

Unohtuuko hyvä käytös verkossa? DIVA-hankkeessa tutkitaan digitaalista vuorovaikutusta

11.3.2026

Työelämä on siirtynyt yhä enemmän ruuduille. Päivän aikana vaihdamme kymmeniä, joskus satoja viestejä sähköpostissa, puhelimessa, Teamsissa sekä monilla opetuksen ja ohjauksen alustoilla. Nopea viesti, lyhyt kommentti tai kiireessä kirjoitettu vastaus on monelle arkipäivää.

Kun keskustelu tapahtuu ruudun välityksellä, vuorovaikutus muuttuu väistämättä vaikeammin tulkittavaksi. Esimerkiksi viesti, joka lähettäjän mielestä on neutraali tai tehokas, voi vastaanottajasta tuntua tylyltä tai epäkohteliaalta. Kiireessä kirjoitettu viesti taas voi olla lyhyt ja suora, mutta toiselle joskus liiankin suora. Lisäksi monissa työyhteisöissä toimitaan yhä useammin eri kielten ja kulttuurien keskellä, jolloin erilaiset tavat tulkita viestejä tai käsitykset esimerkiksi ajasta ja aikarajoista voivat aiheuttaa helposti väärinkäsityksiä.

Ilmiö ei ole pelkkä arkinen tunne tai yksittäinen kokemus. Myös tutkimuksissa on havaittu, että digitaalinen viestintä voi lisätä vuorovaikutuksen tylyksi tulkittuja sävyjä, erityisesti silloin kun ilmeet, eleet ja äänensävyt jäävät pois. Toisaalta vuorovaikutuksen muuttumisen syyksi nähdään lisääntynyt työn tahti ja kasvanut viestinnän määrä, joiden koetaan osaltaan madaltavan kynnystä käyttäytyä huolimattomasti tai epäkohteliaasti. (esim. Ju & Pak, 2025; Shahwar & Lochan Dhar 2023.)

Onko digitaalisuus tehnyt meistä huonosti käyttäytyviä?

Kun viestintä siirtyy digitaalisiin ympäristöihin, samalla myös käsitykset siitä, mikä on tilanteessa sopivaa tai kohteliasta käyttäytymistä, voivat muuttua. Diefenbach & Ullrich (2018) esittävätkin, että teknologia voi muuttaa vuorovaikutuksen sävyä ja sosiaalisia normeja tavalla, joka tekee viestinnästä helpommin kylmää, väärinymmärrettyä tai epäinhimillistä.

Päätimme tarkastella ilmiötä kohteliaisuuden näkökulmasta. Sen kautta voidaan tarkastella, millaiset viestintätavat digitaalisessa työelämässä koetaan toisia kunnioittavina ja mitkä näyttäytyvät tylynä tai epäkohteliaana. Kohteliaisuuden tutkimus tarjoaa hyödyllisen näkökulman myös digitaalisen vuorovaikutuksen tarkasteluun. Esimerkiksi Brownin ja Levinsonin (1987) klassinen kohteliaisuusteoria kuvaa kohteliaisuuden olevan keskeinen vuorovaikutuksen keino, jonka avulla ihmiset rakentavat ja ylläpitävät toimivia suhteita. Samalla se on vahvasti tilannesidonnainen ilmiö, sillä sama ilmaus voi eri konteksteissa näyttäytyä kohteliaana, neutraalina tai jopa epäkohteliaana.

Tutkimuksessa pohdimme käytöstä muun muassa digitaalisen epäkohteliaisuuden käsitteen valossa (cyber incivility). Viittaamme sillä ns. hienovaraiseen mutta välinpitämättömäksi tai loukkaavaksi koettuun käyttäytymiseen digitaalisessa viestinnässä. Vaikka ilmiötä pidetään epäasiallisen käytöksen lievänä muotona, tutkimusten mukaan se voi heikentää työntekijöiden hyvinvointia, jaksamista ja motivaatiota (Torres ym. 2024).

Digitaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa huomio ei kohdistu pelkästään kielellisiin ilmauksiin, vaan myös vuorovaikutuskäyttäytymiseen. Tutkimuksissa on tarkasteltu esimerkiksi sitä, miten ihmiset osallistuvat keskusteluihin, miten nopeasti viesteihin vastataan, huomioidaanko toiset keskusteluissa ja millaisia viestintäkäytäntöjä eri kanavissa pidetään sopivina. Tällaiset arjen vuorovaikutuskäytännöt vaikuttavat vahvasti siihen, koetaanko viestintä rakentavana, neutraalina vai epäkohteliaana digitaalisessa työympäristössä. (Ju & Pak, 2025; Shahwar & Lochan Dhar 2023; Torres ym. 2024.)

Tavoitteena tunnistaa hyvän digitaalisen vuorovaikutuksen ominaisuuksia

Asiantuntijatyötä tutkittaessa on tunnistettu, että työntekijät arvostavat erityisesti hyvää vuorovaikutusosaamista ja työyhteisötaitoja, kuten yhteistyöhalukkuutta, palautteen antamista sekä rakentavaa kriittisyyttä ja analyyttista keskustelua (Puusa & Ala-Kortesmaa, 2019.) Samalla kuitenkin vielä ymmärretään melko huonosti, millainen vuorovaikutus konkreettisesti rakentaa ja vahvistaa toimivaa työyhteisöä.

Näiden edellä mainittujen havaintojen äärellä syntyi myös tuoreen hankkeemme idea. Tutkimuksessamme meitä kiinnostaa erityisesti, minkälaisissa tilanteissa ja miten epäkohteliaisuutta ilmenee sekä, miten ihmiset tulkitsevat tilanteita. Lisäksi on olemassa selkeä aukko tutkimuksessa, joka koskee kokemuksen vaikutusta

yksilön käyttäytymiseen. Näin ollen tarvitsemme lisää tietoa digitaalisen epäkohteliaisuuden erityispiirteistä, sen merkityksellistämisestä sekä kokemuksen vaikutuksista työntekijöihin.

Jenni Kantola
FT, yliopettaja (TKI)
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Merja Hoffrén-Mikkola
LitT, tutkijayliopettaja
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Katja Valkama
HTT, YTM, tutkijayliopettaja
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Mika Uitto
TtM, projektipäällikkö
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

Kirjoittajat toimivat tutkijoina *Digitaalinen vuorovaikutus asiantuntija- ja tietotyössä* (DIVA) hankkeessa, jossa kerätään asiantuntija- ja tietotyötä toteuttavien työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä digitaalisesta vuorovaikutuksesta ja digitaalisesta epäkohteliaisuudesta työyhteisössä. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on tunnistaa kriittisiä tapahtumia digitaalisessa vuorovaikutuksessa työyhteisökontekstissa sekä lisätä ymmärrystä digitaalisen vuorovaikutuksen merkityksestä työntekijälle ja työyhteisölle. Hanketta rahoittaa Töysän Säästöpankkisäätiö.

Lähteet

Brown, P. & Levinson, S. C. (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.

Diefenbach, S., & Ullrich, D. (2018). Disrespectful technologies: social norm conflicts in digital worlds. In *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics* (pp. 44-56). Cham: Springer International Publishing.

Ju, B. & Pak, S. (2025). Managing cyber incivility in digital workplaces: a systematic review and HR strategies. *International Journal of Organizational Analysis*, *33*(8), 2799–2824. https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2024-4789

Puusa, A., & Ala-Kortesmaa, S. (2019). Vuorovaikutukselliset työyhteisötaidot asiantuntijatyössä. *Työelämän tutkimus* 17(3).

Shahwar, D. & Lochan Dhar, R. (2023). Unravelling the mysteries of cyber incivility: a systematic review and research agenda. *International Journal of Conflict Management 35*(4), 658-683. https://doi.org/10.1108/IJCMA-06-2023-0115

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. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103689