


# Tilaa erilaisille viestijöille työpaikan digitaalisessa vuorovaikutuksessa

31.3.2026

Digitalisoitunut työelämä perustuu yhä enemmän viesteihin, sähköpostiin, Teams-kokouksiin ja yhteisiin alustoihin. Näissä ympäristöissä työntekijät viestivät eri tavoilla, eri nopeuksilla ja erilaisin kulttuurisin, kielellisin ja kognitiivisin taustoin. Digitaalinen vuorovaikutus poistaa suuren osan nonverbaalisista vihjeistä ja hidastaa vuorovaikutusta, mikä tekee viestien sävyn tulkinnasta arvaamattomampaa (Johnson & Wu, 2022; Ju & Pak, 2025; Shahwar & Lochan Dhar, 2023). Kun viestinnän synkronisuus sekä non-verbaalin viestinnän osa-alueet puuttuvat, lisääntyy riski epäselvyyksille. Viestin vastaanottaja saattaa esimerkiksi tulkita viestin sisällön tai tarkoituksen väärin, mikä voi johtaa konflikteihin, hämmennykseen tai tehottomuuteen. Etä- ja hybridityössä nämä haasteet korostuvat, viestit koetaan helpommin töykeiksi, viiveet tulkitaan välinpitämättömyydeksi ja kollegoiden emotionaaliset vihjeet jäävät näkymättä. Lu ja Liang (2024) toteavat, että epäluottamus ja tulkintaerot kasvavat työyhteisöissä digitaalisen vuorovaikutuksen vuoksi. Tutkimukset osoittavat, että digitaalisen epäkohteliaisuuden ja epäasiallisen käytöksen koetaan lisääntyneen. Tällainen käytös ei ole koskaan sallittua, mutta milloin on kyse epäkohteliaisuudesta, milloin kyse on yksilön tavasta viestiä ja milloin on kyse väärintulkinnasta tai -ymmärryksestä?

Digitaalista viestintää ja sen tulkinnanvaraisuutta, epäasiallisuuden kokemuksia ja organisaatiokulttuurin vaikutuksia on tarkasteltu useissa tutkimuksissa, vaikkakin suuri osa tutkimuksista on toteutettu Pohjois-Amerikassa (ks. Shahwar & Lochan Dhar, 2023, s. 673). Mutta viestinnän muuttuminen ja erilaisten viestijöiden äänentasapäistämistä ei juurikaan ole tutkittu. Tässä artikkelissa pohditaan erilaisten viestijöiden oikeutta viestiä omalla tyylillään ilman pelkoa väärintulkinnoista.

# Digitaalisen ympäristön vaikutuksia työn tekemiseen ja viestintään

Kuten jo alussa kuvattiin, on digitalisaatio muuttanut työn tekemistä perusteellisesti, sillä se on siirtänyt suuren osan työyhteisöjen viestinnästä ja yhteistyöstä digitaalisiin kanaviin. Digitaalisen viestinnän erityispiirteet, kuten nonverbaalisten vihjeiden puuttuminen sekä viestien viiveellisyys ja tulkinnanvaraisuus, vaikuttavat siihen, miten työntekijät ymmärtävät toisiaan ja rakentavat merkityksiä arjen työtilanteissa. Samalla digitaaliset työkalut ovat luoneet uusia mahdollisuuksia tiedon näkyväksi tekemiseen ja yhteistyöhön, mutta niiden hyödyntäminen edellyttää työntekijöiltä uudenlaista viestintäosaamista ja organisaatioilta selkeitä käytäntöjä, jotta digitaalinen vuorovaikutus tukee työn tekemistä eikä muodostu sen esteeksi.

Viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta, ja siihen vaikuttavat hyvin monet erilaiset tekijät. Yhtä tällaista tekijää kuvaa hyvin sosiaalisen läsnäolon teoria (Short, Williams & Christie, 1976). Teoria korostaa sitä, että vuorovaikutuksen vaikutukset riippuvat siitä, missä määrin viestijät kokevat viestintätilanteessa toisen ihmisen olevan läsnä ja todellinen. Mitä vahvempi tunne sosiaalisesta yhteydestä syntyy, sitä aktiivisempaa ja merkityksellisempää vuorovaikutus on. Kasvokkaisessa viestinnässä sosiaalinen läsnäolo on luonnollisesti korkea, sillä ihmiset voivat havainnoida toistensa eleitä, äänenpainoja ja tunnetiloja. Digitaalisessa viestinnässä läsnäolon aste vaihtelee välineen mukaan. Esimerkiksi reaaliaikaisissa viestintätilanteissa kuten videopuheluissa läsnäolon tunne on vahvaa, kun taas tekstipohjaisissa kanavissa läsnäolo koetaan heikompana ja etäisempänä.

Vaikka digitaalinen vuorovaikutus ja viestintä tarjoavat lukuisia hyötyjä, ne tuovat mukanaan myös haasteita. Yksi keskeinen huolenaihe on tietotulva. Kun työntekijät saavat jatkuvasti sähköposteja, pikaviestejä ja ilmoituksia, voi olla vaikeaa priorisoida tärkeitä tehtäviä tai keskittyä käsillä olevaan työhön (Ogbodo, Nwosu & Chijioke, 2023). Digitaalinen viestintä voi olla kuormittava tekijä, jos se edellyttää ylimääräistä ponnistelua, luo painetta tai häiritsee työskentelyn sujuvuutta (Barley, Meyerson & Grodal, 2011). Lisäksi jatkuva sähköpostivirta voi lisätä työntekijöiden työkuormaa ja vähentää oman työn hallinnan tunnetta. Viestinnän kuormittavuus heikentää viestinnän laatua (Fan ym., 2021).

Asynkroninen viestintä lisää tarvetta moniajoon sekä kasvattaa keskeytyksiä ja stressiä (Mark, Voida & Carello, 2012). Moniajo ei tarkoita ainoastaan tehtävien välillä siirtymistä, vaan myös siirtymistä eri viestintäkanavien ja viestintäkumppaneiden välillä. Digitaalinen viestintä, kun se koetaan työn tekemistä haittaavaksi, voi olla yhteydessä teknostressiin (Bordi ym., 2018). Teknostressi on erityinen työn stressimuoto, jolle on ominaista esimerkiksi korkea ahdistus, väsymys, skeptisyys ja tehottomuuden tunne, jotka liittyvät teknologian käyttöön (Salanova, Llonrens & Ventura, 2014). Teknostressikin vaikuttaa viestinnän laatua heikentävästi (Marsh, Perez Vallejos, & Spence, 2024).

# Erilaisten viestintätyylien salliminen on

# moninaisuuden edistämistä

Ihmisten erilaiset tavat ilmaista itseään, eli viestintätyylit, voivat aiheuttaa haasteita vuorovaikutuksessa, koska ne perustuvat sekä yksilöllisiin että kulttuurisiin tekijöihin. Kulttuuriset normit muokkaavat sitä, miten viestejä lähetetään, vastaanotetaan ja tulkitaan. Esimerkiksi Hallin (1976) klassinen jaottelu erottaa korkean kontekstin kulttuurit, joissa luotetaan implisiittisiin ja nonverbaalisiin vihjeisiin, sekä matalan kontekstin kulttuurit, joissa viestitään suorasti ja eksplisiittisesti. Myös muut kulttuuriset ulottuvuudet, kuten individualismin ja kollektivismin erot, vaikuttavat siihen, suositaanko viestinnässä suoruuden ja itsevarmuuden ilmaisua vai epäsuoraa, sovinnollisuutta korostavaa tyyliä (Gydukunst & Ting-Toomey, 1988; Gudykunst & Kim, 2003).

Viestintätyyli on moniulotteinen ilmiö, jota muovaavat kulttuuriset arvot, ihmisten välinen dynamiikka, tilanne ja konteksti. Erilaiset ulottuvuudet kuten, suoruus, muodollisuus ja tunteiden ilmaiseminen, vaikuttavat toisiinsa monimutkaisilla tavoilla, mikä tuottaa moninaisia viestintätyylejä sekä kulttuurien sisällä että niiden välillä (Elfald ym., 2025). On tärkeää huomata, että edellä kuvatut viitekehykset on pääosin kehitetty kasvokkaisen vuorovaikutuksen konteksteissa. Kun yhä suurempi osa vuorovaikutuksesta siirtyy digitaalisiin ympäristöihin, herää kysymys siitä, miten nämä kulttuurisesti rakentuneet viestintätyylit siirtyvät, mukautuvat tai muuntuvat verkkoviestinnässä. Barkerin ym. (2017) mukaan moninaisuuteen liittyvä sensitiivisyys edellyttää ymmärrystä kulttuurienvälisen viestintäosaamisen merkityksestä kaikissa organisaatioiden, yhteisöjen ja kansakuntien toimissa kautta maailman.

Ensimmäinen askel asialliseen digitaaliseen viestintään on kiinnittää huomiota omaan toimintaa sekä viestijänä että viestinvastaanottajana. Epäasiallinen viestintä perustuu usein vastaanottajan kokemukseen (Herbst, 2010). Lisäksi ihmiset kokevat epäasiallisuuden eri tavoin riippuen heidän kulttuuristaan, sosiodemografisista taustoistaan, keskustelukumppaneista sekä niistä kohteista, joihin viestintä on suunnattu (Kenski, Coe & Rains, 2020; Liang & Zhang, 2021). Lisäksi teknostressi, moniajo sekä tiedontulva heikentävät viestinnän laatua. Jos hyvin arkinen digitaalinen viestintä ja vuorovaikutus tulkitaan epäasialliseksi vain siksi, että se ei vastaa totuttua normia, on vaarana, ettei työyhteisö ole aidosti inklusiivinen. Tiukat, tietynlaiselle viestintätyylille rakennetut normit voivat syrjäyttää esimerkiksi ihmisiä, joiden viestintä on suorasanaista tai niukkaa, ihmisiä, joiden kielellinen tai kulttuurinen tausta poikkeaa enemmistöstä, neuromoninaisia ihmisiä sekä teknostressin ja tiedontulvan alle kaatuvia ihmisiä. Jotta työyhteisöt voivat olla aidosti inklusiivisia, niiden tulee tunnistaa viestinnän monimuotoisuus ja rakentaa pelisääntöjä, jotka eivät yhdenmukaista ihmisiä, vaan suojaavat erilaisuutta. Tämä tarkoittaa hyväntahtoista tulkintaa, joustavia kanavavalintoja, yhteisiä viestinnän periaatteita sekä avointa keskustelua tulkintaeroista.

**Katja Valkama**
HTT, YTM, tutkijayliopettaja
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

**Jenni Kantola**
FT, yliopettaja (TK)
Seinäjoen ammattikorkeakoulu

**Merja Hoffrén-Mikkola**
LitT, 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

Barker, K., Day, C., Day, D., Kujava, E., Otwori, J., Ruscitto, R., Smith, A., & Xu, T. (2017). Global Communication and Cross-Cultural Competence: Twenty-First Century Micro-Case Studies. *Global Advances in Business and Communications Conference & Journal,6*(1), Article 5. http://commons.emich.edu/gabc/vol6/iss1/5

Barley, S. R., Meyerson, D. E., & Grodal, S. (2011). Email as a source and symbol of stress, *Organization Science 22*(4): 887–906. https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573

Bordi, L., Okkonen, J., Mäkiniemi, J-P., & Heikkilä-Tammi, K. (2018). Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic journal of working life studies* 8(S3), 29-48.

Elfald, A., Alshakhsi, S., Ali, R., & Yankouskaya, A. (2025). Revisiting preferences for communication styles in computer-mediated communication: a study amongst UK and Arab samples. Telematics and Informatics Reports 20, 2-11.

Fan, M., Huang, Y., Qalati, SA., Shah, SMM., Ostic, D., & Pu, Z. (2021). Effects of Information Overload, Communication Overload, and Inequality on Digital Distrust: A Cyber-Violence Behavior Mechanism. *Frontiers in Psychology* 12:643981. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.643981

Gudykunst, W.B., & Kim, Y.Y. (2003). *Communicating with Strangers: An Approach to Intercultural Communication*. (4th edition). McGraw-Hill.

Gudykunst, W.B., & Ting-Toomey, S. (1988). Culture and Affective Communication. *American Behavioral Scientist*, *31*(3), 384-400.

Hall, E.T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Press.

Herbst, S. (2010). *Rude democracy: Civility and incivility in American politics.* Temple University Press.

Johnson, T., & Wu, Z. (2022). The role of digital communication in organisational success: A global perspective. *International Journal of Communication and Management, 8*(2), 67-80.

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

Kenski, K., Coe, K., & Rains, S. A. (2020). Perceptions of uncivil discourse online: An examination of types and predictors. *Communication Research, 47*(6), 795–814. https://doi.org/10.1177/0093650217699933

Liang, H., & Zhang, X. (2021). Partisan bias of perceived incivility and its political consequences: Evidence from survey experiments in Hong Kong. *Journal of Communication, 71*(3), 357–379. https://doi.org/10.1093/joc/jqab008

Lu, S., & Liang, H. (2024). Silencing Online Incivility: Examining the Effects of impoliteness and Intolerance in Online Political Discussions. *Journal ofBroadcasting & Electronic Media, 68*(4), 538–559, https://doi.org/10.1080/08838151.2024.2360596

Mark, G., Voida, S. & Cardello, A. V. (2012). 'A pace not dictated by electrons': an empirical study of work without email, CHI'12 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems: 555–564. https://doi.org/10.1145/2207676.2207754

Marsh, E., Perez Vallejos, E., & Spence, A. (2024). Overloaded by Information or Worried About Missing Out on It: A Quantitative Study of Stress, Burnout, and Mental Health Implications in the Digital Workplace. SAGE Open 14(3), 1-17. https://doi.org/10.1177/21582440241268830

Ogbodo, U., Nwosu, R., & Chijioke, M. (2023). The influence of digital communication on employee engagement in Nigeria. *Journal of Organisational Behaviour,* 20(1), 1-10.

Salanova, M., Llorens, S. & Ventura, M. (2014). Technostress: the dark side of technologies, in C. Korunka & P. Hoonakker (Eds.) The Impact of ICT on Quality of Working Life: 123–141, Dordrecht: Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-017-8854-0_8

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

Short, J., Williams, E., & Christie, B. B. (1976). *The Social Psychology of Telecommunications*. John Wiley.