

This is a self-archived version of the original publication.

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

Vaaherkumpu, J. 2020. Verkossa tarvitaan samanlaisia vuorovaikutustaitoja kuin kasvokkaisviestinnässä. Talk-verkkolehti, Taide / Art 14.12.2020.

Link to the original publication: [URL](#)

All material supplied via Turku UAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

Verkossa tarvitaan samanlaisia vuorovaikutustaitoja kuin kasvokkaisviestinnässä

14.12.2020

Kirjoittajat

Johanna Vaaherkumpu suomen kielen ja viestinnän lehtori, Turun ammattikorkeakoulu

Tuttu tunne monelle opettajalle: yksinpuhelua Zoomissa tai Teamsissa pelkille nimille, passiivisille osallistujille. Ani harvalla on kamera päällä. Opettamisesta, opiskelemisesta ja kokoustamisesta tulee äärettömän raskasta, jos vuorovaikutus puuttuu kokonaan. Vuorovaikutusta verkossa kannattaakin kehittää. Tässä artikkelissa kirjoittaja peilaa pohdintojaan viestinnän professori Pekka Isotaluksen ja aivotutkija Katri Saarikiven ajatuksiin.

Presidentti **Sauli Niinistö** totesi maaliskuussa Ylen haastattelussa, että koronakriisin aikana meidän on otettava henkistä läheisyyttä, koska joudumme pitämään fyysistä etäisyyttä. Kun olemme etäällä toisistamme, tarvitsemme siis erilaisia teknologioita läheisyyden tavoittamiseksi.

Korona-aika on vienyt opettamisen, opiskelemisen ja kokoustamisen yhä enemmän verkkoon. Parhaimmillaan opetus ja opiskelu ovat vuorovaikutteisia, huonoimmillaan opettajan yksinpuhelua. Vuorovaikutuksellisia tapoja kannattaa kehittää ja miettiä eri tilanteisiin sopivia aktivointitapoja. Opiskelijoita ja kollegoita voi monella tavalla osallistaa ja näin myös voimistaa läheisyyden kokemusta ja vuorovaikutusta.

Opettajille ja opiskelijoille tulivat viimeistään poikkeustilan aikana tutuiksi esimerkiksi breakout roomit, näytön jakamiset, Jamboardit ja Padletit. Ensin etäosallistuminen oli uutta ja innostavaa, lopulta jo hiukan väsyttävää. Verkko-opetuksessa kannattaakin välillä herätellä osallistujia. Heitä pyydetään peukuttamaan asioita, keskustelemaan vuorovaikutteisesti tai kirjoittamaan reaaliaikaiseen chatiin. Myös äänestykset ja monenlaiset sähköiset kyselytyökalut elävöittävät opetusta tai kokousta ja osallistavat läsnäolijoita.



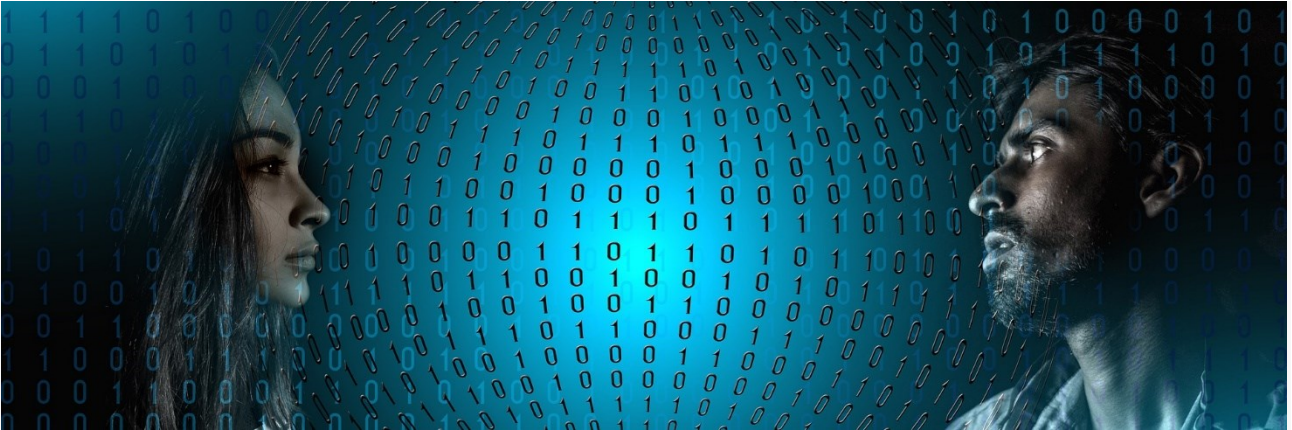
Kuva: Pixabay.

Ilmaisutavalla on väliä verkossa

Verkossa toimivat hyvin samanlaiset vuorovaikutustaidot kuin kasvokkaisviestinnässä. Silti monia asioita täytyy selventää, jäsentää, perustella, kuvata ja visualisoida tarkemmin, ja sittenkin jää jotain puuttumaan, tähdentää viestinnän professori Pekka Isotalus. Virtuaalisessa kontaktissa emme näe kokonaisuutta, koska ruudulla on yleensä vain puhuva pää. Saamme paljon tietoa ja havaintoja toisistamme kehon kautta. Tunteet, ajatukset ja erilaiset reaktiot välittyvät kehonkielen avulla. Esimerkiksi chat-tekstejä voi keventää hymiöillä, mutta nekaan eivät täysin korvaa aitoja ilmeitä. Tekstit saattavat vaikuttaa myös lyhyiltä ja töksähteleviltä. Verkossa on usein helpompaa olla suorasanaisempi kuin sen ulkopuolella. Mielenpito saattavat kärjistyä, ja väärinymmärryksen vaara on olemassa. Digiympäristössä empatia voi estyä, koska tunnetieto välittyy heikosti.

Toisaalta verkko voi myös lisätä ja laajentaa vuorovaikutusta. Esimerkiksi viestintäaroille ihmisille se voi antaa uusia mahdollisuuksia ja rohkeutta kommunikointiin. Ilman kameraa saattaa olla helpompi osallistua keskusteluun ja kertoa mielenpitoja. Jos puhuminen jännittää, chatiin voi kirjoittaa oman näkemyksensä. Verbaalis-kehollisen viestimisen rinnalla vahvistuu siis kirjallisuksellinen kanssakäyminen.

Tietynlainen spontaanisuus puuttuu, kun puheenvuoroja on pyydettävä ja omaa vuoroa odotettava. Toisaalta asiaan ehtii pohtia ja jalostaa mielessään olennaiseksi. Positiivinen ilme ja katsekontakti kuulijaan kameran kautta viestivät hyväksyntää. On myös tärkeää puhua riittävän kovalla äänellä, artikuloida ja ilmaista asiat selkeästi. Hymy tuo pehmeyttä ja ystävällisyyttä ääneen. Luonteva keskustelutyylitekee tilanteesta sujuvan, monotoninen ja hiljainen ääni taas väsyttävät kuulijan. Puhetta kannattaakin havainnollistaa konkreettisilla esimerkeillä tai vaikkapa kuvilla. Asiakokonaisuudet on hyvä selittää kohta kerrallaan. Tauot ovat tärkeitä ja tapaamisen kesto. Se saisi olla vain kolmanneksen lähitapaamisen pituudesta. Myös asenne ratkaisee. Positiivinen ja innostava vetäjä luo hyvän ilmapiirin ja aktivoi muutkin mukaan.



Kuva: Pixabay.

Vuorovaikutus tukee oppimista verkossa

Verkko-opetuksen onnistuminen on vahvasti yhteydessä selkeään viestintään ja vuorovaikutuksen onnistumiseen. Opettajan vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa, samoin ryhmäläisten välinen keskinäinen vuorovaikutus ja kontakti opettajaan.

Aivotutkija Katri Saarikivi kehottaa tarkkailemaan kriittisesti omaa ajattelua ja vuorovaikutusta verkossa. Kun fyysinen tila puuttuu, vuorovaikutus pitää yllä tapahtumaa. On yritettävä luoda yhteisöllisyyden tunnetta ja luoda kokemus, jossa jokainen osallistuja on tärkeä. Epämuodolliseen aloitukseen kannattaa varata aikaa, sillä kuulumisten vaihto ja jutustelu ovat tärkeitä erityisesti etänä kommunikoitaessa. Vapaamuotoinen keskustelu vie hiukan aikaa, mutta yhteisen ilmiön ja yhteisöllisyyden kannalta se on keskeistä. Esimerkiksi jaetut tunteet voivat luoda yhteistä tunnekokemusta ja lisätä yhteisöllisyyttä. Tunnetaidot ja empatia ovatkin verkossa erittäin tärkeitä. Uusin teknologia, apit tai verkkotyökalut eivät päihitä näitä inhimillisiä taitoja.

Moderni teknologia yleistyy yhä enemmän opetus- ja koulutusaloilla. Erilaiset virtuaaliset toteutukset luovat mahdollisuuksia. Niissä voidaan toteuttaa sellaisia asioita, jotka eivät onnistu lähitapaamisessa. Verkkovieraaksi voidaan kutsua vaikkapa kansainvälisiä asiantuntijoita, joita ei muuten saataisi Suomeen. Olemme siis jatkossa yhä enemmän vuorovaikutuksessa puhumalla, kirjoittamalla, videoin ja kuvin. Nämä vuorovaikutuksen tavat myös sekoittuvat, ja niitä käytetään joustavasti keskenään, muistuttaa Isotalus. Virtuaali- ja hybriditoteutukset ovat tulleet jäädäkseen ja kehittyvät kovaa vauhtia. Siitä huolimatta ihmisillä on yhä edelleen tarve tavata toisensa myös fyysisesti, eikä kasvokkaista viestintää korvaa täysin mikään muu viestinnän muoto.

Lähteet

A-Talk, Yle 12.3.2020. Sauli Niinistön haastattelu. Toim. S. Sirkkanen. <https://areena.yle.fi/1-50474076>. Viitattu 24.11.2020.

Huotilainen, M. & Saarikivi, K. 2018. Aivot työssä. Keuruu: Otava.

Isotalus, P. 2020. Verkkovuorovaikutus vaatii uutta osaamista. Viestintäproffan blogi. <https://isotalus.fi/2020/03/30/verkkovuorovaikutus-vaatii-uutta-osaamista/>. Viitattu 25.11.2020.

Tunnetieto välittyy huonosti verkossa. Digitaidot-blogi 9.11.2020. <http://www.digitaidot.fi/tunnetieto-valittyy-huonosti-verkossa/>. Viitattu 25.11.2020.