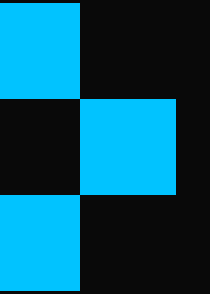


# Asiantuntijaraportti

Digitaalinen vuorovaikutus ja empatia.  
Teknologian ja tunneälyn yhdistämisen  
haasteet ja mahdollisuudet.

29.4.2019





**Ihminen on syvästi sosiaalinen olento.** Pohdimme päivittäin sitä, mitä muut meistä ajattelevat. Tiedämme, että ei saisi valehdella, ja silti niin teemme, jotta näyttäisimme paremmilta muiden silmissä. Osa tutkijoista on sitä mieltä, että evoluutiossa järki on kehittynyt jälkikäteen argumentoimaan ja oikeuttamaan toisille ne ratkaisut, joihin olemme päätyneet.

Uusin teknologia haastaa ihmisen miettimään omia vahvuuksiaan, niitä kyvykkyyksiä, jotka ovat niin ainutlaatuisia, että niitä ei voi ohjelmoida koneen suoritettavaksi. Sellaisia ovat luovat, yllätykselliset aikaisemmasta kehityksestä poikkeavat ratkaisut. Koneelle ei ole myöskään kyetty siirtämään sellaista tunneälyä, joka mahdollistaa suurtenkin ihmisjoukkojen yhteistyön ja yhteisten tavoitteiden saavuttamisen. Yhdessä olemme konetta enemmän.

**Siksi tulevaisuuden taitona korostuu erityisesti, miten hyvin kykenemme yhteistyöhön.** Saammeko toisistamme parhaat puolet esiin, ymmärrämmekö toisiamme, jotta voimme muodostaa myös yhteisiä tavoitteita, osaammeko

ajatella yhdessä. Parhaimmillaan yhdessä ajattelua voi verrata kilometrin juoksemiseen minuutissa, mikä kuulostaa mahdolltomalta. Yksilölle se sitä onkin, mutta toimivassa vuorovaikutuksessa yhdessä ajattelemalla ensin mahdolltomalta kuulostava on mahdollista.

Me ihmiset emme aina käytä mahdollisuuksiamme rakentavasti. Loukkaamme tietoisesti toisiamme, rakennamme viholliskuvia, olemme ilkeitä ja pahansuopaisia erilaisia ihmisiä kohtaan. Tällaisella käytöksellä voi olla vakavia seurauksia. Lapsille seurauksena voi olla elinikäisiä traumoja. Teini-iässä olevat nuoret ovat erityisen herkkiä kavereiden ja toisten ihmisten arvostukselle, ja silloin kiusaaminen ja henkinen väkivalta voi estää minuuden terveen kehittymisen.

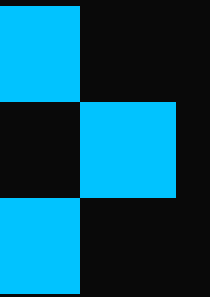
**Sosiaaliset ja tunnetaidot on tiedostettu keskeisinä valmiuksina nopeasti muuttuvan maailman kohtaamiseen.** Niiden harjoittelu alkaa jo leikkien varhaiskasvatuksessa, ja etenee kehitysasteen mukaan läpi koko koulutusjärjestelmän. Ihmisen kehitys itsenäisesti toimeentulevaksi yksilöksi

kestää moniin eläimiin verrattuna poikkeuksellisen kauan, ja yhdeksi syyksi on arvioitu sitä, että meillä on vuorovaikutuksessa keskenämme niin paljon opittavaa.

**Meillä jokaisella on valmiuksiemme mukaan vastuuta siitä, miten kohtelemme toisiamme.** Vastuu ei poistu, vaikka emme näekään silmästä silmään henkilöä, jonka kanssa olemme vuorovaikutuksessa.

**Sosiaalisen median uudet ympäristöt ja Internet kaikkiensa ovat ihmisyyden koetinkivi.** Ne mahdollistavat aikaisempaa helpommin yhdessä ajattelun minuutin kilometrivauhdilla. Samalla ne tekevät toisten ihmisten loukkaamisen ja kiusaamisen entistä helpommaksi. Meillä aikuisilla on vastuu lapsistamme tuossakin ympäristössä. Meidän on hyvä olla tietoisia, mitä lapsemme netissä tekevät. Lisäksi meillä on vastuu näyttää esimerkkiä, kuinka käyttäytyä niin fyysisessä ympäristössä kuin netissäkin. Nyt on ryhtiliikkeen aika.

*Olli-Pekka Heinonen, Opetushallituksen pääjohtaja*



**Teknologian kehitys on luonut maailman, joka on täynnä ainoita oikeita mielipiteitä.** Kohtaamme digitaalisilla alustoilla, mutta emme keskustele. Kun tähän lisätään empati-avaje, kärsii luottamus kaikilla tasoilla – yksilöiden ja tiimien välillä sekä instituutioita ja organisaatioita kohtaan.

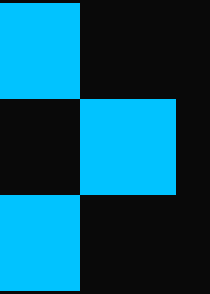
Teknologia mahdollistaa monenlaista vaikuttamista ja muuttaa arkeamme. **Digitaalinen vuorovaikutus on itsessään vielä puutteellista;** digitaaliset kanavat vähentävät inhimillistä vuorovaikutusta ja kosketusta. Digitaalinen viestintäympäristö tarjoaa helpommin kanavan purkaa pahaa oloa ja käsittelemättömiä tunteita. Sosiaalinen media ruokkii laumakäyttäytymistä, mikä näkyy internetissä keskustelun polarisoitumisena ja aggressiivisuutena. Unohtuu, että toisessa päässä on tunteva ihminen.

**Voidaankin sanoa, että kasvottomuus haastaa tunneälyn.** Kiusaaminen on helpompaa. Pitkään jatkunut kiusaaminen vaikuttaa merkittävästi ihmisen itsetuntoon ja omakuvaan sekä perusluottamukseen. Jaetut tunteet ja empatia voisivat olla valtava voimavara, joka synnyttää energiaa ja itseluottamusta.

**Teknologian varaan ei siis voi laskea mitään.** Mitä sitten voisimme tehdä? Koneille pitäisi rakentaa tunneälyä. Jotta kone ymmärtäisi ihmisen tunteita, niitä on pystyttävä mittaamaan esimerkiksi konenäöllä, sensoreilla tai tekstianalyysillä. Kone ei kuitenkaan osaa tunnistaa yksilöllisiä eroja. Kiusaamista voidaan estää keskusteluiden ja kommenttien moderoinnilla, mutta teknologialla on itsessään iso vaikutus siihen, mikä kaikki tulee palvelun käyttäjien nähtäville. Esimerkiksi peleissä empatian ilmaisun tulisi olla pelisuunnittelun ytimessä. Myös tubettajien ja sisällöntuottajien teot ja käyttäytyminen vaikuttavat suoraan tai välillisesti meihin kaikkiin. Meiltä vaaditaan paljon sisällön luotettavuuden arvioinnissa. Ihmisen ainutlaatuinen rooli tuntevana, sosiaalisena ja emotionaalisesti älykkäänä, toisia tarvitsena olentona on pysyvä. Onkin aika löytää uudestaan yhteys toisiimme ja ihmisyyteemme.

37%  
17%

**37% opettajista on havainnut oppilaisiin kohdistuvaa nettikiusaamista koulussaan viime vuoden aikana, mutta vain 17% vanhemmista tietää lastaan kiusatun netissä.<sup>1</sup>**



## EMPATIA + TEKNOLOGIA

**ERKA KOIVUNEN:** Voiko tekniikka suojata meitä itseltämme?

**JUSSI TOLVANEN:** Nettikiusaamiselle stoppi empatian ja teknologian avulla

**JESSICA HOLLMEIER:** Empatia osaksi pelien koodia

**MINNA KRÖGER:** Jokaisella sanalla on merkitystä

## EMPATIA + TUNNEÄLY

**HENRIK DETTMAN:** Jaettu itseluottamus

**CAMILLA TUOMINEN:** Tunteet kilpailutekijänä

**VISA HONKANEN:** Vihapuhe leviää somen kaikukammiossa

## EMPATIA + VIESTINTÄ

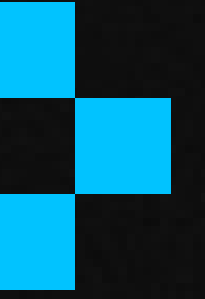
**KATRI SAARIKIVI:** Ihmisyyys digitaalisessa viestinnässä

**SOIKKU:** Positiivinen vaikuttaminen sosiaalisessa mediassa

**TARJA JUSSILA:** Empatia on sivistynyttä viestintää

**KATRI KENNEDY:** Tekoäly ja tunneäly on voittava yhdistelmä!

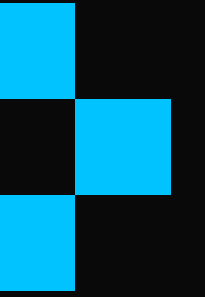




EMPATIA + TEKNOLOGIA



# EMPATIA + TEKNOLOGIA



**Empatia tarkoittaa** astumista toisen ihmisen saappaisiin ja taitoa nähdä asiat heidän näkökulmastaan.<sup>1</sup> Empatiaa ei useinkaan näytetä ulospäin, mutta sen läsnäolo ja merkitys voivat silti välittyä muille.<sup>2</sup> Kun voimme todella samaistua toiseen ihmiseen, meidän on mahdotonta kohdella häntä julmasti, ja näin empatia ratkaisee ristiriitoja.<sup>3</sup> Kyky empatiaan ei kuitenkaan rajoitu vain ihmisiin – empatian ansiosta myös monet eläinlajit ovat selviytyneet, kehittyneet ja kukoistaneet.<sup>4</sup>

**Empatian tavoin** teknologia on osa meidän kaikkien päivittäistä elämäämme. Käytämme teknologiaa työntekoon, kommunikoimiseen, oppimiseen, liikkumiseen ja moneen muuhun. Teknologia helpottaa elämäämme – voimme laajentaa osaamistamme, ratkaista ongelmia ja luoda uutta.<sup>5</sup> Voimme käyttää teknologiaa ihmisen sijaisena, kuten puheentunnistusalgoritmeissa ja tekoälyn mahdollistamassa tiedonlouhinnassa. Valitettavasti voimme käyttää teknologiaa myös vahingoittamiseen. Voidaankin sanoa, että se miten tietynlaista teknologiaa missäkin olosuhteissa käytämme vaikuttaa siihen, pidetäänkö sitä hyvänä vai pahana.<sup>6</sup>

**Nettikiusaaminen yhdistää** empatian puutteen teknologian vahingollisen käyttämisen kanssa. Ilmiö on syntynyt sosiaalisessa ja digitaalisessa mediassa ja kasvanut digitaalisten mediataitojen ja millenniaalisukupolven myötä. Nettikiusaaminen on tarkoituksellista ja toistuvaa käytöstä, joka aiheuttaa henkistä kärsimystä sen kohteelle.<sup>7</sup> Yhdysvaltain terveysministeriön mukaan ”Nettikiusaaminen voi tapahtua tekstiviestien ja sovellusten välityksellä, tai sosiaalisessa mediassa, foorumeilla tai pelaamisen yhteydessä, eli paikoissa, joissa ihmiset näkevät, kokevat ja jakavat sisältöä. Nettikiusaamiseen sisältyy ilkeämielisen sisällön lähettäminen, julkaiseminen ja jakaminen yksilön kannalta negatiivisessa, vahingollisessa tai valheellisessa mielessä”.<sup>8</sup> Nettikiusaaminen voi myös sisältää yksityisen ja henkilökohtaisen tiedon levittämistä, jolloin teko saattaa täyttää rikoksen tunnusmerkit.

**Gartner on nostanut** tekoälyä hyödyntävän virtuaalihoidon yhdeksi pääennusteekseen vuodelle 2019 ja siitä eteenpäin. Vuoteen 2023 mennessä 25 % yrityksistä aikoo vaatia työntekijöitään allekirjoittamaan kirjallisen todistuksen nettikiusaamisen ehkäisemiseksi, mutta 70 % näistä aloitteista uskotaan epäonnistuvan, sillä nettikiusaamisen estämiseksi tarvitaan muutoksia yrityskulttuurissa.<sup>9</sup> Pitäisikö meidän olla huolissamme? Kyllä. Voimmeko tehdä asialle jotakin? Kyllä!

# 1/5

**Joka viides suomalainen vanhempi kokee, että teknologiayritykset ovat ensisijaisesti vastuussa nettikiusaamisen ehkäisemisestä.<sup>10</sup>**

*“Seek first to understand, then to be understood.”*

– Dale Carnegie



Erka Koivunen:

## Voiko tekniikka suojata meitä itseltämme?

Netti on pienentänyt maailmaamme monella tapaa. Samalla kun pääsemme vapaasti kommentoimaan vieraiden sanomisia ja la- taamaan tuikituntemattomien kuvia koneillemme, ruokimme pin- nallisempaa pikaviestintää toistemme välillä. Tulkitsemme viestejä ennakkoluulojemme ja nopeiden oletustemme pohjalta, mikä osal- taan edistää omista ajatuksistamme poikkeavien näkemysten tuo- mitsemista. Muutaman rivin kommentaarikulttuuri kiteyttää hyvin teknologian haasteen; lyhytsanaiset kärjistävät kannanotot kerää- vät kiusaajia ja siten teknologia ruokkii negatiivista viestintää.

Meiltä vaaditaan paljon sisällön luotettavuuden arvioinnissa. Erilais- ten agendojen, motiivien ja teknologialustojen kakofoniassa viestin vastaanottajan on arvioitava sisällön luotettavuutta useilla eri tasoil- la. Kun tähän yhdistetään sisältöjen epätasalaatuisuus ja yltiökau- pallinen algoritmisuunnittelu, tapahtuu vahinkoa. Neutraalia tietoa, joka syntyy paikkansa pitävästä datasta ja rehellisistä motiiveista ja joka esitetään pedagogisesti oikein, on vaikea hahmottaa ja löytää.

Sanoisinkin, että pelkän teknologian varaan ei voi laskea mitään. Osuva esimerkki tästä oli nettipalvelujen käyttäjille tarjottu ra- ting-mahdollisuus, jonka kantava ajatus oli netin läpinäkyvyyttä hyödyntävä kokemusasiantuntijoiden käyttö palvelujen laadun ar- vioinnissa. Suuren massan mahdollistaman puolueettoman arvi- oinnin sijaan opittiin nopeasti käyttämään ostettuja arvostelijoita ja botteja, jotka vääristivät arvosteluja. Esimerkki positiivisesta oival- luksesta on puolestaan Norjan yleisradion uutisten kommentoin- ti- ja palautekanava, jossa ihmiset pakotettiin vastaamaan uutisen sisältöä koskevaan testikysymykseen ennen kommentointia. Tämä hidasti ja vähensi merkittävästi sarjakiusaamista.

Peruskoulun merkitys medialukutaidon oppimispaikkana on kriitti- sempi kuin koskaan. Meistä jokainen on paljon vartija kansalaisena ja kuluttajana; olemme jatkuvan, teknologian mahdollistaman piilo- vaikuttamisen kohteena. Tämä haastaa teknologiatietämyksemme ja arviointikykyämme yhä uudelleen. Entä voimmeko odottaa, että teknologia hillitsee tulevaisuudessa meissä piilevää pahaa ja vie- raantumisen sijaan loisi positiivista läheisyyttä?

*Meistä jokainen on paljon vartija kansalaisena ja kuluttajana; olemme jatkuvan, teknologian mahdollistaman piilovaikuttamisen kohteena.*

**Erka Koivunen**  
Tietoturvajohtaja,  
F-Secure Corporation

Erka Koivunen on F-Securen tietoturvasuhteiden johtaja. Hänen lapsensa eivät vielä oikein tiedä, mikä internet on, eikä heitä päästetä sen syövereihin omin neuvoin vielä vähään aikaan.



Jussi Tolvanen:

# Nettikiusaamiselle stoppi empatian ja teknologian avulla

Teknologia muuttaa jatkuvasti elämäämme. Käytämme uusia, yhä monipuolisempia laitteita, uusia ohjelmistoja ja sovelluksia ja hahmotamme maailmaamme näiden kautta hyvin eri tavalla kuin kymmenen vuotta sitten. Tekoäly tunnistaa toiveitamme esimerkiksi musiikin tai elokuvien valinnassa ja tukiälynä auttaa meitä tekemään työtämme tehokkaammin jo nyt. Fyysinen maailmammekin muuttuu ja uskon, että vuonna 2025 ei käytetä enää näyttöjä eikä näppäimistöjä, vaan data tuodaan suoraan silmälaseihin ja käytämme tietokoneita ääniohjauksella. Arkemme muuttuu teknologian mukana.

Se, mikä ei muutu, on ihmisen ainutlaatuinen rooli. Olemme edelleen tuntevia, sosiaalisesti ja emotionaalisesti älykkäitä olentoja ja tarvitsemme toisiamme.

Onko empatiakykymme kuitenkin haalistunut teknologian jaloissa? Tämä kysymys tulee väistämättä mieleeni seurattessani nettikeskusteluja, joissa välillä käytetään sanoja ja kuvia satuttamiseen ja pilkkaamiseen. Valitettavasti tämä huolestuttava ja laajeneva nettikiusaamisen ilmiö koskettaa niin aikuisia kuin lapsia.

Empatiaa tarvitaan joka päivä ja joka hetki, niin töissä kuin vapaa-aikalla, etenkin nyt kun tekoäly kehittyy kovaa vauhtia tueksemme. Vuoden 2018 tekoälytutkimuksessamme yritysjohtajat listasivat analytiikan ja datan hallinnan tärkeimmäksi tekoälyn hyödyntämiseen liittyväksi kyvyksi, mutta samalla tunneälyn ja tekoälyn johtamisen heikoimmiksi osaamisalueikseen. Minulle tämä kertoo siitä, että eristämme liian helposti teknologian omaksi kokonaisuudekseen ja unohtamme ihmisen.

Onkin aika löytää uudestaan yhteys toisiimme ja ihmisyyteemme. Vaikka esimerkiksi tekoäly kehittyy hurjaa vauhtia ja voi jo nyt lukea ihmi-

sen mikroilmeitä ja tunnistaa tunnetiloja puheesta ja kuvista, tekoäly ei voi tuntea myötätuntoa kuten ihminen. Yhdistämällä tekoälyn teknisiä ominaisuuksia ja ihmisen empatiakykyä voimme hypätä aivan eri tasolle myös sosiaalisissa taidoissa ja oppimisessa.

Toivon, että löydämme esimerkiksi tekoälystä tavan vähentää nettikiusaamista ja lisätä empatiaa verkossa. Haastankin kaikki teknologiayhtiöt kehittämään ratkaisuja, joilla lopetetaan nettikiusaaminen. Meidän pitää vahvistaa yhteyttä toisiimme ja kohdata toisemme niin verkossa kuin fyysisessä maailmassa myötätuntoisesti ja rakentavalla tavalla haastaen toisiamme eteenpäin. Näin saamme teknologian auttamaan meitä, sillä kaiken keskellä on edelleen ihminen eikä kone.

*Yhdistämällä tekoälyn  
teknisiä ominaisuuksia  
ja ihmisen empatia-  
kykyä voimme hypätä  
aivan eri tasolle myös  
sosiaalisissa taidoissa  
ja oppimisessa.*



**Jussi Tolvanen**

Toimitusjohtaja, Microsoft Oy

Toimitusjohtajan roolissaan Jussi keskittyy työntekijöiden hyvinvointiin ja asiakkaiden tyytyväisyyteen. Empatia ja kyky asettua toisten ihmisten asemaan on hänelle tärkeää, ja empatialla on erityisen suuri rooli digitalisaation ja teknologian hyödyntämisen aikakaudella. Kahden Microsoft-vuoden aikana Jussi on edistänyt niin asiakkaiden, kumppaneiden kuin suomalaisen yhteiskunnan menestystä ja hyvinvointia ja samalla Microsoftin tavoitetta auttaa jokaista organisaatiota ja ihmistä saavuttamaan enemmän teknologian avulla. Globaalina teknologiayrityksenä Microsoft työllistää Suomessa runsaat 300 ja maailmalla yli 100 000 ihmistä.



Jessica Hollmeier:

## Empatia osaksi pelien koodia

Pelaaminen on intohimolaji ja intohimo herättää suuria tunteita. Peliympäristössä ja pelinkehityksessä näistä tunteista empatia ei valitettavasti aina saa sille kuuluvaa huomiota. Kun pelialustoilla kohdataan täysin tuntemattomia hahmoja ja keskustellaan heidän kanssaan kasvottomasti pelichatissa, herää kysymys, mitä on vastuullinen viestintä tässä ympäristössä.

Chat-viestintä kuuluu erottamattomasti Supercellinkin peliympäristöihin. Se on aktiivinen itseilmaisun ja liittoutumisen kanava. Uskon, että kaikkien pelikehittäjien tahtotila on pitää chat niin puhtaana kuin mahdollista – kiusaaminen missään muodossa ei kuulu hyvään pelitapaan. On toki keinoja, joilla negatiivisiin ilmiöihin voidaan puuttua. Yksittäisen, huonosti käyttäytyvän pelaajan tili voidaan sulkea tai toiset pelaajat voivat ilmoittaa ei-toivottavasta käytöksestä. Meidän chattimoderointiimme käy jo nyt päivittäin läpi kymmeniä tuhansia pelaajaraportteja. Näiden lisäksi etsimme jatkuvasti uusia, teknologiaa hyödyntäviä keinoja estää ja vähentää pelikiusaamista. Parhaillaan meillä on käynnissä tekoälyyn liittyviä kehitysprojekteja, joissa opetetaan koneita tunnistamaan ja luokittelemaan sanoja niiden riskialttiuden mukaan ja lopulta puuttumaan loukkaavaksi luokiteltuun käytökseen. Onnistuessaan tämä vapauttaa moderojien aikaa epämääräisempien raporttien läpikäyntiin ja tehostaa viestien suodatusta ja valvonnan laatua.

Näen, että teknologiayhtiöillä on valtava rooli empatian lisäämiseksi netissä. Olemme Supercellissä tehneet tämän aiheen ympärillä yhteistyötä muun muassa Googlen, Applen ja Fair Play Alliancen kanssa. Olenkin pohtinut, olisiko meidän mahdollista rakentaa vastuullisen digikansalaisen toimintaohje, joka viitoittaisi valintoja hyvään netti- ja pelitapaan.

Empatia on lähtökohtaisesti olennainen osa sosiaalisia pelejä. Empatian ilmaisun mahdollistamisen on puolestaan oltava pelisuunnittelun

ytimessä. Vaikkapa se, minkälaisia valintoja pelaajalle annetaan ja milaista kieltä pelin tutoriaalissa käytetään voi kannustaa tiimityöskentelyyn ja myönteiseen sosiaaliseen interaktioon. Esimerkiksi Clash Royalessa halusimme syventää pelikokemusta vuorovaikutuksen kautta. Loimme Emootiot eli valikoiman pieniä hahmoikoneita, joilla pelaajat voivat viestiä keskenään pelin aikana. Emme kuitenkaan osanneet ennakoida, miten osa pelaajista käyttäisi Emootioita häirintään häviöiden yhteydessä. Päätimme mennä takaisin suunnittelupöydälle ja lisäsimme mykistystoiminnon.

Empatia ei todennäköisesti koskaan tule olemaan virtuaalimaailmoissa samanlaista kuin kasvokkai kohtaamisissa, mutta voimme parantaa sitä huomattavasti, jos vain haluamme!

*Olenkin pohtinut, olisiko meidän mahdollista rakentaa vastuullisen digikansalaisen toimintaohje, joka viitoittaisi valintoja hyvään netti- ja pelitapaan.*

### Jessica Hollmeier

Director, Anti-Fraud & User Safety, Supercell

Jessica johtaa Supercellin pelaajaturvallisuutta edistävää tiimiä. Kuusi vuotta Supercellissä on näyttänyt niin pelaamisen ilot kuin teknologiakehityksen nurjat puolet. Jessica tekee tiivistä yhteistyötä pelaajien ja pelikehittäjien kanssa parantaakseen pelaamisen mielekkyyttä esimerkiksi hyvin toimivan chatin ja tekoälyratkaisujen kautta. Supercell on yksi maailman johtavista peliyhtiöistä ja se työllistää lähes 300 ihmistä Helsingissä, San Franciscossa, Tokiossa, Soulissa ja Shanghaissa. Yhtiön pelejä ovat Brawl Stars, Clash Royale, Boom Beach, Clash of Clans ja Hay Day.



# Minna Kröger: Jokaisella sanalla on merkitystä

Teknologiayhtiönä me Elisalla olemme osa ekosysteemiä, joka mahdollistaa kanssakäymisen verkossa. Tarjoamme alustan ja infrastruktuurin digitaalisille palveluille, joissa tapahtuu kuitenkin myös paljon häiriköintiä ja kiusaamista. Siksi haluamme nostaa verkkokiusaamisen ja digiempatian keskusteluun.

Meille on tärkeää auttaa esimerkiksi vanhempia ymmärtämään, millaista häiriköinti ja kiusaaminen voi verkossa olla. Nuoret eivät välttämättä kerro vanhemmilleen tai opettajille, kun heitä on häiriköity netissä. Näin vanhemmat saattavat luulla, ettei koko ilmiötä ole. Vanhempien on pystyttävä keskustelemaan näistä asioista nuorten kanssa.

**Teimme viime syksynä** tutkimuksen, jossa kysimme 15–17-vuotiailta nuorilta heidän kokemuksiaan nettikiusaamisesta ja -häirinnästä. Tutkimuksen mukaan toistuvaa ja jatkuvaa kiusaamista netissä kokee noin 15 prosenttia nuorista, mutta jopa 63 prosenttia nuorista kertoi joutuneensa joskus häiriköinnin tai ahdistelun kohteeksi verkossa. Merkittävää on se, että nuorten mukaan jo yksittäiset ilkeät sanat ja kommentit aiheuttavat elämän laadun heikkenemistä. Siksi jokaisella sanalla on merkitystä.

Netissä koetun häiriköinnin kerrottiin aiheuttavan ahdistusta, häpeää ja ulkopuolisuuden tunnetta. On järkyttävää, että ahdistelun kohteeksi joutunut nuori tuntee häpeää, vaikka nuori itse ei ole tehnyt mitään väärää. Usein häiriköijät ja kiusaajat eivät ole anonymiteetin takaa huitelevia tuntemattomia, vaan nuorten tuttuja. Vaikuttaa siltä, että kynnyks yksittäisten kommenttien ja letkautusten heittämiseen madaltuu verkossa eikä ajatella, millaisia vaikutuksia kommentteilla voi olla.

**Kiusaaminen ei vaikuta** ainoastaan kiusattuun, vaan myös kiusaajaan ja kiusaamista seuraavaan yleisöön. Ei ole lainkaan itsestään sel-

vää, että avoimella verkkoalustalla keskustelevalle porukalle puolustaa kiusattua häiriköijää vastaan. Meidän pitäisi kaikkien ottaa vastuu siitä, ettemme vain seuraa sivusta häiriköintiä. Tämä vaatii empatiataitoja ja kykyä asettua toisen ihmisen asemaan. On tärkeää miettiä, miltä minusta tuntuisi, jos minua kiusattaisiin noin? Mitä itse toivoisin muiden sanovan siinä tilanteessa?

Samaan aikaan nuoret käyttävät sosiaalista mediaa ja verkkoalustoja myös kannustamiseen ja toisten voimaannuttamiseen. Elisan kyselyssä jopa 63 prosenttia nuorista kertoi, että heitä myös kannustetaan verkossa. Miten voisimme vahvistaa tällaista vastuullista viestintää verkossa?

**Empatiataitoja pitää harjoitella.** Häiriköintiä perustellaan joskus sananvapaudella, mutta ei sananvapaus tarkoita oikeutta loukata toisen ihmisoikeuksia. Empatiataidot auttavat tunnistamaan rajat, milloin on loukkaamassa toista. Näiden taitojen merkitys korostuu verkossa, kun emme näe toisen kasvoja tai kuule äänenpainoja. Uskon, että tulevaisuudessa myös teknologialla voidaan auttaa ihmisiä välittämään tunteita paremmin digitaalisessa ympäristössä.

Lasten ja nuorten tarpeet pitäisi huomioida myös laajemmin digitaalisten palveluiden suunnittelussa. Järjestimme vuosi sitten Unicefin kanssa talkootapahtuman, jossa kehitimme yhdessä periaatteet siihen, miten lasten tarpeet tulisi huomioida digitaalisten palveluiden suunnittelussa. On tärkeää, ettei lapsia ja nuoria pelotella liikaa internetin vaaroilla, sillä digitaaliset palvelut ja sosiaalinen media tuovat myös äärettömän paljon hyvää ihmisten elämään. Teknologiayrityksenä haluamme vahvistaa tätä huomioiden kuitenkin samalla palveluiden kehityksessä verkon negatiiviset puolet. Meidän on tarjottava nuorille ratkaisuja ja kerrottava, miten digitaalisissa ympäristöissä voi toimia turvallisesti.

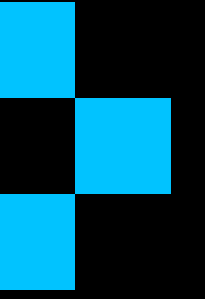
**Minna Kröger**  
Yritysvastuujohtaja

Minna Kröger työskentelee Elisalla yritysvastuujohtajana. Työssään Minna edistää turvallista, kestävämpää ja ihmisläheisempää digitalisaatiota. Hän näkee, että kun tulevaisuuden työelämässä kaikenlainen digitaalisuus arkipäiväistyy ja tekoäly ratkaisee rutiinipulmat, nousevat inhimillisyyden, empatian ja vuorovaikutustaidot arvoon arvaamattomaan.

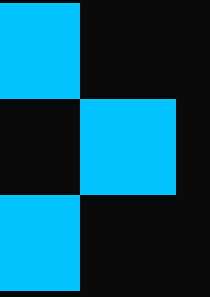




EMPATIA + TUNNEÄLY







**Keksimisestään lähtien** tietokoneet ovat ratkoneet kylmiä loogisia ongelmia ja ne ovat perustuneet lineaarisiin matemaattisiin ja tilastollisiin toimintoihin. Digitalisaatio ja nopeasti kehittyvät uudet teknologiat ovat kuitenkin muuttaneet tilannetta. Viime vuosina olemme ymmärtäneet, että tuomalla empatian, tunteet ja tunneälyn osaksi tietotekniikkaa ja teknologiaa, voimme nostaa tietokoneiden kyvykkyydet kokonaan uudelle tasolle. Tietokoneet voidaan saada aidosti ymmärtämään ihmisiä, ihmisten käytöstä ja tunteita.

**Uusi näkökulma** on korostunut etenkin tekoälyn kehityksen parissa, kun teknologia on tuotu entistä lähemmäs käyttäjää esimerkiksi chatbotien tai palvelurobottien muodossa. Koska tekoäly ei tähän asti ole pystynyt kunnolla ymmärtämään ihmisten tunteita tai tunnetiloja, sen kehittäminen aidosti älykkääksi ja helposti lähestyttäväksi on ollut vaikeaa.

**Jatkossa tekoälyn** kehitystyössä tarvitaankin algoritmien ja big datan lisäksi entistä enemmän käyttäytymistieteitä, empatiaa ja tunneälyä, jotta teknologiat voidaan aidosti tuoda osaksi ihmisten arkea ja elämää. Kun tekoäly saadaan aidosti ymmärtämään tunteita, se tulee mullistamaan tavan, jolla ihmiset ovat vuorovaikutuksessa teknologian kanssa.

**Jatkuvasta kehityksestä** ja selvistä hyödyistä huolimatta digitalisaatio saattaa luoda myös muureja ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Vaikka internet ja uudet digitaaliset kanavat ovat helpottaneet ja nopeuttaneet ihmisten välistä viestintää ja yhteydenpitoa, ne voivat samalla rajoittaa meille luonnollisia tapoja viestiä esimerkiksi tunteistamme toinen toisillemme. Teknologia voi pahimmillaan estää ihmisten yhteiselämässä ratkaisevan tärkeän empatian kokemisen.

**Miten teknologia** muuttaa empatian kokemista ja tunneälyä? Miten digitaaliset kanavat ovat muuttaneet tunteiden käsittelyä? Miten teknologia voi auttaa meitä oppimaan kuuntelemaan tunteitamme? Entä miksi tunneäly ja empatia ovat meille niin tärkeitä ominaisuuksia? Miten niitä voi johtaa ja miten ne vaikuttavat ryhmän toimintaan?

# 2/5

**43 % suomalaisista vanhemmista opettaa lapselleen säännöllisesti, kuin käyttäytyä sosiaalisessa mediassa ja internetissä.<sup>2</sup>**



## Henrik Dettman: Jaettu itseluottamus

**Tunteet ovat aina läsnä** suorituksessa, niin urheilujoukkueessa kuin toimistollakin. Aito omana itsenä oleminen syntyy siitä, että uskaltaa näyttää tunteitaan.

Ryhmässä tai joukkueessa toimiessa tunteet ja empatia ovat valtava voimavara. Tunteet synnyttävät energiaa yksilössä ja sitä myöten ryhmässä ja empatia huomioi pienetkin tunnepitoiset viestit.

**Tunneäly on kiinnostusta** toisesta ihmisestä ja hänen tunteistaan. Joskus tuntuu siltä että, joillekin tunneäly on luontaista. Silti se ei ole mikään syntymän lahja vaan kaikki voivat sen oppia ja kehittää sitä.

Valta-osa meistä on kasvatettu siihen, että tunteiden näyttäminen on heikkouden osoitus, ja siksi olemme usein turhan pelokkaita näyttämään tunteitamme. Tunteiden näyttäminen on osoitus välittämisestä, pelko sen sijaan on lähinnä jarru eikä auta asioiden kehittämisessä.

Tunteita voi näyttää toiselle monella tapaa, positiivisesti tai negatiivisesti. Tämä onkin elinikäinen kamppailu, ja on hyvä tiedostaa, miten se vaikuttaa omaan ympäristöön. Kun tunteiden lopputuote on energia, kysymys onkin minkälaista energiaa vapautuu, kun näyttää ja käyttää tunteitaan.

Erityisesti silloin kun oma peli ei kulje, ei kannata miettiä itseään ja omia tunteitaan, vaan mitä voi tehdä toisen puolesta, jotta hänen pelinsä kulkee. Kun muut tekevät samoin, ryhmä todella on enemmän kuin osiensa summa.

Koripallossa tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ohiheiton jälkeen ei pidä turhautua ja jäädä miettimään omia heittojaan, vaan heti seuraavassa tilanteessa miettiä, mitä voi tehdä joukkueoverin hyväksi. Ku-

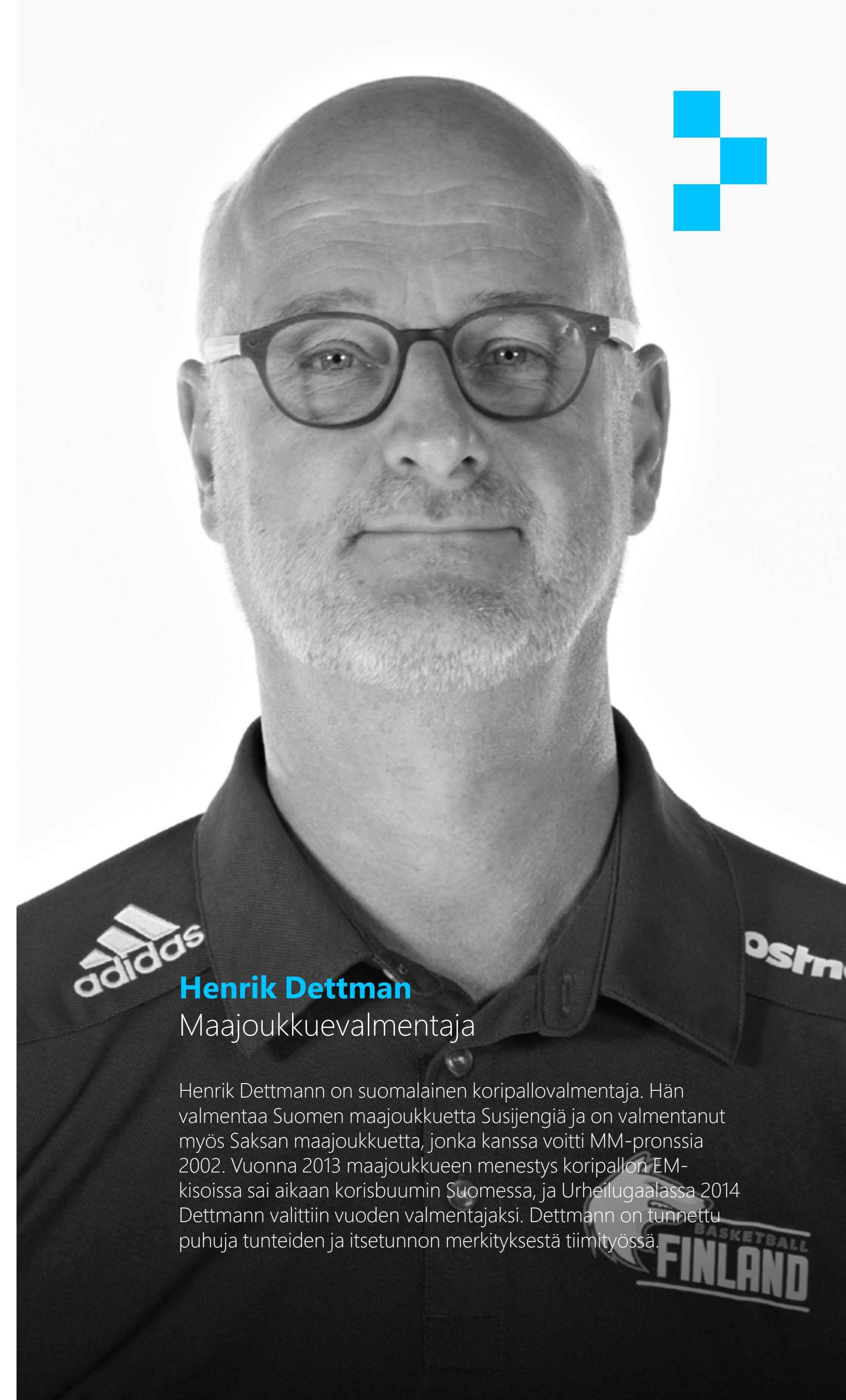
kaan ei ole peliä suurempi. Tämän ajatuksen sisäistänyt pelaaja ajattelee ensin, mitä voi pelille antaa, ei mitä voi siltä saada.

Tätä on kollektiivinen itseluottamus. Se ratkaisee yhteisön tuloksen – ei yhden yksilön itseluottamus. Toiminta lähtee aina yksilöstä, sillä ryhmä ei kehity ilman, että yksilöt kehittyvät.

**Olen sitä mieltä**, että sosiaalinen media aiheuttaa liian usein enemmän harmia kuin hyvää ihmisten välisessä kanssakäymisessä. Pahimmillaan se tekee meistä vain hymiöitä tai aamuyön hashtageja. Digitaalisten puskista ampuminen on liian monen arkinen toimintamalli.

Digitaaliset kanavat vähentävät sitä, mikä on ihmisille kaikkein tärkeintä: inhimillistä vuorovaikutusta ja kosketusta. Ihminen on kehollinen olento ja kun ihmiset tapaavat vaihtaakseen ajatuksia, kyse ei ole vaan sanojen ja kirjainten vuorovaikutuksesta. Läsnä on aina myös fyysinen ja visuaalinen puoli. Ei ole sattumaa, että monessa kulttuurissa halaukset ja poskipusut ovat tärkeässä osassa.

Sosiaalisessa mediassa on myös paljon hyvää. Kaikki teknologiat, jotka lisäävät ihmisten välistä kanssakäymistä, edistävät demokratiaa ja korostavat avoimuutta, ovat tervetulleita. Sosiaalinen media on tehnyt meistä tasa-arvoisempia, kun yhä useammalla meistä on tietoa käytettävissään napinpainalluksen takana sekä mahdollisuus sanoa sanottavamme. Lopulta kyse on siitä, miten me teknologiaa käytämme. Toivottavasti auttaaksemme toisiamme ja rakentaaksemme paremman tulevaisuuden.



**Henrik Dettman**  
Maajoukkuevalmentaja

Henrik Dettmann on suomalainen koripallovalmentaja. Hän valmentaa Suomen maajoukkuetta Susijengiä ja on valmentanut myös Saksan maajoukkuetta, jonka kanssa voitti MM-pronssia 2002. Vuonna 2013 maajoukkueen menestys koripallon EM-kisoissa sai aikaan korisbuumin Suomessa, ja Urheilugaalassa 2014 Dettmann valittiin vuoden valmentajaksi. Dettmann on tunnettu puhuja tunteiden ja itsetunnon merkityksestä tiimityössä.



## Camilla Tuominen: Tunteet kilpailutekijänä

**Tunteet ovat** vanha viisas järjestelmä, joka pitää meidät elossa.

Näin ei nykyään enää juuri ajatella, mutta tunteet ovat meille hyödyllinen kumppani. Ne kertovat, pitääkö meidän mennä kohti jotakin vai pois jostakin, pitäisikö meidän innostua vai paeta. Tunteet ovat mahtava voimavara.

Nykyään tunteisiin liittyy myös paljon vääriä käsityksiä. Ajatellaan, että tunteet olisivat jotenkin järjen tai loogisen ajattelun vastakohta. Ajatellaan, että tunteet esimerkiksi eivät kuuluisi työpaikalle, tai että tunteet voisi jotenkin laittaa pois päältä. Ajatellaan, että ne ovat ärsyttäviä hädasteita muun tekemisen tiellä ja että ne vain putkahtavat jostakin.

**Tunneäly taas** on ymmärrystä ja taitoja lukea tunteita ja käsitellä niitä. Jos ihminen ei ole tunneälykäs, hän näkee vaan faktat ja lineaariset ja loogiset ajatukset.

Tunneälykkäälle tunteet eivät sekoitu tuntemusten sekamelskaksi, vaan hän pystyy tunnistamaan ja erottelemaan tunteet. Ilman tunneälyä oleva ihminen osaa tuntea vain, että nyt on esimerkiksi paha olla, mutta ei tiedä, miksi näin on.

Tunneäly on erittäin arvokas taito. On pystytty esimerkiksi osoittamaan, että tunneälykkäät ihmiset suoriutuvat töissä paremmin. Tunneälykäs ihminen pystyy ymmärtämään ja johtamaan itseään ja muita paremmin. Tunneälykkäät ihmiset pystyvät käsittelemään tunteensa oikein, jolloin ne eivät purkaudu negatiivisesti kohtaamisissa. Esimerkiksi esimies, joka ei osaa käsitellä pettymystä, saattaa purkaa sen alaisiinsa.

**Teknologia ja digitaaliset** kanavat ovat tuoneet haasteita tunteiden välittämiseen. Normaalisti kohdatessamme toisen ihmisen näemme kasvot ja koko kehon, eli meillä on käytettävissämme heti paljon enemmän tietoa toisen tunteista. Verkossa jäämme ilman tätä tietoa, mikä vaikeuttaa tunteiden tunnistamista ja huomioonottamista.

Ongelmana verkossa on myös anonyymius ja kasvottomuus. Sen myötä ihmiset saattavat sanoa verkossa asioita, joita eivät ikinä sanoisi kellekään päin naamaa. Kasvottomuus estää vastapuolen tunteiden kokemisen ja empatian, mikä voi johtaa työkeyteen, kiusaamiseen ja jopa vihapuheeseen.

Nimettömyys voi toisaalta myös madaltaa kynnyistä esimerkiksi pyytää apua tai kysyä vastausta mieltä vaivaavaan asiaan, johon ei muuten kehtaisi pyytää tukea.

**Nettikiusaaminen tai vihapuhe** eivät suoraan ole internetin tai teknologian aiheuttamia, vaan kyse on suuremmasta ilmiöstä. Ilkeän ja epäempaattisen käytöksen ja kiusaamisen takana on aina paha oloa ja käsittelemättömiä tunteita. Internet ja nykyinen digitaalinen viestintäympäristömme saattavat tarjota helpomman kanavan purkaa paha oloa ja käsittelemättömiä tunteita. Usein vain helposti unohtuu, että siellä toisessa päässä viestin vastaanottaa oikea tunteva ihminen. Olisi siis todella tärkeää käsitellä tunteita ja paha oloa siellä, missä se syntyy, eikä päästää sitä purkautumaan verkossa.

**Teknologian avulla voidaan** myös lisätä empatiaa ja tunneälyä esimerkiksi auttamalla ihmisiä tunnistamaan tunteitaan ja käsittelemään niitä vaikkapa sovelluksen avulla. Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi terapeutteja auttavista chatboteista tai traumojen hoidosta virtuaalitodellisuuden avulla. Tärkeintä on kuitenkin muistaa, että teknologia on vain ihmisen apuna, eikä ratkaisu sellaisenaan.

**Kiusaaminen verkossa** ja koulussa on yksittäisenä asiana valtava ongelma. Se on yksittäisenä tekijänä todella suunnattoman surun ja ongelmien luoja. Verkkokiusaamista pohtiessa pitää kuitenkin muistaa, että kiusaajia ei tulisi leimata ja tuomita, vaan auttaa löytämään apua tunteidensa käsittelyyn ja pahaan oloon.



**Camilla Tuominen**  
Tunnekouluttaja ja kirjailija

Camilla Tuominen on yrittäjä, tunnekouluttaja ja kirjailija. Hän on tunneälyä kehittävän Emotion Tracker -teknologiayrityksen perustaja ja toimitusjohtaja ja hän kirjoittanut kaksi kirjaa tunteiden johtamisesta. Tuomisen intohimona on opettaa ihmisille, kuinka he voivat ymmärtää ja johtaa paremmin niin omia kuin muidenkin tunteita sekä saada uutta virtaa positiivisten tunteiden kautta.



Visa Honkanen:

# Vihapuhe leviää somen kaikukammiossa

Internet on tuonut valtavat tietomäärät helposti kaikkien saataville ja mahdollistanut viestinnän vaikka toiselle puolelle maapalloa. Samalla digitaalinen vuorovaikutus on kuitenkin hyvin puutteellista. Tavallisessa kokouksessa esimerkiksi kireän tunnelman aistii heti astuttuaan sisään, mutta etäpalaverissa tunnelmaa ei huomaa. Silloin saatamme toimia aivan väärällä tavalla.

Internet tuo ihmisiä lähemmäs toisiaan, mutta usein se tapahtuu nyrkit pystyssä. Sosiaalinen media ruokkii laumakäyttäytymistä, mikä näkyy internetissä keskustelun polarisoitumisena ja aggressiivisuutena. Laumakäyttäytymisessä ihmisen oma lauma on hyvin tiivis, ja kaikki muut nähdään vihollisina. Siksi esimerkiksi kahden samanmielisen ihmisen on helppo keskustella keskenään digitaalisesti, mutta kahden erimielisen on todella vaikea keskustella verkossa järkevästi.

Nettikeskustelussa pyritään saamaan mahdollisimman paljon huomiota muilta. Tutkimustiedon mukaan huomion saaminen onnistuu tehokkaammin negatiivisella kuin positiivisella viestinnällä. Negatiivisilla tai aggressiivisilla kannanotoilla aktivoidaan ihmisiä ja saadaan liikkeelle sekä puolesta että vastaan olevat ihmisryhmät.

Verkkokeskustelussa aggressiivisuus leviää helposti. Jos keskustelun sadasta osallistujasta viisi käyttäytyy aggressiivisesti, se riittää tartuttamaan koko keskustelun. Näin vapaamuotoinen verkkokeskustelu usein muuttuu aggressiiviseksi ääripäiden väittelyksi. Tyypillisesti lauma saattaa myös hyökätä yhden syntipukiksi leimatun kimppuun. Internet on kehittynyt viestinnän muoto, mutta ihminen ei ole kovin kehittynyt eläinlaji.

Keskustelun polarisoituminen ja nettikiusaaminen näkyvät laajasti internetin keskustelufoorumeilla. Lastenlääkärinä koen huolestuttavana

erityisesti lapsiin ja nuoriin kohdistuvan kiusaamisen, koska nuorena kiusaamisen merkitys koetaan suurempana kuin aikuisena. Esimerkiksi murrosikäiselle oman kaveripiirin hyväksyntä on kaikki kaikessa, jolloin kiusatuksi tuleminen on todella musertavaa. Koska porukkaan kuuluminen on tärkeää, ei nuori voi lähteä pois sosiaalisesta mediasta. Tämän takia nuoret myös sietävät kiusaamista paljon pidempään. Pitkään jatkunut kiusaaminen vaikuttaa merkittävästi ihmisen itsetuntoon ja omakuvaan sekä perusluottamukseen. Vaikutukset voivat myös kertaantua, sillä yksi tyypillinen selviytymiskeino kiusaamiselle on alkaa itse kiusata jotain toista.

Kiusaamiseen puuttumisessa on tärkeää tehdä selväksi, ettei kiusaaminen ole millään lailla hyväksyttävää ja että se on lopetettava. Kiusaajan ja kiusattavan kanssa käytävissä keskusteluissa tämä näkökulma on ehdottoman tärkeä. Suurin osa nettikiusaajista ei oikeasti halua vahingoittaa ketään, vaan käyttäytyminen on pelkkää typeryyttä ja porukassa lietsottua huumaa. Siksi on myös tärkeää, että kiusauksen vaikutuksista ja seurauksista kerrotaan ja keskustellaan lasten ja nuorten kanssa.

Kiusaamisesta pitää keskustella kouluissa, mutta ensisijainen vastuu lapsen käyttäytymisestä on kuitenkin vanhemmilla. Lapsen ensimmäisen seitsemän vuoden aikana vanhemmilta ja sisaruksilta opitut käytöstavat määräävät paljon sitä, miten lapsi käyttäytyy muita kohtaan.

Verkkoviestinnässä meidän jokaisen on ymmärrettävä, että epäasiallinen käytös netissä kertaantuu kymmenkertaisena. Sosiaalisessa mediassa on aina vaikutusmahdollisuus hyvään tai pahaan. Hyvä periaate ihmisten välisessä viestinnässä on puhutella toista sellaisena, millainen hän parhaimmillaan voisi olla. Näin toiselle annetaan mahdollisuus olla parempi versio itsestään.

**Visa Honkanen**

LT dosentti, Kehittämisohtaja, HUS

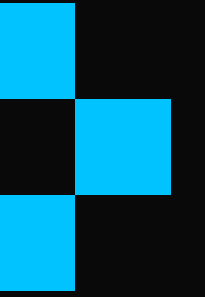
Visa Honkanen on HUSin kehittämisjohtaja, joka vastaa digitaalisesta ja lean-kehittämisestä. Hän on taustaltaan lastenlääkäri ja lasten reumatautien dosentti.





EMPATIA + VIESTINTÄ





**Julkisessa keskustelussa** nettikiusaamista ja vihapuhetta verkossa on tarkasteltu monenlaisista näkökulmista. Milloin ylittyvät sananvapauden rajat<sup>1</sup>? Miksi keskustelu internetissä niin helposti kärjistyy<sup>2</sup>? Entä mitä nettikiusaamiselle voisi tehdä<sup>3</sup>? Vuonna 2018 mediassa kerrottiin tarinoita tavallisista ihmisistä, jotka ovat jatkuvan nettikiusaamisen kohteena<sup>4</sup>, julkisuuden henkilöistä, jotka saavat päivittäin vihaviestejä<sup>5</sup>, ja tarinoita internetin trollien käynnistämistä vihakampanjoista<sup>6</sup>, joilla pyritään vaientamaan sosiaalisessa mediassa ihmisiä, jotka uskaltavat sanoa mielipiteensä ääneen.

**Keskustelussa vallitsee** laaja konsensus siitä, että internetin viestintäkulttuuri tuntuu usein vihamieliseltä. Silti päättäjillä ja tutkijoilla on vaikeuksia löytää ratkaisuja nettikiusaamisen ja vihapuheen estämiseen. Elisan syksyllä 2018 teettämän tutkimuksen mukaan yli 60 % suomalaisnuorista on kokenut verkossa kiusaamista ja häirintää<sup>6</sup>. Tutkimuksen mukaan jo yksikin kiusaamiskokemus voi heikentää nuoren hyvinvointia ja aiheuttaa vihaa, häpeää ja ahdistusta. Kesällä 2018 julkaistun väitöskirjan mukaan nettikiusaaminen onkin yleistynyt voimakkaasti viime vuosina ja sosiaalinen media on suotuisa alusta vihamateriaalille.<sup>7</sup> Juha Sipilän hallitus pyrki vastaamaan ongelmaan uudella lakiesityksellä<sup>8</sup>, jolla haluttiin kriminalisoida toimittajiin ja poliiseihin kohdistuvat vihakampanjat.

**Mutta millaisia viestintätaitoja** kansalaisille täytyisi opettaa, jotta keskustelu netissä ei yltyisi toisten haukkumiseksi ja väärinymmärtämiseksi? Sosiaalisen median vaikutuksia tarkastelleen tutkimuksen<sup>9</sup> mukaan kaikista sosiaalisen median kanavista Instagramilla oli eniten negatiivisia vaikutuksia nuorten hyvinvointiin, kun taas Youtubella oli eniten myönteisiä vaikutuksia. Voisimmeko ammentaa positiivisuutta sosiaaliseen mediaan videosisällöillä? Kuinka löytäisimme ratkaisuja siihen, että kohtelisimme joka päivä internetissä toista ihmistä ihmisenä?

# 24%

**Jopa 24 % suomalaisista vanhemmista ei ole tehnyt mitään nettikiusaamisen estämiseksi.**



Katri Saarikivi:

# Ihmisyys digitaalisessa viestinnässä

Harva meistä pystyy katsomaan vierestä täysin ilme värättömättä, kun hyvä ystävä nauraa tai itkee. Tunteet tarttuvat, ja sen avulla tajuaamme paremmin, mitä toiselle kuuluu. Tunteiden tarttuminen onkin yksi tärkeä empatiamekanismi. Netissä empatia tuntuu välillä katoavan. Yksiy syy on se, että vuorovaikutus on netissä usein tekstipohjaista, jolloin meille välittyy niukasti tietoa keskustelukumppanin tunteista.

Nettikiusaamisen vaikutuksista lasten ja nuorten mielenterveyteen onkin kasvavaa huolta, sillä toisten nolaamista, ulkopuolelle jättämistä ja nälvimistä pystyy tekemään netissä tehokkaammin, suuremman joukon edessä. Samoin huolta koetaan siitä, miten lasten empatiataidot kehittyvät, jos yhä enemmän aikaa vietetään netissä. Toistaiseksi ei ole kuitenkaan näyttöä siitä, että älylaitteiden pitkäaikainen käyttö heikentäisi pysyvästi lasten empatiataitoja.

Miten tunteet saisi sitten välittymään paremmin netissä? Ihan ensiksi pitäisi opettaa koneet tunnistamaan ihmistunteita, eli koneille pitäisi rakentaa tunneälyä. Jotta kone ymmärtäisi ihmisen tunteita, niitä on pystyttävä mittaamaan. Tunteiden mittaamiseen alkaakin olla jo melko monipuolisia teknologisia ratkaisuja tarjolla. Esimerkiksi konenäköalgoritmit pystyvät tunnistamaan ihmiskasvoilta tunteita ja jopa havaitsemaan mikroilmeitä. Sensoriteknologialla voidaan mitata fysiologisia reaktioita, kuten sykettä, ihon sähkönjohtavuutta tai aivosähkökäyrää, jotka kertovat jostain ihmisen tunnetilasta. Automaattisella tekstianalyysillä voidaan tunnistaa tekstistä tunnesanoja.

Näiden teknologioiden avulla nettiin voidaan lisätä empatiaa. Esimerkiksi tekstianalyysin avulla on jo rakennettu automaattista nettikeskustelujen moderoointia, jossa algoritmi tunnistaa kirosanoja tai kiihtyneisyyttä ihmisten viesteistä. Tunteiden ilmaisu sanoin ja elein on kuitenkin todella yksilöllistä: tavat ilmaista esimerkiksi suuttumusta vaihtelevat

eikä kone välttämättä osaa ottaa yksilöllisiä eroja huomioon. Myös kulttuuri ja tilanne vaikuttavat tunneilmaisuun. Näitä asioita algoritmit eivät välttämättä osaa vielä huomioida.

Kun tunteiden mittaamisen ongelma on ratkaistu, pitää keksiä, miten tunnetietoa kannattaa välittää netissä, jotta se oikeasti parantaisi vuorovaikutusta. Tällä hetkellä emoji t eli hymiöt ovat yksi ratkaisu tunteiden välittämiseen. Näihin liittyy kuitenkin samanlainen yksilöllisyyden ja tulkinnan ongelma. Hymiöitä tulkitaan monin eri tavoin, ja ne voivat näyttää erilaisilta eri käyttöjärjestelmissä. Kun tutkimusta empatiasta ja tunteiden mittaamisesta kertyy, voimme tulevaisuudessa odottaa rikkaampia, luonnollisempia ja yksilöllisempiä tunteiden välittämisen tapoja.

Mitä tehdä siis sillä välin, kun odottelemme empaattisempaa internetiä? Netissä keskustellessa kannattaa pitää mielessä, että väärinymmärrysten riski on suurempi kuin kasvokkain. Omiin oletuksiin kannattaa siis suhtautua kriittisesti ja varmistaa, ymmärsikö toista oikein, ja menikö oma viesti perille niin kuin piti.

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin kannalta tärkeää olisi huolehtia, että empatiataitojen harjoittamiselle tärkeää rikasta vuorovaikutusta on riittävästi. Älylaitteiden käytössä lapset tarvitsevat vielä aikuisilta paljon tukea. Lasten ja nuorten oman toiminnan ohjaamisen taidot eivät ole vielä kehittyneet aikuisten tasolle, ja meillä aikuisillakin on jo vaikeuksia laittaa puhelin pois. Ohjelmistokehittäjien on otettava vastuuta riippuvuutta aiheuttavien sovellusten eettisestä ja moraalista pohdinnasta ja huolehdittava, että tekoälyn kehityksessä tuodaan laaja-alaisesti näkökulmia eri aloilta sekä ohjelmien käyttäjiltä.

## Katri Saarikivi Aivotutkija

Katri Saarikivi on aivotutkija, joka johtaa Helsingin yliopiston Kognitiivisen aivotutkimuksen yksikössä empatian ja laadukkaan vuorovaikutuksen mekanismeja selvittävää tutkimusprojektia. Erityisenä kiinnostuksen kohteena on se, millä tavalla nämä mekanismit toimivat töissä ja miten niitä saataisiin toimimaan paremmin tietokonevälitteisessä vuorovaikutuksessa.



Soikku:

## Positiivinen vaikuttaminen sosiaalisessa mediassa

Tein ensimmäiset videoni Youtubeen jo vuonna 2006, kun palvelu oli ollut olemassa vasta vuoden. Katsoin mallia amerikkalaisilta sketsien tekijöiltä, ja innostuin mahdollisuudesta kuvata, editoida ja julkaista videoita itse. Kun vuonna 2012 aloitin aktiivisen videobloggaamisen, huomasin nopeasti, että kanavalleni alkoi kertyä ihmisiä, jotka olivat kiinnostuneita videoistani. Se vaikutti myös tekemääni sisältöön: aloin miettiä, minkälainen sisältö kiinnostaisi seuraajiani. Nykyään Youtuben käyttäjämäärä on kasvanut hurjasti ja sisältöä tehdään paljolti muille ihmisille.

Youtuben keskustelukulttuuri on harvoin kovin fiksua tai vakavamielistä, ja usein videoihin heitellään kaikenlaisia kommentteja lähinnä anonyymisti. Sosiaalisessa mediassa kiusaaminen onkin paljon helpompaa kuin sanoa jotain törkeää päin naamaa. Erityisesti anonyyminä on helppo haukkua. Jos menee katsomaan mitä tahansa videota Youtubesta, siellä on aina trolleja eli tarkoituksella ärsyttämään pyrkiviä kommenttijoja ja inhottavia kommentteja. Itse en enää kiinnitä paljon huomiota negatiivisiin kommentteihin, sillä olen tubettanut jo niin pitkään. Eniten negatiivisia kommentteja saavat aina sillä hetkellä kaikista suosituimmat tubettajat, koska he herättävät paljon mielipiteitä. Lisäksi esimerkiksi nuorempien vasta tubettamisen aloittaneiden videoihin saatetaan usein tulla kiusaamaan ja julkaisemaan inhottavia kommentteja. Se on todella harmi.

Somekiusaaminen on kuitenkin myös muuttunut vuosien varrella. Nykyään kiusaamisesta puhutaan enemmän ja muut ihmiset saattavat tulla puolustamaan kiusattua. Youtube-kulttuuri on aiempaa yhteisöllisempää eikä ikävä kommentointi ole enää niin hyväksyttävää kuin ennen. Yhä useampi uskaltaa sanoa, ettei netissä kiusaaminen ole ok edes anonyyminä. Samalla kiusaaminen saa kuitenkin toisenlaisia muotoja, esimerkiksi videoita saatetaan levitellä kaveripiirissä, jossa niille naureskellaan.

Nettikiusaamisen ehkäisemisessä tärkeää on tietoisuuden levittäminen sen vaikutuksista sekä ymmärrys yhteisistä säännöistä ja siitä, että kiusaaminen on aivan yhtä väärin ja laitonta netissä kuin oikeassakin elämässä. Monet nuoret toki ovat jo fiksua netin käyttäjiä, koska he ovat kasvaneet siihen kulttuuriin. Kiusaamista voidaan myös estää esimerkiksi keskusteluiden ja kommenttien moderoinnilla. Teknologialla on iso vaikutus siihen, mikä kaikki tulee palvelun käyttäjien nähtäville ja mikä kaikki on mahdollista.

Toivoisin, että ihmiset ymmärtäisivät, että netissäkin ihmiset ovat ihmisiä. Mielestäni aikuisilla ja opettajilla on tärkeä rooli perusperiaatteiden opettamisessa siitä, miten toisia kohtaan käyttäytyään. Suuri merkitys on myös etenkin sillä, mitä suositut tubettajat ja sisällöntuottajat tekevät ja miten he käyttäytyvät netissä. Toivon omalta osaltani voivani olla hyvä esimerkki nuorille seuraajilleni.

**//** *Teknologialla on iso vaikutus siihen, mikä kaikki tulee palvelun käyttäjien nähtäville ja mikä kaikki on mahdollista.*

**Sonja "Soikku" Hämäläinen**  
Tubettaja

Sonja Hämäläinen eli Soikku on 27-vuotias sisällöntuottaja, jolla on Youtubessa yli 190 000 tilaajaa. Youtube on vuonna 2005 perustettu videopalvelu, jolla on maailmanlaajuisesti 1,8 miljardia käyttäjää 90 maassa. Nykyään Youtube on ennen kaikkea kohtaamispaikka nuorille ja yksi isoimmista nuorten kuluttamista medioista. Youtuben videoblogeissaan ja muilla sometileillään Soikku puhuu ajankohtaisista aiheista elämässään ja jakaa ajatuksiaan monelle suomalaiselle nuorelle.



Tarja Jussila:

## Empatia on sivistynyttä viestintää

Viestintään keskittyvän konsulttitoimiston vetäjänä otan peilin käteen, kun mietin nettikiusaamista. Miksi? Väitän, että yhtä lailla, kun viestintä on ratkaisu, on se samalla myös osa ongelmaa. Kyy on kasvanut povel-la, kun olemme hyödyntäneet ensiaallossa viestinnän arkea kiihdyttä-viä teknologisia ratkaisuja.

Viestintäteknologian kehitys on kiistatta tehnyt meistä jokaisesta ääni-torven. Yksilöä korostava aika on täyttynyt ainoista oikeista mielipiteis-tä. Äänet kanavoituvat yhteisille alustoille, mutta eivät enää ihmiseltä toiselle. Kun emme keskustele, emme myöskään opi. Dialogista on tul-lut tvittuilla.

Vihaviestinnässä ja törkeässä somekommentoinnissa unohtuvat ihmi-nen ja hänen tunteensa. Empatiassa on kysymys myötäelämisen tai-dosta - miksi tuo kyky on niin monelta heikentynyt tai jopa kokonaan hävinnyt?

Iso tekijä on sosiaalinen media. Julkisuuden henkilöt ovat vapaata riis-taa, samoin viranomaiset ja kaikki, jotka ovat aktiivisesti "esittelevät" elämäänsä. Mahtaako olla niin, että kiitos nettikäytöksemme, olemme jo pudonneet empatiataitojen häntäpaikalta pakkasen puolelle?

Kyvyttömyys asettua toisen ihmisen asemaan eli empatiavaje onkin suomalaisen kestävyysvajeen paha sisarpuoli. Viestintä on vähintään kahdensuuntaista vuorovaikutusta, jossa opimme toinen toisiltamme. Toisen tilanteeseen voi eläytyä vain, jos sen tuntee. Itse asiassa empatia ja empaattisuus ovat viestintää. Ja vuorovaikutuksellinen viestintä kiu-saamisen vastakohta.

Kyky empatiaan kuljettaa ihmisiä kohti keskinäistä luottamusta. Luotta-mukseen yksilöiden välillä, luottamukseen instituutioita ja organisaati-

oita kohtaan. Nyt aikamme ilmiö, empatian puute ravistelee lujasti tätä luottamusta.

Viestinnällä ja meillä viestinnän tekijöillä on oma, iso vastuumme luot-tamuksen vahvistamisessa. Meidän on rakennettava aitoa, digiajan vuorovaikutusta, joka auttaa ihmisiä ymmärtämään paremmin toi-siaan. Annettava tilaa erilaisuudelle ja kuunneltava erilaisia mielipiteitä. Voisiko ilmiöoppimisen toistuvaksi aiheeksi tuoda somen, somekäytös-taidot ja niiden kehittämisen?

Some ja sivistys voisivat olla loistava sanapari. Tällä hetkellä ne ovat kuin magneetin toisiaan hylkivät navat, mutta mitä jos. Sivistykseen nimittäin kuuluu sivistynyt viestintä, empatia ja tyylikäs käytös kaikissa tilanteissa ja kanavissa. Yhdessä voisimme tähdätä merkityksellisem-pään elämään jokaiselle, niin netissä, kotona, kouluissa kuin työpaikoil-la. Kai me nyt tämäkin asia saadaan kuntoon? Sinun avullasi.

// *Meidän on rakennettava aitoa, digiajan vuoro-vaikutusta, joka auttaa ihmisiä ymmärtämään paremmin toisiaan.*



**Tarja Jussila**

CEO, Hill+Knowlton Strategies Finland

Tarja Jussila on toiminut neljännesvuosisadan pääasiassa yritysjohdon viestinnän neuvonantajana. Viestintätoimisto Hill+Knowlton Strategiesissa työskennellessään hän on nähnyt lähietäisyydeltä digitalisaation vaikutukset viestinnän murrokseen. Jussilan elinikäinen intohimo on myös klassinen musiikki, jonka tiimoilta hän vaikuttaa muun muassa erilaisissa pro bono -hankkeissa.



Katri Kennedy:

# Tekoäly ja tunneäly on voittava yhdistelmä!

Vakuuttaminen on läsnä ihmisen elämän tärkeissä tilanteissa. Usein vakuutusyhtiöiden asiakaspalvelijat kohtaavat asiakkaat hyvinkin herkässä mielentilassa ja tämä herkkyyden sävyttämä asiakassuhde voi jatkua jopa vuosia. Asiakasviestinnän ja vuorovaikutuksen tulee olla mahdollisimman helppoa ja joustavaa.

Digitaalisuus ja internet tukevat loistavasti vaivatonta ja asiakaslähtöistä kommunikaatiota. Ihminen saa tarvitsemansa avun millon ja missä haluaa, millä tahansa päätelaitteella. Vakuutusyhtiöt hyödyntävät jo nyt tekoälyä eri prosessivaiheiden automatisoinnissa, kuten chatbot-pohjaisissa toistuvissa ja samankaltaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Henkilökohtaista asiakaspalvelua tarvitaan edelleen avuksi moniulotteisemmissa kysymyksissä, joissa vaaditaan tulkintaa ja kontekstin ymmärtämistä.

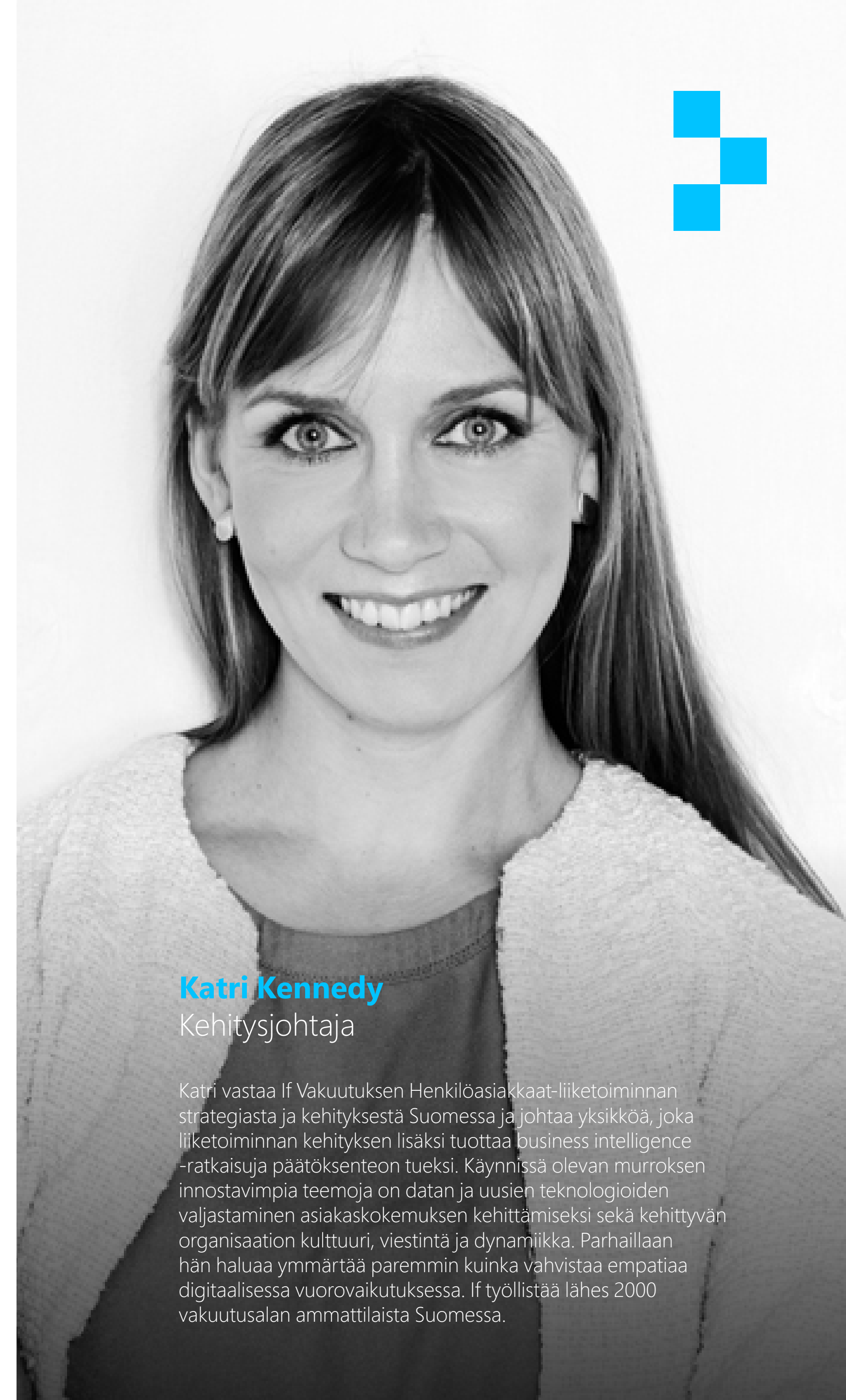
Palvelumallien monipuolistuessa ja erilaisten vaatimusten kasvaessa, on tärkeää säilyttää läpinäkyvyys ja selkeys asiakkaalle riippumatta palvelukanavan valinnasta. Tämä asiakaspolkuun perustuva palveluprosessi on jo vakiintunut osaksi toimintaamme ja nyt ollaan uuden muroksen kynnyksellä.

Murros liittyy tunneälyyn eli empatiaan. Asiakaspalvelussa se tarkoittaa ihmisen henkilökohtaisen tilanteen parempaa huomioimista jokaisessa kohtaamisessa. Luottamuksen rakentaminen ja rakentuminen vakuutusyhtiön ja asiakkaan välille vaatii digitaalisten ratkaisujen, tekoälyn ja tunneälyn saumatonta yhdistämistä.

Empatiaa voi oppia ja siihen kannattaa investoida. Helsingin yliopiston koordinoimassa HUMEX-tutkimushankkeessa tutkitaan parhaillaan, mitkä ovat empatian konkreettiset osatekijät vuorovaikutustaidoissa ja ongelman ratkaisussa ja miten niitä voidaan hyödyntää asiakaspalve-

lutyössä. Tutkimuksessa mukanaolo on meille tärkeää panostaessamme empatian vahvistamiseen asiakaspalvelussa. Meillä tämä herättää myös kysymyksen, miten voisimme asiakaspalvelun lisäksi vahvistaa tunnetaitoja organisaatiossa laajemmin – osana johtamista, työyhteisön toimintatapoja ja kulttuuria.

*/// Murros liittyy tunneälyyn eli empatiaan. Asiakaspalvelussa se tarkoittaa ihmisen henkilökohtaisen tilanteen parempaa huomioimista jokaisessa kohtaamisessa.*



**Katri Kennedy**  
Kehitysjohtaja

Katri vastaa If Vakuutuksen Henkilöasiakkaat-liiketoiminnan strategiasta ja kehityksestä Suomessa ja johtaa yksikköä, joka liiketoiminnan kehityksen lisäksi tuottaa business intelligence -ratkaisuja päätöksenteon tueksi. Käynnissä olevan murroksen innostavimpia teemoja on datan ja uusien teknologioiden valjastaminen asiakaskokemuksen kehittämiseksi sekä kehittyvän organisaation kulttuuri, viestintä ja dynamiikka. Parhaillaan hän haluaa ymmärtää paremmin kuinka vahvistaa empatiaa digitaalisessa vuorovaikutuksessa. If työllistää lähes 2000 vakuutusalan ammattilaista Suomessa.