

## 1.2.4 Kuulluksi tulemisen kokemus kirjoitetussa verkkokeskustelussa

**Heli Tyrväinen**, yliopistonopettaja, Jyväskylän yliopisto, avoin yliopisto

**Sanna Uotinen**, yliopistonopettaja, Jyväskylän yliopisto, avoin yliopisto

**Leena Valkonen**, yliopistonopettaja, Jyväskylän yliopisto, avoin yliopisto

Kuunteleminen on olennainen osa vuorovaikutusta ja tärkeää myös kirjoitetussa keskustelussa. Kirjoittamalla käydyt, eriaikaiset verkkokeskustelut ovat verkko-opetuksessa käytetty vuorovaikutuksellinen opiskelutapa, jossa keskustelut tukevat opiskelijan moninäkökulmaista ajattelua ja yhdessä oppimista. Kuuntelemisella tarkoitetaan yleensä puheen kuuntelemista, mutta kirjoitetussa keskustelussa kuunnellaan tekstiä. Verkkokeskusteluissa kuunnellaan puheen sijaan toisten kirjoittamia ajatuksia ja tullaan osallisiksi keskusteluista reagoimalla viesteihin. Kuunteleminen on osa verkkokeskustelun vuorovaikutusprosessia, jossa keskustelukumppanit osoittavat viesteissään kiinnostusta ja arvostusta lukemaansa viestiä ja sen lähettäjää kohtaan. Jos toisten lähettämiä viestejä ei kuuntele, omat viestit voivat jäädä irrallisiksi mielipiteiksi eikä keskustelussa päästä rakentamaan yhteistä ymmärrystä.

Kuunteleminen tekee mahdolliseksi kuulluksi tulemisen, joka on tärkeää myös silloin, kun keskustellaan kirjoittamalla. Kuulluksi tulemisen kokemus vahvistaa uskoa itseän verkko-opiskelijana, luottamusta omaan ajatteluun ja yhteenkuuluvuutta toisten kanssa. Verkkokeskustelu edellyttää viesteihin reagoimista, sillä vain viestejä kirjoittamalla osoitetaan kuuntelemista. Jos toisen kirjoittama teksti vain luetaan mutta tekstiin ei reagoi, kirjoittaja ei koe tulleen kuulluksi. Reagoimattomuus voi vähentää kirjoittajan osallistumishalukkuutta keskusteluun. Kuulluksi tuleminen on verkkokeskustelussa vastakohta sivuutetuksi tulemisen kokemukselle ja voi osaltaan lisätä sekä opiskelijan hyvinvointia että oppimista.

Tutkimuksemme tavoitteena on selvittää opiskelijoiden kokemuksia kuuntelemisesta ja kuulluksi tulemisesta eriaikaisessa, kirjoittamalla tapahtuvassa yliopisto-opintojen verkkokeskustelussa. Tarkastelemme, miten opiskelijat kokevat tulleen kuulluksi verkkokeskustelussa. Tutkimusaineisto koostuu viidestä, 2-4 opiskelijan ryhmähaastattelusta, joihin osallistui yhteensä 14 Jyväskylän avoimen yliopiston verkkokursseilla opiskellutta opiskelijaa. Kaikilla opiskelijoilla oli kokemuksia opintoihin kuuluvasta eriaikaisesta verkkokeskustelusta. Haastattelut on litteroitu tekstiksi ja analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä. Esityksessä kerromme opiskelijoiden kuulluksi tulemisen kokemuksista: 1) mistä opiskelijat tunnistivat tulleen kuulluksi ja 2) mistä syntyi kokemus siitä, että heitä ei ollut kuunneltu kirjoitetussa verkkokeskustelussa.