

Työterveyslaitos

*Empatia taitona ja hyvän hoidon
edellytyksenä*

3.11.2020

Elina Weiste

VTT, Erikoistutkija, toimintaterapeutti

Työterveyslaitos / Helsingin yliopisto

elina.weiste@ttl.fi

Twitter: eweiste



Aiheet

13.10 Empatian merkitys ja rakentuminen palvelukohtaamisissa

13.55 Tauko

14.10 Empatia taitona ja ammatillisena osaamisena



Empatian merkitys ja rakentuminen palvelukohtaamisissa

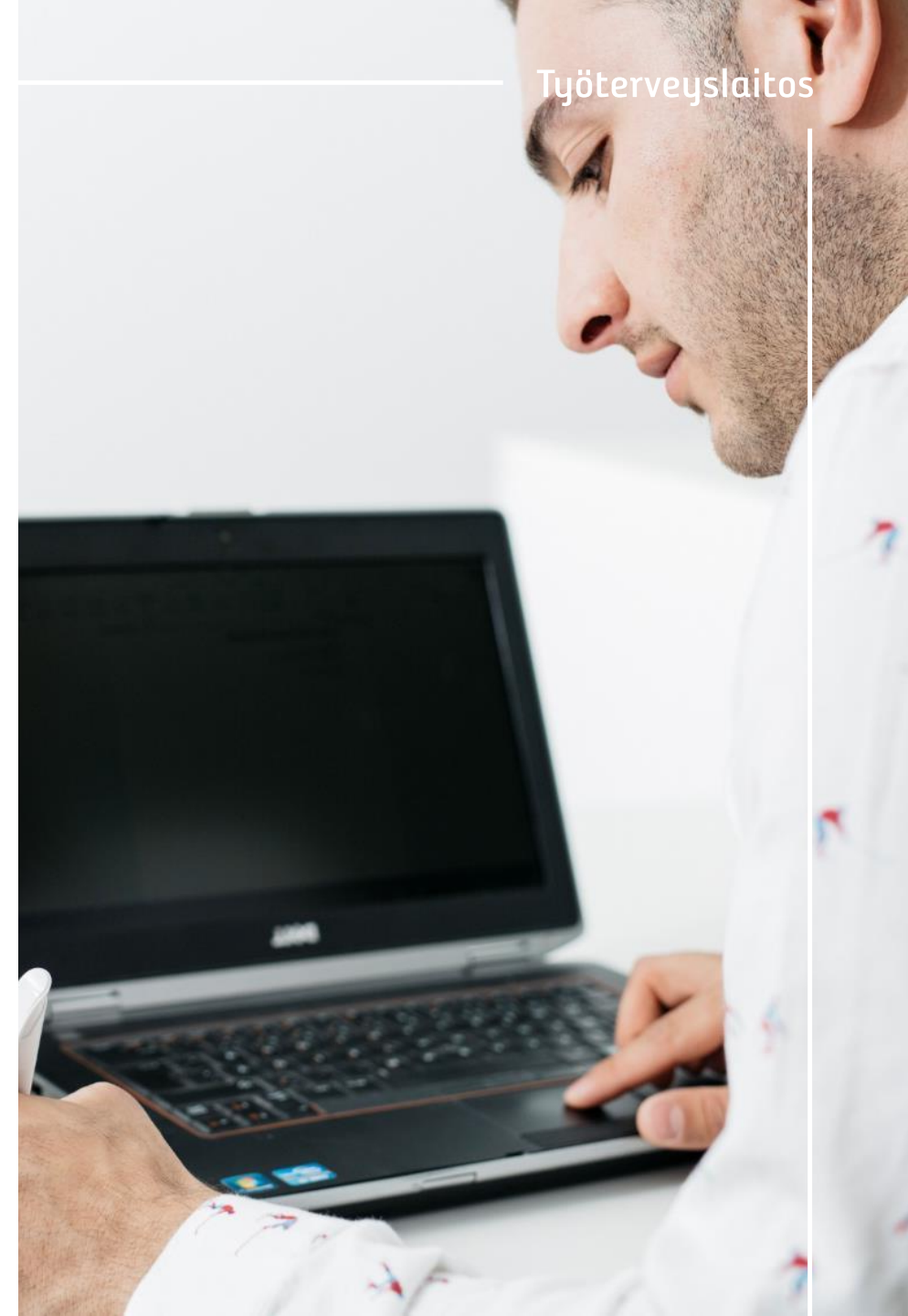
Vuorovaikutus parantaa!

- Vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa on ihmisenä olemisen perusta jo syntymän hetkestä -> **kokemus olemassaolosta ja itsestä rakentuu suhteessa toiseen**, mieli kehittyy ja muuttuu suhteessa toiseen mieleen.
- Yhteenkuuluvuus, toisen silmissä nähdyksi tuleminen ja oman samuuden ja erillisyyden kokeminen ovat perustavia ihmisenä olemiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille

Näyttöön perustuva vuorovaikutus

Ammattilaisen tulee tietää ja ymmärtää mitä vuorovaikutuksessa tapahtuu ja että se mitä tapahtuu on tehokasta ja hoidon kannalta hyödyllistä.

Froerer, A. & Connie, E. (2016). Solution-Building: The foundation of Solution-Focused Brief Therapy: A Qualitative Delphi Study.



Terapeuttinen suhde

- **Terapeuttinen suhde** = psykologinen konstruktio, joka terapeutilla ja asiakkaalla on toinen toisistaan
- **Vuorovaikutus** = käyttäytymistä ja toimintaa, joka ulkopuolisen havainnoitavissa
- Liittyvät kiinteästi yhteen

Weiste, E. (2015). Relational work in therapeutic interaction: A comparative conversation analytic study on psychoanalysis, cognitive psychotherapy and resource-centred counselling. Helsingin yliopisto.

Yhteistyösuhde: jaettu ymmärrys hoidon tavoitteista ja keinoista niiden saavuttamiseksi

Emotionaalinen suhde: emotionaalinen side, responssiivisyys, empatia

Hyvä terapeuttinen suhde vaikuttaa...

- asiakaskokemukseen / asiakastyytyväisyyteen
- hoitoprosessiin sitoutumiseen
- parempaan psykososiaaliseen terveyteen
- työntekijöiden kokemaan työhyvinvointiin

Linley, P. A., & Joseph, S. (2007). Therapy work and therapists' positive and negative well-being. *Journal of Social and Clinical Psychology, 26*(3), 385-403.

Luther, L., Fukui, S., Garabrant, J. M., Rollins, A. L., Morse, G., Henry, N., ... & Salyers, M. P. (2019). Measuring Quality of Care in Community Mental Health: Validation of Concordant Clinician and Client Quality-of-Care Scales. *The Journal of Behavioral Health Services & Research, 46*(1), 64-79.

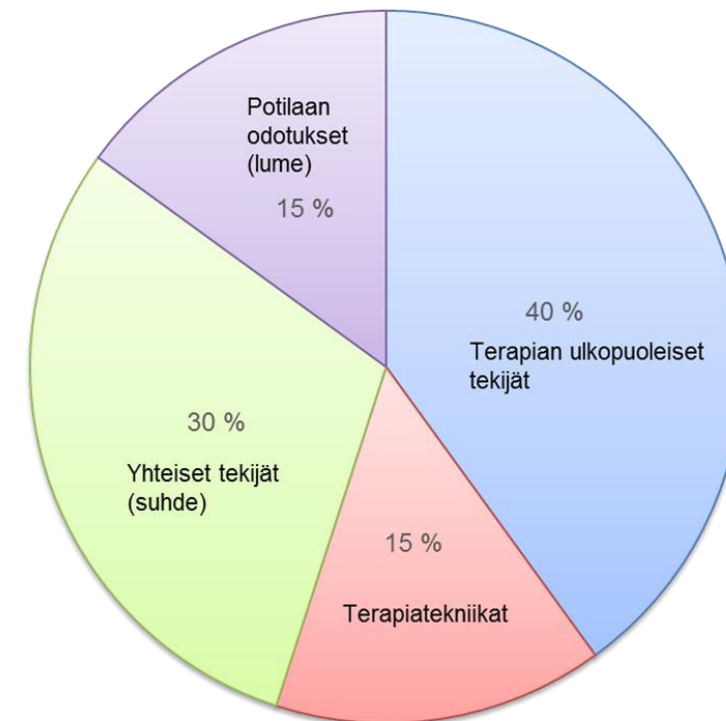
Martin, L. R., Haskard-Zolnierok, K. B., & DiMatteo, M. R. (2010). *Health behavior change and treatment adherence: Evidence-based guidelines for improving healthcare*. Oxford University Press, USA.

Bryant, R., & Clark Graham, M. (2002). Advanced practice nurses: a study of client satisfaction. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners, 14*(2), 88-92.

Stepien, K. A., & Baernstein, A. (2006). Educating for empathy. *Journal of general internal medicine, 21*(5), 524-530.

Terapeuttinen suhde vaikuttaa hoidon tuloksellisuuteen

Yhteistyösuhde
Yhteisymmärrys tavoitteista
Palautteen antaminen ja kerääminen
Empatia
Positiivinen side
Aitous
Yhteistyökatkosten korjaaminen



Keskeistä empatia

- Kyky ymmärtää toisen ihmisen kokemus tämän näkökulmasta.
- Kognitiivinen **ymmärtäminen** ja **emotionaalinen asettuminen** toisen kokemukseen.

Elliott, R., Bohart, A. C., Watson, J. C., & Greenberg, L. S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), 43.



Empatian ilmaisemisen haasteet

- Ei aikaa empatian ilmaisemiselle; tehtävien suorittaminen laitettava etusijalle
- Syyllisyyden ja riittämättömyyden kokemukset
- Huoli ammatillisista rajoista

“ We're under-resourced and tasks we need to do can just be really full on. Really no time to talk with them or do anything else. (RN#1)

“ I'm also guilty of brushing off the residents at times when busy. So putting myself in their shoes, I wouldn't like it. So I try to do things differently, even if it's thirty seconds ... , just say hi, ask about their day and not ignore them. (PCW#10)

“ It's very difficult because we're told a lot of times you've got to keep boundaries. You can't touch anyone. You can't give them a peck on the cheek. You can't do this and you can't do that ... there's a barrier. I find all these rules and regulations a little bit difficult to deal with. (PCW#35)

Jones, C., & Moyle, W. (2016). Staff perspectives of relationships in aged care: a qualitative approach. *Australasian journal on ageing*, 35(3), 198-203.

Empatian ilmaisemisen keinot

Kannatteleva orientaatio

- Suuntaudutaan **kuuntelemiseen ja läsnäoloon** ongelmien ratkaisemisen ja poistamisen sijaan
 - Kunnioittava ja lempeä kohtaaminen
 - Asiakkaan huolenkerronnan ottaminen todesta
 - Asiakkaan kerronnan kuunteleminen ja empaattinen ymmärtäminen
- Erityisesti tunnepitoisten asioiden käsittelyssä



Asiakkaan tunnekokemuksen vastaanottaminen

- Olen kiinnostunut siitä mitä kertomasi merkitsee sinulle.
- Vastaanotan sen millainen tunteesi on ja miten ilmaiset kokemustasi.
- Hyväksyn sen, mitä olet tuonut esille enkä vähättele tai ohita kokemustasi.
- Pysähdyn kokemuksesi äärelle, omistan sille aikaa, olen sillä hetkellä mukana "kantamassa" sitä.

Tunteiden säätely ja container funktio

- Varhaisessa vuorovaikutuksessa vanhemman ja lapsen **tunteiden yhteissäätely** luo lapselle mahdollisuuden sisäiseen tunteiden säätelyyn.
- Myös hoitotyössä toisen ihmisen kannatteleva ja rauhoittava läsnäolo sekä oman kokemuksen jakaminen, ja empatian kokemus, tuottavat **asiakkaalle mahdollisuuden oman tunnekokemuksensa säätelyyn ja omistamiseen.**



Empatian osoittaminen sanoin

- Asiakkaan puheenvuoron kieliopillisen rakenteen jatkaminen
 - Asiakkaan ilmaisujen käyttäminen
 - Persoonareferenssit, jotka jättävät tekijän epäselväksi
- **asiakkaan näkökulmassa, kokemuksessa ja tunnetilassa pitäytyminen ja sen yhteinen kuvaaminen**

Weiste, E. (2015). Relational work in therapeutic interaction: A comparative conversation analytic study on psychoanalysis, cognitive psychotherapy and resource-centred counselling. Helsingin yliopisto.

Esimerkki: tunnekokemuksen sanoittaminen

- 1 Asiakas: Nyt ei oo. Mut täs oli niinku pitkään semmonen
2 (1.2)
3 tavallaan niinku semmonen vaihe että mä en kun (1.0) ku mä
4 läksin nii mä attelin et mulla on nyt semmonen hyvä (1.0)
5 semmonen (0.8) ikäänkun (0.3) virkistyny olo.
6 (1.0)
7 Terapeutti: Että nyt on selvästi ahdistunu olo.
8 Asiakas: Nii

Weiste, E. (2015). Relational work in therapeutic interaction: A comparative conversation analytic study on psychoanalysis, cognitive psychotherapy and resource-centred counselling. Helsingin yliopisto.

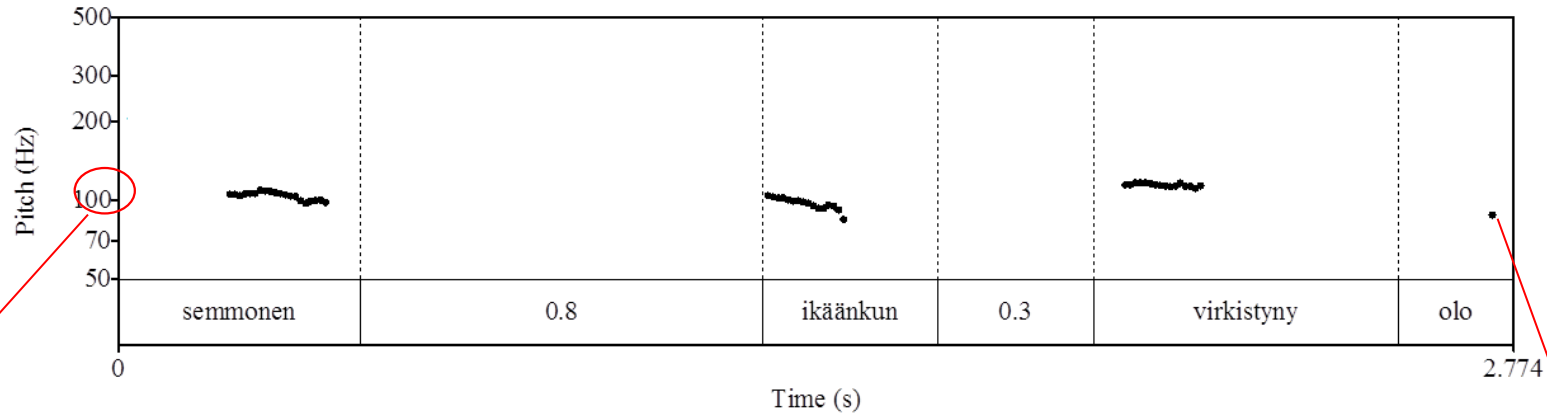
**Sanojen lisäksi
tärkeää
huomioida
myös muut
vuorovaiku-
tuksen
resurssit.**



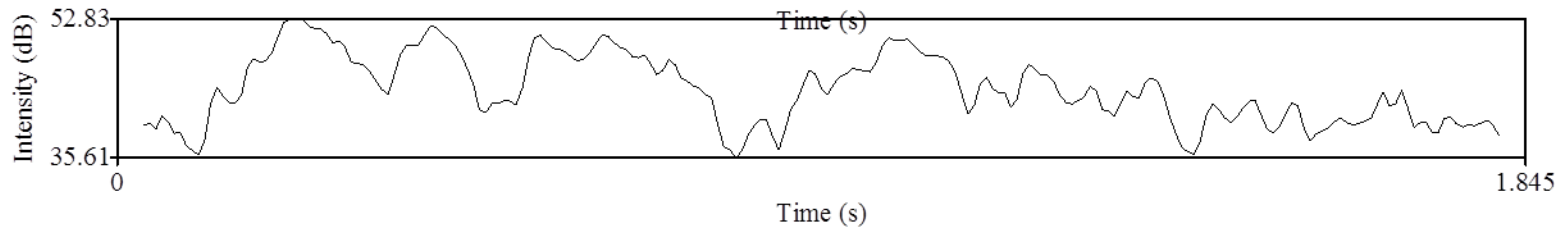
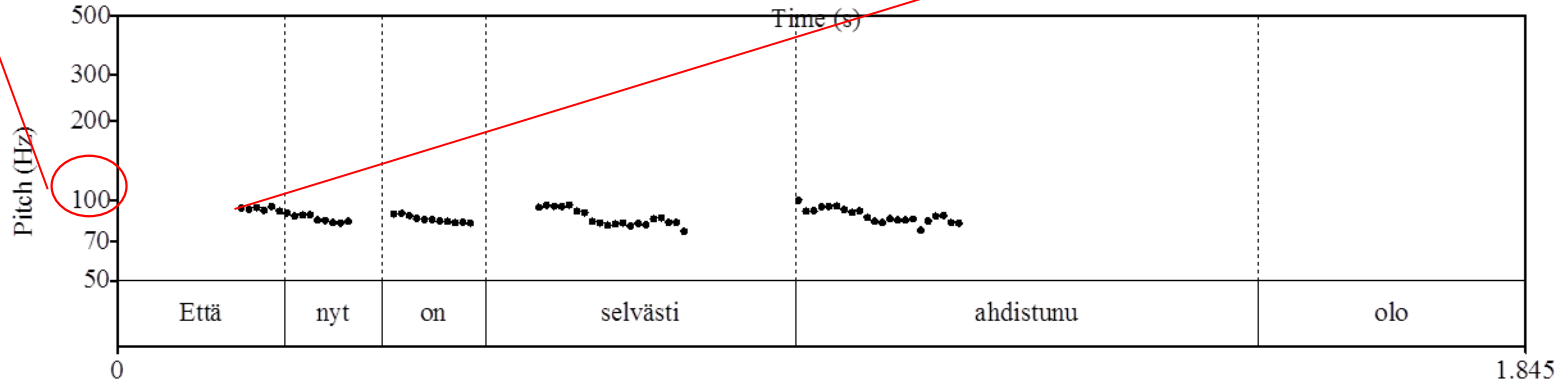
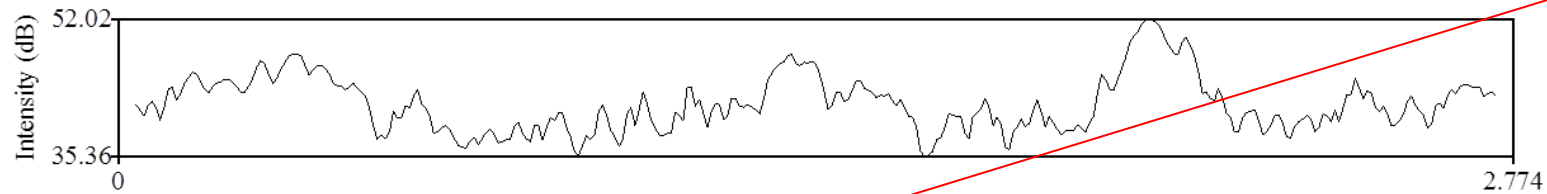
Empatia osoittaminen äänenkäytöllä

Prosodiset piirteet verrattuna asiakkaan puheeseen	Empaattinen vuoro	Haastava vuoro
Jatkaa intonaatiota	Kyllä	Ei
Äänen korkeus	Sama/matalampi	Korkeampi
Äänenkorkeuden vaihtelu	Vähäinen	Voimakas
Äänen voimakkuus	Hiljainen	Voimakas

Matala ja tasainen



Sama äänenkorkeus



Keino "virittäytyä" asiakkaan tunnekokemukseen

Kannattelevan vuorovaikutuksen merkitys

- Asiakkaan voitava jollain tasolla ottaa itse vastaan tunne, jonka tilanne hänessä herättää.
- Mahdollistaa suhteen rakentamisen ja liikkumisen kohti ongelmratkaisua.
- Asiakkaan ongelman / tilanteen ratkomisen edellyttää tilaa, jossa asiaa voidaan yhteisesti tarkastella.
- Vaikeasta tilanteesta ei heti kiirehdiä nopeaan ratkaisuun vaan todetaan yhdessä miten asiat ovat.



Asiakkaan kohtaaminen ja kokemuksen kuuleminen ja validoiminen



Kuulluksi
tulemattomuus
aiheuttaa
asiakkaissa
turhautumista ja
luottamuksen
puutetta ja johtaa
usein uusiin
käynteihin saman
asian vuoksi.

Empatia taitona ja ammatillisena osaamisena

Kahden henkilön psykologia

- Koska hoitotyössä vuorovaikutusta **käytetään tietoisesti ammatillisten päämäärien saavuttamiseen**, on ammattilaisen tärkeää tunnistaa käyttämiään vuorovaikutuksellisia keinoja ja tapoja vastata asiakkaan puheeseen.
- **Evaluatiivinen responsiivisuus** tarkoittaa ammattilaisen hienovaraista orientaatiota siihen, miten asiakas vastaa ja vastaanottaa hänen puheenvuoronsa.
- Ammattilaisen mielenkiinto ei suuntaudu vain asiakkaan mielensisäisiin liikkeisiin, vaan ammattilainen pyrkii aktiivisesti ymmärtämään ja **tekemään kriittisiä havaintoja myös omasta osuudestaan keskustelun kulkuun.**

Itseymmärryksen ja itsetuntemuksen vahvistaminen

- Pysähtyminen "mitä ajattelen juuri nyt?"
- Ajatusten, tunteiden, tilanteiden ja toiminnan erottaminen toisistaan (hyväksyvästi havainnoiden)

Tilanne: Asiakas kertoo traumaattisesta tapahtumasta elämässään

Ajatus: "Minun pitää pystyä olla avuksi"

Tunne: Avuttomuus 20%, voimattomuus 60%, epävarmuus 20%

Toiminta: Kiirehdin tekemään suunnittelemani harjoitteita

Ammattilaisten omat haavoittuvuudet

- Asiakastyö herättää ammattilaisissa monenlaisia reaktioita, joista osa voi vaikuttaa hoitosuhteeseen haitallisesti.
 - Ammattilaisen elämäntilanteeseen liittyvät kriisit, työuran vaiheeseen liittyvät haavoittuvuustekijät...
 - Vetäytyminen, välttely, liiallinen aktiivisuus? Vääristynyt tiedonkäsittely?
 - Tärkeää tunnistaa omia reagoititapoja!
- Miten tukea työyhteisön erilaisia jäseniä?

Myötätuntouppumus

- Luonnollinen seuraus, käyttäytyminen ja tunnetila, joka johtuu tietoon tulleesta traumaattisesta tapahtumasta ja sen yksityiskohdista ja jonka kokija on ollut itselle läheinen (rakastettu, ystävä, potilas, asiakas).
- Kyseessä on stressi, joka seuraa kärsivän ihmisen auttamisesta tai auttamisen halusta.
- Kyynisyyden ja ammatillisen epävarmuuden lisääntyminen

Nissinen, L. (2012). Auttamisen rajoilla: myötätuntouppumuksen synty ja ehkäisy. *Helsinki: Edita.*

Empatia on taito

- Ei vain jotain mitä ihmisellä synnynnäisesti on – tai ei ole – vaan jotain mitä voi oppia ja missä voi kehittyä
- Vuorovaikutusosaaminen: miten vastaanottaa asiakkaan emotionaalista puhetta
- Narratiivinen näkökulma: asiakkaan näkökulman omaksuminen
- Kokemusoppiminen: asiakkaan rooliin asettuminen
- Omahoito: oma hyvinvointi, työnohjaus, kollegiaalinen tuki

Työterveyslaitos

Kiitos!

elina.weiste@ttl.fi

