



M-päivä 24.11.2017

Sibeliustalo, Lahti

Tiivistelmä

Teksti: Katja Keinänen, Näkemystehdas MBE

Empatia vs. keinoäly, kumpi vie voiton tulevaisuudessa?

Katri Saarikivi, aivotutkija, Helsingin yliopisto

Katri Saarikivi aloitti puheenvuoronsa toteamalla, että ihmisen ja koneen välillä ei ole kyse kilpailusta tai siitä, tulevatko robotit viemään työmme. Koneet voivat täydentää ihmisten toimintaa ja helpottaa työntekoamme. Saarikivi toteaa, että työ on ihmislähtöinen ilmiö, joka syntyy ihmisten tarpeista, ongelmista ja kysymyksistä. Työ on loputonta, sillä ongelmat ja ihmisten tarpeet on ehtymättömiä luonnonvaroja. Mutta digitalisaation myötä tapa, jolla sitä tehdään, muuttuu. Digitaaliset työkalut ja keinoäly ovat ihmisten tapoja olla fiksumpia.

Saarikivi mainitsee, että älykkäässä ongelmanratkaisussa on kolme osa-aluetta: teknologia, sosiaalisuus ja kognitio. Se, mikä on hyvää työtä, määrittynyt vuorovaikutuksessa. Kun ymmärrämme ihmisiä, voimme tehdä työtämme paremmin. Siksi on tärkeää ymmärtää, mitä ongelmaa sinun työsi ratkaisee ja kenen ongelma se on. Kilpailun lisääntyessä asiakastarpeet eriytyvät, jolloin tarpeiden ymmärryksestä tulee entistä tärkeämpi kilpailutekijä.

Jos kaikki automatisoidaan, se muuttaa millaiseen ajatteluun meitä tarvitaan. Kone on tällä hetkellä hyvä kielellisessä ja ei-kielellisessä päättelykyvyssä, muistissa, keskittymiskyvyssä ja tiedon nopeassa prosessoinnissa. Jos äly määritellään näin, keinoäly on monella tavalla älykkäämpi, mutta ihmisälykyys on kuitenkin erilaista. Siinä painottuvat asiat, joissa kone on huono: kyky vuorovaikutukseen ja empatiaan, oppimiskyky, luova ajattelu, merkityksenanto sekä joustava, kontekstuaalinen ajattelu. Tällä hetkellä tiedetään se, että on vaikeaa rakentaa konetta, joka olisi yhtä empaattinen kuin ihminen.

Google selvitti taannoin, mikä on menestyneen tiimityön resepti. Tutkimuksessa kävi ilmi, että menestyneen ongelmanratkaisun avaimet ovat psykologinen turvallisuus (eli lupa mokata), luottamus, selkeys rakenteissa, työn merkitys ja työn vaikuttavuus. Lisäksi on tutkittu sitä, mikä ennustaa kollektiivista älykkyyttä eli sitä, pystyykö tiimi ratkaisemaan ongelmia. Vuorovaikutuksen laatu todettiin tärkeäksi, mutta muita tärkeitä tekijöitä olivat lyhyet puheenvuorot (ei monologeja), responsiivisuus, kaikki pääsivät ääneen ja erityisesti empatiataidot. Millaisia sisäisiä palavereita tai asiakaspalavereita sinun yrityksessäsi on?

Tällä hetkellä kone pystyy tunnistamaan ihmisten tunteita, mutta tapa, jolla ihminen ymmärtää on hieman erilaista. Neurotieteissä empatia muodostuu kolmesta asiasta: ymmärrys, teot ja kokemus. Ihmisillä mielikuvitus on tärkeä empatiataidon kannalta ja siksi vilkas mielikuvitus on tärkeä työtaito. Tätä ei kuitenkaan aktiivisesti kehitetä monessakaan työyhteisössä. Ihmisten on helppoa kuvitella tilanteita ja

asettua muiden ihmisten asemaan. Koneella tulisi siis olla mielikuvitus ja subjektiivinen tunne-elämä, jotta se voisi ajatella kuten ihminen.

Empatiaa voi lisätä esimerkiksi:

- Rock Band -pelin pelaamisella (lisää tunteiden tarttumista)
- keinutuoleissa samaan aikaan kiikkumalla (rytmi auttaa aivojen synkkautumisessa)
- kaunokirjallisuutta lukemalla (kaunokirjallisuus ruokkii mielikuvista ja parantaa kykyä ymmärtää muiden tunteita)
- kuvataide-elämyksien kautta (ruokkivat mielikuvitusta ja aktivoivat mentalisointiverkostoa)

Paikka, jossa empatia toimii heikosti, on internet. Kun kommunikoidaan tekstillisesti, tunnetieto välittyy heikosti. Kun halutaan tuottaa hyvää asiakaspalvelua netissä, pitää huomioida, että työkalut siihen ovat vielä puutteellisia. Vielä voi kulua hetki ennen kuin empatia kukoistaa netissä.

Organisaation sisältämät rakenteet voivat joko tukea tai estää laadukasta ongelmanratkaisua.

Eduskunta on hyvä esimerkki organisaatiosta, joka estää empatiaa tehokkaasti. Kyseessä on ”me vastaan te” -työorganisaatio, joka perustuu erillisyyksiin ja korostaa monologeja ja epäresponsiivisuutta. Paras tapa lisätä empatiaa on purkaa sitä estäviä rakenteita ja lisätä epäformaalia, vapaata vuorovaikutusta. Ihmisen ja koneen suhteesta työelämässä ei tule olla huolissaan, sillä työkalut ovat aina työkaluja ja ihminen on aina kuitenkin työn ytimessä.