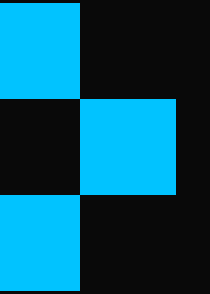


Expertrapport

Digital interaktion och empati.
Att kombinera teknologi och emotionell
intelligens: utmaningar och möjligheter.

29.4.2019

FÖRORD



Människan är en djupt social varelse. Vi undrar dagligen vad andra tänker om oss. Vi vet att man inte borde ljuga men gör det ändå för att se bättre ut i andras ögon. En del forskare anser att förnuftet har utvecklats under evolutionen för att vi i efterhand inför andra ska kunna argumentera för och rättfärdiga de lösningar som vi har gått in för.

Den senaste teknologin uppmanar människan att tänka på sina egna styrkor, de förmågor som är så unika att de inte kan inprogrammeras i en maskin. T.ex. kreativa, överraskande lösningar som avviker från den tidigare utvecklingen. Man har inte heller lyckats utrusta en maskin med sådan emotionell intelligens som gör det möjligt för även stora människogrupper att samarbeta och uppnå gemensamma mål. Tillsammans är vi mer än en maskin.

Hur bra vi förmår samarbeta är därför något som kommer att bli särskilt viktigt i framtiden. Får vi fram de bästa sidorna hos varandra, förstår vi varandra så att vi även kan skapa gemensamma mål, kan vi tänka tillsammans? I

bästa fall kan gemensamt tänkande jämföras med att löpa en kilometer på en minut, vilket förefaller omöjligt. För en individ är det också så, men genom att tänka tillsammans i en fungerande interaktion är det som först förefaller omöjligt möjligt.

Vi människor utnyttjar inte alltid våra möjligheter konstruktivt. Vi sårar varandra medvetet, målar upp fiendebilder och är elaka och illvilliga mot människor som är annorlunda. Ett sådant agerande kan få allvarliga konsekvenser.

För barn kan det leda till livslånga trauman. Tonåringar är särskilt känsliga för kritik från kompisar och andra människor, och då kan mobbning och psykiskt våld hindra jaget att utvecklas på ett sunt sätt.

Man känner till att social och emotionell kompetens är centrala färdigheter när det gäller att möta en värld som snabbt förändras. Träningen av dessa färdigheter börjar redan i förskolepedagogikens lekar och fortsätter sedan,

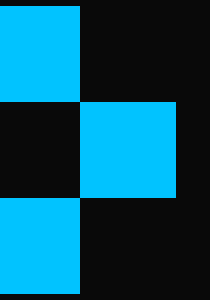
alltefter utvecklingsfasen, genom hela utbildningssystemet. Människans utveckling till en individ som klarar sig på egen hand räcker exceptionellt länge jämfört med många djur, och det antas att en orsak är att det finns så mycket som vi måste lära oss genom interaktion med varandra.

Var och en av oss har ansvar – alltefter våra förutsättningar – för hur vi behandlar varandra. Ansvar försvinner inte även om vi inte står öga mot öga med den person som vi interagerar med.

De sociala mediernas nya miljöer och Internet över lag är en prövosten för vår mänsklighet. De gör gemensamt tänkande med en hastighet på en kilometer per minut lättare än tidigare. Samtidigt gör de det allt lättare att såra eller mobba andra människor. Även i denna miljö har vi vuxna ansvaret för våra barn. Vi bör vara medvetna om vad våra barn gör på nätet. Dessutom är det vårt ansvar att visa exempel på hur man ska bete sig både i en fysisk miljö och på nätet. Det är dags för en uppräckning.

Olli-Pekka Heinonen, Utbildningsstyrelsens generaldirektör

SAMMANFATTNING



Den teknologiska utvecklingen har skapat en värld som är full av de enda rätta åsikterna.

Vi möts på digitala plattformar men vi diskuterar inte. Läger man här till bristen på empati så drabbas förtroendet på alla nivåer – mellan individer och mellan team samt gentemot institutioner och organisationer.

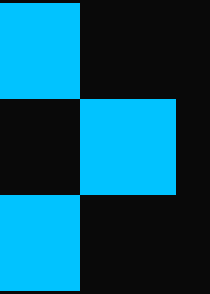
Teknologin möjliggör många typer av påverkan och förändrar vår vardag. **Den digitala interaktionen är i sig ännu bristfällig;** de digitala kanalerna minskar den mänskliga interaktionen och kontakten. Den digitala kommunikationsmiljön tillhandahåller en enklare kanal för att ge utlopp för psykiskt illamående och obearbetade känslor. Sociala medier ger bränsle åt flockbeteende, vilket märks på nätet i form av en polariserad debatt och aggressivitet. Man glömmer att det i andra änden finns en kännande människa.

Man kan därför säga att ansiktslösheten innebär en utmaning för den emotionella intelligensen. Det är lättare att mobba. Långvarig mobbning har betydande konsekvenser för människans självkänsla, självbild och grundläggande förtroende. Tillsammans upplevda känslor och empati kunde vara en enorm resurs för energi och självförtroende.

Vi kan med andra ord inte förlita oss på teknologin. Vad kan vi då göra? Maskinerna borde förse med emotionell intelligens. För att en maskin ska kunna förstå mänskliga känslor måste dessa kunna mätas med till exempel maskinseende, sensorer eller textanalys. En maskin kan emellertid inte identifiera individuella skillnader. Man kan förhindra mobbning genom att moderera diskussioner och kommentarer, men teknologin har i sig en stor inverkan på hur mycket som blir synligt för tjänstens användare. Till exempel i spel borde uttryck för empati finnas i spelutvecklingens kärna. Även youtubers och innehållsproducenters handlingar och agerande påverkar direkt eller indirekt oss alla. Det krävs mycket av oss när det gäller att bedöma tillförlitligheten i ett innehåll. Människans unika roll som kännande, social och emotionellt intelligent varelse som behöver andra är bestående. Det är därför dags att på nytt hitta kontakten till varandra och vår mänsklighet.

37 %
17 %

Under det senaste året har 37 % av lärarna observerat att elever i den egna skolan utsätts för nätmobbning, men endast 17 % av föräldrarna vet att det egna barnet mobbas på nätet.¹



EMPATI + TEKNOLOGI

ERKA KOIVUNEN: Kan tekniken skydda oss från oss själva?

JUSSI TOLVANEN: Stopp för nätmobbning genom empati och teknologi

JESSICA HOLLMEIER: Empati bör bli en del av spelkoden

MINNA KRÖGER: Varje ord är av betydelse

EMPATI + EMOTIONELL INTELLIGENS

HENRIK DETTMAN: Gemensamt självförtroende

CAMILLA TUOMINEN: Känslor som konkurrensfaktor

VISA HONKANEN: Hatpropaganda sprids i ekokammare på sociala medier

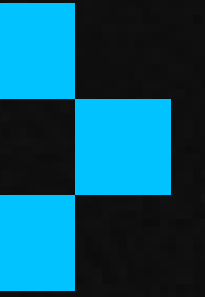
EMPATI + KOMMUNIKATION

KATRI SAARIKIVI: Mänsklighet i digital kommunikation

SOIKKU: Positiv påverkan på sociala medier

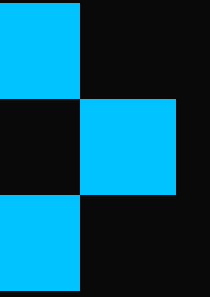
TARJA JUSSILA: Empati är civiliserad kommunikation

KATRI KENNEDY: Artificiell intelligens och emotionell intelligens är en vinnande kombination!



EMPATI + TEKNOLOGI

EMPATI + TEKNOLOGI



Empati betyder att sätta sig in i en annan människas situation samt en förmåga att se saker ur den andres synvinkel.¹ Empati visas inte alltid utåt men dess närvaro och betydelse kan ändå förmedlas till andra.² När vi verkligen kan identifiera oss med en annan människa är det omöjligt för oss att utsätta henne för grym behandling, och på detta sätt löser empati konflikter.³ Förmågan till empati är emellertid inte endast begränsad till människan – tack vare empati har även många djurarter klarat sig, utvecklats och frodats.⁴

Liksom empati är teknologi en del av allas vårt dagliga liv. Vi använder teknologi när vi arbetar, kommunicerar, lär oss, förflyttar oss och till mycket annat. Teknologin underlättar vårt liv – vi kan utvidga vårt kunnande, lösa problem och skapa nytt.⁵ Vi kan använda teknologi för att ersätta en människa: till exempel taligenkänningsalgoritmer och informationsutvinning baserad på artificiell intelligens. Tyvärr kan vi också använda teknologi till att orsaka skada. Man kan därför säga att det sätt på vilket vi använder en viss teknologi i olika omständigheter inverkar på huruvida det anses vara gott eller ont.⁶

Nätmobbing kombinerar bristen på empati med skadlig användning av teknologi. Fenomenet har uppstått på sociala och digitala medier och ökat i takt med den digitala mediekompetensen och millenniegenerationen. Nätmobbing är avsiktligt och upprepat beteende som orsakar psykiskt lidande för den som utsätts.⁷ Enligt hälsovårdsministeriet i USA kan "...nätmobbing ske via sms eller applikationer, eller på sociala medier eller forum, eller i samband med spel, dvs. på ställen där människor ser, upplever och delar innehåll. Nätmobbing innefattar skickande, publicering och delning av illvilligt innehåll i ett för individen negativt, skadligt eller lögnaktigt syfte".⁸ Nätmobbing kan även innefatta spridning av privat och personlig information, varvid gärningen kan uppfylla rekvisiten för brott.

Gartner har lyft fram virtuell vård som utnyttjar artificiell intelligens som en av sina huvudprognoser för år 2019 och framåt. Före utgången av 2023 planerar 25 procent av företagen att kräva att arbetstagarna undertecknar ett skriftligt intyg för att förebygga nätmobbing, men 70 procent av dessa initiativ antas misslyckas eftersom det krävs ändringar i företagskulturen för att förhindra nätmobbing.⁹ Borde vi vara oroliga? Ja. Kan vi göra något åt saken? Ja!

1/5

Var femte finländsk förälder upplever att det i första hand är teknologiföretagen som har ansvaret för att förebygga nätmobbing.¹⁰

"Seek first to understand, then to be understood."

– Dale Carnegie

Erka Koivunen:

Kan tekniken skydda oss från oss själva?

Internet har förminskat vår värld på många sätt. Samtidigt som vi fritt kan kommentera vad främmande människor har sagt och ladda ner bilder av helt obekanta människor i våra datorer ger vi bränsle åt en ytligare snabbkommunikation mellan oss. Vi tolkar meddelanden utifrån våra fördomar och hastiga antaganden, vilket i sin tur bidrar till att vi lättare dömer ut åsikter som avviker från våra egna. En några raders kommentarskultur sammanfattar bra den utmaning som teknologin står inför; kortfattade tillspetsade ställningstaganden lockar mobbare och på så sätt ger teknologin bränsle åt negativ kommunikation.

Det krävs mycket av oss när det gäller att bedöma tillförlitligheten i ett innehåll. I en kakofoni av olika agendor, motiv och teknologiplattformar måste budskapets mottagare bedöma innehållets tillförlitlighet på flera olika nivåer. Läger man här till innehåll av ojämn kvalitet och en ultrakommersiell algoritmdesign sker det misstag. Neutral information som uppstår utifrån korrekta data och ärliga motiv och som presenteras på ett pedagogiskt korrekt sätt är svår att uppfatta och hitta.

Jag är därför benägen att säga att vi inte kan förlita oss enbart på teknologin. Ett talande exempel på detta är den ratingmöjlighet som användare av internetjänster erbjuds och där den bärande idén var att använda erfarenhetsexperter och utnyttja nätets transparens i bedömningen av tjänsternas kvalitet. I stället för att utnyttja den opartiska bedömning som en stor massa möjliggör lärde man sig snabbt att använda köpta bedömare och borrar som förvränger bedömningarna. Ett exempel på en positiv idé är däremot Norges rundradios kommentar- och responskanal där personerna först måste svara på en testfråga om nyhetens innehåll innan de kunde lämna kommentarer. Detta bromsade upp och minskade seriemobbningen betydligt.

Grundskolans betydelse för lärandet av medieläskunnighet är mer avgörande än någonsin. Var och en av oss har ett stort ansvar som medborgare och konsument; vi är utsatta för en ständig dold påverkan, som teknologin möjliggör. Detta är en återkommande utmaning för vårt teknologikunnande och vår omdömesförmåga. Kan vi då förvänta oss att teknologin i framtiden ska dämpa det onda som finns dolt i oss och i stället för alienation ska skapa positiv närhet?

Var och en av oss har ett stort ansvar som medborgare och konsument; vi är utsatta för en ständig dold påverkan, som teknologin möjliggör.

Erka Koivunen

Informationssäkerhetschef,
F-Secure Corporation

Erka Koivunen är F-Secures informationssäkerhetschef. Hans barn vet ännu inte riktigt vad internet är och det dröjer en tid innan de på egen hand får dyka in i den världen.

Jussi Tolvanen:

Stopp för nätmobbning – genom empati och teknologi

Teknologin förändrar kontinuerligt våra liv. Vi använder nya, allt mer mångsidiga apparater, nya program och applikationer och uppfattar vår värld genom dessa på ett mycket annorlunda sätt än för tio år sedan. Artificiell intelligens identifierar våra önskemål till exempel i valet av musik eller filmer och assisterande intelligens hjälper redan nu oss att utföra vårt arbete effektivare. Även vår fysiska värld förändras och jag tror att vi år 2025 inte längre använder bildskärmar eller tangentbord, utan data visas direkt i glasögon och datorerna används med röststyrning. Vår vardag förändras med teknologin.

Det som inte förändras är människans unika roll. Vi är fortfarande kännande, socialt och emotionellt intelligenta varelser som behöver varandra.

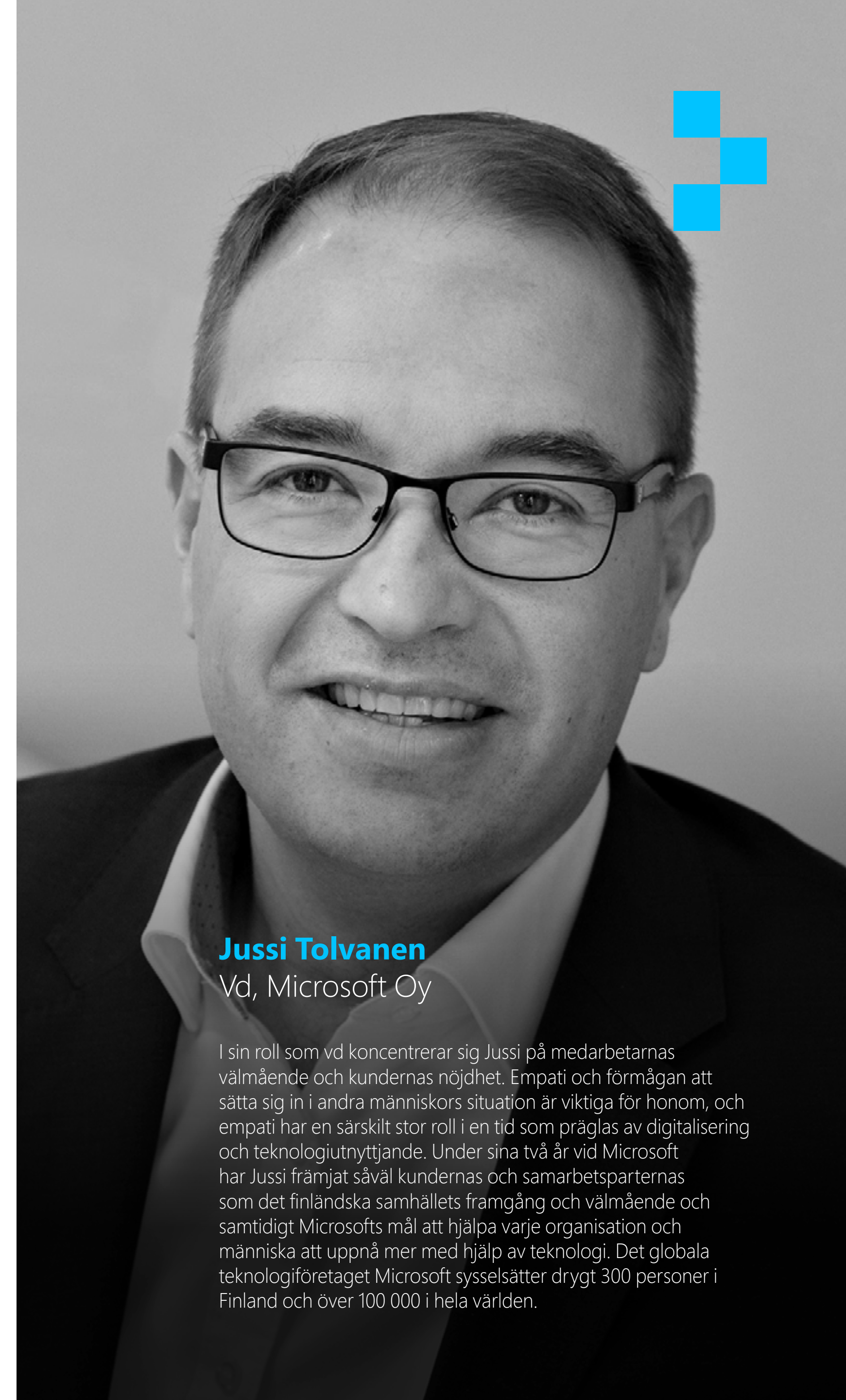
Har vår empatiförmåga trots allt försvagats under den teknologiska utvecklingen? Denna fråga dyker ofrånkomligen upp då jag följer diskussioner på nätet, där man ibland använder ord och bilder för att såra och håna. Tyvärr berör detta oroväckande och allt vanligare fenomen – nätmobbning – både vuxna och barn.

Empati behövs varje dag och varje stund, såväl på jobbet som på fritiden, särskilt nu då artificiell intelligens i snabb takt utvecklas till ett stöd för oss. I vår undersökning 2018 gällande artificiell intelligens angav företagsledare analys- och datahantering som den viktigaste förmågan när det gäller att utnyttja artificiell intelligens, men samtidigt ledning av emotionell intelligens och artificiell intelligens som sina svagaste kompetensområden. Mig säger detta att vi för lätt isolerar teknologin till en separat helhet och glömmar människan.

Det är därför dags att på nytt hitta kontakten till varandra och vår mänsklighet. Även om till exempel artificiell intelligens utvecklas mycket snabbt och redan nu kan avläsa människans mikroutryck och identifiera känslotillstånd i tal och bild, kan artificiell intelligens inte känna medkänsla som en människa. Genom att kombinera den artificiella intelligensens tekniska egenskaper och människans förmåga till empati kan vi även inom sociala förmågor och lärande nå en helt ny nivå.

Jag hoppas att vi till exempel genom artificiell intelligens hittar ett sätt att minska nätmobbningen och öka empatin på nätet. Jag utmanar därför alla teknologibolag att utveckla lösningar för att få slut på nätmobbningen. Vi måste stärka kontakten till varandra och möta varandra både på nätet och i den fysiska världen med medkänsla och samtidigt på ett konstruktivt sätt utmana varandra till framsteg. På så sätt får vi teknologin att hjälpa oss, för det är fortfarande människan som är medelpunkten, inte maskinen.

// *Genom att kombinera den artificiella intelligensens tekniska egenskaper och människans förmåga till empati kan vi även inom sociala förmågor och lärande nå en helt ny nivå.*



Jussi Tolvanen
Vd, Microsoft Oy

I sin roll som vd koncentrerar sig Jussi på medarbetarnas välmående och kundernas nöjdhet. Empati och förmågan att sätta sig in i andra människors situation är viktiga för honom, och empati har en särskilt stor roll i en tid som präglas av digitalisering och teknologiutnyttjande. Under sina två år vid Microsoft har Jussi främjat såväl kundernas och samarbetsparternas som det finländska samhällets framgång och välmående och samtidigt Microsofts mål att hjälpa varje organisation och människa att uppnå mer med hjälp av teknologi. Det globala teknologiföretaget Microsoft sysselsätter drygt 300 personer i Finland och över 100 000 i hela världen.

Jessica Hollmeier:

Empati bör bli en del av spelkoden

Att spela kräver passion och en passion väcker starka känslor. Bland dessa känslor får empati tyvärr inte alltid den uppmärksamhet som den förtjänar i spelmiljön eller spelutvecklingen. När man på spelplattformar möter helt okända typer och diskuterar med dem på anonyma spelchattar uppstår frågan vad ansvarsfull kommunikation i denna miljö är.

Chattkommunikation hör oskiljaktigt samman även med Supercells spelmiljöer. Det är en aktiv kanal för självuttryck och allianser. Jag tror att alla spelutvecklare vill hålla chatten så ren som möjligt – mobbning hör inte i någon form till en god spelkultur. Det finns förvisso metoder för att ingripa mot negativa fenomen. Man kan stänga kontot för en enskild spelare som betar sig illa eller de andra spelarna kan anmäla icke-önskvärt beteende. Vårt team av chattmoderatorer går redan nu dagligen igenom tiotusentals spelarrapporter. Vi söker dessutom ständigt efter nya teknologiskt baserade metoder för att förhindra och minska spelmobbing. Vi genomför som bäst utvecklingsprojekt i anknytning till artificiell intelligens, där vi lär maskiner att identifiera och klassificera ord efter hur riskfyllda de är och att till slut ingripa mot beteende som klassificerats som sårande. Om detta lyckas frigör det tid för moderatorerna så att de kan gå igenom mer diffusa rapporter och effektivisera filtreringen av meddelanden och förbättra kvaliteten på övervakningen.

Jag anser att teknologibolag har ett enormt ansvar när det gäller att öka empatin på nätet. Vi på Supercell har samarbetat kring detta med bland andra Google, Apple och Fair Play Alliance. Jag har därför också funderat på om det vore möjligt för oss att skapa förhållningsregler för digitala medborgare, med riktlinjer för en god nät- och spelkultur.

Utgångspunkten är att empati är en väsentlig del av sociala spel. Att göra det möjligt att uttrycka empati måste i sin tur finnas i kärnan av all spelutveckling. Till exempel vilka val en spelare ges och ett hurudant språk som används i spelets tutorial kan uppmuntra till teamarbete och positiv social interaktion. I till exempel Clash Royale ville vi fördjupa spelupplevelsen genom interaktion. Vi skapade Emotes, dvs. en uppsättning små ikoner, som spelarna kan använda för att kommunicera med varandra under spelet. Vi kunde emellertid inte förutse hur en del spelare vid förluster skulle använda Emotes till att störa. Vi beslutade gå tillbaka till ritbordet och lade till funktionen ljudlös.

Empatin kommer sannolikt aldrig att vara likadan i den virtuella världen som vid möten ansikte mot ansikte, men vi kan förbättra den betydligt om vi bara vill!

Jag har därför också funderat på om det vore möjligt för oss att skapa förhållningsregler för digitala medborgare, med riktlinjer för en god nät- och spelkultur.

Jessica Hollmeier

Director, Anti-Fraud & User Safety, Supercell

Jessica leder på Supercell ett team som arbetar för spelartrygghet. Sex år på Supercell har visat både spelandets glädje och den teknologiska utvecklingens avigsidor. Jessica har ett nära samarbete med spelare och spelutvecklare för att göra spelandet mer meningsfullt till exempel genom en välfungerande chatt eller lösningar med artificiell intelligens. Supercell är ett av de ledande spelbolagen i världen och sysselsätter nästan 300 personer i Helsingfors, San Francisco, Tokyo, Soul och Shanghai. Bolaget har tagit fram spel som Brawl Stars, Clash Royale, Boom Beach, Clash of Clans och Hay Day.

Minna Kröger: Varje ord är av betydelse

I egenskap av teknologibolag är Elisa en del av ett ekosystem som gör det möjligt att umgås på nätet. Vi tillhandahåller en plattform och infrastruktur för digitala tjänster där det tyvärr också förekommer mycket trakasserier och mobbning. Därför vill vi ta upp nätmobbning och digital empati till diskussion.

Det är viktigt för oss att hjälpa till exempel föräldrar att förstå hur trakasserier och mobbning på nätet kan se ut. Ungdomar berättar inte nödvändigtvis för sina föräldrar eller lärare om de har blivit trakasserade på nätet. Det kan få föräldrarna att tro att hela fenomenet inte existerar. Föräldrarna måste kunna diskutera detta med ungdomarna.

I fjol höstas gjorde vi en undersökning där vi frågade ungdomar i åldern 15–17 år om deras erfarenheter av mobbning och trakasserier på nätet. Enligt undersökningen upplever cirka 15 procent av ungdomarna upprepade och kontinuerlig mobbning på nätet, men upp till 63 procent berättade att de någon gång utsatts för mobbning eller trakasserier på nätet. Det är viktigt att notera att redan enskilda elaka ord och kommentarer enligt ungdomarna orsakar en försämrad livskvalitet. Därför är varje ord av betydelse.

Man uppgav att trakasserier på nätet orsakade ångest, skam och en känsla av utanförskap. Det är chockerande att en ungdom som utsatts för trakasserier känner skam trots att den unga själv inte har gjort något orätt. Ofta är bråkstakarna och mobbarna inte okända som gömmer sig bakom anonymitet, utan ungdomarnas bekanta. Det förefaller som om tröskeln att slänga ur sig enskilda kommentarer och elakheter blir lägre på nätet och man tänker inte på vilka effekter kommentarerna kan få.

Mobbningen påverkar inte endast den mobbade utan också mobbaren och den publik som bevittnar mobbningen. Det är inte alls självklart att de som diskuterar på en öppen nätplattform försvarar den mobbade mot bråkstaken. Vi borde alla ta vårt ansvar och inte

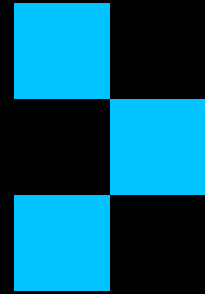
vara åskådare när trakasserier förekommer. Detta kräver empati och en förmåga att sätta sig in i en annan människas situation. Det är viktigt att tänka på hur man själv skulle känna det om man blev mobbad. Vad skulle man själv önska att andra skulle säga i den situationen? Samtidigt utnyttjar ungdomarna också sociala medier och plattformar till att uppmuntra andra och ge egenmakt. I Elisäs enkät uppgav upp till 63 procent av ungdomarna att de även uppmuntras på nätet. Hur kunde vi stärka en sådan ansvarsfull kommunikation på nätet?

Empatiförmågan måste tränas upp. Trakasserier motiveras ibland med yttrandefrihet, men yttrandefrihet innebär inte rätten att kränka en annans mänskliga rättigheter. Empatiförmågan hjälper en att identifiera gränserna för när man är på väg att kränka en annan. Betydelsen av denna förmåga accentueras på nätet när vi inte ser ansiktet på den andra eller hör tonfallet. Jag tror att man i framtiden även med teknologin kan hjälpa människor att bättre förmedla känslor i en digital miljö.

Man borde också i större utsträckning beakta barns och ungas behov vid planeringen av digitala tjänster. För ett år sedan ordnade vi tillsammans med Unicef ett talkoevenemang där vi tog fram principer för hur barns behov borde beaktas vid planeringen av digitala tjänster. Det är viktigt att vi inte skrämmar barn och ungdomar för mycket med farorna på internet, eftersom digitala tjänster och sociala medier också för med sig oändligt mycket gott i människors liv. I egenskap av teknologiföretag vill vi stärka detta, samtidigt som vi ändå beaktar nätets negativa sidor när vi utvecklar tjänsterna. Vi måste erbjuda ungdomarna lösningar och berätta hur man kan agera tryggt i en digital miljö.

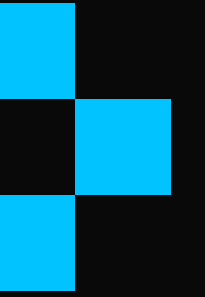
Minna Kröger
Företagsansvarschef, Elisa

Minna Kröger arbetar som företagsansvarschef på Elisa. Minna arbetar för en trygg, hållbarare och mer människonära digitalisering. I framtiden när alla former av digitala funktioner blir vardag och artificiell intelligens löser rutinproblem anser hon att mänsklighet, empati- och interaktionsförmåga kommer att få en oändlig betydelse.



EMPATI + EMOTIONELL INTELLIGENS

EMPATI + EMOTIONELL INTELLIGENS



Alltsedan de uppfanns har datorer löst kallt logiska problem och varit baserade på lineära matematiska och statistiska funktioner. Digitaliseringen och de nya teknologierna som snabbt utvecklas har emellertid förändrat situationen. De senaste åren har vi förstått att vi genom att införliva empati, känslor och emotionell intelligens i informationstekniken och teknologin kan lyfta datorernas förmågor till en helt ny nivå. Vi kan få datorerna att genuint förstå människor, människors beteende och känslor.

Det nya perspektivet har särskilt accentuerats i utvecklingen av artificiell intelligens då teknologin har förts allt närmare användaren, till exempel i form av chattbottar eller servicerobotar. Eftersom artificiell intelligens tillsvidare inte på allvar har förstått människors känslor och känslolägen har det varit svårt att utveckla den att bli genuint intelligent och lättillgänglig.

I det fortsatta arbetet med att utveckla artificiell intelligens behövs därför, utöver algoritmer och big data, allt mer beteendevetenskaper, empati och emotionell intelligens för att teknologierna verkligen ska kunna bli en del av människornas vardag och liv. När vi får artificiell intelligens att verkligen förstå känslor kommer den att omvälva det sätt på vilket människor interagerar med teknologi.

Trots den kontinuerliga utvecklingen och de klara fördelarna kan digitaliseringen också skapa murar i umgänget mellan människor. Även om internet och nya digitala kanaler har underlättat och snabbat upp kommunikationen och kontakten mellan människor kan de samtidigt begränsa våra naturliga sätt att till exempel kommunicera känslor till varandra. Teknologin kan i värsta fall förhindra upplevelsen av empati – som är av avgörande betydelse för mänsklig samlevnad.

Hur förändrar teknologi upplevelsen av empati och emotionell intelligens? Hur har de digitala kanalerna förändrat hanteringen av känslor? Hur kan teknologin hjälpa oss att lära oss lyssna på våra känslor? Och varför är emotionell intelligens och empati så viktiga egenskaper för oss? Hur kan man leda dem och hur påverkar de en grups verksamhet?

2/5

43 % av alla finländska föräldrar
läser regelbundet sina barn hur
man ska uppföra sig på sociala
medier och internet.²

Henrik Dettman: Gemensamt självförtroende

Känslorna är alltid närvarande i en prestation, både i ett idrottslag och i ett kontor. Att genuint vara sig själv blir möjligt när man vågar visa sina känslor.

När man arbetar i en grupp eller ett lag är känslor och empati en enorm resurs. Känslor skapar energi hos individen och därigenom hos gruppen och empati beaktar även små emotionella signaler.

Emotionell intelligens innebär att vara intresserad av en annan människa och hennes känslor. Ibland verkar en del ha en naturlig fallenhet för emotionell intelligens. Ändå är det inget vi föds med utan något som alla kan lära sig och utveckla.

De flesta av oss har uppfostrats till att tycka att det är ett tecken på svaghet att visa känslor och därför är vi ofta onödigt rädda att visa våra känslor. Att visa känslor är ett tecken på att man bryr sig, medan rädsla däremot närmast är en broms som inte hjälper en att utveckla saker och ting.

Man kan visa känslor för en annan på många sätt, positivt eller negativt. Detta är en livslång kamp och det är bra att vara medveten om hur det påverkar den egna omgivningen. Eftersom känslor resulterar i energi blir frågan vad för slags energi som frigörs när man visar och använder sina känslor.

Särskilt då det egna spelet inte löper lönar det sig inte att fundera på sig själv och sina egna känslor, utan på vad man kan göra för en medspelare så att hens spel löper. Om de andra gör på samma sätt är teamet verkligen mer än summan av sina delar.

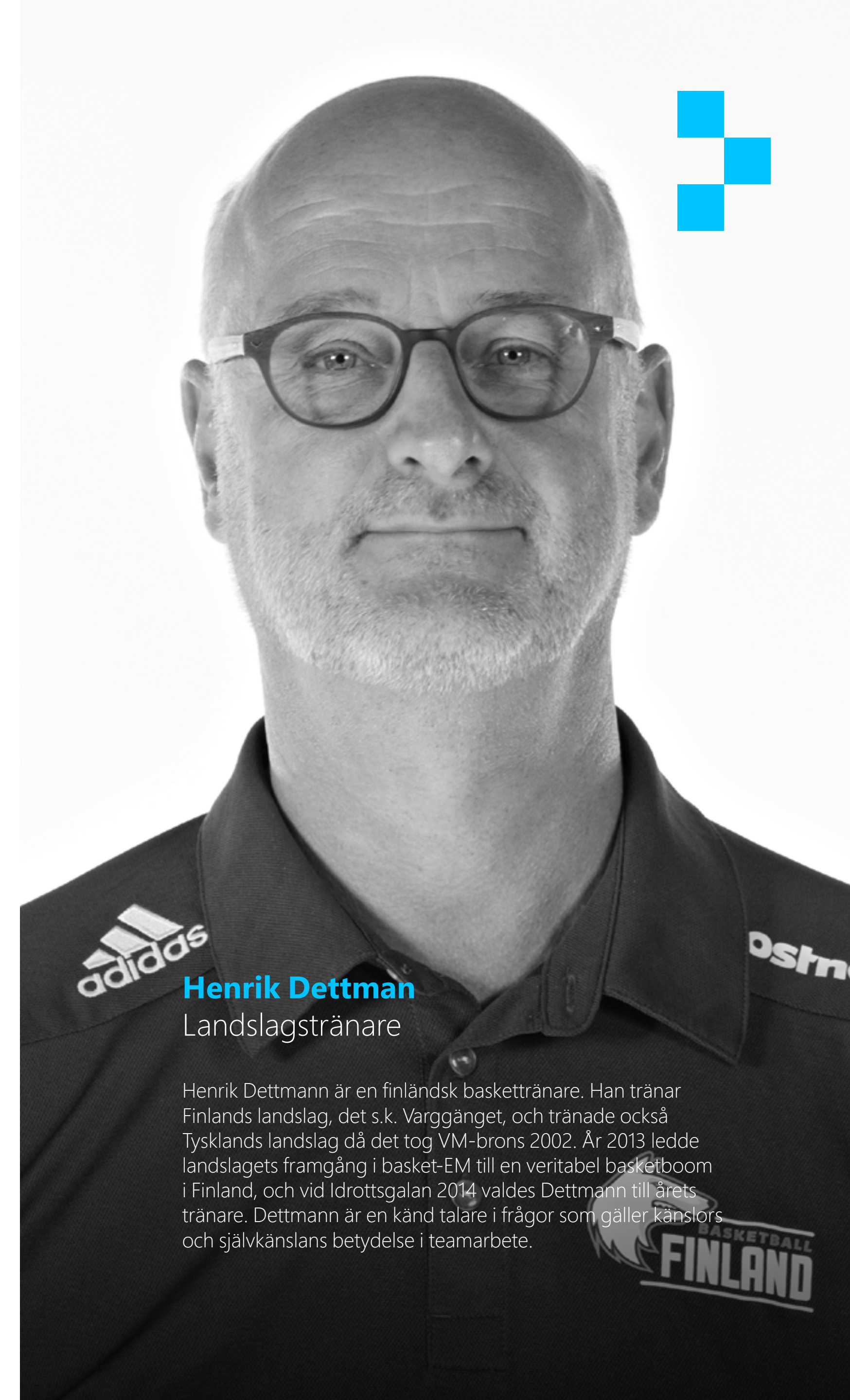
I basket innebär detta till exempel att man efter att ha kastat förbi inte ska bli frustrerad och gräma sig över de egna kasten utan genast i nästa situation tänka på vad man kan göra för sin lagkamrat. Ingen är större än spelet. Den spelare som har insett det tänker först på vad hen kan ge spelet, inte på vad hen kan få ut av det.

Det är kollektivt självförtroende. Det avgör teamets resultat – inte en individs självförtroende. Verksamheten utgår alltid från individen eftersom gruppen inte utvecklas om inte individerna gör det.

Jag anser att sociala medier för ofta orsakar mer skada än nytta i umgänget mellan människor. I värsta fall reducerar de oss till smileys eller efternattens hashtaggar. Att "skjuta" i skydd av digital anonymitet är för allt för många ett vanligt sätt att handla.

De digitala kanalerna minskar det allra viktigaste för oss människor: mänsklig interaktion och kontakt. Människan är en kroppslig varelse och då människor träffas för att utbyta tankar är det inte bara fråga om interaktion med ord och bokstäver. Även den fysiska och visuella sidan är alltid närvarande. Det är inget sammanträffande att kramar och kindpussar har en viktig roll i många kulturer.

Sociala medier innehåller också mycket gott. Alla teknologier som ökar umgänget mellan människor, främjar demokrati och betonar öppenhet är välkomna. Sociala medier har gjort oss mer jämlika eftersom allt fler av oss med ett knapptryck har tillgång till information och möjlighet att säga vad vi har på hjärtat. Sist och slutligen är frågan hur vi använder teknologin. Förhoppningsvis till att hjälpa varandra och till att bygga en bättre framtid.



Henrik Dettman
Landslagstränare

Henrik Dettmann är en finländsk baskettränare. Han tränar Finlands landslag, det s.k. Varggänget, och tränade också Tysklands landslag då det tog VM-brons 2002. År 2013 ledde landslagets framgång i basket-EM till en veritabel basketboom i Finland, och vid Idrottsgalan 2014 valdes Dettmann till årets tränare. Dettmann är en känd talare i frågor som gäller känslors och självkänslans betydelse i teamarbete.

Camilla Tuominen: Känslor som konkurrensfaktor

Känslorna är ett gammalt klokt system som håller oss vid liv.

Så tänker man knappast längre, men känslorna är en nyttig partner för oss. De talar om för oss huruvida vi ska gå mot eller från något, om vi ska bli ivriga eller fly. Känslorna är en enorm resurs.

Nuförtiden finns det också många missförstånd om känslor. Man föreställer sig att känslorna på något sätt är motsatsen till förnuftet eller logiskt tänkande. Man tycker till exempel att känslor inte passar på arbetsplatsen eller att känslorna på något sätt kunde kopplas från. Man tycker att de är irriterande bromsar, i vägen för handlingar eller verksamhet, och att de bara dyker upp någonstans ifrån.

Emotionell intelligens däremot är att förstå och kunna läsa känslor och hantera dem. Om en människa inte är emotionellt intelligent ser hen endast fakta och lineära och logiska tankar.

För den som är emotionellt intelligent blir känslorna inte ett virrvarr av förnimmelser utan hen kan identifiera och särskilja känslorna. En människa utan emotionell intelligens kan till exempel endast känna att hen nu mår dåligt, men vet inte varför.

Emotionell intelligens är något mycket värdefullt. Man har till exempel kunnat visa att emotionellt intelligenta personer presterar bättre på jobbet. En emotionellt intelligent person kan bättre förstå och leda sig själv och andra. Emotionellt intelligenta människor kan hantera sina känslor på rätt sätt så att de inte forsar fram i negativ form vid möten. En chef som till exempel inte kan hantera en besvikelse låter den kanske gå ut över sina medarbetare.

Teknologi och digitala kanaler har medfört utmaningar för förmedlingen av känslor. I normala fall då vi möter en annan människa ser vi ansiktet och hela kroppen, vi har med andra ord genast tillgång till mycket mer information om den andras känslor. På nätet är vi utan denna information, vilket gör det svårare att identifiera och ta hänsyn till känslorna.

Ett annat problem på nätet är anonymiteten och ansiktslösheten. Det medför att människor kan säga saker på nätet, som de aldrig skulle säga ansikte mot ansikte. Ansiktslösheten förhindrar en att uppleva motpartens känslor och förhindrar också empati, och detta kan leda till ovänlighet, mobbning och till och med hatpropaganda.

Å andra sidan kan anonymiteten också sänka tröskeln för att exempelvis be om hjälp eller fråga om något som oroar en, något som man annars inte skulle täckas be om stöd för.

Nätmobbing eller hatpropaganda är inte något som internet eller teknologin direkt orsakar, utan det är fråga om ett större fenomen. Bakom elakt och oempatiskt beteende och mobbing ligger alltid psykiskt illamående och obearbetade känslor. Internet och dagens digitala kommunikationsmiljö kan erbjuda en enklare kanal för att ge utlopp för psykiskt illamående och obearbetade känslor. Man glömmer bara lätt att det i andra änden finns en kännande människa som tar emot budskapet. Det vore med andra ord verkligen viktigt att bearbeta känslorna och illamåendet där det uppstår och inte ge utlopp för det på nätet.

Med teknologins hjälp kan man också öka empatin och den emotionella intelligensen till exempel genom att hjälpa människor att identifiera sina känslor och kanske bearbeta dem med en applikation. Man har goda erfarenheter av exempelvis chattbottar som hjälper terapeuter eller av traumabehandling med virtuell verklighet. Det viktigaste är ändå att komma ihåg att teknologin endast hjälper människan och inte utgör en lösning i sig.

Mobbning på nätet och i skolan är ett väldigt problem. Denna enskilda faktor skapar oändlig sorg och enorma problem. När man tänker på nätmobbing måste man ändå komma ihåg att mobbarna inte bör stämplas och dömas utan ska få hjälp att hitta metoder att bearbeta sina känslor och sitt illamående.



Camilla Tuominen
Känslocoach och författare

Camilla Tuominen är företagare, känslocoach och författare. Hon är grundare till och vd för teknologiföretaget Emotion Tracker som utvecklar emotionell intelligens och har skrivit två böcker om känsloledning. Tuominens passion är att lära människor hur de kan förstå och bättre leda både sina egna och andras känslor och få ny energi genom positiva känslor.

Visa Honkanen:

Hatprat sprids i ekokammare på sociala medier

Internet har gjort väldiga mängder information tillgänglig för alla och till exempel gjort det möjligt att kommunicera med människor på andra sidan jordklotet. Samtidigt är digital interaktion emellertid mycket bristfällig. Vid ett vanligt möte känner man till exempel av dålig stämning så fort man kommer in i rummet, men på ett distansmöte märker man inte stämningen. Det kan leda till att vi agerar på helt fel sätt.

Internet för människor närmare varandra, men vi närmar oss ofta med knutna nävar. Sociala medier ger bränsle åt flockbeteende, vilket märks på nätet i form av en polariserad debatt och aggressivitet. Vid flockbeteende är människans egen flock mycket sammansvetsad och alla andra ses som fiender. Därför har till exempel två likasinnade lätt för att diskutera digitalt med varandra, medan två oliksinade har verkligt svårt att diskutera förnuftigt på nätet.

I nätdiskussioner försöker man få så mycket uppmärksamhet som möjligt av andra. Forskning har visat att man lättare får uppmärksamhet genom negativ än genom positiv kommunikation. Med negativa eller aggressiva ställningstaganden aktiverar man människor och får både grupper som är för och grupper som är emot att reagera.

I nätdiskussioner sprider sig aggressivitet enkelt. Om fem av etthundra diskussionsdeltagare betar sig aggressivt räcker det för att infektera hela diskussionen. Därigenom omvandlas en informell nätdiskussion ofta till en aggressiv ordväxling mellan motpoler. Det är också vanligt att flocken kastar sig över någon som har utsetts till syndabock. Internet är en avancerad kommunikationsform, men människan är inte en särskilt avancerad djurart.

Polariserade diskussioner och nätmobbning förekommer ofta på internets diskussionsforum. Som barnläkare är jag särskilt oroad över

den mobbning som barn och unga utsetts för eftersom upplevelsen av mobbning blir större och mer betydelsefull för unga än för vuxna. För ungdomar i puberteten betyder det till exempel allt att bli accepterad av den egna kompiskretsen, och då är det verkligt förkrossande att bli mobbad. Eftersom det är viktigt att höra till gruppen kan den unga inte lämna sociala medier. Därför tolererar ungdomarna också mobbning mycket längre. Långvarig mobbning har betydande konsekvenser för människans självkänsla, självbild och grundläggande förtroende. Effekterna kan också fortplanta sig eftersom en vanlig copingstrategi vid mobbning är att själv börja mobba någon annan.

När man ingriper i mobbning är det viktigt att alla får klart för sig att mobbning inte på några villkor kan accepteras och att det måste upphöra. I diskussioner med mobbaren och den mobbade är denna ståndpunkt ytterst viktig. Största delen av nätmobbarna vill egentligen inte skada någon, utan beteendet är bara dumhet och en form av berusning som gruppen eggat upp. Därför är det också viktigt att man berättar om mobbningens konsekvenser och följder och att man diskuterar med barn och ungdomar.

Mobbning ska diskuteras i skolor, men det är ändå föräldrarna som har det primära ansvaret för ett barns beteende. Det uppförande som barnet under de första sju åren lär sig av sina föräldrar och syskon bestämmer i hög grad hur barnet betar sig gentemot andra.

När det gäller nätkommunikation måste var och en av oss förstå att osakligt beteende tiofaldigas på nätet. På sociala medier har man alltid möjlighet att påverka i positiv eller negativ riktning. En bra princip i kommunikationen mellan människor är att tala till den andra så som hen i bästa fall kunde vara. På så sätt ger man den andra möjlighet att vara en bättre version av sig själv.

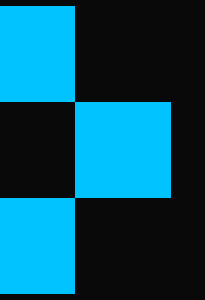
Visa Honkanen

Med. dr, docent, Utvecklingsdirektör, HNS

Visa Honkanen är utvecklingsdirektör på HNS och ansvarar för digital utveckling och lean-utveckling. Han är utbildad barnläkare och docent i barnreumatologi.

A high-contrast, close-up photograph of a person's eyes, looking directly at the camera. The image is very dark, with the eyes being the primary light source. The text is overlaid on the bridge of the nose.

EMPATI + KOMMUNIKATION



I den offentliga debatten har nätmobbning och hatprat på nätet betraktats ur många perspektiv. När överskrids gränserna för yttrandefrihet¹? Varför tillspetsas en diskussion på nätet så lätt²? Och vad kan man göra åt nätmobbningen³? År 2018 berättade medierna om vanliga människor som utsätts för kontinuerlig nätmobbning⁴, om offentliga personer som dagligen får hatpost³ och om hatkampanjer⁵ som startats av troll på internet i syfte att tysta människor då dessa öppet vågar framföra sina åsikter på sociala medier.

Det råder en bred konsensus om att kommunikationskulturen på internet ofta känns fientlig. Ändå har beslutsfattarna och forskarna svårigheter att hitta lösningar för att förhindra nätmobbning och hatpropaganda. Enligt en undersökning på uppdrag av Elisa hösten 2018 har över 60 procent av ungdomarna i Finland upplevt mobbning och trakasserier på nätet⁶. Enligt undersökningen kan redan en mobbningserfarenhet försvaga den ungas välmående och orsaka ilska, skam och ångest. Enligt en doktorsavhandling publicerad sommaren 2018 har nätmobbning blivit mycket vanligare under de senaste åren och sociala medier utgör en gynnsam plattform för hatmaterial.⁷ Juha Sipiläs regering försökte bemöta problemet med en ny lagproposition⁸ i syfte att kriminalisera hatkampanjer riktade mot journalister och poliser.

Men hurudana kommunikationsfärdigheter ska man lära medborgarna för att diskussionen på nätet inte ska urarta i personangrepp och missförstånd? Enligt en undersökning om sociala mediers effekter⁹ var det – bland alla kanaler för sociala medier – Instagram som hade de mest negativa konsekvenserna för ungdomars välmående, medan Youtube hade de mest positiva konsekvenserna. Kunde vi överösa sociala medier med positivitet med hjälp av videoinnehåll? Hur ska vi hitta sådana lösningar som får oss att varje dag behandla varandra som människor på internet?

24%

Upp till 24 % av föräldrarna i Finland
har inte gjort något för att förhindra
nätmobbing.

Katri Saarikivi:

Mänsklighet i digital kommunikation

Få av oss kan helt oberört se på när en god vän skrattar eller gråter. Känslor smittar av sig och därigenom förstår vi bättre hur det står till med den andra. Att känslor smittar är därför en viktig empatimekanism. På nätet verkar empatin ibland försvinna. En orsak är att interaktionen på nätet ofta är textbaserad och då får vi sparsamt med information om samtalsparterns känslor.

Nätmobbingens effekter på barns och ungdomars psykiska hälsa väcker allt mer oro eftersom det på nätet går så mycket effektivare – och inför en större publik – att förlöjliga eller pika andra eller lämna någon utanför. En annan sak som väcker oro är hur barns empatiförmåga utvecklas om de tillbringar allt mer tid på nätet. Tillsvidare finns det emellertid inga bevis för att långvarig användning av smarta apparater permanent skulle försvaga barns empatiförmåga.

Hur ska man då göra för att känslor bättre ska förmedlas på nätet? Allra först borde man lära maskinerna att identifiera mänskliga känslor – maskinerna borde med andra ord förses med emotionell intelligens. För att en maskin ska förstå mänskliga känslor måste de kunna mätas. Det börjar nu finnas ett rätt mångsidigt urval av teknologiska lösningar för att mäta känslor. Till exempel maskinsynsalgoritmer kan identifiera känslor i ett människoansikte och till och med observera mikrouttryck. Med sensorteknologi kan man mäta fysiologiska reaktioner såsom puls, hudens elektriska ledningsförmåga eller hjärnans elektriska impulser, och de säger alla något om människans känsloläge. Genom automatisk textanalys kan man identifiera känsloord i texten.

Med hjälp av dessa teknologier kan man öka empatin på nätet. Man har till exempel på basis av textanalys redan konstruerat automatisk moderering av nätdiskussioner, där en algoritm identifierar svordomar eller upprördhet i människors kommunikation. Att uttrycka känslor med ord och gester är emellertid mycket individuellt: sätten att uttrycka till exempel ilska varierar och en maskin kan inte nödvändigtvis beakta

individuella skillnader. Känslouttryck påverkas även av kultur och situation. Dessa omständigheter kan algoritmerna inte nödvändigtvis ännu beakta.

När problemet kring att mäta känslor har lösts gäller det att komma på hur emotionell kunskap bäst ska förmedlas på nätet så att interaktionen verkligen förbättras. För närvarande är emojis, såsom smileys, en lösning för känslöförmedling. De är emellertid förknippade med samma problem kring individualitet och tolkning. Smileys tolkas på många olika sätt och de kan se olika ut i olika operativsystem. När forskningen kring empati och mätning av känslor har kommit längre kan vi framöver förvänta oss rikare, naturligare och mer individuella sätt att förmedla känslor.

Vad ska vi då göra medan vi väntar på ett mer empatiskt internet? När man diskuterar på nätet är det skäl att komma ihåg att risken för missförstånd är större än ansikte mot ansikte. Det gäller alltså att förhålla sig kritiskt till egna antaganden och kontrollera att man har förstått den andra korrekt och att det egna budskapet nådde fram som det var tänkt.

Med tanke på barns och ungas välmående är det viktigt att se till att det finns tillräckligt med rik interaktion, eftersom den är så betydelsefull för träningen av empatiförmågan. Barn behöver ännu mycket stöd av vuxna i användningen av smarta apparater. Barns och ungas förmåga att styra det egna beteendet har ännu inte utvecklats till samma nivå som hos vuxna, och även vi vuxna har svårt att lägga ifrån oss mobilen. Programutvecklare måste ta ansvar för etiska och moraliska överväganden kring beroendeframkallande applikationer och se till att man i utvecklingen av artificiell intelligens beaktar synpunkter från ett brett fält av olika områden, liksom från applikationernas användare.

Katri Saarikivi
Hjärnforskare

Katri Saarikivi är hjärnforskare och leder ett forskningsprojekt vid Helsingfors universitets enhet för kognitiv hjärnforskning där man undersöker mekanismerna kring empati och högklassig interaktion. Ett särskilt föremål för intresse är hur dessa mekanismer fungerar på jobbet och hur man kunde få dem att fungera bättre i datorförmedlad kommunikation.

Soikku:

Positiv påverkan på sociala medier

Jag gjorde min första video på Youtube redan 2006 då tjänsten hade funnits i bara ett år. Jag tog modell av amerikanska sketchskapare och blev entusiastisk över möjligheten att själv filma, redigera och publicera videoklipp. När jag 2012 aktivt började videoblogga märkte jag snabbt att min kanal samlade folk som var intresserade av mina videoklipp. Det påverkade också det innehåll jag skapade: jag började fundera på vad för slags innehåll som skulle intressera mina följare. Numera har besökarna på Youtube ökat enormt och man skapar i stor utsträckning innehåll för andra.

Samtalskulturen på Youtube är sällan särskilt smart eller allvarlig och ofta slänger man ur sig kommentarer av alla slag – främst ano-nymt. På sociala medier är det också mycket lättare att mobba än att säga något förolämpande ansikte mot ansikte. Särskilt som anonym är det lätt att vara elak. Vilket videoklipp man än kollar in på Youtube så finns där alltid troll, dvs. kommentatorer som med avsikt jäklas, och äckliga kommentarer. Själv bryr jag mig inte längre så mycket om negativa kommentarer eftersom jag redan har youtubat så länge. Det är alltid de youtubers som för tillfället är populärast som får mest negativa kommentarer eftersom de väcker mycket åsikter. Dessutom händer det att folk mobbar yngre youtubers som precis har startat, och kommer med äckliga kommentarer om deras videoklipp. Det är verkligen synd.

Mobbning på sociala medier har emellertid också förändrats under årens lopp. Numera talar man mer om mobbningen och det händer att andra kommer för att försvara den mobbade. Youtube-kulturen har blivit mer gemenskapsorienterad, och tråkiga kommentarer accepteras inte längre lika mycket som tidigare. Allt fler vågar säga att det inte är ok att mobba på nätet – ens anonymt. Samtidigt får mobbningen emellertid nya former, man kan till exempel sprida videoklipp bland kompisar och skratta åt dem.

Det viktiga i arbetet för att förebygga nätmobbning är att sprida medvetenheten om dess effekter och förståelsen för gemensamma regler och för att mobbning är lika fel och olagligt på nätet som i verkliga livet. Många unga är förvisso redan smarta nätanvändare eftersom de har vuxit in i den kulturen. Det är också möjligt att förhindra mobbning till exempel genom att moderera diskussioner och kommentarer. Teknologin har en stor betydelse för vad som blir synligt för användarna och för vad som är möjligt.

Jag hoppas att alla kunde förstå att människor är människor även på nätet. Jag anser att vuxna och lärare har en viktig roll när det gäller att lära grundläggande principer om hur man beter sig mot andra. Även vad framför allt populära youtubers och innehållsproducenter gör och hur de beter sig på nätet har stor betydelse. Jag hoppas att jag för egen del kan vara ett gott exempel för mina unga följare.

// *Teknologin har en stor betydelse för vad som blir synligt för användarna och för vad som är möjligt.*

Sonja "Soikku" Härmäläinen
Youtuber

Sonja Härmäläinen, eller Soikku som hon kallas, är en 27-årig innehållsproducent med över 190 000 prenumeranter på Youtube. Youtube är en videotjänst som grundades 2005 och som har 1,8 miljarder användare i 90 länder. Numera är Youtube framför allt en mötesplats för unga och en av de största medierna bland unga. I sina videobloggar på Youtube och sina andra konton på sociala medier talar Soikku om aktuella frågor i sitt liv och delar med sig av sina tankar till många unga finländare.

Tarja Jussila:

Empati är civiliserad kommunikation

I egenskap av ledare för en konsultbyrå med fokus på kommunikation griper jag efter spegeln när det blir tal om nätmobbning. Varför? Jag hävdar att samtidigt som kommunikation är lösningen är den också en del av problemet. Vi har närt ormen vid vår egen barm då vi i den första vågen har utnyttjat teknologiska lösningar som snabbat upp den vardagliga kommunikationen.

Det går knappast att förneka att den kommunikationsteknologiska utvecklingen har gjort var och en av oss till signalhorn. Vår individcentrerade tid är full av en massa enda rätta åsikter. Rösterna kanaliseras till gemensamma plattformar, men inte längre från en människa till en annan. Vi diskuterar inte och inte heller lär vi oss. Dialogen har blivit ett jäklande på Twitter.

I hatisk kommunikation och grova kommentarer på sociala medier glömmer man människan och hennes känslor. Empati handlar om inlevelseförmåga – varför har denna förmåga försvagats eller rentav försvunnit hos så många?

Sociala medier är en stor faktor. Personer i offentligheten har blivit fritt villebråd, likaså myndigheter och alla som aktivt "visar upp" sitt liv. Måne det är så att vi, tack vare vårt nätbeteende, från en sistaplats redan har hamnat under nollstrecket när det gäller empatiförmåga?

Oförmågan att sätta sig i en annans situation, dvs. ett empatiunderskott, kan därför sägas vara det finländska hållbarhetsunderskottets onda halvsyster. Kommunikation är interaktion i minst två riktningar, där vi lär oss av varandra. Man kan bara leva sig in i en annans situation om man känner den. I själva verket är empati och empatiskhet kommunikation. Och interaktiv kommunikation mobbningens motsats.

Förmågan till empati leder människor i riktning mot ömsesidigt förtroende. Förtroende mellan individer, förtroende gentemot institutioner och organisationer. Nu omskakas detta förtroende rejält av vår tids fenomen – bristen på empati.

Kommunikation, liksom vi kommunikationsskapare, har ett eget, stort ansvar för att stärka förtroendet. Vi måste bygga upp en genuin interaktion för en digital tid, som hjälper människor att förstå varandra bättre. Ge plats för olikheter och lyssna på annorlunda åsikter. Kunde sociala medier, beteendefärdigheter på sociala medier och utvecklingen av dessa bli ett återkommande tema i det fenomenbaserade lärandet?

Sociala medier och bildning kunde vara en bra kombination. För tillfället är de som de repellerande polerna i en magnet, men tänk om... Till bildning hör nämligen civiliserad kommunikation, empati och ett vårdat beteende i alla situationer och alla kanaler. Tillsammans kunde vi sikta in på ett mer meningsfullt liv för var och en, såväl på nätet som hemma, i skolan och på jobbet. Visst kan vi väl sätta det här i skick? Med din hjälp.

/// *Vi måste bygga upp en genuin interaktion för en digital tid, som hjälper människor att förstå varandra bättre*



Tarja Jussila
CEO, Hill+Knowlton Strategies Finland

Tarja Jussila har i ett kvartssekel främst arbetat som kommunikationsrådgivare för företagsledare. Under sin tid på kommunikationsbyrån Hill + Knowlton Strategies har hon på nära håll sett hur digitaliseringen påverkat omvälvningen inom kommunikation. Jussilas livslånga passion är klassisk musik, vilket bland annat har lett till ett engagemang inom olika pro bono-projekt.

Katri Kennedy:

Artificiell intelligens och emotionell intelligens är en vinnande kombination!

Försäkringsfrågor är närvarande i många viktiga situationer i ett människoliv. Försäkringsbolagens kundservicepersonal möter ofta kunder i en mycket känslig sinnesstämning och denna av känslighet präglade kundrelation kan vara i flera år. Kundkommunikationen och interaktionen bör vara så enkel och flexibel som möjligt.

Digitaliseringen och internet ger ett utmärkt stöd för en okomplicerad och kundorienterad kommunikation. Personen får den hjälp hen behöver, när och var hen vill och med vilken som helst terminal. Försäkringsbolagen utnyttjar redan nu artificiell intelligens i automatiseringen av olika processfaser, såsom chattbott-baserade, återkommande och likartade kundservicesituationer. Personlig kundservice behövs fortfarande i mer mångdimensionella frågor där det krävs tolkning och förståelse av kontexten.

När servicemodellerna blir mer mångsidiga och olika krav ökar är det viktigt att bevara transparens och klarhet för kunden, oberoende av servicekanal. Denna serviceprocess baserad på kundresa är redan en etablerad del av vår verksamhet och nu står vi inför en ny omvälvning.

Omvälningen har att göra med emotionell intelligens, dvs. empati. Inom kundservice innebär det att personens individuella situation beaktas bättre i varje möte. Att bygga upp ett förtroende mellan försäkringsbolaget och kunden kräver en sömlös kombination av digitala lösningar, artificiell intelligens och emotionell intelligens.

Man kan lära sig empati och det är något som det lönar sig att investera i. Forskningsprojektet HUMEX som samordnas av Helsingfors universitet undersöker som bäst vilka de konkreta faktorerna i empati är när det gäller interaktionsfärdigheter och problemlösning, och hur

man kan tillgodogöra sig dem i kundservicearbetet. Att medverka i undersökningen är viktigt för oss i och med att vi satsar på att stärka empatin i kundservicen. Hos oss väcker det här också frågan hur vi, förutom i kundservicen, kunde stärka de emotionella färdigheterna i organisationen överlag – som en del av ledningen, arbetsplatsens handlingsmodeller och kultur.

Omvälningen har att göra med emotionell intelligens, dvs. empati. Inom kundservice innebär det att personens individuella situation beaktas bättre i varje möte.



Katri Kennedy
Utvecklingsdirektör

Katri ansvarar för strategi- och utvecklingsfrågor inom affärsområdet personkunder på försäkringsbolaget If i Finland och leder en enhet som utöver utvecklingen av affärsområdet producerar Business Intelligence-lösningar till stöd för beslutsfattandet. De mest inspirerande teman i den pågående omvälvningen är att utnyttja data och nya teknologier till att utveckla kundupplevelsen samt kulturen, kommunikationen och dynamiken i en organisation under utveckling. Som bäst vill hon bättre förstå hur man ska stärka empatin i digital interaktion. If sysselsätter nästan 2 000 proffs i försäkringsbranschen i Finland.