tiedustella viestitse.

**Työhön liittymätön vuorovaikutus** väheni etätyöntekijöillä, ja kaikki haastatellut kuvasivat keskustelleensa hyvin vähän - jos lainkaan - omista tai työkavereidensa henkilökohtaiseen elämään liittyvistä asioista ja tapahtumista. Haastatellut kertoivat työyhteisön lähityölle ominaisen spontaanin vuorovaikutuksen jäävän etätyössä lähes kokonaan pois. Työhön liittymättömälle etävuorovaikutukselle oli kuitenkin pyritty järjestämään työyhteisössä tilaa. WhatsApp-sovellukseen oli luotu omat keskusteluryhmänsä sellaiselle viestinnälle, mikä ei koskenut hoitotyötä tai työntekoa.

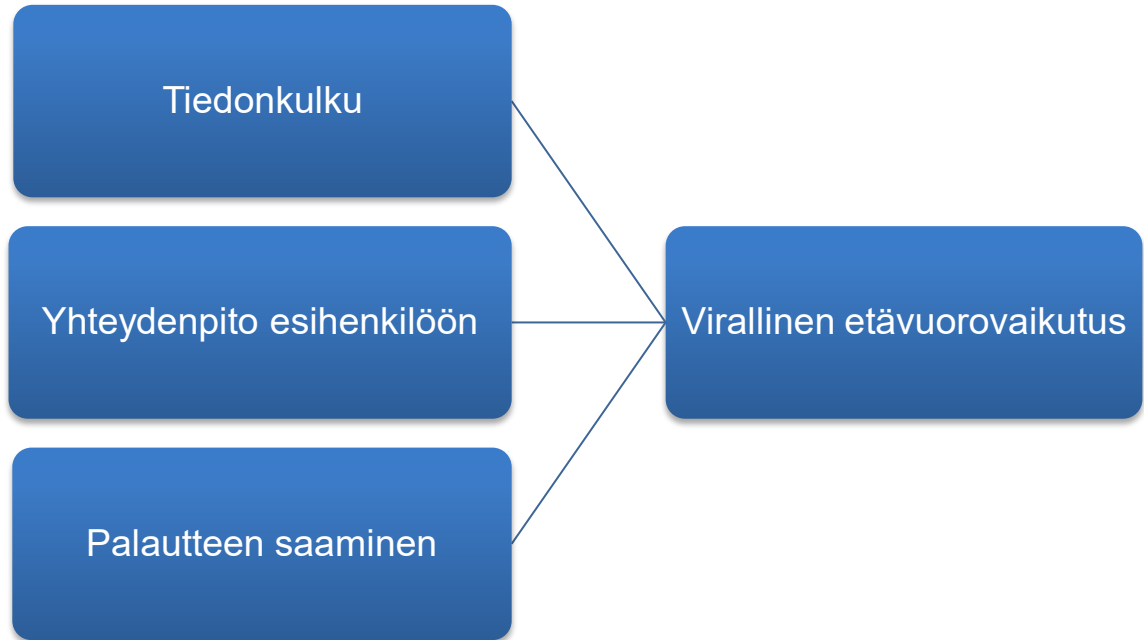
Osa haastatelluista kertoi keskustelewansa henkilökohtaiseen elämään liittyvistä asioista sellaisissa yhteyksissä, kun olivat jo muutenkin soittaneet jonkin työasian vuoksi työtoverilleen. Soittaminen vaati kuitenkin pohjalle jotain työhön liittyvää virallista asiaa, eivätkä haastatellut soitelleet muille työyhteisön jäsenille pelkästään sosiaalisista syistä. Toisaalta etätyöläiset tauottivat päiväänsä omaan tahtiinsa ja tarpeen mukaan, ja taukoajat eivät tämän vuoksi olleet yhtenäisiä. Haastatellut kertoivat, että kollegalle soittaessa ei ilman erikseen kysymistä tiedä eikä kunnolla hahmota, kuinka kiireinen keskustelukumppani sillä hetkellä on ja onko hänellä jokin työtehtävä kesken. Tämä vaikeutti ”*rupattelun*” aloittamista.

Haastatellut kokivat kahvihuoneen ja taukutilojen olevan luonnollisimmat paikat keskustella työyhteisön jäsenten kanssa työn ulkopuolisista asioista. Taukutiloissa kuvailtiin olevan rennompia tunnelmia, ja tauolla keskustelu soljui työyhteisön kesken omalla painollaan eteenpäin. Haastattelussa ilmeni, että työyhteisön jäseniin tutustuminen tapahtui parhaiten juuri yhteisillä tauoilla, ja ettei etävuorovaikutuksessa kunnolla tutustuttu työyhteisön uusiin jäseniin.

**Vanhojen työyhteisön lähivuorovaikutussuhteiden merkitys** kasvoi etätyöntekijöillä, ja nämä suhteet tukivat heidän työyhteisössään kiinnipysymistään. Ne haastatellut, joilla oli pidempi työskentelytausta samassa työyhteisössä, kertoivat pitäneensä vanhoihin työkavereihin yhteyttä myös etänä ollessaan. Yhteydenpito tapahtui viestittelynä ja puhelimitse soitteluna.

### 5.2.2 Virallinen etävuorovaikutus

Virallinen etävuorovaikutus pääteema muodostui kattamaan kolme alateemaa, jotka olivat: *tiedonkulku*, *yhteydenpito esihenkilöön* ja *palautteen saaminen*. Nämä teemat ovat nähtävillä kuviossa 6.



Kuvio 6. Virallinen etävuorovaikutus -pääteema ja sen sisältämät alateemat.

**Tiedonkulussa** ei suurimman osaa haastateltujen mielestä tapahtunut merkittäviä muutoksia etätöihin siirryttäessä. Tiedonkulun kuvailtiin parantuneen merkittävästi siinä vaiheessa, kun työyhteisössä havahduttiin aamukokouksien etäyhteyksmahdollisuuteen. Yhden haastatellun mielestä etävuorovaikutus oli heikentänyt vuorovaikutuksen laatua virallisten ohjeiden ja niihin perehtymisen suhteen, ja yhteisesti sovittujen asioiden tiedottamisen suhteen.

Etätöissä joidenkin asioiden selvittelyn haastatellut kuvasivat kestävän lähityötä kauemmin. Syyksi tähän mainittiin se, että etänä tietoa ja ohjeistuksia täytyy etsiä monesta eri paikasta ja eri keinoin, kun taas lähityössä voi kysyä suoraan kollegalta sen hetkistä toimintatapaa tai ohjetta ja toimia suoraan sen mukaan.

Haastatelluista suurin osa kuvasi päivittäisen työn uudelleen järjestelyyn ja muutoksiin liittyvän tiedottamisen olleen aina "*vähän ontuvaa*". Yhden haastatellun mielestä tiedottamisessa ei ollut puutteita, ja hän kuvasi "*pysyvänsä hyvin kärryillä*" muuttuvista tilan-

teista. Haastatelluista kaikki kuvasivat saavansa WhatsApp-sovelluksen ansiosta kaiken sen saman tiedon kuin lähityötä tekevät kollegat. Tiedonkulun ongelmat koskettivat enemmän työn ulkopuolisia seikkoja, kuten yhden haastatellun kertoma esimerkki epä-tietoisuudesta koskien sitä, mistä saada lisää vessapaperia.

**Yhteydenpidon sujuvuus esihenkilöiden kanssa** jakoi haastateltujen mielipiteitä.

Kaikki haastatellut kuvasivat esihenkilöiden olevan kiireisiä, ja tämän asettavan viestinnälle ajoittain haasteita. Puolet haastatelluista koki esihenkilöiden tavoittamisen ja heidän kanssaan kommunikoinnin helpommaksi lähityössä, jolloin haastatellut kuvailivat väin kävelevänsä esihenkilön työhuoneeseen esittämään asiansa. Puhelimitse tavoiteltaessa esihenkilö saattoi luvata soittaa takaisin hetken kuluttua, mutta kiireiden vuoksi puhelun soittamisen kuvailtiin helposti unohtuvan. Tämän kuvion kerrottiin saattavan toteutua muutaman kerran ennen onnistunutta yhteydensaantia. Toisaalta haastatelluissa tuotiin esiin, että etätyötä tehdessä täytyi oppia sietämään odottelua. Yhden haastatellun mielestä etäviestinnässä täytyy hyväksyä, ettei vastauksia useinkaan saanut välittömästi tai edes samana päivänä.

Toinen puolikas haastatelluista koki esihenkilön kontaktoinnin etänä sujuvan vaivatta ja helposti etävuorovaikutusvälineiden avulla. Haastatellut kertoivat ottavansa esihenkilöön yleensä yhteyttä WhatsApp-sovelluksella, ja saavansa vastauksen kohtuullisessa ajassa. Yhteydenpito esihenkilön kanssa sujui heistä jouhevasti, ja esihenkilö myös piti heihin oma aloitteisesti yhteyttä tarvittaessa. Yksi haastatelluista kuvasi tunteneensa hänestä pidettävän ”huolta” ja että hän sai työpaikalla esihenkilöltään paljon tukea, työskenteli hän sitten etänä tai lähityössä.

**Palautteen saamisessa** muulta työyhteisöltä ei haastateltujen mielestä tapahtunut muutoksia kokonaan etävuorovaikutusvälineiden varaan siirryttäessä. Palautetta työyhteisön sisällä haastatellut kuvailivat tulevan eniten lääkäreiltä, ja palautteen sävy oli myönteinen ja arvostava. Palautetta tuli esimerkiksi konsultoinnin yhteydessä tai haastateltujen varaamien lääkärin vastaanottojen jälkeen.

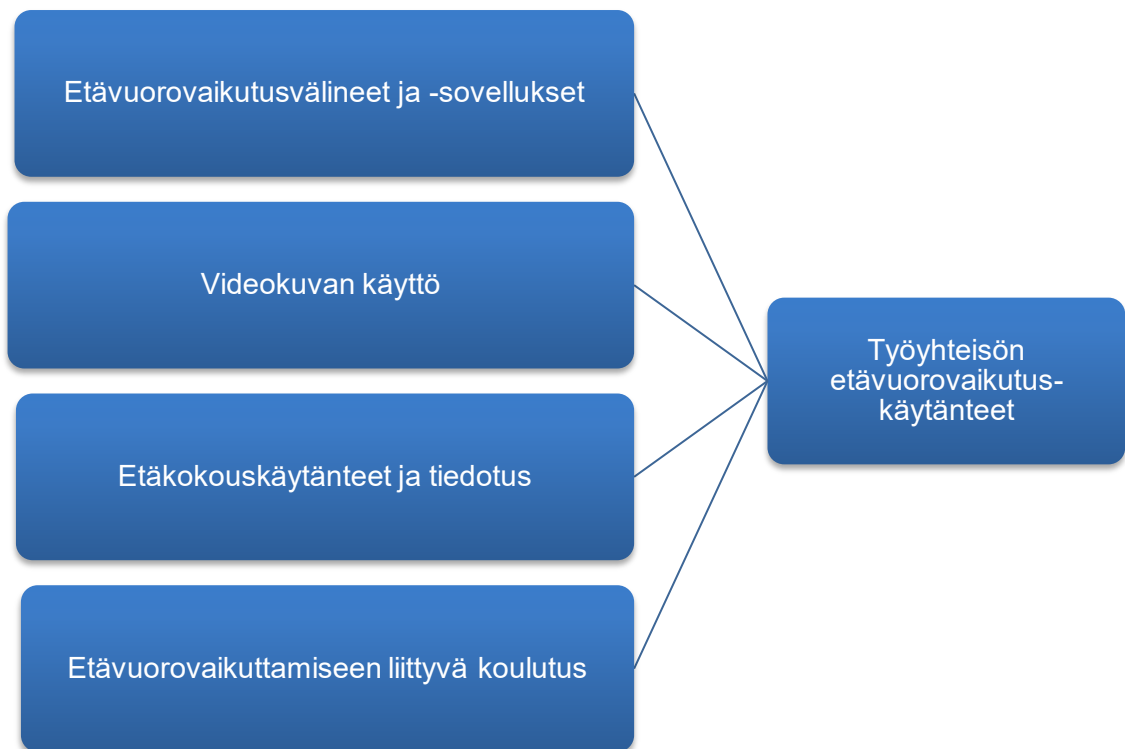
Kollegoilta ja esihenkilöiltä haastateltavat kertoivat tulevan palautetta harvakseltaan, mutta kuitenkin aina ajoittain. Palautetta haastatellut saivat muun keskustelun yhteydessä sivulauseissa, ja esihenkilöltä palautetta kerrottiin saatavan puhelimesta. Yksi haastatelluista kertoi yhteisissä Teams-kokouksissa tulevan jonkin verran suoraa ja epäsuoraa palautetta. Haastateltujen mukaan työn luonne itsenäisen vastaanoton pitä-



misenä yksin aikaansa sen, etteivät muut työyhteisön jäsenet kykene antamaan palautetta toistensa työskentelytavoista, kun eivät ole läsnä. Haastatellut kertoivat kuitenkin saavansa työyhteisöltä riittävästi tukea ja apua.

### 5.2.3 Työyhteisön etävuorovaikutuskäytänteet

Työyhteisön etävuorovaikutuskäytänteet -yläteema, joka on nähtävillä kuviossa 7, muodostui *etävuorovaikutusvälineet ja -sovellukset*, *videokuvan käyttö*, *etäkokouskäytänteet ja tiedotus* ja *etävuorovaikuttamiseen liittyvä koulutus* -alateemojen yläpuolelle.



Kuvio 7. Työyhteisön etävuorovaikutuskäytänteet haastateltujen kuvailemana.

**Etävuorovaikutusvälineet ja -sovellukset**, joita työyhteisössä käytettiin, olivat haastateltavien kuvaileman mukaan monipuoliset. Pääasiallisesti työyhteisön viestintävälineinä toimivat puhelin, WhatsApp-pikaviestisovellus ja kokous- ja viestintäohjelma Microsoft Teams. Sähköpostia käytettiin virallisessa tiedottamistarkoituksessa, ja organisaatiolähtöiset viestit kulkivat sen välityksellä. Vähäisemmälle käytölle haastateltujen mukaan jäivät Apotin henkilöstöviesti ja digikonsultaatio. Työyhteisöllä oli myös oma Facebook-yhteisö, mutta haastateltujen näkemyksen mukaan tämä oli hyvin vähäisessä käytössä.

Puhelimella soittamista käytettiin vuorovaikutuksessa haastateltujen mukaan paljon. Työyhteisön muita jäseniä pyydettiin myös viestitse soittamaan, kun nämä vapautuvat potilastyöstä ja sopiva hetki puhelulle löytyisi. Osa haastatelluista kuvasi joidenkin ja varsinkin monimutkaisten asioiden selittämisen toiselle olevan helpompaa puhelimitse, kuin jos näitä asioita olisi alkanut kirjoittaa. Terveyskeskuslääkärinä konsultoitin puhelimitse, ja tarvittaessa osa haastatelluista kertoi konsultoivansa myös kollegaa puhelimen välityksellä.

WhatsApp-sovellus oli haastateltujen mukaan työyhteisön viestintävälineenä päivittäisessä ja jatkuvassa käytössä, ja sen kautta tulevien viestimäärien kuvailtiin olevan suuria. WhatsAppiin oli perustettu useita eri aihealueita käsitteleviä keskusteluryhmiä, joista osaan kuuluminen oli vapaaehtoista. Omat ryhmänsä oli perustettu samoissa työtehtävissä tai työtiimeissä työskenteleville henkilöstön jäsenille, oma ryhmänsä oli esimerkiksi päiväpoliklinikalla työskenteleville sen päivän päivystäville työntekijöille. WhatsAppin välityksellä kerrottiin keskusteltavan paljon myös silloin, kun työntekijät olivat yhtä aikaa lähityössä terveysasemalla. WhatsAppissa ei käytetty ääni- tai videoviestejä, vaan viestittely oli kirjoitettua tekstiä.

Sähköpostia henkilökunnan kerrottiin lukevan harvakseltaan, tyypillisesti kerran viikossa. Sähköpostin määrää kuvailtiin ”*loppumattomaksi tulvaksi*”, ja sen suuren määrän vuoksi kaikkia viestejä ei välttämättä ehditty tai vaivauduttu lukemaan. Työyhteisön sisäiset kokoukset järjestettiin Microsoft Teamsin välityksellä, ja Teamsin kautta järjestettiin myös hoitohenkilöstön päivittäinen aamukokous.

**Videokuvan käytön** eli kameran aukaisemisen haastatellut kertoivat olevan harvinaista, ja videokuvan käyttö toteutui lähinnä vain työnohjauksien kaltaisissa tilanteissa. Kameran auki pitämistä pidettiin epäluontevana ja epämukavana, koska kamerayhteys ei ollut muillakaan kokouksien osanottajilla päällä. Haastatellut kokivat myös helpomaksi puhua ajatuksistaan ja kertoa mielipiteitään ilman kamerayhteyttä.

Osa haastatelluista pohti, että videokuvan käyttöä kannattaisi työyhteisön virallisissa kokouksissa lisätä. Syynä tähän he kertoivat sen, että kokoustilanteista muodostui työntekijöille monisuorittamistilanteita ja kokouksien seuraamisesta saattoi tulla toisarvoista. Kokous pyöri taustalla ja samalla vastailtiin sähköpostiviesteihin, hoidettiin puheluita ja tehtiin sellaisia potilastöitä, jotka oli mahdollista hoitaa sähköisesti. Toisaalta kaikissa työpaikan tietokoneissa ei videoyhteyksimahdollisuutta haastateltujen mukaan edes ollut.

Haastatellut kokivat, että olisivat kuitenkin halunneet nähdä erityisesti työyhteisön uudet tai pitkään perhevapailta olleet jäsenet kamerayhteyden välityksellä, jotta olisivat saaneet liitettyä ruudulla näkyvään nimeen ja mahdollisesti myös ääneen kasvot. Suurin osa haastatelluista suhtautui myönteisesti videokuvan käytön lisäämiseen työyhteisön etävuorovaikutustilanteissa.

**Etäkokouskäytänteet ja tiedotus** toimivat haastatelluiden mielestä etävuorovaikutusteknologioiden välityksellä hyvin. Osastokokouksiin ja muihin työyhteisön kokouksiin osallistuttiin Microsoft Teamsin välityksellä etätöitä tehdessä, ja tämä toimi haastateltujen käsityksen mukaan moitteetta. Työyhteisön etäkokouksissa oli tapana pitää mikrofonit ja kamerat kiinni, ja tarvittaessa pyytää puheenvuoroa mikrofonin kautta. Chatin eli kokouksen keskustelujuosteen käyttämisestä ei työyhteisössä suosittu, sillä haastatellut kuvailivat sen seuraamisen olevan hankalaa kokouksen pitäjälle.

Organisaation ohjeistukset tiedotettiin sähköpostitse, jonka lisäksi ne päivitettiin Microsoftin Sharepoint-järjestelmään, johon kaikilla työyhteisön jäsenillä oli pääsy omalta päätteeltään. Microsoft Sharepoint on suojattu ympäristö, jota voidaan käyttää tiedostojen yhteiskäyttöön ja jakamiseen. Ongelmaksi sähköpostitiedotuksessa nähtiin se, että haastateltavien mukaan osa työyhteisöstä ei lukenut työsähköpostia juuri lainkaan.

Haastatellut kertoivat yhteisesti sovittun, ettei WhatsApp-sovelluksen pikaviestittelyä käytettäisi tärkeiden ohjeistuksien tai asioiden tiedottamiseen. Tämä sen takia, että suurien viestimäärien takia tiedotteet hukkuvat muiden viestien joukkoon, ja että kaikki sovelluksen kautta lähetetyt viestit poistuvat tietyin väliajoin. Haastateltujen mukaan aina ajoittain WhatsAppia kuitenkin käytettiin kiireelliseen tiedottamiseen ja tiedotusvälineenä. Osa haastatelluista toivoi lisää keskustelua tiedotusta koskevista säännöistä, jotta WhatsAppia ja sähköpostin lukemista koskevat toimintatavat olisivat kaikilla samanlaiset.

**Etävuorovaikuttamiseen liittyvälle koulutukselle** ei haastatteluissa nähty tarvetta, eivätkä haastatellut olleet itse saaneet koulutusta tai opastusta asiassa. He eivät kokee myöskään tulevaisuudessa tarvetta etävuorovaikutukseen liittyvälle koulutukselle, ja kaikki haastatellut kuvasivat hallitsevansa vuorovaikutusvälineet ja etävuorovaikutustaidot hyvin.

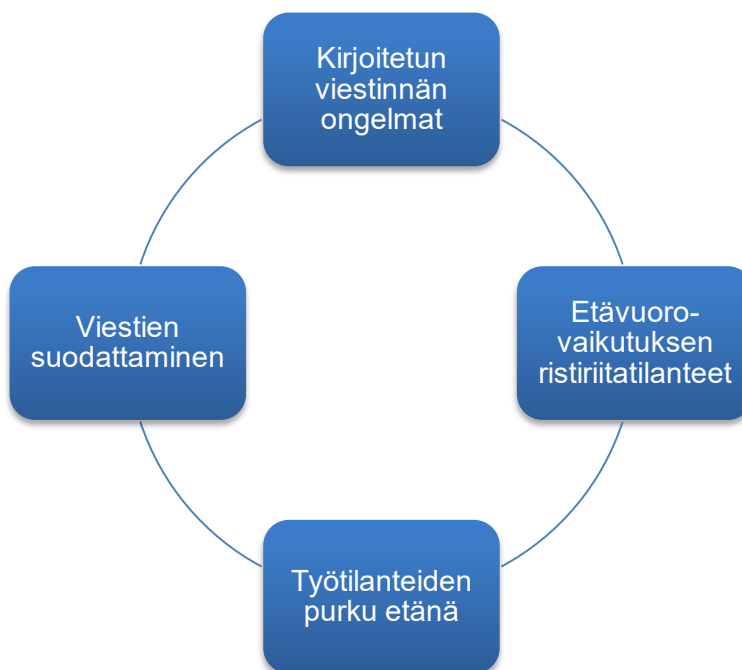
Haastatteluissa kuvailtiin koko terveydenhuollon kentän olleen ”shokkitilassa” koronapandemian alkaessa ja etätöiden levitessä nopeasti ja laajamittaisesti myös terveysasemille, ja ettei etäkäytäntöjä tai -koulutuksia tämän vuoksi ajateltu. Haastatelluista

osa pohti, oliko etätöitä, etävuorovaikuttamista ja sen lieveilmiötä ajateltu työyhteisössä tähänkään mennessä.

Osassa haastatteluja tuotiin kuitenkin ilmi, että yleisiä etäkokouskäytäntöjä koskevalle lyhyelle koulutukselle tai pienelle infotilaisuudelle voisi olla tarvetta. Kukaan haastatelluista ei kuitenkaan nähnyt tarvetta laajemmalle asiaa koskevalle kouluttamiselle. Yksi haastatelluista pohdiskeli, että tässä vaiheessa olisi jo liian myöhäistä kouluttaa henkilöitä, sillä etätö ja etäteknologiat olivat jo kiinteä osa arkityötä.

#### 5.2.4 Etävuorovaikutuksen haasteita

Haastateltujen mukaan teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen haasteet keskittyivät pääosin neljälle eri alueelle, jotka esitellään kuviossa 8.



Kuvio 8. Haastatteluissa esiin nousseet etävuorovaikutukseen liittyvät haasteet.

**Kirjoitettuun viestintään liittyvät ongelmat** nousivat haastatteluissa esiin yhtenä etäviestintään liittyvänä haasteena. Haastateltavat kuvasivat kirjoitetussa ja puhutussa viestinnässä olevan selkeä ero, koska se millä äänenpainolla ja miten asiat sanotaan ei kirjoitettuna aina välity lukijalle niin kuin alkuperäinen viestijä on tarkoittanut. Kirjallista viestintää kuvailtiin ”*töksähteleväksi*” ja ”*lyhytsanaiseksi*”, minkä vuoksi lopullinen tarkoitus ei aina lukijalle avaudu.

Myös työyhteisön sisällä viestien kirjoittamistavoissa oli haastateltujen mielestä puutteita. Osa haastatelluista kuvasi osaamisvajetta ilmenevän esimerkiksi isojen kirjainten käytössä sekä tietynlaisessa ”terävässä” kirjoitustyyliissä, jonka vuoksi viestit vaikuttavat tiukemmilta kuin tarkoitettu. Sanattoman viestinnän puuttuessa koettiin viestit tarkoitettua kiperimmiksi, ja aiheuttavan joskus tästä syystä pahaa mieltä. Kirjoitetun etäviestinnän kuvattiin myös aiheuttavan konflikteja ja väärinymmärryksiä kollegoiden välillä työyhteisössä lähiviestintää helpommin. Haastatelluista puolet kertoivat myös itse joskus loukkaantuneensa ja pahoittaneensa mielensä kollegoiden viesteistä.

**Etävuorovaikutuksen ristiriitatilanteita** ei haastateltujen mukaan aina selvitelty, koska mielenpahoitus ei etävuorovaikutusteknologioilla välittynyt muille työyhteisön jäsenille. Osa haastatelluista kertoi purkaneensa pahaa mieltään kotona puolisolleen, jonka jälkeen harmituksesta pystyi päästämään irti. Esihenkilöiden kerrottiin puuttuneen ajoittain keskusteluun ja ohjeistaneen puhumaan kaikille kunnioittavasti, vaikka keskustelijat olisivatkin ärsyyntyneitä ja tunnekuohun vallassa. Haastatelluilla ei ollut tietoa, oliko ikävään sävyyn muille kirjoitelleiden kanssa keskusteltu kahden kesken esihenkilötasolla.

Osassa haastatelluista tuotiin esiin työyhteisössä sovitun, ettei WhatsApp-sovellusta käytettäisi toisten ”*ojentamiseen*” tai kärkeämpään mielipiteiden vaihtoon. Syynä tähän kuvattiin olleen väärinymmärryksien, kahnauksien ja pahan mielen ennakoiva välttäminen.

Työyhteisön ja työkavereiden kesken sovelluksessa käytyä keskustelua oli silloin tällöin käyty läpi päivittelevään sävyyn. Vuorovaikutustilanteista oli myös työyhteisön sisällä keskusteltu, avattu näkökantoja ja käyty läpi, ettei kenenkään ole tilanteissa ollut tarkoitus loukata toista. Ristiriitatilanteiden purkua oli tehty niin etänä kuin lähivuorovaikutuksessa, ja näistä kahdesta lähivuorovaikutuksen kuvailtiin olevan vaikuttavampaa. Kuukaan haastatelluista ei kokenut, että etävuorovaikutuksessa syntyneet mielenpahoitukset tai väärinymmärrykset olisivat jääneet kytemään tai vaikuttaneet työyhteisön välisiin suhteisiin.

**Työtilanteiden purkaminen** ja päivän työtilanteiden läpikäyminen väheni etätyönteon yhteydessä haastateltujen mielestä. Puhumisen kuvailtiin olevan paras keino käydä itseään vaivaamaan jääneitä tilanteita läpi, mutta etätyössä haastatellut kertoivat purkaneensa tilanteita harvemmin. Tarvittaessa esihenkilölle mainittiin olevan aina mahdollista soittaa tuen ja avun saantia varten, mutta haastatellut pohtivat esihenkilön olevan kiireinen ja soittaminen tuntui sen takia toisarvoiselta.

Osa haastatelluista kuvasi viestittävänsä tai soittavansa läheisimmille työtovereille tarvittaessa, jolloin heidän kanssaan pystyi puhelimesta käymään läpi harmittamaan jääneitä tilanteita tai hankalia työtapauksia. Yksi haastateltu taas kertoi, ettei käynyt hankalia tilanteita läpi oikeastaan missään etätöitä tehdessään. Toisaalta yksi haastatelluista toi esiin, ettei työyhteisön tapoihin kuulunut käydä hankalia tai vaikeita potilaspauksia ja -kohtaamisia läpi läsnätyössäkään, vaikka sellaiselle olisi tarvetta ollutkin. Toinen haastateltava taas pohti, ettei kahvi- tai lounastunti ollut hänestä sopiva paikka käydä läpi päivän tai työviikon aikana esiin tulleita vaikeita tilanteita, koska nämä tauko- hetket oli tarkoitettu työstä irtaantumiseen ja virkistäytymiseen.

**Viestien suodattamisen** alateema käsittelee haastatelluiden itselleen ja heidän työnteolleen turhaksi koetun viestinnän liiallista, työntekijää kuormittavaksi yltävää määrää. Haastatelluilla oli käytössään työnantajan työtä varten tarjoama työpuhelin, johon oli asennettu työyhteisön viestintää varten WhatsApp-pikaviestisovellus. WhatsApp-sovelluksessa hyödynnettiin eri keskusteluryhmiä, joita haastatellut kertoivat olevan lukuisia. Lähes kaikki haastatellut kokivat WhatsApp-sovelluksen kautta tulevan viestinnän olevan liiallista, ja kokivat jatkuvan viestittelyn kuormittavan ja häiritsevän työntekoa. Yksi haastatelluista kuvasi WhatsApp-sovellusta ”*työyhteisön kompastuskiveksi*”. WhatsApp-viestittelyn kuvattiin olevan niin helppoa, että ryhmiin tulee laitettua turhan herkästi ja harkitsemattomia viestejä.

Viestittelyn kuvailtiin myös saavan joskus vahvoja negatiivisia sävyjä, kun useampi ihminen tarttui kärkkäästi jonkun toisen työntekijän esille tuomaan epäkohtaan, ja tyytymättömyys ja turhautuminen pääsevät valloilleen. Osa haastatelluista kuvasi tämän laskevan tunnelmaa, ja toivoi asiaan puututtavan.

Pidemmän loman jälkeen työpuhelimien toimimaan saannissa kuvailtiin olleen haasteita, sillä WhatsApp-sovellukseen ehtii loman aikana kertyä puolisen toistatuhatta viestiä, joista tärkeiksi koettiin vain murto-osa. Suurien turhiksi koettujen viestimäärien vuoksi haastateltujen motivaatio lukea kaikki viestit laski. Mikäli viestien joukossa oli tärkeää informaatiota, sen jälkeinpäin löytäminen koettiin hyvin hankalaksi.

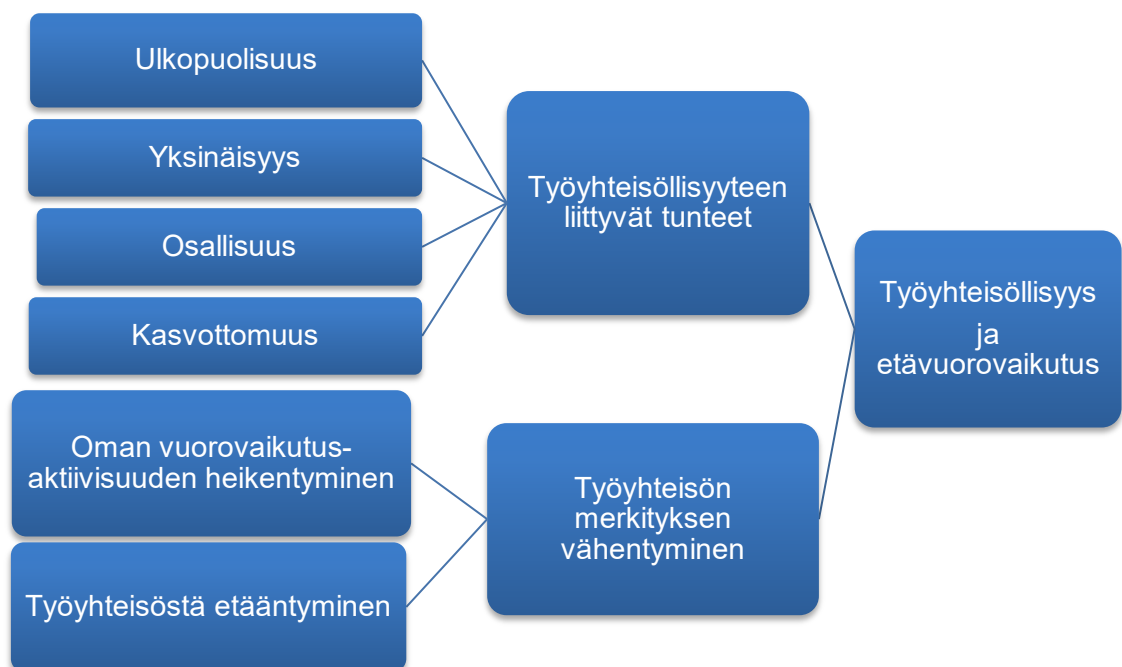
Osa haastatelluista toi esiin toivetta saada pidettyä viestittely enemmän työkeskeisessä viestinnässä ja asialinjalla, sillä kyseessä oli kaikkien käyttämä työväline. Kahden ihmisen välisen viestittelyn haastateltavat kokivat tarpeettomaksi koko terveysaseman henkilökunnan luettavaksi, ja haastatelluissa tuotiin esiin, että viestit tulisi paremmin koh-

dentaa vain tietyille ihmisille yksityisviestein. Toisaalta yleisemmän tason viestien rajaamisen koettiin olevan hankalaa, ja haastatellut kokivat hankalaksi hahmottaa, millä logiikalla lähetettäviä viestejä tulisi rajata.

Myös sähköpostiviestintä koettiin kuormittavana, ja ”*sähköpostitulvan*” takia osa haastatelluista kertoi ehtivänsä lukea vain osan saapuneista sähköposteista. Sähköposteja kerrottiin luettavan vain kerran viikossa, jos silloinkaan. Haastatelluiden mukaan terveysaseman henkilökunta lähetti vain vähän sähköpostia, ja viestintä oli lähinnä peräisin organisaatiolta.

### 5.3 Etävuorovaikutuksen vaikutukset työyhteisöllisyyteen

Haastatellut kuvasivat haastatteluissa näkemyksiään etävuorovaikutukseen liittyvien tunteiden kautta, ja pohtivat etävuorovaikutuksen vaikutuksia työyhteisön merkityksellisyyteen. Nämä näkemykset on esitetty alla kuviossa 9.

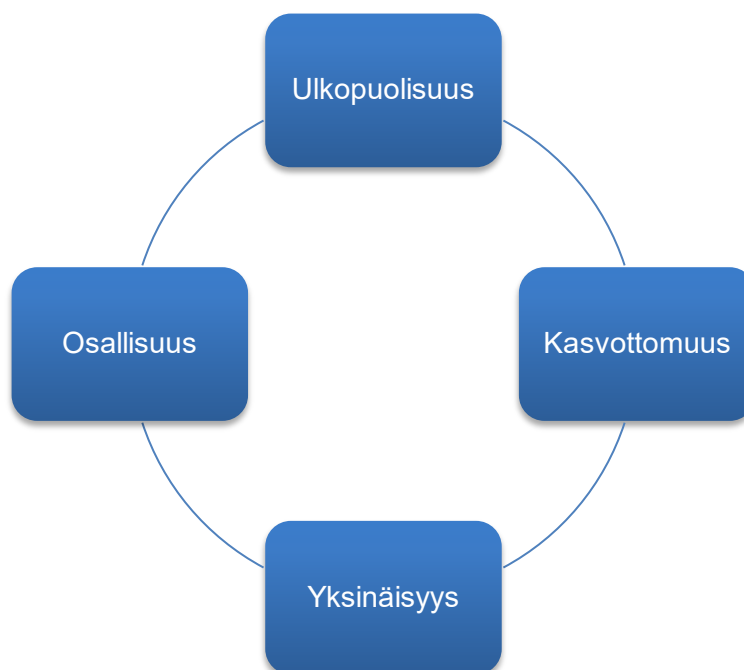


Kuvio 9. Haastateltujen näkemyksiä etävuorovaikutuksen vaikutuksista työyhteisöllisyyteen.

#### 5.3.1 Työyhteisöllisyyteen liittyvät tunteet

Haastattelujen perusteella fyysinen erillä olo työyhteisöstä ja vain etävuorovaikutusvälineiden varassa oleminen vaikuttaa työntekijän ja työyhteisön väliseen suhteeseen. Teemoittelussa nousi esiin neljä työyhteisöllisyyteen ja siihen kuuluvuuteen liittyvää

tunnealuetta, jotka liittyvät läheisesti vuorovaikutukseen. Tunteet ovat ulkopuolisuus, kasvottomuus, osallisuus ja yksinäisyys, ja nämä esitellään kuviossa 10.



Kuvio 10. Työyhteisöllisyyteen ja etävuorovaikutukseen liittyvät neljä keskeistä tunnetta haastateltujen näkökulmasta.

**Ulkopuolisuuden** tunteita haastatellut kuvasivat esiintyvän erityisesti lähipäivinä kahvihuoneessa, eikä juurikaan etävuorovaikutusalustoilla. Terveysasemalla työskentelevän hoitajan työ on itsenäistä ja potilaat kohdataan useimmiten kahden kesken ilman kollegoiden läsnäoloa. Työtovereita ei siis päivän mittaan tavata yhtä paljon kuin esimerkiksi sairaalaympäristössä, jossa useat henkilöt hoitavat samoja potilaita limittäin. Kahvihuoneeseen mennessä haastatellut kokivat olonsa ainakin jossain määrin ulkopuolisiksi, kun eivät tunnistanee muita kahvihuoneessa olijoita ulkonäöltä. Vieraiden kasvojen keskelle taukotilaan menemisen kuvailtiin tuntuvan hieman hankalalta. Yksi haastatelluista kertoi myös miettineensä, että ihmettelivätkö muut kahvihuoneessa olijat, että kuka hän itse oikein oli. Itsensä toistuva esitteleminen koettiin myös ikävänä virkistäytymiseen tarkoitetulla tauolla. Ulkopuolisuuden tunteet koettiin erityisen ikäviksi silloin, jos haastateltu oli ollut aikaisemmin tiivis osa työyhteisöä ja kokenut yhteenkuuluvuutta työtovereihin. Toisaalta haastateltavat kuvasivat lääkäreiden vaihtuvan terveysasemalla muutenkin tasaiseen tahtiin johtuen lääkärin työkierrosta, ja etteivät uudet kasvot kahvihuoneessa olleet mitenkään poikkeuksellista.



Lisäksi ulkopuolisuuden tunne työyhteisöstä ilmeni siten, että haastatellut kuvasivat työtapoihin ja muuhun toimintaan puuttumishalun vähentyneen, sillä etävuorovaikutusvälineiden välityksellä *"ei viitsi ihan kaikkeen puuttua"*. Etänä olijoiden puuttumisen lähityötä koskevaan keskusteluun epäiltiin myös mahdollisesti ärsyttävän muita työyhteisön jäseniä, ja haastatellut kokivat, etteivät nämä asiat heille oikeastaan kuuluneetkaan.

**Kasvottomuus** liitettiin haastatteluissa vahvasti etävuorovaikutukseen. Työtovereihin haastatellut kuvasivat tutustuneensa lähityössä ja kahvihuoneessa, eikä varsinaisia uusia suhteita juurikaan luotu teknologiavälitteisellä vuorovaikutuksella. Ennen työtoverin näkemistä työtovereiden kuvattiin olevan *"vain nimiä"* eri etävuorovaikutusalustoilla. Tutustumisen kerrottiin tapahtuvan *"ihan eri tavalla"* lähityössä, jolloin myös työyhteisöön kuulumisen tunne vahvistui. Etävuorovaikutuksesta kuvailtiin puuttuvan katsekontakti, hymyn ja naurun yhdistävä voima sekä toisen viestien oikeaa tulkintaa helpottavat eleet. Haastatellut kertoivat vaihdelleensa WhatsApp-viestejä ja puhuneensa puhelimesta terveysasemalla uusien työntekijöiden kanssa useampaan otteeseen ilman, että tiesivät minkä näköisiä nämä olivat. Haastatellut kuvasivat tunteneensa olonsa välillä huvittuneeksi ja *"vähän hassuksi"* lähettäessään pelkällä etunimellä allekirjoitettuja viestejä työntekijöille, joita eivät olleet aikaisemmin tavanneet tai joille eivät olleet edeltävästi esittäytyneet.

**Osallisuuden** tunteita ylläpitivät aiempi lähityöskentely ja sen myötä jo muotoutuneet vuorovaikutussuhteet toisiin työntekijöihin. Haastateltavat kokivat olevansa osa työyhteisöä, vaikkeivat olleet lähityössä tai olleet tavanneet hiljattain työtovereitaan kasvotusten. Vanhemmat työntekijät kokivat olevansa myös tärkeä osa työyhteisöä työssä kerryttämänsä tietoperustan ja osaamisensa vuoksi, sillä uudemmilla työntekijöillä oli paljon kysyttävää heiltä, ja he pystyivät usein neuvomaan muita käytänteissä. Uudempi haastateltu työntekijä taas koki läheisyyttä lähinnä niihin työtovereihin, joiden kanssa oli puhunut puhelimesta, ja ettei hän ollut työporukassa *"kunnolla sisällä"* ennen tiiviimpää lähityöskentelyä.

Työyhteisön osallisuuden kuvattiin kuitenkin vähentyvän silloin, kun lähivuorovaikutusta oli vähemmän. Haastatellut kertoivat jossain määrin vieraantuneensa tutuistakin työtovereista, ja keskustelun aloittamisen esimerkiksi kahvihuoneessa tuntuneen kankealta pitkän lähivuorovaikutustauon jälkeen. Osallistuessaan työyhteisön yhteisiin kokouksiin etävuorovaikutusvälineiden avulla, kuvasivat haastateltavat välillä tunteneensa osattomuutta suhteessa työyhteisöön ja tunteneet itsensä joskus sivuutetun. Haastateltavien

kokemusten perusteella huumoripitoiseen keskusteluun ja vitsailuun oli vaikea osallistua etävuorovaikutusvälineillä, sillä huumorissa ajoituksella ja äänenpainoilla on iso merkitys.

**Yksinäisyyden** kerrottiin tuntuvan erityisesti taukoaikoina, jolloin lounasseuraa ei ollut ja tauoilla ei voitu jutella työkavereiden kanssa. Siinä missä lähityössä haastatellut kertoivat purkavansa asioita kahvihuoneessa piipahtamalla, kuvasivat he etätyöskennellessä asioiden jäävän yksin mietittäväksi. Yhteydessä toisiin ei etävuorovaikutusvälineiden kautta juurikaan oltu, mutta haastateltavat kuvasivat työpuhelimen WhatsApp-sovelluksen piippailevan jatkuvasti niin tasaiseen tahtiin, ettei pidempiaikaista yksinäisyydentunnetta päässyt syntyään. WhatsApp-sovellus vaikutti lieventäneen yksinäisyyden tunteita, vaikkei sovelluksessa käytyyn keskusteluun osallistunut tai viestejä heti lukenutkaan.

### 5.3.2 Työyhteisön merkityksen vähentyminen

Haastatellut kuvasivat haastatteluissa etäänntyneensä työyhteisöstään ollessaan työyhteisöön yhteydessä vain teknologisilla vuorovaikutusvälineillä. Osasyiksi etäänntymiseen mainittiin koronapandemia, jonka myötä lähivuorovaikutus kaikilla elämänsaroilla väheni lähikontaktien välttämispoliitikan vuoksi. Oman perheen ja työelämän ulkopuolisten ihmissuhteiden merkitys korostui ja työn merkitys arvomaailmakartalla pieneni. Osa haastateltavista toi ilmi, etteivät he pidempiaikaisesti etänä ollessaan kaivanneet työyhteisön vuorovaikutussuhteita, ja olivat tyytyväisiä tilanteeseen. Palatessaan lähityöhön he olivat huomanneet vuorovaikutussuhteiden merkityksellisyyden, ja todenneet kaivanneensa kahvitaukojen ja työntöön lomassa tapahtuvaa juttelua ja läheisempää vuorovaikutusta työyhteisöön.

Osa haastatelluista kuvaili oman vuorovaikutusaktiivisuutensa heikentyneen etätyönteossa, ja he mainitsivat olevansa passiivisempia ja vetäytyvämpiä lähivuorovaikutustilanteissa. Etävuorovaikutusvälineillä ei haastateltavien kokemusten mukaan tullut pidettyä yhteyttä ja juteltua työkavereiden kanssa yhtä paljon kuin lähityössä. Kahvihuoneessa haastateltavat kertoivat joskus valinneensa jutella vain jo entuudestaan tuttujen työtovereiden kanssa, sillä kokivat esittäytymisen ja uusiin kasvoihin tutustumisen väsyttäväksi. Välillä he päätyivät tarkkailijan rooliin, ja valitsivat mieluummin seurata keskustelua vähän sivummalta kuin olla itse aktiivisia vuorovaikuttajia.

Vuorovaikutustarpeen koettiin vähentyneen etätyönteon ohessa, ja työkavereiden ja työyhteisön merkitys pieneni. Yksi haastateltavista kuvasi ajoittain tunteneensa olevansa kuin yksityisyrittäjä, jonka työyhteisö käsitti työskentelyhuoneen IT- ja etävuorovaikutusvälineineen. Työyhteisöstä erkaantumista pidettiin etätyöskentelyn selkeimpänä miinuspuolena, eikä etävuorovaikutuksen koettu ylläpitävän suhteita työyhteisöön lähivuorovaikutuksen veroisesti. Haastatellut toivat esiin työntekijän omaa vastuuta ylläpitää työyhteisöön kuulumista, ja kokivat jokaisen oman vuorovaikutusaktiivisuuden merkityksen korostuvan etätyöntekijöillä. Lähityössä vuorovaikutussuhteiden ja työyhteisöllisyyden koettiin kehittyvän luonnollisesti ja itsestään, kun taas etänä sen kehittymisen ja ylläpidon nähtiin vaativan selkeästi enemmän vaivannäköä.

## 6 Pohdinta

### 6.1 Tulosten tarkastelu

Sosiaali- ja terveysalan pitovoiman kannalta olisi tärkeää, että työntekijät sitoutuisivat omaan työyhteisöönsä, jolloin myös työpaikan pitovoima kasvaa. Toimivalla etävuorovaikutuksella on tutkimusten perusteella suuri merkitys tiedonjakamisen tehokkuudelle, työyhteisöllisyydelle, työviihtyvyydelle ja työssä jaksamiselle (Pennanen 2015: 57–58; Mikkola & Rajamäki 2017: 251–255; Mönkkönen & Roos 2010: 254–255). Opinnäytetyössä saaduissa tuloksissa näkyi selkeä yhteys opinnäytteen teoriapohjaan, ja saadut tulokset tukevat teoriaa.

Opinnäytetyön tulokset tukivat aiemmin saatuja tuloksia, joiden mukaan digitaaliset viestintävälineet nopeuttivat terveydenhuollon ammattilaisten välistä viestintää ja tiedonkulkua (Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 188–189). Tiedonkulun ongelmat taas keskittyivät tulosten perusteella lähinnä eri etäviestintäkanavien kautta tulevaan informaatiotulvaan, jonka vuoksi omaan työhön oleellisesti liittyvien asioiden poiminta ja huomiointi koettiin haastateltujen kertoman mukaan hankalaksi. Elorannan, Maijalan ja Ristolaisen (2020: 183) sekä Pennasen (2015: 63) mukaan suuret ja vaikeasti hallittavissa olevat tietomäärät ovat tyypillisiä juuri teknologiavälitteiselle informaatiolle. Opinnäytteen tuloksista ilmeni, että työyhteisössä oli osalla tapana rajoittaa ja hallita saapuvia informaatiomääriä jättämällä jotkin tiedotuskanavat, kuten sähköpostin, lähes kokonaan vaille huomiota. Tämä on ongelmallista, sillä sähköposti toimi yhtenä organisaatiolähtöisen ja tärkeän tiedottamisen välineenä.

Opinnäytetyössä saaduissa tuloksissa ei noussut esiin hankaluuksia käyttää viestintätekniologiaa eivätkä haastatellut kokeneet tarvetta etäteknologiaan ja sen käyttöön liittyvälle koulutukselle. Tämä oli ristiriidassa sellaisten tutkimusten kanssa, joiden mukaan etätyössä käytettävien välineiden ja teknologioiden käyttöön ja laajempaan hyödyntämiseen ei ollut annettu riittävä koulutusta ja että työntekijöiden digiosaamisessa oli puutteita (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 183–184; Työturvallisuuskeskus 2018). Tämä ristiriita saattaa kuitenkin selittyä sillä, että haastatteluihin oli valikoitunut hyvät tietotekniset taidot omaavia henkilöitä, ja lisäksi haastatellut kuvasivat heikommilla valmiuksilla varustautuneiden työyhteisön jäsenten pysyttelevän mieluummin lähi-työn piirissä.

WhatsApp-pikaviestisovellus oli työyhteisön etäviestinnässä erityisasemassa. Pikaviestisovellus vaikutti pitävän etätyöntekijät viestintävälineistä parhaiten yhteydessä työyhteisöön ja yhdistävän työntekijöitä, mutta samalla sovelluksen kautta tulevat viestimäärät koettiin kuormittavina ja ohjeistusten vastainen viestintä kiristi hermoja. Tutkimusten mukaan juuri pikaviestisovellukset alensivat työyhteisöjen jäsenten vuorovaikutuskynnystä, mikä johti viestiketjuissa käsiteltyjen aiheiden ulkopuoliseen ja vaikeasti hallittavaan viestintään (Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 157).

Opinnäytteen tuloksissa ilmeni, että pikaviestisovellusten viestintäkäyttöön olisi tarpeellista luoda selkeämmät säännöt, vaikkakin osan mielestä sovellusten käyttöön ei liittynyt ongelmia. Yleiset säännöt ja raamit viestinnälle oli esimiestasolta luotu, mutta valvontaa ei opinnäytetyön tuloksien perusteella juurikaan toteutettu. Selkeiden ja yhteisesti sovittujen sääntöjen ja niiden noudattamisen valvonta tutkitusti tehostavat yhteistyötä ja helpottavat työntekijöiden viestintää työyhteisön sisällä (Työturvallisuuskeskus 2018; Klemola & Talvio 2017: 69–70). Klemolan ja Talvion (2017: 70) mukaan viestinnän sääntöjä kannattaa työpaikoilla ajan kuluessa tarkistaa ja tarvittaessa muuttaa, jotta ne palvelisivat työyhteisön kulloisia tarpeita mahdollisimman hyvin. Opinnäytetyön tulosten perusteella tämä voi olla haasteellista, sillä työyhteisön sisällä voi olla täysin vastakkaisia käsityksiä lisäsääntelyn ja viestintätapojen uudelleen määrittelyn tarpeellisuudesta. Terveystieteiden alalla etäviestinnän menetelmiä organisaatiotason puolelta ei ollut aina selkeästi ja tarkasti määritetty, ja tämä piti paikkansa opinnäytteen tulosten perusteella myös kohdetyöyhteisössä (Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 183).

Työyhteisön käyttämään WhatsApp-pikaviestisovellukseen oli luotu lukuisia eri keskusteluryhmiä, joihin osaan kuuluivat kaikki ja toisiin kuuluminen oli harkinnanvaraista ja vapaaehtoista. Uusia keskusteluryhmiä oli muodostunut eri työtehtävien ja hyvin keske-

nään toimeen tulevien työyhteisön jäsenten ympärille. Opinnäytteen tulosten perusteella työyhteisön jäsenet keskustelivat ja refleктоivat työpäivän tapahtumia eri keskusteluryhmissä, jotka eivät olleet kaikille samoja. Pennanen (2015: 58–59) mukaan hoitohenkilöstön jäsenet luovat itse omat vertaisryhmänsä, ja kokoontuvat näihin omiin vertaisryhmiinsä kuuluvien työyhteisön jäsenten kanssa yhteen käymään läpi työpäivän kulkua ja vuorovaikuttamaan. Pennanen (2015: 57–59) mukaan työyhteisön eri ryhmiin kuuluminen tai niiden ulkopuolelle jättäytyminen tukevat yksilön hyvinvointia silloin, kun nämä tapahtuvat työntekijän omasta tahdosta. Opinnäytetyön tuloksien perusteella etätyöntekijöiden vertaisryhmät muodostuivat usein teknologisille vuorovaikutusalustoille fyysisten tilojen puutteessa. Opinnäytetyön vertaisryhmytymiseen liittyvät tulokset tukivat aiempia tutkimustuloksia, joiden mukaan eri vuorovaikutuksellisiin vertaisryhmiin kuuluminen tai niiden ulkopuolelle jättäytyminen ei vaikuta työntekijöiden työyhteisöön kuulumiseen (Mikkola & Rajamäki 2017: 259). Tuloksista ilmeni etätyöntekijöiden tuntevan työyhteisöllisyyden ja kuulumisen tunteita virtuaalisissa keskusteluryhmissä, ja että näissä ryhmissä saatiin tarvittaessa tukea ja apua päivittäisessä työssä. Pikaviestisovellukset myös lievittivät tehokkaasti työpäivän aikana syntyviä yksinäisyyden tunteita riippumatta siitä, osallistuiko etätyöntekijä itse aktiivisesti keskusteluun vai ei.

Tulosten perusteella etävuorovaikutusvälinein tapahtuvalla viestinnällä pahoitettiin lähi-viestintää useammin keskustelukumppanin mieli. Syynä tähän oli kirjoitetun viestinnän laatu: sanattoman viestinnän puutteessa viesteistä vedettiin omia johtopäätöksiä ja niiden tulkittiin olevan kärkkäämpiä, kuin ehkä oli tarkoitettu. Nämä tulokset vastaavat aiempia tutkimustuloksia, joissa on havaittu etävuorovaikutusvälineiden tyypillisesti lisäävän vuorovaikutuksen väärinkäsityksiä työyhteisöissä (Lal & Dwivedi & Haag 2021; Keyriläinen & Pärnänen & Sutela 2019: 158, 346). Mielenkiintoista tuloksissa oli se, että mielensä pahoittanut työntekijä jäi työyhteisössä helposti yksin tunteidensa kanssa, sillä harmitusta ei huomattu. Havaittuihin ristiriitatilanteisiin työyhteisössä puututtiin esihenkilötasolta, ja tilanteet käytiin läpi ja pyrkimyksenä oli konfliktien ennaltaehkäisy. Myös kollegat tarjosivat vuorovaikutuksen ristiriitatilanteissa tukeaan keskustelun muodossa, ja tätä arvostettiin. Työtovereilta saadun tuen on todettu toimivan työyhteisöllisyyttä lisäävänä seikkana (Mikkola & Rajamäki 2017: 261; Pennanen 2015: 63), ja nyt saadut tulokset vahvistivat tätä havaintoa.

Saaduista tuloksista ilmeni, että terveysaseman etätyöntekijät pitivät työyhteisön jäsenten keskeistä vuorovaikutusta merkityksellisenä, mutta vuorovaikutuksen puutteessa sen tarvekin väheni. Opinnäytetyössä saadut tulokset tukivat aiemmin saatuja tuloksia, joiden mukaan etätyöntekijät pystyvät paremmin keskittymään työntekoon ja saivat työ-

päivän aikana enemmän aikaan sosiaalisten häiriötekijöiden ja keskeytysten pienemmän määrän vuoksi (Lal & Dwivedi & Haag 2021), mikä myös osaltaan vähensi sosiaalisen kanssakäymisen tarvetta. Toisaalta lähityöhön palattuaan haastatellut olivat huomanneet kaivanneensa työyhteisön lähivuorovaikutussuhteita ja -tilanteita. Eniten haastatellut etätyöntekijät kaipasivat työpaikkansa taukutiloja, joissa niin työyhteisöllisyys, vuorovaikutus kuin työntekijöiden väliset suhteet kehittyivät haastateltujen näkemysten mukaan parhaiten. Aiempien tutkimusten mukaan juuri työyhteisön fyysisissä oleskelutiloissa tapahtuvalla vuorovaikutuksella on keskeinen merkitys työyhteisöllisyyden kehittymiselle (Mikkola & Rajamäki 2017: 257–258; Brumm 2016; Vilkmann 2016).

Asparon (2017: 120) mukaan uusien työntekijöiden liittyminen tiiviiksi osaksi työyhteisöä hankaloitui etäviestintävälineiden avulla. Yhtenä syynä työyhteisöön sitoutumisen haasteena opinnäytteen tulosten perusteella oli myös lähdekirjallisuudessa esiin tuotu etävuorovaikutuksesta puuttuva sanaton viestintä, jota ilman toisiin työyhteisön jäseniin on haasteellisempaa tutustua kunnolla (Koivisto & Koroma & Ruusuvuori 2019: 190). Opinnäytteen tuloksista ilmeni, että todellinen syvempi tutustuminen muihin työyhteisön jäseniin tapahtui lähityössä, jolloin vapaamuotoiselle työhön liittymättömälle viestinnälle oli enemmän tilaa. Saadut tulokset tukevat aiempaa tutkimusta (Lal & Dwivedi & Haag 2021), jossa on havaittu etävuorovaikutuksen olevan korostuneen työpainotteista, ja ettei etätyöntekijöillä juurikaan ole henkilökohtaista elämää koskevaa viestintää työpäivän aikana.

Vähentynyt vuorovaikutus passivoi tulosten mukaan etätyöntekijöitä vuorovaikuttajina, ja osittain erkaannutti heidät työyhteisöstään. Aiemmat tutkimukset osoittavat työyhteisön jäsenten välisten vuorovaikutussuhteiden heikkenevän etätyöntekijöillä (Brumm 2016; Lal & Dwivedi & Haag 2021; Mikkola & Rajamäki 2017: 257–258). Opinnäytetyössä saadut tulokset olivat samansuuntaisia, sillä etätyöntekijöiden kynnys osallistua lähityöpäivinä tavanomaisiin vuorovaikutustilanteisiin nousi myös jo ennalta tuttujen työtovereiden kanssa. Lisäksi etätyöntekijät vetäytyivät helpommin vain valmiiksi jo tuntemiensa kollegoiden seuraan, jotta välttyisivät työyhteisön sosiaalituloissa toistuvilta tutustumistilanteilta.

Opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella etätyöntekijät näkivät etätyöskentelyn lähes pelkästään myönteisenä asiana, mutta kokivat etätyöskentelyn vaikuttavan heikentävästi omaan työyhteisöön kuuluvuuteensa. Kaikki haastatellut kuitenkin pitivät itseään tiiviinä osana työyhteisöään, ja kokivat pelkän etävuorovaikuttamisen riittävänä sosiaalisen kanssakäymisenä. Mielenkiintoisena voi pitää sitä seikkaa, että opinnäytetyössä saaduissa tuloksissa korostettiin etätyöntekijän itsensä omaa vastuuta pitäytyä

kiinni työyhteisössään aktiivisemmalla vuorovaikuttamisella. Työturvallisuuskeskuksen (2018) mukaan säännöllisillä lähitapaamisilla pystytään parantamaan myös etävuorovaikutuksen laatua. Opinnäytteen tuloksissa ilmeni, että etätyöntekijät näkisivät ajoittaiset videovälitteiset kokoontumiset hyödyllisinä oman työyhteisöllisyytensä ylläpidon kannalta, vaikka lähtökohtaisesti eivät itse etävuorovaikutustilanteissa suosineet kamerayhteyden käyttöä. Lähdekirjallisuuden perusteella säännölliset audiovisuaaliset etätapaamiset parantavat vuorovaikutuksen vaikuttavuutta työyhteisöissä (Brumm 2016; Työturvallisuuskeskus 2017; Eloranta & Maijala & Ristolainen 2020: 182), ja kamerayhteyden säännöllinen käyttöönotto etäkokouksissa todennäköisesti tukisi etätyöntekijöiden osallisuutta kohdetyöyhteisössä. Muiden työntekijöiden ajoittainen näkeminen kamerayhteyden välityksellä vähentäisi lisäksi kasvottomuuteen liittyviä tunteita, kun etätyöntekijät saisivat liitettyä työyhteisön uudempiin ja itselleen ennalta tuntemattomiin jäseniin äänen ja kasvot.

## 6.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuseettiikka perustuu periaatteelle, että tutkija kunnioittaa läpi koko tutkimuksen tutkittavien itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa, ja ettei tutkimuksesta aiheudu siihen jollain tapaa osallisina oleville yksilöille tai yhteisöille merkittäviä haittoja tai riskejä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.) Tätä opinnäytetyötä tehdessä on kiinnitetty erityishuomiota avoimuuteen ja haastateltujen huolelliseen tiedottamiseen, sekä huolehdittu asianmukaisista lupa-asioista. Opinnäytetyöprosessin toteuttamista varten haettiin tutkimuslupa yhteistyötaholta, joka hyväksyi opinnäytteen tutkimussuunnitelman kaikkine liitteineen. Lisäksi opinnäytetyöyhteistyöstä tehtiin pätevä yhteistyösopimus yhteistyöterveysaseman osastonhoitajan kanssa.

Tutkittavien henkilöiden tulee saada asianmukainen ja oikea tieto haastattelututkimuksen tekijästä, aiheesta ja tutkimuksen vapaaehtoisuudesta ja tutkittavien muista oikeuksista. Kattava tutkimuksesta informointi vaikuttaa osallistumispäätökseen, eikä tutkittava voi tehdä päätöstä ilman sitä. (Kuula 2011; Tutkimuseettinen neuvottelutoimikunta 2019.) Opinnäytetyöhön osallistuvien tutkittavien yksityisyys- ja tietosuojaturvattiin opinnäytettä tehdessä, ja opinnäytetyössä on noudatettu tietosuojalakia (Kansallinen tietosuojalaki (1050/2018)). Tässä opinnäytetyössä henkilötietojen käsittelyperusteena oli tutkittavan suostumus. Kaikille haastateltaville toimitettiin haastattelukutsun yhteydessä tutkittavan tiedote ja hyväksyttäväksi tietosuojaseloste ja suostumuslomake. Lisäksi ennen jokaisen haastattelun alkua opinnäytetyön tekijä kävi kunkin haastattelun kanssa läpi tietosuojaselosteen ja suostumuslomakkeen pääpiirteittäin, jotta varmistut-

tiin osallistujien perehtyneen lomakkeisiin ja ymmärtäneen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Samalla varmistettiin osallistujien olevan tietoisia, ettei mahdollisesta keskeyttämisestä koituisi heille minkäänlaisia seuraamuksia. Allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytettiin lukollisessa arkistokaapissa opinnäytetyön tekijän kotona, ja hävitettiin opinnäytteen valmistumisen jälkeen asianmukaisesti.

Henkilötietojen käsittelyä koskevan informoinnin sääntöihin on vaikutusta sillä, kerätäänkö henkilötietoja suoraan vai muuten kuin suoraan tutkittavilta (Tietoarkisto; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Tässä opinnäytteessä haastateltujen henkilötietoja on kerätty myös muuten kuin suoraan rekisteröidyiltä itseltään, sillä haastatteluun kutsuttavien yhteystiedot eli sähköpostiosoitteet saatiin suoraan yhteistyöterveysaseman osastonhoitajalta. Opinnäytetyötä tehdessä ei ole poikettu tutkittavan informoinnin ajankohdasta, sillä tutkittaville on toimitettu henkilötietojen käsittelyä koskeva informaatio viikon sisällä.

Yhteistyöterveysaseman osastonhoitajan toimittamat haastattelututkimukseen sopivien hoitohenkilöstön jäsenien yhteistietoja sisältävät viestit poistettiin sähköpostista ja roskapostikansioista kesällä 2022, ja samalla kaikki haastatteluiden kanssa käyty sähköpostiviestittely hävitettiin lopullisesti. Sähköpostien asianmukainen hävittäminen tehtiin tässä vaiheessa, sillä henkilötietojen käsittelylle ei enää haastatteluiden pitämisen jälkeen ollut perustetta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019). Sähköpostiviestittely tapahtui opinnäytetyöntekijän omalta kotikoneelta käsin, ja viestintään käytettiin opinnäytetyöntekijän henkilökohtaista salasanaa suojattua Metropolian sähköpostia, eikä ulkopuolisilla henkilöillä ole ollut pääsyä tietoihin.

Haastattelututkimusaineisto kerättiin Metropolian tietosuojaja- ja turvallisuusohjeita noudattaen (Metropolia 2022). Teemahaastattelut tallennettiin ZOOM-palvelun välityksellä paikallisesti tutkimuksen tekijän omalle kiinteälle kovalevyllä, ja Metropolia Ammattikorkeakoulun henkilökohtaiselle Z-asetalle, eikä erillisiä pilvipalveluja käytetty. Haastattelujen tallentamisesta tiedotettiin vielä suullisesti ennen haastattelun alkua, ja kaikki haastattelut antoivat tallentamiselle vielä erikseen suullisen luvan ennen tallennuksen alkua. Haastattelutallenteet olivat tässä opinnäytetyössä haastateltujen henkilötietoja, ja niiden käsittelyssä noudatettiin erityistä huolellisuutta. Lopullisiin haastatteluihin suostuneiden identiteetti on vain opinnäytetyöntekijän tiedossa. Haastattelut ja litteraattit säilytettiin tutkimuksen tekijän kotikoneen kovalevyllä salasanaa suojatussa kansiossa niin, etteivät ne voineet joutua ulkopuolisten henkilöiden käsiin. Lopullisen dokumentoinnin jälkeen haastattelutallenteet ja litteraattit hävitettiin tutkimuksen tekijän kovalevyiltä ja Metropolian Z-asetalta asianmukaisesti ja lopullisesti. Opinnäytetyössä



haastateltuja tutkittavia on suojeltu mahdollisilta negatiivisilta vaikutuksilta, joita tunnistaminen voisi aiheuttaa (Kuula 2011). Opinnäytetyöhön osallistuvien anonymiteetti suojattiin, eikä annetuista haastatteluvastauksista voi lopullisesta työstä päätellä vastaajan henkilöllisyyttä. Suoria lainauksia ei myöskään käytetty, jotta haastateltujen anonymiteetti säilyisi varmasti.

Opinnäytetyöntekijällä on aina vastuu oman tutkimuksensa moraalisisista ja eettisistä ratkaisuksista. Eettisessä ennakoarvioinnissa pääpaino on tutkimuksesta ja sen tuloksista mahdollisesti aiheutuva haitta tutkimukseen osallistuville. Eettiselle ennakoarvioinnille ei ollut tarvetta, sillä opinnäytetyössä haastateltiin täysi-ikäisiä henkilöitä, eikä kerättyihin tietoihin liittynyt tietojen yhdistämiseen liittyviä tietoturvariskejä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019.) Aineiston kerääminen oli haastateltuja vähäisesti kuormittavaa, koska videoaineistojen tallentaminen ei vaatinut haastatelluilta erityisjärjestelyitä eikä haastatteluihin käytetty vapaa-aikaa. Tämän opinnäytetyön tekemisestä ei aiheutunut muuta haittaa tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tai muille tutkimukseen liittyville tahoille. Haastattelija oli työyhteisön ulkopuolinen taho, jolla ei ollut kytköksiä haastateltavien työyhteisöön tai ylempään organisaatioon, ja opinnäytetyö keskittyy vain työyhteisön sisäiseen teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen. Opinnäytetyön tekijän asema riippumattomana tutkijana on kerrottu ja tuotu esiin haastatteluiden alussa, samoin kuin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus. Opinnäytetyötä tehdessä ei myöskään poikettu tietoon perustuvan suostumuksen periaatteesta, eikä Eettisen toimikunnan erilliselle lausunnolle ollut tarvetta edellä mainittujen seikkojen takia.

Lähdemerkintöihin ja lähdeviittaustekniikkaan on kiinnitetty huomiota, ja kaikki käytetyt lähteet on mainittu Lähteet-osiossa. Valmis opinnäytetyö on myös ajettu internetpohjaisen plagioinnin havaitsemispalvelun Turnitin läpi, eikä opinnäytteestä saadussa raportissa ilmennyt epäselvyyksiä.

Valmis opinnäytetyö toimitettiin yhteistyöterveysaseman osastonhoitajalle, jotta hänellä oli mahdollisuus perehtyä saatuihin tuloksiin ja käydä ne läpi henkilökuntansa kanssa. Näin myös haastatteluun osallistuneet henkilöt saavat kuulla tuloksista. Tämä opinnäytetyö tullaan myös julkaisemaan Theseuksessa, missä se on kaikkien ja näin myös henkilökunnan vapaasti tarkasteltavissa.

### 6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei pystytä ilmaisemaan minkään objektiivisen mittarin mukaisena arviona, vaan arvioidessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta tulee arvioida koko tutkimusprosessia; sen lähtökohtia, toteuttamista ja tutkimustuloksia (Puusa & Juuti 2020: Luku 11). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuspohdinnat kiteytyvät kolmeen abstraktiin käsitteeseen: uskottavuuteen, luotettavuuteen ja eettisyyteen (Puusa & Juuti 2020: Luku 5.) Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa puntaroidaan tutkimuksen yleistettävyyttä, siirrettävyyttä ja vahvistettavuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 6.3).

Tutkimuksen lähtökohtia arvioidessa tulee pohtia tutkijan omien mielenkiinnonkohteiden ja motivaation merkitystä tutkittavan ilmiön valikoitumisessa tutkimuskohteeksi. Opinnäytetyön tekijän kiinnostus digitaalisiin terveydenhuollon työskentelymahdollisuuksiin ja vuorovaikuttamisen moninaisuuteen ovat osaltaan ohjanneet aiheen valintaa. Tutkijalla on tutkimusprosessin alussa tutkittavasta aiheesta esiyymmärrys, joka suuntaa hänen ajatuksiaan ja ohjaa tutkijaa tiedonhankinnassa. Tämä esitieto vaikuttaa tutkimuksessa tehtäviin havaintoihin, käsitteiden nimeämiseen ja olennaisen tiedon poimintaan. Ihmistieteitä käsittävässä laadullisessa tutkimuksessa tutkija onkin tulkitsijan roolissa kielellisen käsitteitä vilisevän keskustelukentän ja arkitodellisuuden välissä. Tutkijan huolellinen perehtyminen tutkittuun kohdeilmiöön parantaakin tutkimuksen luotettavuutta. (Puusa & Juuti 2020: Luku 12.) Tämän opinnäytetyöprosessin aikana opinnäytteen tekijä on siirtynyt työskentelemään terveysasemalle ja tehnyt samankaltaisia etätyötehtäviä, kuin opinnäytteessä haastatellut henkilöt. Tämä on syventänyt opinnäytteen tekijän ymmärrystä aiheesta ja käytetyistä käsitteistä, mikä on parantanut opinnäytetyön luotettavuutta.

Tutkimuksen toteuttamisen luotettavuutta arvioidessa tulee kiinnittää huomiota valittuun tutkimuksen toteutustapaan, eli tässä tutkimuksessa haastatteluun. Haastattelu ei saa olla itse tarkoitus, ja haastattelun käyttäminen tutkimusmetodinä tulee pystyä perustelemaan. Tutkijan tulee myös huomioida, ettei haastattelutilanne itsessään ei koskaan ole täysin luonnollinen. (Puusa & Juuti 2020: Luku 11.) Tähän opinnäytetyöhön valikoitunut toteutusmetodi on temahaastattelu, ja siihen on päädytty tutkittavan ilmiön kokemuksellisuuden vuoksi ja siksi, että tutkittavien omat ajatukset halutaan saada kuuluville. Haastattelun toteutumista etänä tuki tutkittavan ilmiön luonne, eli teknologiavälitteinen vuorovaikutus. Haastattelun toteutuminen teknologiavälitteisesti ja opinnäytetyön tutkimusaihe vaatinevat myös luotettavuuspohdintaa. Haastattelutilanteessa ihmiseen vaikuttaa haastattelutila ja -tilanne, hänen oma roolinsa suhteessa tutkittuun ilmiöön ja

myös haastattelijan persoona (Puusa & Juuti 2020: Luku 11). Tutkimukseen osallistuneet hoitohenkilöstön jäsenet ovat haastattelutilanteessa olleet tietoisia teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen liittyvästä havainnoinnista, ja sillä on saattanut olla vaikutusta itse haastattelutilanteeseen.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ja tutkija ovat interaktiivisessa suhteessa toisiinsa, ja tutkimuksen toteuttaminen on aina jossain määrin riippuvaista tutkijasta ja tutkittavista (Puusa & Juuti 2020: Luku 12). Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten luotettavuuden arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota siirrettävyyteen eli siihen, saisiko joku toinen tutkija samanlaisia tutkimustuloksia toteuttaessaan tutkimusta jossain toisessa yksikössä (Puusa & Juuti 2020: Luku 12). Testihaastatteluilla pyrittiin parantamaan opinnäytetyön luotettavuutta, ja käytettyjä termejä selvennettiin ja käsitteitä avattiin, jotta väärinymmärrysten ja aiheen vierestä puhumisen riski olisi mahdollisimman pieni. Opinnäytetyön tekijän taustalla haastattelutilanteissa näkyvä huone päätettiin myös summentaa, jotta taustalla ei olisi vaikutusta haastattelutilanteeseen. Näiden toimien tarkoituksena oli myös parantaa tutkimustulosten siirrettävyyttä. Aineistolähtöinen sisälönanalyysi on aina tulkinnanvaraista, sillä tutkijan havainnot aineistosta ovat subjektiivisia (Graneheim & Lundman 2004: 111). Tutkimuksen tekijän tuleekin pyrkiä tekemään analyysi- ja tulkintavaiheen päättelypolku mahdollisimman läpinäkyväksi (Puusa & Juuti 2020: Luku 12). Tämän opinnäytetyön analyysi- ja tulkintavaiheet on pyritty dokumentoimaan mahdollisimman kattavasti. Opinnäytetyön luotettavuuteen voi vaikuttaa heikentävästi se, että lopullisia haastateltavia oli vain neljä. Laajemmalla haastatteluai- neistolla myös tutkimustuloksien yleistettävyyks ja siirrettävyys saattaisi olla parempi.

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta on pyritty lisäämään valikoimalla opinnäytetyössä käytetyiksi lähdemateriaaleiksi mahdollisimman tuoreita ja laadukkaita lähdeaineistoja, viittaamalla niihin asianmukaisesti ja perustelemalla huolellisesti valitut tutkimus- ja analyysimetodit. Opinnäytetyössä on myös kiinnitetty huomiota käytetyn kielen oikeellisuuteen ja kielioppiin, mikä vaikuttaa uskottavuuteen.

Teoreettisena tietopohjana tässä opinnäytetyössä on käytetty etätutkimukseen, vuorovaikutukseen, työyhteisöihin ja teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen liittyviä vertaisarvioituja tutkimuksia ja artikkeleita, tilastotietoja sekä muuta aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä aiheeseen liittyviä verkkojulkaisuja. Tiedonhaku opinnäytetyön teoriapohjaa kootessa on keskittynyt Taylor & Francis-, Cinahl- ja Pubmed-tietokantoihin ja lisäksi tiedonhaussa hyödynnetty Google Scholaria. Englanninkielisiksi hakusanoiksi taustatietoa ja tutkimuksia etsiessä tätä opinnäytetyötä tehdessä on käytetty seuraavia

hakusanoja ja hakusanayhdistelmiä: telehealth, telenursing, telecare, telework, home-based work, telecommunication, technology, technology-mediated communication. Work community, work society, communality, interaction, communication, relationship & co-workers, nurse, health care. Vastaavasti suomen kielellä hakusanoina on käytetty etätyö, etäterveydenhuolto, työyhteisö, yhteisöllisyys, etäyhteys, vuorovaikutus, keskusteluyhteys, etävuorovaikutus ja etäviestintä -sanoja.

Tutkimuksen tai artikkelin sisäänottokriteerinä tämän opinnäytetyön tiedonhaussa on suomen-, ruotsin- tai englanninkielisyys ja se, että teksti on ollut saatavilla kokonaisuudessaan. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus nykyisessä mittakaavassaan on verrattain uusi ilmiö sosiaali- ja terveysalalla, ja yleistynyt vasta nyt Covid19-pandemian aikana. Tästä syystä tutkimusaiheen tiedonhaussa on rajattu ulos kaikki ennen vuotta 2015 tehdyt tutkimukset ja kirjalliset tuotokset. Digitalisaation edistymisen myötä myös etätyössä käytetyt vuorovaikutusteknologiat ovat kehittyneet nopeasti, ja vanhemmat lähteet eivät enää välttämättä vastaa etävuorovaikutuksen nykytilaa. Nämä ja muut sisäänottokriteerit ovat tarkasteltavissa taulukossa 2.

Taulukko 2. Tutkimusten sisäänotto- ja poissulkukriteerit.

Määre	Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Julkaisuaika	<b>Alkaen 1.1.2015</b>	<b>Ennen 1.1.2015</b>
Julkaisun kieli	<b>Suomi, ruotsi, englanti</b>	<b>Jokin muu kieli</b>
Julkaisutyyppi	<b>Tieteellinen tutkimus, tieteellinen artikkeli, suosittus</b>	<b>Opinnäytetyö, blogi- tai mielipidekirjoitus</b>
Saatavuus	<b>Saatavilla kokonaan</b>	<b>Osittain tai vain tiivistelmä tai tulokset saatavilla</b>
Aihealue, tutkimuksen toteutusympäristö	<b>Terveystieteiden kenttä, käsittelee etävuorovaikutusta tai työyhteisöllisyyttä</b>	<b>Toteutusympäristö muualla kuin terveydenhuollossa, ei käsittele etävuorovaikutusta tai työyhteisöllisyyttä</b>

Opinnäytetyön pohjatiedon ja aiemman tietoperustan kartuttamisessa on hyödynnetty Tilastokeskuksen ja Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisemia tilastotietoja. Tiedonhaussa on hyödynnetty myös manuaalista hakua, jonka avulla on haettu etätööhön ja etävuorovaikutukseen liittyviä laadukkaita julkaisuja ja artikkeleita Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen, Työ- ja elinkeinoministeriön, Työturvallisuuskeskuksen ja Työterveyslaitoksen internetsivuilta. Tämän opinnäytetyön teoreettisena tietopohjana on käytetty edellä mainittujen lisäksi myös laajasti aihetta ja tutkimus- ja analyysiteoriaa käsittelevää kirjallisuutta, jota on muun muassa haettu niin Metropolian verkkopohjaisesta kuin fyysisistäkin kirjastoista informaatikoiden avulla.

## 6.4 Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Etävuorovaikuttaminen on vahvasti tulevaisuutta, ja se tulee kaikella todennäköisyydellä lisääntymään tulevaisuudessa myös sosiaali- ja terveysalalla. Teknologiset vuorovaikutusvälineet ja -ohjelmat kehittyvät jatkuvasti, mutta ihmisten välisen vuorovaikuttamisen perusteet ovat suhteellisen pysyviä. Tästä opinnäytetyöstä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa etävuorovaikutusvälineistä riippumatta, sillä vuorovaikutus ei ole niihin sitoutunutta. Kroonisesta työvoimapulasta kärsivien hoitoalan työnantajaorganisaatioiden tulisi aktiivisesti miettiä keinoja, joilla hoitotyöntekijät jäisivät alalle ja uusia saataisiin houkutelua opiskelemaan hoitotyötä. Etätönteon laajentaminen on yksi keino lisätä alan houkuttelevuutta, sillä se lisää työn joustavuutta ja helpottaa työn ja perhe-elämän yhdistämistä. Opinnäytetyössä saadut tulokset osoittavat hoitohenkilöstön haluavan työskennellä etänä, ja arvostavan etätömahdollisuutta. Etätönteekijät kokivat työnsä tuottavammaksi ja itsensä aikaansaavemmiksi etätöissä, ja terveydenhuollon etätönteekijöiden työn tuottavuutta ja tehoa käsittelevät tutkimukset olisivat jatkotutkimusta ajatellen aiheellisia.

Jatkotutkimuksessa etätönteekijöiden pidempiaikaista sitoutumista työhönsä olisi aiheellista tutkia lisää. Opinnäytetyössä saatujen tulosten perusteella etävuorovaikutusvälineiden varassa olevat terveysaseman etätönteekijät kokivat työyhteisöllisyyden tunteita etävuorovaikutusalustoilla, ja kokivat olevansa tiivis osa työyhteisöään. Etätönteekijät olivat päivittäin jatkuvasti teknologiavälitteisessä vuorovaikutuksessa työyhteisönsä kanssa, mikä lievitti tehokkaasti yksinäisyyteen liittyviä tunteita. Jatkuva teknologiavälitteinen viestintä useamman eri sähköisen tiedotuskanavan kautta kuormitti etätönteekijöitä, ja varsinkin pikaviestisovellusten käytön koettiin alentaneen lähetettyjen viestien suodattamista.

Tiiviistä teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta huolimatta työyhteisöstä etäännyttä tapahtui vain lähinnä työasioihin painottuvan etävuorovaikutuksen takia. Tulosten perusteella työtovereihin tutustuttiin syvällisemmin lähityön yhteydessä, jolloin vuorovaikutus oli rennompaa, keskittyi myös työn ulkopuolisiin asioihin ja sisälsi sanatonta viestintää. Tulosten perusteella sanaton viestintä oli usein avainasemassa syvempien vuorovaikutussuhteiden luonnissa. Etätyöntekijät tunsivat olonsa lähityöpäivinä jossain määrin ulkopuolisiksi vapaamuotoisempaan vuorovaikutukseen keskittyvinä taukoaikoina, ja lähityön tauoilla oma-aloitteista vuorovaikutustilanteisiin hakeutumista esiintyi etätyöntekijöillä aiempaa vähemmän. Lähityöntekijöiden suhtautumista pääosin etätyötä tekeviin kollegoihinsa olisi aiheellista tutkia jatkossa enemmän, jotta heidän näkemyksensä pääsisivät myös esille.

Vaikkei etävuorovaikutukseen tai siihen käytettävään välineistöön liittyvälle koulutukselle nähty tarvetta, tukisi etävuorovaikuttamiseen liittyvä koulutus yhteistyöterveysaseman sisäistä viestintää ja vahvistaisi tätä kautta työyhteisön yhteenkuuluvuutta. Opinnytyksessä saatujen tulosten perusteella sanattoman viestinnän puute näkyi siinä, miten eri sähköisten kanavien kautta tulevia viestejä tulkittiin. Teknologiavälitteisellä viestinnällä loukattiin tahattomasti kanssaviestijää lähivuorovaikutusta useammin, eikä näihin mielenpahoituksiin osattu reagoida niiden vaikean havaittavuuden vuoksi. Säännöllisesti kamerayhteydellä pidettävillä etäkokouksilla voisi olla myönteinen vaikutus yhteistyöterveysaseman etätyöntekijöiden työyhteisöllisyyteen, minkä lisäksi ne saattaisivat tukea työyhteisön vuorovaikutusta ja vähentää väärinymmärrysten määrää. Etävuorovaikutuksen vaikuttavuuden ja toimivuuden kehittämisellä on merkitystä työyhteisöllisyydelle ja työpaikkaan sitoutumiselle, ja aihetta kannattaisi viedä eteenpäin myös terveysasemien ulkopuolelle.

Jatkotutkimusehdotukset:

1. Millä keinoin etävuorovaikutusalustoilla voidaan tukea sosiaali- ja terveysalan etätyöntekijän työyhteisöön sitoutumista?
2. Minkälainen suhde etä- ja lähityötä olisi vuorovaikutussuhteiden ja työyhteisöllisyyden kehittymisen kannalta optimaalinen?
3. Etätyönteon vaikutukset työn tuottavuuteen lähityöhön verraten
4. Miten työyhteisö näkee etätyöntekijän osallisuuden työyhteisössä?

5. Kehittämistyö koulutustilaisuuden muodossa: Etävuorovaikutuksen erityispiirteet – kuinka välttää väärinymmärrykset etävuorovaikutusalustoilla

Jatkotutkimuksen kannalta tärkeintä olisi saada terveydenhuollon organisaatiot innostumaan teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta ilmiönä, ja että organisaatiot kiinnostuisivat toimivan etävuorovaikutuksen vaikuttavuudesta ja heikon etävuorovaikutuksen lieveilmiöistä. Tämä antaisi pontta jatkokehittämiselle ja -tutkimiselle.

## Lähteet

Allen Tammy, Golden Timothy, Shockley Kristen. 2015. How Effective Is Telecommuting? Assessing the Status of Our Scientific Findings. <[https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1529100615593273?url\\_ver=Z39.88-](https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1529100615593273?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori%3Arid%3Acrossref.org&rfr_dat=cr_pub++0pubmed&)

2003&rfr\_id=ori%3Arid%3Acrossref.org&rfr\_dat=cr\_pub++0pubmed&> Viitattu 17.11.2021.

Ammattiliitto Pro. 2014. Suomalainen työmatka kestää keskimäärin 46 minuuttia. <<https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/suomalainen-tyomatka-kesta-keskimaa-arin-46-minuuttia>> Viitattu 31.3.2022.

Anttila, Pirkko. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. <<https://metodix.fi/2014/05/17/anttila-pirkko-tutkimisen-taito-ja-tiedon-hankinta/>> Viitattu 7.2.2023.

Brumm, Fransesca. 2016. Telework is work: Navigating the New Normal. Cornell HR Review. 2016. <[https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/73011/CHRR\\_2016\\_Brumm\\_Telework\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ecommons.cornell.edu/bitstream/handle/1813/73011/CHRR_2016_Brumm_Telework_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Viitattu 8.2.2022.

DigiFinland Oy. 2022. Omaolo käyttötarkoitus. <<https://www.omaolo.fi/kayttotarkoitus>> Viitattu 22.1.2023.

Eloranta, Sini & Majjala, Riikka & Ristolainen, Mari. 2020. Viestintä osana etäjohtamista terveydenhuollossa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. 12:3, s. 179–186. Viitattu 11.2.2022.

Graneheim, Ulla & Lundman, Berit. 2004. Qualitative content analysis in nursing research: concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. Nurse Education Today. 24:2, s. 105–112.

Häyrinen, Kristiina. 2016. Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus – ennen kaikkea toiminnan muutos digitalisaation avulla. Pääkirjoitus. Finnish Journal of eHealth and eWelfare 8:4, sivu 145. <<https://journal.fi/finjehew/article/view/60187>> Viitattu 8.2.2022.

Juvakka, Taru & Kylmä, Jari. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kankkunen, Päivi & Vehviläinen-Julkunen, Katri. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro.



Kansallinen tietosuojalaki (1050/2018). <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050>> Viitattu 12.1.2022.

Keyriläinen, Marianne & Pärnänen, Anna & Sutela, Hanna. 2019. Digiajan työelämä – työlötotkimuksen tuloksia 1977–2018. Tilastokeskus. Helsinki. <[https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym\\_1977-2018\\_2019\\_21473\\_net.pdf](https://www.stat.fi/tup/julkaisut/tiedostot/julkaisuluettelo/ytym_1977-2018_2019_21473_net.pdf)> Viitattu 6.4.2022.

Klemola, Ulla & Talvio, Markus. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Jyväskylä. PS-Kustannus.

Koivisto, Tiina & Koroma, Johanna & Ruusuvuori, Johanna. 2019. Teknologian hyödyntäminen ja etäpalvelut työterveyshuollossa. Finnish Journal of eHealth and eWelfare. 11:3, s. 183-197. <[https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117356/Professionals\\_views\\_of\\_using\\_technology\\_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/117356/Professionals_views_of_using_technology_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y)> Viitattu 10.2.2022.

Kuisma, Juha & Sauri, Pekka. 2021. Etätö ja monipaikkaisuus Suomessa. Kunnallisuuden kehittämissäätö. Polemia-sarjan julkaisu nro 121. Otavan Kirjapaino Oy. <<https://kaks.fi/wp-content/uploads/2021/11/polemia-121.pdf>> Viitattu 1.4.2022.

Kuula, Arja. 2011. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. E-kirja. Viitattu 22.4.2022.

Kyytsönen, Maiju & Aalto, Anna-Mari & Vehko, Tuulikki. 2021. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi 2020–2021. Väestön kokemukset. Raportti 7/2021. THL. Verkkojulkaisu. <[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN\\_ISBN\\_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142675/URN_ISBN_978-952-343-680-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Viitattu 19.1.2022.

Laitinen, Kaisa. 2020. Työyhteisön teknologiavälitteinen vuorovaikutus. Media & Viestintä. 43:4, s. 451–419. <<https://journal.fi/mediaviestinta/article/view/100624>> Viitattu 8.2.2022.

Laitinen, Kaisa. 2020b. Vuorovaikutusteknologia työyhteisössä. Teknologiavälitteinen vuorovaikutus virtuaali-tiimeissä ja työyhteisön sosiaalisessa mediassa. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. <[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/71789/978-951-39-8301-7\\_vaitos03102020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/71789/978-951-39-8301-7_vaitos03102020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Viitattu 9.2.2022.

Lal, Banita & Dwivedi, Yogesh & Haag, Markus. 2021. Working from Home During Covid-19: Doing and Managing. Technology-enabled Social Interaction With Colleagues at a Distance. Information Systems Frontiers. <<https://doi.org/10.1007/s10796-021-10182-0>> Viitattu 23.4.2023.

Lankinen, Iira. 2022. Projektitoiminta ja tutkimuksellinen kehittämistyö. Luentomateriaali. Viitattu 26.4.2022.

Mallet, Oliver & Marks, Abigail & Skountridaki, Lila. 2020. Where does work belong anymore? The implications of intensive homebased working. Gender in Management. 35:7/8, s. 657-665.

Metropolia 2022. Tietosuojan huomioiminen opinnäytetoissa. <<https://opiskelija.oma.metropolia.fi/group/pakki/opiskelijan-opas/tietosuoja>> Viitattu 26.4.2022.

Mikkola, Leena. 2020. Työyhteisön vuorovaikutuksen ongelmalähtöinen kehittäminen. Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2020. s. 80-87. <<https://journal.fi/prologi/article/view/99904/58039>> Viitattu 11.2.2022.

Mikkola, Leena & Rajamäki, Sari. 2017. Työyhteisön vuorovaikutus ja työyhteisöön kuuluminen - Hoitohenkilökunnan käsityksiä. Työelämän tutkimus. Vol 15, Issue 3, s. 250–265. <<https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/85277/44272>> Viitattu. 11.2.2022.

Mönkkönen, Kaarina & Kekoni, Taru & Pehkonen, Aini. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. E-Kirja.

Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu. 2010. Työyhteisötaidot. Unipress.

Parviainen, Elina. 2021. Vantaan väestö 2020/2021. Vantaan kaupunki. Verkkojulkaisu. <[https://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/158051\\_Vantaan\\_vaesto\\_2020-2021.pdf](https://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/158051_Vantaan_vaesto_2020-2021.pdf)> Viitattu 19.1.2022.

Paul, Grace. 2020. Etätyökirja: suunnittele, sovi, tee. Aula & Co, Helsinki. E-kirja. Viitattu 31.3.2022.

Pennanen, Eveliina. 2015. Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille. Prologi – puheviestinnän vuosikirja 2015. s. 52–74. <<https://journal.fi/prologi/article/view/95903/54301>> Viitattu 11.2.2022.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli & Aaltio, Iiris. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaudeamus.

Randy, Martin. 2020. Leveraging telecommuting pharmacists in the post-COVID-19 world. SCIENCE AND PRACTICE COMMENTARY. 60:6, s. E113-E115. <[https://www.japha.org/article/S1544-3191\(20\)30351-4/fulltext](https://www.japha.org/article/S1544-3191(20)30351-4/fulltext)> Viitattu 17.11.2021.

Routio, Pertti. Teemahaastattelu. Tuotetiede. Taideteollisen korkeakoulun virtuaaliyliopisto. <[http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/1364\\_emiir.html#teemahaas](http://www2.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/1364_emiir.html#teemahaas)> Viitattu 11.1.2022.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. <[https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)> Viitattu 19.1.2022.

Salonen, Kari. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun Ammattikorkeakoulu. Puheenvuoroja 72. <<https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>> Viitattu 26.4.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonalan-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Viitattu 10.1.2021.

Tietoaarkisto. Informointi henkilötietojen käsittelystä. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/aineistonhallinta/tutkittavien-informointi/>> Viitattu 22.4.2023.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. E-kirja.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. 3/2019. <[https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf)> Viitattu 21.1.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2020. Työpoliittinen aikakauskirja. 2/2020 vsk. 63 vol. Helsinki. <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162308/TEM\\_tyopoliittinen\\_aikakauskirja\\_2\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162308/TEM_tyopoliittinen_aikakauskirja_2_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)> Viitattu 6.4.2022.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2021. Työolobarometri 2020. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2021:36. Helsinki. <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163200>> Viitattu 9.2.2022.

Työsuojeluhallinto. 2020. Etätyö. <<https://www.tyosuojelu.fi/tyoolot/tyoymparisto/eta-tyo>> Viitattu 9.2.2022.

Työturvallisuuskeskus. 2017. Digijulkaisut: Etätyössä turvallisesti. <[https://ttk.fi/oppaat\\_ ja\\_ ohjeet/digijulkaisut/etatyossa\\_ turvallisesti](https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/etatyossa_ turvallisesti)> Viitattu 9.2.2022.

Työturvallisuuskeskus. 2018. Digijulkaisut: Etäjohtaminen ja virtuaalinen vuorovaikutus työyhteisössä. <[https://ttk.fi/oppaat\\_ ja\\_ ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen\\_ ja\\_ virtuaalinen\\_ vuorovaikutus\\_ tyoyhteisossa](https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/etajohtaminen_ ja_ virtuaalinen_ vuorovaikutus_ tyoyhteisossa)> Viitattu 6.4.2022.

Valtiovarainministeriö. 2020. Suomen julkisen talouden kestävyys. Valtiovarainministeriön julkaisuja 2020:59. <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162357/VM\\_2020\\_59.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162357/VM_2020_59.pdf?sequence=1&isAllowed=y)> Viitattu 23.11.2021.

Vilkman, Ulla. 2016. Etäjohtaminen: Tulosta joustavalla työllä. Alma Talent Oy. E-kirja.

Väestöliitto. 2018. Ihmissuhteet perustuvat vuorovaikutukseen. <<https://www.hyvakysymys.fi/artikkeli/ihmissuhteet-perustuvat-vuorovaikutukseen/>> Viitattu 13.5.2022.

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelurunko

#### Teemahaastattelun runko

Esittäytyminen, kiittäminen osallistumisesta. Etävuorovaikutusteknologioiden määrittäminen.

#### Taustakysymykset

Minkälaiseksi kuvaisit omaa suhtautumistasi etätyöntekoon ja etävuorovaikutukseen?  
Kuinka suuri osa työstäsi on etätyötä ja kuinka usein käyt fyysisesti työpaikallasi?

#### Määrittely

Miten määrittelisit työyhteisön?

#### Etävuorovaikutusteknologioiden hyödyntäminen

Viestintäkanavat

Viestinnän tiiviys

Viestintätavat

Digitaidot

Koulutus ja sen tarve

#### Työyhteisöllisyys ja etävuorovaikutus

Etävuorovaikutuksen vaikuttavuus

Työyhteisöllisyys ja sen ylläpito

Tuen saanti

Työhön liittyvä vuorovaikutus

Työhön liittymätön vuorovaikutus

Esihenkilöt

#### Etätyön tulevaisuus terveysasemalla

Etävuorovaikutuksen tulevaisuus

---

Olisiko vielä jotain, minkä haluaisit tuoda esille?

Kiitokset.

## **Liite 2. Haastattelukutsu**

### **Kutsu terveysaseman etätyöntekijöille haastattelututkimukseen:**

#### **Etätyöntekijän ja työyhteisön teknologiavälitteinen vuorovaikutus – terveysasemalla etänä työskentelevien hoitajien kokemuksia**

Hei!

Opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa kliininen asiantuntijuus - digitaalisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiantuntija -linjalla.

#### **Tutkimuksen tarkoitus**

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja tarkastella etätyöntekijän ja työyhteisön teknologiavälitteisistä vuorovaikutussuhteista tulleita kokemuksia etätyöntekijän näkökulmasta. Tavoitteena on kerätä ja tuottaa uutta tietoa terveysasemilla etätyötä tekevän hoitohenkilöstön ja työyhteisön välisestä teknologiavälitteisestä vuorovaikutuksesta työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyöstä on kohdeorganisaation lisäksi hyötyä sellaisille organisaatioille ja toimijoille, jotka haluavat kiinnittää huomiota etätyöntekijän ja työyhteisön väliseen vuorovaikutukseen ja etätyöntekijöiden työyhteisöönsä yhteenkuuluvuuteen. Tutkimuksesta on hyötyä myös etätyöntekijöille itselleen vertais-tuen muodossa.

#### **Tutkimuksen kulku**

Tiedonkeruumenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Teemahaastattelut toteutetaan etänä ZOOMin kautta ennalta sovittuna ajankohtana ja haastattelut tallennetaan myöhemmin tapahtuvaa litterointia ja analysointia varten. Haastattelua varten jokainen haastateltava saa sähköpostiinsa kutsulinkin, joka ohjautuu haastattelualustalle. Haastatteluun on hyvä varata noin 30 min – 45 minuuttia, mutta haastattelun kesto on yksilökohtaista. Tutkimukseen saa käyttää työaika. Opinnäytetyö julkaistaan Theseus -tietokannassa ja tutkimuksen arvioitu valmistumisajankohta on loppuvuonna 2022.

#### **Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen**

Haastattelujen dokumentoinnin ja analysoinnin jälkeen tallenteet hävitetään asianmukaisesti. Haastateltavan henkilötietoja tai muita tunnistetietoja ei välitetä eteenpäin eikä ne näy tutkimuksessa missään muodossa. Haastattelututkimukseen osallistuvat saavat tutkittavan informointilomakkeen ja tutkittavan suostumuslomakkeen tietosuojaselosteineen allekirjoitettavaksi. Tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimuseettisiä ohjeita.

Kiitos mielenkiinnostanne, toivottavasti pystytte osallistumaan tutkimukseen. Annan mielelläni myös lisätietoja tutkimuksesta.

**Yhteydenotot:**

Kanerva Frankenhaeuser

Kliininen asiantuntija

Digitaalisten sosiaali- ja terveystalveluiden asiantuntija YAMK

### Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

**Tutkimuksen nimi: Etätyöntekijä ja työyhteisö – terveysasemalla etänä työskentelevien hoitajien kokemuksia**

**Tutkimuksen toteuttaja:** Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy, Kanerva Frankenhaeuser / kanerva.frankenhaeuser@metropolia.fi

Opinnäytetyön ohjaaja lehtori Helena Miettunen / helena.miettunen@metropolia.fi

Minua \_\_\_\_\_ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kartoittaa terveysasemalla etätyötä tekevän hoitohenkilöstön kokemuksia etätyönteon vaikutuksesta suhteessa työyhteisöön.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

**Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.**

**Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.**

\_\_\_\_\_

Allekirjoitus:

\_\_\_\_\_

Nimenselvennys:

\_\_\_\_\_

**Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteenä jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteenä ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.**