



Minna Salmipuro

Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoitaja YAMK

Kuntoutuksen Tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

12.1.2023

Tekijä	Minna Salmipuro
Otsikko	Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta
Sivumäärä	72 sivua + 4 liitettä
Aika	22.12.2022
Tutkinto	Sairaanhoidtaja YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kuntoutuksen Tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Pekka Paalasmaa Lehtori Krista Lehtonen
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkemyksiä empaattisesta vuorovaikutuksesta. Työn toimintaympäristönä oli Akaan kaupungin matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkailleen järjestämä Narikka-toiminta.</p> <p>Yhteiskehittelyllä toteutuneessa tutkimuksellisessa kehittämistyössä aineisto kerättiin laadullisella menetelmällä. Aineistonkeruuna käytettiin Learning-cafe menetelmää. Tiedontuottajina ja kehittäjinä työhön osallistui matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaita. Aineisto käsiteltiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Kuvatessaan, mitä empaattinen vuorovaikutus on ja miten se konkretiana ilmenee, asiakkaan kuvasivat saman asian eri puolia. Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus ja sen konkreettinen ilmeneminen kietoutuivat yhteen asiakkaiden kuvauksissa.</p> <p>Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on taito. Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen ystävällistä asennetta asiakasta kohtaan ja ilmenee työntekijän olemuksesta, ilmeistä ja eleistä. Empaattinen vuorovaikutus on myös asiakkaan ohjaamista ja ratkaisujen etsimistä asiakkaan asioihin. Empaattinen vuorovaikutus on ymmärrettävää viestintää arkipuheen kaltaisine ilmaisuineen. Empaattinen vuorovaikutus on kunnioittavaa suhtautumista asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa ja tämän välittymistä asiakkaalle. Empaattinen vuorovaikutus on kuuntelemista ja ymmärrykseen pyrkivää.</p> <p>Tulosten mukaan oleellista empaattisen vuorovaikutuksen toteutumisen kannalta oli, että työntekijä pyrki rakentamaan luottamuksellisen ja välittävän, asiakasta arvostavan ilmapiirin tapaamiseen. Asiakkaan kokiessa tullessa ystävällisesti vastaanotetuksi ja kunnioitavasti kohdatuksi, aukeni yhteisen ymmärryksen rakentuminen ammattilaisen ja asiakkaan välille.</p> <p>Asiakkaiden kuvaamana ja kokemana empaattinen vuorovaikutus ei ollut vain puheen tasolla toteutuvaa tai jokin vaikeasti avautuva käsitteellinen ilmiö. Empaattinen vuorovaikutus oli arkipäiväistä, kohdatessa tapahtuvaa, nähtävissä ja koettavissa olevaa. Asiakkaat kuvasivat, että empaattisen vuorovaikutuksen läsnäolon tuntee. Empaattinen vuorovaikutus toimii monella eri tasolla ja se on paitsi työntekijän ajattelun ja asenteen välittymistä asiakkaalle niin myös konkreettista asiakkaan auttamista ja neuvomista. Empaattinen vuorovaikutus edellyttää työntekijän vuorovaikutustaitojen ja keinojen mukauttamista tilanteen ja asiakkaan mukaan sopivaksi.</p>	
Avainsanat	empatia, empaattinen vuorovaikutus, matalan kynnyksen sosiaalityö, kunnioitus, arvostus

Author	Minna Salmipuro
Title	Description of empathic interaction from the perspective of low-threshold social welfare clients
Number of Pages	72 pages + 4 appendices
Date	22.12.2022
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Instructors	Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer Krista Lehtonen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this research-based development work was to describe the views of low-threshold social service clients on empathic interaction. The operating environment for the work was the Narikka-activities organised by the City of Akaa's low-threshold social services for their clients. In research-based development work carried out through co-creation, the data was collected using a qualitative method. The Learning café method was used as data collection. As data producers and developers, low-threshold social service clients participated in the work. The data was processed with data-driven content analysis.</p> <p>When describing what empathic interaction is and how it manifests itself in concrete form, the client described different aspects of the same thing. According to the results, empathic interaction and its concrete manifestation were intertwined in clients' descriptions.</p> <p>According to the results, empathic interaction is a skill. Empathic interaction is the friendly attitude of the professional towards the client and is manifested in the essence, facial expressions, and gestures of the employee. Empathic interaction is also about guiding the client and looking for solutions to their issues. Empathic interaction is understandable communication with expressions such as everyday speech. Empathic interaction is respectful attitude towards the client and their situation, and its transmission to the client. Empathic interaction is about listening and striving for understanding.</p> <p>According to the results, it was essential for the realization of empathic interaction that the employee sought to build a confidential and caring, client-appreciative atmosphere for the meeting. When the customer felt that they had been kindly received and respectfully met, the building of a common understanding between the professional and the client was opened.</p> <p>As described and experienced by clients, empathic interaction was not only realized at the level of speech or some difficult-to-understand conceptual phenomenon. Empathic interaction was mundane, what happened when encountered, what could be seen and experienced. Clients described that the presence of empathic interaction is felt. Empathic interaction works on many different levels and is not only conveying the employee's thinking and attitude to the client, but also concrete help and advice to them. Empathic interaction involves adapting the employee's interaction skills and means to suit the situation and the client.</p>	
Keywords	empathy, empathic interaction, low-threshold social work, appreciation, respect

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Empatia ilmiönä	7
2.1	Projektiivinen empatia	9
2.2	Simuloiva empatia	9
2.3	Kognitiivinen empatia	9
2.4	Affektiivinen empatia	10
2.5	Ruumiillinen empatia	11
2.6	Reflektiivinen empatia	12
2.7	Näkökulma vuorovaikutukseen – vuorovaikutuksen kasvotyöstä	13
2.8	Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa	15
3	Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa asiakkaan toimijuutta vahvistamassa	18
3.1	Ammatillinen empatia vuorovaikutuksessa	20
3.2	Empaattinen vuorovaikutus ja dialoginen ohjaus	21
3.3	Asiakslähtöisyys matalan kynnyksen sosiaalityön työskentelyn ytimessä	22
3.4	Asiakkaan toimijuutta edistävä työote ja asenne	23
3.5	Digitalisaation haasteet ja mahdollisuudet vuorovaikutusosaamiselle	23
3.6	Käyttäjystävälliset digipalvelut asiakkaan toimijuutta edistämässä	24
4	Toimintaympäristön kuvaus	26
4.1	Hyvinvointia hybridisti hanke	26
4.2	Akaan aikuissosiaalityön matalan kynnyksen sosiaalipalvelu Narikka	27
5	Tavoite, tarkoitus, tuotos	28
6	Tutkimuksellinen kehittäminen	29
6.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa	29
6.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen	29
6.3	Tiedontuottajien valinta ja kuvaus	31
6.4	Aineiston kerääminen	32
6.5	Aineiston analysointi	34
7	Tuloksena kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna toimijuuden vahvistumiseksi	36
7.1	Empaattinen vuorovaikutus asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi	36

7.2	Empaattinen vuorovaikutus konkretiana asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi	42
8	Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta	50
9	Pohdinta	54
9.1	Tulosten tarkastelu	55
9.2	Kehitystyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen tarkastelu	61
9.3	Eettiset kysymykset ja luotettavuus	65
9.4	Tutkimuksellisen kehittämistyön hyödyntäminen ja jatkokehittämien	67
	Lähteet	72
	Liitteet	
	Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 2. Tutkimustiedote	
	Liite 3. Tietosuojaseloste	
	Liite 4. Esimerkki analyysitaulukosta	

1 Johdanto

Soteuudistuksen myötä palvelujärjestelmän muutoksen tavoitteena on paremmin saatettavat palvelut: vaikuttavuus ja tuloksellisuus. Tähän pyritään uudenaikaisilla palvelumalleilla kehittämällä. Koronapandemia aika on osaltaan haastanut palveluiden järjestäjät toimimaan uusilla tavoilla. Etänä järjestettävät palvelut ovat vastanneet osittain poikueksoloissa palveluiden saatavuuteen. (Järvikoski 2008: 52–53.)

Vuorovaikutusosaamista kehittämällä voidaan saada aikaan lisää vaikuttavuutta palveluihin osana tuloksellisuutta. Asiakastyössä, vaikuttavuutta arvioitaessa, katse kääntyy todellisiin muutoksiin. Palvelujärjestelmän tavoitteena on tuottaa oikea-aikaisia palveluita asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden edistämiseksi. Vaikuttavuuden arvioinnin kohteeksi nousee yksilö ja hänen ympäristönsä. Interventioilla tavoitellaan myönteisiä muutoksia asiakkaan tilanteessa. Asenneympäristö osaltaan vaikuttaa palvelujen tuloksellisuuden saavuttamiseen ja voi myös estää sitä. Tuloksellisuutta tuo työote, joka on asiakasta valtaistavaa ja asiakaskeskeistä. (Järvikoski 2008: 52–53.) Auttamistyössä usein ratkotaan ongelmia ja pyritään vastaamaan toisen ihmisen tarpeisiin. Laadukkaan työn yhtenä kulmakivenä ja kehittämisen kohteena voi olla empaattinen vuorovaikutus. (Mönkkönen 2018: 104–106.)

Auttamistyön konteksteissa kuvattuja empaattisen vuorovaikutuksen hyötyjä ovat olleet mm. potilaiden nopeampi paraneminen sekä sairauspoissaolojen väheneminen (Huutilainen, Saarikivi 2018: 186–189). Empatiaa lisää dialoginen työote, yhteisen ymmärryksen rakentuminen sekä toimintasuunnitelman laatiminen yhteistyössä. Tärkeää on, että asiakas kokee tulleensa kohdatuksi ja kuulluksi. Matalan kynnyksen sosiaalipalvelut vastaavat osaltaan tähän tarpeeseen. Empatia rakentuu pienistä mutta merkittävistä seikoista vuorovaikutuksessa. Kiireetön ja läsnä oleva kohtaaminen, ihmisen näkeminen asiakkaan tai potilaan sijaan, välittämisen osoittaminen ja kommunikoinnin selkeys ja myönteisyys esim. kuuluvat empaattiseen vuorovaikutukseen. Empatiaa estäviä tekijöitä auttamissuhteessa voivat olla asemaan perustuva vallankäyttö, ihmisen käsitteleminen ryhmän edustajana (yksilö häviää). (Huutilainen, Saarikivi 2018: 186–189.)

Asiakaslähtöisyys muuttuvassa tilanteessa edellyttää uudenlaisten toimintatapojen ja välineiden käyttämistä sekä yhteiskehittelyä. Matalan kynnyksen sosiaalipalveluiden

avulla tavoitetaan asiakkaita ja madalletaan kynnystä osallistua toimintaan. Vuorovaikutusosaaminen on perusta, jolle hyvä asiakassuhde rakentuu, on se sitten digitaalisesti tai kasvotusten tapahtuvaa. Dialogisen ajattelutavan mukaisesti auttamistyön konteksteissa sekä ammattilainen että asiakas ovat vastavuoroisessa suhteessa, jossa osapuolet vaikuttuneina toistaan pyrkivät rakentamaan yhteistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2018: 104–106.)

Metropolia ammattikorkeakoulun Hyvinvointia Hybridisti- hankkeen yhtenä tavoitteena on vahvistaa ammattilaisten empaattisen vuorovaikutuksen, empaattisen läsnäolon ja kohtaamisen vuorovaikutusosaamista. Tutkimuksellinen kehittämistyöni tuotos eli kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta voi hyödyntää hanketta esim. antamalla taustatietoa empaattisesta vuorovaikutuksesta. Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni mielenkiinto on empaattisessa vuorovaikutuksessa.

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tavoite on asiakkaan toimijuuden vahvistuminen. Tutkimuksellisen kehittämistyöni tarkoitus on kuvata empaattista vuorovaikutusta matalan kynnyksen sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Työn tuotos on kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta yhteiskehittelymenetelmin. Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta voi taustoittaa myös sitä, miten empaattinen vuorovaikutus kuntoutuksen konteksteissa näkyy konkreettina ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa matalan kynnyksen sosiaalipalveluun osallistuvan asiakkaan näkökulmasta.

2 Empatia ilmiönä

Empatia ilmiönä on moniulotteinen ja kiehtova. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuotos on kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna. Tutustuminen empatiaan ilmiönä on opinnäytetyön aiheen kannalta perusteltua. Tässä kappaleessa avataan empatiaa ilmiönä hieman laajemmin. Aiheen avaaminen auttaa ymmärtämään, mitä empatia on ja miten se ilmenee käytännössä.

Elisa Aaltola ja Sami Keto (2017) kirjassa *Empatia, myötäelämisen tiede*, kuvaavat empatian eri puolia hyödyntäen esimerkiksi evoluutiobiologista, psykologista ja filosofista

tutkimusta aiheesta. Tämän yksittäisen lähteen käyttö laajastikin tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä on harkittua ja perusteltua. Etsiessäni empatiasta ilmiönä tutkittua tietoa opinnäytetyön työstämishetkellä (2022) monet eri alojen asiantuntijat viittasivat empatiasta puhuessaan tai kirjoittaessaan juuri Elisa Aaltolan ja Sami Kedon *Empatia, Myötäelämisen tiede* kirjaan. Empatia voidaan jakaa erilaisiin muotoihin. Aaltola & Keto (2017) kirjoittavat empatian muodosta, joita ovat: projektiivinen empatia, simuloiva empatia, kognitiivinen empatia, affektiivinen empatia, reflektiivinen empatia ja ruumiillinen empatia.

Empatia sana on peräisin kreikankielisestä sanasta *empathia*. Sillä viitataan mm. samaistumista toiseen henkilöön. Se tarkoittaa myös kiintymystä ja eläytymistä toisen tunteisiin. Kyky empatiaan on olemassa jo varhain. Empatiaa voi kuvata myös taidoksi, jonka avulla kyetään asettumaan toisen asemaan, osataan ottaa etäisyyttä omiin asenteisiin ja tahdotaan tietoisesti ymmärtää toista. (Sjöroos 2010:23–25.)

Empaattista vuorovaikutusta on Aaltolan (2017) mukaan mahdotonta käsitellä ilman, että avaa miten moraalit ja empatia kietoutuvat toisiinsa. Moraalista tasoa toiminnassa voi tarkastella kysymällä, mitä tunteita olisi hyvä seurata. Tästä kysymyksestä avautuu, mitä tulisi kuunnella ja kehittää, jotta oma toiminta olisi muut huomioivaa ja rakentavaa. Moraalinen toimijuus, arvoja ja periaatteita toteuttavana yksilönä, edellyttää toissuuntautuneisuutta. Arvojen ja periaatteiden mukaan toimiminen mahdollistaa toisen näkökulman huomioonottamisen silloinkin, kun siitä ei ole hyötyä itselle. Egoismin sijaan moraalit muistuttaa muiden huomioonottamisesta. (Aaltola 2017:20–23.)

Toissuuntautuneisuuden kanssa avoimuus erilaisuudelle kuuluu moraalit piiriin. Erilaisuuden näkeminen ja toisen ykseyden tunnistaminen erillisenä, erilaisena ja tuntemattomanakin kertoo moraalitesta harkinnasta ohi egoismin. Empatiaa on kutsuttu keskeiseksi moraalitunteeksemme. Empatia auttaa sosiaalisten suhteiden muodostamisessa ja ylläpitämisessä. Se luo ymmärrystä sekä omaan että muiden käyttäytymiseen. Empatia on oleellinen osa sosiaalisuutta; se auttaa muiden mielenliikkeitä tulemaan ymmärrettäväksi. Näin empatia luo yhteyttä ja ymmärrystä ihmisten välille. Empatian evolutiivinen rooli saa meidät toimimaan muiden puolesta. (Aaltola 2017: 20–23.)

2.1 Projektiivinen empatia

Projektiivinen empatia auttaa meitä samaistumaan toisen ihmisen kokemuksiin. Projektiivisen empatian avulla heijastamme oman itsemme toisen asemaan. Asetumme mielessämme olemaan ikään kuin tuo toinen ja samalla saamme tuntumaa, miten toinen kokee. Tai ainakin pyrimme kuvittelemaan miltä toisesta tuntuu, kun mielessämme siirämme itsemme toisen asemaan. Empatia ikään kuin kuljettaa oman itsen asettumaan toisen asemaan ja saamaan näin ymmärrystä, miten toinen asioita kokee tai miltä asiat voivat toisesta tuntua. Projektiivisen empatian vaarana on, että toisen sijaan keskitymme vain itseemme. Omia kriteereitä tai itselle tuttuja piirteitä toiseen heijastaessaan voi toisen erityisyys hävitä tai lakata näkymästä. (Aaltola 2017:27–45.)

2.2 Simuloiva empatia

Projisoinnin ja simuloinnin eroina voi nähdä toiseen suuntautuneisuuden. Projisoinnissa toisen tilannetta haetaan itsen kautta, miltä minusta tuntuisi olla toisen tilalla. Simulointi on puolestaan toiseen kohdistuvaa. Simuloinnissa pyrimme ymmärtämään, miten toinen hahmottaa asioita ja miten hän kokee maailmaa. Simuloinnissa erona projisoivaan empatiaan toisesta tulee huomion keskiössä oleva. Simuloivassa empatiassa itse korvautuu toisella. Siinä pyrimme hahmottamaan toisen elämäntilanteen, kokemuksen ja tunteet, minä väistyy ja toisesta tulee mielenkiinnon kohde. Simuloivan empatian kohdalla harhaksi voi muodostua se, että olettaa tuntevansa toisen täysin tai sen kuvittelu, että voisi täysin tietää toisen. Aaltola (2017) toteaaakin, että parhaimmillaan simulaatio onkin rajapinnoilla tapahtuvaa. Tällä tarkoitetaan sitä, että samalla tunnustelee, mitä on mahdollista ymmärtää ja samalla tunnistaa, missä kulkee toisen yksityisyys. Välimaastoa ja rajapinnoilla kulkemista taiten on se, että yrittää ymmärtää toisia paremmin ja samalla tiedostaa oman rajallisuutensa. Oma ymmärrys on aina vaillinaista, en voi muuttua toiseksi kuin vain kuvitelmissani. (Aaltola 2017:27–45.)

2.3 Kognitiivinen empatia

Kognitiivista empatian avulla havainnoimme tai kykenemme päättämään toisen tunteita. Kognitiivisen empatian keinoin tämä havaintojen tekeminen ja päättely on mahdollista ilman, että toisen tunteet vaikuttavat meihin. Kognitiivinen empatia ei sisälläkään myötäelämistä. Aaltola (2017) toteaa kognitiivisen empatian perustuvan enem-

män mielenteoriaan kuin tunteisiin; ymmärrämme toisten maailmaa rationaalisen ajattelun kautta, ilman tunteiden jakamista. Kognitiivinen empatia on tärkeä osa kriittistä ajattelutaitoa. Se mahdollistaa havaintojen ja päättelyn tekemistä toisen tilanteesta ilman, että omat tunteet sekoittuvat havaintoihin ja päättelyyn. Tässä piilee toisaalta kognitiivisen empatian vaara vuorovaikutuksessa. Ilman yhteyttä kokemuksiin ja tunteisiin toisia kriittisesti arvioiva päättely voi johtaa muiden yksilöiden tunnistamattomuuteen. Toisen yksilöiden häviäminen voi johtaa pahimmillaan hyväksikäyttöön. Kognitiivinen empatia on hyödyllistä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Sen myötä kriittinen ajattelu ja ymmärrys toisen sisäisestä maailmasta täydentyy. Parhaimmillaan se toimii vuorovaikutuksessa muihin empatian lajeihin kytkeytyneenä. (Aaltola 2017:49–51).

2.4 Affektiivinen empatia

Affektiivista empatiaa luonnehtii kokemusten ja tunteiden jakaminen. Tämän lisäksi se edesauttaa toisten tunteiden ja kokemusten siirtymistä itseemme. Aaltola (2017) kirjoittaa affektiivista empatiaa pidettävän vähemmän tulkinnallisena kuin esim. simuloivaa empatiaa. Affektiivinen empatia on välitöntä. Reagoimme toisen tunteisiin toisen tunnetta tavoittavalla tunteella. Affektiivisen empatian avulla tavoitamme toisen tunnetasolla. Affektiivisen empatian ollessa välitöntä se on myös suoraviivaisempaa kuin muut empatian muodot. Yksilötasolla ihminen kykenee affektiiviseen empatiaan jo varhaisesta iästä saakka. Affektiivinen empatia ei ole mystiikkaa vaan resonaatiota. Affektiivinen empatia on syytä erottaa tunnetarttuvuudesta. Affektiivisen empatian toimiessa tiedämme koko ajan, miksi ja mitä tapahtuu. Tiedostamme, että toisen tunnetila on siirtynyt itseeseen. Tunnetarttuvuudessa tätä tietoista puolta ei ole. Affektiiviseen empatiaan kuuluu itsen ja toisen välisen rajan tunnistaminen. Affektiivisen empatian vallitessa tietoisuus siitä, että kyseessä on toisen tunteet, säilyy. Kognitiivisesta empatiasta affektiivinen empatia eroaa siten, että toisen tunteista tulee itselle kokemustasolla merkityksellisiä. Resonoidessamme toisen kanssa voimme erheellisesti luulla tuntevamme toisen kokonaan. Affektiivinen empatia tarvitseekin muita empatian lajeja tuekseen. Affektiivinen empatia yhdessä ruumiillisen empatian kanssa edesauttaa näkemään toisen erilaisuuden ja ymmärtämään, että toisessa on puoli, jotka eivät meille avaudu (Aaltola 2017: 62–67, 72–73.)

2.5 Ruumiillinen empatia

Ruumiillisesta empatiasta puhuttaessa täytyy avata Intersubjektiivisuuden käsitettä. Aaltola (2017). Intersubjektion voi käsittää välittömän kehollisen kommunikoinnin tilaksi. Intersubjektiivisuus on kehollista kommunikointia. Yhteisesti luotu todellisuus rakentuu kehollisen vuorovaikutuksen kautta. Se on sanat ylittävää kommunikaatioita, jossa sanaton kehollinen kommunikaatio soljuu yksilöiden välillä. Sen edellytys on toisensa subjekteiksi tunnistaminen. Aaltola (2017) toteaa intersubjektiivisuuden olevan oleellinen osa ruumiillista empatiaa. Intersubjektiivisuus edeltää ruumiillista empatiaa. Aaltolan (2017) mukaan vuorovaikutustilanteissa tapahtuu luonnollinen kehojen välitön viestintä ja sen jälkeen tulee ruumiillinen empatia eli ymmärrys toisen näkökulmista ja kokemuksista. Aaltola (2017) toteaa intersubjektiivisuuden avaavan jotakin, jonka kautta empatia syntyy ja tuottaa käsityksiä toisesta. Intersubjektiivisuus voi olla valikoivaa, mikäli toista ei nimetä yksilöksi vaan esim. nähdään ryhmän jäsenenä tai stereotypian kautta. Tällöin virittäytyminen toisen läsnäoloon jää puuttumaan ja jaetusta tilasta huolimatta yhteys uupuu. (Aaltola 2017:83–85.)

Empatia on paitsi mielen liikahtelua, kykyä ajatella kriittisesti ja myötätuntoa niin myös ruumiillinen tapahtuma. Ruumiillista empatiaa kuvaa se, että kehot kommunikoivat keskenään. Aaltola (2017) kuvaa miten mieli ja keho ovat yhtä ja vaikuttavat toisiinsa. Ruumiillisessa empatiassa keho reagoi toisen kehon eleisiin. Kehon reagoinnista aiheutuu mielellisiä käsityksiä. Ruumiillinen empatia erottuu muista empatian muodoista siinä, että mieli ja keho toimivat yhdessä. Niitä ei voi erottaa toisistaan. Ruumiillisen empatian myötä kehollisuus on mukana havainnoidessamme toisia, päätellessämme ja järkeillessämme toisen kokemuksia ja tunteita. Aaltola (2017) toteaa, että ruumiillista empatiaa ei tarkoita tunteen jakamista vaan sen tunnistamista omien kehollisten kokemusten kautta. Huomioitavaa ja mielenkiintoista on myös se, että toisen tunteet voivat herättää itsessä aivan vastakkaisiakin tunteita. Ruumiillisen empatian kautta toiseen keskitytään yksilönä. Siinä toinen huomioidaan laajemmin kuin vain esim. toisen tunnetila tunnistuen. Ruumiillinen empatia täydentää affektiivista empatiaa. Se muistuttaa ihmisten erilaisuudesta ja tuntemattoman merkityksestä. Affektiivisen empatian resonaatio puolestaan auttaa tunnistamaan toisen yksilöyden sillä tavalla, että toinen tulee identifioituksi ja saa meidät välittämään toisen hyvinvoinnista. (Aaltola 2017:76–82,91.)

Ruumiillista empatiaa voi kuvata Huotilaisen ja Saarikiven (2018) mukaisesti tarkastelemalla sitä aivojen peilisolujärjestelmän kautta. Huotilainen ja Saarikivi (2018) kuvaavat,

että ihminen pyrkii paitsi ennakoimaan toisen tekemisiä niin myös mallintamaan toisen liikkeitä. Huotilaisen ja Saarikiven (2018) mukaan tämä mallintaminen ja ennakointi tapahtuvat vuorovaikutuksessa toiseen ihmiseen oman kehon vastaavien tuntemuksien ja liikemallien kautta. He kuvaavatkin, että peilisolujärjestelmän voi ajatella olevan suorastaan aivojen tarkkuustyökalu toisen ymmärtämiseen. (Huotilainen, Saarikivi 2018:31–32,132.)

2.6 Reflektiivinen empatia

Aaltola (2017) kuvaa reflektiivisen empatian koostuvan nopeasta, dynaamisesta ja toistuvasta liikkeestä empatian välittömien muotojen ja metatason välillä. Metatasolla tarkoitetaan mielenliikkeitä. Aaltola (2017) kuvaa ensimmäisellä metatason toiminnan olevan sitä, että tunnistamme muiden tunnetiloja ja jaamme niitä. Toisella metatasolla liikkuessamme hahmotamme, miten toisten tunnetilojen ja kokemusten jakaminen ja kokeminen suhteutuu muita koskeviin asenteisiimme, oletuksiimme ja tunteisiimme. Aaltola (2017) kuvaakin, että metataso mahdollistaa reflektiota. Tämä tarkoittaa tässä yhteydessä empatian ja omien ajattelutapojen ja tunteiden välisen suhteen tarkastelua. Reflektiivisyys edellyttää tarkkaavaisuuden harjoittamista. Tarkkaavaisuutta Aaltola (2017) kutsuu prosessiksi ja tarkkaavaisuutta orientoitumiseksi ja olemisen muodoksi. Reflektiivinen empatia on Aaltolan mukaan myös prosessi, jossa voi harjaantua kohti selkeämpää ymmärrystä. (Aaltola 2017: 96–100,108–110.)

Affektiivinen empatia auttaa eri empatialajeja yhteyteen moraalien kanssa. Vaikuttessamme toisesta eli virittyessämme toisen tunnekokemuksille se herättää meissä moraalisen huolen toisesta. Resonaatio on oleellinen tekijä moraalisen toimijuuden näkökulmasta. Resonaation kautta myötäeläessämme toisen tunteita, on mahdollista nähdä toisen kokemukset arvojen läpi. (Aaltola 2017:94.)

Mielenkiintoinen näkökulma tarkastella empatian eri muotoja on jäsentää ne itsen ja toisen välillä tapahtuvan liikkeen mukaan. Aaltolan (2017)mukaan projektiivisessä ja simuloivassa empatiassa liike tapahtuu itsestä toista kohti. Kognitiivisen empatian vaikutuksessa tarkastelemme toista kauempaa, liikumme pois päin, jotta havaintomme tarkentuisivat. Aaltola (2017) kuvaa, että affektiivista empatiaa käyttäessämme vaikutamme toisesta, toinen liikkuu meitä kohti. Aaltolan (2017) mukaan pysymme silti erillisinä, tiedostaen toisen yksilöiden ja erilaisuuden. Ruumiillinen empatia on molemminpuolista

itsen ja toisen rajapinnoilla tapahtuvaa dynaamista liikettä, jossa vaikutamme toisiimme. (Aaltola 2017:93.)

2.7 Näkökulma vuorovaikutukseen – vuorovaikutuksen kasvotyöstä

Mielenkiintoisen näkökulman vuorovaikutukseen tarjoaa Erving Goffman vuorovaikutuksen sosiologian ja erityisesti kasvotyön käsitteistön kautta (1955). Mielestäni Goffmanin ajatukset vuorovaikutuksen sosiologiasta laajentavat ja avaavat näkökulmaa myös empaattiseen vuorovaikutukseen ja siksi tuon hänen ajatteluaan tähän.

Pehkonen & Martikainen & Kinni & Mönkkönen (2019) kuvaavat Goffmania pidettävän yhtenä keskeisenä vuorovaikutuksen tutkimuksen kehittäjänä. Goffmanin tulkinnot ja teoriat vuorovaikutuksesta ovat edelleen ajankohtaisia ja käytettyjä tämän päivän tutkimuksessakin. (Pehkonen & Martikainen & Kinni & Mönkkönen 2019.)

Talentia lehden artikkelissa (7/2017) Pauli Niemelä viittaa Goffmanin kasvotyön käsitteeseen ja korostaa vuorovaikutuksen kahta pyrkimystä: suojella omia ja toisen kasvoja. Niemelä kehottaa sosiaalialan asiakastaan tapaavaa työntekijää muistamaan tämän ja viittaa sen olevan ihmisarvoista kohtelua korostava pelisääntö (Takala: 7/ 2017)

Goffmanin (1955) mukaan ihmisillä on tapana valita vuorovaikutustilanteissa linja, jonka mukaan he toimivat. Goffmanin (1955) mukaan tämä linja käsittää henkilön sanallisen ja sanattoman tekojen kokoelman. Henkilö siis Goffmanin mukaan asettuu vuorovaikutukseen toisten kanssa ilmaisten tämän linjaan mukaisesti näkemyksiänsä ja arviointinsa myös muista vuorovaikutustilanteen osallistujista. Goffman (1955) kirjoittaa henkilön positiivisen sosiaalisen arvon muodostuvan tuosta linjasta. Toiset ihmiset vuorovaikutustilanteessa ovat oleellisessa osassa Goffmanin (1955) mukaan siihen, millainen tuo positiivinen arvo on; toisten vuorovaikutustilanteessa olevien henkilöiden oletusten myötä syntyy tuo positiivinen arvo. Goffman (1955) on määritellyt, että positiivisen arvon voi käsittää olevan tai sitä voi kuvata sanalla kasvot; hyväksytyjen sosiaalisten määreiden kautta syntynyt kuva kasvoista eli henkilön vuorovaikutustavoista ja intentiosta. (Goffman 1955: 23.)

Goffmanin (1955) mukaan kasvojen säilyttämisen voidaan katsoa olevan vuorovaikutuksen ehto. Tämän hän katsoo edellyttävän myötätunnon säilymistä vuorovaikutusti-

lanteessa. Säilyttääkseen omat kasvonsa sekä auttaakseen toisia vuorovaikutustilanteissa on tunnettava samanaikaisesti itsemyötätuntoa sekä myötätuntoa toisia kohtaan. Vuorovaikutuksen päämääriä sen sijaan Goffmanin (1955) mukaisesti voivat olla mm. uusien kasvojen hankkiminen, omien todellisten ajatusten ja uskomusten vapaa ilmaisu tai toisten tukeminen vuorovaikutuksen keinoin säilyttämään kasvonsa. (Goffman 1955:28–31.)

Kasvotyöllä Goffman (1955) tarkoittaa kaikkea, mitä henkilö tekee toimiakseen niin, että oma ja toisten saama kuva henkilöstä säilyy. Goffmanin perusoletus on, että kaikilla on jonkinlainen tuntemus ja siten käsitys kasvotyöstä. Goffman (1955) kutsuu tuota käsitystä ja sen käyttöä taidoksi. Se voi Goffmanin (1955) mukaan välittyä tahdikkuutena, taitavuutena, diplomatiana tai yleisesti kutsuttuna sosiaalisina taitoina ja toisen huomioimisena. (Goffman 1955: 30–31.)

Goffmanin (1955) mukaisesti havainnointikyky ja halu käyttää sitä sosiaalisissa tilanteissa liittyy oleellisesti kasvutyöhön. Goffmanin (1955) mukaan henkilön on tunnistettava, millaisia tulkintoja toiset tekevät hänestä henkilön tekojen mukaan ja toisaalta kyettävä tekemään tulkintoja toisten teoista (Goffman 31–32). Hyvään kasvutyöhön eli vuorovaikutukseen kuuluu Goffmanin (1955) mukaan tahdikkuus. Tahdikkuus tässä yhteydessä tarkoittaa Goffmanin mukaisesti esim. sanatonta yhteisymmärrystä, epävirallisia kommunikaatioita eli vihjattua kommunikaatioita, jossa suoraan sanomisen sijaan pyritään ilmaisemaan itseä vihjatulla kommunikaatioilla. Goffmanin (1955) mukaan henkilö ilmaisee kasvotyöllä sitoutumista sosiaalisen vuorovaikutuksen hyväksytyihin sääntöihin. Sosiaalisen vuorovaikutuksen perussääntöihin sitoutumiseen liittyy Goffmanin (1955) mukaan sanaton lupaus auttaa toisia säilyttämään kasvonsa vuorovaikutustilanteissa. Goffman toteaaakin henkilön, joka ei halua sitoutua kasvonsäilyttämispeliin, aiheuttavan ongelmia muille vuorovaikutustilanteissa. (Goffman 1955: 47–49.)

Sosiaalisen arvon ja keskinäisen arvioinnin Goffman (1955) kirjoittaa välittyvän hienvaivaisesti. Hyvän vuorovaikutustilanteen voi Goffmanin (1955) mukaan menettää hetkessä: varomaton vilkaisu, tilanteeseen sopimattomat eleet tai äänensävy voivat rikkoa luottamusta ja pyrkimystä yhteisymmärrykseen. Goffman (1955) kirjoittaa sosiaalisissa tilanteissa esiintyvistä rituaalisesta koodista. Rituaalinen koodi suojaa hyvää vuorovaikutusta, mikäli henkilö on valmis havainnoimaan vuorovaikutustilannetta ja asetumaan siihen yhdessä toisten kanssa. Goffman (1955) nimeää mm. tarkkanäköisyyden, sosiaalisen taidon tai huomaavaisuuden puutteen heikentävän vuorovaikutuksen laatua.

Goffmanin (1955) mukaan myös liiallinen tarkkanäköisyys ja ylpeys vaikuttavat sosiaalisissa tilanteissa heikentävästi henkilön viestimiseen ja vuorovaikutuksen laatuun. Sosiaalisissa tilanteissa myös henkilön yli-innokkuus sekä toisten päälle puhuminen voivat rikkoa vuorovaikutuksen rituaalista koodistoa ja aiheuttaa hämmennystä tai paheksuntaa muissa. (Goffman 1955: 55–59.)

2.8 Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa

Terapiatyössä sekä keskusteluihin perustuvassa auttamistyössä, kuten matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa, työntekijän ja asiakkaan suhde ennustaa työn tuloksellisuutta. Luottamuksellinen ja toimiva yhteistyösuhde työntekijän ja asiakkaan välillä rakentuu monesta eri osatekijästä. Empatian rakentuminen vuorovaikutusprosessissa edesauttaa hyvän vuorovaikutussuhteen rakentumista. Empaattisen läsnäolon ja vuorovaikutuksen taidoin työntekijä rakentaa hyvää yhteistyösuhdetta asiakkaan kanssa. Empaattinen läsnäolo ja vuorovaikutus luovat pohjaa hyvälle auttamistyön vuorovaikutussuhteelle. Työntekijän ja asiakkaan yhteisesti jaettu käsitys työskentelyn tavoitteista ja suunnasta sekä myönteinen emotionaalinen suhde ovat hyvän vuorovaikutussuhteen kannalta oleellisia asioita. (Weiste 2015:22–26.)

Mönkkönen (2018) on määritellyt osuvasti ammatillisen auttamistyön. Hän kuvaa sen pitävän sisällään sosiaali- ja terveysalan, kasvatusta ja ohjaustehtävät sekä vapaaehtoisen auttamistyön. Kaikissa näissä eri työaloilla tehtävissä auttamistyön konteksteissa vuorovaikutus on oleellinen osa työtä. Mönkkönen (2018) toteaa vuorovaikutuskysymysten olevan samanlaisia riippumatta työalasta. Ammatillista auttamistyötä tehdään ohjaus- ja neuvontatehtävissä, terapeuttien vastaanotoilla, kriisityössä, kuntoutumisen alalla. Auttamistyötä on muukin kuin varsinainen yksilön tai perheen kohtaaminen auttamistyön konteksteissa; auttamistyötä tehdään myös hoito-, asiakas-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmia tehtäessä sekä verkosto yms. moniammatillisissa tiimien työskentellessä yhdessä hyvinvoinnin edistämiseksi. Asiakastyöluonne poikkeaa toisistaan, mutta ihmisten kohdatessa on kyse vuorovaikutuksesta erilaisissa konteksteissa. (Mönkkönen 2018:7.)

Tutkittaessa eri terapiamuotojen tuloksellisuutta, vaikuttivat terapeuttisen yhteistyösuhteen sävy, terapeutin empaattisuus ja johdonmukaisuus sekä yhteisesti jaettu käsitys hoidon päämääristä, enemmän terapian tuloksellisuutteen, kuin terapeutin käyttämät

tekniikat (Leiman 2020:19.) Saarinen (2017) kuvaa, miten osapuolet rakentavat luottamuksessa jotakin yhteistä. Auttamistyössä asiantuntijan voi nähdä rakentavan omaa luottamuksenarvoisuuttaan ja autettava puolestaan voi osoittaa luottamusta jakamalla omaa tarinaansa. (Saarinen 2017:52–58.) Vuorovaikutuksesta puhuttaessa onkin syytä käsitellä myös luottamusta ja luottamuksellisuutta.

Martelan (2017) mukaan myötätunto on tietoisuutta, tunneyhteyttä ja toimintaa. Empatia pitää sisällään kaksi ulottuvuutta: kognitiivisen empatian kautta osaamme asettua toisen asemaan ja affektiivisen empatian kautta voimme eläytyä toisen tunteisiin. Martela kirjoittaa empatian haasteista verrattuna myötätuntoon. Martelan (2017) mukaan myötätunto on enemmän kuin empatia. Empatia sisältää Martelan (2017) mukaan myös tiedostettavia vaaran paikkoja. Niitä ovat tunneyhteys helpommin itsen kaltaisiin ihmisiin, Liiallinen empatia sekä empatian käyttäminen väärin esim. manipuloimalla. Martelan (2017) mukaan myötätunnon ydin on toisen hyvän haluaminen ohi ja yli oman tunnereaktion ja tarkoitusperien. (Martela 2017:13–16.)

Jussi Onnismaa (2011) kirjoittaa ohjaus ja neuvontatilanteiden eroavan arjen keskusteluista ystävien ja tuttavien kanssa. Ohjaamisessa läsnä oleva vuorovaikutus on myös luonteeltaan erilaista kuin esimerkiksi myyntityössä tarvittava vuorovaikutus. Ohjaaminen ei myöskään ole terapiaa, vaikka se usein voikin olla terapeutista. Ohjausvuorovaikutuksessa työntekijällä on asiantuntijarooli. Vuorovaikutus rakentuu useimmiten keskustelulle. Ohjauskeskustelun välineitä ovat tavoitteen asettamisen ja toiminnan suunnittelun lisäksi kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen. Ohjaustilanteen keskustelun voi Onnismaan mukaan määritellä ajan, huomion ja kunnioituksen antamiseksi. Onnismaan mukaan kiireen näyttäminen ohjaustilanteessa viestii asiakkaalle välinpitämättömyyttä. Kiire tulee tulkituksi välinpitämättömyytenä, vaikka kyse ei olisi välinpitämättömyydestä. Asiakas kokee helposti, että hänen asiansa on työntekijälle vähäpätöinen huomattessaan työntekijän kiireen. (Onnismaa 2011: 26–48.) Onnismaan (2011) mukaan kunnioitus ja empatia ovat ohjauksellisen vuorovaikutuksen lähtökohtia, eivät siis erillisiä ohjaustaitoja. Onnismaa tarkastelee kunnioitusta ja empatiaa suhteessa läsnäolon ja kuuntelun taitoon. (Onnismaa 2011:42–43.) Auttamistyön dialogissa kunnioitus ja empatia voivat olla esim. kuuntelemista ja läsnäoloa.

Kuuleminen on huomion antamista. Huomion antaminen on kunnioitusta. Dialogi perustuu Onnismaan (2011) mukaan yhteistoimintaan ja kunnioitukseen. Dialogissa keskustelijat kielen avulla luovat yhteistä merkitystä ja ymmärrystä. Onnismaa (2011) kuvaa

reflektiivisyyden olevan oleellinen osa merkitystä kunnioituksen antamisessa. Kuultua on reflektoitava itsestä käsin: mitä kuulin ja miten havainnoin. Keskeistä on samalla muistaa oma ja toisen erilaisuus ja tarkentaa esim. kysymyksin, tuliko toinen ymmärretyksi. Keskustelussa toiselle ei palauteta omia tulkintoja eikä tietoja. (Onnismaa 2011: 26–48.) Vuorovaikutus ei ole tietämistä vaan kuulemista. Kunnioitus on ajanantamista ja läsnä-oloa. Työntekijän tilanteessa asiakkaalle antama aika, huomio ja kunnioitus, empaattinen vuorovaikutus, tekevät tilaa asiakkaan asioiden käsittelylle

Mielenkiintoinen ja samankaltainen ohjaamiseen ja terapeutiseen vuorovaikutukseen liittyvä osa työstä tuli esille sekä Onnismaan (2011) että Weisteen (2015) teksteistä. Onnismaa (2011) kirjoittaa konfrontaatiosta sekä asiakkaan puheen näkyväksi tekemisestä. Weiste (2015) kirjoittaa yhteistyösuhteesta, jossa terapeutti tai auttamistyötä tekevä ammattilainen palauttaa asiakkaalle tämän kertomaa. Molemmat puhuvat siitä, miten asiakas tulee vuorovaikutuksessa näkyväksi itselleen ja muille. Auttamistyön ammattilainen tukee erilaisin vuorovaikutuksellisin keinoin näkyväksi tulemistä.

Vuorovaikutussuhde lujittuu, kun auttamistyötä tekevä ammattilainen osoittaa myönteistä empatiaa ja kertoo ymmärtäneensä asiakasta, palaamalla asiakkaan juuri kertomaan. Kieli luo merkityksiä, jolloin työntekijän palauttaessa asiakkaan kertomaa avautuu yhteiseen tarkasteluun uusia näkökulmia. Tilan myötä asiakas voi turvallisesti tarkastella omaa elämäänsä. Asiakkaalle avautuu myös mahdollisuus muovata omaa kertomustaan. Kiteytettynä: kerrottu ei puhujalle palautettuna tai kysyttynä ole enää sama. Dialogi mahdollistaa toivon ja uusien oivallusten löytämisen. Tuo toteutuu vuorovaikutuksessa, yhteistyössä. (Mönkkönen 2007:31.)

Kunnioittava vuorovaikutus Gothonin mukaan rakentuu dialogissa kunnioittavasta asenteesta. Tuo kunnioittava asenne pitää sisällään ajatuksen luopua omista toiveista muuttaa toista ja hänen ajatuksiaan. Tärkeintä on asettua kuulemaan ja näkemään toinen hänen tarkoittamallaan tavalla. (Gothoni 2020:29.) Dialogi, kuunteleminen ja kunnioittava läsnäolo ja asenne näyttävät nivoutuvan yhteen ja olevan läsnä vuorovaikutuksesta puhuttaessa. Gothoni kirjoittaa myös sanallisen ja sanattoman viestinnän välisestä suhteesta ja niiden merkityksestä vuorovaikutuksessa (Gothoni 2020:31.) Tarkentavien kysymysten esittäminen on osa auttamistyötä tekevän ammattilaisen vuorovaikutusosaamista.

Goffmanin (1955) mukaan itsekunnioituksen ja toisten huomioimisen (rituaalinen koodi) voi käsittää hyvää vuorovaikutusta ylläpitävinä toimintoina. Vuorovaikutustilanne on Goffmanin (1955) mukaan eräänlainen peliin verrattava hienosyinen ja tilannesidonnainen kokonaisuus, jossa tärkeää on osallistujien molemminpuolinen keskinäinen hyväksyntä (erityisesti tämä koskee Goffmanin mukaan kasvokkaista kohtaamista). Vuorovaikutustilanteessa tämä keskinäinen hyväksyntä tulee ilmi siinä, että jokaiselle annetaan tilaa ilmaista itseään omassa valitsemassaan roolissa. Toiset voivat tarvittaessa myös ikään kuin antaa toiselle hyväksytyt kasvot esim. takertumatta toisen lausumiin epäoleellisiin seikkoihin ja ohittamalla tai välttelemällä epämiellyttäviin asioihin puuttumista keskustelun alussa, jolloin henkilölle jää aikaa korjata linjansa paremmin vuorovaikutustilanteeseen sopivaksi. Goffman (1955) kuvaa edellä mainitun olevan samaisutumista emotionaalisesti toisiin ja näiden tunteisiin. Arvokkuus puolestaan tulee Goffmanin (1955) mukaan siitä, että henkilö käyttäytyy kulttuurissaan hyväksytyjen tapojen mukaisesti ja ilmentää itseään sopivilla tavoilla. Goffmanin (1955) mukaan arvokkuus on sidoksissa sosiaalisten kasvojen säilyttämiseen. (Goffman 1955:27–35.)

Gothoni (2020) kirjoittaa kuuntelun eroavan toisistaan esim. ystävyysuhteessa ja auttamisuhteessa. Aktiivinen kuuntelu ja tarkentavat kysymykset tekevät tilaa Gothonin mukaan asiakkaan pohdinnolle. Gothoni (2020) korostaa tulkintojen teosta luopumista eli asiakas itse tulkitsee oman elämänsä tapahtumia ja niille antamia merkityksiä, ei auttaja. Tämä on mielenkiintoinen ja toistuva teema kaikissa lukemissani lähdekirjallisuudessa. Onnismaa (2011) ja Gothoni (2020) myös molemmat kirjoittavat vuorovaikutuksen ja kuuntelun yhteydessä reflektiivisyyden merkityksestä eli auttamistyötä tekevän itsetuntemuksesta. Huomioitavaa on, että itsereflektio on yksi avain ymmärryksen syvenemiseen ja muutoksen mahdollisuuteen sekä asiakkaan että työntekijän kohdalla.

3 Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa asiakkaan toimijuutta vahvistamassa

Tuominen (2021) on määritellyt toimijuuden olevan yksilön tietoista tuntemusta omasta toimijuudestaan. Toimijuuden yhteydessä puhutaan myös toimijuuden tunteesta. Toimijuuden tunne on sitä, miten asiakas kokee pystyvänsä vaikuttamaan toimintaan, tilanteisiin, tapahtumiin, omaan elämäänsä tai muihin ihmisiin. Toimijuuden tunne omasta pystyvyydestä yhdistyy usein myös kokemukseen yksilön omasta sosiaalisesta arvosta. Asiakaskeskeisen auttamistyön kontekstissa auttamistyön ammattilainen voi

osallistavalla ja voimauttavalla työotteella tukea asiakkaan toimijuutta. Näin osallisuuden tukeminen on itseasiassa asiakkaan valtaistamista ja toimijuuden tukemista. (Tuominen 2021.)

Pehkonen & Martikainen & Kinni & Mönkkönen (2019) kirjoittavat, että toimijuuteen liittyy aina valta ja vallankäyttö. Toimijuuden perustana heidän mukaansa on kyky tehdä valintoja sekä muokata ympäristöään. Toimijuudesta puhuttaessa sen ytimessä on kansalaisena oleminen. Toimijuuden voi käsittää muokkaavan identiteettiä ja subjektiiviksi kasvamista kuten myös sosiaalista osallisuutta ja valintoja. (Pehkonen & Martikainen & Kinni & Mönkkönen 2019.)

Asiakkaalla voi olla aikaisempia kokemuksia asiakkuksiensa yhteydessä ulkoapäin ohjatuista ja valmiiksi määritellyistä tavoitteista sekä rajallisten mahdollisuuksien tarjonnasta. Toimijuutta vahvistava työote vaatii asiakkaan aktiivista osallistumista toteutuakseen. Osallistava, valtaistava ja asiakkaan toimijuutta edistävä työote rakentuu dialogisuudelle. Asiakkaan sitoutuminen ja osallisuus omaan asiaansa on edellytys vastavuoroisuudelle. Tuominen (2021) kirjoittaa kanadalaisen psykologin Albert Banduran määritelleen muita toimijuuteen ja toimijuuden tukemiseen vaikuttavia asioita olevan ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja rajoitukset, tavoitteellisuus, ennakointi ja asiakkaan itseohjautuvuus. Reflektiotaidot auttavat sekä auttamistyön ammattilaista että asiakasta arvioimaan toimintaa ja tekemään tarvittavia muutoksia toimintaan, jotta asiakkaan toimijuus vahvistuu ja tavoitteet toteutuvat. (Tuominen 2021.)

Rissanen (2021) kirjoittaa asiakkaan osallisuuden rakentumisesta voimaantumisenä. Auttamistyössä edistetään asiakkaan voimaantumista. Osallisuuden kokemus ja voimaantuminen vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Työ lähtee asiakkaan nostamisesta auttamistyön keskiöön. Auttamistyön keinoin ja menetelmin asiakasta tuetaan saavuttamaan tavoitteitaan, vahvistetaan asiakkaan kykyä ja uskoa itseensä sekä mahdollisuuksiinsa vaikuttaa oman elämänsä tapahtumiin ja päätöksentekoon. Rissanen (2021) toteaa sekä voimaantumisen että osallisuuden liittyvän yhteen. Osallisuus ja voimaantuminen rakentavat asiakkaan toimijuutta. Näkökulmana on, että ne ovat jo olemassa asiakkaassa itsessään. Voimaantumisen myötä asiakkaan osallisuus ja hallinnan tunne elämästä lisääntyvät ja asiakkaan toimijuus vahvistuu. Voimaantumisen myötä asiakkaan mahdollisuudet nähdä omat kykynsä ja voimavaransa vahvistuvat myös. Vuorovaikutuksen voi katsoa rakentuvan dialogin varassa. Vuorovaikutus mahdollistaa asiak-

kaan ja sosiaalityöntekijän yhteisen ymmärryksen rakentumisen. Rissanen (2021) näkee dialogin, kunnioittavan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen voivan muuttaa myös työn tuottamansa tiedon ja työskentelytapojen myötä yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää. (Rissanen 2021:134–135,143.)

3.1 Ammatillinen empatia vuorovaikutuksessa

Ammatillisen empatian käsite laajentaa kuvaa empaattisesta vuorovaikutuksesta. Sosiaalipedagogisesti ammatillisen empatian voi ajatella olevan työväline tai näkökulma asiakaskohtaamisiin. Se on kuitenkin myös paljon enemmän kuin vain ajatuksellinen lähestymistapa tai raamit, joiden sisällä asiakkaan kohtaaminen ja nähdyksi tuleminen tapahtuu. Ammatillista empatiaa voi lähestyä myös ammatillisen kasvun ja toiminnan ytimenä. Ammatillista empatian voi ajatella olevan taito; ammatillista empatiaa voi oppia ja opiskelijana tai työntekijänä omaa osaamista empaattisesta vuorovaikutuksesta voi syventää tietoisesti. Oppimisen tukena voi hyödyntää luovia menetelmiä, moniaistillisia tapoja, kuten draamaa tai kuvataidetta. Sosiaalipedagogista tapa on ansiokkaasti yhdistetty empatian opettamiseen ja oppimiseen. (Raatikainen, Rauhala, Mäenpää 2017: 113–120.)

Empaattisen vuorovaikutuksen hyödyt ovat moninaiset sekä työntekijälle että asiakkaalle. Työntekijän empaattinen vuorovaikutus (asenne ja taidot) asiakaskohtaamisissa luo tilaa asiakkaan kuulluksi tulemiselle. Empaattisen vuorovaikutuksen ilmapiirissä asiakkaan itseymmärrys ja omien tunteiden kohtaaminen syventyy. Asiakkaan elämäntilanne moninaisine puolineen täydentyy sekä asiakkaalle itselleen että työntekijälle; mahdollistuu yhteinen ymmärrys ja asiakkaan aito, välitön ja itsessään jo korjaava kokemus nähdyksi tulemisesta. Auttamistyön ammattilaiselle ammatillinen empatia tarjoaa välineen olla aidosti läsnä ja kohdata asiakas vailla ennakkoluuloja ja asenteita. Ammatillinen empatia suojaa ammattilaista myötätuntouupumiselta sekä tunteensiirrolta niin, että kosketus toisen emotionaaliseen todellisuuteen säilyy. (Raatikainen, Rauhala, Mäenpää 2017: 113–120.)

Huotilainen ja Saarikivi (2018) toisaalta mainitsevat tunteista kirjoittaessaan, että tunteiden tarttumisella on tärkeä merkitys. Tunteiden tarttumisen myötä toisen tunteet tulevat itselle ymmärretyksi. Huotilainen ja Saarikivi (2018) kuvaavat tunteiden tarttumisen olevan yksi empatiamekanismeista. (Huotilainen, Saarikivi 2018:199.)

3.2 Empaattinen vuorovaikutus ja dialoginen ohjaus

Empaattisen vuorovaikutuksen näkökulmasta mielenkiintoista on tarkastella asiakastyötä myös dialogisen ohjaamisen näkökulmasta. Leiman (2015) kuvaa dialogisessa ohjaussuhteessa työntekijän ja asiakkaan asemoivan toisensa vastavuoroisesti. Asiakaskohtaamisessa on vahva dialoginen ote. Vastavuoroisen, dialogisessa käytävän keskustelun lisäksi läsnä on ajallinen toimintatapa. Työntekijä sekä asiakas liikkuvat ajallisessa ulottuvuudessa esim. pois päin, kohti jne. Dialogisessa ohjauksessa sanat ovat vastavuoroisen suhteen ilmauksia. Dialogisessa ohjauksessa olennaista on ajatus kaiken toiminnan olemisesta kohteellista. Samoin toiminnan eteneminen ajassa kohteen vastaposition välittämänä. Empaattisen vuorovaikutuksen kautta tarkasteltuna mielenkiintoiseksi dialogisen ohjauksen tekee vastavuoroisuuden periaate. Leiman (2015) kirjoittaa kuvaavasti vastavuoroisuuden kutsuvan ohjaajaa muistamaan, että mikä tahansa kohde kutsuu ihmistä aina suhtautumaan siihen jotenkin (Leiman 2015: 57–67). Asiakkaan suhtautumisesta työntekijä voi havainnoida, millaisena kohde ilmenee asiakkaalle. Tässä kohtaa ohjaajan/työntekijän on myös muistettava vastavuoroisuuden ilmeneminen. Työntekijän on hyvä reflektoida, ottaako hän jonkun tietyn aseman ja miten se vastaa tarkasteltavaan ilmiöön. Työntekijälle asiakkaan suhtautuminen ja ilmaiset asiasta esim. ilo, pelko jne. antavat tietoa asiakkaan tavasta kokea käsiteltävät asiat ja suuntautua toimintaan. (Leiman 2015: 57–67.)

Dialoginen ohjaus on asiakaskeskeisen työtavan ja empaattisen vuorovaikutuksen ytimessä reflektion osalta. Työntekijän on havainnoitava omaa osuuttaan vuorovaikutuksesta ja samalla asiakkaan itsereflektio taitoa ja syvyyttä. Leiman (2015) kuvaa dialogisessa ohjauksessa itsereflektion olevan väline, jonka avulla asiakas voi käsitellä uudella tavalla ongelmalliseksi kokemiaan asioita. Työntekijän tehtävänä on oman reflektion kautta tarkastella omaa toimintaansa ja suunnata sitä. Työntekijän on myös havainnoitava asiakkaan kykyä itsereflektioon. (Leiman 2015: 57–67.) Dialogisessa asiakassuhteessa mahdollistuu tilan tekeminen uudelle ymmärrykselle (Mönkkönen 2007:31). Itsereflektion tuovan havainnoivan etäisyyden kautta Leimanin (2015) mukaan asiakas tulee tietoiseksi siitä, miten suhtautua käsiteltävään asiaan. Asiakkaalle avautuu uusia mahdollisuuksia valita, miten suhtautua oman elämän pulmiin. (Leiman 2015:57–67.) Tämä on yhteistä dialogiselle ohjaukselle, asiakaskeskeisyydelle ja empaattiselle vuorovaikutukselle. Työntekijän auttaa asiakasta kuuntelun, kunnioittavan läsnäolon sekä palautteen avulla luomaan ymmärrystä asiakkaan pulmallisiksi koettui-

hin asioihin ja hakemaan uudenlaisia ratkaisuja asiaan. Tämä on asiakkaan toimijuuden tukemista, jossa suuri merkitys on dialogisella suhteella ja sen avaamalla ymmärryksellä. Asiakkaan toimijuus vahvistuu itseymmärryksen ja uusien toimintatapojen myötä. Leiman (2015) kuvaa, miten asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen selville saamisen tehtävä. Dialogisuus on tietämisen sijaan asettumista suhteeseen ja ei – tietämistä. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen tehtävä on etsiä ja luoda ymmärrystä. Asiakkaan toimintakyvyn ja voimaantumisen vahvistuminen on näin ajatellen asiakkaan itse-reflektion vahvistumista ja sitä kautta toimintaan kohdistuvien parempien toimintatapojen löytymistä. (Leiman 2015:57–67.)

3.3 Asiakaslähtöisyys matalan kynnyksen sosiaalityön työskentelyn ytimessä

Auttamistyön eri konteksteissa yhteistä on työskentelyn ytimenä oleva vuorovaikutussuhde, joka rakentuu asiakkaan ja työntekijän kohtaamisissa (Viitasalo 2021:224). Juhila (2008) on määritellyt aikuissosiaalityöksi kunnallisissa sosiaalitoimistoissa tehtävän työn. Sosiaalityötä ohjaa sosiaalihuoltolaki sekä sitä täydentävät asiakaskohtaiset ja etuuksia koskevat lait. Aikuissosiaalityö on muutokseen tähtäävää sosiaalityötä sekä huollollista sosiaalityötä. Juhila (2008) toteaa, että aikuissosiaalityötä tehdään monissa julkisissa moniammatillisissa työryhmissä, ei vain sosiaalityön kontekstissa kunnan aikuissosiaalityössä. (Juhila 2008:26.)

Auttamistyön kontekstissa työhön liittyvinä käsitteinä ja asioina mainitaan usein asiakkaan vahvistuva valtaistuminen, aktivoituminen, osallisuus ja toimijuus. Yksilötasolla valtaistuminen tarkoittaa osallisuuden, toimintakyvyn ja elämän hallinnan parantumista. Asiakkaan kannalta kyse on hänen omassa arjessansa ja ympäristössä mielekkäästä selviämisestä. Yhteisötasolla puolestaan asiakaskeskeinen työote edistää tasa-arvoisia mahdollisuuksia osallistumiseen ja toimijuuden kokemiseen. Asiakaskeskeinen työtapa tavoittelee muutosta palvelurakenteiden, yhteisöjen, kuntoutusorganisaatioiden sekä yhteiskunnan rakenteiden tasolla. Valtaistavassa asiakaslähtöisessä työtavassa asiakas nähdään aktiivisena toimijana. Asiakaslähtöiseen työtapaan kuuluu asiakkaan kuuleminen. Työntekijän tehtävä on osallistaa asiakasta osallistumaan (eli toimimaan) liittyen asiakasta itseänsä koskevissa asioissa; suunnitteluun, toteuttamiseen ja päätöksentekoon osallistuminen, oman elämän tärkeissä asioissa päähenkilönä toimiminen. (Salmiinen, Järvikoski & Härkäpää 2016.) Jälleen palataan laajoista kokonaisuuksista lähitason työskentelyyn, työntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteeseen.

3.4 Asiakkaan toimijuutta edistävä työote ja asenne

Kuntoutuminen kirjassa (Vanhala, Niemi, Ylinen 2016) kuntoutumista ja asiakkaan toimijuutta edistävän työotteen todetaan olevan organisaatioin ja työntekijän asenne ja toimintatapa. Kuntoutumista edistävällä työtavalla viitataan asiakaskeskeiseen työtapaan. Kuntoutumisen tuloksellisuuteen vaikuttaa asiakkaan aito halu eli motivoituminen muutokseen sekä asiakkaan työntekijältä saama kannustava tuki sekä motivointi. Tämän voi ajatella kuvaavan myös yleisimminkin hyvää asiakkaan toimijuutta edistävää työtapaa ja kunnioittavaa asiakaskeskeistä kohtaamista erilaisissa auttamistyön konteksteissa. Oleellinen osa hyvää asiakastyötä on asiakkaan tavoitteiden ja toiveiden kunnioittava kohtaaminen. Asiakastyön tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas kokee tavoitteet omaa toimintakykyään ja arjessa selviytymistä tukeviksi. Asiakaskeskeisessä, vaikuttavuutta tuottavassa työskentelyssä, ydinkohtia ovat asiakkaan osallisuuden tukeminen, sujuva vuorovaikutus, yhteinen työskentely tavoitteiden suuntaan sekä toimiva tiedonkulku kaikkien asiakkaan prosessissa mukana olevien yhteistyötahojen kesken. (Vanhala, Niemi, Ylinen 2016.)

Matalan kynnyksen sosiaalipalvelun auttamistyön keskeinen tavoite on asiakkaan nostaminen keskiöön ja ratkaisujen etsiminen asiakkaan tilanteeseen; asiakkaan toimijuuden ja mielekkään arjen edistäminen. Huutilainen ja Saarikivi (2018) tuovat esille adaptoitumisen merkityksen ammattilaisen ongelmanratkaisukykyä edesauttavana tekijänä. Asiakastyössä tämä toimintaympäristön tunteminen voi heidän mielestään auttaa löytämään toimivampia ratkaisumalleja asiakkaan tilanteeseen. Adaptoitumisen he kuvaavat olevan tiettyyn ympäristöön asettumista ja itsensä altistamista toimintaympäristön erityispiirteille. Huutilainen ja Saarikivi (2018) tuovat esille tärkeän huomion vuorovaikutuksesta eli itsensä kaltaisille on helpompi löytää ratkaisuehdotuksia. Tämän näkökulman siivittämänä Huutilainen ja Saarikivi (2018) tuovat esille asiakkaan toimintaympäristöön tutustumisen tärkeyden. Asiakkaat sekä asiakkaiden toimintaympäristö voivat poiketa huomattavasti auttajasta ja tämän toimintaympäristöstä. Tällöin adaptoituminen helpottaa empaattista vuorovaikutusta ymmärrystä lisäten asiakkaan todellisesta tilanteesta. (Huutilainen, Saarikivi 2018:31–33.)

3.5 Digitalisaation haasteet ja mahdollisuudet vuorovaikutusosaamiselle

Asiakaskohtaamisten siirtyminen osittain tai kokonaan digitaalisiin palvelumuotoihin asettaa vuorovaikutusosaamiselle uudenlaisia haasteita. Huutilainen ja Saarikivi (2018)

tuovat esille, mitä vuorovaikutuksessa voi käydä, jos emme esim. näe tai kuule toisen reaktioita omaan sanomiseen. Tällöin tunnetieto voi jäädä välittymättä, jolloin toisen tilanne ei kosketa samoin kuin kasvokkaissa vuorovaikutuksissa. Huotilainen ja Saarikivi (2018) toteavatkin, että vuorovaikutusta tutkittaessa aivotutkimuksen keinoin tutkittujen aivojen sähkökäyrien perusteella voisi sanoa, että henkilökemian tai samalla taajuudella olemisen kokemukselle olisi biologinen peruste. Näin synkronisoituminen, joka tutkimusten mukaan on toisten henkilöiden kanssa sujuvampaa kuin toisten, voisi olla Huotilaisen ja Saarikiven (2018) mukaan yhdenlainen empatiamekanismi. Huotilaisen ja Saarikiven (2018) mukaan saatamme, ilman kasvokkaista vuorovaikutusta, herkemmin alkaa havainnoinnin sijaan tulkita tilanteita ja rakentaa tunnetietoa omien arveluiden varaan. Tällöin myös toisen todellisten tunteiden tarttuminen ja kokeminen voivat heiketä. Yksi empatian kokemisen muoto Huotilaisen ja Saarikiven (2018) mukaan on ymmärrys toisen tunteille simuloinnin kautta. Huotilainen ja Saarikivi (2018) kirjoittavat, että ihmisten välillä vuorovaikutuksessa aivot ikään kuin synkronoituvat yhteistoiminnassa. Tekstipohjainen viestinnän helppoudesta ja nopeudesta huolimatta se on haasteellista vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkasteltuna. Huotilainen ja Saarikivi (2018) toteavat sen ongelmalliseksi vuorovaikutuskanavaksi tunteiden ilmaisun rajoittuneisuuden takia. Tekstipohjaisessa viestinnässä väärinymmärryksiä tapahtuu helposti. Teknologian kehittymisen myötä on odotettavissa myönteistä uudistusta digitaalisiin vuorovaikutustyökaluihin. Myös vuorovaikutusympäristöt uudistuvat esim. virtuaalitodellisuus voi lisätä tunnetiedon saavuttamista digitaalisessa vuorovaikutusympäristössä (Huotilainen ja Saarikivi 2018:203–204,243–244.)

3.6 Käyttäjätavalliset digipalvelut asiakkaan toimijuutta edistämässä

Empaattinen vuorovaikutus digipalveluissa on yhtä tärkeää kuin kasvokkain tapahtuvissa palveluissa. Empaattisen vuorovaikutuksen rakentaminen ja välittyminen voi olla haasteellista digipalveluissa. Aunimon (2022) mukaan tunnekokemusten osuutta vuorovaikutuksessa ei voi sivuuttaa; tunnistettua on, että myönteinen tunnekokemus edesauttaa sekä vuorovaikutuksen että viestinnän onnistumista. Digipalveluita kehitettäessä hyödynnetäänkin tekoälyyn pohjautuvia tunnekokemuksen analysointiin tarkoitettuja työvälineitä. Aunimo (2022) kirjoittaa että, tunnetilojen analyysin pohjana oleva data voidaan jakaa kolmeen kategoriaan: biometrinen data, teksti ja puhe. Digipalveluita kehitettäessä tekoälyn rooli automaattisessa tunnetilojen analysoinnissa on merkittävä. Aunimo (2022) kirjoittaa, että käytännössä kaikki analyysimenetelmät hyödyntävät ainakin jossain määrin jonkinlaista tekoälyä. Aunimo (2022) määrittelee tekoälyllä tässä

yhteydessä tarkoitettavan tietokoneohjelmaa, joka ilmentää ihmiselle tai muulle oliolle tyyppillistä älykkyyttä. Tunnekokemusten analysointi ja vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tunnetietoa on ohjelmistokehittäjillä käytössään paljon. Tunnetietoja hyödyntämällä voitaisiin kehittää paremmin asiakkaiden tunnekokemukset huomioivia, käyttäjäystävällisiä digipalveluita. (Aunimo 2022:63–65.) Huomioitavaa digipalveluiden kehittämisessä on loppukäyttäjän kokemuksen huomioiminen. Elomaa-Krapu kirjoittaa, että vaikka tämä asia tiedostetaan niin asiakasnäkökulman hyödyntäminen ei ole systemaattista digipalveluita kehitettäessä. Elomaa-Krapu (2022:11.)

Korhonen (2022) kirjoittaa saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden kytköksestä; saavutettavuus on näin ajatellen osa yhdenvertaisuuden toteuttamista. Digitaaliset palvelut Digitaalisia palveluita kehittämällä voidaan edistää yhdenvertaisuutta. Digitaalisten palveluiden avulla luodaan osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuksia. Digipalveluiden kehittäminen edistää osaltaan yhdenvertaisuutta. Asiakkaan vaikutus mahdollisuudet omaan sekä yhteiskunnalliseen toimintaan ja itseä koskevaan päätöksentekoon voivat parantua merkittäväällä tavalla digitaalisten palveluiden kautta. (Korhonen 2022:58–59.) Digitaaliset palvelut ovat täydentäviä palveluita, joilla voidaan vastata paitsi yhdenvertaisuus haasteeseen niin myös henkilöstö ja muihin resurssisäästöihin. Asiakkaan näkökulmasta digitaalisten palveluiden tarkoituksena on lisätä yhdenvertaisuutta ja palvelu-kokonaisuutta. Niiden tarkoitus ei ole korvata kasvokkaista palvelua vaan lisätä valinnanvaraa ja palveluvalikoimaa. (Virtanen 2022: 23.)

Empaattisessa vuorovaikutuksessa tunnekokemuksen välittyminen on oleellista. Etänä järjestettävissä palveluissa tämä voi muodostua empatian kokemisen ja välittämisen kannalta haastavammaksi kuin lähivuorovaikutuksessa. Meriläinen, Miettunen ja Paalasmaa (2022) toteavat keskusteluiden saattavan jäädä etäpalveluissa käytännölliseksi, rationaaliseksi ja pinnalliseksi. Nonverbaalin ja kehollisen viestinnän osittainen rajautuminen tai puuttuminen vaikeuttaa tunnekokemusten siirtymistä, havaitsemista ja välittämistä. Myös vuorovaikutussuhteen muodostumisen on todettu kestävän etänä tapahtuessa pidempään kuin lähivuorovaikutuksessa. Digitaalisten riittämättömyys, etäpalveluiden selkokielisyyden puute sekä tietämättömyys etäpalveluista saattaa vaikeuttaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta digipalveluiden käyttäjänä. (Meriläinen, Miettunen & Paalasmaa 2022:74–79.)

Asiakkaan kannalta digipalvelut voivat lisätä palveluvalikoimaa ja tuoda palveluita asiakkaan ulottuville entistä helpommin. Meriläinen, Miettunen & Paalasmaa (2022) tuovat

esille, että osalle asiakkaista etänä järjestettävät palvelut sopivat hyvin. Tästä näkökulmasta katsoen onkin tarpeellista ja tärkeää oppia tunnistamaan asiakkaita, jotka hyötyisivät etänä järjestettävistä palveluista, jopa lähivuorovaikutusta enemmän. Huomionarvoinen seikka on myös se, että etäpalvelu saattaa helpottaa asiakkaan hakeutumista myöhemmin lähipalveluihin. Etäpalvelut haastavat ammattilaisia uudella tavalla vuorovaikuttamaan. Vuorovaikutustaitoja on mahdollista opetella. Hybridipalveluiden myötä vuorovaikutustaitojen opettaminen ja opettelu tulevat entistä ajankohtaisemmiksi. Empaattisen vuorovaikutuksen myötä ammattilaisen omien tunnetaitojen työstäminen nousee ehkä myös uudella tavalla esille. (Meriläinen, Helena Miettunen & Pekka Paalasmaa 2022: 74–79.) Tästä hyötyvät sekä asiakas että ammattilainen parempana ja sujuvampana vuorovaikutuksena.

4 Toimintaympäristön kuvaus

4.1 Hyvinvointia hybridisti hanke

Hyvinvointia hybridisti hankkeen tarkoituksena on ammattilaisten ja palvelunkäyttäjien yhteiskehittelyin kehittää etä- ja lähipalveluja. Erityisesti mielenkiinto on digiteknologia- ja toimivuuden kehittämisessä sekä vuorovaikutus- ja arviointiosaamisen kehittämisessä. Hanke vahvistaa palveluiden saatavuutta ja yhdenvertaisuutta. Yhteiskehittämisen tavoitteena on jäsentää ja mallintaa etäpalveluiden kehittämiskohteita, vuorovaikutus- ja arviointiosaamisen näkökulmista.

Hanketta rahoittaa ESR (Euroopan Sosiaalirahasto). Metropolia ammattikorkeakoulu koordinoi yhteistyötä Satakunnan ammattikorkeakoulun (SAMK) ja Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) kanssa. Hankkeeseen osallistuvat SOTE-alan toimijat, mm. kaupunki, erikoissairaanhoidopiiri sekä kolmannen sektorin yhdistyksiä. Yhteiskehittelyssä on mukana sotealan työntekijöitä ja opiskelijoita sekä nuoria ja maahanmuuttajia.

Yhteiskehittämisen avulla tavoitteena on laadun ja osaamisen vahvistuminen digitaalisten palveluiden vuorovaikutukseen kehittämällä palveluita ja toimintaa. Hankkeessa korostuvat digiteknologia- ja vuorovaikutus- ja arviointiosaaminen asiakassuhteissa. Hankkeen tavoitteena on lisätä ymmärrystä teknologiavälitteisistä palveluista ja etävuorovaikutuksesta. Hanke edistää palveluiden digitalisoitumisen leviämistä ja palvelunlaadun kehittämistä. Hankkeen keskeisenä tavoitteena on ammattilaisen empaatt-

tisen läsnäolon ja kohtaamisen vuorovaikutusosaamisen vahvistaminen teknologiavälitteisessä palvelussa. Hankkeen tavoitteena on laajentaa ammattilaisten teknologiaosaamista ja ammattilaisten ja käyttäjien teknologiavalmiuksia. Hankkeen yhtenä tavoitteena on lisätä varmuutta palvelujen teknologiavälitteisessä kehittämisessä antaen heidän käyttöönsä kehittämisympäristön. Samalla kehitetään esim. palvelumuotoilun keinoin laajennetaan etä- ja lähipalveluiden soveltuvuutta ammattilaisten ja käyttäjien toimintaympäristössä.

4.2 Akaan aikuissosiaalityön matalan kynnyksen sosiaalipalvelu Narikka

Akaan aikuissosiaalityön asiakkailleen tarjoama Narikka-toiminta Akaan kaupungin aikuissosiaalityön palveluohjaajan kuvaamana:

Kohderyhmänä ovat työikäiset nuoret ja aikuiset. Kohtaamispaikka Narikka on osa Akaan aikuissosiaalityön tarjoamaa sosiaalista kuntoutusta ns. matalan kynnyksen sosiaalipalvelua. Narikassa asiakas saa tarvittaessa palveluneuvontaa ja – ohjausta. Narikkaan osallistuakseen asiakas ei tarvitse lähetettä tai erillistä sopimusta. Asiakkaita Narikkaan ohjaavina tahoina ovat mm. aikuissosiaalityö, lapsi- ja perhepalvelut, työllisyyspalvelut, mielenterveyskeskus sekä seurakunnan diakoniatyö. Narikka toimintaan osallistuvat asiakkaat ovat työelämän ulkopuolella olevia henkilöitä esim. työttömiä, mielen-terveyskuntoutujia, sairauslomalla olevia jne.

Narikka on alun perin perustettu Soku-hankkeen myötä. Akaan kaupungin aikuissosiaalityö otti vetovastuun Narikka toiminnasta joulukuussa 2018. Narikka-toiminnan fyysinen kokoontumispaikka sijaitsee Akaan Toijalassa, Toijalan torin laidalla osoitteessa Kirkkotori 10. Kakkoskerroksessa sijaitsevaan toimitilaan pääsee myös hissillä. Toimitila sijaitsee hyvin saavutettavien kulkuyhteyksien päässä. Kohtaamispaikassa aikuis-sosiaali-työntekijän lisäksi on paikalla myös nettineuvoja.

Kohtaamispaikka Narikassa on järjestettyä toimintaa esim. luentoja, ulkoilemista jne. sekä mahdollisuus viettää vapaa-aikaa omatoimisesti esim. kahvitellen, lehtiä lukien toisten kanssa jutellen. Asiakkaat valitsevat itse, mihin haluavat osallistua. Narikka toimii myös kohtaamispaikkana heille, joilla on sosiaalisten tilanteiden pelkoa tai ryhmätilanteiden ahdistusta.

Narikka toimintaan osallistuneet ovat kokeneet toiminnan vahvasti vertaistukea tarjoavana. Narikka tukee yhteisöllisyyttä. Vertaistuen ja yhteisöllisyyden lisäksi Narikan palveluohjaajan kanssa on mahdollista keskustella kahden kesken. asiakkaiden osallisuus toiminnassa korostuu mm. siten, että asiakkaat ja ohjaaja suunnittelevat yhdessä Narikan toimintaa. Narikka toiminnalle luodut säännöt ovat myös asiakkaiden ja ohjaajan yhdessä tekemät.

Akaan kaupungin verkkosivuilta Narikka toiminta löytyy Tukea arkeen/Aikuisten sosiaalipalvelut/sosiaalinen kuntoutus -Narikka kohdasta. Verkkosivuilla sen on kuvattu olevan aikuissosiaalityön työelämän ulkopuolella oleville asiakkaille tarkoitettu kohtaamispaikka. Narikka on aikuissosiaalityön tarjoamaa sosiaalipalvelua työikäisille aikuisille ja nuorille. Osallistuakseen Narikan toimintaan ei tarvita sopimuksia tai lähetteitä. Narikka toiminnan tarkoitus on tukea kävijöiden toimintakykyä ja voimaantumista arjessa. Käynnit perustuvat vapaaehtoiseen osallistumiseen. (Ojala 2022.)

5 Tavoite, tarkoitus, tuotos

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkemyksiä empaattisesta vuorovaikutuksesta. Työn tavoite oli asiakkaan toimijuuden vahvistuminen.

Tutkimuskysymykset:

1. Mitä empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?
2. Miten empaattinen vuorovaikutus konkreettisesti näkyy asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?

Tuotoksena on kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

6 Tutkimuksellinen kehittäminen

6.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimuksellinen lähestymistapa tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä oli laadullinen tutkimus. Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä luonnehti pyrkimys ymmärtää, mitä empaattinen vuorovaikutus ilmiönä on auttamistyön ammattilaisten ja asiakkaiden kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna. Kohdeilmiön käsitteellisen pohdinnan merkitys oli tärkeää osana tätä tutkimuksellista kehittämistyötä. (Kananen 2019:25, Eskola & Suoranta 1998:15). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistehtävässä kokonaisvaltainen ymmärryksen saaminen tutkittavasta ilmiöstä oli oleellista. Keskiössä tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä empaattista vuorovaikutusta tarkasteltaessa oli huomion kiinnittäminen tiedon tuottajien näkökulmaan ja merkityksenantoihin. (Kananen 2019:26.)

Habermasin tiedon intressin näkökulmasta tarkasteltuna tutkimuksellinen kehittämistyöni on hermeneuttinen eli ymmärtävä. Vilkan (2015) mukaan hermeneuttinen tieto on praktista ja liittyy symbolisiin prosesseihin eli kieleen ja kommunikaatioon. Hermeneuttisen tutkimusperinteen mukaisesti tässä työssä keskityttiin tiedontuottajien antamiin kuvauksiin empaattisesta vuorovaikutuksesta. Tutkimuksellisen kehittämistyöni tavoite oli asiakkaan toimijuuden vahvistuminen. Aineiston analyysin ja tulkinnan kautta tarkasteltiin tiedontuottajien merkityksenantoa empaattisesta vuorovaikutuksesta. (Vilkka 2015:64–65.)

Laadulliseen tutkimukseen nojaten tutkimuksellisen kehittämistyöni perustason muodosti asiakkaiden yhteiskehitellen tuottama kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta ja toisen tason aineiston analysointi ja tulkinta. Tutkimuksellisen kehittämistyöni tuotos on kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna. (Jokinen 2021.)

6.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön käynnistävänä tekijänä oli tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän mielenkiinto empaattiseen vuorovaikutukseen ilmiönä. Metropolia ammattikorkeakoulun Hyvinvointia Hybridisti- hankkeen yhtenä tavoitteena on vahvis-

taa ammattilaisten empaattisen vuorovaikutuksen, empaattisen läsnäolon ja kohtaamisen vuorovaikutusosaamista. Tämän innostamana lähdin työstämään tutkimuksellisen kehittämistyöni aihetta. Tutkimuksellinen kehittämistyöni tuotos eli kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta voi hyödyntää hanketta esim. antamalla taustatietoa empaattisesta vuorovaikutuksesta. Akaan aikuissosiaalityötä tutkimuksellinen kehittämistyöni voi hyödyttää tuomalla lisää ymmärrystä siihen, miten empaattinen vuorovaikutus kuntoutuksen konteksteissa näkyy konkretiana ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa matalan kynnyksen sosiaalipalveluun osallistuvan asiakkaan näkökulmasta.

Yhteistyö käynnistyi yhteistyökumppanin kanssa tammikuussa yhteydenotolla Akaan kaupungin palveluohjaajaan. Yhdessä pohdimme puhelimitse ja sähköpostitse toimintaympäristön kehittämistarpeita ja -valmiutta osallistumiseen. Palveluohjaaja oli vakuuttunut siitä, että aihe herättäisi kiinnostusta sekä työntekijöiden että asiakkaiden taholta. Palveluohjaaja esitteli tutkimuksellisen kehittämistyön alustavan aiheen ja suunnitelman Akaan sosiaalityön esihenkilölle.

Tiedontuottajiksi kutsuttiin Akaan kaupungin matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaita. Tutkimuksellinen kehittämistyöni kuvaa empaattista vuorovaikutusta matalan kynnyksen sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta taustoittaa myös sitä, miten empaattinen vuorovaikutus kuntoutuksen konteksteissa näkyy konkretiana ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa matalan kynnyksen sosiaalipalveluun osallistuvan asiakkaan näkökulmasta.

Työn aihe ja suunnitelma tarkentui keväälvella 2022. Aikataulut olivat selvillä vasta loppukeväästä. Palveluohjaaja kartoitti alustavasti Akaan aikuissosiaalityön asiakkaiden mielenkiintoa osallistua tiedontuottajiksi. Palveluohjaaja kertoi Narikka toimintaan osallistuville (Narikka-toiminnan kokoontumiskertana) helmikuussa ja myöhemmin keväällä uudestaan, että halukkailla on mahdollisuus osallistua vapaaehtoisuuteen perustuen opinnäytetyön tiedontuottajaksi. Palveluohjaaja kertoi opinnäytetyön aiheen sekä tulevan tiedotustilaisuuden ajankohdan asiakkaille, mutta muuten aihetta ei käsitelty Narikan kokoontumisissa.

Perehtyminen aihealueen tutkimustietoon ja kirjallisuuteen sekä huolellinen tutkimussuunnitelman laatiminen loivat pohjan tälle tutkimukselliselle kehittämistyölle.

Tutkimuslupa tutkimuksellisen kehittämistyön tekemiselle myönnettiin Akaan kaupungin perusturvajohtajan toimesta toukokuussa 2022. Yhteiskehittelytilaisuus toteutettiin Narikka-toiminnan vakiintuneena kokoontumiskertana kesäkuussa 2022.

Tutkimuksellinen kehittämistyön työstäminen jatkui kesällä aineistoihin perehtymisellä ja aineistojen analysoimisella. Tutkimuksellinen kehittämistyö eteni raportin kirjoittamisella loka-marraskuussa 2022.

6.3 Tiedontuottajien valinta ja kuvaus

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajien valinta tapahtui harkinnanvaraisen valinnan kautta. (Eskola & Suoranta 1998:18). Tiedontuottajiksi valittiin henkilöitä, joilta saatiin parhaiten tietoa tutkimuksellisen kehittämistyön aiheesta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tiedontuottajiksi kutsuttiin Akaan aikuissosiaalityön matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaita. Kohtaamispaikka Narikan toiminta on Akaan aikuissosiaalityön asiakkailleen tarjoamaa sosiaalipalvelua työikäisille aikuisille ja nuorille. Osallistuakseen Narikan toimintaan asiakas ei tarvitse sopimuksia tai läheteitä. Narikka-toiminnan tarkoituksena on tukea kävijöiden toimintakykyä ja voimaantumista arjessa. Käynnit perustuvat vapaaehtoiseen osallistumiseen.

Tiedon tuottajiksi kutsuttiin Akaan aikuissosiaalityön matalan kynnyksen sosiaalipalvelun toimintaan osallistuvaa asiakasta. Tavoitteena oli saada 5–12 osallistujaa mukaan. Palveluohjaaja kertoi Narikka-toimintaan osallistuville (Narikka-toiminnan kokoontumiskertana) alustavasti jo keväällä 2022, että halukkailla on mahdollisuus osallistua vapaaehtoisuuteen perustuen opinnäytetyön tiedontuottajaksi. Palveluohjaaja kertoi opinnäytetyön aiheen sekä tulevan tiedotustilaisuuden ajankohdan asiakkaille, mutta muuten aihetta ei käsitelty Narikan kokoontumisissa.

Tiedotustilaisuus toteutettiin kohtaamispaikka Narikan toimintatilassa toukokuussa. Esittäytyessä kerroin, mitä tarkoittaa yhteiskehittelymenetelmä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ja mitä hyötyä mahdollisesti tästä tutkimuksellisesta kehittämistyöstä asiakkaille on. Tiedotustilaisuudessa jaoin osallistumisesta kiinnostuneille suostumuslomakkeen (Liite 1.) ja tutkimustiedotteen (Liite 2.) sekä tietosuojalomakkeen (Liite 3.). Tiedotustilaisuuteen osallistuminen oli vapaaehtoista.

Tiedotustilaisuudessa kerroin tutkimuksellisen kehittämistyön etiikasta ja tarvittavasta suostumuksesta (Liite 1) osallistumiseen. Tiedotustilaisuus pidettiin omana erillisenä kertana, kohtaamispaikka Narikan toiminnan yhteydessä, ennen yhteiskehittelytilaisuutta. Näin asiakkaille jäi aikaa harkita osallistumistaan tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajaksi. Osallistujilla oli mahdollisuus kysyä lisätietoa tutkimuksellisen kehittämistyön tekijältä henkilökohtaisesti, soittamalla tai sähköpostilla ennen kehittämistyön aloitusta.

Asiakkailla oli aikaa harkita osallistumistaan tiedontuottajiksi kaksi viikkoa tiedotustilaisuuden jälkeen. Osallistujan suostumuslomakkeen (Liite 1.) keräsin osallistujilta ennen yhteiskehittelytilaisuuden alkamista kesäkuussa. Osallistujan suostumuslomakkeen (Liite 1.) allekirjoitus oli edellytys osallistumiseen yhteiskehittelytilaisuuteen ja samalla suostumus keskustelujen tallentamiseen sekä pöydistä kerättävien tuotosten hyödyntämiseen osana aineistoa. Osallistujan suostumuslomaketta (Liite. 1. ja tutkimustiedotetta (Liite 2.) sekä tietosuojalomaketta (Liite 3.) tarkasteltiin vielä huolella yhdessä osallistujien kanssa ennen yhteiskehittelytilaisuuden alkamista ja aiheen alustamista.

Yhteiskehittelytilaisuus toteutettiin Narikka-toiminnan vakiintuneena kokoontumiskertana. Asiakkaita oli tiedotettu hyvissä ajoin ennen yhteiskehittelytilaisuutta tiedontuottajiksi osallistumisen mahdollisuudesta sekä palveluohjaajan toimesta että opinnäytetyön tekijän pitämän tiedotustilanteen aikana. Tiedontuottajiksi osallistuville kerrottiin useampaan kertaan osallistumisen perustuvan vapaaehtoisuuteen. Kaikilla kiinnostuneilla, Narikan toimintaan osallistuvilla asiakkailla, oli mahdollisuus osallistua tiedontuottajiksi. Ketään ei suljettu pois millään poissulkukriteerillä. Yhteiskehittelytilaisuuteen osallistui 6 henkilöä tiedontuottajina.

6.4 Aineiston kerääminen

Yhteiskehittelytilaisuuden aluksi tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttajana kerroin, miten työskentely etenee ja mitä yhteiskehittellen tehdään (kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta kesto n. 10 minuuttia). Learning-cafe eli oppimis- kahvila menetelmää (Innokylä) hyödyntäen tuotetaan yhteisiä ratkaisuja ja kuullaan toisten näkemyksiä. Learning- Cafe menetelmässä huomio ja pääpaino on ryhmän keskustelussa. Yhdessä keskustellen tiedontuottajat tuovat keskusteluun omia näkemyksiään esille empaattisesta vuorovaikutuksesta. Omien mielipiteiden esittämisen ja toisten mielipiteiden kommentoimisen lisäksi ryhmäkeskustelun tarkoituksena on ryhmän yhteisen mielipiteen

löytäminen/muodostuminen. (Innokylä.) Alustuksen jälkeen Keskustelut käytiin pöydittäin.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajat osallistuvat molempien tutkimuskysymysten tiedontuottamiseen. Tilaan järjestettiin kaksi pöytäryhmää, joihin oli jaettu tutkimuskysymykset. Pöytiin oli valmiiksi jaettuna myös iso kartonki sekä kyniä ja tusseja. Osallistujat jaettiin yhtä suuriin ryhmiin pöytiin. Yksi ryhmän jäsenistä toimi kirjurina.

Suunniteltuna oli pöytien vaihto n. 30 minuutin keskustelun jälkeen. Alun perin oli tarkoitus, että kirjurit eivät vaihda pöytää. Ryhmäläiset halusivat kuitenkin jatkaa samassa 3 hengen ryhmässä molempien tutkimuskysymysten ajan. Tämän tilanteen ratkaisin siten, että vaihdoin ryhmän tuottamat kartongit toiselle ryhmälle ja työskentely jatkui ryhmässä tämän jälkeen. Tämän ratkaisun tein perustellusti siten, että aiheen kannalta oleellisempaa oli ryhmän työskentelyn sujuva jatkuminen, kuin pitäytyminen tiukasti suunnitellussa tai keskusteleminen Learning-cafe menetelmästä.

Aikaa loppukeskustelulle varattiin 45 minuuttia. Yhteiskehittelytilaisuuden lopuksi oli tarkoitus käydä loppukeskustelu siten, että ensin kirjureina toimineet henkilöt kertovat pöydissä käydyistä keskustelusta pääkohdat sekä esittelevät pöydissä kirjatut tuotokset. Tämän jälkeen käytäisiin vielä yhteiskehittelyä kaikkien osallistujien kesken. Kirjureina toimineet eivät olleet halukkaita esittämään kirjallisia tuotoksia ryhmän edessä. Kysyin ryhmän muilta jäseniltä halukkuutta esitellä kartongeille kirjattuja asioita. Kukaan ei halunnut toimia ryhmän edustajana koko ryhmän edessä. Tämän ratkaisin siten, että luin itse kartongeille kirjatut asiat yksi kerrallaan ja ryhmäläiset tiedontuottajina kertoivat, mitä olivat ajatelleet. Loppukeskustelusta muodostui pienen alkuhämmennyksen jälkeen vilkasta. Loppukeskustelu nauhoitettiin. Kaikki osallistuivat aktiivisesti kommentoiden loppukeskusteluun. Näin jokaiselle osallistujalle tarjoutui vielä mahdollisuus kertoa näkemyksiänsä ja täydentää pöydissä käytyä keskustelua.

Pöydässä 1.vastattiin tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimuskysymykseen 1 ja 2. Samoin pöydässä 2. Tutkimuskysymykset pöydissä olivat:

1. Mitä empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?

2. Miten empaattinen vuorovaikutus konkreettisesti näkyy asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?

Olin aihetta alustaessa kertonut, että minulta on mahdollista tarkentaa aiheeseen liittyviä kysymyksiä ryhmän työskentelyn aikana. Kerroin, että työskentely etenee kuitenkin niin, että tuotos on ryhmän eikä minulta saa valmiita vastauksia, koska mielenkiinto on täysin ryhmän tuotoksessa. Ryhmät työskentelivät itsenäisesti eikä minulle tullut kysymyksiä ryhmien työskennellessä. Oma roolini ryhmän työskennellessä oli vain läsnäolo tilassa.

Loppukeskustelussa oma roolini työskentelyn sujumiseksi oli isompi eli keskustelun käynnistäminen. Olin hyvin tietoinen omasta roolistani loppukeskustelussa: mielenkiinto oli tiukasti ryhmän mielipiteissä ja luin kartongeilla olevat asiat kirjaimellisesti, jotta vaikuttaisin mahdollisimman vähän ryhmäläisten mielipiteisiin. Keskustelu aiemmin 3 hengen ryhmissä oli ollut soljuvaa. Loppukeskustelun käynnistymiseksi tarvittiin kuitenkin omaa aktiivista osallistumistani.

6.5 Aineiston analysointi

Tässä Tutkimuksellisessa kehittämistyössä tuotettiin laadullista aineistoa kahteen tutkimuskysymykseen yhdessä aineiston keruu tilaisuudessa. Learning Cafe- menetelmän tuotokset pöydistä keräsin osaksi aineistoa. Loppukeskustelun 45 minuuttia nauhoitin ja litteroin. Litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 7 sivua (Arial 11, riviväli 1).

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä analysoin aineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineistoon perehdytään huolella ja analysointi perustuu tutkimuskysymyksiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi edellyttää syvällistä perehtymistä aineistoon. Tulokseksi ei riitä sisällön referointi vaan sisällönanalyysi edellyttää johtopäätösten ja tulkintojen tekemistä. (Tuomi & Sarajärvi 2018:117–127.) Ennen varsinaista sisällönanalyysiä kuuntelin nauhoitettua loppukeskustelua ja luin siitä litteroitua tekstiä useaan kertaan ennen varsinaisen sisällönanalyysin aloittamista. Tarkastelin myös pöydistä kerättyjä ja valokuvattuja tuotoksia osana aineistoa.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen analyysikysymys on: Mitä empaattinen vuorovaikutus oli ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisessa asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna

asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Toisen tutkimuskysymyksen analyysikysymys oli: Miten empaattinen vuorovaikutus konkreettisesti näkyy asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisissa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä aineiston analysointi tapahtui sisällönanalyysillä luokittelemalla aineistoa. Tiedontuottajien tuottamasta aineistosta tutkimuskysymys 1. aineiston alkuperäisilmaisuja pelkistettiin ja ryhmiteltiin kategorioiden perusteella. Samankaltaiset ilmaukset ryhmiteltiin alaluokkiin. Aineistossa alaluokat voidaan vielä ryhmitellä samankaltaisuuden perusteella yläluokkiin. Ala- ja yläluokat ovat aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistossa samanarvoisia. Samoin aineistolähtöinen sisällönanalyysi tehtiin tiedontuottajien tuottamalle aineistolle tutkimuskysymys 2. kohdalla. Muu aineisto rajautui tutkimuksen ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2018:117–127.)

Analysointia ohjasivat tutkimuskysymykset, joiden perusteella jäsensin ja kuvasin, tutkittavaa ilmiötä. Analyysikysymyksiä toimivat tutkimuskysymykset. Aineiston analyysikkönä tässä tutkimuksellisessa kehittämistehtävässä oli ajatuskokonaisuus. Luin litteroimaani tekstiä useaan kertaan huolellisesti ensin kokonaisuutena. Sen jälkeen luin sitä rivi kerrallaan poimien post-it lapuille alkuperäisilmaisuja ja pelkistäen niitä. Nämä laput laitoin tutkimuskysymyksittäin jaotelluille kartongeille. Tässä vaiheessa jo pyrin laittamaan selkeästi samankaltaisia ilmaisuja sisältävät aineistot samalle kartongille. Post-it lappuja oli tarvittaessa helppo siirrellä eli jaotella konkreettisesti omille kartongeille samankaltaisten alkuperäisilmausien mukaisiksi joukoiksi. Tämän jälkeen luin litteroitua tekstiä uudelleen kokonaisuutena ja tarkistin, että olin poiminut aineistosta kaikki tutkimuskysymyksiin vastaavat alkuperäisilmaukset. Pelkistyksen jälkeen luin vielä tekstiä kokonaisuutena, tarkistin poimimiani alkuperäisilmaisuja ja tekemiäni pelkistyskäsiä. Ryhmittelin alkuperäisilmauksista pelkistetyt lauseet muodostaen ja nimeten niistä alakategorioita. (Tuomi & Sarajärvi 2018:117–127.)

Tämän jälkeen muodostin analyysitaulukon. Samansisältöiset alkuperäisilmaukset ja niistä tehdyt pelkistykset laitoin analyysia tehdessä allekkain ja pelkistetyt ilmaukset ryhmittelin alaluokkiin. Näytteenä analyysista on yhteiskehittelytilaisuuden analyysitaulukko (liite nro 4).

7 Tuloksena kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna toimijuuden vahvistumiseksi

7.1 Empaattinen vuorovaikutus asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi

Tutkimuksellisen kehittämistyön ensimmäisen tutkimuskysymyksen tuloksena oli kuvaus, mitä empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Seuraavissa kappaleissa esitellään tulokset asiakkaiden näkökulmista. Tulokset esitellään tutkimuskysymyksittäin. Yhteenveto empaattisesta vuorovaikutuksesta asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna esitellään alla yhtenä kuviona (kuvio 1.)

Listaus tutkimuskysymys 1. alaluokista

- Empaattinen vuorovaikutus on työntekijän ystävällistä asennetta.
- Empaattinen vuorovaikutus on työntekijän ystävällistä asiakkaan vastaanottamista sekä huomioimista.
- Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen vastuulla.
- Empaattinen vuorovaikutus on kohtaamista
- Empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan omakohtaisesti koettu, myönteinen, tunne/tunnekokemus.
- Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen hyvää tilannetajua.
- Empaattinen vuorovaikutus on taito.
- Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen asiakasta arvostavaa kohtaamista sekä suhtautumista kunnioittavasti asiakkaiden itse tärkeiksi määrittelemiin asioihin.
- Empaattinen vuorovaikutus on lämmintä ja välittävää.
- Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen selkeää viestintää, jota asiakkaan on helppo ymmärtää.
- Empaattinen vuorovaikutus on hienotunteista tilan antamista asiakkaalle.
- Empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan ohjaamista, neuvomista sekä auttamista oivaltamaan uudenlaisia ratkaisukeinoja pulmatilanteisiin.
- Empaattinen vuorovaikutus toisen asemaan asettumista ja ei-tietämistä.
- Empaattinen vuorovaikutus on kuuntelemista ja ymmärtämistä.

- Empaattinen vuorovaikutus on ymmärrykseen pyrkivää. Ammatilaisen tahto ja yritys ymmärtää asiakasta on jo asiakkaiden kuvaamaa empaattista vuorovaikutusta.

Seuraavissa kappaleissa on esitelty aineiston analyysin kautta muodostuneet tulokset (katso myös Kuvio 1. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden kuvaamana toimijuiden vahvistumiseksi.)

Empaattinen vuorovaikutus on ammatilaisen ystävällistä asennetta

Se on enemmän se on niinku siitä työntekijästä kiinni. Sen asenteesta ja olemuksesta ja ottaako se vastaan niinku ystävällisesti vai onko se sen oloinen, että no hän saa palkan tästä ja hänen on pakko.

Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on ammatilaisen tietynlaista, ystävällistä, asennetta asiakasta kohtaan. Empaattinen vuorovaikutus asenteena asiakasta kohtaan välittyi ammattilaisten ilmeistä, eleistä, puheesta ja äänensävyästä.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Ja sit se ottaa sen asian asiana niinku mitä sä meet kysyy.

Eikä kysy, että mitäs te täällä teette?

Niin ja sitten se äänensävy on yksi.

Ilmeistä, hymystä. Joo Hymystä.

Joo, niin ei ole semmoista niinku teitittelyä. Ei sellasta niinku virallista.

Tulosten mukaan **empaattinen vuorovaikutus on ammatilaisen vastuulla**. Asiakkaat kuvasivat vastaanotetuksi ja huomioiduksi tulemistä empaattiseksi vuorovaikutukseksi. **Empaattinen vuorovaikutus oli myös asiakkaan omakohtaisesti koettu myönteinen tunne/tunnekokemus.**

Empaattinen vuorovaikutus on kohtaamista

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus on kohtaamista. Tuloksissa korostui vastaanotetuksi tulemisen tärkeys.

Se just, että ei ole sellanen tily.

No, että on ystävällinen ja sanoo päivää ja mitä on asiaa ja sillai.

Se sanoo päivää ja kysyy, että mitä on asiaa?

Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen asiakasta arvostavaa kohtaamista sekä suhtautumista kunnioittavasti asiakkaiden itse tärkeiksi määrittelemiin asioihin. Tulosten **mukaan empaattinen vuorovaikutus on myös ammattilaisen hyvää tilannetajua.**

No yleensä, että se vähän niinku juttelee ja ettei se ole semmoinen hiljainen.

Mutta sitä ei ainakaan, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Eikä sitäkään, että se on hyvin valitettavaa. Joo kun se on tavallaan semmoista niinku vähättelyä.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan sitä, että työntekijä otti todesta asiakkaan huolen.

Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen selkeää viestintää, jota asiakkaan on helppo ymmärtää

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan sitä siinä, että ammattilainen on valmis selventämään asiakkaalle asioita selkeästi ja asiakkaan ymmärrettävällä tavalla.

Sitten on tullut semmoinen niinku pelkistetty versio siitä, että mitä niinku oikeasti tarkoitetaan.

Selkeätä suomea suomalaisille, selittää asiat niin, että ymmärtää.

Vaikka Kelan asiassa niin sit jos se rupee puhumaan jotenki vaikeasti niin sitten kysyä niin, että saisinko tai siis, mitä tämä tarkoittaa tai jotenkin yksinkertaisemmin.

Sit on ihan niinku empaattisesta vuorovaikutuksesta, että miinuksena tämmönen kokemus, että ihmistä ei ole tavattu, käsitellään paperilla.

Empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan ohjaamista, neuvomista sekä auttamista oivaltamaan uudenlaisia ratkaisukeinoja pulmatilanteisiin

Tulosten perusteella **empaattinen vuorovaikutuksen on ohjaamista**. Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus sisältää ohjauksellisen elementin vuorovaikutuksessa.

Mutta sitten kun on se oikea henkilö, se ohjaa sua.

Niin, jos sä meet sen luokse ja sulla on niinku joku asia, mitä sä et tiedä ja sitten sä meet kysyyn siltä niinku neuvoo tai jotakin niin sitten se niinku neuvoo taikka ohjaa johonkin.

Ja se, että jos ei se tietty ihminen osaa auttaa niin se kertoo jonkun, joka voi auttaa. Ohjaa niinku ja osaa ohjata asiakasta eteenpäin siten, että ei jätä niinku asiakasta.

Tulosten mukaan **empaattista vuorovaikutusta on, että asiakasta ei jätetä yksin**. Asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna tärkeää oli, että asiakas ohjattiin toisaalle, jos ammattilaisen oma osaaminen ei riittänyt asiakkaan tilanteen edesauttamiseen. Pelkkä kuuntelu ei asiakkaiden mielestä vielä itsessään riittänyt empaattiseen vuorovaikutukseen. Tulosten mukaan **kuuntelu oli osa empaattista vuorovaikutusta** ja se konkretisoitui näkyväksi empaattiseksi vuorovaikutukseksi yhteisen ymmärryksen muodostuessa kohtaamisessa.

Niin joskushan se on varmaan viisasta sanoa, että jos ei itse tiedä eikä osaa niin, että ei jätä sitä asiakasta yksin silleen.

Empaattinen vuorovaikutus on kuuntelemista

Tulosten mukaan osa empaattista vuorovaikutusta on kuunteleminen, silloin kun se yhdistyi muihin, asiakkaiden empaattisena vuorovaikutuksena kokemiin asioihin. Tulosten perusteella kuuleminen todentui asiakkaalle sillä, että asiakas koki työntekijän ymmär-

täneen asiakkaan kokemusmaailmaa. Tulosten mukaan kuunteleminen muuttui empaattiseksi vuorovaikutukseksi työntekijän lisääntyneen ymmärryksen tai asiakkaalle tarjoaman konkreettisen avun myötä.

Niin se on niin kuin eri asia ihan eri asia kuin se, että vaikka sää käyt 3–4 vuotta saman ihmisen tykönä niin jos sillä on jotkut paperit, se kysyy ja sä vastaat. Niin ei se niin kun, ei siitä ainakaan mitään hyötyä ole.

Mielenterveyspalveluissa on kuunneltu ihmisiä, on autettu ja oltu ystävällisiä.

Empaattinen vuorovaikutus on sitä, että asiakkaalle tulee tunne siitä, että hän on oikealla asialla.

Ja tässä niinku tavallaan sä koet sitten sen, sä et saa sitä vastinetta tai vuorovaikutusta tai mitä onkaan niinku siihen, kun sä menet kysymään. Sulle vaan sanotaan sitten soita joko tonne tai laita sinne viesti tai sit silleen niinku.

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden kokemana välittyi asiakkaalle työntekijän asiakkaan tilanteesta lisääntyneenä ymmärryksenä ja asiakkaalle välittämän hyväksynnän kautta. Yhteinen ymmärrys sisälsi asiakkaiden kuvauksissa yhteisesti jaetun näkemyksen asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan haasteellisiksi kokemien asioiden ratkaisukeinoista.

Sosiaalipalvelut toiminut hyvin ja kuunneltu asiakasta ja ymmärretty.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Empaattinen vuorovaikutus on ymmärryksen rakentumista

Tulosten perusteella **empaattinen vuorovaikutus on ymmärrykseen pyrkivää**. Asiakkaan näkemyksen mukaan empaattista vuorovaikutusta konkretiana on se, että ammattilainen on aktiivinen toimija vuorovaikutustilanteessa ja asiakas on huomion keskipisteessä. Tulosten mukaan se, että ammattilaisella on tahto ja yritys ymmärtää asiakasta, on jo empaattista vuorovaikutusta.

Mää semmoisen asian vaan, että sen ammattilaisen täytyisi ymmärtää asiakasta.

Tulosten mukaan ammattilaisen halu mukauttaa omaa kieltään niin että asiakas ymmärtää, mitä ammattilainen tarkoittaa, on empaattista vuorovaikutusta.

Sitten on tullut semmoinen niinku pelkistetty versio siitä, että mitä niinku oikeasti tarkoitetaan.

Selkeätä suomea suomalaisille, selittää asiat niin, että ymmärtää.

Vaikka Kelan asiassa niin sit jos se rupee puhumaan jotenki vaikeasti niin sitten kysyä niin, että saisinko tai siis, mitä tämä tarkoittaa tai jotenkin yksinkertaisemmin.

Tulosten mukaan empatia ei ollut sitä, että ammattilainen osoittaisi tietävänsä tai tuntevansa, miltä asiakkaasta tuntuu. Empaattinen vuorovaikutus oli ammattilaisen puolelta **asiakkaan yksilöllisyyden ja ainutkertaisten kokemusten tunnistamista** Tulosten mukaan kiinnostus asiakkaan esittämään asiaan, ja yritys ymmärtää asiakkaan kertoma olivat empaattista vuorovaikutusta. Asiakkaiden näkemysten mukaan asiakkaiden **empaattinen vuorovaikutus oli toisen asemaan asettumista ja ei-tietämistä**.

Tulosten mukaan ammattilaisen hyvää tarkoittavat lausahdukset, ” tiedän, miltä sinusta tuntuu ” olivat vähätteleviä ja asiakkaan kokemusta mitätöiviä. Ammattilaisen pyrkimys ymmärryksen luomiseen ja yhteyden tekemiseen tilanteissa oli merkittävää empaattista vuorovaikutusta.

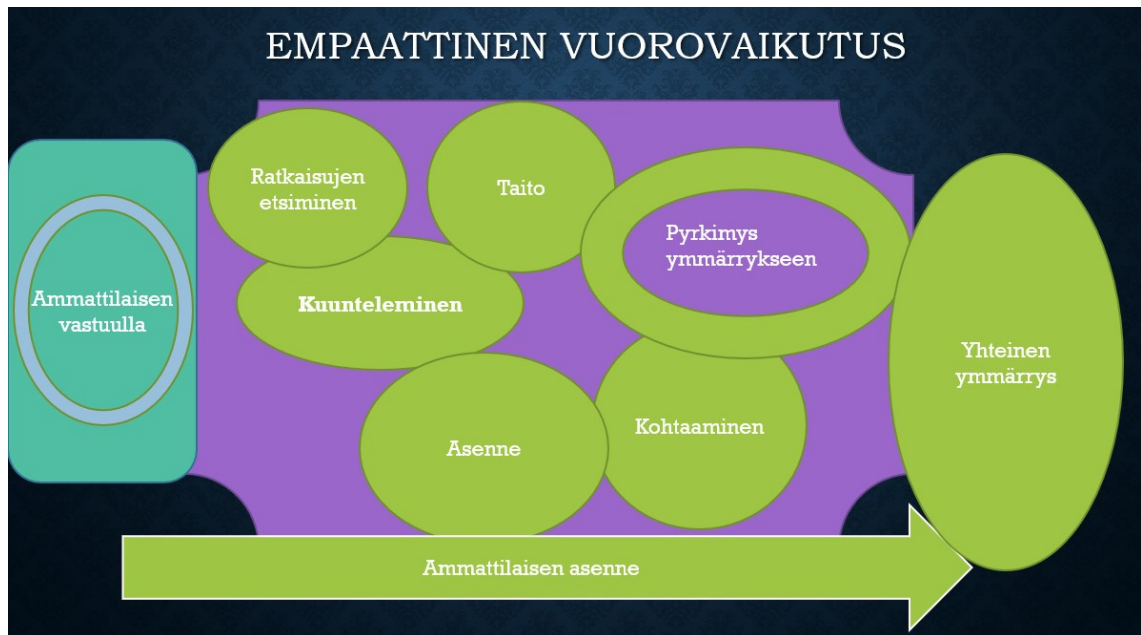
Empaattinen vuorovaikutus on kohdatuksi tulemistä

Empaattinen vuorovaikutus tulosten perusteella on asiakkaan yksilöllisyyden huomiointa. Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on myös tunne.

Mutta sitä ei ainakaan, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Eikä sitäkään, että se on hyvin valitettavaa. Joo kun se on tavallaan semmoista niinku vähättelyä.

Asiakkaat kuvasivat, että empaattisen vuorovaikutuksen tietää ja tuntee olossaan. Tulosten mukaan **empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen ymmärtävää ja kunnioittavaa suhtautumista asiakkaaseen** ja hänen tilanteeseensa ja tämän välittymistä asiakkaalle.

Joo, ja ikinä ei saa sanoa sitä, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Koska jokaisella ihmisellä on joka asiasta omat juttunsa ja kokemuksensa.



Kuvio 1. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden kuvaamana toimijuuden vahvistumiseksi

7.2 Empaattinen vuorovaikutus konkretiana asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi

Toisen tutkimuskysymyksen tuloksena oli kuvaus, mitä empaattinen vuorovaikutus konkretiana on asiakkaan näkökulmasta kuvattuna. Seuraavissa kappaleissa on tulokset avattu tarkemmin asiakkaiden näkökulmista. Tulokset esitellään tutkimuskysymyksen mukaisesti. Yhteenveto, mitä empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan näkökulmasta toimijuuden vahvistumiseksi, esitellään alla yhtenä kuviona (kuvio 2.).

Listaus tutkimuskysymys 2. muodostuneista alaluokista

- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on työntekijän asenteen ja olemuksen ystävällisyyttä.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli asiakkaan ystävällistä huomioimista.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyy työntekijän ilmeistä ja asiakkaan ystävällisestä vastaanottamisesta kohdatessa.

- Empaattinen vuorovaikutus konkreettisesti näkyy asiakkaalle ystävällisesti vastaanotetuksi tulemisesta. Ystävällisyyden ilmentymää olivat asiakkaiden kuvauksissa työntekijän äänensävy, hymy, ilmeet ja eleet.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli työntekijän puheessa sinuttelua ja arkipuheen omaisia ilmaisuja.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyy siinä, että työntekijä mukauttaa omaa käytöstään asiakkaan ja tilanteen vaatimalla tavalla (vuorovaikutuksen tilannesidonaisuus ja ammattilaisen tilannetaju)
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana välittyy siten, että työntekijän asenne, eleet, puheääni ja puheen sisältö asiakkaalle sekä näistä asiakkaalle välittyvä tunne ovat samansuuntaisia.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on neuvoja, ohjeita sekä konkreettista apua.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi yhteisen ymmärryksen rakentumisena asiakkaan ja työntekijän välille.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi asiakkaalle kuulluksi tulemisena ja sen jälkeen siinä, että asiakas koki työntekijän ymmärtäneen asiakkaan kokemusmaailmaa.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyy siinä, että ammattilainen tarjoaa apua asiakkaalle; asiakkaiden kuvauksissa empaattista vuorovaikutusta oli, että asiakas ohjattiin oikean avun piiriin.
- Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on sitä, että ammattilainen on aktiivinen toimija vuorovaikutustilanteessa ja asiakas on huomion keskipisteessä.
- Empaattinen vuorovaikutusta konkretiana on ei-tietämistä.

Seuraavissa kappaleissa on esitelty aineiston analyysin kautta muodostuneet tulokset (katso myös Kuvio 2. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana asiakkaiden kuvaamana asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi).

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on työntekijän asenteen ja olemuksen ystävällisyyttä.

Ystävällisyyden ilmentymää olivat asiakkaiden kuvauksissa työntekijän äänensävy, hymy, ilmeet ja eleet. **Empaattinen vuorovaikutus asenteena asiakasta kohtaan välittyi ammattilaisten ilmeistä, eleistä, puheesta ja äänensäyvystä.**

Se on enemmän se on niinku siitä työntekijästä kiinni. Sen asenteesta ja olemuksesta ja ottaako se vastaan niinku ystävällisesti vai onko se sen oloinen, että no hän saa palkan tästä ja hänen on pakko.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Ja sit se ottaa sen asian asiana niinku mitä sä meet kysyy.

Eikä kysy, että mitäs te täällä teette?

Niin ja sitten se äänensävy on yksi.

Ilmeistä, hymystä. Joo Hymystä.

Joo, niin ei ole semmoista niinku teitittelyä. Ei sellasta niinku virallista.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi työntekijän käytöksestä ja olemuksesta.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli asiakkaan ystävällistä huomioimista ja vastaanotetuksi tulemista.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyy siinä, että työntekijä mukauttaa omaa käytöstään asiakkaan ja tilanteen vaatimalla tavalla (vuorovaikutuksen tilannesidonaisuus ja ammattilaisen tilannetaju)

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus konkretiana on sitä, että ammattilainen on aktiivinen toimija vuorovaikutustilanteessa ja asiakas on huomion keskipisteessä.

Se just, että ei ole sellanen tyly.

No, että on ystävällinen ja sanoo päivää ja mitä on asiaa ja sillai.

Se sanoo päivää ja kysyy, että mitä on asiaa?

Asiakkaiden kuvauksissa korostui vastaanotetuksi tulemisen tärkeys. Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen hyvää tilannetajua, joka tuli näkyville konkretiana vuorovaikutustilanteessa mm. **ammattilaisen kykynä mukauttaa omaa vuorovaikutustyyliään asiakkaan ja tilanteen mukaan.**

No yleensä, että se vähän niinku juttelee ja ettei se ole semmoinen hiljainen.

Mutta sitä ei ainakaan, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Eikä sitäkään, että se on hyvin valitettavaa. Joo kun se on tavallaan semmoista niinku vähättelyä.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus konkretiana välittyi siten, että **työntekijän asenne, eleet, puheääni ja puheen sisältö asiakkaalle sekä näistä asiakkaalle välittyvä tunne olivat samansuuntaisia**. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi **yhteisen ymmärryksen rakentumisena asiakkaan ja työntekijän välille**. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi asiakkaalle **kuulluksi tulemisena ja sen jälkeen siinä, että asiakas koki työntekijän ymmärtäneen asiakkaan kokemusmaailmaa**.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on ammattilaisen selkeää viestintää, jota asiakkaan on helppo ymmärtää

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana tulosten mukaan kuuluu ammattilaisen puheessa. Tulosten mukaan **empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli työntekijän puheessa sinuttelua ja arkipuheen omaisia ilmaisuja**.

Sitten on tullut semmoinen niinku pelkistetty versio siitä, että mitä niinku oikeasti tarkoitetaan.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen näkyvän konkretiana siinä, että ammattilainen on valmis selventämään asiakkaalle asioita selkeästi ja asiakkaan ymmärrettävällä tavalla.

Selkeätä suomea suomalaisille, selittää asiat niin, että ymmärtää.

Vaikka Kelan asiassa niin sit jos se rupee puhumaan jotenki vaikeasti niin sitten kysyä niin, että saisinko tai siis, mitä tämä tarkoittaa tai jotenkin yksinkertaisemmin.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen näkyvän konkretiana siinä, että työntekijä on valmis myös kokeilemaan ja etsimään sellaisen tavan puhua, että asiakas saa ymmärrettävän käsityksen itseään koskevista ja käsiteltävänä olevista asioissa.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi yhteisen ymmärryksen rakentumisena asiakkaan ja työntekijän välille

Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on taito, jota voi opetella. Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen taitona, jossa ammattilaisen osoittama tilannetaju, tilannesidonnaisuus ja vuorovaikutustaidot olivat konkreettisesti näkyviä merkkejä empaattisesta vuorovaikutuksesta.

Mun mielestä sitä voi myös opetella koska onhan ihmisiä, jotka on kylmiä tai ne ei näytä tunteitaan mitenkään vaan sitten kyllähän sen kai voi opetella, mä en tiedä. Kyllä toisilla se vaatii vähän enemmän oikeasti niinku työsarkaa, että pääsee semmosesta kyynisyydestä ja hällä väliä asenteesta.

Kun jotkut on luonnostaan sellaisia että ne töksähtelee kaikille. Töksähteleviä ja tämmösiä. Niin mun mielestä siinä kohtaa ihmisen tarvitsisi niinku pikkasen muuttua. (Silloin tarvis varmaan saada sitä palautetta, että miten sen palautteen sitten saa niinku) Kun kaikki ei käsittele sitä palautettakaan.

Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen suoraa ja rehellistä puhetta asiakkaalle. Asiakkaat kuvasivat myös, miten töksäyttely ei kuulu empaattiseen vuorovaikutukseen. Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus on vaikuttavaa ja vakuuttavaa kohtaamista silloin kun ammattilainen onnistuu välittämään empatiaa konkretiana asiakkaalle.

Etä jos sulle tullaan töksäyttään suoraan tietystä asiasta niin totta kai se sitten. Aattelet, että selvä. Annetaan samalla mitalla takaisin päin. Näin mä sen käsittäisin.

Tulosten mukaan kasvokkainen kohtaaminen koettiin vaikuttavammaksi kuin esimerkiksi puhelimesta käydyt keskustelut tai lomakkeiden välityksellä ja viestein kommunikointi.

Sit on ihan niinku empaattisesta vuorovaikutuksesta, että miinuksena tämmönen kokemus, että ihmistä ei ole tavattu, käsitellään paperilla.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on neuvoja, ohjeita sekä konkreettista apua

Tulosten perusteella asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen näkyvän konkretiana juuri siinä, että hän **sai ohjeita ja neuvoja** omaan tilanteeseensa ammattilaiselta.

Mutta sitten kun on se oikea henkilö, se ohjaa sua.

Niin, jos sä meet sen luokse ja sulla on niinku joku asia, mitä sä et tiedä ja sitten sä meet kysyyn siltä niinku neuvoo tai jotakin niin sitten se niinku neuvoo taikka ohjaa johonkin.

Ja se, että jos ei se tietty ihminen osaa auttaa niin se kertoo jonkun, joka voi auttaa. Ohjaa niinku ja osaa ohjata asiakasta eteenpäin siten, että ei jätä niinku asiakasta.

Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus konkretiana ilmenee siinä, että **asiakasta ei jätetä yksin**. Asiakkaat kuvasivat tärkeänä, että asiakas pyritään ohjaamaan toisaalle, jos ammattilaisen oma osaaminen ei riitä asiakkaan tilanteen edesauttamiseen. Pelkkä kuuntelu ei asiakkaiden mielestä vielä itsessään riittänyt empaattiseen vuorovaikutukseen. **Tulosten mukaan kuuntelu oli osa empaattista vuorovaikutusta ja se konkretisoitui näkyväksi empaattiseksi vuorovaikutukseksi yhteisen ymmärryksen muodostuessa kohtaamisessa.**

Niin joskushan se on varmaan viisasta sanoa, että jos ei itse tiedä eikä osaa niin, että ei jätä sitä asiakasta yksin silleen.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on kuuntelemista ja ymmärtämistä

Tulosten mukaan osa empaattista vuorovaikutusta on kuunteleminen, silloin kun se yhdistyi muihin, asiakkaiden empaattisena vuorovaikutuksena kokemiin asioihin. Tulosten perusteella kuuleminen todentui asiakkaalle sillä, että **asiakas koki työntekijän ymmärtäneen asiakkaan kokemusmaailmaa**. Tulosten mukaan kuunteleminen muuttui empaattiseksi vuorovaikutukseksi työntekijän lisääntyneen ymmärryksen tai asiakkaalle tarjoaman konkreettisen avun myötä.

Niin se on niin kuin eri asia ihan eri asia kuin se, että vaikka sää käyt 3–4 vuotta saman ihmisen tykönä niin jos sillä on jotkut paperit, se kysyy ja sä vastaat. Niin ei se niin kun, ei siitä ainakaan mitään hyötyä ole.

Mielenterveyspalveluissa on kuunneltu ihmisiä, on autettu ja oltu ystävällisiä.

Empaattinen vuorovaikutus on sitä, että asiakkaalle tulee tunne siitä, että hän on oikealla asialla.

Ja tässä niinku tavallaan sä koet sitten sen, sä et saa sitä vastinetta tai vuorovaikutusta tai mitä onkaan niinku siihen, kun sä menet kysymään. Sulle vaan sanotaan sitten soita joko tonne tai laita sinne viesti tai sit silleen niinku.

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden kokemana välittyi asiakkaalle työntekijän asiakkaan tilanteesta lisääntyneenä ymmärryksenä ja asiakkaalle välittämän hyväksynnän kautta. **Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli yhteisen ymmärryksen rakentumista.** Yhteinen ymmärrys sisälsi asiakkaiden kuvauksissa yhteisesti jaetun näkemyksen asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan haasteellisiksi kokemien asioiden ratkaisukeinoista.

Sosiaalipalvelut toiminut hyvin ja kuunneltu asiakasta ja ymmärretty.

Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana on ymmärryksen rakentumista

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus on ymmärrykseen pyrkivää. Asiakkaan näkemyksen mukaan empaattista vuorovaikutusta konkretiana on se, että **ammattilainen on aktiivinen toimija vuorovaikutustilanteessa ja asiakas on huomion keskipisteessä.** Tulosten mukaan se, että ammattilaisella on tahto ja yritys ymmärtää asiakasta, on jo empaattista vuorovaikutusta.

Mää semmoisen asian vaan, että sen ammattilaisen täytyisi ymmärtää asiakasta.

Tulosten mukaan ammattilaisen halu mukauttaa omaa kieltään niin että asiakas ymmärtää, mitä ammattilainen tarkoittaa, on empaattista vuorovaikutusta. **Tulosten mukaan empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi asiakkaalle ammattilaisen arkipuheen omaisina ilmaisuina ja tuttavallisena puheena.**

Sitten on tullut semmoinen niinku pelkistetty versio siitä, että mitä niinku oikeasti tarkoitetaan.

Selkeätä suomea suomalaisille, selittää asiat niin, että ymmärtää.

Vaikka Kelan asiassa niin sit jos se rupee puhumaan jotenki vaikeasti niin sitten kysyä niin, että saisinko tai siis, mitä tämä tarkoittaa tai jotenkin yksinkertaisemmin.

Tulosten mukaan ammattilaisen hyvää tarkoittavat lausahdukset,” tiedän, miltä sinusta tuntuu ” olivat vähätteleviä ja asiakkaan kokemusta mitätöiviä. Ammattilaisen pyrkimys ymmärryksen luomiseen ja yhteyden tekemiseen tilanteissa oli merkittävää empaattista vuorovaikutusta.

Empaattinen vuorovaikutus on ystävällistä kohdatuksi tulemista

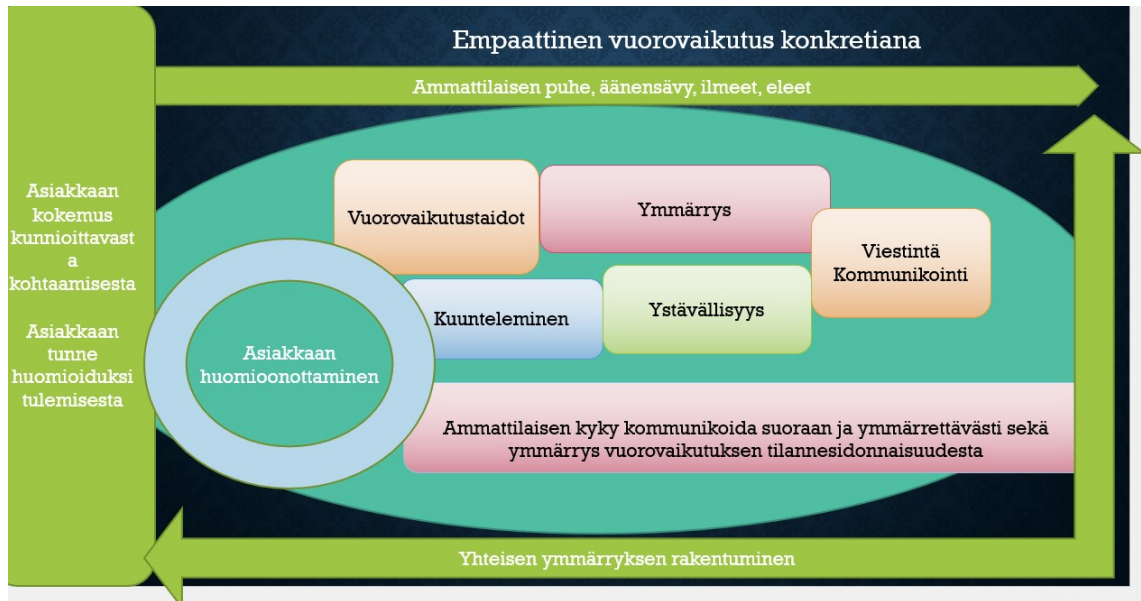
Empaattinen vuorovaikutus tulosten perusteella on asiakkaan yksilöllisyyden huomiointa. Konkretiana empaattinen vuorovaikutus näkyy asiakkaalle tulosten mukaan arvokkaana kohtaamisena ja asiakkaan ainutkertaisten kokemusten kunnioittamisena.

Mutta sitä ei ainakaan, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Eikä sitäkään, että se on hyvin valitettavaa. Joo kun se on tavallaan semmoista niinku vähättelyä.

Tulosten perusteella, että empaattisen vuorovaikutuksen läsnäolon tuntee ja tietää tuntee olossaan.

Joo, ja ikinä ei saa sanoa sitä, että mä tiedän miltä susta tuntuu. Koska jokaisella ihmisellä on joka asiasta omat juttunsa ja kokemuksensa.

Tulosten mukaan empaattisen vuorovaikutus on ammattilaisen ymmärtävää ja kunnioittavaa suhtautumista asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa ja tämän konkreettista välitymistä asiakkaalle.



Kuvio 2. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana asiakkaiden kuvaamana asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi

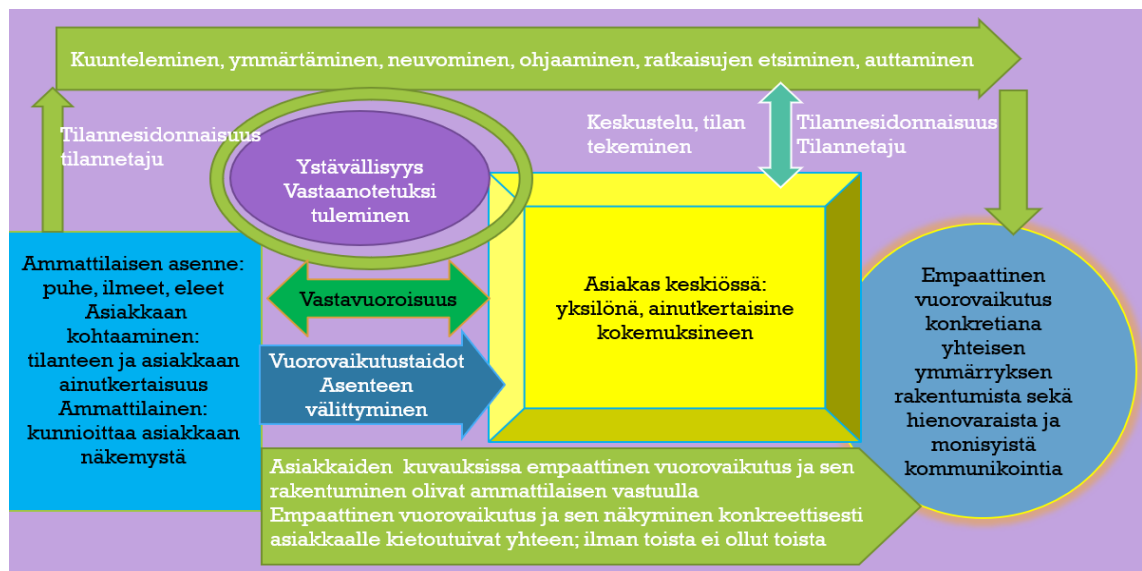
8 Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä Akaan matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaat kehittivät kuvauksen empaattisesta vuorovaikutuksesta. Edellisessä luvussa esitettyjä tuloksia verrattiin keskenään ja tulkittiin suhteessa toisiinsa. Näin muodostettiin synteesi ja työn tuotos: kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa, asiakkaan näkökulmasta kuvattuna. (ks. kuvio 3).

Asiakkaat kuvasivat empaattista vuorovaikutusta ja empaattisen vuorovaikutuksen konkreettista näkymistä/välittymistä **yhtenä kokonaisuutena enemmän kuin kahtena erillisenä kysymyksenä**. Empaattinen vuorovaikutus ja sen konkreettinen ilmeneminen kietoutuivat yhteen ja täydensivät toisiinsa. Nämä kaksi asiaa kulkevat vuorovaikutustilanteessa yhdessä, ne tarvitsevat toisensa, jotta vuorovaikutustilanne näyttäytyi asiakkaalle empaattisena vuorovaikutuksena.

Arvostava ja kunnioittava kohtaaminen ovat empaattista vuorovaikutusta. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyy asiakkaan tervehtimisessä, huomion kiinnittämisessä asiakkaaseen. Työntekijän käytös rakentaa empaattista vuorovaikutusta tervehtimisen, aloitteellisuuden sekä ystävällisyyden kautta heti tapaamisen alusta alkaen. **Empaattinen vuorovaikutus on lämmintä ja välittävää sekä ystävällisyyden lämpäisemää.**

Empaattinen vuorovaikutus ja sen konkreettinen näkyminen oli asiakkaiden kuvauksissa **saman ilmiön eri puolia ja toteutuivat yhdessä**. Empaattinen vuorovaikutus on asiakkaiden kuvauksissa omakohtaisesti koettavissa olevaa tunnetta ja samanaikaista tietoa vuorovaikutustilanteen luonteesta. Empaattisesta vuorovaikutuksesta tuli vaikuttavaa vasta sen välittyessä asiakkaalle konkretiana ja asiakkaan saadessa siitä empaattiseksi vuorovaikutukseksi tunnistettavan kokemuksen. Esimerkiksi **työntekijän ystävällisestä asenteesta ja olemuksesta**, asiakas havainnoi tilanteen luonnetta. Tämä ei jäänyt vain havainnon tasolle vaan asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan tunne; tuntuva ja olevan tunnistettavissa empaattiseksi vuorovaikutukseksi. **Asiakkaiden kokiessa tullessa vastaanotetuksi ja huomioiduksi ystävällisesti**, se oli alku empaattisen vuorovaikutustilanteen muodostumiselle.



Kuvio 3. Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden kuvaamana.

Toteutuessaan vuorovaikutussuhteessa, jollainen ammattilaisen ja asiakkaan kohtaaminenkin on, empaattinen vuorovaikutus on konkreettisesti näkyvää ja asiakkaalle koettavissa olevaa. Empaattisen vuorovaikutuksen näkyminen asiakkaalle konkreettisesti

mahdollistuu kohtaamisissa **ammattilaisen tietynlaisen asenteen** välittymisenä asiakkaalle.

Asiakkaiden kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan mm. ammattilaisen **ystävällistä asennetta** asiakasta kohtaan, **huomioiduksi tulemista** työntekijän taholta, **vastaanotetuksi tulemisen kokemusta**, ammattilaisen vuorovaikutustaitoja ja ammattilaisen hyvää **tilannetajua**. Asiakkaiden kuvauksissa empaattinen vuorovaikutus oli myös opeteltavissa oleva **taito**. Empaattinen vuorovaikutus on ammattilaiseen ystävällistä ja arvostavaa suhtautumista asiakkaaseen.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksissa korostui asiakkaiden kuvaus siitä, että empaattinen vuorovaikutus on **työntekijän asenne**, joka näkyy empaattisena vuorovaikutuksena konkreettisesti ammattilaisen ystävällisen **asenteen välittymisen kautta**. Empaattinen vuorovaikutus välittyi asiakkaiden kuvaamana ammattilaisen puheessa, toiminnassa ja ulkoisessa olemuksessa (**ilmeet, eleet, ystävällinen olemus**). Tästä kaikesta yhdessä muodostui empaattinen vuorovaikutus tai toisin sanoen tätä kaikkea empaattinen vuorovaikutus on.

Asiakkaiden kuvauksissa empaattinen vuorovaikutus ei ollut luettavissa vain työntekijän henkilökohtaiseksi osaamiseksi tai asiakkaan mystiseksi henkilökemian toimimisen kokemukseksi. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden kuvaamana oli ammattilaisen **tilannesidonnaista** vuorovaikuttamista; ammattilaisen **kykyä muuttaa vuorovaikutustaan tilanteeseen sopivaksi** ja näin asiakkaan toimijuutta edistäväksi. Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli asiakkaalle aina havainnoitavissa olevaa. Empaattinen vuorovaikutus näkyi konkretiana asiakkaalle **työntekijän asenteen** kautta mm. ammattilaisen **ulkoisen käytöksen** heijastaessa **työntekijän sisäistä asennetta** asiakasta kohtaan.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen näkyvän mm. ammattilaisen **eleistä, ilmeistä, puheesta**. Tulosten perusteella asiakkaat kuvailivat empaattisen vuorovaikutuksen konkretiana ilmenevän siten, että ammattilaisen asenne ja vuorovaikutustavat olivat vuorovaikutustilanteessa yhteneväiset. Edellä mainittuja asioita yhdisti **työntekijän ystävällisyys sekä asenteen että ulkoisesti näkyvien tunnusmerkkien** muodossa.

Konkretiana empaattinen vuorovaikutus kuului työntekijän puheesta (käytetyt ilmaisut), **äänensävyistä sekä näkyi ilmeistä ja eleistä**. Asiakkaat kokivat **kasvokkaisen** kohtaamisen olevan itselleen miellyttävämpää ja sujuvampaa sekä edistävän empaattisen vuorovaikutuksen toteutumista. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä asiakkaat kuvasivat, että **empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen vastuulla**.

Tulosten perusteella empaattinen vuorovaikutus on **kiireetöntä kohtaamista**. Asiakkaat kuvasivat kiireettömän vuorovaikutuksen ilmapiirin tekemisen olevan osa ammattilaisen ammattitaitoa. Empaattinen vuorovaikutus kuvattiin taidoksi, jota voi myös asiakkaiden mielestä opetella. Näin myös kiireettömän ilmapiirin tuntu kohdatessa, työntekijän kiireestä huolimatta, oli asiakkaiden kuvaamana ammattilaisen ammattitaitoa ja osaltaan vahvasti empaattista vuorovaikutusta.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan luonteeltaan ammattilaisen asettumista vuorovaikutustilanteissa **ei-tietämisen** tilaan. Asiakkaat kuvasivat **ei-tietämisen olevan konkreettisesti** sitä, että asiakas tulee kohdatessa huomioiduksi yksilönä, ainutkertaisine kokemuksineen. Tulosten perusteella jo **pyrkimys ymmärtämiseen** koettiin empaattisena vuorovaikutuksena. Asiakkaat kuvasivat, että osa ammattilaisen ammattitaitoa on ymmärtää vuorovaikutuksen tilannesidonnaisuus. Konkretiana empaattinen vuorovaikutus näkyi kohtaamisissa ammattilaisen hyvänä tilannetajuna ja kykyinä muokata omaa vuorovaikutustaan, jotta asiakas tulisi paremmin ymmärretyksi ja asiakkaan asia selvitetyksi. Asiakkaan kokemuksena empaattinen vuorovaikutus oli ymmärrykseen pyrkivää. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi on **ymmärryksen rakentumista**, uusien näkökulmien avautumista ja sitä kautta uudenlaisten ratkaisujen mahdollistumista.

Empaattinen vuorovaikutus konkretiana oli asiakkaan kokemusta **kohdatuksi tulemisesta**. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi asiakkaiden kuvauksissa **vaastanotetuksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksena**. Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan jotakin, joka näkyy ja tuntuu konkreettisesti asiakkaalle ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa.

Empaattisen vuorovaikutuksen kokemuksellinen puoli oli merkityksellinen asiakkaiden kuvauksissa. **Kuvatessaan, mitä empaattinen vuorovaikutus on, asiakkaat kuvasivat usein samanaikaisesti, miltä se tuntuu.**

Ammattilaisen ymmärrettävä viestintä on empaattista vuorovaikutusta. Konkretiana empatia **näkyi ammattilaisten selkeänä kielenkäyttönä ja haluna muokata omaa puheitaan asiakkaalle paremmin ymmärrettäväksi**. Empaattinen vuorovaikutus konkretiana näkyi kohdatessa **ammattilaisten arkipuheen kaltaisina ilmaisuina ja asiakkaan sinutteluna**. Tämä edesauttoi luontevan tilan muodostumista tapaamiseen, jossa mahdollistui vaikeidenkin asioiden käsittely.

Empaattinen vuorovaikutus on asiakasta myönteisellä tavalla huomioivaa. **Suora ja ymmärrettävä viestintä** on empaattisen vuorovaikutuksen näkymistä asiakkaalle konkretiana.

Empaattinen vuorovaikutus on toiseen suuntautuvaa ja toista huomioivaa. Oleellista empaattisen vuorovaikutuksen toteutumisen kannalta asiakkaiden kuvauksissa oli, että työntekijä pyrki rakentamaan luottamuksellisen eli mutkattoman välittävän ja asiakasta arvostavan ilmapiirin tapaamiseen.

Asiakkaiden kuvaamana ja kokemana empaattinen vuorovaikutus ei ole vain puheen tasolla toteutuvaa tai jokin vaikeasti avautuva käsitteellinen ilmiö. Empaattinen vuorovaikutus on **arkipäiväistä, kohdatessa tapahtuvaa, nähtävissä ja koettavissa olevaa**. Asiakkaat kuvasivat, että empaattisen vuorovaikutuksen läsnäolon tuntee; sen tietää, myös, jos jokin ihminen tai tilanne ei ole empaattinen. Empaattinen vuorovaikutus toimii monella eri tasolla ja se on paitsi työntekijän ajattelun ja asenteen välittymistä asiakkaalle niin myös konkreettista asiakkaan auttamista ja neuvomista. Empaattinen vuorovaikutus edellyttää työntekijän vuorovaikutustaitojen ja keinojen mukauttamista tilanteen ja asiakkaan mukaan sopivaksi.

9 Pohdinta

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön yhteiskehittelytilaisuudessa kehitettiin kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna. Tässä työssä asiakas oli tiedontuottaja ja samalla myös kehittäjäkumppani. Tutkimuksellisen kehittämistyön mielenkiinto kohdistui asiakkaiden näkemyksiin empaattisesta vuorovaikutusta ja miten se asiakkaan näkökulmasta ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa konkretiana näkyy. Tässä luvussa tarkastelen työn tuloksia, menetelmällisiä ratkaisuja ja eettisyyttä. Lopuksi tuon esille työstä nousseita jatkokehittämisideoita.

9.1 Tulosten tarkastelu

Tuloksista tehdyt johtopäätökset ja pohdinta

Tutkimuskysymys 1. ja tutkimuskysymys 2. näyttäytyivät osittain yhtenä kokonaisuutena. Empaattinen vuorovaikutus ja sen konkreettinen ilmeneminen kietoutuivat yhteen asiakkaiden kuvauksissa. Asiakkaan näkökulmasta empaattista vuorovaikutusta on vain asiakkaalle konkreettisesti välittyvä empatia. Empaattinen vuorovaikutus on vuorovaikutustilanteessa omakohtaisesti havainnoitavissa ja koettavissa oleva ilmiö.

Asiakkaalle välittyvä tunne siitä, että hänellä on oikeus hakea apua, oli merkittävä empaattisen vuorovaikutuksen tekijä asiakkaiden kuvatessa empaattista vuorovaikutusta. Asiakkaat saivat vahvistuksen asiansa vastaanotetuksi tulemisesta työntekijän elekielistä. Ystävällisyyden ilmentymää olivat asiakkaiden kuvauksissa työntekijän äänensävy, hymy, ilmeet ja eleet.

Asiakkaan oikeanlainen huomioiminen kohdatessa vahvisti asiakkaalle tunnetta siitä, että hän on arvokas ja hänen asiansa on tärkeä myös ammattilaisen mielestä. Asiakkaiden kuvauksissa empaattinen vuorovaikutus rakentui ammattilaisen vuorovaikutustaitojen ja tilannetajun varassa. Asiakkaiden kuvauksissa empaattisen vuorovaikutuksen taitojen opettelemista edesauttaa ammattilaisen kyky itsereflektioon.

Empaattinen vuorovaikutus on vaikuttavaa ja vakuuttavaa kohtaamista silloin kun ammattilainen onnistuu välittämään empatiaa konkreettina asiakkaalle. Empaattinen vuorovaikutus rakentui asiakkaan kuulluksi tulemisen ja nähdyksi tulemisen kokemuksen kautta. Empaattinen vuorovaikutus lähti rakentumaan työntekijän asettuessa kuulemisen, hyväksynnän ja ei-tietämisen tilaan vuorovaikutustilanteessa; asiakas tuli nähdyksi yksilönä, ainutkertaisine kokemuksineen.

Empaattinen vuorovaikutus ammattilaisten ja asiakkaiden kohdatessa asiakkaiden kuvaamana

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten mukaan asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen toteutuvan paremmin kasvokkain, lähitapaamisissa. Asiakkaiden kuvauksissa ei tullut esille kokemuksia digitapaamisista tai niihin liittyviä kuvauksia.

Asiakkaat korostivat kasvokkaisen kohtaamisen mahdollisuutta. Puhelimessa tai tietokoneen välityksellä tapahtuneista asiakastapaamisista ei ollut kuvauksia. Asiakkaat kuvasivat hiukan etävastaanottoihin liittämäänsä vaikeuksia. Kuvatut vaikeudet liittyivät tapaamisaikojen varaamiseen ja omien asioiden sopimiseen ja selvittämiseen enemmän kuin varsinaisiin kohtaamisiin auttamistyön ammattilaisen kanssa digivälitteisesti.

Lähitapaamisissa merkittäväksi vuorovaikutuksen kannalta nousi ammattilaisen ystävällinen asenne asiakasta kohtaan ja sen konkreettinen näkyminen kohdatessa. Asiakkaiden kuvauksissa työntekijän hyvät vuorovaikutustaidot ja kyky ammatillisen empatiaan koettiin itseä voimaannuttavana. Empatia vuorovaikutustilanteessa ikään kuin sai työntekijän asettumaan asiakkaan asemaan ja auttoi ymmärtämään, miten asiakas asioita kokee tai miltä asiat voivat hänestä tuntua (Aaltola 2017:27–45). Ne olivat osatekiäjiä siihen, että asiakkaat kokivat tilanteen empaattiseksi vuorovaikutukseksi. Leiman (2015) toteaa, että dialogisessa ohjauksessa työntekijän on havainnoitava omaa osuuttaan vuorovaikutuksesta ja samalla asiakkaan itsereflektion taitoa ja syvyyttä. Leiman (2015) kuvaa reflektion olevan asiakkaan toimijuuden tukemista ja korostaa dialogisen suhteen merkitystä ymmärryksen avaajana. (Leiman 2015: 57–67). Työntekijän oman toiminnan reflektio sekä asiakkaan itsereflektiokyvyn arvioiminen ja tukeminen tapaamisen aikana onkin nähtävissä asiakkaan toimijuuden tukemiseksi.

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan sellaista, jossa työntekijä mukauttavaa toimintaansa, jotta asiakas sekä ymmärtää että tulee ymmärretyksi paremmin. Dialoginen suhde ja sen avaama ymmärrys toimivat asiakkaan toimintakykyä edistäen. Asiakkaan toimijuus vahvistuu itseymmärryksen ja uusien toimintatapojen myötä. Leiman (2015) kuvaa, miten asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen selville saamisen tehtävä. (Leiman 2015:57–67). Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten perusteella dialogisuus oli tietämisen sijaan asettumista suhteeseen ja ei – tietämistä. Dialogi mahdollisti tilan luomisen, jossa vuorovaikutus kantaa sekä työntekijää että asiakasta. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen tehtävä oli etsiä ja suunnata yhdessä kohti lähemmäksi yhteisen ymmärryksen muodostumista. Asiakaan toimintakyvyn ja voimaantumisen vahvistuminen on näin ajatellen asiakkaan itsereflektion vahvistumista ja sitä kautta toimintaan kohdistuvien parempien toimintatapojen löytymistä. Asiakkaiden kuvauksissa toistui, että työntekijä auttaa asiakasta kuuntelemalla, kunnioittavalla läsnäololla sekä palautteen avulla luomaan ymmärrystä asiakkaan pulmallisiksi kokemiin asioihin ja hakemaan uudenlaisia ratkaisuja asiaan. (Mönkkönen 2007:31.) Asiakkaat

korostivat jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä ja kokemusten ainutkertaisuutta. Osa empaattisen vuorovaikutuksen kokemuksellista perustaa voisikin ajatella olevan siinä, että työntekijä näkee asiakkaan yksilöllisyyden ja kunnioittaa sitä ja asiakas kokee tämän voimakkaan myönteisenä ja vuorovaikutusta edistävänä.

Työntekijän on tärkeä tietää, että kenenkään elämä ei avaudu toiselle täysin tiedettäväksi. Ei voi kuvitella tietävänsä toisen maailmaa ja kokemuksia kuvittelunsa mukaisesti toteutuvana. Asiakkaan arki ja kokemukset ovat aina ainutkertaisia eivätkä kategorisoitavissa. Kuvittelun, tiedetyn ja todellisuuden välissä on aina maastoa, jonka johon kartta ja kompassi ovat asiakkaalla. Reflektioiva ote työhön voi edesauttaa sen ymmärtämistä, että ei voi olettaa tuntevansa toisen täysin tai kuvitella, että voisi täysin tietää toisen maailmaa. Empatian haasteena on, että mikäli työntekijä näkee paljon itselle tuttua toisessa voi asiakkaan erityisyys kadota (Aaltola 2017 27–45).

Asiakkaille merkityksellistä kohdatessa oli, että työntekijän huomio oli suuntautunut asiakkaaseen. Asiakaskeskeinen työskentelyote välittyi asiakkaalle työntekijän ystävällisestä käytöksestä; tavallisesta tuli merkittävää. Luottamusta kohdatessa rakensi ammattilaisen ystävällinen asenne ja asiakkaan vastaanottaminen. Asiakkaiden kuvauksissa empaattinen vuorovaikutus toteutui, mikäli se näkyi konkreettisesti. Tätä pohdittaessa keskiöön nousee ammattilaisen asenne. Asenne heijastui konkreettisesti työntekijän koko olemuksesta. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaan kokemana on olemassa vain, jos jokin sitä tilanteesta konkreettisesti ilmentää. Työntekijän asenne heijastuu hänen olemuksestaan. Siksi on tärkeää ajatella, mitä ajattelee.

Siinä missä kognitiivinen empatia vuorovaikutustilanteissa auttaa työntekijää tekemään havaintoja tunnekokemusten ulkopuolelta asiakkaan tilanteesta niin se myös auttaa asiakasta havainnoimaan ja tekemään päätelmiä mm. työntekijän asiakkaaseen ja tilanteeseen kohdistamasta asenteesta. (Aaltola 2017:49–51).

Asiakas yksilönä, ainutkertaisine kokemuksineen kohdattuna

Kuvatessaan empaattista vuorovaikutusta ja sen konkreettista näkymistä asiakkaat kuvasivat suurelta osin samoja tekijöitä, mitä kuuluu ekologisen (valtaistumista tukeva) kuntoutuksen paradigman mukaiseen asiakkaan hyvään kohtaamiseen. Kuntoutuksen valtaistavan paradigman mukaisesti asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, joka on tasavertainen toimija oman elämänsä asioissa. Tämä edellyttää työntekijältä

oikeanlaista asennetta ja työtettä. Valtaistavan paradigman mukaisesti asiakas osallistuu tarpeiden ja tavoitteiden määrittelyyn. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus valita ja osallistua oman kuntoutumisensa prosessin toteutukseen kaikinensa siis myös arviointiin ja seurantaan. (Terveys ja sosiaaliministeriö 2004: 25.) Asiakkaalla on oikeus myös valita pois jättäytyminen palveluista.

Valtaistavan paradigman mukaisesti asiakkaalla on oltava mahdollisuus osallistua palvelujen kehittämiseen ja saada tukea, ohjausta ja neuvontaa. Asiakas on työskentelyn keskiössä ja hänet nähdään aktiivisena osallistujana ja omaa elämäänsä suunnittelevana yksilönä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004:25.) Empaattisen vuorovaikutuksen määrittäviä tekijöitä asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna olivat nämä samat asiat. Yhteneväistä näissä on myös tilannesidonnaisuus. Merkittävää asiakkaille oli lisäksi työntekijän hienotunteisuus asiakastilanteissa sekä hyvä tilannetaju asiakkaan huomioimisen tavoissa.

Omalla vuorovaikutustavallaan työntekijä pystyi tuomaan esille asiakkaan arvokkuutta. Ammatillaisen taitoa on kyky nähdä ratkaisukeinoja ja tuoda näitä esille kohtaamisissa. Mahdollisuuksien näkeminen auttaa toiveikkuuden toteutumista ja voimavaraistaa asiakasta. Empaattisen vuorovaikutuksen ilmapiirissä asiakkaan on turvallista tutkailla omaa elämäntilannettaan sekä nähdä ja löytää omia voimavarojaan.

Hyvä ja asiakasta kunnioittava kohtaaminen oli asiakkaan kokemana työntekijän kii-reettömältä tuntuva läsnäoloa tilanteessa. Työntekijän reflektoidessa omaa toimintaansa, mahdollistuu sen tietäminen missä kulkee asiakkaan raja ja mitä on mahdollista tietää. Asiakkaat kuvasivat ei-tietämisen tilaan asettumisen olevan myös tärkeä ammatillaisen taito. Se tukee ammatillaisen ajattelussa asiakkaan näkemistä omana erillisenä yksilönä, omine kokemuksineen. Käänteisesti työntekijän osoittama ei-tietämisen tila siis lisää asiakkaan kokemusta yksilönä kohdatuksi tulemisesta. Ei-tietämisen kanssa yhdessä työntekijän tärkeä taito on kyky asettua tilanteeseen ja suunnata huomio asiakkaaseen. Työntekijä ikään kuin luo omalla asenteellaan ja käytöksellään rauhallisen tilan asiakkaan ja työntekijän väliin, tilan, jossa mahdollistuu uusien näkökulmien löytäminen asiakkaan esittämiin pulmiin. Asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi kunnioittavasti; ammatillaisen on tarkasteltava omia vuorovaikutustaitojaan ja mahdollisesti oltava valmis syventämään osaamistaan.

Dialogisuus

Mönkkönen (2017) kuvaa miten vuorovaikutussuhde lujittuu, kun auttamistyötä tekevä ammattilainen osoittaa myönteistä empatiaa ja kertoo ymmärtäneensä asiakasta, palaamalla asiakkaan juuri kertomaan (2007:31). Tulosten perusteella asiakkaat kuvasivat dialogia siten, että pelkkä kuulluksi tuleminen ei vielä ole empaattista vuorovaikutusta. Asiakkaiden kuvauksissa kuulluksi tuleminen yhdistettynä työntekijän ymmärryksen syntymiseen asiakkaan tilanteesta koettiin empaattiseksi vuorovaikutukseksi. Dialogi asiakkaiden kuvauksissa esiintyi kasvokkaisena kohtaamisena, jossa työntekijä ja asiakas keskustellen rakentavat yhteistä ymmärrystä asiakkaan haasteelliseksi kokemaan asiaan. Työntekijän selkeys ilmaisussa ja arkikielen omainen puhe rakensivat luottamusta ja yhteyttä kohtaamisissa. Yhteisen kielen löytymisen kautta voi tapahtua uusien näkökulmien löytymistä. Tulosten perusteella asiakkaat odottavat saavansa kohtaamisista konkreettista apua, neuvoja, ohjeita tai esim. vaihtoehtoisten uusien näkökulmien löytymistä itselleen haasteellisiksi kokemiinsa asioihin. Kiteytettynä: kerrottua ei puhujalle palautettuna tai kysyttynä ole enää sama. Dialogi mahdollistaa toivon ja uusien oivallusten löytämisen. Tuo toteutuu vuorovaikutuksessa, yhteistyössä (Mönkkönen 2007:31).

Empaattisen vuorovaikutuksen ilmapiirissä asiakaskohtaukset sujuivat dialogissa. Asiakkaat mainitsivat vastavuoroisuuden toimivan niin, että jos työntekijä osoittaa ystävällisyyttä kohdatessa niin asiakkaan on helppo vastata takaisin samalla tavalla. Samanaikaisesti asiakkaat kuvasivat kuitenkin empaattisen vuorovaikutuksen olevan työntekijän vastuulla. Tämä haastaa ammattilaista tutkimaan omaa ajatteluaan. Asiakkaat kuvasivat työntekijän asenteen heijastuvan kohtaamisissa. Äänettömästi ajatellut asiat ovat läsnä vuorovaikutustilanteessa ja muokkaavat vuorovaikutusta; kehonkieli voi paljastaa asenteen vaikkei siitä ääneen lausuttaisi.

Asiakkaiden kuvauksissa empaattinen vuorovaikutus oli hienovaraista. Tätä voi peilata hyvin siihen, miten Goffman (1955) kirjoittaa sosiaalisen arvon ja keskinäisen arvioinnin välittyvän hienovaraisesti. Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen näkyvän konkretiassa työntekijän asenteesta, ystävällisyydestä, ilmeistä, eleistä, äänensävyä ja koko olemuksesta. Goffman (1955) kuvaa, miten hyvän vuorovaikutustilanteen voi menettää hetkessä: varomaton vilkaisu, tilanteeseen sopimattomat eleet tai äänensävy voivat rikkoa luottamusta ja pyrkimystä yhteisymmärrykseen. Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen vastakohdiksi mm. työntekijän tylyyden, papereihin keskittymisen, töksäyttelyn, passiivisuuden sekä puutteellisen tilannetajun. Goffmanin

(1955) mukaan sosiaalisissa tilanteissa esiintyy rituaalinen koodi. Sen tarkoitus on suojata hyvää vuorovaikutusta. Tämän Goffman (1955) kertoo toimivan, mikäli henkilö on valmis havainnoimaan vuorovaikutustilannetta ja asetumaan siihen yhdessä toisten kanssa. Goffman (1955) nimeää mm. tarkkanäköisyyden, sosiaalisen taidon tai huomaavaisuuden puutteen heikentävän vuorovaikutuksen laatua. (Goffman: 55–59.) Asiakkaat kuvasivat samaa asiaa siten, että työntekijän kyky asettua tilanteeseen, suunnata huomio asiakkaaseen ja havainnoida tilannetta sekä ystävällinen asenne ja hienotunteisuus rakentavat empaattista vuorovaikutusta kohtaamisiin. Asiakkaiden kuvauksissa työntekijän asenne nousi merkittävään rooliin siihen, millaiseksi vuorovaikutustilanne kohdatessa rakentuu.

Asiakkaan toimijuuden tukeminen

Asiakkaiden kuvauksissa sana toimijuus ei tullut esille. Asiakkaat kuvasivat, millaista empaattinen vuorovaikutus on ja miten se konkreettisesti näkyy ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa. Kuitenkin asiakkaiden kuvauksista voi päätellä, että yksi empaattisen vuorovaikutuksen merkitys tapaamisissa oli, että se vahvisti asiakkaiden toimijuutta.

Asiakkaat kuvasivat toimijuuden vahvistumista siten, että tapaamisten aikana tapahtuu jotakin, jonka avulla pääsee eteenpäin. Toimijuuden vahvistuminen asiakkaiden kuvauksissa näkyi siinä, että kohtaamisen myötä herää tietoisuus ja kokemus siitä, että asiakas oli saanut käynnistä itselleen jotakin. Asiakkaat eivät välttämättä osanneet kuvata, mitä tapaamisen se jokin oli, mitä siitä sai itselleen. Usein tuo saatu tai tapahtuva asia asiakkaiden kuvauksissa on tulkittavissa uudenlaisten näkökulmien saamiseksi ja yhteisen ymmärryksen muodostumiseksi asiakkaalle merkitykselliseen asiaan.

Asiakkaat kuvasivat myös, miten ammattilaisen myötätunnon ilmaisu vaikutti niin, että asiakkaat kokivat saaneensa jotakin tapaamisesta. Näissä kohdissa kuvauksia tuon jotakin voi tulkita olevan asiakkaan voimaantumista ja toimijuuden vahvistumista. Työntekijän taito luoda suhteeseen tilaa ja luottamusta vahvisti asiakkaan toimijuutta. Martela (2017) kuvaa myötätunto olevan tietoisuutta, tunneyhteyttä ja toimintaa (Martela 2017:13–16). Tulosten perusteella voi todeta, että vain konkreettisesti välittyvä ja kokemuksellisesti tuntuva empaattinen vuorovaikutus oli asiakkaiden kuvauksissa empaattista vuorovaikutusta. Toimijuuden vahvistumista auttoi asiakkaiden kohdatuksi tuleminen, kuulluksi tuleminen ja ymmärryksen lisääntyminen haastavan elämäntilanteen keskellä. Toimijuuden vahvistumista rakensi työntekijältä saadut ratkaisuehdotukset,

toiveikkuuden viriäminen ja ymmärrys, että omaan elämäntilanteeseen on mahdollista vaikuttaa omilla valinnoilla. (Karhula, Sellman, Sipari, Ylisassi 2022:281.)

Empatian välittyminen

Asiakkaiden kuvatessa työntekijän asennetta ja sen vaikutusta empatian muodostumiseen he samalla kuvasivat, miten he sen tavoittivat. Mielenkiintoista oli, että asiakkaat kuvasivat tietävänsä, tuntevansa ja kokevansa empaattisen vuorovaikutustilanteen läsnäolon ja rakentumisen tapaamisissa. Kokemus voi kuulostaa mystiseltä mutta todennäköisemmin asiakkaat kuvasivat intersubjektiota eli välittömän kehollisen kommunikoinnin tilaa. Asiakkaat kuvasivat asenteen heijastuvan työntekijän sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä. Aaltolan (2017) mukaan yhteisesti luotu todellisuus rakentuu kehollisen vuorovaikutuksen kautta. Sen on todettu olevan sanat ylittävää kommunikatioita, jossa sanaton kehollinen kommunikaatio soljuu yksilöiden välillä. Sen edellytys on toisensa subjekteiksi tunnistaminen. (Aaltola 2017: 62–67, 72–73.)

Asiakkaat kuvasivat myös tilanteita, joissa vuorovaikutus toteutuu vaillinaisesti tai huonosti. Tällöin yhteinen ymmärrys jää vajaaksi tai sitä ei synny tapaamisen aikana lainkaan. Merkittävää yhteyden syntyemiselle asiakkaan kuvauksissa oli asiakkaan yksilöllisyyden näkeminen ja työntekijän asiakaskeskeinen työote. Aaltolan (2017) mukaan vuorovaikutustilanteissa tapahtuu luonnollinen kehojen välitön viestintä, intersubjektivisuus avaa jotakin, jonka kautta empatia syntyy ja tuottaa käsityksiä toisesta. Työntekijän reflektio nousee tässäkin tärkeäksi. Intersubjektivisuus voi olla valikoivaa, jolloin asiakas tulee nähdyksi ryhmän jäsenenä tai stereotypian kautta. Aaltola (2017) kuvaa tätä siten, että virittäytyminen toisen läsnäoloon jää puuttumaan ja jaetusta tilasta huolimatta yhteys uupuu. (Aaltola 2017:83–85.) Asiakkaiden kuvauksissa tämä oli sanoitettu siten, että he eivät kokeneet saavansa tapaamiselta mitään.

9.2 Kehitystyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen tarkastelu

Valmistautuminen aineistonkeruutilaisuuteen

Perehdyin empaattisen vuorovaikutuksen ilmiöön monipuolisesti teoriatasolla ennen aineistonkeruutilaisuutta. Testasin tutkimuskysymysten ymmärtämistä lähipiirissäni eri ikäisten ja taustaisten ihmisten kanssa. Empaattinen vuorovaikutus oli testaus mielessä

tekemieni kysymiskokeilujen perusteella käsitteenä monelle vieras ja vaikeasti avautuva.

Tutkistelin myös omia ajatuksiani empaattisesta vuorovaikutuksesta. Peilasin omia ajatuksiani empaattisesta vuorovaikutuksesta sekä teorian että käytännön kautta. Tämä loi perustaa onnistuneen yhteiskehittelytilaisuuden toteutukselle. Suunnittelin tarkkaan yhteiskehittelytilaisuuden kulun.

Olemalla tietoinen mahdollisimman hyvin omista ajatuksistani ilmiöön liittyen, pystyin paremmin keskittymään tiedontuottajien kuvaukseen. Reflektointi tuki käytännön toteutusta niin, että fokus pysyi tiukasti sekä yhteiskehittelytilaisuuden toteutuksessa että aineistoa analysoidessa tiedontuottajissa ja heidän tuottamissaan kuvauksissa.

Ilmapiiri yhteiskehittelytilaisuudessa oli alkuun hiukan jännittynyt. Osallistujat kommentoivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan hankala käsitteenä. Alustuksen jälkeen tiedontuottajien käsitys aiheen haastavuudesta muuttui. Useampi osallistuja totesi, että heillä on omakohtaisia kokemuksia aiheesta. Tilaan virisi melko vilkas ja innostunut keskustelu. Tämän jälkeen tiedontuottajien oli helppo jatkaa keskustelua kahdessa 3 hengen pienryhmässä. Pienryhmiin jakautuminen tapahtui vapaasti osallistujien toimesta.

Yhteiskehittelytilaisuus

Valittu aineistonkeruumenetelmä, Learning -cafe, toimi hyvin yhteiskehittelyssä. Yhteiskehittely oli sujuvaa ja keskustelu innostunutta sekä pienryhmä että koko ryhmän työskentelyn aikana. Ryhmässä vallitsi avoin ja luottamuksellinen keskustelu. Ryhmät työskentelivät itsenäisesti eikä minulle tullut kysymyksiä ryhmien työskennellessä. Oma roolini ryhmän työskennellessä oli vain läsnäolo tilassa.

Suunnitellusta työskentelystä poikkeaminen

Suunniteltuna oli pöytien vaihto n. 30 minuutin keskustelun jälkeen. Alun perin oli tarkoitus, että kirjurit eivät vaihda pöytää. Ryhmäläiset halusivat kuitenkin jatkaa samassa 3 hengen ryhmässä molempien tutkimuskysymysten ajan. Tämän tilanteen ratkaisin siten, että vaihdoin ryhmän tuottamat kartongit toiselle ryhmälle ja työskentely jatkui ryh-

missä tämän jälkeen. Tähän ratkaisun päädyin siksi, että aiheen kannalta oleellisempaa oli ryhmän työskentelyn sujuva jatkuminen ja ryhmäläisten mielipiteiden sekä huomioiden esittäminen, kuin pitäytyminen tiukasti suunnitellussa tai keskusteleminen Learning-cafe menetelmästä. Lyhyen keskustelutuokion jälkeen ryhmät jatkoivat työskentelyä.

Loppukeskustelu

Loppukeskustelussa oma roolini työskentelyn sujumiseksi oli isompi eli keskustelun käynnistäminen. Olin hyvin tietoinen omasta roolistani loppukeskustelussa: mielenkiinto oli tiukasti ryhmän mielipiteissä ja luin kartongeilla olevat asiat kirjaimellisesti, jotta vaikuttaisin mahdollisimman vähän ryhmäläisten mielipiteisiin. Keskustelu ryhmissä oli ollut soljuvaa. Loppukeskustelun käynnistymiseksi tarvittiin kuitenkin omaa aktiivista osallistumistani.

Yhteiskehittelyn ilmapiiri oli osallistujien työskentelystä tekemieni havaintojen perusteella avoin ja luottamuksellinen. Keskustelu pienryhmissä oli ollut vilkasta. Oman pohdintani jälkeen nimeäisin loppukeskustelun aloittamisen vaikeuksien johtuneen käsiteltävänä olevien asioiden merkityksellisyydestä ja henkilökohtaisuudesta. Kuvatessaan empaattista vuorovaikutusta, osallistujat puhuivat omakohtaisesti koetuista asioista ja tunteista. Omakohtaiset kokemukset oli helpompi jakaa pienessä ryhmässä kuin auki puhua koko ryhmän kuullen, vaikka ryhmäläiset olivat tuttuja toisilleen jo entuudestaan.

Omakohtaisista kokemuksistaan puhuessaan osallistujat lähtivät etäännyttämään aiheita itsestään ja puhumaan yleistäen kokemusta.

Nämä kohdat keskustelussa olivat esim., että tiedontuottaja puhuessaan käyttää seuravanlaista rakennetta.

Jos joku esim. menee sossuun tai mielenterveystoimistoon niin odottaa saavansa jotakin apua, että siellä niinku ihminen kysyy oikeasti eikä vaan papereista.

Näissä kohdin loppukeskustelua, palautin aiheita lempeästi kysyjälle takaisin. Sanoin esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”Jos siis sulla tai jollakin muulla on esim. kokemus sossusta tai mielenterveystoimistosta.” Tämä toimi pehmeänä keinona kohdentaa puhujaa kertomaan omista kokemuksistaan. Tämä tapa sai hiljaisen hyväksynnän ryhmässä,

päätellen siitä, että tämän jälkeen keskustelu jatkui luontevasti ryhmäläisten kertoessa omakohtaisia kokemuksiaan.

Menetelmälliset ratkaisut

Analysoitavaa materiaalia loppukeskustelusta kertyi kohtuullisesti. Tiedontuottajien tuottama aineisto oli rikas ilmaisuiltaan. Uudelleen toteuttaessani vastaavan tilanteen, tallentaisin sisällönanalyysiä varten myös pienryhmäkeskustelut.

Vaihtoehtoisia tapoja olisi ollut joko kahden erillisen yhteiskehittelytilaisuuden järjestäminen siten, että yhtä tutkimuskysymystä käsiteltäisiin yhdessä tilaisuudessa. Mahdollista olisi ollut myös, että tutkimuskysymyksiä olisi voinut olla vain yksi, joka olisi ollut tutkimuskysymys 1. Mitä empaattinen vuorovaikutus ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna on asiakkaan toimijuuden tukemiseksi. Jotakin oleellisen tärkeää olisi voinut jäädä aineistosta pois, mikäli tutkimuskysymys 2. olisi rajautunut pois. Tuloksista käy ilmi, että empaattinen vuorovaikutus ja empaattisen vuorovaikutuksen konkreettinen näkyminen asiakkaalle kietoutuivat yhdeksi ilmiöksi eli empaattiseksi vuorovaikutukseksi. Merkittävä tulos oli, että empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden mielestä oli olemassa vain sen ilmetessä konkreettisesti; empaattinen vuorovaikutus oli havaittavissa ja koettavissa olevia asioita ja tunteita.

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruuseen olisi sopinut hyvin myös avoin haastattelu. Avoin haastattelu olisi voinut auttaa haastateltavaa omakohtaisten kokemusten kertomiseen syvällisemmin. Avoimen haastattelun ajatus siitä, että haastattelija on keskustelukumppani, olisi sopinut empaattisen vuorovaikutuksen ilmiön käsittelyyn. Avoin haastattelu on vaativaa haastattelijan vuorovaikutus- ja haastattelutaitojen osalta. Avoimen haastattelun haastavuus on siinä, miten haastattelija voi hienovarasesti viedä keskustelua syvemmin ja tarkemmin aiheen käsittelyyn. Sama hienotunteisuuden ja vuorovaikutustaitojen vaade tuli esille toki myös yhteiskehittelytilaisuuden fasilitoinnissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Avoin keskustelu menetelmällisenä ratkaisuna olisi saattanut häivyttää asiakkaan tarpeen suojata kasvojaan ryhmän edessä ja kertomusten itsestä etäännyttämiseltä olisi vältytty.

9.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tiedotustilaisuus pidettiin toukokuussa 2022 Narikka toiminnan yhteydessä. Tiedotustilaisuuteen osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen. Tiedotustilaisuudesta oli informoitu palveluohjaajan toimesta jo etukäteen Narikkatoimintaan osallistuvia. Tämä mahdollisti sen, että halutessaan toimintaan osallistuvat olisivat voineet jättää osallistumasta tiedotustilaisuuteen tai osallistua Narikka päivään vasta tiedotustilaisuuden päätyttyä. Tutkimuksellisesta kehittämistehtävästä tiedottaminen oli oikea aikaista ja riittävää, jotta tiedontuottajille jäi aikaa harkita osallistumista. Asiakkailta oli aikaa harkita osallistumistaan tiedontuottajiksi kaksi viikkoa tiedotustilaisuuden jälkeen. Tiedotustilaisuuden pitäminen Narikkatoiminnan kokoontumiskerran yhteydessä toteutui palveluohjaajan aloitteesta, asiakasnäkökulma edellä. Tiedotustilaisuus järjestettiin siten, että asiakkaiden oli mahdollisimman helppo osallistua siihen.

Alustavasti tutkimuksellisesta kehittämistyöstä oli tiedotettu otsikko eli aihepiiri tasolla mahdollisia tiedontuottajia jo keväällä 2022. Osallistujilla oli mahdollisuus kysyä tutkimuksellisen kehittämistyön tekijältä sekä tiedotustilaisuudessa että sen jälkeen tarkentavia kysymyksiä harkitessaan osallistumista tiedontuottajaksi. Tiedotustilaisuudessa virisi keskustelua tutkimuksellisen kehittämistyön ilmiöstä käsitteenä. Ilmiö koettiin monitahoiseksi ja vaikeasti avautuvaksi. Toisaalta jo tiedotustilaisuudessa keskusteluun nousi osallistujien oivalluksia, että ilmiö on tuttu heille kaikille. Tiedotustilaisuudessa jaettiin osallistujille Liite 1. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta, Liite 2. Tutkimustiedote sekä Liite 3. tietosuojaseloste. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle ei esitetty tarkentavia kysymyksiä tutkimuksellisen kehittämistyön aiheesta tiedotustilaisuuden jälkeen sähköpostitse tai puhelimitse.

Osallistujan suostumuslomakkeen (Liite 1.) keräsin osallistujilta ennen yhteiskehittelytilaisuuden alkamista. Osallistujan suostumuslomakkeen (Liite 1.) allekirjoitus oli edellytys osallistumiseen yhteiskehittelytilaisuuteen ja samalla suostumus loppukeskustelun tallentamiseen sekä pöydistä kerättävien tuotosten hyödyntämiseen osana aineistoa. Osallistujan suostumuslomaketta (Liite. 1.), Tutkimustiedotetta (Liite 2.) sekä Tietosuojaselostetta (Liite 3.) tarkasteltiin vielä huolella yhdessä osallistujien kanssa ennen yhteiskehittelytilaisuuden alkamista ja aiheen alustamista. Tiedontuottajiksi osallistuville kerrottiin useampaan kertaan osallistumisen perustuvan vapaaehtoisuuteen. Kaikilla kiinnostuneilla, Narikan toimintaan osallistuvilla asiakkailla, oli mahdollisuus osallistua

tiedontuottajiksi. Ketään ei suljettu pois millään poissulkukriteerillä. Yhteiskehittelytilaisuuteen osallistui 6 henkilöä tiedontuottajina.

Valittu yhteiskehittelymenetelmä Learning Cafe (Innokylä) yhteiskehittelymenetelmä mahdollisti toisten näkemysten kuuntelemisen sekä hyvän vuorovaikutustilanteen kokemuksen ryhmäläisille. Yhteiskehittelynä asiakkaiden näkemyksistä muodostui kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta. Tämän tyyppisen ilmiön käsittelyyn Learning cafe menetelmä sopi erinomaisesti. Learning- Cafe menetelmässä huomio ja pääpaino on ryhmän keskustelussa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni huomio ja pääpaino oli asiakkaiden näkemyksissä.

Yhdessä keskustellen tiedontuottajat toivat keskusteluun omia näkemyksiään esille empaattisesta vuorovaikutuksesta. Omien mielipiteiden esittämisen ja toisten mielipiteiden kommentoimisen tuloksena ryhmäkeskustelusta muodostui antoisa. (Innokylä.) Haasteeksi olisi voinut muodostua tiukka pitäytyminen Learning-cafe menetelmässä. Ryhmäkeskustelun aikana ryhmäläiset halusivat hiukan poiketa Learning-cafe menetelmän kulusta. Aiheen kannalta oleellista oli keskustelun jatkaminen hyvässä ilmapiirissä. Tämä mahdollistui sillä, että toimintatapaa muokattiin joustavasti yhteiskäsittelytilaisuuden aikana paremmin sopimaan ryhmän haluamaan suuntaan.

Yhteiskehittelytilaisuuden loppuksi oli tarkoitus käydä loppukeskustelu Learning-cafe menetelmän (Innokylä) mukaisesti. Kukaan ryhmäläisistä ei halunnut toimia ryhmän edustajana koko ryhmän edessä. Tutkimuksellisen kehittämistyöntekijä luki kartongeille kirjatut asiat yksi kerrallaan ja ryhmäläiset tiedontuottajina kertoivat, mitä olivat ajatelleet. Loppukeskustelussa tutkimuksellisen kehittämistyöntekijän rooli oli aktiivinen keskustelun käynnistämiseksi. Eryyisen huomion kohteeksi tuli pitää ryhmän työskentely keskiössä. Tämä onnistui hyvin. Loppukeskustelu nauhoitettiin. Jokaiselle osallistujalle tarjoutui tilaisuus kertoa näkemyksiänsä ja täydentää pöydissä käytyä keskustelua. Loppukeskustelun alkuhämmennyksen jälkeen keskustelu oli vilkasta ja vapautunutta.

Aikaa loppukeskustelulle varattiin 45 minuuttia. Varattu aika riitti hyvin loppukeskusteluun; keskustelu oli alussa vilkasta ja loppua kohti asiat alkoivat toistua samankaltaisina kuin jo aiemmin.

9.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön hyödyntäminen ja jatkokehittämien

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kiinnostus oli asiakkaiden näkemyksissä empaattisesta vuorovaikutuksesta ja sen näkymisestä konkretiana auttajan ja ammattilaisen kohdatessa. Asiakkaiden yhteiskehittelemä kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta tuo esille **niitä aineksia, joista hyvä vuorovaikutustilanne ja asiakaskohtaaminen rakentuu asiakkaiden ja ammattilaisen kohdatessa asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna.**

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajien joukko oli kohtuullisen pieni. Tämä vaikuttaa tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten yleistettävyyteen. Kerätty aineisto oli kuitenkin rikas ja saturoitui yhteiskehittelytilaisuuden aikana. **Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä voi hyödyntää vahvan asiakasnäkökulman kautta auttamistyön ammattilaisen itsereflektion tukena ammatillisen empatian edistämiseen, parempien asiakaskohtaamisten toteutumiseen, että erilaisia ohjaus- sekä vuorovaikutustilanteiden suunnitteluun.**

Merkittävämpää kuin yleistettävyys tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kohdalla on **asiakkaan äänen kuuleminen ja esille nostaminen sekä sen hyödyntäminen ammattilaisen toimesta empaattisten vuorovaikutustilanteiden rakentamiseksi.**

Työntekijän näkökulmasta asiaa tarkasteltaessa merkittävä huomio on myös että, empaattinen vuorovaikutus lisää ammattilaisten hyvinvointia ja näyttää suojaavan työntekijää masennukselta sekä työuupumukselta. (Meriläinen, Miettunen, Paalasmaa 2022:79.)

Mielenkiintoinen jatkokehittäminen olisi tarkastella auttamistyön ammattilaisten näkemyksiä empaattisesta vuorovaikutuksesta ja sen konkreettisesta ilmenemisestä auttamistyön konteksteissa. Tämän voisi nivoa jotenkin ammatillisen kasvun tarkastelun ja ammattilaisen suunnitelmallisen itsereflektion ammatillisen kasvun ja kehittymisen välineenä yhteyteen.

Empaattisen vuorovaikutuksen edistäminen ja sen opetteleminen koituu sekä työntekijän että asiakkaan eduksi. **Empaattinen vuorovaikutus on myös yhtenä tekijänä työn merkityksellisyyden kokemuksessa.** Martela ja Pessi (2018) nostavat esiin merkityksellisyyden kokemusta. Erityisesti työn merkityksellisyydestä puhuttaessa

esiintyvät työn arvokkuus itsessään, työn hyvää tuottava päämäärä sekä mahdollisuus itsensä toteuttamiselle. (Martela Frank & Pessi B. Anne.)

Motivaatiota tutkinut ja siitä kirjoittanut psykologi Jouni Luukkala (2022) kirjoittaa, että toimintaan harvoin riittää pelkkä luja tahtotila tai ulkoapäin ohjatut tavoitteet. Motivoituminen on useammin syy toimintaan. Tahtotila on pikemminkin keino raivata tavoitteen tiellä olevia esteitä. Eri ihmisillä on erilaisia ohjaavia syitä motivoitumisen taustalla esim. henkilökohtaisia arvoja ja tarpeita, ajatuksia ja tunteita, toisten huomioimista tai yhteiskunnallisia syitä. (Luukkala 2022:37–38.) **Empaattinen vuorovaikutus voi edistää työtyytyväisyyttä, työhyvinvointia ja sisäisen motivaation löytymistä.** Kaikki nämä yhdessä toimivat sekä asiakkaan että työntekijän hyväksi.

On tärkeää, mitä ajattelet, sillä se tulee näkyville siinä, miten muita kohtelet vuorovaikutustilanteissa

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia työn teoriaosuuteen peilaten nousee esille seuraavia merkittäviä seikkoja. Dialogisuus on tietämisen sijaan asettumista suhteeseen ja ei – tietämistä. Asiakkaan ja työntekijän yhteinen tehtävä on etsiä ja luoda ymmärrystä. Työntekijän tehtävänä on suunnata huomio asiakkaaseen ja nostaa asiakas keskiöön (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004:25). **Asiakaan toimintakyvyn ja voimaantumisen vahvistuminen on näin ajatellen asiakkaan itsereflektion vahvistumista ja sitä kautta toimintaan kohdistuvien parempien toimintatapojen löytymistä.** (Leiman 2015:57–67.) Vuorovaikutuksen voi katsoa rakentuvan dialogin varassa. Vuorovaikutus mahdollistaa asiakkaan ja esim. sosiaalityöntekijän yhteisen ymmärryksen rakentumisen. Rissanen (2021) näkee dialogin, kunnioittavan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen voivan muuttaa myös työn tuottamansa tiedon ja työskentelytapojen myötä yhteiskuntaa ja palvelujärjestelmää. (Rissanen 2021:134–135,143.) Moniammatillisessa ja monialaisessa asiantuntija asiakkaan osallisuuden, toimijuuden osallisuuden tukeminen mahdollistuu dialogissa. Tämän edellytys on, että sekä asiakas että moniammatillisen tiimin jäsenet kykenevät sanoittamaan ajatteluaan. Tämä ei vielä riitä vaan yhteisen ymmärryksen muodostumiseen tarvitaan yhteisen ymmärryksen rakentumista suhteessa eli vuorovaikutuksessa niin kuin tämän tutkimuksellisen kehittämistyön asiakkaiden näkemyksistä käy ilmi. Tärkeää on, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi ja käyttävänsä oikeita sanoja. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä asiakkaat toivat esille oikeuttaan tulla kohdatuksi ja ymmärretyksi; ammattilaisen tehtävä on mukauttaa omaa puhettaan asiakkaan ja tilanteen edellyttämällä tavalla.

Miten ammattilainen voi auttaa asiakasta empaattisen vuorovaikutuksen keinoin?

Oleellinen osa hyvää asiakastyötä on asiakkaan tavoitteiden ja toiveiden kunnioittava kohtaaminen. Asiakastyön tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa siten, että asiakas kokee tavoitteet omaa toimintakykyään ja arjessa selviytymistä tukeviksi. Asiakaskeskeisessä, vaikuttavuutta tuottavassa työskentelyssä, ydinkohtia ovat asiakkaan osallisuuden tukeminen, sujuva vuorovaikutus, yhteinen työskentely tavoitteiden suuntaan sekä toimiva tiedonkulku kaikkien asiakkaan prosessissa mukana olevien yhteistyötahojen kesken. (Vanhala, Niemi, Ylinen 2016.) Tuominen (2021) kirjoittaa kanadalaisen psykologin Albert Banduran määritelleen muita toimijuuteen ja toimijuuden tukemiseen vaikuttavia asioita olevan ympäristön tarjoamat mahdollisuudet ja rajoitukset, tavoitteellisuus, ennakointi ja asiakkaan itseohjautuvuus. Reflektioidot auttavat sekä auttamistyön ammattilaista että asiakasta arvioimaan toimintaa ja tekemään tarvittavia muutoksia toimintaan, jotta asiakkaan toimijuus vahvistuu ja tavoitteet toteutuvat. (Tuominen 2021.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä asiakkaat nostivat edellä mainittuja asioita eri tavoin ja ilmauksin esille. Asiakkaiden näkemysten mukaan empaattinen vuorovaikutus on taito, jota voi opetella.

Kunnioittava vuorovaikutus Gothonin (2020) mukaan rakentuu dialogissa kunnioittavasta asenteesta. Tuo kunnioittava asenne pitää sisällään ajatuksen luopua omista toiveista muuttaa toista ja hänen ajatuksiaan. Tärkeintä on asettua kuulemaan ja näkemään toinen hänen tarkoittamallaan tavalla. (Gothi 2020:29.) Asiakkaiden näkemyksissä empaattinen vuorovaikutus ammattilaisen ystävällisenä asenteena oli merkittävää ja lisäsi kohdatuksi tulemisen kokemusta.

Ohjauskeskustelun välineitä ovat tavoitteen asettamisen ja toiminnan suunnittelun lisäksi kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen. Onnismaa (2011) määrittelee ohjauskeskustelun olevan ajan, huomion ja kunnioituksen antamista. Onnismaan mukaan kiireen näyttäminen ohjaustilanteessa viestii asiakkaalle välinpitämättömyyttä. Kiire tulee tulkituksi välinpitämättömyytenä, vaikka kyse ei olisi välinpitämättömyydestä. Asiakas kokee helposti, että hänen asiansa on työntekijälle vähäpätöinen huomattessaan työntekijän kiireen. (Onnismaa 2011: 26–48.) Onnismaan (2011) mukaan kunnioitus ja empatia ovat ohjauksellisen vuorovaikutuksen lähtökohtia, eivät siis erillisiä ohjaustaitoja. Onnismaa tarkastelee kunnioitusta ja empatiaa suhteessa läsnäolon ja kuuntelun

taitoon. (Onnismaa 2011:42–43.) Asiakkaat toivat kuvauksissaan esille kiireettömän ilmapiiriin merkityksen kohtaamisissa. Asiakkaiden kuvauksissa ammattilaisen asettuminen tilanteeseen ja huomion suuntaamien asiakkaaseen sai aikaan kiireettömyyden tuntua ja arvostuksen tuntua.

Aaltolan (2017) mukaan projektiivisessä ja simuloivassa empatiassa liike tapahtuu itsestä toista kohti. Kognitiivisen empatian vaikuttaessa tarkastelemme toista kauempaa, liikumme pois päin, jotta havaintomme tarkentuisivat. Aaltola (2017) kuvaa, että affektiivista empatiaa käyttäessämme vaikutimme toisesta, toinen liikkuu meitä kohti. Aaltolan (2017) mukaan pysymme silti erillisinä, tiedostaen toisen yksilöyden ja erilaisuuden. Ruumiillinen empatia on molemminpuolista itsen ja toisen rajapinnoilla tapahtuvaa dynaamista liikettä, jossa vaikutamme toisiimme. (Aaltola 2017:93.) Martelan (2017) mukaan myötätunnon ydin on toisen hyvän haluaminen ohi ja yli oman tunnereaktion ja tarkoitusperien (Martela 2017:13–16).

Asiakkaat kuvasivat empaattisen vuorovaikutuksen olevan yhteisen ymmärryksen rakentumista; koettavissa ja tunnettavissa olevaa. Empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna lähti rakentumaan työntekijän ystävällisen asenteen varassa, joka heijastui työntekijän ulkoiseen olemukseen ja muokkasi vuorovaikutustilannetta. Asiakkaat lukivat empaattista vuorovaikutusta konkretiana siitä, miten kohtaamisissa näkyi työntekijän ystävällinen asenne, asiakkaan kunnioitus, arvostus, tilanteiden hienovaraisten vihjeiden lukeminen.

Aaltola (2017) toteaa, että ruumiillinen empatia ei tarkoita tunteen jakamista vaan sen tunnistamista omien kehollisten kokemusten kautta. Huomioitavaa ja mielenkiintoista on myös se, että toisen tunteet voivat herättää itsessä aivan vastakkaisiakin tunteita. Ruumiillisen empatian kautta toiseen keskitytään yksilönä. Siinä toinen huomioidaan laajemmin kuin vain esim. toisen tunnetila tunnistaen. Ruumiillinen empatia täydentää affektiivista empatiaa. Se muistuttaa ihmisten erilaisuudesta ja tuntemattoman merkityksestä. Affektiivisen empatian resonaatio puolestaan auttaa tunnistamaan toisen yksilöyden sillä tavalla, että toinen tulee identifioituksi ja saa meidät välittämään toisen hyvinvoinnista. (Aaltola 2017:76–82,91.) Tämä asiakkaiden kuvauksissa oli sanoitettuna, että empaattisen vuorovaikutuksen tuntee ja tietää.

Aaltolan (2017) mukaan empatia on paitsi mielen liikahdusta, kykyä ajatella kriittisesti ja myötätuntoa niin myös ruumiillinen tapahtuma. Ruumiillista empatiaa kuvaa se, että kehot kommunikoivat keskenään. Aaltola (2017) kuvaa miten mieli ja keho ovat yhtä ja vaikuttavat toisiinsa. Ruumiillisessa empatiassa keho reagoi toisen kehon eleisiin. Kehon reagoinnista aiheutuu mielellisiä käsityksiä. (Aaltola 2017:76–82,91.)

Asiakkaiden näkemykset kiteyttäen: Empaattinen vuorovaikutus ei ole mystiikkaa vaan vaikuttamista toisesta. Se on herkistymistä toisen ainutkertaisuudelle ja toisen kokemuksille. Empaattinen vuorovaikutus on toisen maailmaan astumista, vailla tietämisen pakkoa. Yhteisen ymmärryksen rakentumisen edellytykset paranevat empaattisen vuorovaikutuksen ilmapiirissä. Lohdullista on, että tätä merkityksellistä, vuorovaikutusta muokkaavaa taitoa, voi opetella.

Ammatillisen empatian opettaminen systemaattisesti aina perusopinnoista alkaen ja jatkuen kaikissa jatkokulutusissa voisi toimia sotealan pitovoimaa lisäävänä tekijänä. Ammatillinen empatia vähentää empatiaupuutumusta ja kyynisyyden imua; se voi edistää työn merkityksellisyyden kokemusta ja työhyvinvointia. Tästä hyötyvät sekä ammattilaiset että asiakkaat. (Klimecki, Olga M. Leiberg, Susanne, Ricard, Matthiu & Singer, Tania 2014: 873–879.) Asenteella on merkitystä empatian oppimisenkin kannalta. Haastavissa ja jännitteisissä tilanteissa ne, jotka uskovat empatian olevan opeteltavissa oleva taito, panostavat enemmän empatiaan. Empatian taidossa on mahdollista kehittyä, kuin missä tahansa taitolajissa. Taitolajeissa harjoittelu ja tehdyt toistot ovat avain onnistuneeseen suoritukseen. (Schumann, K., Zaki, J., & Dweck, C. S. 2014: 107(3), 475–493.)

Empaattinen vuorovaikutus asiakkaiden näkökulmasta oli olemassa vain, jos se näkyi ja välittyi konkreettina asiakkaille; sitä mikä ei näkynyt kohdatessa, ei ollut olemassa. Asiakkaiden mielestä vain konkreettina näkyvä empatia oli empaattista vuorovaikutusta.

Se mitä ajattelet, mutta et sano, näkyy sinusta kuitenkin. Siksi on tärkeää ajatella, mitä ajattelee.

Lähteet

Aalto Elisa & Keto Sami 2018. Empatia. E-kirja. Into Kustannus Oy.

Aunimo Lili 2022. Parempaa vuorovaikutusta tekoälyn avulla. Teoksessa Elomaa-Krapu Minna & Vuorijärvi Aino (toim.) 2022. Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi ja terveystalouteihin. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2>. 63–65.

Elomaa-Krapu Minna. Suomi osallistavien digitaalipalveluiden kärkimaaksi. 2022. Teoksessa Elomaa-Krapu Minna & Vuorijärvi Aino (toim.) 2022. Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi ja terveystalouteihin. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2>. 11.

Eskola Jari & Juha Suoranta 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino. 15,18.

Goffman, Erving; Koskinen, Kaisa 2012. Tampere: Vastapaino 2012.

Gothi, Raili 2020. Kuuntelijan käsikirja. Otava kirjapaino Oy. Keuruu 2020. 29,31.

Huutilainen, Minna, Saarikivi Katri 2018. E-kirja. Kustannusosakeyhtiö Otava. 186–189.

Huutilainen, Minna, Saarikivi Katri 2018. Kustannusosakeyhtiö Otava. Helsinki: Otava kirjapaino. 31–32,132,199, 204, 238, 243–244.

Hänninen, Vilma 1999. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Väitöskirja. Tampereen yliopisto yhteiskuntatieteellinen tiedekunta 1999 Tampere.2000. Tampereen yliopistopaino. 4.painos 2002. 21–23.

Hyvinvointia hybridisti- hankkeen kuvaus Metropolia ammattikorkeakoulun sivuilta. <https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hankkeet/hyvinvointia-hybridisti>.

Innokylä. Työkalu, Learning cafe eli oppimiskahvila <<https://innokyla.fi/fi7tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>>. Viitattu 24.4.2022.

Jokinen Arja. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>. Viitattu 24.4.2022.

Jokinen Arja & Juhila Kirsi (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. E-kirja. Vastapaino. Tampere. 26.

Järvikoski Aila teoksessa: Mäkitalo, Jorma & Turunen, Jari & Vilkkumaa Ilpo (toim.) 2008. Vaikuttavuus muutoksessa. Helsinki. Verve. 52–53.

Kananen, Jorma 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas. Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 262. Puna-Musta Oy. 2019. 25, 26, 27, 76.

Karhula, Maarit, Sellman, Jaana, Sipari, Salla, Ylisassi, Hilikka 2022. Kuntoutuksen tavoitteet ja sisällön rakentuminen. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta, Melkas, Susanna, 2022. Kuntoutuminen. Kustannus Oy Duodecim 2022. 2., uudistettu painos. 281.

Klimecki, Olga M. Leiberg, Susanne, Ricard, Matthiu & Singer, Tania (2014). Differential pattern of functional brain plasticity after compassion and empathy training. *Soc Cogn Affect neurosci* 9. 873–879. <https://www.semanticscholar.org/paper/Differential-pattern-of-functional-brain-plasticity-Klimecki-Leiberg/10027eff4f23a6eb9f0b6b76c8afbbd90f8d9fc7>. Viitattu 25.11.2022.

Korhonen, Sari 2022. Saavutettavat digitaaliset palvelut on suunniteltava kaikille. Teoksessa Elomaa- Krapu Minna & Vuorijärvi Aino (toim.) 2022. Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi ja terveyspalveluihin. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2>. 58–59.

Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3891-5>. Viitattu 24.4.2022.

Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201504226400>. 25. Viitattu 25.10.2022.

Leiman, Mikael. 2015. Teoksessa Toimijuus, ohjaus ja elämäntilanne. Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) Itä-Suomen yliopisto Toimijuuden tuki: koulutus- ja työsiirtymät, toimijuus ja ohjaus -hanke Joensuu 2015. Kopio Niini Oy Helsinki, 2015. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/15099/urn_isbn_978-952-61-1747-8.pdf.

Leiman Mikael teoksessa Huttunen, Matti O., Kalska, Hely (toim.). Psykoterapiat. 19.

Luukkala, Jouni 2022. Luja Tahtotila. Mikä meitä motivoi? Helsinki: Kustannus OY Duodecim

Martela Frank & Pessi B. Anne. Significant Work Is About Self-Realization and Broader Purpose: Defining the Key Dimensions of Meaningful Work. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00363>. Viitattu 24.11.2022.

Meriläinen Jaana, Miettunen, Helena & Paalasmaa, Pekka 2022. Empatiaa hybridisti. Teoksessa Elomaa- Krapu Minna & Vuorijärvi Aino (toim.) 2022. Osallistavia ratkaisuja

digitaalisiin hyvinvointi ja terveystalouteihin. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2>. 74–79.

Metropolia ammattikorkeakoulu. Hyvinvointia hybridisti-hanke. <https://www.metropolia.fi/hankkeet>.

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. E-kirja. Gaudeamus Oy. 7,31,104–106.

Pehkonen, Aini & Martikainen, Kaisa & Kinni, Riitta-Liisa & Mönkkönen, Kaarina (2019) 4.3 Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa Kaarina Mönkkönen & Taru Kekoni & Aini Pehkonen Moniammatillinen yhteistyö – Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus, 89–110.

Pehkonen Aini, Martikainen Kaisa, Kinni Riitta-Liisa & Mönkkönen Kaarina. 4.1. Asiakaslähtöisyyden ja toimijuuden lähtökohtia teoksessa Mönkkönen Kaarina, Kekoni Taru & Pehkonen Aini (toim.) 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. 92–93.

Pessi Anne Birgitta, Martela Frank, Paakkanen Miia (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima. PS-kustannus. 13–16.

Ojala Niina. Akaan kaupunki palveluohjaaja. Sähköposti 2.3.2022. Viitattu 2.3.2022.

Onnismaa Jussi 2011. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Gaudeamus Helsinki University Press. 26–48.

Raatikainen, Eija, Rauhala, Leight Anne Mäenpää, Seija. Qualified Empathy – a key element for an empowerment professional. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2017, vol. 18. <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404>. 112–120. Viitattu 23.3.2022.

Rissanen, Päivi 2021. Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteessa. Teoksessa Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus Matthies Aila-Leena, Svenlin Anu-Riina & Turtiainen Kati toimittaneet 2021. E-kirja. Gaudeamus. 134–135.

Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>. Viitattu 5.11.2022

Saarin Risto. 2017. Oppi luottamuksesta. Gaudeamus Oy. 52–58.

Salminen Anna-Liisa, Järvikoski Aila & Härkäpää Kristiina. Toimijuus ja valtaistuminen kuntoutuksen teorioissa. Teoksessa Autti-Rämö Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara Marketta, Ylinen Aarne (toim.) Kuntoutuminen 2016. E-kirja.

Schumann, K., Zaki, J., & Dweck, C. S. (2014). Addressing the empathy deficit: Beliefs about the malleability of empathy predict effortful responses when empathy is challenging. *Journal of Personality and Social Psychology*, 107(3), 475–493. <https://doi.org/10.1037/a0036738>. Viitattu 25.11.2022.

Sjöroos, Margit. 2010. Myötätunto. Ole läsnä, elä mukana. Minerva kustannus: Juva.

Sosiaalinen kuntoutus -Narikka. Akaa.fi viitattu 24.4.2022.

Tasala Markku 2017. Suojeletko asiakkaasi kasvoja. Talentia. <https://www.talentia-lehti.fi/suojeletko-asiakkaasi-kasvoja>. Viitattu 11.12.2022.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli (2018). E-kirja. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuominen, Tuula (2021) Arjen toimijuus aikuissosiaalityössä nuorilla miesasiakkaila. Teoksessa Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Matthies Aila-Leena, Svenlin Anu-Riina & Turtiainen Kati toimittaneet 2021. E-kirja. Gaudeamus.

Vanhala Anni, Niemi Hannele O., ja Ylinen Aarne. Kuntoutumista tukeva työote: teoksessa Autti-Rämö Ilona, Salminen Anna-Liisa, Rajavaara Marketta, Ylinen Aarne (toim.) Kuntoutuminen 2016. E-kirja.

Viitasalo, Katri 2021. Taloudellisen kyvykkyyden vahvistaminen ja mekanismit sosiaalityössä. Teoksessa Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus Matthies Aila-Leena, Svenlin Anu-Riina & Turtiainen Kati toimittaneet 2021. E-kirja. Gaudeamus. 224.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS kustannus.

Virtanen, Mari 2022. Digitaalisen potilasohjauksen mahdollisuudet. Teoksessa Elomaa-Krapu Minna & Vuorijärvi Aino (toim.) 2022. Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi ja terveystalouteihin. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/752859/2022%20Taito%2095%20Osallistavia%20ratkaisuja.pdf?sequence=2>. 23.

Weiste Elina. 2015. Relational work in Therapeutic interaction: A comparative conversation analytic study on psychoanalysis, cognitive psychotherapy and resource-centered counselling. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta., sosiaalitieteiden laitos. 22–26. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1042-8>.

Tutkimuksen nimi: Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy, Minna Salmipuro

Tutkimuksesta vastaa/opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja FT

Nimi: Pekka Paalasmaa

Sähköposti: *****@*****

Minua on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on yhteiskehittelymenetelmällä muodostaa kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

TUTKIMUKSESTA

Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa

Pyyntö osallistua tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajaksi

Teitä pyydetään mukaan tutkimuksellisen kehittämistyöhön tiedontuottajaksi. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kuvataan empaattista vuorovaikutusta matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna toimijuuden vahvistumiseksi. Olemme arvioineet, että sovellutte tiedontuottajaksi, koska aineistonkeruu tapahtuu yhteiskehittelymenetelmällä Akaan aikuis-sosiaalityön asiakkailleen järjestämässä matalan kynnyksen sosiaalipalvelu Narikka-toiminnassa tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän toimesta. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Pehdyttyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta osallistumiseen Narikan toimintaan. Voitte myös keskeyttää osallistumisenne koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte osallistumisen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kuvata empaattista vuorovaikutusta ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa asiakkaan näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Vuorovaikutus on oleellinen osa kaikkea ihmisten välistä toimintaa. Kuvaus empaattisesta vuorovaikutuksesta ammattilaisen ja asiakkaan kohdatessa asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna toimijuuden vahvistumiseksi voi hyödyntää aikuissosiaalityön palveluiden laadun kehittämistä edelleen.

Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttajana on Minna Salmipuro, Kuntoutuksen YAMK opiskelija. Tutkimuksellinen kehittämistyö kiinnittyy osaksi Metropolia ammattikorkeakoulun Hyvinvointia hybridisti hanketta.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Teiltä tämä tutkimus edellyttää yhteen yhteiskehittelytilaisuuteen osallistumista. Yhteiskehittelytilaisuus järjestetään Akaan aikuissosiaalityön matalan kynnyksen sosiaalipalvelun kohtaamispaikka Narikassa kesällä 2022. Kokonaisaika noin 2 tuntia. Loppukeskustelun äänitän aineiston analysointia ja tulkintaa varten. Samoin kirjalliset tuotokset yhteiskehittelymenetelmätilaisuudesta valokuvaan ja säilytän osana aineistoa, aineiston analysointia ja tulkintaa varten.

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Palvelun laadun edistäminen, asiakkaiden toimijuuden vahvistumiseksi empaattisen vuorovaikutuksen keinoin, matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus -tietokannassa.

Tutkimuksen päätyminen

Myös tutkimuksellisen kehittämistyön suorittaja voi keskeyttää tutkimuksellisen kehittämistyön esimerkiksi opintojen keskeydyttyä ennen kuin opinnäytetyö on valmistunut. Opinnäytetyön valmistuttua työ julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyön tekijä voi myös esitellä opinnäytetyön kuvausta empaattisesta vuorovaikutuksesta matalan kynnyksen sosiaalipalvelun kohtaamispaikka Narikan toiminnan yhteydessä työn valmistuttua. Tutkimus päättyy eli opinnäytetyö on valmis joulukuussa 2022.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukselliseen kehittämistyöhön liittyviä kysymyksiä tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle/tutkimuksellisesta kehittämistyöstä vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

tutkimuksellisen kehittämistyön/opinnäytetyön tekijä

Nimi: Minna Salmipuro

Puh. *****

Sähköposti: *****@*****

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja FT

Nimi: Pekka Paalasmaa

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / yksikkö

Puh. *** **

Sähköposti: *****@*****

Liite 3. Tutkimuksen tietosuojaseloste

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Rekisterinpitäjä voi olla Metropolia Ammattikorkeakoulu, toimeksiantaja, muu yhteistyötaho, opinnäytetyöntekijä tai jotkut edellä mainituista yhdessä (esim. Metropolia Ammattikorkeakoulu ja opinnäytetyöntekijä yhdessä).

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjänä toimii opinnäytetyöntekijä ja Metropolia Ammattikorkeakoulu.

- Opinnäytetyön tekijä vastaa henkilötietojen säilytysajasta ja poistamisesta säilytysajan umpeuduttua.
- Opinnäytetyön tekijä on sitoutunut noudattamaan Metropolia ammattikorkeakoulun hyväksymiä, tietosuoja-asetukset täyttämiä työvälaineitä. Opinnäytetyön tekijä on sitoutunut käyttämään Metropolia ammattikorkeakoulun ohjeistuksen mukaan, opinnäytetyön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyviä lait ja asetukset täyttäviä lomakkeita (henkilötietojen käsittely sekä tietoturva). Metropolia ammattikorkeakoulu vastaa osaltaan ohjeistuksesta sekä tietosuoja-asetukset täyttävistä opiskelijalle opinnäytetyöhön tarjoamistaan työalustoista. Opinnäytetyön tekijä vastaa omalta osaltaan käyttäjänä asianmukaisesta henkilö- ja tietosuoja-asiat täyttävästä työvälaineiden ja tallennusalustojen käyttämisestä.
- Yhteisrekisterinpitäjänä sekä Metropolia ammattikorkeakoulu sekä opinnäytetyön tekijä molemmat vastaavat rekisteröityjen oikeuksien toteuttamisesta.
- Opinnäytetyön tekijä vastaa rekisteröidyn informoinnista.

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjän yhteyshenkilöltä

Rekisterinpitäjän yhteyshenkilön nimi: Minna Salmipuro

Organisaatio: Metropolia amk

Puh: *** *****

Sähköposti: *****@*****.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Henkilötietojen käsittely on oikeutettua ainoastaan silloin, kun se on tutkimukselle välttämätöntä. Kerättävät henkilötiedot on minimoitava, niitä ei saa kerätä tarpeettomasti tai varmuuden vuoksi. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruutilaisuuden loppukeskustelu äänitetään, jolloin osallistujien ääni tallentuu nauhalle. Suostumuslomakkeella pyydetään allekirjoitus, jolla varmistetaan osallistujan suostumus tässä mainittujen henkilötietojen keräämiseen. Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa kerätään henkilötietojanne myös seuraavista lähteistä

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Yhteiskehittelytilaisuuden loppukeskustelu tallentuu tutkijan omaan puhelimeen, joka on suojattu. Samoin pöydistä valokuvattu kirjallinen aineisto on tutkijan puhelimeen tallennettuna. Puhelin on lukittu ja sen saa vain tutkijan omalla sormenjäljellä tai pin-koodilla auki. Litteroitu aineisto säilytetään tutkijan tietokoneella, joka on suojattu salasanalla. Yhteiskehittelytilaisuuden pöydistä kerätyt kirjalliset tuotokset säilytän lukitussa kaapissa.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus on saada kerättyä yhteiskehittelytilaisuuden loppukeskustelu nauhoitettuna ja kirjallinen aineisto valokuvattuna ja talteen pöydistä kerättyinä, jotta tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä voi rauhassa purkaa ja analysoida nämä edellä mainitut myöhemmin. Loppukeskustelu nauhoitetaan ja kirjalliset tuotokset pöydistä kerätään ja valokuvataan tutkimuksellisen kehittämistyön aineistoksi tutkimukselliseen kehittämistyöhön Empaattinen vuorovaikutus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietojenne käsittelyperusteena on suostumus.

Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää kokonaisuudessaan 12kk.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Nauhoitettu ja litteroitu loppukeskustelu sekä pöydistä kerätyt ja valokuvatut kirjalliset tuotokset hävitetään viipymättä tutkimuksen valmistumisen jälkeen.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietoja ei luovuteta muualle.

Henkilötietojenne mahdollinen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle

Tietojanne ei siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä

- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta. Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Yksittäiselle tutkittavalle annetaan tunnusnumero ja häntä koskevat tiedot säilytetään koodattuina tutkimusaineistossa. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmätasolla, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Lopulliset tutkimustulokset raportoidaan ryhmätasolla eikä yksittäisten tutkittavien tunnistaminen ole mahdollista.

Tutkimusaineistoa säilytetään tutkijan puhelimessa (valokuvatut kirjalliset tuotokset ja nauhoitettu loppukeskustelutallenne) ja tietokoneella (nauhoite litteroituna) sekä lukitussa kaapissa (yhteiskehittelytilaisuudesta kerätyt kirjalliset dokumentit). Kaikki kerätty aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Analyysikysymys1 : Mitä empaattinen vuorovaikutus on ammattilaisen ja asiakkaan kohtaamisessa asiakkaiden näkökulmasta kuvattuna asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
Ja sit se ottaa sen asian asiana niinku mitä sä meet kysyy.	Työntekijä pitää asiakkaan asiaa tärkeänä.	Asenne
Eikä kysy, että mitäs te täällä teette?	Asiakas tulee vastaanotetuksi.	
Se just, että ei ole sellanen tyly.	Asiakas ilmaisee, että työntekijän ei pidä olla tyly.	
Se on enemmän se on niinku siitä työntekijästä kiinni. Sen asenteesta ja olemuksesta ja ottaako se vastaan niinku ystävällisesti vai onko se sen oloinen, että no hän saa palkan tästä ja hänen on pakko.	Empaattinen vuorovaikutus on asiakkaan mielestä enemmän kiinni työntekijästä. Empaattinen vuorovaikutus on kiinni työntekijän asenteesta ja olemuksesta ja siitä, ottaako työntekijä asiakkaan vastaan ystävällisesti vai tuleeko asiakkaalle tunne, että työntekijän on pakko tehdä työtä palkan vuoksi.	Ystävällinen asenne ja työntekijän olemus.
Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.	Hyvää palvelua on asiakkaan kuunteleminen ja ystävällinen asenne.	Asenne ja kuunteleminen
Niin, se on niinku hyvää palvelua, että justiin nää niinku kuunnellaan ja ollaan ystävällisiä eikä olla sillä asenteella, että mitä helvettiä sää täällä teet.	Hyvää palvelua on kuunteleminen ja ystävällinen asenne.	
Eikä vain todeta, että en voi auttaa ja ovesta pihalle.	Eikä vain todeta, että en voi auttaa.	Auttaminen
Niin ja sitten se kysyy sitäkin, että kuinka voin auttaa?	Työntekijä kysyy, kuinka voin auttaa?	
Niin, jos sä meet sen luokse ja sulla on niinku joku asia, mitä sä et tiedä ja sitten sä meet kysyyn siltä niinku neuvoo tai jotakin niin sitten se niinku neuvoo taikka ohjaa johonkin.	Työntekijä neuvoo asiakasta sellaisessa asiassa, johon asiakas ei tiedä vastausta itse. Työntekijä neuvoo myös ja ohjaa tarvittaessa asiakasta eteenpäin.	Neuvominen ja ohjaaminen sekä ratkaisujen etsiminen
Niin joskushan se on varmaan viisasta sanoa, että jos ei itse	Asiakas koki, että työntekijän on hyvä sanoa, jos työntekijä	