

Katosiko empatia verkkoon?

TEKSTI: JENNI KANTOLA

Elämme ajassa, jossa yhä suurempi osa kohtaamisistamme tapahtuu näytön välityksellä. Opetus siirtyy verkkoon, terveystalvet digitalisoituvat, työyhteisöt kokoontuvat Teamsissa ja ihmissuhteita ylläpidetään viestisovelluksissa. Vaikka kohtaamisemme tapahtuvat ruutujen välityksellä, kaipaamme toisiltamme samalla tavalla arvostusta ja hyviä käytöstapoja, jotka tekevät vuorovaikutuksesta merkityksellistä myös kasvokkain.

Opetan etä- ja hybridityöhön liittyviä teemoja ja kysyin hiljattain työelämässä olevilta opiskelijoilta, että minkälaiset kohtaamiset verkossa ovat tuntuneet loukkaavilta. Keskusteluun vei havainto viimeaikaisista tutkimuksista, joiden mukaan yhä useampi kokee epäkohteliasta ja epäkunnioittavaa käytöstä työpaikan viestinnässä (Torres ym. 2024).

Sain kuulla kokemuksista, joissa kuulija sivuutettiin keskustelussa: *”Kun kamera oli pois päältä ja keskustelu eteni nopeasti chatissa, kommenttini ohitettiin täysin. Kukaan ei reagoinut tai kysynyt tarkentavia kysymyksiä”*. Kuulin kokemuksista, joissa palaute annettiin töksähtäen: *”Chatissa annettu palaute oli pelkkä ‘korjaa tämä’. Ei mitään kiitosta tai palautetta muista osista – se tuntui enemmän käskyltä kuin yhteistyöltä”*. Lisäksi sain esimerkkejä tilanteista, joissa työntekijälle oli annettu negatiivinen palaute sähköpostitse ilman keskusteluita ja pohdintoja siitä, mitä voisi tehdä toisin tai miten viestin saaja koki tilanteen: *”Sain kriittistä palautetta sähköpostilla ilman mitään saatesanoja tai mahdollisuutta keskustella. Viesti oli asiallinen, mutta sävy tuntui kylmältä ja etäiseltä.”*

Haastavaa on se, että loukkaavat tai kylmiksi koetut kohtaamiset eivät jää hetkellisiksi, vaan ne voivat jäädä mieleen pitkäksi aikaa ja kuormittaa mieltä. Useat tutkijat korostavatkin empatiaa keskeisenä johtamistaitona, mutta yhtä lailla oleellisena piirteenä työyhteisön vuorovaikutusta. Empaattisia johtajia arvostetaan erityisesti heidän kykynsä vuoksi tukea työntekijöitä nopeasti muuttuvassa ja kuormittavassa työympäristössä tunnistamalla heidän ajatuksiaan ja tunteitaan sekä reagoimalla niihin tarkoituksenmukaisesti (Muss, Tüxen & Fürstenau, 2026). Empatia on perinteisesti ymmärretty kykynä tunnistaa ja jakaa toisen tunteita sekä vas-

tata niihin myötätuntoisesti. Työelämän muutoksen myötä myös empatiaa yritetään ymmärtää uudessa ympäristössä ja keskustelu on kääntynyt yhä enemmän digitaaliseen empatiaan (Abou Hashish, 2025).

Digitaalinen viestintä on nopeaa ja tehokasta, mutta sävyltään rajallista, mikä altistaa väärintulkinnoille ja turhille jännitteille.

Digitaalisessa ympäristössä vuorovaikutuksen ehdot ovat kuitenkin toisenlaiset. Digitaalinen viestintä on nopeaa ja tehokasta, mutta sävyltään rajallista, mikä altistaa väärintulkinnoille ja turhille jännitteille. Empatian osoittaminen on ennen kaikkea taitoa: miten muotoilen viestini, miten reagoin toisen huoleen, miten rakennan turvallista ilmapiiriä verkossa. Kasvokkaisessa kohtaamisessa tukeudumme moniin hienovaraisiin vihjeisiin – katseeseen, äänenpainoon, kehon asentoon. Digitaalisessa viestinnässä nämä vihjeet ovat usein rajallisia tai puuttuvat kokonaan. Emme näe toisen ilmettä, tai toisen tilannetta, kun hän lukee viestimme.

Ammatillisessa kontekstissa digitaalinen empatia on noussut erityisen keskeiseksi. Digitaalista empatiaa on tutkittu tekoälyn ja käyttäjäkokemuksen suhteen, mutta työelämän vuorovaikutussuhteiden kontekstiin se on saapunut vasta hiljattain, esim. terveydenhuoltoalan kontekstissa potilaiden ja hoi-

tajien/lääkäreiden välistä digivuorovaikutusta sekä asiakastyytyvyyttä arvioiden (esim. Nembhard ym. 2023). Etävastaanotolla hoitajan tai lääkärin on kyettävä luomaan luottamuksen tunne ilman fyysistä läsnäoloa. Samoin koulutuskentällä pohditaan, miten vuorovaikutusta tulisi kehittää, kun valtaosa kohtaamisista tapahtuu verkossa (esim. Aldrup, Carstensen & Klusmann, 2022). Verkko-opettajan on tunnistettava opiskelijan epävarmuus myös silloin, kun kamera on kiinni ja mikrofonit mykistettyinä.

Empatian osoittaminen on ennen kaikkea taitoa: miten muotoilen viestini, miten reagoin toisen huoleen, miten rakennan turvallista ilmapiiriä verkossa.

Empaattista vuorovaikutusta voi kuvata usealla tasolla: kokemuksena, toimintana ja ilmapiirinä. Yksinkertaisimmillaan se on vuorovaikutusta, jossa toinen ihminen kokee tulevansa nähdyksi, kuuluksi ja ymmärretyksi. Se ei tarkoita aina samaa mieltä olemista, vaan sitä, että toisen näkökulma otetaan vakavasti. Toiminnallisella tasolla empaattinen vuorovaikutus näkyy esimerkiksi: aktiivisena kuuntelemisena, tarkentavina kysymyksinä, toisen tunteen sanoittamisena, rauhallisena ja kunnioittavana reagoitina, oman tulkinnan tarkistamisena ennen johtopäätöksiä. Ilmapiirinä se on turvallinen: siinä uskaltaa ilmaista keskeneräisiä ajatuksia ilman pelkoa mitätöinnistä tai vähättelystä. Samoja periaatteita siis, kun sovittelijoina rakennamme luottamuksellista ilmapiiriä.

Digitaalisessa ympäristössä pienilläkin viesteillä on suuri merkitys, koska ne jäävät näkyviin jaettuun tilaan. Tarkentava kysymys, kannustava palaute tai empaattinen vastaus sähköpostiin tai tilan antaminen kaikille keskusteluissa. Digitaalinen empatia ei ole erillinen ilmiö, vaan jatkumo perinteiselle empatialle. Ja mitä enemmän kohtaamisemme siirtyvät verkkoon, sitä tietoisemmin meidän on rakennettava sinne tilaa ymmärrykselle – niin itsen kuin toistenkin ymmärtämiselle.

Lähteet:

Abou Hashish, E. A. (2025). Compassion through technology: Digital empathy concept analysis and implications in nursing. *Digital health*, 11, 20552076251326221.

Aldrup, K., Carstensen, B., & Klusmann, U. (2022). Is empathy the key to effective teaching? A systematic review of its association with teacher-student interactions and student outcomes. *Educational Psychology Review*, 34(3), 1177-1216.

Muss, C., Tüxen, D., & Fürstenau, B. (2026). Empathy in leadership: a systematic literature review on the effects of empathetic leaders in organizations. *Management Review Quarterly*, 76(1), 333-369.

Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D., & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health services research*, 58(2), 250-263.

Torres, E. N., Morman, B., & Mistry, T. G. (2024). Incivility meets remote work: A typology of cyber incivility behaviors. *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103689.

Kirjoittaja:

Kirjoittaja on SSF:n varapuheenjohtaja ja hän toimii Seinäjoen ammattikorkeakoulussa johtamisen yliopettajana ja tutkii hybridityön vuorovaikutusilmiöitä. Kirjoituksen pohjana toimi meneillään oleva DIVA-hanke (Digitaalinen vuorovaikutus asiantuntijatyössä), jossa Kantola tarkastelee kollegoineen vuorovaikutuksen monitulkintaisuutta ja etsii kokemuksia hyvistä, yhteistyötä tukevista verkkokohtaamisista.