

Osa 1. Empatia

Lyhyt kuvaus

Tämän osion tarkoituksena on perehdyttää sinut teoreettisiin perustietoihin ja metodologiaan empatiataitojen (**affektiivinen empatia** ja näkökulman ottaminen) kehittämiseen. Samalla se korostaa tarvetta soveltaa empatiataitoja päivittäisessä ohjaustyössäsi, jotta voit tarjota asiakkaillesi laadukkaita uraohjauspalveluita.

Oppimistavoitteet

Koulutuksen tarkoituksena on auttaa ohjaajia kehittämään:

- kykyä edistää keskinäistä kontaktia ja keskustelua toisen emootiot ja tunteet huomioiden;
- kykyä osoittaa ymmärrystä muiden ihmisten mielipiteestä ja tunteista ja hyväksyä toisten sellaisina kuin he ovat;
- osaamista ymmärtää muiden ihmisten merkityksellistä lausumatonta tietoa, tunteita ja tarpeita;
- kykyä luoda hyvä keskusteluilmapiiri huomion, avoimuuden ja kunnioituksen avulla;
- kykyä keskittyä ymmärtämään, miltä henkilöstä tuntuu ja miksi hän tuntee niin;
- empatiataitojen soveltamista päivittäisessä ohjaustyössä ohjattaviensa tukemiseksi.

1.1 Teoreettinen tausta

Määritelmät

Empatia

Empatian käsite on ollut keskeinen Carl Rogersin, tunnetun humanistisen psykologin, työssä. Hän oli ensimmäinen, joka ilmaisi empatian merkityksen terapeuttisessa suhteessa. Hänen mukaansa empatia ”on kuuntelijan pyrkimystä kuulla toinen henkilö syvästi, tarkasti ja tuomitsematta. Empatiaan kuuluu taitava reflektiivinen kuuntelu, joka selventää ja vahvistaa henkilön omaa kokemusta ja merkitystä, pakottamatta kuuntelijan omaa materiaalia” (1951). Hänen asiakaslähtöisen lähestymistapansa mukaan yksi kolmesta peruseriaatteesta, joka kuvaa ohjaajan suhtautumista asiakkaaseen, on empaattinen ymmärtäminen häntä kohtaan. Tämä tarkoittaa, että ohjaaja aistii tarkasti asiakkaan kokemat tunteet ja henkilökohtaiset merkitykset ja välittää tämän ymmärryksen asiakkaalle. Siitä lähtien sekä Rogers (1975) että muut psykologit (esim. Wexler,



1974) ovat osoittaneet empatian prosessielementin, mikä tarkoittaa sitä, että empatia on pikemminkin "käyttäytymistyyli" kuin tila tai asenne.

Empatian käsitettä on sittemmin kehitetty ja laajennettu (esim. Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck ja muut, 1979; Pearson, 1999). Tutkimus tukee sitä, että empatian konstruktio ohjaaja-asiakas -suhteessa pätee jossain määrin kaikissa ohjausteorioissa, kun taas lähes kaikki psykoterapiaan liittyvät lähestymistavat toteavat terapeutin empatian olevan keskeinen tekijä sen tehokkuuden kannalta (Feller & Cottone, 2003).

Ohjaustutkimuksessa ohjaajan empatia voidaan käsitteellistää ihmisten väliseksi pyrkimykseksi huomioida asiakkaiden näkökulmat yrittämällä ymmärtää tarkasti heidän kognitiivisia ja emotionaalisia kokemuksiaan (Moyers & Miller, 2013). Käytännöllisempi käsitys empatiasta on Barrett-Lennardin (1981) operatiivisen empatian määritelmä, jossa on kolme eri näkökulmaa: terapeutin (empatian resonointi), tarkkailijan (empatian ilmaisu) ja asiakkaan (empatian vastaanottaminen).

On tärkeää korostaa, että empatian kehittyminen riippuu kahdesta toisiaan täydentävästä funktiosta: tunteeseen perustuvasta herkkyydestä (affektiivinen empatia) ja toisen näkökulman olettamisesta tai muusta kognitiivisesta empatiasta (näkökulman ottaminen). Toisin sanoen empaattiset ihmiset pystyvät asettumaan jonkun toisen asemaan sekä älyllisesti että emotionaalisesti.



Affektiivinen empatia

Affektiivinen empatia on kykyä jakaa toisten emotionaalisia tiloja tai vaikuttua niistä affektiivisesti, ainakin valenssissa ja intensiivisyydessä. Siihen liittyy toisen ihmisen tunteiden kokeminen. Se on ihmisen kykyä havaita ja ilmaista oikein toisten ihmisten tunteita verbaalisten ja ei-verbaalisten vihjeiden avulla sekä kykyä ymmärtää ja kuvitella muiden tunteita ja aikeita (myös menneisyydessä ja tulevaisuudessa).

Affektiivisen empatian pääpiirre on tapahtuman kokevan henkilön emotionaalisen reaktion merkitys. Nämä reaktiot eivät kuitenkaan ole helposti havaittavissa, koska tunteiden lähde ei useinkaan liity empatiaan vaan itsekkäisiin motiiveihin (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Kognitiivinen empatia

Perspektiivin ottaminen tai **kognitiivinen empatia** on kyky tietoisesti asettua toisen ihmisen mieleen ymmärtääkseen, mitä hän ajattelee tai tuntee (Hogan, 1969). Se on ihmisen kykyä ottaa muiden näkökulma ja nähdä maailma heidän silmiensä kautta esim. kuvittelemalla, mitä roolit ja olosuhteet voivat vaatia heiltä, kykyä kuvitella, miten ne vaikuttavat muihin (Decety & Jackson, 2006).

Hoyat (2007) väittää, että kognitiivinen empatia (tai mielen teoria) ei vaadi jakamaan tunteitaan oikeasti, vaan vain ymmärtämään toisen henkilön tunnetiloja. Toisin sanoen kognitiivinen empatia viittaa toisen kokemuksen henkiseen ymmärtämiseen.

Lisäksi Dymontin (1949) mukaan kognitiivinen empatia on yksilön kuvitteellista transpositiota/siirtymää toisen ajatuksiin ja tekoihin, jonka avulla hän onnistuu katsomaan maailmaa toisten ajatusten kautta ja tunnistamaan toisen roolin.

Empatian hallitsevan ohjaajan ominaisuudet

Empaattisuus on enemmän kuin sitä, että tuntee tai ymmärtää, mitä joku muu tuntee tai ajattelee. Se sisältää erilaisia sosioemotionaalisia taitoja ja ominaisuuksia, joiden tehokkuus ja niiden yhdistelmät voivat joko vahvistaa tai vähentää jonkun empatiaa.

Empatian hallitsevan ohjaajan tärkeimmät ominaisuudet ovat:

- *Mielikuvitus*: Kun ihminen harjoittaa empatiaa, hän ottaa toisen henkilön näkökulman. Pohjimmiltaan hän kuvittelee, millaista olisi todella olla toinen henkilö.
- *Avarakatseisuus*: Antaa toisten ajatusten ja tunteiden vaikuttaa itseensä.



- *Haavoittuvuus*: Jakaa kunnioittavasti reaktiot ja tunteet siitä, mitä toinen henkilö sanoo, tarkoituksenaan vahvistaa, että hän ymmärtää ne täysin.
- *Itsetietoisuus*: Ymmärtää sen, kuinka toisen emootiot tai tunteet voivat vaikuttaa hänen ajatuksiinsa ja reaktioihinsa.
- *Herkkyyks muiden tunteille*: Kehittää "emotionaalista tutkaansa" havaitsemaan ihmisten tunteita tarkkailemalla heidän kehonkieltään ja ilmeitä sekä kuuntelemalla paitsi heidän sanojaan myös "rivien välisiä" merkityksiä, silloin kun ne eivät ole suoria ja läpinäkyviä.
- *Myötätunto*: Toisten kivun ymmärtäminen ja kehittynyt halu lieventää sitä kipua.
- *Aktiivinen kuuntelu*: Vähentää tehokkaasti omaa ääntään ja lisää toisen äänen voimakkuutta sekä osoittaa uteliaisuutta esittämällä kysymyksiä ihmisten kokemuksista ja tunteista.
- *Kommunikatiivinen virittäytyminen*: Aktiivinen, jatkuva yritys pysyä ajan tasalla asiakkaan viestinnän ja esiin tulevien kokemusten kanssa.

Empatiataitojen merkitys uraohjaajille

Vaikka psykoterapiatutkimus antoi huomattavasti parempaa ymmärrystä siitä, kuinka ohjaajan taidot vaikuttavat potilaiden tuloksiin, uraohjauksen tutkimuksella on vähemmän tarjottavaa näissä asioissa (Whiston & Oliver, 2005). Vaikka terapeutit ja uraohjaajat eivät ole sama asia, samankaltaisuus ohjaajan ja asiakkaan välisissä suhteissa antaa uraohjaajille mahdollisuuden olettaa, että empatian harjoittaminen urainterventioissa on yhtä tärkeä ainesosa, joka auttaa asiakkaita käsittelemään uraan liittyviä ongelmia (Klonek ja muut, 2019). Itse asiassa ohjaajan ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen suhteen laatuksiteerit, kuten empatia (Moyers & Miller, 2013) ja työskentelyn yhteistyö (kts. esim. De Haan ja muut, 2013), ovat olennaisia kriteerejä ohjaukselle useissa eri ympäristöissä, kuten esim. psykoterapia, valmennus ja uraohjaus (McKenna & Davis, 2009).

Empatiaa pidetään ohjauksen ydinmenetelmänä ja onnistumisen mittarina (Moyers & Miller, 2013), koska jotta mitkä tahansa ohjauskeinot toimisivat, ohjaajan on saatava henkilö tuntemaan itsensä ymmärretyksi. Tätä varten ohjaajan on paitsi ymmärrettävä, mitä henkilö puhuu istunnossa, myös ymmärrettävä, mitä henkilö ei sano, ja kommunikoida tämä ymmärrys (Martin, 2010). Empatia auttaa yhdistämään ihmisiä, lähentäen heitä ja mahdollistaen sosiaalisten yhteyksien rakentamisen suhteessa muihin. Näin ollen empaattisuus varmistaa, että ohjaajat kuuntelevat ja käsittelevät asiakkaiden huolenaiheita, kun he niitä esittävät. Lisäksi tiettyjä käyttäytymismalleja, kuten empatian osoittamista, rohkaisua ja arvostusta, pidetään hyödyllisenä affektiivisen siteen kehittymiselle (kts. esim. Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Toisesta näkökulmasta tarkasteltuna voidaan todeta, että empatian puute heikentää ihmisten välisten yhteyksien kehittämistä ja ylläpitämistä. Se aiheuttaa vaikeuksia konfliktien korjaamisessa, yhteistoiminnassa ja ongelmien ratkaisemisessa, jotka kaikki ovat uraohjausprosessin palasia.



Lisäksi heikon kognitiivisen empatian voidaan nähdä korreloivan tunnetilojen itsetietoisuuden puutteen kanssa, mikä tekee uraohjauksesta vähemmän tehokasta (William ja muut, 2016).

Toinen tärkeä etu empatiaa harjoittavissa ohjaajissa on tehokas emotionaalinen säätely. Emotionaalinen säätely on tärkeää, koska sen avulla voimme hallita tunteitamme, jopa suuren stressitilan aikana, ilman, että ne ottavat vallan. Käyttämällä empatiaa vuorovaikutuksessa ohjaajat voivat rakentaa suhdetta asiakkaisiinsa, tarkistaa omaa ymmärrystään, tarjota riittävää tukea ja keskittää huomionsa asiakkaaseen (Hanna, 2001).

Lopuksi on tärkeää mainita, että asiakkaan panos on yhtä tärkeä ohjausprosessissa, sillä hän vaikuttaa terapeutin empatian tasoon (Elliott, et. al, 2011). Itse asiassa empatia näyttää olevan jaetun kommunikatiivisen virittymisen molemminpuolinen prosessi (Orlinsky ja muut, 1994). On kuitenkin syytä huomata, että kun ohjaajat ovat todella empaattisia, he sopeutuvat asiakkaidensa tarpeisiin ja mukauttavat niiden mukaisesti, kuinka ja kuinka paljon he ilmaisevat empatiaa (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Vaikka empatia edellyttää kaksisuuntaista rehellistä vuorovaikutusta, ohjaajan korkea empaattinen asenne varmistaa todennäköisemmin onnistuneen ohjauksen.

Empatiataidot käytännössä

Empatia on tärkeä osa ohjausprosessia. Osa aidosti empaattisena ohjaajana olemista on kyky havaita asiakkaiden reaktioita ja säätää, kuinka ja kuinka paljon hän ilmaisee empatiaa. Useiden kirjoittajien (kts. esim. De Haan, 2008; De Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek ja muut, 2019) mukaisesti toiminnalliset sosioemotionaaliset taidot ennustavat ohjaajan empatiaa.

Yleisimpiä keinoja, joita ohjaajat voivat käyttää voidakseen asettua asiakkaansa asemaan ovat:

- ✓ *Laittaa sivuun näkökantansa:* Ihmiset eivät usein ymmärrä, missä määrin heidän omat kokemuksensa ja uskomuksensa vaikuttavat siihen, miten he näkevät toiset ihmiset ja tilanteet. Vaimentamalla itseään hieman voi auttaa keskittymään edessä olevaan henkilöön ja auttaa virittymään paremmin siihen, mitä hänelle tapahtuu.
- ✓ *Kuunnella tarkkaavaisesti:* Joskus ihmiset kuuntelevat muita samalla kun he jo kehittävät vastaustaan tai puolustusta sanomaansa. He eivät vain pysty kuulemaan, mitä muut sanovat, tällöin he voivat menettää keskeistä tietoa, joka voisi auttaa heitä ymmärtämään paremmin, mitä toinen henkilö yrittää välittää. Ohjaajien tulee antaa itselleen lupa vaimentaa omaa ääntänsä ja vahvistaa toisen.
- ✓ *Käyttää mielikuvitustaan:* Kun asiakkaat jakavat kokemuksiaan, tunteitaan ohjaajien kanssa, ohjaajien on yritettävä kuvitella, millaista on olla asiakas. Heidän on käytettävä asiakkaidensa jakamia kuvia, tunteita tai olosuhteita ja yritettävä asettua sinne, vain nähdäkseen, miltä tuntuisi olla asiakas tällä hetkellä.
- ✓ *Yrittää olla korjaamatta tai pienentämättä muiden kokemuksia:* Kun ihmiset ovat lähellä apua tarvitsevaa, varsinkin mikäli he kokevat haastavia tunteita, heidän voi olla helppoa



hypätä tilanteeseen sisään ja yrittää korjata se. Näin toimiessaan ihmiset yrittävät olla avuliaita, mutta tämä voi jättää toiselle tunteen siitä, että hän ei tullut nähdyksi ja/tai kuulluksi.

- ✓ Olla utelias ja varmistaa, että ymmärtää, mitä asiakas sanoo, käyttämällä aktiivisia kuuntelutekniikoita: Kokemuksista kysyminen, aktiivisen kuuntelutekniikan käyttö auttaa ihmisiä tuntemaan itsensä nähdyksi ja kuulluksi, ja se on mukava tapa harjoittaa empatiaa. Ohjaajat, jotka osoittavat aktiivista kiinnostusta varmistaakseen, että he ymmärtävät, mitä asiakas sanoo, saavuttavat korkeamman empatian tason, kun taas alhaisempia arviointeja empatiasta annettiin, kun "oli vähän kiinnostunut asiakkaan näkökulmasta ja kokemuksista" (Brueck ja muut, 2006, Klonek ja muut, 2019). Asiakkaiden lausumien parafrasointi tai tiivistelmien käyttö ennustaa positiivisesti ohjaajan empatiaa, sillä tyyppillistä empatiaan liittyvää käytöstä ovat asiakkaan tunteiden parafrasointi tai käsitteleminen (kts. esim. Rogers, 1973, Korman, Bavelas ja De Jong, 2013). Kun ohjaajat parafrasoivat asiakkaidensa lausuntoja, osoittavat arvostusta ja käyttävät empatiaan pohjautuvia humoristisia ilmaisuja (Sultanoff, 2003), he rakentavat ja ylläpitävät positiivista yhteistyötä (Klonek ja muut, 2019).
- ✓ Ei-verbaaliset signaalit voivat myös auttaa ohjaajia ymmärtämään, kuinka asiakas reagoi empaattiseen lähestymistapaan. Kun heidän empaattinen vuorovaikutuksensa on onnistunut, se voi ilmetä asiakkaan vastauksesta, pään nyökytyksestä tai positiivisesta sanallisesta vastauksesta. Mikäli heidän empaattinen vuorovaikutuksensa ei ole ollut tilanteeseen sopivaa, asiakas todennäköisesti ilmaisee tämän ei-verbaalisesti pysähtymällä, haparoimalla tai turhautumalla. Näiden merkkien tiedostaminen auttaa ohjaajia kohtaamaan haastavan asiakkaan. Heidän on ehkä muutettava lähestymistapaansa, mikäli asiakas ei vastaa niihin.

Empatiataitojen kehittämismenetelmät

Itsetietoisuus ja **reflektointi** voivat auttaa tunnistamaan omia ja muiden tunteita. Lisäksi oman käyttäytymisen seuranta, itsetarkkailua, voidaan käyttää pohtimaan, kuinka ilmaisemme tunteita. Itsetietoisuus ja itsetarkkailu auttavat ymmärtämään omia kokemuksiamme ja tunteitamme, mikä on ensimmäinen ja tärkeä askel empatiataitojen kehittämisessä. Toisaalta **mindfulness**-tekniikat parantavat henkilökohtaista virittäytymistä ja mahdollistavat tarkkaavaisen ja emotionaalisen itsesääntelyn. Tämän vuoksi itsetietoisuus- ja mindfulness-tekniikat voivat osoittautua hyödyllisiksi empatiataitojen kehittämisessä.

Esimerkiksi eräänlaisen mindfulness-meditaation, jota kutsutaan lempeysharjoitukseksi (loving-kindness meditation, LKM), on osoitettu lisäävän maasteritason ohjausopiskelijoiden kognitiivista empatiatasoa (Leppma & Young, 2016). Empiirinen tutkimus osoitti, että kuusi viikkoa (kuuden tunnin mittaiset viikoittaiset istunnot) lempeysharjoituksen harjoittelua riitti lisäämään



empatiatasoa, mikä osoittaa, että se on kaikkien terapeuttien käytettävissä oleva tapa lisätä omaa empatiatasoaan.

Kognitiiviset prosessit, kuten **roolinotto** ja viestintätaitojen koulutus, voivat myös täydentää ohjaajien itsensä kehittämistä, sillä kognitiivinen empatia perustuu huomion suuntaamiseen toisen näkökulman ottamiseksi (Mead, 1934). Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, että asiakkaan näkökulman ottaminen hänen elämäntilanteidensa tarkastelussa sekä omien reaktioiden hallitseminen asiakkaan hädässä edistää minäpystyvyyden kehittymistä koulutuksessa olevien ohjaajien keskuudessa (Khattar & Gawali, 2014).

Lisäksi empatiataitoja voidaan kehittää ja parantaa harjoittelemalla säännöllisesti ohjaajien kesken. Ajan myötä kyky ymmärtää ja hahmottaa toisten tunteita vahvistuu, hyödyllisiä empatian harjoittamisen tekniikoita ovat:

- *Puhuminen muille ihmisille.* Ohjausalan ammattilaisen on syytä aloittaa keskustelut ihmisten kanssa, joita he tapaavat ja näkevät heidän päivittäisessä vuorovaikutuksessaan. Kun osallistut keskusteluun, on erittäin tärkeää kiinnittää erityistä huomiota siihen, mitä hän tuntee.
- *Kehonkielen vihjeiden huomaaminen.* Tämä voi sisältää äänen sävyn, hienovaraiset muutokset energiatasossa ja muun tyyppinen sanaton viestintä.
- *Keskittyminen kuuntelemiseen ilman keskeytyksiä.* Sekä häiriötekijöiden että omien tunteiden hallinta ja emotionaalisesti virittynyt työskentely koko keskustelun ajan ovat hyviä tekniikoita empatiataitojen kehittämiseksi. Keskittyminen ymmärtämään keskustelun miten- ja miksi-kysymyksiä sekä aktiivinen kuuntelu voivat auttaa vahvistamaan ohjaajien emotionaalista ymmärrystä ja empatiaa.
- *Yrittää ymmärtää ihmisiä, vaikka ei olisikaan samaa mieltä heidän kanssaan.*
- *Kysy ihmisiltä kysymyksiä saadaksesi lisätietoja heistä ja heidän elämästään.*
- *Kuvitella itsensä toisen saappaisiin.*
- *Toimeen ryhtyminen.* Ohjaajien tulee ensin ymmärtää, että he voivat tehdä asioita muuttaakseen jonkun toisen elämää.
- videopohjaisten analyysien käyttäminen itsensä kehittämiseen ja omien uraohjausmenetelmien pohtiminen. Koodaamalla omia istuntojaan ohjaajilla on työkalu "ymmärtää systemaattisesti heidän mikrokäyttäytymisvalikoimaansa istunnon aikana", mikä mahdollistaa tiettyjen käyttäytymismallien ja vuorovaikutuksen osa-alueiden tarkastelun (Klonek ja muut, 2019), vaikkakin nämä arvioinnit ovat vielä suhteellisen harvinaisia uraohjauksen tutkimuksessa (Hirschi, 2017).

