

# Empatia asiakkaiden kohtaamisessa

KIMMO TAPIALA

Osallistuin Anne-Maria Pitkäsén perheterapiakoulutuksen lopputyön ”tsemppiryhmään”, jossa pohdimme empatian merkitystä asiakastyössä. Samalla käsitelin omia empatian taitojani: Miten toimin asiakkaan kohtaamisessa? Tunnenko empatiaa ja osoitanko myötätuntoa? Osaanko ilmaista läsnäoloni asiakkaalle riittävästi? Mitä hyötyä minulle on empatian taidostani? Mihin empatian taitoni minua johdat-  
taa, mitä se kaipaisi lisää? Miten toimin suhteessa niihin eettisiin päämääriin, joihin tietoisella tasolla haluan pyrkiä?

Anne-Maria Pitkänen esittelee opin-  
näytetyössään empatian taidoksi, jota voi tutkia, kehittää ja josta voi nauttia. Hän on keskittynyt käsittelemään empatiaa sen tarjoamien mahdollisuuksien näkökulmasta.

Voiko työntekijän empaattisuus kuitenkin joskus olla haitallista? Tähän Pitkänen ottaa epäsuorasti kantaa muistuttamalla, että empatian käytössä tulee olla herkkyyttä. Terapeutin tulee käydä sisäistä puhetta, onko juuri nyt oikea aika ja paikka omien tunnekokemusten ja ajatusten esiintuomiseen. Kannattaa kuulla omaa intuitiota. Miten se vaikuttaa asiakkaan tunnetilaan tai hänen kokemusmaailmaansa, jos terapeutti ilmaisee oman tunnekokemuksensa tai jakaa ajatuksensa?

## Empaattinen läsnäolo

Empatialla tarkoitetaan ihmisen taitoa samaistua tai eläytyä hetkellisesti toisen ihmisen tilanteeseen. Empatia on ihmisen kykyä virittyä omassa tunnekokemuksessaan samaan elämykseen, joka toisella ihmisellä on tässä ja nyt. Empaattisesti taitava ihminen pysähtyy toisen ihmisen luo ja pidättelee omia impulssejaan tilan antamiseksi toiselle. Empatian taito liittyy kehittyneeseen sosiaaliseen taitoon, jolla ei kuitenkaan tarkoiteta kaiken hyväksyvää sallivuutta tai toisen ihmisen kanssa samaa mieltä olemista.

Ihmisten empaattisessa käyttäytymisessä on eroja. Alimmalla tasolla empatia on toisten ihmisten tunteiden huomaamista ja korkeimmalla tasolla toisten tunteiden ja huolenaiheiden sannattoman havaitsemisen lisäksi niihin vastaamista. Vuorovaikutuksessa toisen tunteiden havaitseminen ilman sanoja on empatian ydin.

Empatian taidon puutteellisuudesta voi syntyä vaikeuksia sosiaaliseen elämään. Terapeutti saattaa erehtyä asiakkaansa tunteesta, jolloin hän reagoi ja vastaa asiakkaalle väärään tunteeseen. Tästä syntyy vähintäänkin hämmennystä, ja mahdollisesti se vaikuttaa tuhoisasti yhteisymmärrykseen. Ihmiset, joilta puuttuu empatian herkkyyttä, eivät kykene rakentamaan yhteistä aallonpituutta muiden ihmisten kanssa. Empatian voi nähdä tunteiden ja ajattelun dialogina. Se on samanaikaista dialogia ihmisen itsensä ja toisen ihmisen kanssa.

Ihmiskäsitys liittyy empatian ilmenemiseen, siihen miten ihminen hahmottaa itsensä suhteessa ympäristöönsä ja toisiin ihmisiin. Empatiataitojen kehittäjälle on hyötyä itsetuntemuksesta, oman tunne-elämän ymmärryksestä sekä kyvystä tulkita toisia ihmisiä vuorovaikutuksellisissa suhteissa.

## Empatiaa sanoin ja non-verbaalisin viestein

Ihmiset ilmentävät tunteitaan monella tavalla. Tunteista puhutaan ja sanotaan esimerkiksi, että tuntuu hyvältä, ihanaalta tai että tuntuu pahalta, kauhealta. Mielihyvä tai mielihyvä voidaan ilmaista monin erilaisin sanoin ja kuvauksin: Ahdistaa. Olen surullinen. Tunnen iloa ja riemua.

Kielellisesti voidaan kuvata myös kehon tuntemuksia. Sydämeni hakkaa. Jalkani tuntuvat painavilta. Ilo täyttää rinnan. Terapeutti voi auttaa asiakastaan tuottamaan omaa tunnettaan sanoiksi, jolloin tunteiden kehollisuus auttaa ymmärtämään omaa kokemusta. Asiakkaalta voi kysyä, missä hänen

kehossaan tunne ilmenee, miten se vaikuttaa ja millä tavalla sitä voisi kuvata niin, että joku toinen voisi tuntea juuri samaa tunnetta. Kuvatessaan tunnettaan asiakkaalle usein syntyy uusia merkityksiä, jotka liittyvät hänen kokemukseensa.

Sanallisen tunteiden ilmaisun lisäksi ihmisille on luontaista tunteiden sanaton viestintä. Empatia ja myötäläminen välittyvät sanavalintojen lisäksi myös kehon kielessä. Keholla puhumisen ja kuuntelemisen kautta välittyy myötäläimistä ja välittämistä. Kasvojen ilmeet ja eleet, niin hymy kuin katsekontakti sekä kehon asennot, elehdintä ja koskettaminen syntyvät vuorovaikutuksessa usein empaattisen reaktion kautta.

Kasvojen ilmeet, iloiset tai surulliset, herättävät toisessa ihmisessä automaattisesti häivähdyksen vastaavasta tunteesta. Kun ihminen omaksuu keskustelukumppaninsa rytmin, asennon ja ilmeen, hän menee mukaan kumppaninsa tunteisiin. Kehojen jäljitellessä toisiaan myös tunteet virittyvät samalle aaltopituudelle. Pieni empaattinen ele voi toimia luottamuksen rakentajana mahdollistaen näin terapeutin suhteen syntymisen.

## Empatia auttamisstrategiana

Empaattisesti virittäytynyt työntekijä auttaa asiakasta pukemaan kokemuksiaan sanoiksi, ilmaisemaan kokemuksiaan selkeämmin ja syvemmin, mikä puolestaan saa aikaan oivalluksia ja auttaa näkemään sekä vahvuudet että rajoitukset aikaisempaa selvemmin. Työntekijän empatia tuo asiakkaalle kokemuksen, että työntekijä on hänen kanssaan samassa veneessä. Työntekijällä on siis hyvä syy antaa itselleen lupa heittäytyä asiakkaan tarinan tunneimuun. Asiakas tuntee olonsa turvalliseksi havaitessaan työntekijän aitouden. Asiakas innoittuu ajattelemaan, kuvittelemaan, tuntemaan ja toimimaan itseohjautuvasti. Tilanne on kokonaan toinen verrattuna siihen, että

työntekijä antaisi ulkopuolisesta neutraalista näkökulmasta yksiselitteisiä toimintaohjeita.

Kun asiakasta kuunnellaan empaattisesti ja ehdoitta, hän pääsee paremmin käsiksi muistoihinsa ja kykenee paremmin ilmaisemaan tunteitaan tarvitsematta pelätä, ettei häntä otettaisi vakavasti. Empatia tukee asiakkaan kykyä kuvata ja käsitellä kokemustaan ongelmasta ja elämänkenttensä olennaisista elementeistä.

Olen kokenut terapeuttina tärkeäksi kysymykseksi, miten paljon me terapeutteina ja asiakastyötä tekevinä työntekijöinä näytämme asiakkaillemme meissä heränneitä tunteita: niitä tunteita joita meissä herää, juuri sillä hetkellä, kun asiakkaamme kuvaa omaa elämäntilannettaan. Kuinka usein me kerromme, että tuo mitä sinä juuri kerroit, kosketti minua? Kokemuksia meillä useimmilla on siitä, että asiakkaat kokevat merkittäväksi hetkeksi tilanteen, jossa terapeutin silmät kostuvat heidän kertoessaan omasta elämäntilanteestaan. Terapeutin mielenliikutuksen myötä asiakas voi peilin kautta kyetä näkemään elämänsä myös tunteiden näkökulmasta. Terapeutti voi omalla tunnekokemuksellaan antaa asiakkaalle suuntaa tunnemaailman löytöretkeksi.

Anne-Maria Pitkäsén mukaan Tom Andersen puhui Aulangon seminaarisessa vuonna 2006 vastavuoroisen vuorovaikutuksen merkityksestä. Andersen kannusti yhdessä tekemiseen. Terapeuttisessa työssä ei niinkään tehdä jotain asiakkaalle, asiakkaan puolesta tai häntä vastaan – vaan kutsutaan hänet toimimaan yhdessä. Pitkänen tekee johtopäätöksen, että empaattisuuden näkökulmasta kyse on myös tunnetason jakamisesta. Työntekijä kuulee oman sisäisen dialoginsa, ja hän myös jakaa kussakin hetkessä syntyneet tunnekokemukset. Tämä tapahtuu tiiviisti yhdessä asiakkaan kanssa, yhteisessä dialogissa. Pitkänen kokee, että näin asiakas tulee myös kohdatuksi.

### Arkipäivän empatian opettelua

Empatiaa voidaan opettaa myös sukupolvien ketjussa. Nelivuotiaan Kukka-Maarian äitinä Anne-Maria Pitkänen on halunnut opettaa lapselleen, että kaikki tunteet ovat sallittuja ja kaikkia tunteita saa sekä tulla näyttää. Tunteiden ilmitulemisen tukemisen lisäksi

äiti pysähtyy lapsensa kanssa yhdessä miettimään, mistä mikin tunne syntyy ja miten tunteen kohtaamisesta jatketaan. Anne-Maria Pitkänen toteaa, että empatia kehittyy lapselle tunnetilojen tiedostamisen kautta. ”Äitiydessä olen nauttinut erityisesti siitä, kun saan jakaa oman lapsen kanssa empatiaa, ja vielä äidillisesti pusutellen ja halitellen”, kirjoittaa Anne-Maria Pitkänen.

Tehdessään tutkimusmatkaa omaan empatiaansa Anne-Maria Pitkänen koki saaneensa oman itsensä entistä kokonaisvaltaisemmin asiakastyön käyttöön. Pitkänen kirjoittaa: ”Olen kehittynyt eläytymään toisen tunne- ja ajatusmaailmaan sekä olen löytänyt itsessäni herkkyyttä, joka on täydentänyt empatia- ja vuorovaikutustaitojani. Uskon, että mitä paremmin tunnistamme ja ymmärrämme omia tunteitamme, sitä herkempiä kykenemme olemaan toisten tunteille. Koen, että empaattisuuteni on vahvistunut tai toisaalta tiedostan sitä tänä päivänä paremmin.”

Anne-Maria Pitkänen kuvaa omaa kehittymisprosessiaan: ”Kuinka jatkossakin kykenen arvostamaan kiireettömyyttä, jonka kautta asiakas ja minä terapeuttina kohtaamme toisemme, pysähdymme toinen toisemme luokse, kuulemme toisiamme, kuulemme omaa sisäistä puhuttamme.” Kysymys on haastavasta ja kimurantista dialogisuudesta ja taidokkuudesta vuorovaikutuksessa, kiireettömyydestä niin, että antaa asiakkaalle mahdollisuuden puhua tälle tärkeistä asioista.

Kyseessä on tietynlainen nöyryys ihmisen kohtaamisessa – olla ihminen ihmiselle –, turvallinen ilmapiiri, jossa on mahdollisuus saavuttaa luottamusta ja kokea, että työntekijä välittää, ja jossa olisi helpompi ilmaista tunteita, päästä käsiksi muistoihin, saada lisää ymmärrystä ja oivalluksia. Kyseessä on kohtaaminen, jossa osaisi kuulla asiakkaan ainutlaatuiset voimavarat, joiden näkyväksi tekemisestä asiakas saisi toiveikkuutta tai hänen toiveikkuutensa lisääntyisi: syntyi toivoa mahdollisuuksista ja halua yrittää. Entäpä herkkyyttä? Kuinka säilyttää herkkyyttä, jolla voi aistia toisen kohtaamisessa tunnekokemuksia ilman sanoja? Herkkyyttä, ettei työntekijänä kynnistyisi, herkkyyttä kuulla omia voimavarojaan. Tätä listaa voisi jatkaa, ja sitä ehkä tulisikin jatkaa vaikka kuinka. Erityisesti näitä seikkoja ei saa unohtaa, ja aika ajoin tulee tar-

kastella, mitä niistä nyt ajattelee, kuinka ne nyt näkyvät asiakastyössä: onko joidenkin merkitys vähentynyt ja joidenkin korostunut.

Sosiaalikasvattaja, perheterapeutti ja työnohjaaja Anne-Maria Pitkänen valmistui erityistason perheterapeutiksi joulukuussa 2008. Hän toimii hoitotyöstä vastaavana kriisi- ja perhetyöntekijänä SPR:n Helsingin Nuorten turvatalolla, Helsingin Nuorten turvatalolla, s-posti anne-maria.pitkanen@welho.com

### LÄHTEITÄ

Goleman, Daniel (1999). *Tunneäly työelämässä*. Suom. Jaakko Kankaanpää. Helsinki: Otava.

Granfelt, Riitta (1998). *Kertomuksia naisten koddittomuudesta*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Holm, Pekka & Wahlbeck, Jan-Christer & Louinatvaara-Rintala, Helena. 2006–2008. Koulutuksen lähiopetus- ja työnohjauspäivät.

Koski-Jännes, Anja & Hänninen, Vilma (1998). Dialogiset prosessit ja riippuvuudesta vapautuminen. Kirjassa A. R. Lahikainen & A.-M. Pirttilä-Backman (toim.), *Sosiaalinen vuorovaikutus*. Helsinki: Otava.

Peavy, R. Vance (2006). *Sosiodynaamisen ohjauksen opas*. Suom. Petri Auvinen. Helsinki: Psykologien kustannus.

Saarinen, Mikael (2001). *Tunne älysi, älyä tuntevasi – opas oman ja työyhteisön tunneälyn kehittämiseen*. Helsinki: WSOY.

Tuovila, Seija (2005). *Kun on tunteet. Suomen kielen tunnesanojen semantiikkaa*. Acta Universitatis Ouluensis. Humaniora B 65. Oulu.: Oulun yliopisto. Verkkoversio (pdf) <http://herkules oulu.fi/isbn9514278070/>.



Kimmo Tapiala  
teologian kandidaatti, kouluttaja ja työnohjaaja  
[kimmo.tapiala@muutosavux.fi](mailto:kimmo.tapiala@muutosavux.fi)