



# EMPATIALLA OSALLISUUTTA

Tuomas Leisti & Satu Mattila (toim.)

Empatiolla osallisuutta

© Metropolia Ammattikorkeakoulu 2023

Julkaisija: Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimittajat: Tuomas Leisti & Satu Mattila

Sarjan ulkoasu: Tuomas Aatola ja Juhana Kokkonen

Taitto: Riikka Salminen

Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja

Mikrokirjat 49

Helsinki 2023

ISBN 978-952-328-403-6 (pdf)

ISSN 2669-8323 (pdf)

<https://www.metropolia.fi/julkaisut>

<https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/hankeet/hyvintointia-hybridisti-hanke>



Tämä teos on lisensoitu [Creative Commons Nimeä-JaaSamoin 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) pois lukien julkaisussa olevat kuvat.



European union  
Euroopan unioni

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Metropolia



Tampereen  
ammattikorkeakoulu



samk  
Satakunnan ammattikorkeakoulu

Julkaisu on tuotettu osana Hyvinvointia hybridisti -hanketta, jota rahoitti ESR (Euroopan Sosiaalirahasto). Hankkeessa Metropolia Ammattikorkeakoulu koordinoi yhteistyötä Satakunnan ammattikorkeakoulun (SAMK) ja Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) kanssa. Hanke rahoitettiin osana Euroopan unionin koronapandemian johdosta toteuttamia toimia. Hankkeessa ammattilaiset ja palvelujenkäyttäjät yhteiskehittivät etä- ja lähipalveluja ja niiden digitekniologiavalmiuksia sekä toimivuutta, vuorovaikutus- ja arviointiosaamisia palveluiden saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden vahvistamiseksi. Yhteiskehittämisessä jäsenettiin ja mallinnettiin etäpalveluiden kehittämiskohteita digitekniologiavalmiuksien, vuorovaikutus- ja arviointiosaamisen näkökulmista. Hanketta toteutettiin vuosina 2021–2023.

# Esipuhe

Verkkoviestintä ja palvelujen digitalisoituminen vaikuttavat olennaisesti myös sosiaali- ja terveystalouteen. Marinin hallituksen hallitusohjelmassa (2019) digitalisoitumista oli esimerkiksi tarkoitettu hyödyntämään aiempaa saavutettavampien palvelujen ja etäpalveluiden muodossa. Vuonna 2020 alkanut koronapandemia kuitenkin pakotti palveluntuottajia siirtämään ennennäkemättömällä tavalla työtä ja opiskelua verkkoon. Etäyhteydellä toteutettava työ ja asiakasvuorokäytös eivät siten ole uusia käytäntöjä, mutta vasta maailmanlaajuinen pandemia pakotti ottamaan laajassa mittakaavassa käyttöön jo olemassa olevia teknologioita.

Viestinnän siirtyminen verkkovälitteiseksi ja pois kasvokkain kohtamisesta ei ole kuitenkaan ainoastaan teknologinen kysymys, vaan siihen liittyy myös paljon yhteiskunnallisia ja ihmisen hyvinvointiin liittyviä näkökulmia. Keskeinen teema on yhteiskunnallinen osallisuus, joka tuntuu kärsineen erityisesti opiskelijoiden osalta heidän jäädessään yksin verkko-opetuksen varaan. Hyvinvointia hybridisti -hanke tarkasteli tätä muutosta sosiaali- ja terveystalouden näkökulmasta, korostaen empatiaa kyseisten palvelujen olennaisena piirteenä. Tämän mikrokirjan tarkoituksena on valottaa

sitä, miksi empatia on tärkeä osa vuorovaikutusta, ei ainoastaan teknologiavälitteisesti, vaan myös yleisesti ihmisten kohtaamisessa, ja miten empaattinen vuorovaikutus pystytään säilyttämään yhteiskunnan muuttuessa ja palvelujen digitalisoituessa.

Pandemian myötä etävuorovaikutus muuttui hetkessä ylellisyydestä välttämättömyydeksi. Esimerkiksi Skype antoi 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä mahdollisuuden toteuttaa videopuheluita, jotka olivat aiemmin tuttuja sci-fi-kirjallisuudesta. Mahdollisuus kuvalliseen vuorovaikutukseen maailmanlaajuisesti toi esimerkiksi kaukana asuvia perheenjäseniä lähemmäksi toisiaan. Pandemian myötä Teams- ja Zoom-kokouksista ja etäopetuksesta sen sijaan on tullut meille toisaalta arkinen käytäntö, mutta myös symboli sosiaalisesta eristyneisyydestä.

Vuorovaikutuksen osalta teknologia siis mahdollistaa paljon, mutta sisältää myös riskejä kansalaisten osallisuuden näkökulmasta. Miten teknologia saadaan palvelemaan osallisuutta eristäytymisen ja kuplautumisen sijaan? Hyvinvointia Hybridisti -hanke on pyrkinyt vaikuttamaan ja kehittämään keinoja kansalaisten teknologiavalmiuksien ja teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen parantamiseen. Keskeinen toimenpide on ollut empaattisen kohtaamisen edistäminen sosiaali- ja terveystalveissa. Empatialla osallisuutta -mikro-

kirja pyrkii valottamaan empatian merkitystä etävuorovaikutuksessa tiiviisti ja helposti lähestyttävästi kirjallisuuden ja hankkeessa kertyneiden kokemusten ohjalta.

Mikrokirja lähtee liikkeelle kuvaamalla empatiaa ja myötätuntoa inhimillisen vuorovaikutuksen mahdollistavina ilmiöinä ja ammatillisina työvälineinä tehtävissä, joihin kuuluu ihmisten kohtaaminen. Kirjan sisältöön on suuresti vaikuttanut yhteiskehittely niin hankkeen järjestämien koulutusten suunnitteluun liittyneissä työpajoissa kuin itse koulutuksissakin. Johanna Holvikiven artikkeli käsittelee yhteiskehittelyn roolia koulutusten suunnittelussa ja sitä, mikä merkitys yhteiskehittelyllä on ollut empatian roolin määrittelyssä hybridityössä.

Empatian haasteita käsitellään kahdessa seuraavassa artikkelissa. Tuomas Leisti, Lotta Kuosmanen ja Krista Lehtonen kuvaavat myötätuntouupumusta ja erilaisia haastavia tilanteita sosiaali- ja terveysalan asiakastyössä. Haastavat vuorovaikutustilanteet tekevät empatiasta meille vaikeampaa, ja toisaalta empatia tekee meidät haavoittuviksi mahdolliselle manipulaatiolle. Vaikeiden tunteiden jatkuva käsittely ja kohtaaminen altistavat meidät myös myötätuntouupumukselle. Suojaavia tekijöitä, kuten itsemyötätuntoa, käsitellään näiden teemojen jälkeen Krista Lehtosen ja Tuomas Leistin artikkelissa.

Kirja päättyy kahteen osallisuutta käsittelevään artikkeliin, joista ensimmäinen pureutuu empatian ja osallisuuden teemoihin maahanmuuttoon liittyen ja jälkimmäinen empatian rooliin kestävässä kehityksessä. Maahanmuuton osalta haasteeksi nousevat usein yhteisen kielen puute ja kommunikaatio esimerkiksi tulkin välityksellä. Artikkelissaan Sanna Garam ja Heini Maisala-McDonnell tarjoavat keinoja empatian edistämiseen ja myötätunnon välittämiseen silloin, kun kieli ja kulttuuri eivät tarjoa keinoja. Viimeisenä Lotta Kuosmanen käsittelee digitalisaatiota ja sosiaalisesti kestävästä kehityksestä. Teknologian kehittyessä on tärkeää, ettei nopea yhteiskunnallinen muutos johda ihmisryhmien marginalisointumiseen ja eriarvoistumiseen, vaan muutos tulee kääntää kansalaisten yhdenvertaisuutta edistäväksi.

Mikrokirjan on tarkoitus kuvata empatian roolia asiakastyössä ja työyhteisöissä muuttuvassa teknologisessä ja yhteiskunnallisessa ympäristössä. Huolimatta suurista muutoksista ihmisen tarve myötätuntoiseen ja läsnäolevaan vuorovaikutukseen ei ole muuttumassa niin työyhteisön jäsenenä kuin erilaisia palveluja käyttävänä kansalaisena. Kokemus turvallisuudesta, kunnioittavasta ja yksilöllisestä kohtaamisesta on keskeistä yhteiskunnallisessa osallisuudessa.

Artikkelien sisältöön ovat ratkaisevasti vaikuttaneet tutkimuskirjallisuuden lisäksi hankkeen aikana tehty yhteiskehittely

työpajoihin, koulutusten aikana käyty keskustelut ja koulutettavien kanssa tehdyt tehtävät. Artikkelit integroivat saumattomasti kirjallisuutta ja yhteiskehittelyn tuloksia, joten olemme osittain luopuneet viitteiden käytöstä itse teksteissä. Ymmärryksiimme ovat lisänneet niin koulutuksiin ja työpajoihin osallistuneet ammattilaiset kuin palvelujen asiakkaat, joille haluamme osoittaa tässä lämpimät kiitokset.

#### Lähteet:

Valtioneuvosto (2019). Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019: Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. Helsinki: Valtioneuvosto.

Meriläinen, J., Miettunen, H. & Paalasmaa, P. (2021). Empatiaa hybridisti. Teoksessa M. Elomaa-Krapu & A. Vuorijärvi (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja, Taito-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-328-349-7>.





# Sisällysluettelo

<b>Esipuhe</b>	<b>4</b>
<b>Empatia sosiaalisen toiminnan mahdollistajana</b>	<b>12</b>
Myötätunto ja mentalisaatio	15
Empatia, teknologia ja osallisuus	18
<b>Yhdessä kehittäen empatiaa etävuorovaikutukseen</b>	<b>22</b>
Avainkysymykset matkalla koulutukseen	25
Etä- ja hybridivuorovaikutusta edistäviä tekijöitä	26
Vuorovaikutusosaaminen etäpalveluissa	28
Asiakaslähtöisyys palveluiden kehittämisessä	29
Työpajoista eväitä koulutusten suunnitteluun	30
<b>Enemmän empatiaa etänä</b>	<b>34</b>
Videovälitteinen vuorovaikutus ei välttämättä ole huonoa vuorovaikutusta	36
Pelisäännöillä ja yhteisillä tavoitteilla kohti parempaa vuorovaikutusta	38
<b>Tulenko kuulluksi työyhteisön vuorovaikutuksessa?</b>	<b>42</b>
Vuorovaikutuksen haasteet muuttuneissa työolosuhteissa	43

Tiimipalaverit ja työskentely työyhteisössä – käytännöt ja niiden kehittäminen	45
Rohkein askelin monimuotoista yhteistä työskentelyä	48
<b>Haastava vuorovaikutus ja myötätuntouupumus</b>	<b>50</b>
Tunne itsesi – tunnista taustasi	51
Haastava teknologia	53
Uuvuttava myötätunto	54
Mentalisoinnista apua haasteisiin	56
<b>Suojaavat tekijät empatiatyöskentelyssä</b>	<b>62</b>
Jämäkkyyttä peliin	64
Myötätunto itseä kohtaan lisää myötätuntoa myös muita kohtaan	65
Tietoinen läsnäolo myötätunnon lähteenä	67
<b>Empatiaa ilman rajoja</b>	<b>70</b>
Yhteisen kielen puuttuminen	71
Keinoja kommunikaatioon yhteisen kielen puuttuessa	72
<b>Empatialla kohti sosiaalisesti kestävämpää kehitystä</b>	<b>78</b>
Kaikki mukaan palveluihin	80
Empatiaa vuorovaikutukseen	82

# Empatia sosiaalisen toiminnan mahdollistajana

TUOMAS LEISTI

*Asiakastyön perusta on hyvä vuorovaikutus. Vuorovaikutus vaikuttaa sekä työntekijän hyvinvointiin että asiakkaan tyytyväisyyteen. Käsitys vuorovaikutuksen perusteista on muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana empatiaa korostavaan suuntaan: yhteys toiseen ihmiseen on meille muiden eläinten tapaan automaattinen, tunteiden tarttumiseen yhteydessä oleva ilmiö eikä niinkään tiedollista toiminnan ohjausta. Haastavissa tilanteissa ihmisillä on kuitenkin mahdollisuus hyödyntää myös tiedollisia mielen sisältöjä itsensä, muiden ihmisten ja vuorovaikutuksen ymmärtämiseen.*

Ihminen on syvällisellä tavalla sosiaalinen olento. Sosiaalisuus ei ilmene ainoastaan konkreettisena yhteistyön tarpeena arjen ympäristöissä vaan myös kehon fysiologiassa. Evoluution näkökulmasta krooninen yksinäisyys on meille riski ja siten fysiologinen stressitekijä, joka on yhteydessä useisiin pitkäaikaissairauksiin ja mielenterveyden häiriöihin. Uhkaa kokiessamme kaipaamme ihmisiä aivan erityisesti; myötätuntoinen vuorovaikutus viestii muiden huolenpidosta ja rauhoittaa stressaantunutta kehoamme, ja koemme olomme turvalliseksi. Kun kärsimme, tunne siitä, että tulemme hädässämme nähdyksi ja kuulluksi, onkin ensimmäinen askel kohti kärsimyksen vähenemistä ja esimerkiksi sairauksien kohdalla yksi merkittävä paranemista edistävä tekijä. Myötätuntoinen kohtaaminen on siten sosiaali- ja terveysalalla merkittävässä roolissa ihmisten tilan ja osallisuuden parantamisessa.

Myötätunnon lähtökohta on empatia. Empatialla viittaamme arkipuheessa tunteiden tarttumiseen. Tällainen **affektiivinen empatia** on perusta sosiaaliselle vuorovaikutukselle, mutta tunteiden jakaminen itsessään ei riitä. Arkipsykologisessa puheessa **myötätunto** ja empatia usein samastetaan toisiinsa, mutta ne eroavat sisällöllisesti toisistaan: empatia on toisen ihmisen mielentilojen aistimista, mutta myötätuntoon liittyvät konkreettiset teot, halu auttaa toista. Myötätunnon edellytys on kokemus siitä, että kykenee olemaan avuksi;

avuttomuus toisen ihmisen kärsimyksen tarttuessa johtaa pikemminkin pelkoon ja ahdistukseen. Voimme myös puhua tiedollisesta, **kognitiivisesta empatiasta**, jossa tunnistamme toisen ihmisen mielentiloja. Affektiivisessä empatiassa on kyse toisen mielentilojen kokemisesta, kognitiivisessa empatiassa tietämisestä.

Myötätunto ei ole riippuvainen kognitiivisesta empatiasta, koska eläimillä ei tiedetä olevan toisten eläinten mielentiloja koskevia uskomuksia, mutta ne käyttäytyvät silti myötätuntoisesti. Kognitiivinen empatia on siten ihmisen evoluution vuorovaikutukseen tuoma lisä, joka mahdollistaa toisen ihmisen näkökulman omaksumisen ja sitä kautta omien tunteiden ja vuorovaikutuksen paremman säätelyn. Tunteiden tarttuminen ei vaadi toisen tunteiden tietämistä.

Empatian affektiivinen ja kognitiivinen puoli toimivat neurotyypillisillä ihmisillä kiinteässä vuorovaikutuksessa: aivokuvantamistutkimusten mukaan toisten ihmisten mielentilojen päättelemisessä (kognitiivisessa empatiassa) käytetään hyväksi myös tietoa omista tunnetiloista. Yhtälailla kognitiivinen empatia herättää meissä tunnekokemuksia esimerkiksi kirjaa lukiessamme. Kognitiivisen empatian korostuminen affektiivisen kustannuksella on yhteydessä muiden ihmisten hyväksikäyttöön: empatia on silloin käyttäjälleen työkalu, jolla on mahdollista manipuloida toisten käytöstä ilman, että

manipuloinnista joutuisi kärsimään toisen tunteen tarttuessa. Kognitiivisen empatian puute taas johtaa vaikeuksiin omaksua toisten ihmisten näkökulmaa, mikä puolestaan johtaa vaikeuksiin sosiaalisissa suhteissa. Myötätunto, kognitiivinen empatia ja affektiivinen empatia muodostavat kolminaisuuden, jossa teot, tieto ja tunteet toimivat lomittain ja toisiaan tukien.

## **Myötätunto ja mentalisaatio**

Positiivisten tunteiden tarttuminen on usein voimavara, mutta jos tapaa työssään ihmisen, joka on kovin vihainen, vihan tarttuminen ei oikeastaan auta töiden tekemistä. Ammatillisesti on tärkeää ymmärtää affektiivisen ja kognitiivisen empatian sekä myötätunnon lisäksi neljättä ilmiötä, **mentalisaatiota**.

Mentalisaatioksi kutsutaan ihmisille tyypillistä kykyä ottaa mielentilat psyykkisen työskentelyn kohteeksi. Mentalisaation erottaa empatiasta se, että mentalisaatio suuntautuu myös omiin tunteisiimme ja ajatuksiin sekä vuorovaikutuksen luonteeseen. Empatian käyttö ammatillisena työvälineenä vaatii meiltä mentalisoivan kyvyn erotella toisen tunteet omistamme, vaihtaa joustavasti näkökulmaa ja keinoja säädellä omia tunteitamme ja vuorovaikutuksen suuntaa. Tunne ei ole vain jotain, mitä koetaan, vaan yhdistelmä fysiologista

reaktiota ja sen tulkintaa. Mentalisaatio mahdollistaa oman reaktion tarkastelun ja mahdollisen uudelleen tulkinnan.

Vaikka olemme sosiaalisia eläimiä ja sosiaalisuus on, ei ainoastaan voimavara, vaan hyvinvointimme edellytys, vuorovaikutus ei aina kuitenkaan vaikuta meihin positiivisesti. Jos tulkitsemme toisen ihmisen tavalla tai toisella uhkaavaksi, saatamme vetäytyä pois vuorovaikutuksesta. Marginalisoitujen, traumatisoituneiden tai tietyistä mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten näkökulmasta tämä voi olla arkea ja elämää hallitseva kokemus. Tällöin vuorovaikutus ei rauhoita, vaan aiheuttaa stressiä ja ulkopuolisuuden tunnetta. Sosiaalinen vuorovaikutus voikin olla kaksiteräinen miekka, syvä psykologinen tarve mutta samalla myös ahdistuksen ja pelon aihe, mikä voi johtaa ihmisen syrjäymiseen. Turvallisuuden kokemus on keskeinen siinä, miten osalliseksi ihmisen kokevat olonsa.

Arjessa pyrimmekin yleensä helpottamaan yhteiseloä viestimällä eri keinoilla muille, ettemme ole uhka. Noudatamme käytöstapoja ja muita sosiaalisia normeja, kunnioitamme toisten yksityistä tilaa, käytämme ilmeitä, eleitä ja puheenaiheita, joita ei koeta uhkaksi. Koska ihmiset ovat erilaisia, sosiaalisessa ympäristössä luoviminen voi olla vaikeaa: ihmiset kokevat yksityisen tilansa, normit, käytöstavat ja puheenaiheet eri tavoin. Joudumme säätämään käyttäytymistämme tässä ja nyt.



Normaalisti käyttäytymisen säätely tapahtuu automaattisesti eikä meidän ole tarve tietoisesti päättää käyttäytyä tietyllä tavalla. Ihmisen arkista vuorovaikutusta ohjaa aivojen ns. peilisolujärjestelmä, joka pitkälti vastaa tunteiden suorasta havaitsemisesta siten, ettei meidän ole tarve tietoisesti päättellä toisen tunteita. Tällaisessa vuorovaikutuksessa empatia on keskeisessä roolissa ja toisen ihmisen ymmärtäminen näyttäytyy useimmiten omassa käyttäytymisessä, ei kyvyssä sanallistaa toisen käyttäytymistä. Kuten eläimien kohdalla, evoluutio on mahdollistanut ihmiselle kyvyn sosiaaliseen vuorovaikutukseen ilman, että meidän on sitä jatkuvasti tarve ohjata tietoisella ajattelulla.

Perinteisesti käsityksemme viestinnästä on ollut vahvasti kielellistä ja perustunut tietoiseen ajatteluun. Arkisessa, kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa kehollisuudella on kuitenkin keskeinen rooli. Kehollisuus ei tässä tapauksessa tarkoita pelkästään ns. ruumiin kieltä – ilmeitä ja eleitä – vaan automatisoituneita tapoja ja normeja, joita olemme oppineet noudattamaan. Sosiaaliset taidot ovat nimenomaan taitoja, kuten pyörällä ajo, ja ne ilmenevät taitoja käytettäessä, eivät niinkään tilanteista irrallaan. Voikin sen vuoksi olla vaikea samaistua sosiaalisen toiminnan ulkopuolelle jätettyjen kokemuksiin, jos itse on kuin kala vedessä arkisessa vuorovaikutuksessa ja erilaisissa vuorovaikutuskanavissa.

Kun joku kokee sosiaaliset tilanteet potentiaalisesti turvatomina ja uhkina – puutteellisten sosiaalisten taitojen, traumojen, marginalisoinnin tai muun syyn vuoksi – vaarana on tilanteista pois vetäytyminen. Kehotus sosiaalisten taitojen opetteluun ei auta, jos tilaisuutta ei tule sellaisiin sosiaaliin tilanteisiin, joissa näitä taitoja olisi mahdollisuus oppia. Yhteiskunnallinen osallistuminen on siis riippuvaista turvallisuudesta ja luottamuksesta, ei vain yksilön pyrkimyksistä. Vaikka tänä päivänä puhutaan yhä enemmän psykologisesta turvallisuudesta tai turvallisista tiloista, mistään uudesta ilmiöstä ei ole kyse. Voi olla, että teknologian luoman kasvotomuuden myötä ihmiset ovat unohtaneet psykologisen turvallisuuden tärkeyden ja keinot, joilla psykologista turvallisuutta ja turvalliseksi koettuja tiloja luodaan. Kyse on pohjimmiltaan myötätunnosta, toisten kunnioittamisesta ja käytöstapojen kaltaisista normeista, joilla teemme vuorovaikutuksesta turvallista ja ennakoitavaa.

## **Empatia, teknologia ja osallisuus**

Evoluutio ei ole valmistanut meitä teknologiavälitteiseen vuorovaikutukseen. Aivojen peilisolujärjestelmä mahdollistaa toisten ihmisten tunteiden automaattisen tarttumisen, mutta emoji-symboleiden tulkitsemiseen meillä ei ole valmiita järjestelmiä – niitä joudumme tulkitsemaan tietoisesti. Tällaisten kulttuurisidonnaisten symbolien ymmärtäminen

automatisoituu niille, jotka käyttävät ja kohtaavat symboleita usein, mutta ne eivät ole mitään yleisinhimillisiä viestejä, kuten kasvonilmeet. Kulttuuriset symbolit saattavatkin lisätä ihmisten jakautumista teknologisen sisäpiirissä oleviin ja sen ulkopuolelle jääviin.

Vuorovaikutus ja yhteiskunnallinen **osallisuus** ovat siis tiukasti yhteydessä toisiinsa. Kynnys päästä osallistumaan voi kasvaa entisestään, kun vuorovaikutus siirtyy digitaalisiin kanaviin, ellei ennestään marginalisoitujen ihmisten näkökulmaa huomioida. Eri näkökulmien huomioimisessa empatia näyttelee suurta roolia; empatia on perusta niille prosesseille, jotka mahdollistavat myötätuntoisen, läsnäolevan ja turvallisen vuorovaikutuksen.

Hyvinvointia hybridisti -hankkeen työpajoissa ja koulutuksissa huomattiin, että teknologian astuessa mukaan vuorovaikutukseen pelkoja saattaa liittyä sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäksi siihen, että teknologia itsessään koetaan turvattomuutta aiheuttavaksi. Pelko voi liittyä teknologian vierauteen, mutta toisaalta teknologian käyttöön voi liittyä pystyvyyden kokemusten puutteita ja siten heikko motivaatio lähteä perehtymään viestintäteknologian käyttöön. Työpajoissa tuli myös esiin, että sosiaali- ja terveystieteiden kohdalla vääränlainen teknologian käytön opastus saattaa antaa kuvan, ettei ihmistä haluta kohdata, vaan hänet pakotetaan

vastoin tahtoaan koneiden käyttöön ilman mahdollisuutta inhimilliseen myötätuntoon. Kuitenkin terveysteknologiainkin tarkoitus on parantaa ihmisten hyvinvointia, ei heikentää sitä.

Toiset ihmiset ovat meille tärkeä hyvinvoinnin lähde. Teknologia voi auttaa hyvinvoinnin lisäämisessä, mutta muun muassa sosiaalisen median esimerkki osoittaa, että vaikutus voi olla myös negatiivinen. Teknologia voi tehdä muista ihmisistä meille uhan tai ainakin vähentää vuorovaikutuksen koettua turvallisuutta. Hyvinvointia hybridisti-hankkeen keskiössä on ollut rakentaa empaattisen vuorovaikutuksen ja teknologian välille suhdetta, joka säilyttää ihmisten välisen yhteyden hyvinvointia ylläpitävän ja luovan vaikutuksen. Hankkeen myötä on todettu, että teknologiavälitteisyys ei välttämättä tarkoita empatian vähenemistä. Empatian ja myötätunnon välittyminen kuitenkin vaatii usein vuorovaikutukseen osallistujilta hyvää tahtoa ja motivaatiota hyvään vuorovaikutukseen. Lopulta myötätuntoiseen kanssakäymiseen panostamisesta hyötyvät kaikki siihen osallistuvat parempana hyvinvointina.

Lähteet:

Cox, C. L., Uddin, L. Q., Di Martino, A., Castellanos, F. X., Milham, M. P. & Kelly, C. (2012). The balance between feeling and knowing: affective and cognitive empathy are reflected in the brain's intrinsic functional dynamics. *Social cognitive and affective neuroscience* 7 (6), 727–737.

De Jaegher, H., Di Paolo, E. & Gallagher, S. (2010). Can social interaction constitute social cognition? *Trends in cognitive sciences* 14 (10), 441–447.

Uithol, S. & Gallese, V. (2015). The role of the body in social cognition. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science* 6, 453–460.

Gerdes, K. & Segal, E. 2009. A Social Work Model of Empathy. *Advances in Social Work* 10 (2), 114–127.

Goetz, J. L., Keltner, D. & Simon-Thomas, E. (2010). Compassion: An Evolutionary Analysis and Empirical Review. *Psychological bulletin* 136 (3), 351–374.

Huotilainen, M. & Saarikivi, K. (2018). *Aivot työssä*. Helsinki: Otava.

Marsh, A. A. (2018). The neuroscience of empathy. *Current opinion in behavioral sciences* 19, 110–115.

Mushtaq, R., Shoib, S., Shah, T. & Mushtaq, S. (2014). Relationship between loneliness, psychiatric disorders and physical health? A review on the psychological aspects of loneliness. *Journal of clinical and diagnostic research: JCDR* 8 (9), WE01.

Pajulo, M., Salo, S. & Pyykkönen, N. (2015). Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. *Duodecim* 131 (11), 1050–1057.

Porges, S. W. (2022). Polyvagal theory: a science of safety. *Frontiers in integrative neuroscience* 16. Artikkelin ID: 871127.

# Yhdessä kehittäen empatiää etävuorovaikutukseen

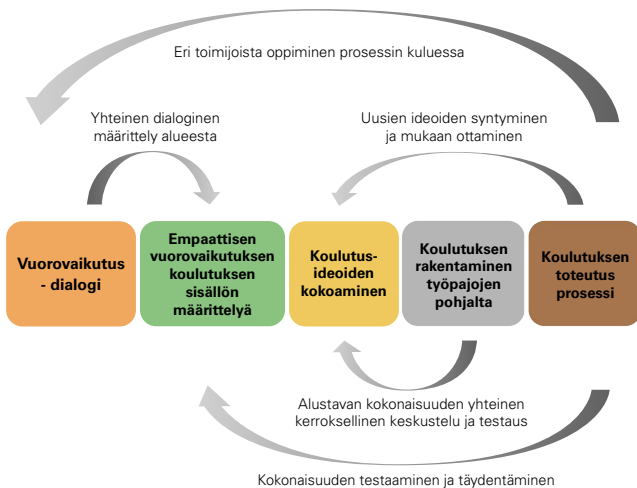
JOHANNA HOLVIKIVI

*Inhimillisestä vuorovaikutuksesta ja empatiasta on olemassa paljon tutkimustietoa. Miten valita tietopaljoudesta olennainen ja rakentaa koulutusta, joka vastaa työelämän tarpeisiin? Se on kysymys, johon kouluttajat törmäävät jatkuvasti kehittäessään koulutuskokonaisuuksia, jotka pyrkivät vastaamaan jatkuvan oppimisen haasteisiin.*

Hyvinvointia hybridisti -hankkeessa kehitettiin koulutuskokonaisuus, jonka ideana oli vahvistaa yhteiskehittelyllä ammattilaisten empaattisen läsnäolon ja kohtaamisen vuorovaikutusosaamista teknologiavälitteisessä palvelussa.

Koulutusten suunnittelussa hyödynnettiin Kun ym. (2020) ajattelua ihmiskeskeisestä toiminnasta, jossa kaikki osallistujat ovat aktiivisia toimijoita ja osaltaan soveltavat omaa luovaa ajatteluaan yhteisissä kehittämistilanteissa. Esiymärrystä koulutuksia varten lähdettiin luomaan olemassa olevien julkaisujen pohjalta. Aiheesta laadittiin artikkeli Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveyspalveluihin Empatiaa hybridisti -artikkelikokoelmaan (Meriläinen ym. 2021). Sekä artikkelia että aihepiirin kartoitusta hyödynnettiin työpajojen suunnittelussa.

Koulutusten suunnittelussa hyödynnettiin Plannstielin ja kumppaneiden kehittämää palvelumuotoilun prosessia (kuvio 1) soveltaen koulutuksen sisältöjen rakentamisessa. Koulutusten aiheet laajenivat ja saivat syvyyttä, kun hyödynnettiin sekä kirjallisuutta että työelämän toimijoiden osaamista ja kokemusta. Käytännön osaaminen tuli heti yhteiseen käyttöön, koska yhteiskehittelyssä kaikki olivat sitoutuneita ja aktiivisia toimijoita. Työpajoihin osallistujat orientoituvat tulevaan koulutukseen, kun he tuottivat tietoa jo ennen koulutustilaisuuksia. Koulutukset muokkautuivatkin osallistujien näköisiksi.



Muokattu ja sovellettu palvelumuotoilun prosessi kirjan Plannstiel ym. 2019 pohjalta. (Johanna Holvikivi)

*Kuvio 1. Koulutuksissa käytetty kehittelymalli (soveltaen Holvikivi 2021)*



## **Avainkysymykset matkalla koulutukseen**

Työpajojen kysymyksiä lähdettiin rakentamaan hankkeen tavoitteiden pohjalta. Kysymykset pyrittiin luomaan niin avoimiksi kuin mahdollista, jotta osallistujien ääni tulisi parhaalla mahdollisella tavalla kuulluksi. Työpajojen kysymyksiksi valikoitui seuraavat kolme kokonaisuutta:

1. Mikä edistää/estää empaattista vuorovaikutusta etänä/hybridimallissa?
2. Millaista vuorovaikutusosaamista tarvitaan, kun toteutetaan etäpalveluita ja millaisia sisältöjä etävuorovaikutuksessa olisi hyvä olla?
3. Miten vastataan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin etäpalveluissa (käytännössä esimerkiksi välineet, asiakkaan yksilölliset tarpeet)?

Hankkeessa toteutettiin neljä työpajaa, ja niihin osallistui 24 henkilöä, jotka tulivat mukaan työelämästä. Työpajoista kaksi pidettiin lähitoteutuksina ja kaksi toteutettiin etänä. Työpajat olivat pituudeltaan tunnista puoleentoista tuntia. Työpajoista tehtiin muistiinpanot, joita hyödynnettiin koulutuksen suunnittelussa.

## **Etä- ja hybridivuorovaikutusta edistäviä tekijöitä**

Kolme keskeistä aluetta nousi työpajoissa esiin etä- ja hybridivuorovaikutusta edistävinä tekijöinä:

### 1. Ammattilaisten ja asiakkaiden lähtökohdat

Kokemus ja myönteisyys teknologian hyödyntämiseen nousivat esiin keskeisinä seikkoina, samoin kuin teknologian helppokäyttöisyys sekä yhteisen tarkoituksen ja merkityksen löytyminen tapaamisille.

### 2. Teknologian toimivuus

Lisäksi vuorovaikutusta edistäviä tekijöitä vuorovaikutuksessa olivat teknologian toimivuus ja erityisesti kamerasäätö etätilanteissa.

### 3. Vuorovaikutus

Kolmantena teemana edistävissä tekijöissä oli vuorovaikutus itsessään, eli sen keskeiset, hyvät elementit nousivat esille.

Estävistä tekijöistä ammattilaisilla ja asiakkaila oli eri näkökulmia. Ammattilaiset toivat esiin tekniikan käytön hallinnan ja toisaalta kiireen estävinä tekijöinä. Asiakkaiden osalta osaamattomuus laitteiden käytön osalta sekä asenteet käyttäjäyhteyksiä vuorovaikutustilanteissa estivät etä- ja

hybridivuorovaikutuksen toimivuutta. Esille nousseista asioita pyrittiin koulutukseen tuomaan erityisesti vuorovaikutusta edistäviä asioita, jotta ne vahvistuisivat käytännön työssä. (Kuvio 2.)



*Kuvio 2. Etävuorovaikutusta edistävät ja estävät tekijät työpajojen pohjalta (Holvikivi 2021).*

## **Vuorovaikutusosaaminen etäpalveluissa**

Työpajojen yksi olennaisista kysymyksistä oli, millaista vuorovaikutusosaamista tarvitaan etäpalveluiden toteutuksessa. Työpajoissa nousivat esille erityisesti ryhmätilanteet: kuinka valmistautua ryhmätilanteisiin ja kuinka niitä viedä ryhmätilanteita joustavasti eteenpäin? Myös ryhmätilanteiden aloittamiseen ja päättämiseen liittyvät käytännöt nousivat keskusteluun, samoin kuin ryhmätilanteiden eri vaiheiden eteenpäin vienti ja tilanteisiin liittyvät käytännöt. Koulutuksissa kävi ilmi, että on olennaista miettiä jo etukäteen, kuinka aktivoida ryhmän jäseniä ryhmätilanteissa ja luoda luottamuksellista, osallistuvaa ilmapiiriä. Tilanteiden rakentaminen mielenkiintoisiksi ja osallistumista edistäviksi herättivät myös paljon keskustelua. Verbaalisen vuorovaikutuksen lisäksi pohdittiin muita keinoja luoda ilmapiiriä sellaiseksi, että vuorovaikutus toimii. Empatian osoittamisen erilaiset keinot tuotiin esille tärkeänä. Myös pohdintaa siitä, kuinka voitaisiin osoittaa etäpalveluiden hyödyllisyyttä, toivottiin tarkasteltavan koulutuksessa.

Vuorovaikutusosaamiseen liittyviä keskusteluja käytiin etävuorovaikutuskoulutuksiin sopivasta sisällöstä, oman toiminnan tarkastelusta etävuorovaikutuksessa ja mahdollisesta videoinnista, jotka koettiin tärkeiksi seikoiksi. Samoin omien eri välineiden ja kanavien käytön laajentaminen herätti paljon keskustelua.

## **Asiakslähtöisyys palveluiden kehittämisessä**

Teknologian osalta erityisesti sen saavutettavuus ja toisaalta helppokäyttöisyys tulivat esille, kun pohdittiin, miten vastata erilaisten asiakkaiden tarpeisiin etäpalveluissa. Lisäksi todettiin, että sekä teknologiaan liittyvät rajoitteet että asiakkaiden yksilöllisiin tarpeet on otettava huomioon. Työntekijät eivät tuoneet esille tarvetta teknologiakoulutukseen omalta osaltaan, mutta ehkä joidenkin asiakasryhmien osalta koulutus-tarpeille voisi olla tilausta.

Asiakkaiden tarpeiden osalta nousivat esille palvelupolkujen päivittäminen, erilaisten vaihtoehtojen tarjoaminen, oikeaan palveluun ohjaaminen sekä ryhmämuotoisessa toiminnassa jäsenten erilaisten tarpeiden huomioiminen. Myös kysymys siitä, kenelle etäpalvelut sopivat ja kenelle eivät, herätti monenlaista pohdintaa. Moninaisessa Suomessa on otettava huomioon monenlaiset osallistujat, ja keskusteluun nousivat esimerkiksi tulkkien käyttö ja siihen liittyvät tekijät osana etäpalveluita. Kaiken kaikkiaan tällä hetkellä on paljon muuttuvia tekijöitä, kun palvelut järjestäytyvät uudelleen hyvinvointi-alueiden pohjalta.

## **Työpajoista eväitä koulutusten suunnitteluun**

Työpajat loivat hyvin ymmärrystä siitä, millaisia käytäntöjä työelämässä on tällä hetkellä liittyen etä- ja hybridityöskentelyyn. Ne toivat myös esille, että ihmisille on jo muodostunut sekä kokemusta että osaamista liittyen etätyöskentelyyn. Myös monet haasteet tulivat esille työpajoissa, jotka liittyivät usein teknologiaan, välineisiin tai niiden puuttumiseen. Ehkä yksi keskeinen piirre oli, että jokainen toteutti tapaa tehdä etätyötä omalla tavallaan ja omien oppiensä pohjalta. Tämä haastoi kouluttajat rakentamaan yhteistä ymmärrystä koulutusten kautta ja toisaalta tarjoamaan mahdollisuutta oppia uutta muilta.

Empatian mahdollistamiseksi ja lisäämiseksi asiakastapaamiset ja niihin liittyvät keskustelut ovat keskiössä: on mietittävä, kuinka rakentaa asiakashaastattelut sellaisiksi, että niihin syntyy luottamuksellinen ja lämmin ilmapiiri. Mitä voisivat olla ne menetelmät, jotka edistävät empaattista vuorovaikutusta etä- ja hybridityöskentelyssä? Käytetyissä menetelmissä esille nousivat roolipelit, luovat menetelmät, erilaiset vuorovaikutusharjoitukset, toisen asemaan asettautuminen vaikkapa kirjallisuutta tai elokuvaa hyväksi käyttäen, mindfulness-taitojen harjoittelu, itsereflektio ja reflektiivinen kirjoittaminen, digitaalisen empatian harjoittelu oman videon tekemisen kautta sekä simultaatio asiakkaan rooliin asettautumisesta.

Koulutuksen suunnittelun keskiöön hahmotettiin empatiataitojen käytännönläheinen ja kokemuksellinen harjoittelu sekä syventävän ymmärryksen rakentaminen asiakkaan empaattiseen kohtaamiseen etäpalveluissa. Erityisesti koulutuksissa pyrittiin vahvistamaan asiakaslähtöistä työtettä asiakastarpeita vastaavaksi.

#### Lähteet:

Holvikivi, J., Lehtonen, K., Miettunen, H. & Leisti, T. (2023). Onko mikki auki, onnistuuko empaattinen vuorovaikutus etänä? Metropolia Ammattikorkeakoulu. Tikissä-blogi. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2023/02/02/onko-mikki-auki-onnistuuko-empaattinen-vuorovaikutus-etana/>. Viitattu 5.5.2023.

Holvikivi, J. & Rantala-Nenonen, K. (2021). Toimintaympäristön kehittämistä yhdessä, asiakkaiden parhaaksi. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Tikissä-blogi. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2021/12/27/toimintaympariston-kehittamista-yhdessa-asiakkaiden-parhaaksi/>. Viitattu 1.9.2023.

Ku, B. & Lupton, E. (2020). Health Design Thinking: Creating Products and Services for Better Health. Cambridge: The MIT Press.

Meriläinen, J., Miettunen, H. & Paalasmaa, P. (2021). Empatiaa hybridisti. Teoksessa M. Elomaa-Krapu & A. Vuorijärvi (toim.). Osallistavia ratkaisuja digitaalisiin hyvinvointi- ja terveystalouteihin. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisuja, Taito-sarja 95. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. 73–82.

Pfannstiel, M. & Rasche, C. (toim.) (2019). Service design and service thinking in healthcare and hospital management: Theory, concepts, practice. Cham: Springer.





# Enemmän empatiaa etänä

KRISTA LEHTONEN JA LOTTA KUOSMANEN

*Empatia on ihmisille synnynnäinen, osin muiden eläinten kanssa jaettu taipumus. Empatia välittyykin suurilta osin kehollisen vuorovaikutuksen eli ilmeiden, eleiden ja käyttäytymisen kautta. Mitä mahdollisuuksia on empaattiselle kohtaamiselle silloin, kun se tapahtuu teknologiavälitteisesti? Uusien tutkimusten mukaan teknologia ei välttämättä ole ongelma, mikäli vuorovaikutukseen osallistujat ovat motivoituneita pitämään yllä hyvää vuorovaikutussuhdetta.*

Jo palveluja ja niihin käytettävää teknologiaa suunniteltaessa tulisi kiinnittää huomiota mahdollisuuksiin välittää empatiaa. Jos uusia teknologioita ja palveluita suunnitellaan kustannustehokkuus edellä – empatian ja ihmiskohtaamisten kustannuksella – on riskinä, että toimintaa ohjaa ennen pitkään teknologia eivätkä ihmisten tarpeet. Koronapandemian aikana moni kohtaaminen siirtyi vauhdilla verkkoon. Osallisuutta

vahvistavia toimintatapoja ei ehditty miettiä nopeassa siirtymässä, millä on ollut vaikutuksensa. Etäpalveluihin, ope-  
tukseen ja työyhteisöön toimintaan kaivataan vuorovaikut-  
teisuutta, yhteisöllisyyttä, yhdessä tuntemista – empatiaa.  
Empatia välittyy myös etänä, kun huolehditaan turvallisen  
vuorovaikutustilanteen luomisesta ja tietoisesta läsnäolosta  
tilanteessa. Digitaalisella empatialla tarkoitetaan toisiin koh-  
distuvaa välittämistä, joka ilmaistaan digitaalisesti.

Ei-verbaalinen viestintä rajautuu suurelta osin pois etäyh-  
teydessä, ja tunteiden yhteissäätely toisen ihmisen kanssa  
vaikeutuu. Erilaiset tekniset haasteet etäyhteyksissä ovat  
tulleet meille tutuiksi. Viive videovälitteisessä vuorovaiku-  
tuksessa häiritsee sujuvaa vuoron vaihtelua keskustelussa.  
Viive voi saada osallistujat virheellisesti havaitsemaan tauko-  
ja paikoissa, joissa pitäisi olla puhetta, ja syntyy puhumista  
päällekkäin.

Lähivuorovaikutukseen kuuluva lämmittely epävirallisine kes-  
kusteluineen jää etäyhteyksin usein kokonaan pois. Etänä  
toimiessa on myös helppo vetäytyä kontaktista, jolloin ko-  
kemusta osallisuudesta ei synny, vaikka osallistuu yhteiseen  
toimintaan. Tutkimusten mukaan kokemus etävuorovaiku-  
tukselta vaihtelee. Terveystieteiden ammattilaiset voivat  
kokea vuorovaikutuksen etäyhteyksin haastavammaksi kuin  
kasvokkaisissa kohtaamisissa (esim. Bartkowiak ym. 2022;

Liu ym. 2007). Vastaavasti mielenterveys- ja sosiaalipalveluita käyttävät asiakkaat saattavat kokea omien tarpeidensa ja tunteidensa ilmaisemisen haastavaksi puhelimesta tai verkkopalvelussa (Kaihlainen ym. 2021).

## **Videovälitteinen vuorovaikutus ei välttämättä ole huonoa vuorovaikutusta**

Asiakkaat eivät aina koe videovälitteisen ja lähiterapian juurikaan eroavan toisistaan. Esimerkiksi psykoterapiassa asiakkaat voivat kokea etäyhteyden jopa toimivammaksi itselleen. Samoin esimerkiksi lääkärin vastaanotolla kohdatuksi tulemisen kokemus voi toteutua etäyhteyksin. Etäterapialla on mahdollista päästä yhtä hyvin tuloksiin kuin kasvokkain toteutetulla terapialla. Tutkimusten mukaan psykoterapian tulokset masennuksen hoidossa ovat etäterapiassa yhtä hyviä kuin kasvokkain. Yksittäistutkimuksessa psykoterapeutit arvioivat itse olevansa toimivansa yhtä empaattisesti kasvokkaisissa kuin etäyhteyksin järjestetyissä istunnoissa (Sperandeo ym. 2021).

Teknologiavälitteisyys ei välttämättä heikennä vuorovaikutusta, vaan muuttaa sitä. Etäempatiaan liittyvässä kirjallisuudessa ja tutkimuksissa on tunnistettu empatian välittämistä edistäviä tekijöitä. Tietoisuus ja kokemus toisen läsnäolosta ovat ehdottoman tärkeitä. Katsekontaktin synnyttämät

fysiologiset tunnereaktiot ovat samankaltaisia niin etäyhteyksin kuin kasvokkain kohtaamisessa. Katsekontakti on tärkeä: läsnäoloa ja tunteita pyritään ilmaisemaan katsekontaktilla, kasvojen ilmeillä ja puheella, esimerkiksi puheen intonaatiolla silloin, kun keholliset vihjeet puuttuvat. Jakamisen tunteen kokemuksiksi koetaan usein eleet, ilmeet, hymiöt tai muut keinot ilmaista spontaanisti reaktioita yhteisessä hetkessä. Näiden viestien vahvistaminen saattaa edistää empatian välittymistä.

Etänä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa nonverbaalisten viestien lukeminen on haastavampaa, mutta toisaalta myös korostetun tärkeää etenkin puheen sävyjen ja voimakkuuden tulkinnan osalta. Kuten kirjan edellisessä luvussa on mainittu, on empatian kannalta tärkeää tunnistaa ja viestiä ymmärtävänsä toisen kokemuksia ja tunteita. Tunteiden tunnistaminen voi kuitenkin osoittautua haastavaksi esimerkiksi puhelimitse tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, kun katsekontakti ei toteudukaan eikä toisen ihmisen tunteita pystytä totuttuun tapaan lukemaan kasvoilta. Tällöin ammattilaisen on oltava fokusoitunut ja pyrittävä kuuntelemaan myös asiakkaan äänenpainoja, taukoja ja sävyjä. Asiakkaan voi olla vaikeaa itse sanoittaa tunteitaan ääneen etänä tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa, jolloin on tärkeää, että ammattilainen tunnistaa sekä sanoittaa nämä tunteet ja näin viestii ymmärtävänsä asiakkaan tunnereaktiot.

## **Pelisäännöillä ja yhteisillä tavoitteilla kohti parempaa vuorovaikutusta**

Vuorovaikutusta ja empatian toteutumista edistävät selkeät pelisäännöt ja yhteiset tavoitteet. Kun kaikille osapuolille on selvää, miten etänä tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa on tarkoitus toimia, on helpompi keskittyä itse tilanteeseen ilman, että kapasiteetti menee käytänteiden miettimiseen. Hämmennys etävuorovaikutusta koskevista normeista puolestaan heikentää yhdessäolon kokemusta ja etäännyttää muista keskustelijoista. Miten on sopivaa ottaa puheenvuoro, voiko keskeyttää, miten kohdistaa viestiä esimerkiksi ryhmätilanteissa? Vuorovaikutuksen toimivuudesta huolehtiminen on erityisen haastavaa hybriditilanteessa, jossa osa osallistujista on kasvokkain ja osa mukana etäyhteyksin.

Pelisääntöjen sopimisen lisäksi empatian toteutumista etävuorovaikutuksessa tukevat tarkoituksenmukaiset ja helppokäyttöiset laitteet. Laitteissa olisi hyvä olla kuvayhteys, ja näytön tulisi olla riittävän suuri katsekontaktin saavuttamiseksi. Yhteyden on oltava riittävän hyvä, jotta kuva- ja ääniyhteys toimivat ilman viivettä tai katkeamisia. Kun laitteiden käyttö on sujuvaa, jää enemmän aikaa vuorovaikutukselle. Etänä tapahtuvaa vuorovaikutusta edistävät myös tilanteen äärelle rauhoittuminen ja rauhallinen ympäristö. Monen asian yhtäaikaista tekemistä tai taustahälyä voivat vaikeuttaa keskitty-

mistä, jolloin myös vuorovaikutus kärsii. Hybriditilanteessa on tärkeää, että kaikki osallistujat tietävät, mitä tilanteessa on paikalla, sillä epätietoisuus voi heikentää luottamusta ja halukkuutta olla aktiivinen.

Hyvinvointia hybridisti -hankkeen koulutuksissa, työpajoissa ja muissa tapahtumissa tärkeäksi aiheeksi hybridipalveluiden kehittämisen rinnalle nousi toimivan vuorovaikutuksen merkitys työyhteisöjen toiminnalle ja työhyvinvoinnille. Etätöiden mahdollistama joustavuus parhaimmillaan edistää työhyvinvointia sekä arjen ja työn yhteensovittamista. Rinnalle tarvitaan kuitenkin yhteisöllisyyttä tukevaa, läsnäolevaa empaattista kohtaamista riippumatta työn tekemisen tavasta.

#### Lähteet:

Berryhill, M. B., Culmer, N., Williams, N., Halli-Tierney, A., Betancourt, A., Roberts, H. & King, M. (2019). Videoconferencing psychotherapy and depression: a systematic review. *Telemedicine and e-Health* 25 (6), 435–446.

Friesem, Y. (2016). Empathy for the digital age: Using video production to enhance social, emotional, and cognitive skills. Teoksessa Tettegah, S. & Espelage, D. (toim.). *Emotions, technology, and behaviors*. Academic Press. 21–45.

Martikainen, S., Falcon, M., Wikström, V., Peltola, S. & Saarikivi, K. A. (2022). Perceptions of Doctors' Empathy and Patients' Subjective Health Status at an Online Clinic: Development of an Empathic Anamnesis Questionnaire. *Psychosomatic Medicine* 84 (4), 513–521.

Mäkikangas, A., Juutinen, S., Mäkinen, J.-P., Sjöblom, K. & Oksanen, A. (2022). Work engagement and its antecedents in remote work: A person-centered view. *Work & Stress* 36 (4). 392-416.

Salminen, A.-L. & Hiekkala, S. (2019). Kokemuksia etäkuntoutukselta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Kelan tutkimuksia. Helsinki: Kela.

Terry, C. & Cain, J. (2016). The emerging issue of digital empathy. *American journal of pharmaceutical education* 80 (4), 58.

Sperandeo, R., Cioffi, V., Mosca, L. L., Longobardi, T., Moretto, E., Alfano, Y. M., Scandurra, C., Muzii, B., Cantone, D., Guerriera, C., Architravo, M. & Maldonato, N. M. (2021). Exploring the Question: "Does Empathy Work in the Same Way in Online and In-Person Therapeutic Settings?" *Frontiers in psychology* 12. Artikkelin numero 671790.



Wiljer, D., Strudwick, G. & Crawford, A. (2021). Caring in a digital age: Exploring the interface of humans and machines in the provision of compassionate healthcare. Teoksessa B. D. Hodges, G. Paech & J. Bennett (toim.). Without compassion, there is no healthcare: Leading with care in a technological age. Montreal: McGill-Queen's University Press. 33–57.

# Tulenko kuulluksi työyhteisön vuorovaikutuksessa?

JOHANNA HOLVIKIVI

*Työn tekemisen uudet muodot haastavat työyhteisöt ja niiden toiminnan. Hyvinvointi työyhteisössä edellyttää yhteen kuulumista ja toisaalta kuulluksi tulemista. Kaikilta työyhteisön jäseniltä vaaditaan uudenlaisia tapoja toimia ja ottaa työyhteisön muut jäsenet huomioon, niin että jokainen voi kokea tulleensa kuulluksi yhteisössä. Näitä uudenlaisia tapoja toimia voidaan tietoisesti harjoitella ja kehittää työyhteisössä sen parhaaksi. Suuntaaminen uusille alueille vaatii rohkeaa asennetta ja avointa mieltä.*

Työn tekemisen tavat ovat muuttuneet viime vuosina niin digitalisaation kuin sitä vauhdittaneen korona-ajan seurauksena. Erilaisia etätöiden tekemisen muotoja on tullut myös perinteisiin, lähinnä lähityötä tekeviin työyhteisöihin. Työn

tekemisen ja asiakkaiden kohtaamisen muodot ovat moninaistuneet, ja lähi-, etä ja hybridityö ovat tulleet jäädäkseen sosiaali- ja terveysalalle. Uusien työtapojen seurauksena työyhteisöjen vuorovaikutus ja yhteisöllisyys ovat joutuneet koetukselle. Kokemus hyvinvoinnista syntyy työyhteisön vuorovaikutuksessa ja toisaalta hyvinvoiva työyhteisö luo tuottavuutta vuorovaikutuksessa.

Työn kehittäminen ja työssä oppiminen ovat vähentyneet työelämässä pandemian jälkeen. Ihmiset ovat palautuneet eri tavoin pandemian poikkeuksellisista työolosuhteista. Hyvinvoivaan ja toimivaan työyhteisöön on ollut helpompi palata kuin heikommin toimivaan yhteisöön. Nykyinen tilanne vaatii esihenkilöiltä herkkyyttä lähteä pohtimaan, kuinka työtä tulisi organisoida uudella tavalla ja mitkä ovat yhteiset uudistuvat tavat työskennellä työyhteisöissä, jotta oppiminen olisi vahvasti läsnä. Oppivassa työyhteisössä on mahdollisuus yhteiseen työn kehittämiseen sekä toisaalta uusien teknologioiden käyttöönottoon yhteisenä prosessina.

## **Vuorovaikutuksen haasteet muuttuneissa työolosuhteissa**

Ranki (2023) nostaa esille, että työn tekemisen tavat ja vuorovaikutuksen muodot työyhteisössä ovat yhteydessä organisaation kulttuuriin ja työyhteisön jäsenten asenteisiin.

Työyhteisön hyvinvointiin vaikuttavat keskeisesti työolot, työn sujuvuus, kannustava, positiivinen ilmapiiri ja työssä oppiminen. Erityisesti vuorovaikutus työyhteisössä vaikuttaa työn tekemisen ilmapiiriin, jolla puolestaan on yhteys yhteiseen osaamiseen.

Muuttuneessa tilanteessa on tärkeää, että työyhteisöt pysähtyvät pohtimaan ja keskustelemaan toimintamallista, jolla voitaisiin rakentaa tulevaisuuden työssä oppimista ja vuorovaikutusta. Samalla toimintamalli loisi yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia. On koko työyhteisön vastuulla ratkaista, kuinka aloitteellisuus, kannustaminen, positiivinen kohtelu ja jaetut tunteet voisivat kukoistaa työyhteisössä. Jotta uudistuvan työyhteisön toimintatavat palvelisivat kaikkia parhaalla mahdollisella tavalla, erilaiset tavat toimia ja oppia sekä erilaiset henkilökohtaiset mieltymykset ja elämäntilanteet pitää tuoda esiin ja ottaa huomioon. Yhteinen, kaikkia huomioiva keskustelu mahdollistaa kognitiivisen ja affektiivisen empatian: yhteisöön syntyy välittäminen tunteita ja toimintaa, kun keskustelulla luodaan mahdollisuuksia ymmärtää mielikuvituksen kautta muiden ajatuksia ja tunteita. Toisaalta on myös mahdollisuus ymmärtää, miten toinen aikoo toimia, ja on mahdollista jakaa erilaisia tunteita, jotka vaikuttavat yhteiseen päätöksentekoon.

## **Tiimipalaverit ja työskentely työyhteisössä – käytännöt ja niiden kehittäminen**

Verkossa työskentely on toisaalta jo tuttua ja toisaalta uutta. Tämä haastaa refleктоimaan omaa ja muiden työskentelyä, kun jo muodostuneita toimintatapoja aletaan tarkastelemaan yhteisesti ja yksilöllisesti. Vaikka jokainen meistä tietää, että työyhteisön ryhmätilanteisiin tulee aina valmistautua ja että kaikilla on vastuu tilanteen onnistumisesta, tulee harvoin pysähtyttyä arvioimaan omaa toimintaa etukäteen tai tilanteen jälkeen. Digitaalisten alustojen käyttöönotto voi antaa tilaisuuden pysähtyä tällaisten asioiden ääreen.

Etätyöskentelyssä korostuu valmistautuminen. Verkkokohtaamisissa on erityisen tärkeää ajatella keskustelukumppanista hyvää. Hyväntahtoisuus valmistaa toimimaan kohtaamisessa rakentavalla ja ymmärtävällä tavalla. Katsekontaktilla on merkittävä rooli kommunikaatiossa. Katse antaa vihjeitä vuoron vaihtumisesta, helpottaa puheen seuraamista ja sekä ehkäisee että korjaa keskustelun katkoksia. Katseella on erityinen merkitys verkkokohtaamisissa. Onkin tärkeää, että kamera on hyvin suunnattu välittämään katseen toiselle osapuolelle. Myönteinen, aito katse auttaa ihmisiä kokemaan yhteisyyttä. Lisäksi on noussut esille, että myönteisyydellä ja naurulla on tärkeä merkitys etäyhteydessä, jotta syntyy tunne välittämisestä. Isola (2021) toteaaakin, että verkossa työntekijä

joutuu antamaan itsestään enemmän kuin lähikontakteissa. Tämä vie usein energiaa eikä ole kaikille aina automaattisesti luontevaa. Voi kuitenkin todeta, että hyvä vuorovaikutus verkossa on oppimisen paikka. Parhaimmillaan se voi vaikuttaa myös lähitapaamisiin ja muuttaa niiden toimintatapoja.

Yhteiset pelisäännöt varmistavat, että etäkokousten toimintatavat ovat kaikille selvät ja kaikki tietävät, mitä voi odottaa ja mitä osallistujilta odotetaan. Kameroiden käyttö on hyvä esimerkki käytännöstä, josta tulee sopia: milloin kameroita pidetään päällä ja milloin ne voi pitää kiinni? Voidaan vaikkapa sopia, että puheenvuorojen aikana pidetään kamerat auki tai että puheenjohtaja ja sovitut henkilöt pitävät kameran auki – kukaan tuskin haluaa puhua pitkään pelkille mustille ympyröille tai laatikoille, joissa on nimikirjaimet. Yksi toimiva käytäntö on, että kaikki pitävät hetken kokouksen alussa kameroita auki, niin että syntyy yhteinen ajatus kokouksesta ja siitä, ketkä ovat kokouksessa paikalla.

Etäkokousten luonne ja sisältö vaikuttavat siihen, miten on viisainta toimia. On kuitenkin tärkeää, että on yhteinen ymmärrys siitä, millainen vastuu osallistujilla on työskentelyssä. Myös sosiaalisuuden rakentaminen ja tunteiden mahdollistaminen kokouksissa vaatii erilaisia yhteisiä alustoja tai pienryhmätyöskentelyä tekemistä rytmittämään. Toisaalta hiljaisuus kokouksessa voi aiheuttaa etenkin sen vetäjältä

pohdintaa siitä, kuinka tilanne puretaan ja miten saadaan aikaan keskustelua. Onkin tärkeä ymmärtää, että videovälitteisyys itsessään vaikuttaa vuorovaikutukseen. Videoyhteyden viive voi saada osallistujat tulkitsemaan virheellisesti taukoja paikoissa, joissa pitäisi olla puhetta ja puhumaan päällekkäin. Pitkät kokoukset, joissa on paljon osallistujia ja jotka sisältävät lähinnä tiedotusta, voivat aiheuttaa osallistujille turhautumista ja ahdistusta, mikä voi näkyä osallistumisaktiivisuuden häviämisenä tai osallistujan huomion siirtymisenä muualle.

Miten rakentaa positiivista tunneilmastoa etätyöskentelyyn? Se on kysymys, jonka voi esittää niin esihenkilöille kuin työntekijöille. Sosiaali- ja terveysalalla henkilöstöpula on tiivistänyt työtahtia ja vaikuttanut muillakin tavoin työskentelyyn, kun esimerkiksi moniammatilliset palaverit ovat vähentyneet. Yhteisen hyvinvoinnin edistämiseksi pitäisi pystyä myös ratkaisemaan kysymys, miten voisi huomioida muita, jos on itse jatkuvasti kiireinen. Tarvitaan uudenlaisia joustavia tapoja organisoida työtä niin työyhteisön kuin henkilökohtaisella tasolla. Yksi esimerkki oman työn organisoinnista on mahdollisuus itse arvioida etä- ja lähityön sopiva osuus työstä. Kun rakennetaan tietoisesti luottamusta itseän ja muihin, syntyy yhteisöllinen kokemus turvallisuudesta. Paunonen (2022) tuo esille, että työyhteisössä empatia näkyy siten, että erilaisuutta arvostetaan, virheiden sattua kannustetaan ja jokaisesta välitetään.

## **Rohkein askelin monimuotoista yhteistä työskentelyä**

Digitaalisten työvälineiden käyttöönotto vaatii toisaalta aikaa ja toisaalta kykyä heittäytyä epävarmuusalueelle. Laitteiden ja ohjelmien käyttäminen vaatii harjoittelua, kuten kaikki uudet asiat. Sarkkinen (2020) antaa vinkkejä esimiestyöhön:

- Osoita empatiaa etänä voimakkaammin ja laadukkaammin kuin kasvokkaisissa tapaamisissa.
- Mieti sanavalintoja: älä kirjoita: "ok", vaan kirjoita: "Kiitos, tällä pääsen vauhtiin!"
- Käytä kokousohjelmistojen elävöittäviä emoji-reaktioita.
- Osallista välillä, vaikka sitten lempeällä pakolla.
- Järjestä aikaa kaikkiin kohtaamisiin.

Uudenlaisen työ- ja toimintakulttuurin rakentaminen vaatii avointa mieltä ja positiivista asennetta tulevaan niin johdolta kuin koko työyhteisöltä. Pitää olla rohkeutta tehdä yhdessä uudella tavalla ja oppia virheistä.



## Lähteet:

Degutyte, Z. & Astell, A. (2021). The role of eye gaze in regulating turn taking in systematized review of methods and findings. *Frontiers in Psychology* 12, 616471.

Isola, A. (2021). Läsnaolo, kuuntelu ja kunnioitus tekevät myös etäkohtaamisesta inhimillisen. THL-blogi 19.2.2021. <https://blogi.thl.fi/lasnaolo-kuuntelu-ja-kunnioitus-tekevät-myös-etäkohtaamisesta-inhimillisen/>. Viitattu 8.5.2023.

Paakkanen, M. & Ruokonen, M. (2022). *Empatian voima työssä*. Helsinki: WSOY.

Ranki, S. (2023). HELP-katsaus: Työelämän muutosnäkömät. Työterveyslaitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-067-6>. Viitattu 19.5.2023.

Sarkkinen, M. (2020). Empatia ja digitaidot auttavat etäjohtajaa onnistumaan. Työpiste-verkkolehti 17.11.2020. <https://www.ttl.fi/tyopiste/empatia-ja-digitaidot-auttavat-etäjohtajaa-onnistumaan>. Viitattu 5.5.2023.

Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T. & Shaw, S. E. (2021). Whose turn is it anyway? Latency and organization of turn-taking in video-mediated interaction. *Journal of pragmatics* 172, 63–78.

# Haastava vuorovaikutus ja myötätuntouupumus

TUOMAS LEISTI, LOTTA KUOSMANEN JA KRISTA LEHTONEN

*Sosiaali- ja terveysalan asiakastyö on äärimmäisen vaativaa, ja siinä ollaan usein tekemisissä voimakkaiden tunteiden, surullisten elämäntilanteiden, eettisen stressin ja psyykkisen oireilunkin kanssa. Vaativa vuorovaikutustyöskentely lisää usein jo muutenkin stressaavan työn taakkaa ja altistaa uupumukselle. Kun toista ihmistä ei jaksa kohdata myötätuntoisesti, puhutaan myötätuntouupumuksesta.*

Sosiaalisiin vuorovaikutustilanteihin liittyy monenlaisia haasteita. Asiakastyössä voi kohdata odottamattomia tunnereaktioita ja yllättävää käyttäytymistä, jopa uhkaavia tilanteita. Asiakkaat saattavat myös olla monella tavalla vaativia, tai he

ovat vuorovaikutuksessa vastentahtoisesti. Käsitellyt asiat voivat herättää voimakkaita tunteita: surua, ahdistusta tai vihaa. Riittävän haastavissa tilanteissa meiltä saattavat kadota keinot vuorovaikutuksen hallintaan kokonaan. Myötätuntomme saatetaan joskus jopa käyttää tietoisien manipuloinnin välineenä.

Haasteita tuovat myös vuorovaikutuksen ympärillä olevat rakenteet: ajan tai resurssien puute sekä nopeasti muuttuvat tilanteet. Tekniset ongelmat saattavat olla kiusallisia: etäyhteyden katkeileva ääni pakottaa meitä ehkä jatkuvasti toistamaan sanomisiamme tai pyytämään toiselta selvennystä, mikä vie vuorovaikutuksesta läsnäoloa, luontevuutta ja välittömyyttä. Myös erilainen kulttuuritausta voi aiheuttaa kohinaa vuorovaikutukseen, kun emme täysin ymmärrä toisiamme.

## **Tunne itsesi – tunnista taustasi**

Asiakkaan vaikeaksi tai hankalaksi koettu käytös ei välttämättä aina kumpua vuorovaikutustilanteesta tai siinä toimivista henkilöistä. Aiemmat vuorovaikutuskokemukset, erityisesti mahdolliset pettymykset ja yleensäkin kaikki koettu vaikuttavat siihen, miten kohtaamme toisemme ja olemme vuorovaikutustilanteessa. Tulemme vuorovaikutukseen aina oman yksilöllisen historiamme ja oppimiemme vuorovaikutustapojen kanssa.

Vuorovaikutustilanteessa olennaiseksi voisikin nostaa sen, miten ammattilaisena pystymme nämä asiakkaat kohtaamaan. Asiakkaan kohtaamisen nostaminen keskiöön auttaa niin oman jaksamisen ylläpitämisessä kuin myös toisen asemaan asettumisessa. Jos asiakas kokee esimerkiksi etänä tapahtuvan palvelun itselleen huonoksi vaihtoehdoksi, ei välttämättä ole järkevintä lähteä kieltämään asiakkaan kokemusta, vaan voi kuunnella asiakkaan huolta ja pyrkiä ymmärtämään sitä. Taustalla voi olla esimerkiksi pelko tai kokemus siitä, että omaa asiaa ei oteta niin todesta, että se edellyttäisi lähipalvelun tarjoamista.

Asiakastyötä tekevän ammattilaisen on myös tunnistettava omat ennakkoluulonsa ja -odotuksensa suhteessa asiakkaisiin. On esitetty, että myötätunnon kokeminen riippuu omista motiiveistamme sekä siitä, kuuluuko myötätunnon kohde viiteryhmäämme ja koemme, että henkilö on ansainnut kärsimyksensä. Myötätunto on myös riippuvainen omista psyykkisistä voimavaroistamme. Kun mietimme suhdettamme kärsiviin ihmisiin, on syytä miettiä omia lähtökohtiamme vuorovaikutuksessa. On mahdotonta pyrkiä siihen, että pystyisimme suhtautumaan jokaiseen kohtaamamme yksilöön ilman minkäänlaisia ennako-oletuksia tai asenteita. Tärkeintä on se, että pystymme tunnistamaan nämä ajatusmallit itsessämme, hyväksymään ne ja tekemään töitä sen eteen, ettemme tuo niitä vuorovaikutustilanteisiin.

## Haastava teknologia

Etänä tapahtuva vuorovaikutus on myös alttiimpaa väärimmärryksille kuin vuorovaikutus lähikohtaamisissa. Yhteisten etäkokousnormien puute tuotiin esiin Hyvinvointia hybridisti -hankkeen työpajoissa yhtenä hämmennyksen aiheuttajana: osa jättäytyy pois vuorovaikutuksesta kokonaan, eivätkä osallistujat tiedä, kuinka puheenvuoro pitäisi pyytää. Lisäksi etävuorovaikutuksen kasvottomuus ja nimetömyys saattavat helpommin mahdollistaa käyttäytymisen, jossa käytöstavoista, toisten kunnioittamisesta tai muista normeista ei tarvitse välittää. Ilmiö on tullut tutuksi internetin keskustelupalstoilta ja sosiaalisesta mediasta, joissa ihmisten kohtelu on usein kohtuuttoman ilkeää. Syynä lienee osin se, ettei kiusaaja joudu koskaan kohtaamaan kiusaamaansa, mutta myös se, ettei virtuaalisessa kohtamisessa välttämättä synny minkäänlaista empatiaa, koska kommenttien aiheuttama reaktio ei koskaan tule näkyväksi. Toisen kasvottomuus vie meiltä myötätunnon, koska empatia välittyy pitkälti kehollisten vihjeiden, kuten ilmeiden, kautta.

Empatia kuuluu ihmistyössä; kun päivittäin kohdataan toisten kokemuksia, haastavia tilanteita ja tunteita, empatiaa ei olekaan jaettavaksi loputtomiin. Haastavien vuorovaikutustilanteiden kohtaaminen työssä kuormittaa. Omien tunteiden

ja vuorovaikutuksen säätely tällaisissa kohtaamisissa on kulluttavaa ja keskittymistä vaativaa työtä samalla tavalla kuin mikä tahansa aivoilla tehtävä työ ja vaatii riittävän määrän palautumista. Usein kuitenkin tällaiselle palautumiselle ei ole aikaa, vaan vaatimus myötätuntoisesta kohtaamisesta aiheuttaa ylimääräistä stressiä usein jo ennestään muiden työpaineiden stressaamalle työntekijälle. Erityisesti, kun työn määrä on liiallinen ja asiakkaiden tilanteet ovat erityisen haastavia, työntekijöiden myötätuntouppumuksen riski kasvaa. Riskiä lisää kokemus siitä, että ei pysty auttamaan asiakasta. Myötätuntouppumuksen merkkejä ovat esimerkiksi väsymys, empatian väheneminen, kyynistyminen ja etäisyyden ottaminen asiakkaaseen.

## **Uuvuttava myötätunto**

Myötätuntouppumuksen seurauksena työn laatu kärsii, empaattinen kohtaaminen muuttuu haastavaksi ja työntekijä uupuu. Uupuneena mieli saattaa väännyä putkinäköön, jossa työntekijä keskittyy työn tavoitteiden saavuttamiseen oman hyvinvoinnin kustannuksella. Pitemmällä aikavälillä oman hyvinvoinnin laiminlyönti voi johtaa siihen, ettei enää työnkään tavoitteita saavuteta. Tällöin normaalin tunnekuormituksen päälle syntyy eettistä stressiä, kun työntekijä kokee tehneensä työnsä huonosti. Seurauksena on heikkenevän työhyvinvoinnin, eettisen stressin ja kuormituksen noidankehä.

Myötätuntouupumusta voikin usein olla vaikea erottaa muusta työhön liittyvästä uupumuksesta.

Alttius myötätuntouupumukseen vaihtelee: omaan persoonallisuuteen ja eläytyn elämän kokemuksiin liittyvät tekijät vaikuttavat siihen, kuinka taipuvaisia olemme myötätuntouupumukseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen on joskus vaikeaa rajata työtään ja suhdettaan asiakkaaseen. Ammattilaisella voi olla tarve ratkaista sellaisiakin haasteita, joihin ei voi vaikuttaa, ja mieleen voi hiipiä ajatus omasta kaikkivoipaisuudesta. Tämä voi lopulta johtaa liialliseen kuormitukseen.

Uupumus ei aina johdu asiakastyöstä. Uupumusta syntyy myös, jos joutuu taistelemaan sellaisia organisatorisia tekijöitä vastaan, jotka estävät kohtaamista potilaita empaattisesti. Silloin kyse ei ole myötätuntouupumuksesta vaan eettisestä stressistä, jolle altistumme, jos emme pysty toimimaan työssämme arvojamme ja hyvää kuntoutus- tai hoitokäytäntöä vastaavalla tavalla.

Jos työntekijöiden ja asiakkaiden välisiä positiivisia, empaattisia kohtaamisia halutaan lisätä, on pidettävä huolta työntekijöiden hyvinvoinnista. Hyvinvointia suojaavia tekijöitä ovat esimerkiksi asian tiedostaminen, työnohjaus, kollegoiden välinen keskustelu, itsestä huolehtiminen ja

koulutus. Itseä kohtaan tunnettu myötätunto vahvistaa voimavaroja myös toisten empaattiseen kohtaamiseen.

## **Mentalisoinnista apua haasteisiin**

Keskeistä vuorovaikutuksessa on myös kyky omien ja toisten mielentilojen reflektointiin, mentalisaatioon, jossa mietitään asiakkaan omaa näkökulmaa ja sitä, miten omalla käytäytymisellä asiakkaan tunnetilaa olisi mahdollista helpottaa tässä ja nyt. Haastavissa tilanteissa mentalisaatio sekä suojaaa ammattilaista että mahdollistaa myötätuntoisen suhtautumisen asiakkaaseen. Etenkin julkisen sektorin sosiaali- ja terveyspalveluiden kohtaamisissa asiakas voi olla turhautunut, pettynyt tai vihainen. Terveystieteiden ammattilainen ei useinkaan ole vihan syy, mutta joutuu helposti sen kohteeksi, koska on ainoa taho, jonka kanssa asiakas on yhteydessä. Ilman mentalisaatiota asiakkaan viha vain tarttuisi ammattilaiseen, jonka jälkeen – ammattilaisen tulkinnasta riippuen – vihaa koettaisiin joko asiakkaan kanssa tai asiakasta kohtaan.

Mentalisoiva ammattilainen sen sijaan pystyy tunnistamaan itsessään heräävän, vihasta viestivän kehollisen reaktion ja ottamaan sen oman ajattelunsa kohteeksi. Hän pystyy omaksumaan asiakkaan näkökulman ja ymmärtämään tunnereaktion taustan, mutta myös tunteen tilannesidonnaisuuden. Myötätuntoinen ammattilainen on läsnä ja kuuntelee vihai-



ta asiakasta. Myötätunto ja kuulluksi tulemisen kokemus on usein se, mitä asiakas tarvitsee rauhoittuakseen. Jos sen sijaan vihaisuus tarttuu, ammattilainen kokee tunteen uhkaavana ja joutuu puolustuskannalle. Tämä voi taas kärjistää vastakkainasettelua.

Tilanne, jossa alamme puolustelemaan itseämme yllättävän vihanpurkauksen edessä, lienee monelle tuttu. Sen sijaan, että osoittaisimme myötätuntoa ihmiselle, jota olemme tahattomasti loukanneet, alammekin puolustautua. Asiaa syvemmin mietittyämme päätyisimme ehkä toisenlaiseen, myötätuntoisempaan ratkaisuun. Haastavat vuorovaikutustilanteet ovatkin usein sellaisia, joissa hyvä mentalisaatiokyky on erityisesti tarpeen. Valitettavasti mentalisaatiokyky usein heikkenee voimakkaiden tunteiden seurauksena, jolloin on vaikea ottaa etäisyyttä tilanteeseen .

Mentalisaatio perustuu kykyymme ajatella reflektiivisesti, näkökulmia vaihtaen. Pelko, viha tai ahdistus kaappaa usein ajatuksemme, ja pyrimme tunteen avulla pääsemään meitä uhkaavasta tilanteesta eroon – Ihmisaivot ja niiden toiminta, kaikkein hienostuneimmat muodot, kuten ajattelu mukaan luettuna, ovat pohjimmiltaan syntyneet palvelemaan omaa selviytymistämme. Ahdistuksen kaltaiset voimakkaat negatiiviset tunteet luovat usein tarpeen päästä eroon tunteita herättävästä tilanteesta: uhan kokemus palauttaa ajattelun

tähän tarkoitukseen ja johtaa putkinäköön heikentäen mahdollisuuksia luovaan, eri näkökulmia huomioivaan ajatteluun, johon mentalisaatio perustuu. Mentalisaatio ei siis ole tunteista irrallaan olevaa toimintaa, kuten ajattelu yleensäkin, vaan heikkenee vihan, pelon ja ahdistuksen yhteydessä.

Tunteet puolestaan ohjaavat vahvasti kulloisiakin tavoitteita. Ratkaisu voimakkaiden epämiellyttävien tunteiden luomaan mentalisaatiokyvyn heikkenemiseen ei välttämättä ole tunteiden torjuminen, vaan voimme hyväksyä myös voimakkaat tunteet. Tunteet eivät kuitenkaan ole absoluuttisia vaan koostuvat fysiologisesta reaktiosta, jonka aina tulkitsemme jollain tavalla. Esimerkiksi suorittavassa tilanteessa suurimmalla osalla ihmisistä aktivoituu autonominen hermosto, mutta fyysisen reaktion tulkinta voi yksilöllillä olla erilainen: osa kokee jännityksen positiivisena, ja osalla aktivoituvat erilaiset negatiiviset ajatukset, jotka tekevät jännityksen tunteesta sietämättömän. Fysiologisen reaktion tulkinta muuttuu usein kokemuksen myötä ja jännitys lievenee, kun jännittävät tilanteet tulevat tutuiksi. Samalla tavalla kokemus myös auttaa kohtaamaan haastavia tilanteita. Tunne voidaan huomioida ja kokea, mutta sen ei anneta vallata mieltä.

## Lähteet:

Conversano, C., Ciacchini, R., Orrù, G., Di Giuseppe, M., Gemignani, A. & Poli, A. (2020). Mindfulness, compassion, and self-compassion among health care professionals: what's new? A systematic review. *Frontiers in psychology* 11. Artikkelin numero 1683.

Goetz, J. L., Keltner, D. & Simon-Thomas, E. (2010). Compassion: an evolutionary analysis and empirical review. *Psychological bulletin* 136, 351–373.

Holvikivi, J., Lehtonen, K., Miettunen, H. & Leisti, T. (2023). Onko mikki auki, onnistuuko empaattinen vuorovaikutus etänä? Metropolia Ammattikorkeakoulu. Tikissä-blogi. <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2023/02/02/onko-mikki-auki-onnistuuko-empaattinen-vuorovaikutus-etana/>. Viitattu 10.5.2023.

Kapoulitsas, M. & Corcoran, T. (2014). Compassion fatigue and resilience: A qualitative analysis of social work practice. *Qualitative Social Work* 14 (1), 86–101.

Neff, K. (2011). Self-Compassion, Self-Esteem, and Well-Being. *Social and Personality Psychology Compass* 5, 1–12.

Pajulo, M., Salo, S. & Pyykkönen, N. (2015). Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. *Duodecim* 131 (11), 1050–1057.

Pessi, A. B. & Martela, M. J. S. (2017). Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakanen (toim.). Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 12–34.

Porges, S. W. (2022). Polyvagal theory: a science of safety. *Frontiers in integrative neuroscience* 16. Artikkelin ID: 871127.

Sinclair, S., Raffin-Bouchal, S., Venturato, L., Mijovic-Kondejewski, J. & Smith-MacDonald, L. (2017). Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature. *International journal of nursing studies* 69, 9–24.

Uithol, S. & Gallese, V. (2015). The role of the body in social cognition. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Cognitive Science* 6, 453–460.

Ulrich, C. M., Taylor, C., Soeken, K., O'Donnell, P., Farrar, A., Danis, M. & Grady, C. (2010). Everyday ethics: ethical issues and stress in nursing practice. *Journal of advanced nursing* 66 (11), 2510–2519.



# Suojaavat tekijät empatiatyöskentelyssä

TUOMAS LEISTI JA KRISTA LEHTONEN

*Jotta pystymme olemaan myötätuntoisia ja olemaan muiden avuksi, on tärkeää pystyä huolehtimaan omasta hyvinvoinnista. Jos voimavaramme loppuvat, niitä ei riitä myöskään toisista huolehtimiseen. Käytännössä itsestä huolehtiminen voi kuitenkin olla vaikeaa, koska koemme silloin asettavamme itsemme ja muut vastakkain. Itsemyötätunto on viimeaikaisten tutkimusten mukaan yksi keskeinen keino ylläpitää omaa henkistä hyvinvointia ja myös kykyä myötätuntoiseen kohtaamiseen. Itsemyötätunnolle on keskeistä se, ettemme aseta omaa ja muiden hyvinvointia vastakkain, vaan ymmärrämme, että kyse on toisiinsa liittyvistä asioista.*

On raskasta kohdata toistuvasti epämiellyttäviä, voimakkaita tunteita työssä ja toimia jatkuvasti haastavassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kun jaksamisen rajat ovat tulossa vastaan, mieli alkaa suojella itseä uupumiselta ja myötätunto muita kohtaan vähenee ja kynnisyys lisääntyy. Ihmismieli siirtyy selviytymistilaan, jossa ajattelu ja tunteiden kokeminen kapeenee. Lopulta uhkana on, että auttaja muuttuu autettavaksi.

Haastavat vuorovaikutustilanteet syövät empatiaa ja uuvuttavat. Myös liika muiden miellyttäminen sekä vaikeiden tunteiden ja konfliktien välttely saattavat johtaa manipuloiduksi tulemiseen tai muuhun hyväksikäyttöön. Konfliktit myös helposti paisuvat, jos välttelemme niihin tarttumista.

Usein kokemus hyväksikäytöstä ei johdu toisen ihmisen pahantahtoisuudesta. On täysin luonnollista, että apua tarvitseva ihminen sitä pyytää, ja avun pyytämiseen olisi ehkä syytä myös kannustaa – kenenkään ei pidä pärjätä yksin. Apua pyytävä ihminen ei voi aina olla tietoinen ammattilaisen roolin rajoista tai ammattilaisen käytössä olevista resursseista. Ammattilaisen velvollisuus olisi tehdä selväksi, missä auttamisen rajat menevät. Rajojen vetäminen tai niiden ilmaiseminen on usein vaikeaa: joskus syynä voi olla moraalinen käsitys siitä, että velvollisuutemme on kyseenalaistamatta auttaa toisia, toisinaan taas syynä voi olla ammatillinen epävarmuus, kun työkokemuksta on vielä vähän.

## Jämäkkyyttä peliin

Yksi terve tapa reagoida haastavaan vuorovaikutukseen on jämäkkyys. Jämäkkyuden puute saattaa johtaa kokemukseen, että on muiden vallankäytön kohde tai että omat näkemykset eivät saa niiden ansaitsemaa huomiota. Seurauksena voi olla alemmuuden ja huonommuuden kokemuksia ja niiden seurauksena katkeruutta. Jämäkkyys tarkoittaa, että pitää kiinni omasta näkemyksestään ja puolustautuu ilman aggressiivisuutta. Pyrkimyksenä on yhdenvertainen ja vastavuoroinen kommunikaatio. Jämäkkyudessa ei siis ole kyse vallankäytöstä vaan puolensa pitämisestä tilanteessa, jossa uhkana on tulla manipuloiduksi tai hyväksikäytetyksi.

Vaikka voimme vaikuttaa vuorovaikutukseen tietoisella käyttäytymisellä, vuorovaikutus on suuresti myös automaattista emmekä aina tiedosta, miten toimimme kehollisesti. Lähivuorovaikutuksessa katsekontakti, ryhdikäs asento, rauhallisuus ja selkeä, riittävän voimakas äänenkäyttö tuovat tilanteeseen jämäkkyyttä. Poispäin vilkuilu, rauhattomuus tai hiljaa puhuminen puolestaan viestivät epävarmuudesta. Jämäkkä vuorovaikutus, kuten muutkin vuorovaikutustaidot, vaatii harjoittelua ennen kuin se muuttuu luontevaksi osaksi omaa käyttäytymistä. Epäonnistumisen kokemukset jämäkkyiden harjoittamisessa saattavat tehdä entistä epävarmemmaksi, joten jämäkkyyttä voi olla syytä harjoitella tutuissa tilanteissa ja turvallisessa ympäristössä.



## **Myötätunto itseä kohtaan lisää myötätuntoa myös muita kohtaan**

Omaa työtä voi helpottaa myös pohtimalla, kuinka säilyttää empaattinen kyky silloin, kun itse on tunteiden vallassa. Kuinka suojautua myötätuntouupumukselta tai empatiaa hyväksikäyttäviltä, manipuloivilta ihmisiltä? Itseä kohtaan tunnettu myötätunto on tutkimusten mukaan keskeinen tekijä psyykkisessä hyvinvoinnissa, mutta se luo voimavaroja myös toisten empaattiseen kohtaamiseen: lentokoneen matkustajille kerrotaan ennen koneen nousua ilmaan, että happinamari tulee asettaa ensin omille kasvoille ja sitten vasta autetaan muita.

Jämäkkyyttä voidaan pitää yhtenä itsemyötätunnon muotona. Itsemyötätunto on keino laajentaa omaa näkökulmaa ja ymmärtää oman hyvinvoinnin tärkeys osana laajempaa näkökulmaa. Itsemyötätunto voi myös auttaa asettamaan rajoja vuorovaikutuksessa, olemaan jämäkkä ja välttämään oman empatian hyväksikäyttö. Se myös vahvistaa omasta hyvinvoinnista huolehtimista. Psykologinen teorianmuodostus ja psykoterapia ovat viimeisten vuosien aikana ammentaneet voimakkaasti buddhalaisuuteen perustuvasta ajattelusta ja erilaisista meditaatiotekniikoista. Tietoinen läsnäolo ja itsemyötätunto nousevat nykyajattelussa keskeisiksi tunnetaidoiksi, joiden tausta on itämaisessä ajattelussa.

Molempien on myös todettu olevan vahvasti yhteydessä psyykkiseen hyvinvointiin, parempaan asiakassuhteeseen ja empatiaan.

Neff (2011) kuvaa itsemyötätuntoa kolmen tekijän kautta. Nämä ovat ystävällisyys itseä kohtaan, yhteisen ihmisyyden kokemus ja tietoinen läsnäolo (mindfulness). Ystävällisyys itseä kohtaan ilmenee oman epätäydellisyyden ja omien virheiden hyväksymisenä sekä tukevana ja ymmärtävänä suhtautumisena itseän. Empatiaa käsittelevässä luvussa käsiteltiin tilannetta, jossa joudumme turhautuneen asiakkaan vihanpurkauksen kohteeksi. Ajatusta voi laajentaa: asiakkaan turhaututtua huomaamme tehneemme jonkin virheen asiansa. Itsemyötätunto auttaa meitä sietämään tilannetta siten, ettei meidän ole tarve alkaa puolustautua, vaan pystymme hyväksymään tilanteen ja säilyttämään myötätuntoisen asenteen toista ihmistä kohtaan. Puolustautuminen ei virhettä enää poista, se on vain yritys ylläpitää positiivista kuvaa itsestä. Itsemyötätunto auttaa hyväksymään omia virheitä ja myös oppimaan niistä.

Itsemyötätuntoon sisältyy ajatus siitä, että epätäydellisyys ja virheiden tekeminen yhdistävät kaikkia ihmisiä ja ovat osa ihmisyyttä. Tämä tekee myötätunnosta yleisinhimillisen kokemuksen ja yhdistää meitä muihin. Emme ole tyypillisesti yksin vastoinkäymistemme tai mokailujemme kanssa, vaan

muita ihmisiä yhdistää meihin samanlainen kärsimys. Voimme jakaa näitä kokemuksia muiden kanssa yksinäisen mu-rehtimisen ja uhrikokemuksen sijaan. Itsemyötätunto ei ole itsesääliä vaan sille vastakkainen voima.

Itsemyötätunnon, empatian ja myötätunnon suhde toisiinsa ei ole suoraviivainen. Itsemyötätunto näyttäisi johtavan voimakkaampaan haluun auttaa toista riippumatta koetusta empatiasta, erityisesti silloin, kun yksilö on jollain tavalla syyllinen omaan kärsimykseensä. Ihmiset eivät toisin sanoen motivoitu auttamaan toisia ihmisiä vähentääkseen omaa empaattista mielipahaansa, vaan myötätunnosta yleisesti epätäydellistä ja virheitä tekevää, itsensä kaltaista ihmistä kohtaan. Itsemyötätunnon ollessa matala toisen ihmisen itseaiheuttaman kärsimyksen tuottama mielipaha lieneekin luonteeltaan ennemmin sääliä, johon liittyy toisen yläpuolelle asettuminen.

## **Tietoinen läsnäolo myötätunnon lähteenä**

Tietoinen läsnäolo tai mindfulness on esitetty viimeisten vuosien aikana yleislääkkeenä melkein kaikenlaiseen pahoinvoinnin hoitoon tai ennaltaehkäisyyn. Vaikka mindfulness-meditaation kaltaisten tekniikoiden on todettu vaikuttavan myönteisesti niin henkiseen hyvinvointiin kuin kognitiivisiin kykyihinkin, itsemyötätuntoon yhdistettyinä

tietoisien läsnäolon harjoittaminen saa uudenlaista mielekkyyttä: se näyttäytyy osana parempaa vuorovaikutusta, empaattisuutta ja hoidon laatua ja työhyvinvointia. Mindfulness-harjoitteet lisäävät myös työntekijöiden itsemyötätuntoa, mikä mahdollistaa empaattisemman kohtaamisen myös asiakastyössä.

Keskeistä tietoisien läsnäolon harjoittamisessa on kokemusten läpikäyminen ilman niihin kiinnittymistä: erilaisia tunteita, ajatuksia tai havaintoja ei vältellä, mutta niitä ei myöskään jäädä vatvomaan. Tämä vaikuttaa hyvinvointiimme kahdella tavalla. Ensinnäkin välttely ja negatiivisten ajatusten vatvominen liittyvät usein ahdistus- ja masennusoireiluun. Toiseksi tietoisien läsnäolon harjoittamisen myötä pystymme kohtaamaan erilaisia negatiivisia tunteita, ajatuksia ja tilanteita, koska tiedämme niiden hetkellisyyden.

Itsemyötätunto on keskeisessä roolissa, kun pyrimme hyväksymään omia negatiivisia tunteitamme ja pääsemään irti niiden välttelystä. Kun otamme tunteet vastaan läsnäolevasti mutta niitä märehtimättä, meidän on mahdollista myös keskustella niistä ja saada myötätuntoa muilta. Muilta saatu myötätunto helpottaa meitä olemaan edelleen myötätuntoisempia itseämme kohtaan mutta mahdollistaa myös muiden kärsimyksen ymmärtämisen.

## Lähteet:

Conversano, C., Ciacchini, R., Orrù, G., Di Giuseppe, M., Gemignani, A. & Poli, A. (2020). Mindfulness, compassion, and self-compassion among health care professionals: What's new? A systematic review. *Frontiers in psychology* 11. Artikkelin numero 1683.

Grandell, R. (2015). *Itsemyötätunto*. Helsinki: Tammi.

Neff, K. D. (2011). Self-compassion, self-esteem, and well-being. *Social and personality psychology compass* 5 (1), 1–12.

Sinclair, S., Raffin-Bouchal, S., Venturato, L., Mijovic-Kondejewski, J. & Smith-MacDonald, L. (2017). Compassion fatigue: A meta-narrative review of the healthcare literature. *International journal of nursing studies* 2017 (69), 9–24.

Speed, B. C., Goldstein, B. L. & Goldfried, M. R. (2018). Assertiveness training: A forgotten evidence-based treatment. *Clinical Psychology: Science and Practice* 25 (1), e12216.

# Empatiaa ilman rajoja

SANNA GARAM JA HEINI MAISALA-MCDONNELL

*Minkälaisia haasteita empaattiselle kohtaamiselle syntyy yhteisen kielen puuttumisesta? Myötäeläminen ei onneksi ole kiinni kielestä, vaan on meille synnynnäinen taipumus, jota on mahdollista tukea pitämällä mielessä muutamia vinkkejä. Olennaista on ymmärtää kehollisen vuorovaikutuksen merkitys, toisen kunnioitus ja läsnäolo, kuten muussakin empaattisessa vuorovaikutuksessa.*

Monikulttuurisuus näkyy enenevässä määrin sosiaali- ja terveydenhuollossa. Niin ammattilaiset kuin asiakkaat voivat edustaa eri kulttuureja. Ulkomaalaistaustaisten määrä Suomessa oli vuoden 2022 tilastoinnin mukaan yli 500 000. On raportoitu, että Suomessa puhutaan noin 500:aa eri kieltä. Hallitus on linjannut, että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön saatavuuden ja riittävyyden tukemiseksi tarvitaan toimia, kuten kansainvälistä rekrytointia, työperäistä maahanmuuttoa ja koulutuksen kansainvälistymistä. Valvira

edellyttää terveydenhuollossa toimivilta ammattilaisilta tehtäviensä hoitamiseen riittävää suullista ja kirjallista kielitaitoa. On työnantajan tehtävä arvioida, riittääkö ammattihenkilön kielitaito työtehtäviin luotettavasti. Puutteellisella kommunikaatiolla on suora vaikutus potilasturvallisuuteen.

## **Yhteisen kielen puuttuminen**

Empatia on myötäelämistä. Se on kykyä asettua toisen asemaan, ymmärtää toisen näkökulma ja tunteet. Empatian välittymiseen vaikuttaa keskeisesti kieli sananvalintoineen. Jos yhteinen kieli puuttuu, empatian välittyminen vaikeutuu. Tilanteita voi olla monenlaisia: vuorovaikutustilanteeseen osallistuvista kaikki voivat puhuvat muuta kuin äidinkieltään; potilas tai asiakas voi olla tilanteessa, jossa hänen täytyy käyttää joko oppimaansa suomen kieltä tai turvautua muuhun kieleen; hoitohenkilökuntaan kuuluvan henkilön tai lääkärin suomen kieli voi olla puutteellinen; voi olla myös tilanteita, joissa ei ole löydettävissä mitään yhteistä kieltä. Aina ei voida olettaa, että jokaisella olisi riittävä englannin kielen taito. Selkosuomen käyttö lisääkin mahdollisuuksia yhteiseen ymmärrykseen. Vuorovaikutuksessa suomen kielen valintaa keskustelun kieleksi ulkomaalaistaustaisilla tukee se, että puhetta mukautetaan keskustelukumppanille sopivammaksi. Yksilön tulee olla kohtaamisessa keskiössä, ja siksi on huomioitava myös kulttuuriset seikat.

**Väestön moninaisuus** voi tuoda huomattavia haasteita empaattiseen vuorovaikutukseen ja hoidon tuloksellisuuteen. Empaattinen vuorovaikutus on asiakaslähtöisen palvelun perusta, ja monikulttuurisuutta voidaan käyttää myös empaattisen vuorovaikutuksen vahvistajana. Selkeän, yksinkertaisen kielen käyttö lisää viestin ymmärrettävyyttä ja antaa onnistumisen tunteen vuorovaikutukseen. Empaattinen uteliaisuus herää, kun emme voi kommunikoida totutulla tavalla, ja se vapauttaa käyttämään mielikuvitusta vuorovaikutuksen onnistumiseksi. Tähän uteliaisuuteen voi kuulua myös mahdollisuuksien mukaan potilaan tai asiakkaan kielen käyttäminen, vähintään tervehtiminen ja kiittäminen. Monikulttuurisuus-koulutus antaa valmiuksia kohdata ihmisiä eri kulttuureista ja luoda positiivisia vuorovaikutuskokemuksia.

## **Keinoja kommunikaatioon yhteisen kielen puuttuessa**

**Aktiivinen kuuntelu** korostuu, kun yhteinen kieli puuttuu. Aktiivinen kuuntelu vaatii uteliaisuutta, motivaatiota ja yritystä sekä onnistuakseen myös muita aisteja kuin kuulon. On tärkeää yrittää luoda katsekontakti, jolla kuuntelija osoittaa jakamattoman huomionsa, mutta katsekontaktin luomisessa ja kestossa pitää ottaa huomioon mahdolliset kulttuuriset erot. Aktiiviseen kuunteluun sisältyy kärsivällisyys: kuuntelija odottaa, että henkilö saa ilmaistua itseään, vaikka kielitaito



olisi puutteellinen. Puhujaa ei keskeytetä ja tarjota sanoja liian pikaisesti eikä myöskään tehdä oletuksia.

Aktiivinen kuuntelu vähentää pelkoa ja jännitystä kommunikaatiotilanteessa. Täyden huomion antaminen lisää potilaan tai asiakkaan sekä tämän perheenjäsenten luottamusta ja rohkaisee heitä ilmaisemaan itseään, jolloin saadaan mahdollisimman paljon taustatietoja. Aktiivinen kuuntelu vähentää myös väärinkäsityksiä, mutta kommunikaation molempien osapuolien pitää olla rohkeita ilmaisemaan välittömästi, jos he eivät ole ymmärtäneet toista. Tähän pitää myös luoda mahdollisuuksia ja tätä tulee kannustaa, sillä väärinkäsitykset eivät aina ole ilmeisiä.

**Kolmannen osapuolen** läsnäolo tulkkajana on välttämätöntä, kun ei ole yhteistä kieltä. Tulkkina voi toimia neutraali kääntäjä, mutta usein perheenjäsenet toimivat viestin välittäjinä. Tähän liittyy monia riskejä. Ensinnäkin perheenjäsen voi puhua toisen puolesta, jolloin asiakas tai potilas itse jää keskustelun ulkopuolelle. Toiseksi kääntäjän rooliin voi päätyä hyvin nuori perheenjäsen, joka joutuu kantamaan ikäsekseen liiankin suurta vastuuta. Lisäksi kääntäjänä toimivan kielitaito voi olla puutteellinen eikä ole keinoa varmistaa, onko viesti välittynyt oikein.

On tärkeää tarjota huomio ja katsekontakti potilaalle, vaikka tilanteessa on kolmas osapuoli, joka hoitaa viestintää. Vaikka joutuisikin odottamaan käännoä, on tärkeää puhua asiakkaalle tai potilaalle suoraan ja kuunnella häntä. Etävastaanottotilanteessa on huomioitava, että potilas tai asiakas on esimerkiksi videoyhteydellä näkyvässä ja kuuluviissa ja että potilas tai asiakas näkee, kenelle hän puhuu. Henkilön täytyy tuntea tulleen kuulluksi, eikä hänelle saa tulla tunnetta, että hänen ohitseen on puhuttu.

**Empatia ja kompetenssi** (amatillinen tietämys ja osaaminen) ovat olennaisia klinisen työn onnistumisen kannalta, mutta ne ovat usein vaistonvaraisia ja pohjaavat nonverbaaliin kommunikaatioon. Kun ilmaisu ja ymmärtäminen ovat rajoittuneita, **nonverbaali kommunikaatio** nousee keskiöön. Empatiata tulisikin osoittaa kokonaisvaltaisesti: sanojen lisäksi empatiaa voi osoittaa äänenvoimakkuuden, sävyn ja puheen rytmin avulla, ja myös eleet, ilmeet ja katse välittävät lämpimiä tunteita. Empatiassa ei ole ainoastaan kyse siitä, mitä sanotaan, vaan miten sanotaan ja miten toinen huomataan sanoitta. Nonverbaalisella empatialla voidaan parantaa klinisen hoidon tuloksia.

**Hymyn** merkitystä empaattisessa vuorovaikutuksessa ei voi liikaa korostaa. Hymy säätelee sosiaalista kanssakäymistä monella tavalla. Fysiologisesti hymy stimuloi aivojen

välittäjäaineita, jotka ovat yhteydessä hyvän olon tunteeseen, rentoutumiseen, mielialan kohoamiseen, kivun lieventymiseen sekä sykkeen ja verenpaineen alenemiseen. Hymy korostaa positiivista vaikutusta, ja sillä on rauhoittava vaikutus. Palkitseva hymy kannustaa jatkamaa, ja yhdistävä hymy luo kuuluvuuden tunnetta sekä vähentää jännitystä. Hymyn vaikutuksen voi tiivistää sanontaan: ”Hymy on kuin ikkuna, josta näkee, että sydän on kotona.”

#### Lähteet:

Howick, J., Palipana, D., Dambha-Miller, H. & Khunti, K. (2023). Turning diversity from a barrier to a facilitator of empathy in health care. *British Journal of General Practice* 73, 24–25. <https://bjgp.org/content/bjgp/73/726/24.full.pdf>.

Kraft-Todd, G. T., Reiner, D. A., Kelley, J. M., Heberlein, A. S., Baer, L. & Riess, H. (2017). Empathic nonverbal behavior increases ratings of both warmth and competence in a medical context. *PLoS One* 12 (5), e0177758.

Kulttuurisensitiivinen työote (2021). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/kulttuurisensitiivinen-tyoote>. Viitattu 10.5.2023.

Martin, J. D., Abercrombie, H. C., Gilboa-Schechtman, E. & Niedenthal, P. M. 2018. Functionally distinct smiles elicit different physiological responses in an evaluative context. *Scientific Reports* 8, 3558. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5832797/>. Viitattu 14.5.2023.

McKenna, L., Boyle, M., Brown, T., Williams, B., Molloy, A., Lewis, B. & Molloy, L.

(2012). Levels of empathy in undergraduate nursing students. *International Journal of*

*Nursing Practice* 18 (3), 246–251.

McKenna, L., Brown, T., Oliaro, L., Williams, B. & Williams, A. (2020). Listening in health care. Teoksessa D. L. Worthington & G. D. Bodie (toim.). *The handbook of listening*. New York: Wiley.

Opetus- ja kulttuuriministeriö (2019). Avoin ja kansainvälinen Suomi – kohti kansainvälisempää koulutusta ja tutkimusta, kohti kansainvälisiä osaajia houkuttelevaa Suomea. Opetus- ja kulttuuriministeriö 5.2.2018. <https://minedu.fi/documents/1410845/4449678/Avoin+ja+kansainv%C3%A4li-nen+Suomi+6.2.2018/07b16d72-d566-4f6b-b633-6ed10d8993e9/Avoin+ja+kansainv%C3%A4li-nen+Suomi+6.2.2018.pdf>.

Scotson, M. (2018). Korkeakoulutettujen maahanmuuttajien kielivallinnat vuorovaikutuksessa. Teoksessa J. Koponen, L. Kokkonen, E. Kostiainen & I. Virtanen (toim.): Prologi. Puheviestinnän vuosikirja. Jyväskylä: Prologos ry. 44–59.

Stark, E. A., Cabral, J., Riem, M. M. E., Van IJzendoorn, M. H., Stein, A., and Kringelbach, M. L. (2019). The power of smiling: the adult brain networks underlying learned infant emotionality. *Cereb. Cortex* 30, 2019–2029.

Toikkanen, U. (2023). Sujuuko suomi? *Lääkärilehti* 172.2023. <https://www.laakarilehti.fi/terveydenhuolto/sujuuko-suomi/10>. Viitattu 15.5.2023.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tulkkivälitteinen työskentely. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytanta-ja-tulkkivälitteinen-tyoskentely>. Viitattu 20.5.2023.

Tilastokeskus. Syntyperä ja taustamaa. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/ulkomaalaistaustaiset.html>. Viitattu 14.5.2023.

Tilastokeskus. Ulkomaalaistaustainen. Määritelmä. <https://www.stat.fi/meta/kas/ulkomaalaistaus.html>. Viitattu 14.5.2023.

Valvira. Riittävän kielitaidon osoittaminen. <https://valvira.fi/ammattioikeudet/riittava-kielitaito>. Viitattu 13.5.2023.

# Empatialla kohti sosiaalisesti kestävämpää kehitystä

LOTTA KUOSMANEN

*Terveysthuollon digitalisoituminen avaa mahdollisuuksia kansalaisten parempaan osallisuuteen esimerkiksi omien tietojen saamisen ja hoidon suunnitteluun osallistumiseen liittyen. Toisaalta vaikeasti saavutettavat ja käytettävät sekä turvattomiksi koetut digitaaliset palvelut johtavat siihen, että osa ihmisistä jää palvelujen ulkopuolelle. Sosiaalisesti kestävä kehityksen varmistaminen vaatii teknologian suunnittelua käyttäjien ehdoilla, perusvalmiuksien varmistamista kaikille kansalaisille ja sote-alan ammattilaisten vuorovaikutuksen sopeuttamista uuden teknologian määrittelemään ympäristöön.*

Digitaalisten välineiden käyttöönotto voi muokata niin asiakkaiden kuin ammattilaistenkin käytöstä ja asenteita, odotuksia sekä rooleja. Esimerkiksi terveydenhuollon palveluita käyttävällä asiakkaalla voi digitaalisia palveluita käyttäessään olla entistä helpompi ottaa aktiivisempi rooli omassa hoidossaan ja kokea olevansa aktiivinen osa moniammatillista tiimiä. On kuitenkin huomioitava, että kun palveluiden saavutettavuus ja saatavuus saattavat parantua jonkin ihmisryhmän osalta, ne voivat samalla huonontua muiden ryhmien kohdalla. Digitaalisten palveluiden ja niiden tarjoamien mahdollisuuksien ulkopuolelle jäävät usein esimerkiksi eri kulttuuritaustoista tulevat ihmiset, vanhukset, työttömät, vammaiset sekä matalasti koulutetut ihmiset.

Digitaalisten ja teknologiaa hyödyntävien palveluiden kehittämiseen on käytetty viime aikoina runsaasti aikaa, ja lukuisia uusia palveluita on avattu ja olemassa olleita parannettu. Uudet teknologiat edistävät palveluiden saavutettavuutta suurelle massalle ja tekevät esimerkiksi terveydenhuollosta yhdenvertaisempaa, kun ammattilaisten osaaminen ei ole niin maantieteellisesti rajoittunutta – samalla uusien teknologioiden käyttöönotto voi kuitenkin heikentää palveluiden saavutettavuutta marginalisoitujen asiakasryhmien kohdalla.

## **Kaikki mukaan palveluihin**

Vanhukset ja vammaiset ovat niiden ryhmien joukossa, jotka hyötyisivät suuresti yhdenvertaisemmasta pääsystä sosiaali- ja terveystalouteihin. Tutkimusten mukaan mahdollisuus laitteiden käyttöön on kuitenkin rajoittuneinta vanhuksilla, vammaisilla ja maaseudulla asuvilla. Vaikeudet käyttää digitaalisia palveluita eivät rajoitu pelkästään laitteiden puuttumiseen. Vaikka palveluiden saavutettavuutta saataisiin parannettua esimerkiksi yhteiskäyttöisten laitteiden avulla, on kiinnitettävä huomiota myös siihen, että digipalveluita käyttävällä on siihen vaadittava osaaminen. Digitaalisten palveluiden käyttäminen vaatii asiakkailta digilukutaitoa, mutta aktiivisempi rooli oman hoidon suunnittelussa vaatii myös terveyden lukutaitoa.

Käyttömahdollisuuksien ja taitojen lisäksi digitaalisten palveluiden käyttöön vaikuttaa myös yksilön halu käyttää niitä. Vaikka käytössä olisi tarvittavat laitteet ja riittävä osaaminen, voi motivaatio digitaalisten palveluiden käyttöön jäädä heikoksi esimerkiksi aiempien huonojen kokemusten vuoksi. Digitaaliset palvelut tulevat usein osaksi ihmisten arkea ilman, että heidän mielipidettään kysytään. Voi syntyä kokemus siitä, että oma asia ei ole niin tärkeä, että se vaatisi perinteistä lähivuorovaikutuksessa tapahtuvaa tapaamista, tai digitaalisiin ympäristöihin voi liittyä erilaisia pelkoja, jotka



ovat syntyneet omien tai muiden kokemusten tai kokemattomuuden perusteella. Tunne siitä, ettei valinta ole oma, voi synnyttää vastahakoisuutta digitaalisten palveluiden piiriin hakeutumiselle. Tutkimusten mukaan myös sosioekonomisella taustalla on vaikutusta siihen, kuinka aktiivisesti yksilöt ovat halukkaita käyttämään digitaalisia palveluita.

Saavutettavuutta voidaan parantaa muun muassa ottamalla erilaiset käyttäjäryhmät mukaan uusien palveluiden ja teknologioiden suunnitteluun. Kun digitaalisten palveluiden suunnitteluun otetaan mahdollisimman laajasti erilaiset asiakasryhmät mukaan ja pyritään rakentamaan aidosti saavutettavia ja toimivia palveluita, on digitaalisten palveluiden avulla mahdollisuus lisätä hyvinvointia. Tällaiset palvelut edistävät muun muassa potilaiden osallistumista oman hoitonsa suunnitteluun ja tarjoavat monipuolisempia keinoja ylläpitää omaa terveyttä ja pysyä tietoisena omasta tilanteestaan.

Jos pystymme asettumaan toisen ihmisen asemaan ja ymmärtämään asian hänen näkökulmastaan, olemme jo pitkällä. Emme kuitenkaan koskaan voi aidosti ymmärtää kenenkään näkökulmaa, tarpeita tai tunteita kuuntelematta kyseistä henkilöä; on tärkeää välttää tekemästä oletuksia kenenkään muun tarpeista. Jos digipalvelut suunniteltaisiin aidosti erilaisten ihmisten tarpeiden ehdoilla eikä niinkään kustannustehokkuuden kannalta, olisi mahdollista sekä tarjota vaikuttavampaa

hoitoa että edistää osallisuutta ilman, että lisättäisiin eriarvoisuutta. Pelkkä erilaisten käyttäjäryhmien tarpeiden tunnistaminen ei kuitenkaan riitä, vaan meidän tulee myös antaa tukemme ja edistää toimintaa, jotta kaikkien tarpeisiin pystytään vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla.

## **Empatiaa vuorovaikutukseen**

Digitalisaatio muuttaa toimintaa monella tavalla, mutta kuten tässä kirjassa on aiemmin todettu, ihmisten välinen vuorovaikutus on korvaamaton voimavara. Digipalvelut voivat tuntua vierailta, ja vuorovaikutus digitaalisessa ympäristössä voi olla tottumattomalle haastavaa ja pelottavaakin. Empatia on keino, jonka avulla pystymme luomaan luottamusta. Empatia voi luoda turvallisen tilan, jossa tunteiden näyttäminen ja niiden avaaminen on paitsi luvallista myös toivottua.

Terveystieteiden kontekstissa empaattinen vuorovaikutus voi hälventää huolia ja pelkoja, parantaa hoidon laatua sekä helpottaa vaikeiden asioiden puheeksi ottamista. Empaattinen vuorovaikutus edistää potilaan tyytyväisyyttä hoitoonsa sekä sitoutumista tehtyihin hoitosuunnitelmiin. Katsauksessa, jossa on tarkasteltu sairaanhoitajien ja potilaiden välistä suhdetta ja sen vaikutuksia, on todettu, että potilaat ovat halukkaampia kertomaan rehellisesti omasta tilanteestaan niille hoitajille, jotka kommunikoivat empaattisesti.

Rehellinen ja avoin kommunikaatio luonnollisesti edistää potilasturvallisuutta, mutta sillä voi olla myös taloudellisia vaikutuksia, kun asiat saadaan hoidettua tehokkaammin. Kun asiakkaat saavat kerrottua kaiken avoimesti, voidaan asioihin puuttua nopeammin ja kohdentaa resurssit tehokkaammin ja näin ollen saavuttaa myös säästöjä. Lisäksi asiakas välttyy turhilta ylimääräisiltä käynneiltä.

Empaattisen vuorovaikutuksen on todettu parantavan työntekijöiden suoriutumista ja työhyvinvointia. Käytännössä siis työntekijät, jotka kuuntelevat ja pyrkivät ymmärtämään asiakkaan tunteita ja tarpeita, pystyvät tekemään parempia päätöksiä ja kokevat vähemmän riittämättömyyden tunteita. Lisäksi empaattisella vuorovaikutuksella on paikkansa myös työyhteisön sisäisissä prosesseissa, kun hyvinvointia pyritään luomaan kehittämällä yhteisöllisyyttä.

Empatia vaatii toteutuakseen ammattilaiselta joustavuutta vuorovaikutustilanteessa, mutta myös asenteissa sekä ajatusmalleissa. Empatian toteutuminen vaatii itsetuntemusta, mutta myös itsestään huolehtimista. Kuormittunut työntekijä ei välttämättä pysty parhaalla mahdollisella tavalla empaattisuuteen työyhteisön sisällä tai asiakastyössä. Palveluiden tarjoajan on tärkeää välttää tekemästä yleistyksiä ja nojautumasta stereotyyppioihin, kun digipalveluita tarjotaan erilaisille asiakasryhmille. Käytännön asioiden lisäksi on arvioitava

yksilöllisesti jokaisen asiakkaan soveltuvuutta digipalveluiden käyttäjäksi, ottaen huomioon myös asiakkaan oma halukkuus palveluiden käyttöön.

Empatia on olennaista sellaisten palveluiden tuottamisessa, jotka vastaavat kaikkien tarpeisiin. Palveluiden sisällä voi empatian avulla myös turvata laadukkaan ja tehokkaan palvelun tai hoidon. Kun digitalisaatio tuo mukanaan muutoksia useille aloille ja osittain korvaa myös ihmisten toimia, empatian kiistattomat vaikutukset tulisi huomioida: teknologian tuomia mahdollisuuksia tulisi ennen kaikkea käyttää vuorovaikutuksen tukemiseen sekä vapauttamaan entistä enemmän aikaa kiireettömään ihmisten väliseen vuorovaikutukseen.

## Lähteet:

Borg, K., Boulet, M., Smith, L. & Bragge, P. (2019). Digital Inclusion & Health Communication: A Rapid Review of Literature. *Health Communication* 34 (11), 1320–1328.

Hodges, B. D., Paech, G. & Bennett, J. (2020). *Caring in a Digital Age: Exploring the Interface of Humans and Machines in the Provision of Compassionate Healthcare*. Teoksessa B. Hodges, G. Paech & J. Bennett (toim). *Without Compassion, There Is No Healthcare*. Montreal: McGill-Queen's University Press.

Högländer, J., Holmström, I. K., Lövenmark, A., Van Dulmen, S., Eide, H. & Sundler, A. J. (2023). Registered nurse-patient communication research: An integrative review for future directions in nursing research. *Journal of Advanced Nursing* 79 (2), 539–562.

Pratt, H., Moroney, T. & Middleton, R. (2021). The influence of engaging authentically on nurse-patient relationships: A scoping review. *Nursing Inquiry* 28 (2), e12388–n/a.

Nembhard, I. M., David, G., Ezzeddine, I., Betts, D. & Radin, J. (2023). A systematic review of research on empathy in health care. *Health Services Research* 58 (2), 250–263.

# Kirjoittajat ja toimittajat

## SANNA GARAM

Lehtori, ft, TtM  
Kuntoutus ja tutkiminen  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

## JOHANNA HOLVIKIVI

Yliopettaja, THM, ETT, työnohjaaja  
Hyvinvoinnin osaamisalue  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

## LOTTA KUOSMANEN

Tuntiopettaja, sh (YAMK)  
Kuntoutus ja tutkiminen  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

## KRISTA LEHTONEN

Lehtori, TtM, ft  
Kuntoutus ja tutkiminen  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

### TUOMAS LEISTI

Lehtori, PsT  
Hyvinvoinnin osaamisalue  
Metropolia ammattikorkeakoulu

### SATU MATTILA

Lehtori, FM, KM  
Kuntoutus ja tutkiminen  
Metropolia Ammattikorkeakoulu

### HEINI MAISALA-MCDONNELL

Lehtori, MHC MOMT ft.  
Kuntoutus ja tutkiminen  
Metropolia ammattikorkeakoulu

Metropolia Ammattikorkeakoulun  
julkaisemat mikrokirjat ovat  
mikroartikkeleista koottuja  
kokonaisuuksia. Lyhyissä  
mikroartikkeleissa kirjoittajat  
kiteyttävät ajatuksensa meneillään  
olevasta kehitystyöstä tai aloittavat  
keskustelun uudesta aiheesta.



Metropolia Ammattikorkeakoulu