

## OPINNÄYTETYÖ

### **Empatian merkitys kohtaamisessa** Apple Tree Ranchin vuorovaikutteiset asiakaskohtaamiset

Nina Mesiäinen

Yhteisöpedagogi AMK  
(210 op)

(5/2025)



# TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu  
Yhteisöpedagogi AMK

---

Tekijä: Nina Mesiäinen

Opinnäytetyön nimi: Empatian merkitys kohtaamisessa – Apple Tree Ranchin vuorovaikutteiset asiakaskohtaamiset

Sivumäärä: 33 ja 08 liitesivua

Työn ohjaaja: Juha Nikkilä

Työn tilaaja: Apple Tree Ranch – Kati Riesen

---

Opinnäytetyöni aiheena on tarkastella empatian merkitystä vuorovaikutteisissa asiakaskohtaamisissa sekä selvittää miten empatia näkyy jo nyt Apple Tree Ranchin toiminnassa. Tutkimuksellisen kehittämistyön kautta pyritään kehittämään kyseisen yrityksen toimintaa.

Opinnäytetyön teoreettinen osa sisältää tietoa empatiasta sekä opinnäytetyön rajaamisen kannalta tärkeitä tarkasteluun valituista kohtaamisen taidoista. Opinnäytetyöhön on sisällytetty myös yhteistyökumppanin ja toimintaympäristön kuvausta. Asiakkaille ja työntekijälle tehtiin kysely sekä tarjottiin mahdollisuutta syventävään haastatteluun. Näiden pohjalta on koottu aineistoa. Aineiston kautta kehitetään Apple Tree Ranchin toimintaa sekä tuoda esiin miten empatia näkyy jo nyt toiminnassa.

Aineiston pohjalta todetaan, että empatia on tuttu sana ja siihen osattiin liittää asioita ja tunteita. Kuitenkin asioita jäi vielä ulkopuolelle. Empatian tarjoaminen muille, koettiin helpommaksi kuin empatian vastaanottaminen muilta itselle tai myötätunnon kokeminen itseään kohtaan. Apple Tree Ranchin toiminnassa näkyvään empatiaan oltiin varsin tyytyväisiä ja toiminta sai paljon hyvää palautetta. Kehittämisen näkökulmasta esille nousi Apple Tree Ranchin eri toimintamuotojen työn muotoilun tarve sekä kyselyssä heikoimmille jääneiden empatian ilmenemistapojen tiedostaminen ja mahdollinen vahvistaminen. Tavoitteena on tuoda yhteistyökumppanille selkeä näkymä omassa työssä näkyvästä empatiasta sekä siitä, miten empatiaa voi kehittää eteenpäin toiminnassa, jotta empatia olisi mukana eri toimintamuodoissa ja se olisi rakenteellisesti pohdittua. Aineistosta käy ilmi, että empatialla on merkitystä kohtaamisissa.

---

Asiasanat: empatia, kohtaaminen, mentalisaatio, vuorovaikutustaidot, tunteet

# ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences  
Community Educator

---

Author: Nina Mesiäinen

Title: The meaning of empathy in unteraction – interactive customer interaction in Apple Tree Ranch

Number of Pages: 33 and 08 attachment pages

Supervisor(s): Juha Nikkilä

Commissioned by: Apple Tree Ranch – Kati Riesen

---

Focus of this work is to observe the meaning of empathy in interactive customer encounters and find out how empathy is present in Apple Tree Ranch. Through research development work the presence of empathy is being studied and improved.

Theoretical part of this work consists knowledge about empathy and information about social interaction skills crucial to this review. Operating environment of the Apple Tree Ranch is also studied. Customers and employees of the company received the questionnaire and were also offered a chance to participate an interview. Material gathered is used to study and improve the meaning and use of empathy in Apple Tree Ranch.

Questionnaire shows that empathy is a familiar word and concept but could be further studied. Empathy was found easier to offer to others that to recieve. Compassion towards others was also found easier that towards oneself. Visiblity of empathy was found to be on good level in Apple Tree Ranch and their work received good feedback. Things possible to improve in Apple Tree Ranch operations could be how to further develop working methods and how to recognize the different manifestations of empathy. Goal is to give Apple Tree Ranch clear view how empathy is present in their work and how it could be further developed so that it would be included in all work forms. Answers show that empathy possesses meaning in human interaction.

---

Keywords: empathy, human interaction, human encounters, mentalization, feelings

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ .....	9
	2.1 Yhteistyökumppani .....	9
	2.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarve ja tavoite .....	9
3	EMPATIA .....	11
	3.1 Empatian määritelmää .....	11
	3.2 Empatian merkitys .....	13
	3.3 Empatian ilmenemisen muodot .....	14
	3.4 Empatian haasteet .....	16
4	EMPATIA KOHTAAMISTAITOJEN POHJANA.....	18
	4.1 Tunnetietoisuus .....	18
	4.2 Vuorovaikutusosaaminen.....	19
	4.3 Mentalisaatio.....	21
5	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT.....	23
6	KESKEISET TULOKSET JA HAVAINNOT .....	26
	6.1 Kyselyiden keskeinen tulos .....	26
	6.2 Haastattelun keskeiset havainnot .....	30
	6.3 Kehitysehdotukset.....	31
	6.4 Yhteenvedo .....	33
7	ARVIOINTI JA POHDINTA .....	34
	LÄHTEET .....	38

# 1 JOHDANTO

Apple Tree Ranch Siuntiossa tekee eläinavusteista toimintaa monin eri työmuodoin, joissa kohtaaminen ja tunnetaidot ovat keskiössä. Olen saanut seurata Apple Tree Ranchin toimintaa jo usean vuoden ajan. Yhteistyö lähti helposti liikkeelle ja opinnäytetyön tarve hahmottui nopeasti. Opinnäytetyö on hyvä mahdollisuus tarkastella ja auttaa Apple Tree Ranch -yritystä kehittämään asiakaskohtaamisiaan ja toimintaansa.

Valitsimme kehittämisen kohteeksi tässä ajassa paljon puhututtavan empatian tietoisien hyödyntämisen, jolloin siitä muodostuu myös tietoinen valinta. Pysin nostamaan opinnäytetyössäni esille empatiaan liittyviä asioita, ajatuksia ja tietoa. Empatiaa voi lähestyä monesta näkökulmasta. Ihmisten kanssa tehtävässä työssä kohtaamisella on suuri merkitys. Vielä suurempi merkitys on sillä, millä tavalla ihmisen kohtaa. Keskustelua empatiasta käydään monella tasolla.

Yksi ihmisiä kohahduttaneista lausunnoista nousi esiin uutta hallitusta muodostettaessa, kun Perussuomalaisten puheenjohtaja Riikka Purra antoi puheenvuorossaan kommentin, ettei empatia kuulu politiikkaan (Tuomala 2023). Tätä kommentointia on nostettu esiin monissa medioissa ja se on saanut paljon huomiota sekä herättänyt keskustelua. Kommentti on ristiriitainen mm. siksi että, ennen vaaleja Riikka Purra oli luvannut perussuomalaisella vakuuttavuudella, että hän ei leikkaa pienituloisilta. Kuitenkin hallitusohjelmassa kirjatut leikkaukset kohdistuvat isosti juuri pienituloisiin ja heikommassa asemassa oleviin kansalaisiin ja hän on vahvasti leikkausten puolella. Twitterissä, nykyinen X, asiaan kommentoi entinen perussuomalaisten kansanedustaja ja kunnanvaltuutettu Tiina Elovaara, joka ilmaisee olevansa Riikka Purran kanssa vastakkaista mieltä. Hänen mielestään politiikkaan pitää ehdottomasti kuulua empatia, sekä sen rinnalla vastuu, jotka kulkevat hänen mukaansa käsikädessä. (Elovaara 2023). Jaan ajatukseni Tiina Elovaaran kanssa. Päättäjät tekevät ratkaisuja yhteiskunnan ja sen kansalaisten hyväksi eikä kyse ole vain asioista vaan mukana tulee vastuu siitä miten asiat ja päätökset vaikuttavat ihmisiin ja heidän elämäänsä. Jos empatiaa katsoo vain asettumisena toisen asemaan, ollaan vielä hyvin kaukana empatian monista mahdollisuuksista.

Laajemmassa mittakaavassa empatiaa voi tarkastella myös Agenda2030, Kestävän kehityksen toimintaohjelman ja sen tavoitteiden pohjalta. Siellä empatiaan liittyviä tavoitteita on yhteensä 17. Tässä ovat kolme mielestäni tärkeintä. Valitsemani tavoitteet on tähän avattuna hyvin lyhyesti. Tavoite numero 1. Ei köyhyyttä, tavoitteena on poistaa köyhyys sen kaikissa muodoissa

kaikkialta maailmasta. Tavoite numero 3. Terveyttä ja hyvinvointia, tavoitteena on taata terveellinen elämä ja hyvinvointi kaiken ikäisille ihmisille sekä tavoite numero 10. Eriarvoisuuden vähentäminen, tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta maiden sisällä sekä niiden välillä. (Agenda 2030.) Mikäli näitä katsotaan vain kylminä asioina ilman empatiaa, tavoitteisiin pääseminen on haastavaa. Tavoitteiden tarkoitus on rakentaa kestävämpää maailmaa kaikille ihmisille. Kaikki ihmiset tarvitsevat kohtaamisia, inhimillisyyttä ja empatiaa elämässä eteen tulevien asioiden kanssa. Siellä empatia voi olla tietoinen valinta ja se voi olla tässä ajassa myös radikaaliteko sekä ihmisyyden supervoima. Näistä pohjista lähdän tarkastelemaan miten empatia voi olla kohtaamisen välineenä tietoisesti.

Opinnäytetyöni lähtee liikkeelle yrityksen toimintaan perehtymisellä. Yhteiseksi nimittäjäksi on valittu empatian tarkastelu. Opinnäytetyössä toteutetaan yrityksen asiakkaille sekä työntekijöille webropol-kysely, jonka tarkoituksena on kartoittaa, miten he näkevät empatian yleisesti ja millaisia asioita he yhdistävät empatiaan. Lisäksi pyritään selvittämään, millä tavoin he kokevat empatian näkyvän Apple Tree Ranchin toiminnassa ja kokevatko he tarvetta kiinnittää johonkin huomiota toiminnan kehittämisen näkökulmasta, jotta empatian mukana olo toiminnassa vahvistuisi. Kyselyn jatkoksi tarjotaan mahdollisuutta haastatteluun, jossa alussa virittäydään empatian teemaan virikehaastattelun keinoin. Virikehaastatteluosion jälkeen vuorossa on puolistrukturoitu haastattelu, jonka kysymykset noudattelevat kyselyn kysymyksiä, mukana on myös syventäviä kysymyksiä. Tarkoitus on luoda haastattelu tilanteesta enemmän keskusteleva kuin kyselevä. Apple Tree Ranchin yhteyshenkilön kautta lähtee saatekirjeen sekä kyselylinkin asiakkailleen sähköpostitse. Työntekijöille sekä asiakkaille on eri saatekirje mutta itse kysely on kaikille yhteinen. Aineisto kootaan ja havainnot aineistosta kirjataan ylös tietosuoja huomioiden. Nostan kyselyn ja haastattelun havainnot sekä yhdenmukaisuuksia esille opinnäytetyössäni. Apple Tree Ranch saa arvioita ja huomioita siitä millä tavalla empatia näkyy jo nyt toiminnassa ja mitä vielä olisi hyödyllistä vahvistaa sekä millaisia jatkokehittämistoimenpiteitä aineiston pohjalta voisi jatkossa kannalta pitää hyödyllisenä.

Opinnäytetyöni lähestymistavaksi valikoitui laadullinen tutkimus, jossa kokonaisuuden luo kysely ja haastattelu sekä näihin pohjautuva teoretinen tieto sekä aineiston pohjalta tehdyt havainnot. Oleellista on avata teoreettista pohjaa empatiasta ja valikoiduista kohtaamistaidoista, joiden kautta rajaan opinnäytetyötä käsittelemään empatian merkitystä kohtaamisessa. Valitsin kohtaamistaitojen teoriapohjaksi tunnetietoisuuden, vuorovaikutusosaamisen ja mentalisaation.

Nämä teoriat täydentävät mielestäni toisiaan ja ovat omalla tavallaan vahvistamassa empatia taitoja sekä empatian ymmärtämistä. Teoreettisen pohjan kautta myös kyselyn kysymysten luominen sekä syventävän haastattelun sisältöä ja runkoa on helpompi rakentaa vastaamaan tavoitteisiin. Virikehaastattelu luo syventävän haastattelun alkuun hyvän alkulämmittelyn, jolla voi valmistautua ja valmistella haastateltavaa itse haastatteluun. Näin varsinaisessa haastattelussa voidaan päästä nopeammin ja helpommin syvällisempiin keskusteluihin ja vastauksiin.

## **2 TILAAJA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ**

Tässä kappaleessa kerron opinnäytetyöni yhteistyökumppanista sekä avaan lyhyesti opinnäytetyön tutkimuksellisen kehittämistyön tarvetta ja tavoitetta Apple Tree Ranch -yrityksessä.

### **2.1 Yhteistyökumppani**

T:mi Apple Tree Ranch on vuonna 2004 perustettu pieni perheyritys, joka keskittyy eettiseen hevostaitoon ja tunnetaitojen vahvistamiseen. Ranchin toiminta painottuu eläinavusteisten menetelmien hyödyntämiseen työnohjauksessa ja nuorisotyössä. Toiminnan tavoitteena on luoda ympäristö, jossa ihmiset voivat kasvaa, oppia ja löytää tasapainoa elämäänsä. Toiminnassa kaikki alkaa pysähtymisestä tähän hetkeen. Kokemuksellisuus, luonto ja yhteistyö eläinten kanssa on merkittävä osa Apple Tree Ranchin ihmissuhdeasiakastyötä. Apple Tree Ranchin palveluihin kuuluu työnohjaus, tunnetaitokasvatus/-valmennus, seksuaaliterapia ja eettinen hevostaito EHT® sekä extreme trail park. Apple Tree Ranch sijaitsee Siuntiossa, lähellä Kirkkonummen rajaa. (Apple Tree Ranch 2025.)

Apple Tree Ranch haluaa viestiä asiakkailleen ja yrityksen palveluista kiinnostuneille, että tunteita on mahdollista käsitellä turvallisessa ympäristössä niin, että turvallisuuden tunne säilyy. Yrityksen nettisivuilla nostetaan esiin, että jokaisella ihmisellä ja eläimellä on oikeus saada kokea olevansa turvassa. Jotta turvallisuuden tunteen on mahdollista syntyä, tarvitsemme kokemuksia kunnioitukseen ja luottamukseen perustavasta vuorovaikutuksesta. Apple Tree Ranchilla jokainen on tasa-arvoinen. Yritys toivoo, että jokainen voisi olla oma itsensä sekä yritys pyrkii avoimeen vuorovaikutukseen asiakkaidensa kanssa. Apple Tree Ranchin arvoja ovat turvallisuuden tunne, asiakaslähtöisyys ja tasa-arvo. Yrityksellä on asiakkaita eri lähtökohdista ja siksi myös salassapitovelvollisuus sekä lojaalisuus ovat osa arvomaailmaa. Henkilökunta on opastettu arvostukseen, hienotunteisuuteen sekä salassapidon ja lojaaliuden arvoihin. (Apple Tree Ranch 2025.)

### **2.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarve ja tavoite**

Apple Tree Ranchin toiminnassa empatia on jo olennainen osa työskentelyä, sillä sosioemotionaalisen oppimisen viitekehys näkyy toiminnassa vahvasti. Kehittämistyön tarve on tarkastella,

pohtia ja kehittää toimintaa, jotta voidaan luoda entistä parempia vuorovaikutustilanteita ja kohtaamisia, sekä tulla tietoisemmaksi empatian merkityksestä toiminnassa. Empatian merkitys ihmisten välisissä kohtaamisissa on tunnistettu Apple Tree Ranchilla mutta sen tarkempaan tarkasteluun ja kehittämiseen ei ole paneuduttu aiemmin.

Tavoitteena on tarkastella empaattisen kohtaamisen merkitystä ja osoittaa, miten empatia näkyy jo nyt Apple Tree Ranchin toiminnassa. Tarkoitus on myös selvittää, mitkä asiat vaikuttavat empatian kokemukseen työntekijöillä ja mitkä asiakkailta. Työssä tutkitaan myös, miten tietoisempaa empatian käyttöä voidaan vahvistaa toiminnassa.

Tutkimuksellisen kehittämisen tavoitteena on tarkastella ja kehittää empatian roolia Apple Tree Ranchin toiminnassa erityisesti ihmisten välisissä kohtaamisissa ja lisätä ymmärrystä, miten voi oppia käyttämään empatiaa tietoisemmin.

Tavoitteena on myös, että tuloksia ja tuotoksia käydään läpi yhdessä ja ideoidaan millaisia ajatuksia ja jatkotoimenpiteitä Apple Tree Ranch voi omaan toimintaansa näistä jalkauttaa.

## 3 EMPATIA

Tässä kappaleessa avaan empatiaa käsitteenä. Empatian perusta on tunteet mutta se ei itsessään ole tunne vaan taito. Tästä tutkijat ja neurotieteilijät käyvät yhä keskustelua. Empatia on monialainen ja laaja käsitteistöltään ja sitä voi tarkastella monista eri tulokulmista. Kaikkea, mitä empatia voisi pitää sisällään, ei tähän opinnäytetyöhön voi mahduttaa. Siksi olenkin rajannut näkökulmaa. Käsitteet yhdessä muodostavat monipuolisen ja syvällisen ymmärryksen empatiasta ja sen merkityksestä vuorovaikutuksessa. Tämä tukee ymmärrystä itsestä, muista ja ympäröivästä yhteiskunnasta sekä maailmasta. Itsemyötätunto sisältyy empatiaan ja se onkin erittäin tärkeä itsen kohdistuva empatian ilmenemisen muoto. Myötätunto ja empatia erotellaan tieteen näkökulmasta, vaikka puhekielessä ne usein sekoittuvat toisiinsa.

### 3.1 Empatian määritelmää

On monia asioita, jotka sisältyvät empatiaan. On myös tärkeää nostaa esiin eroavaisuuksia. Yhtenä tärkeänä näkökulmana on tämän opinnäytetyön puitteissa erottaa tieteen näkökulmasta empatia ja myötätunto toisistaan, sillä puhekielessä ne usein limittyvät ja sotkeutuvat helposti toisiinsa. Tosin myötätunnon kokemukseen edellytetään jonkinlaista empatiaa kykyä.

Empatian sanotaan olevan tämän aikakauden kovaa valuutaa. Elämän teknologistuessa elämme suurta muutosta, joka toisinaan on näkyvää ja toisinaan lipuu luoksemme ilman, että edes ajattelemme sitä. Jos pohtii, minkälaista elämä oli Suomessa ja maailmalla 30 vuotta sitten, elämme hyvin erilaisessa aikakaudessa ja erilaisten asioiden ympäröimänä. Ei tarvitse mennä niinkään pitkälle, kun voi löytää suuria eroavaisuuksia. Teknologiaa hyödyntävät koneet ja tekoäly ovat tulleet jäädäkseen. Tämä on luonnollista muutosta ja liikettä. On nostettu esille, että teknologialle on haastavaa opettaa empatiaa ja sanotaan etteivät koneet voi korvata aitoa kontaktia. Näin uskotaan ainakin vielä olevan. Teknologiaa voidaan hyödyntää moneen tarkoitukseen. Koneille voidaan opettaa ihmismäisiä piirteitä, jotka noudattelevat toiminnan tasolla ihmisen tunteita tai ihminen itse peilaan niiden käytökseen omia tunteitaan.

Empatiaa voi myös tarkastella monesta eri tulokulmasta mm. tunteet, neurologia, taide, kasvatust, kulttuuri, historia jne. Empatialla on valtava vaikutus tunnetaitoihin, vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin tilanteisiin ja siitä on kirjoitettu ja sitä on tutkittu aikojen saatossa paljon. Jotta empatiaa voi ymmärtää, täytyy sitä mielestäni lähteä tarkastelemaan useasta suunnasta. Empatiaa

ei pidä myöskään pelkistää liikaa. Empatia on laajana kuvana melko haastava ja siitä voi löytää monia ulottuvuuksia, jopa haasteita ja ristiriitoja.

Empatiaan liitetään usein tunteet. Näistä tärkeimpänä mielestäni on häpeä ja sen ymmärtäminen, miten se liittyy empatiaan. Aiheesta löytyy hyvää materiaalia, joka avaa merkittävällä tavalla tunteiden liittymistä empatiaan. Häpeä ja syyllisyys liittyvät ihmisen perustunteisiin. Häpeä liittyy oleellisesti sosiaalisiin tilanteisiin ja haastaa ihmistä yhteisöihin liittymisessä. Häpeä ja syyllisyys liitetään usein yhteen, vaikka niiden tehtävät eroavat toisistaan. Lyhyesti voi ajatella, että häpeän syvin olemus perustuu minän tunteeseen, arvottomuuden kokemukseen itsestä, epäonnistumiseen ja virheeseen sekä, siihen että, itseä on piilotettava. Syyllisyys taas liittyy johonkin, mitä olen tehnyt tai jättänyt tekemättä. Siihen voi palata ja asian tai teon voi korvata jollain tavalla. Häpeän ei kuitenkaan tarvitse olla ikuista. Vaan siitä voi päästä eroon harjoittelulla ja häpeän tunnistamisella ja sen sanoittamisella sekä opettelemalla pitämään puoliaan pieni askel kerrallaan. (Viljamaa 2018, 7.)

Katja Myllyviita on Suomessa käsitellyt kirjoissaan usein häpeän ja empatian liittoa. Häpeä on suhteellisen laaja ja haastava tunne. Kiinnostavaa on, että siihen voi liittää myös muita tunteita ja tilanteita. Häpeän kokemukset heijastuvat lapsuuden kokemuksista ja on vaikea tietää, mikä tai mitkä tilanteet kenessäkin saavat aikaan häpeän kokemuksen. Kuitenkin häpeän “herätessä” vuorovaikutus heikkenee merkittävästi. Katja Myllyviita avaa myös sitä, että häpeällä on hyödyttävä tehtävä. Häpeällä on niin sanottu hyvä tarkoitus. Häpeä opettaa meille sosiaalisia sääntöjä, käyttäytymistä ja muita normeja, jotta tulemme toimeen muiden lajitovereidemme joukossa niin kuin muutkin eläinlajit. On siis olemassa hyvää häpeää, joka opettaa liittymistä muihin ja helpottaa elämää, kun osaa sopeuttaa toimintaansa mm. sääntöihin sekä vahinkoa tekevää häpeää, joka voi muuttua itselle vahingolliseksi ja toisista erottavaksi. Vahinkoa tekevään häpeään liittyy usein toisten käyttämää häpäisyä ja nöyryyttämistä. (Myllyviita 2020, 54-55.) Myötätunto ja empatia nostetaan esiin monissa kohdissa häpeän vastavoimana. Siksi ajattelenkin, että tunteiden lailla myös empatia on taito, jota voi harjaannuttaa läpi elämän. Voidaan siis ajatella, että tiettyyn sopivaan rajaan asti häpeä on myös oleellista ja tervettä. Se estää meitä tekemästä väärin tai satuttamasta muita. Oleellista on myös ymmärtää ihmisen kehityspsykologian vaiheet. Pieni lapsi ei koe luontaisesti häpeää vaan häpeämään opitaan. Siihen tarvitaan

aina vuorovaikutusta toisten kanssa. Ihmisen kehityspsykologisessa kehityksessä mm. murrosikäinen kokee monesta asiasta voimakasta häpeää. Siinä kohtaa voisi ajatella, että se on jopa ylikorostunutta mutta normaalia.

Empatialla on mielestäni laaja-alaisuutta ja sen voi ottaa mukaan moneen. Itseäni kiinnostaa, miten empatian tietoisella käytöllä voidaan havainnoida muutoksia vuorovaikutuksissa ja sosiaalisissa tilanteissa sekä millaisia tuloksia empatialla saadaan aikaan ihmisten välisessä kohtaamisessa.

### **3.2 Empatian merkitys**

Aihetta voi lähestyä myös aivojen kautta. On voitu tutkia ja osoittaa, mitä aivoissa tapahtuu ja mitkä keskukset aktivoituvat empatiassa. Suomalaisessa tutkimuksessa, jonka toteuttivat Turun PET-keskuksen ja Aalto yliopiston tutkijat vuonna 2017 paljastui, kuinka opioidijärjestelmä osallistuu oman kivun kokemukseen, aivojen kivunlievitykseen sekä auttaa mahdollisesti eläytymisessä toisen kipuun. Tämän kuvataan olevan yksi empatian keskeisiä ilmentämisen muodoista. Jatkon kannalta oleellisena voidaan pitää myös tutkijoiden Tomi Karjalaisen ja Lauri Nummenmaan löydöstä, jolla he ovat pystyneet osoittamaan samaisessa laajassa tutkimuksessa, että keskeinen mekanismi on opioidijärjestelmä, joka auttaa myös ihmistä toisten tunteiden ja kokemusten ymmärtämisessä. Tutkimuksessa todetaan myös, että nimenomaan sosiaaliselta stressiltä suojaava tekijä voi olla opioidijärjestelmä. (Karjalainen, Nummenmaa 2017.)

On pystytty osoittamaan, että toimiminen empaattisesti näkyy positiivisesti omassa aivoissa. Empatia on taito, jota voi harjoittaa tietoisesti. Mitä enemmän empatiaa harjoittaa käytännössä, sitä todennäköisemmin se automatisoituu tavaksi ajatella, toimia ja nähdä ympäröivää maailmaa. Kun itse lähestyy asioita ja ihmisiä empaattisesti, on myös todennäköisempää, että sinulle heijastetaan empatiaa takaisin. Vuorovaikutustilanteissa pienillä empaattisilla aikeilla ja teoilla on hyvää tekevä vaikutus myös itselle, mikä vaikuttaa muun muassa siihen, että molempien stressitasot laskevat. Ihminen voi opettaa aivojensa automaattiohjauksen toteuttamaan empatiaa. Se vaatii paljon toistoa mutta on mahdollista. (Huotilainen 2020)

Mielenkiintoista on, miten tiede voi todentaa aivotoiminnassa tapahtuvia positiivisia signaaleja harjoittaessamme empatiaa. Empatian harjoittamisessa on kyse siitä, miten toimimme vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa suhteissa, tavasta kohdata toinen, pienistä eleistä, käytöstavoista

ja itsensä sekä muiden myötätuntoisesta kohtaamisesta. Pienillä asioilla voi olla kokonaisuudessa suuri vaikutus, joka tekee hyvää itselle ja toisille. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, että empatian vahvistaminen omassa toiminnassa ja käytöksessä voi olla tietoinen valinta.

### 3.3 Empatian ilmenemisen muodot

Usein kuulee puhuttavan, että empatia on vain kykyä asettua toisen asemaan tai tunnistaa toisen kärsimystä ja halua auttaa. Tämäkin on empatiaa mutta enemmän siinä on kyse myötätunnosta, johon empatia sisältyy. Empatiaa voi tarkastella laajemmin sen eri muotojen kautta. Tunteet ovat läsnä ihmisessä koko ajan mutta tunteet tarvitsevat mukaansa järkeä. Näiden kahden onkin hyvä limittyä yhteen. Näin esimerkiksi päätöksen teko helpottuu. Tunteet voivat ohjata päätöksen tekoa mutta esimerkiksi ristiriitatilanteessa tarvitaan järkeä, jotta pulma voidaan ratkaista. Minusta on mielenkiintoista, kuinka paljon eri näkökulmista empatiaa voi tarkastella, kuinka laaja aihe empatia on ja kuinka suuri vaikutus sillä on sosiaalisissa- ja vuorovaikutus tilanteissa.

Aaltola (2018) avaa empatiaa moraalien ja moraalisen toimijuuden, etiikan sekä niiden kehittämisen kautta. Hän tarkastelee empatiaa usean eri ilmiön kautta, jotka samalla täydentävät toisiaan. Hän kuvaa niitä empatian eri muotoina. Hän tuo esiin kuusi empatian muotoa. Aaltola (2018) nimittää niitä projektiiviseksi, simuloivaksi, kognitiiviseksi, affektiiviseksi, ruumiilliseksi ja reflektiiviseksi empatiaksi. Ensimmäiset viisi muotoa täydentävät toisiaan ja ne kulkevat osin rinnakkain tai limittäin. Ihmiset ja tilanteet ovat erilaisia ja samoin myös empatian muodot painottuvat ja näyttäytyvät eri tavoin. Yksittäisinä empatian muotoina voi huomata, että kaikissa empatian muodoissa on myös omat heikkoutensa. Ne kuitenkin voivat myös tukea ja paikata toisiaan. Me tarvitsemme jokaista muotoa. Kuudes, reflektiivinen empatia, pitää sisällään kaikki muut empatian muodot, sekä lisäksi kyvyn hahmottaa näiden suhteita ja sitä, miten ympäröivä maailma, oletuksemme, tunteemme ja asenteemme vaikuttavat niihin. (Aaltola 2018, 24, 41, 49-50, 93-94.)

Lyhyesti avattuna empatian muodot

1. Projektiivinen empatia tarkoittaa asettumista toisen tilanteeseen. Tämä on muun muassa pedagogista, jota opetetaan lapsille. Tässä osassa on tarkkailtava sitä, mikä on omaa ja mikä toisen tunnetta/kokemusta. Projektiivista empatiaa ohjaavat omat arvot.

2. Simuloivan empatian osassa pyritään kuvittelemaan, miltä toisesta tuntuu, mitä hän kokee ja millainen on hänen todellisuutensa. Stimuloiva empatia toimii usein projektiivisen empatian rinnalla ja nämä täydentävät toisiaan. Molemmissa muodoissa on haasteensa. Näissä tulee varoa liiallista minäkeskeisyyttä ja kuvitelmaa, että voisimme tietää miltä toisesta tuntuu omassa tilanteessaan.
3. Kognitiivinen empatia tarkoittaa havainnoimista, ymmärryksen luomista, muiden mielen päättelyä muun muassa ilmeistä ja eleistä, liikkeistä, äänenpainoista sekä kykyä luoda näiden pohjalta ymmärrystä ja mielikuvaa toisen tunnemaailmasta. Ei niinkään tunteiden havainnoimista. Tässä pimeänä puolena voi mainita psykopaatit ja narsistit, joilla tämä osa on ylikehittynyt ja korostunut mutta muut empatian osat ovat usein puuttuvia tai joilla ne ovat heikkoja. Kognitiivinen empatia voi kääntyä manipuloinniksi ja oman edun tavoitteluksi.
4. Affektiivinen empatia tarkoittaa kykyä myötäelää toisen tilannetta/kokemuksia, kykyä luoda yhteyttä toiseen ja kykyä avata oma mieli toisen kokemuksille sekä säilyttää kosketus tunteisiin.
5. Ruumiillinen empatia tarkoittaa fysiologista kokemusta, kykyä tunnistaa toisen tunteen mutta se ei herätä itsessä voimakkaita tunteita, vaan itse voi toimia toisen tunteen huomioiden järkevästi. Esimerkiksi, jos toinen on vihainen ja uhkaava, ei itse tule vihaiseksi, vaan ottaa toisen tunteen huomioon ja pyrkii toimimaan niin, että tilanne purkautuu ja voidaan jatkaa eteenpäin.
6. Reflektiivinen empatia tarkoittaa kykyä arvioida kriittisesti itseä. Tämä osa sisältää oman kokemukserän, kykyä tunnistaa valtarakenteita, ymmärrystä pohtia miksi näin tapahtui ja miten voisi mukautua tai muuttaa itseään. Reflektiivinen empatian osa avaa ajatusta, miten tai miksi voisi olla puolueellinen. Yhteenvedona tähän empatiaa voi pitää puolueellisena ja tunneperusteisena. (Aaltola, Keto 2017.)

Edellä nostetuilla eri empatian osilla saa mielestäni empatian tarkastelu syvyyttä ja sitä kautta voidaan laajemmin tarkastella omaa ja muiden toimintaa, sekä myös tietyllä tavalla opetella suojaamaan itseään. Kun pystyy olemalla tietoisempi omista tunteista ja siitä, miten itse toimii tunteittensa pohjalta sekä osaa erottaa omat tunteet toisen tunteista, voi turvallisemmin myötäelää toisen tunteita, jolloin niistä ei kuormitu itse niistä liikaa. Tätä kautta pystyy myös luomaan

toiminnallista perspektiiviä sosiaalisissa tilanteissa toisten ihmisten kanssa. Vuorovaikutustilanteessa kenen tahansa kanssa toimiessa ajattelen, että tästä tietoisuudesta on hyötyä. Ottaen huomioon yhteisöpedagogin toimintaympäristöt, joissa usein on kyse ihmisten kohtaamisesta ja ohjaamisesta eri tasoilla, ei empatian ymmärtämisestä ja sen vaikutuksista ihmisyyteen voi olla haittaa.

### 3.4 Empatian haasteet

Empatiaa on tutkittu paljon. Eri tiedealojen tutkijat ovat olleet siitä kiinnostuneita. Empatian juuria on haettu monesta suunnasta. Empatiassa on läsnä mennyt ja tuleva. Siksi se varmasti myös kiinnostaa. Muuttuva maailma luo paineita ja erilaiset kriisit haastavat empatiaa. Vastakkainasettelua on helppo rakentaa, kun tarvitaan omasta haastavasta tilanteesta selviytymistä. Tällaiset tilanteet luovat pohjaa kovuudelle ja haastaville tunteille sekä oikeuttavat ikäviin tekoihin. Haastavaa empatiassa on sen ymmärtämisen laajuus ja vaikuttavuus historiassa ja tulevassa. Tuon tähän mukaan historiasta empatiaan liittyviä viisaita sanoja ja ajatuksia. Näihin alla oleviin lainauksiin kiteytyy myös empatian haasteita.

Jos laitat häpeää petrimaljaan, se tarvitsee kolme asiaa kasvaakseen eksponentiaalisesti: salailua, hiljaisuutta ja tuomitsemista. jos laitat saman määrän häpeää petrimaljaan ja annostelet joukkoon empatiaa, se ei voi selviytyä. (suomennos Bren'e Brown runo.)

Kukaan ei synny vihaamaan toista ihmistä ihonvärin, taustan tai uskonnon vuoksi. Ihmisten on pakko oppia vihaamaan ja jos heidät voi opettaa vihaamaan, heidät voi opettaa rakastamaan, sillä rakkaus tulee ihmissydämeen luonnollisemmin kuin sen vastakohta. (Nelson Mandela.)

Ajattelen, että tiedämme paljon. Empatia ei ole uusi asia ihmisyydessä. Sen haaste on, miten saada sen merkittävyyden ja inhimillisyyden ymmärtäminen sinne, missä tehdään suuria päätöksiä ja missä helposti tulee vastakkain asettelua. Työtä empatian saralla tarvitaan. Viisaita, rohkeita ihmisiä on ollut ja tulee olemaan tulevaisuudessakin. Siihen haluan uskoa. Tutkimusta on paljon ja sen täytyy jatkua edelleen, että pystytään osoittamaan empatian merkitys ja voima uudestaan ja uudestaan.

Raatikainen, Rauhala & Mäenpää (2017) nostavat tekstissään esiin Austring ja Sørensen (2006), jotka ovat pohtineet ja määritelleet ammatillista empatiaa, englanniksi Qualified Em-

pathy, jossa sitä kuvataan henkilön, esim. ammattilaisen, kyvyksi erottaa reflektiivisesti ja tunteiden tasolla itsensä toisesta ja pystyä ymmärtämään tilanteen asiayhteydet. Toisin sanoen Austring ja Sørensen kuvaavat sitä monitahoiseksi ja moniaistilliseksi tavaksi oppia, toteuttaa sekä opiskella empatiaa. He kuvaavat sen kolmella vaiheella; tunnemme kuin me, tunnen kuin sinä ja tiedän mitä tunnet, mutta tiedän, että en ole sinä. Erilaisissa ihmissuhdetöissä, mm. sosiaali-, kasvatus- tai ohjausalalla on merkittävää ymmärtää kolmas vaihe, sillä se voi vähentää riskiä työ- ja myötätuntouupumukselle. Kolmannen vaiheen ymmärtäminen auttaa myös siinä, että muiden tunnekuohut eivät pääse tulemaan liian lähelle itseä ja tällöin ne eivät jää painamaan mieltä eivätkä jää työntekijän taakaksi. Oleellista on myös löytää keinoja purkaa raskaita tilanteita ja tunteita strukturoidusti ja ammatillisesti, jolloin työntekijällä on enemmän valmiuksia jaksaa työssä. Ammatillista empatiaa ei pidä ajatella vain apuvälineenä asiakastyöhön, vaan sen voi ajatella olevan ammatillisen toiminnan keskiö. Raatikainen, Rauhala ja Mäenpää (2017) tähdentävät empatian harjoittelua ja opettamista ihmissuhdetyössä. Empatian moninaisuus tarjoaa mahdollisuuden empatian opettamiselle ja oppimiselle laajasti. Empatian oppiminen vaatii paitsi tietoa, myös omaan kokemuspohjaan perustuvaa oppimista, jota voidaan saavuttaa eri tavoin mm. taiteiden, draaman, liikkeen ja kehollisten sekä mielentämisen menetelmien kautta. (Raatikainen, Rauhala & Mäenpää 2017, 117-118.)

Empatian haasteeksi mielestäni voi ajatella kuuluvan sen, että empatian vahvistaminen tai esille nosto vaatii aikaa ja halua panostaa empatian harjoitteluun. Siinä ei ole pikatietä. Empatian vahvistamiseen tarvitaan vuorovaikutusta, eikä sitä voi opetella vain yksin. Ihminen tarvitsee toisia ihmisiä harjoitellakseen sosiaalisia- ja vuorovaikutustaitoja. Myöhemmässä vaiheessa aikuisena halu lähtee jokaisesta itsestä. Lapsella pitäisi olla tähän mielestäni automaattinen oikeus. Niin työntekijän kuin asiakkaiden pitää itse kulkea oma polku empatian maailmaan. Jos työntekijällä itsellä ei ole ymmärrystä, tietoa ja omaa pohjaa empatian ilmenemiseen, ei hän ole kovin vahvoilla ohjaamaan tai opettamaan asiakasta empatian ymmärtämiseen, sillä silloin kärsii aitous. Lisäksi voi ajatella, että empatiaa estää esim. häpeän ja pelon tunne, väsymys, kiire, stressi, ahtaat roolit ja hierarkiat. Työntekijän on siis pidettävä itsestä huolta, jotta hänellä on jaksamista ja vahvuuksia herätellä empatiaa asiakkaan kanssa, sillä vuorovaikutuksen aitoudella on valtava merkitystä kohtaamisessa.

## 4 EMPATIA KOHTAAMISTAITOJEN POHJANA

Tässä kappaleessa tuodaan esiin kohtaamisaitoja ja siihen liittyvää teoriaa sekä näihin yhdistävänä tekijänä liittyvää empatiaa. Olen valinnut teoriapohjaksi tunnetietoisuuden, vuorovaikutusosaamisen ja mentalisaation. Nämä teoriat täydentävät mielestäni hyvin toisiaan ja ovat vahvistamassa empatiataitoja sekä empatian ymmärtämistä. Kaikilla valituilla teorioilla löytyy selkeä linkki toisiinsa ja opinnäytetyön aiheeseen. Teorioita olisi voinut valita muitakin, mutta aiheen rajaamisen kannalta on tärkeä pyrkiä säilyttämään riittävä selkeys ja sisäistettävyyys.

Kokeilin tähän alkuun, mitä tekoälyohjelma, Microsoft Copilot, vastaa kysyttäessä “mistä tekijöistä koostuu kasvokkain kohtaaminen asiakkaan kanssa?” Sama kysymys on opinnäytetyön peruskysymys.

Kasvotusten kohtaaminen asiakkaan kanssa ohjaustilanteessa on tärkeä tilanne, jossa voidaan rakentaa luottamusta ja ymmärrystä. Tässä muutamia keskeisiä tekijöitä, jotka voivat auttaa onnistuneessa ohjaustilanteessa: Valmistautuminen: Tunne asiakkaan tarpeet ja tausta etukäteen. Valmistaudu keskusteluun ja mieti, mitä haluat saavuttaa. Ensivaikutelma: Tervehdi asiakasta ystävällisesti ja ammattimaisesti. Ensivaikutelma voi vaikuttaa koko kohtaamisen kulkuun. Kuunteleminen: Kuuntele aktiivisesti asiakkaan tarpeita ja huolia. Näytä, että arvostat hänen näkemyksiään. Selkeä viestintä: Käytä selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Vältä liian teknistä tai monimutkaista kieltä, ellei asiakas ole siihen tottunut. Empatia: Ole empaattinen ja ymmärtäväinen. Näytä, että välität asiakkaan hyvinvoinnista ja tavoitteista. Ratkaisukeskeisyys: Keskity löytämään ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Ole valmis tarjoamaan konkreettisia ehdotuksia ja toimintasuunnitelmia. Seuranta: Varmista, että sovitut toimenpiteet ja tavoitteet seurataan ja että asiakas saa tarvittavaa tukea myös kohtaamisen jälkeen. (Microsoft Copilot 2025.)

En ole paljoa tekoälyä käyttänyt ja yllätyin, että tämä on erinomainen tiivistys.

### 4.1 Tunnetietoisuus

**Tunnetietoisuus;** 1. Keskeisenä osana itsensä ymmärtämistä niin tunteiden kuin toiminnan ja päätöksen teon tasolla. 2. Merkittäviä, kun ihminen on vuorovaikutuksessa toisten kanssa. 3. Ovat empatian rakennusmateriaalia. 4. Itsemyötätunto sisältyy. (Microsoft Copilot 2025.)

Tunnetietoisuudeksi voidaan kuvata ymmärrystä siitä, että osaa tunnistaa omia tunteitaan, nimenä niitä ja sanoittaa tai ilmaista tunteitaan, sekä vuorovaikutuksessa toisten kanssa pystyy erottamaan omat tunteet toisen tunteista.

Tunteiden voidaan ajatella olevan kuin flunssa. Ne ovat yhtä tarttuvaa sekä niihin altistutaan yhtä lailla. Yleisesti ihmisten välisissä kohtaamisissa on mahdollista vaikuttaa siihen, tuntevatko toiset ihmiset olonsa paremmaksi vai huonommaksi kanssasi. Hyvin alkanut päivä voi mennä ns. ”pilalle” kielteisestä tunnetartunnasta. Omalla käytöksellä on suuri merkitys muiden ihmisten elämänlaatuun ja terveyteen. Jokaisella on vastuu siitä, minkälaisen tunneilmapiirin luo ympärilleen ja mitä tuo vuorovaikutukseen tullessaan. (Goleman 2007, 20.)

Daniel Coleman esitteli 1990-luvulla tunneäly käsitteen. Tunneälyllä viitataan asioihin, jotka lisäävät elämänlaatua. Näitä ovat Colemanin mukaan kyvyt tunnistaa, ymmärtää ja hallita tunteita. Hänen mukaansa tunneälyn voi segmentoida osa-alueisiin, joita on itsetuntemus ja –hallinta, motivaatio, empatia sekä sosiaalinen taitavuus. (Goleman 2007, 20.)

Myös muut ovat käsitelleet ja tunneälyn käsitettä. Tiivistettynä tunneälyä voidaan kuvata myös näin;

Tunneäly ei ole vain akateeminen konsepti tai hyödyllinen työkalu ihmissuhteissa. Se on ratkaisevan tärkeä osa sitä, mitä tarkoittaa olla ihminen. Kun teemme työtä tunneälymme parissa, me voimme oppia tuntemaan itsemme paremmin, parantamaan suhteitamme ja elämään tyydyttävämpää elämää. Muiden tunteiden tunnistaminen ja ymmärtäminen auttavat meitä toimimaan yhteisössämme arvostavasti ja kunnioittavasti. Tunneälymme kehittäminen on investointi itseemme ja ihmiskontakteihimme. (TSL Helsinki.)

Voikin ajatella niin, että tunneäly on tärkeä elementti tunnetietoisuudessa. Tunteiden viestien ymmärtäminen on tärkeää. Materiaaleista voidaan tulkita, että tunteilla on merkittäviä viestejä meille, näitä viestejä meidän olisi hyvä pysähtyä kuuntelemaan. Kuten empatia myös tunteet ovat käsitteistönä varsin laaja-alainen. Toisaalta nämä kuuluvat tiiviisti toisiinsa ja täydentävät ymmärrystämme molemmista asioista.

## 4.2 Vuorovaikutusosaaminen

Vuorovaikutustaidot: 1. Pitävät sisällään kohtaamisen. Kohtaaminen tarkoittaa ihmisten välistä vuorovaikutusta, jossa pyritään ymmärtämään ja huomioimaan toisen osapuolen tunteet, ajatukset ja tarpeet. Tämä puolestaan edellyttää empatiaa, aktiivista kuuntelua ja kykyä ilmaista itseään selkeästi ja kunnioittavasti. 2. pitää sisällään ihmissuhdetaidot. (Mikrosoft Copilot 2025.)

Kaarina Mönkkönen (2022) kuvaa vuorovaikutusosaamisen rohkeutena asettua asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden alueelle, josta lähdetään etsimään uusia oivalluksia. Hän jatkaa kuvaamalla ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta tanssiin, jossa toinen kutsuu toista tietynlaisiin liikkeisiin ja askeliin. Vuorovaikutustilanteessa toinen voi olla hallitsevampi ja ottaa enemmän tilaa tai toisinaan voi osaamattomuuttaan sotkeutua askelissa ja astua toisen varpaille. Ihmissuhdetyö kuten sosiaali-, terveys-, ja kasvatusala muuttuu ja muovaantuu koko ajan ja siellä tarvitaan enenevässä määrin luovia taitoja. Jokainen asiakas ja tilanne ovat omanlaisia ja niitä on vaikea ennakoida tai määritellä. Työntekijä pyrkii omalla vuorovaikutusosaamisellaan ja tunnetaidoillaan palvelemaan asiakasta. Mönkkönen syventää ajatusta vuorovaikutusosaamisesta kyvyksi ymmärtää asiakaskohtaamisten moninaisuutta sekä kyvyksi pohtia millainen vuorovaikutus asiakkaalle on hyväksi ja tarpeen mukaista, jotta vuorovaikutuksesta ei synny asiakkaan näkökulmasta haitallista. Hän nostaa esiin myös kunnioittavan kohtaamisen teeman sekä dialogisuuden.

Vuorovaikutusosaamisen pohjana voidaan pitää myönteistä, innostunutta ja avointa asennoitumista sosiaalisiin tilanteisiin ja kanssakäymisiin sekä kaikkienlaisiin ihmisiin. Onnistuneen vuorovaikutuksen edellytyksenä on ymmärrys siitä, miten oma toiminta vaikuttaa toisiin ihmisiin. Yhdenlainen keino ymmärryksen saavuttamiseksi on tarkkailla niin omia kuin toisten henkilöiden mielialoja. (Kuusela 2013, 42.)

Opetushallituksen mukaan vuorovaikutusosaaminen on keskeinen osa opiskelu- ja työelämävalmiuksia sekä merkittävä yhteiskunnallisen osallisuuden, elämänhallinnan ja hyvinvoinnin osatekijä.

Vuorovaikutusosaamisella (puheviestintäosaamisella) tarkoitetaan ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, puhumiseen ja kuunteluun, verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään, erilaisissa viestintätilanteissa toimimiseen ja vuorovaikutussuhteiden rakentamiseen ja ylläpitämiseen liittyvää osaamista. Vuorovaikutusosaaminen muodostuu vuorovaikutukseen liittyvistä tiedoista, metakognitiivisista vuorovaikutustaidoista eli kyvystä ennakoida, säädellä ja arvioida viestintäkäyttäytymistä, motivaatiosta ja rohkeudesta osallistua vuorovaikutukseen ja vuorovaikutustaidoista sekä vuorovaikutuseettisten periaatteiden noudattamisesta. (Opetushallitus 2021.)

Opetushallituksen mukaan vuorovaikutusosaamista voidaan tutkia myös tehokkuuden ja tulokellisuuden, tarkoituksenmukaisuuden tai sopivuuden perusteella. Tehokkuudella voidaan ku-

vata sitä, miten hyvin vuorovaikutusosapuolet pääsevät vuorovaikutukselle asettamiin tavoitteisiin. Tarkoituksenmukaisuudella pyritään kuvaamaan sitä, miten sopivaa ja sosiaalisesti hyväksyttävää vuorovaikutuskäyttäytyminen eritilanteissa on. Merkittävä vuorovaikutusosaamisen kriteeri on vuorovaikutusetiikka – vuorovaikutusosapuolten osaaminen ja tahto moraaliseen vastuuseen sekä vuorovaikutuksen eettisten ongelmien ratkaisuun. Jotta viestintäkäyttäytyminen olisi osaavaa ja laadukasta, tulisi tehokkuuden, tarkoituksenmukaisuuden kuin eettisyyden kriteereiden täyttyä.

### 4.3 Mentalisaatio

**Mentalisaatio:** 1. tärkeä taito vuorovaikutustaitojen sisällä. 2. sen kehittäminen edesauttaa rakentamaan syvempiä ja merkityksellisempiä ihmissuhteita. (Microsoft Copilot 2025.)

Mentalisaatio on varsin vanha käsite René Decartes (1637) kirjoitti, että ihminen elää, kun ajattelee sanoen: "Cogito, ergo sum", joka tarkoittaa; ajattelen, siis olen. Mentalisaatioteorian perusajatus on alkujaan Freudin psyykkisen sitoutumisen teoriasta. Psykoanalyttinen perinne näkyy mentalisaatioteoriassa vahvasti ja sen voidaan ajatella kuvaavan niitäkin puolia, joita emme itse pysty selittämään sanoin. Teorialla voi tarkastella vuorovaikutuksessa siirtyviä tiedostamattomia viestinnän muotoja, kuten tunteita, joita on vaikeampi huomata. Mentalisaatioteorian viitekehyksessä kehollisia tunteita pidetään pohjana, jonka varaan itseymmärryksen kyky pikkuhiljaa kehittyy. Ihmissuhteisiin vaikuttavien sanattomien puolien sietäminen ja pohtiminen ovat mentalisaation ydin. Mentalisaatioteorian mukaan itsesäätely, eli kyky kokea elämänsä ja itsensä hallittavana kokonaisuutena on jatkuva prosessi elämän alusta asti, eikä kerralla saavutettu kehitystehtävä (Kauppi, Takalo 2014, 10-22).

Mentalisaatiosta on oltu kiinnostuneita nykyajassa ja se on ollut tutkituimpia mielenteorioita. Jos mentalisaatiota haluaa kuvata arkikielisemmin, voi sen avata esimerkin kautta. Keskustellessasi ystävän kanssa, jaatte kuulumisia ja keskustellette asioista, jakaen omia mielipiteitä ja ajatuksia sekä voitte saaden toisiltanne uusia näkökulmia asioihin. Mentalisaatiota voi käyttää myös sanaa mielenäminen, joka on sen suomennus. Mielenäminen tarkoittaa, että pitää oman mielen mielessä ja höyryttää sitä omilla kokemuksilla ja on kiinnostunut vuorovaikutuksesta, sekä tunnistaa tunteita ja omia rajoja. Niin kuin parhaimmillaan ystävän kanssa keskustellessa

tapahtuu. Mentalisaatiolla voidaan vahvistaa ja syventää vuorovaikutussuhteita. Koska ikäkehitysvaiheet ja eletyt elämän kokemukset vahvistavat mentalisaatiota, tarkoittaa se sitä, että se voi kehittyä koko elämän ajan. Mentalisaatio on sukua mindfulnesille ja muille tietoisuustaidoille. Niissä yhdistävänä tekijänä on halu tavoittaa omat tunteet, ajatukset ja kehon kokemukset. Ihmisellä on tarve kokea turvaa, arvostusta ja luottamusta ja näitä mentalisaatio tarjoaa. Haittoja mentalisaation harjoittamisesta ei ole. (Ojanen 2022)

Mentalisaatioon liittyy myös epäluuloa ja ajatusta, että siinä olisi kyse jostain mystisestä. Kyse on kuitenkin mielestäni tärkeästä asiasta. Mentalisaation avulla voimme harjoitella pysähtymistä, oman mielen ja kehon rauhoittamista, läsnäolosta sekä oman itsensä kuuntelusta. Ajoittain varsin hektinen arki meillä kaikilla saa kehomme ja mieleemme ylikierroksille ja välillä voi tuntua siltä, että asioiden ja puheen ydin alkaa kadota tai muunnumme liiaksi toisen ajatuksiin, tällöin on tärkeää palauttaa oma mieli raiteille ja kuten tekstissä sanottiin pitää oman mielen mielessä vaikkakin ajatuksiin saa myös vaikuttaa uudet näkökulmat sekä toisten tuomat ajatukset. Mentalisaatioon tarvitaan vuorovaikutuksellisia suhteita, kuten tarvitaan myös tunnetaitoihin ja vuorovaikutusosaamiseenkin. Nämä kun nivoo yhteen empatialla, voidaan ajatella, että meillä on käsillä kohtaamisentaidot.

## 5 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT

Kokonaisuudessaan opinnäytetyö noudattelee kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Myös kysely on kvalitatiivinen, eli laadullinen eikä määrällinen. Kvalitatiivisissa tutkimusmenetelmissä ei ole tarkoitus muokata opinnäytetyön aineistoa numeraaliseen muotoon, eikä päätellä tuloksia sen valossa, kuinka moni tutkimuksessa, kussakin kohtaa kyselyä ja haastattelua, nostaa esiin jonkin asian vaan muodostaa päätelmä aineiston kokonaisuuden pohjalta. Lisäksi pyrkimys on säilyttää asiayhteys ja opinnäytetyön tavoite vahvasti esillä. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

Käytännössä alun yhteistyösopimuksen ja alkukeskusteluiden pohjalta laadin saatekirjeen sekä kyselyn. Lisäksi suunnittelin haastattelurungon, jolla kartoitetaan ajatuksia empatiasta yleisesti, mielipiteitä sen vaikutuksesta kohtaamiseen, sekä sitä, miten sen koetaan näkyvän Apple Tree Ranchin toiminnassa. Lähetin Apple Tree Ranchin yhteyshenkilölle sähköpostitse saatekirjeen, joka oli tarkoitettu sekä asiakkaille että työntekijöille. Lisäksi liitin samaan yhteyteen linkin Webropol-kyselyyn, joka oli myös sama molemmille. Yhteyshenkilö jakoi nämä sähköisesti eteenpäin asiakkaille ja työntekijöille. Mahdollinen halukkuus syventävään haastatteluun osallistumisesta oli saatekirjeessä ja sitä kysyttiin kyselyn alussa. Kyselyn alku oli kaikille sama. Kyselyn alussa oli tiivistelmä, jossa vielä lyhyesti kuvataan mistä opinnäytetyössä ja kyselyssä on kyse. Ensimmäinen kysymys “Olen lukenut saatekirjeen ja ymmärrän osallistumisen vapaaehtoisuuden sekä suostumuksen. Mikäli valitset vaihtoehdot, ei, vastauksia ei voi käyttää materiaalina.” Vastaus vaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Seuraavana kysymyksenä “Haluan osallistua haastatteluun.” Vastaus vaihtoehdot olivat kyllä ja En, jatkan vastaamalla tähän kyselyyn. Mikäli tähän vastaa kyllä ohjautuu kysely sivulle, jossa ensimmäisenä on “Haluan osallistua haastatteluun. Ota minuun yhteyttä sopiaksesi haastatteluajan.” Tämän alla on taulukko, jossa kysytään etunimi, sukunimi, puhelin numero, sähköpostiosoite, haastattelu kasvotusten, haastattelu etänä. Tämän jälkeen paluu on yhteiselle kyselypohjalle, jossa seuraavana oli peruskysymykset ja siitä eteenpäin kysymyksiä aihepiiristä. Haastatteluun osallistujat voivat täyttää myös kyselyn niin halutessaan. He, jotka valitsivat “En, jatkan vastaamalla tähän kyselyyn” siirtyvät suoraan peruskysymyksiin ja näin ollen aineistoon ei muodostu heidän yhteystietojaan. Tällöin tietosuoja kyselyssä on erittäin vahva. Kysely liitteenä nro 1.

Toteutin kyselyn Webropol sovelluksella, jota kuvataan heidän internet- sivustolla monipuoliseksi erilaisista rakennemuodulista koostuvaksi kokonaisuudeksi. Yhden sovelluksen avulla voidaan työstää erilaisia arviointeja, kyselyitä, asioiden hallintaa tai kehittämistä. Webropol on laaja ja kehittyvä tiedonkeruu sovellus. (webropol 2025.) Webropol antaa hyvän pohjan luoda kyselyitä. Sen mukana tulee tuotosten eli kyselyvastausten seuranta-, arviointi- ja raportointityökalut. Kyselyn ollessa auki, voi seurantatyökalulla seurata esimerkiksi kyselyyn vastanneiden määrää ja tarkastella vastauksia. Näin säilyy tieto koko ajan ajantasaisena ja tarvittaessa voi tehdä muistutuksia ja varmistua, että aineisto tulee muodostumaan. Ulkoasu kyselyssä on selkeä ja kysymystapoja on monia. Kysymyksien muotoiluun ja kysymystavan valintaan vaikuttaa se millä tavoin vastauksia halutaan. Oleellista on rajata aihe ja laatia selkeät kysymykset sekä huomioida kyselyn pituus, ettei kysely käy liian raskaaksi vastaajille. Webropolin käyttö on helppoa ja selkeää, mikä auttaa sen käyttämisessä.

Haastattelussa käytin osana kokonaisuutta virikehaastattelun muotoa. Ajatus virikehaastattelussa on, että osatekijöitä on kolme. Minun opinnäytetyössäni nämä ovat haastattelukysymykset, haastateltava sekä viisi empatian teemaan virittelevää korttia. Aluksi lämmitellään korttien pohjalta keskustelemalla ja virittäytymällä empatian äärelle. Kortit opinnäytetyön liitteenä nro 2. Virikkeet voivat innostaa tai toisaalta myös yllyttää haastateltavaa nostamaan esille asioita, joita muuten ei esimerkiksi muistaisi tuoda esiin. (Törrönen 2017.) Alun virittelyn jälkeen haastattelu noudattaa puolistrukturoitua mallia. Kysymykset ovat samat kaikille, mutta vastaajat voivat vastata omalla tavalla. Puolistrukturoiduille haastatteluille on ominaista se, että vain tietyt haastattelun osa-alueet ovat määriteltynä. Tämä malli tarjoaa selkeää joustavuutta mutta tarkoittaa kuitenkin sitä, että aiheet tulee olla tarkasti valitut. (Eskola & Vastamäki 2010, 27).

Käytännössä haastattelijan kysymysten sisältämällä rajauksilla, muotoiluilla ja tyylillä on suuri vaikutus siihen, millaisia vastauksia ja keskusteluja aineistoon saadaan. Haastattelijan vaikutus ei kuitenkaan ole ongelma. Se on haastattelun kulkuun ja saadun aineiston analyysin aina kuuluva ominaisuus. Tallentunut vuorovaikutus, hankalakin, on osa aineistoa ja tutkijan käytössä. Tämä otetaan monin tavoin huomioon tutkimuksen suunnittelussa, haastattelutilanteessa, aineistoa järjestettäessä, analyysissä ja lopulta tulosten raportoinnissa. Vuorovaikutus on rikkaus, ei häiriö. Liian neutraali ja etäinen haastattelijaj voi tyypistää haastattelutkin neutraaleiksi ja etäisiksi. (Hyvärinen & Suoninen 2021.)

Hyvärisen ja Suonisen (2021) kuvaa hyvin haastattelun tuomaa mielikuvaa. Oma pyrkimykseni oli luoda haastattelusta enemmänkin keskustelu ja ajatusten vaihto, kuin tiukkaan raameissa

pysyvä haastattelu. Uskon, että tällainen muoto soveltuu opinnäytetyön aiheeseen parhaiten, sillä se noudattelee empatian tietoisien valinnan perustaa. Näin annetaan tilaa juuri sen hetken tunteille ja ajatuksille sekä huomioidaan, että haastatteluajankohta on sovittu ennakkoon, jolloin ei voida tietää millaisesta tilanteesta haastattelija ja haastateltava paikalle asettuu. Myös virikehaastattelu luo mahdollisuuden hetkeksi pysähtyä haastattelun aiheeseen vähän niin kuin haastattelun inserttinä ja alkulämmittelyä, jolloin haastattelun jatkoon on helpompi saada alusta alkaen mahdollisesti syvyyttä.

Eettisyyden näkökulmasta arvioin, että kysely tarjoaa anonyymiyden kaikille osallistujille. Vastaajat, jotka ilmoittautuivat haastatteluun, ilmoittivat suojatun kysymyksen kautta yhteystietonsa lomakkeella, josta kävin tiedot poimimassa. Haastatteluun ilmoittautuneet eivät nähneet toistensa tietoja, eikä heistä aineistossa nouse esille yksilöiviä tietoja. Näin ollen voin arvioida, että aineiston keruun osalta olen pystynyt säilyttämään luotettavuuden sekä eettisen pohjan.

## 6 KESKEISET TULOKSET JA HAVAINNOT

### 6.1 Kyselyiden keskeinen tulos

Kysely lähetettiin Apple Tree Ranchin yhteyshenkilön kautta sähköpostitse 24.2.2025 yhteensä 13 henkilölle. Kokonaismäärä on siis n13. Lähetetyn sähköpostin mukana lähti saatekirje, jossa kerrottiin opinnäytetyöstä merkittävät asiat, sekä linkki webropol-kyselyyn. Kyselyn alussa oli vielä tiivistettynä tiedot opinnäytetyöstä sekä ensimmäisenä kysymys, jossa varmistetaan, että henkilö on lukenut saatekirjeen, ymmärtää osallistumisen vapaaehtoisuuden ja antaa tiedon keuruulle suostumuksensa Webropol-kyselyn seurantalaston mukaan kaikki vastaanottajat avasivat kyselyn. Kyselyn vastausaika oli 24.2.-7.3.2025, vastausaikaa pidennettiin 9.3.2025 asti, sillä 7.3. mennessä vastauksia oli tullut seitsemän ja toivottiin vielä lisää osallistujia. 9.3. loppullinen kyselyyn vastanneiden määrä eli N oli 9. Kaksi vastanneista ilmaisi halunsa osallistua syventävään haastatteluun. Kyselylomake avattiin vastaajien toimesta yhteensä 35 kertaa. Kyselylomake koostui avo-, monivalinta- sekä CSAT-kysymyksistä.

Huomiona kyselyyn vastanneiden ikäjakaumasta voi nostaa sen, että kaikki vastanneet olivat yli 30-vuotiaita. Tämä selittyy mahdollisesti sillä, että toiminnan painopiste on siirtynyt aikuisiin muun muassa työnohjausten ja seksuaaliterapian tullessa viime vuosina vahvemmin osaksi työtä. Nuoremmille asiakkaille järjestetään ajoittain ryhmämuotoista toimintaa kuten ryhmiä ja leirejä. Nuoremmilla asiakkailla nuoruus on myös ohimenevä vaihe ja tämä kysely ajoittui mahdollisesti heidän nivelvaiheeseen, jossa he ovat siirtyneet nuoruudesta aikuisuuteen.

Yhtenä tuloksena nostan esille vastaajien ajatuksia, siitä mitä empatia on. Vastauksissa viitattiin itsestä ulospäin; toiseen ihmiseen. Vain muutamassa vastauksessa käytettiin sanaa omien tai omaan kokemusmaailmaan, jonka voi tulkita, että näissä vastauksissa empatia kohdistuu myös itseen. Myötäeläminen ja asettua toisen ihmisen asemaan nousi vahvasti vastauksissa myös esille. Tämä sisältyy mielestäni selkeästi empatian eri muodoista projektiiviseen ja simuloivaan empatiaan. Nämä pyrkivät hahmottamaan toisen kokemusta häneen tilaansa samaistuen. Tässä projektiivinen empatia on perinteistä toisen saappaisiin astumista, jolloin projisoimme eli, toisin sanoen heijastamme itsemme toisen asemaan. Tätä voi kuvata myös sillä, mitä kasvattajat opettavat pienille lapsille niin sanotusti empatiataitojen alkuaskelina. Lähes-

tymme silloin toisen kokemusta kysyen ”miltä minusta tuntuisi olla toisen tilanteessa”. Huomio on kuitenkin vahvasti minussa eli itsessämme. Emme tässä kohtaa vielä mieltä toisesta tunnu, vaan kuinka itse toisen asemassa tuntisimme. Tämän rinnalle tai jatkeeksi voisi nähdä simuloivan empatian. Tämä muoto sen sijaan koettaa jättää oman näkökulman sivuun ja samaistua nimenomaan toisen kokemukseen. Keskeinen kysymys tällöin muuttuu ja kuuluu ”miltä toisesta tunnu”. Tällöin haasteena kuitenkin yhä voi olla se, että katsonta kulma voi olla silti liikaa minussa eli itsessä, jolloin toisen kokemus on liikaa minun oma kokemusperäinen. Tällöin risikinä on, että sivuutamme ja toiseutamme toista. (Aaltola 2018, 29–32.)

Kysyttäessä asioista, jotka estävät empatiaa, kaikki olivat samaa mieltä, että stressi ja kiire estävät empatiaa. Seuraavaksi eniten aineistossa nousivat esiin väsymys ja haasteet itsetunnossa sekä pelko. Avovastaukseen tuotiin esiin myös kateus, katkeruus, viha, trauma sekä persoonallisuuden piirteet ja haastattelussa lisäksi häpeä sekä suorittaminen. Toisaalta kysymyksen ollessa monivalinta, kaikkia vastauksia ei kuitenkaan myöskään valittu. Monivalintakysymyksessä kaikki vaihtoehdot ovat tekijöitä, joita on nostettu kirjallisuudessa esiin empatiaa estävänä tai heikentävänä tekijänä. Yllättävää oli, että yksi vastaaja yhdeksästä nosti esiin häpeän, vaikka juuri tämä on milteinpä vahvin empatiaa estävä tekijä. Listasta valitsematta jäivät ahtaat roolit ja hierarkiat, epävarmuus, stereotypiat sekä yhteyden kokemuksen puute.

Aineistosta havaitsi myös sen, että empatian suuntaaminen itsestä ulospäin esim. sen tarjoaminen muille on helpompaa kuin kokea sitä itseä kohtaan tai ottaa sitä vastaan itselle toisilta. Opinnäytetyön teoria-aineiston pohjalta tämä ei ole yllättävä tulos. Tunnetaitojen kehittyessä ja itsetuntemuksen vahvistuessa myös tämä tilanne voi muuttua. Turvaohje lentokoneessa kuvaa sitä; ”Laita ensin happinaamari itsellesi ja vasta tämän jälkeen auta muita, mukaan lukien omaa lastasi.” Itsensä ensimmäiseksi asettaminen ei aina ole helppoa, mutta sitäkin voi harjoitella. Empatia on taitolaji. Niin kuin kokosin, empatian teoriaosuudessa empatian kokeminen itseä kohtaan on tärkeää. Toisaalta empaattisten tekojen tekeminen muille saa myös tekijän kokemaan mielihyvää. Kummankin harjoittamista tarvitaan.

Kaikki vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, että empatiaa tarvitaan ihmisten välisessä kohtaamisessa. Tämä kysymys voisi mielestäni kuvata sitä, että koska kaikki vastaajat käyvät

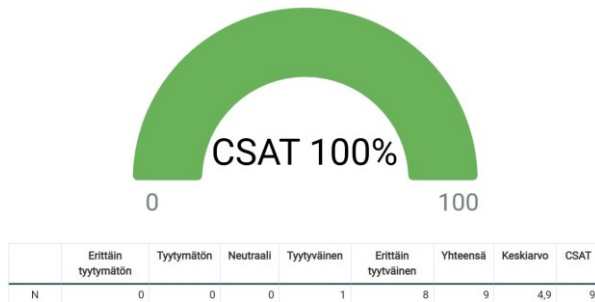
Apple Tree Ranchilla, he tiedostavat toiminnan arvopohjan. Yhteistyökumppanin internet-sivuilla kohtaaminen ja mitä sillä toiminnassa tarkoitetaan, nousee useassa kohtaa esille.

Kyselyssä oli myös avovastauksi, joissa pystyi kommentoimaan halutessaan edellisiä kysymyksiä tai niiden aiheita. Nostan tässä kohtaa koonniksi yllä olleista aiheista yhden kommentin:

Ajattelen, että kyky empatiaan on paljon riippuvainen ihmisen omista resursseista. Sen voi mahdollistaa myös läsnäolon taito vaikka omassa elämässä olisikin jotain kuormittavaa meneillään. Toisaalta kyse on myös aidosta halusta kohdata toinen ihminen omasta aitoudesta käsin. "Kyselyyn vastannut henkilö"

Kyselyssä kerättiin myös asiakkaiden palautetta ja kokemuksia Apple Tree Ranchin toiminnasta ja empatian näkymisestä siinä. Monivalintakysymyksessä vastausvaihtoehtojen määrää ei ollut määritelty. Kysymyksessä oli mukana vastaukset "En osaa sanoa" ja "Ei mielestäni mitenkään", näitä ei kukaan valinnut. Loput kysymyksen listauksessa mukana olleet asiat ovat kirjallisuudessa nostettu asioiksi, jotka tukevat ja ovat empatiaa vahvistavia asioita, ominaisuuksia tai tapoja. Monivalintakysymyksen pohjalta voi todeta, että moni asia onkin Apple Tree Ranchin toiminnassa vahvasti esillä, joka kuvaa sitä, että empatia näkyy vahvasti toiminnan sisällä. Kuitenkin huomiona voisi nostaa esiin ne kyselyn kohdat, jotka jäivät kokonaan ilman tai joihin kohdistui vain yksittäisiä valintoja. Näitä olivat vastaukset "erillisuus toisesta" ja "oletusten välttäminen". Ainoana "jokin muu mikä" avovastauksessa nousi esiin "aitous" ja "rehellisyys". Muut listalla olleet asiat saivat suhteellisen tasaisesti vastauksia. "Kohtaaminen" oli selkeästi vahvin. Jatkokehittämissajatuksissa näistä voisi poimia kohdat "erillisuus toisesta" ja "oletusten välttäminen". Kysyttäessä sama kysymys kehittämisen näkökulmasta samalla listauksella, vaikuttavaa oli, että kaikki vastaukset sijoittuivat "En osaa sanoa" ja "Ei mielestäni mitenkään" kohtiin. Vaikuttaa siltä, että ihmiset ovat tyytyväisiä siihen, miten empatia näkyy ja tuntuu toiminnassa. Toki tästä voi myös ajatella, että kun itse on prosessissa ja tyytyväinen saamaansa tukeen, ei ole vielä valmis toivomaan jotakin lisää tai on vaikea nähdä ja/tai antaa rakentavaa palautetta toiminnalle ja yrityksen kehittämiseksi.

Kysymyksessä "Mitkä ovat kolme (3) tärkeintä asiaa, joilla työntekijä voi luoda toimivan suhteen asiakkaaseen ja pohjan empaattiselle ilmapiirille?" Tarkastellessani kysymyksen raportoinnissa sanakarttaa, voi siitä tehdä havainnon, että esille nousee asioita, joilla työntekijä voi luoda suhdetta asiakkaaseen sekä pohjaa empaattiselle ilmapiirille. Näitä elementtejä ovat kunnioittava ja arvostava kohtaaminen, tunnetaidot, läsnäolo, hyväksytyksi tuleminen sekä turvan tunne.



Kuva 1. Webropol -kyselyn raportointi havainnekuva. Kuvan sisältö osoittaa asiakastyytyväisyyttä toiminnan empatiatasoon.

Kyselyn yhtenä keskeisenä tuloksena voi pitää sitä kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat toiminnan empatian tasoon. Csat-kysymyksen asteikko asetettu Erittäin tyytymätön 1 - 5 Erittäin tyytyväinen. Keskiarvo kysymyksessä on 4,9, joka kuvaa erittäin tyytyväistä. Tulos on siis erittäin hyvä.

Empatiaa käsittelevässä aineistossa nostetaan esille myös toisille hyvän tekemisen ja siitä saadun mielihyvänkokemuksen, joka vahvistaa empatiaa kykyä. Siksi halusin nostaa sen ajatuksen osaksi myös kyselyä. Yhtenä kohtana vastaajat saivat mahdollisuuden kirjoittaa avokysymykseen, miten itse ylläpitää ja vahvistaa empatiaa, jokin keino mikä vahvistaa itsemyötätuntoa tai jakaa jonkin hetken, joka on jäänyt toiminnassa mieleen, jolloin on kokenut empatian olleen vahvasti läsnä tms. Jaan tähän kaksi vastausta.

Hengittely antaa minulle rauhaa ja turvaa -myös hankalissa hetkissä. "Kyselyyn vastannut henkilö"

Pysähtymällä miettimään miksi toinen sanoo/toimii jollain tavalla, kysymällä avoimesti lisää. Se ei tapahdu automaattisesti, nopeassa kohtaamisessa herkästi ajattelee toisen sanomista/toimintaa vain omasta näkökulmasta, joka voi johtaa väärinymmärrykseen. "Kyselyyn vastannut henkilö"

Kyselyn lopussa tuli myös monia palautteita Apple Tree Ranchin omistajalle, joka toimii toiminnan vastuullisen työntekijänä ja ohjaajana. Palautteen käymme yhdessä opinnäytetyön lopussa järjestettävässä tapaamisessa.

## 6.2 Haastattelun keskeiset havainnot

Syventäviä haastatteluja sovittiin kaksi. Tulimme siihen tulokseen, että haastattelu voidaan toteuttaa yhtä aikaa. Molemmat haastatteluun ilmoittautuneet olivat myös täyttäneet kyselylomakkeen. Sovittuna haastattelupäivänä toinen haastateltavista sairastui ja joutui perumaan haastatteluun osallistumisen. Päätimme toteuttaa toisen haastateltavan kanssa haastattelun kuitenkin sovittuna päivänä. Uutta aikaa emme saaneet aikataulullisista syistä sovittua sairastuneen haastateltavan kanssa.

Haastattelu sovittiin toteutettavaksi Apple Tree Ranchilla. Haastattelun alussa pysähdyttiin hetkeksi virikehaastattelun keinoin empatian äärelle ja keskusteltiin minun valmiiksi koostettujen korttien avulla aiheesta. Virikehaastattelu toimi inserttinä ja lämmittelynä varsinaiselle haastattelulle. Virikehaastattelua ei nauhoitettu. Siirryttäessä varsinaiseen haastatteluun käynnistettiin nauhoittamisen. Haastattelun jälkeen litteroin ja analysoin nauhoitteen.

Kyselyn ja haastattelun kysymykset olivat pitkälti samoja. Tarkoitus haastattelussa oli päästä syventämään aihetta ja avaamaan ajatuksia tarkemmin. Haastattelussa käytiin keskustelua kysymysten kautta, säilyttäen kuitenkin haastattelun muoto. Haastattelun yhteydessä tilaa jätettiin vuorovaikutukselle ja kiireettömyydelle sekä lisäselventämiselle. Aikaa haastatteluun varattiin 30-45min. Aikaa haastatteluun kului 29 minuuttia ja 20 sekuntia. Haastattelussa pysyttiin aikataulussa, vaikka tuntui, että aikaa olisi kulunut enemmän.

Haastattelun aikana syntyi oivallus siitä, mistä suorittaminen muodostuu. Haastateltava nosti esiin suorittamisen empatiaa estävänä tekijänä. Tulkintaa tästä voisi olla haastattelun keskustelussa noussut pohdinta, jossa suurimpana esteenä on häpeä, joka lisää suorittamista, jonka myötä syntyy tai ylläpitää kiireen ja väsymyksen tunnetta ja nämä synnyttävät yhdessä luopin, johon ihminen jää helposti kiinni. Koska häpeä on minä itse tunne, on kokemus helposti se, ettei kukaan muu kuin minä itse voi auttaa ja näin siihen jää helposti kiinni. Miten tätä sitten voisi purkaa, koska kiire on vahvana kehossa lisäten väsymystä ja suorittamista sekä häpeää. Vastavoimana tähän olisi pysähtyminen ja hengittäminen. Pysähtymisen myötä voisi kysyä itseltä mitä minulle tapahtuu, kun tulet toisen kanssa vuorovaikutukseen tai kannanko tilanteessa enemmän kuin itselleni kuuluu, pystynkö olemaan vuorovaikutuksessa niin, että 50% itsellä ja 50% toisella. Tärkeä on myös muistaa, että asiat vievät aikansa. Liitteenä nro 3. on kuva asiakkaan ja hevosen/työparin/ohjaajan keskinäisen vuorovaikutuksen synnystä. Oleellista siinä on,

että tunnistaa oman osuutensa ja on mm. aito, rehellinen omista tunteista ja siitä mitä tilanne itsessä herättää. Vain sitä kautta vuorovaikutus ja kohtaaminen sekä sosiaalinen vahvistuminen on aidosti mahdollista. (Apple Tree Ranch 2025.)

Haastattelun yhteydessä keskusteltiin myös kolmesta tärkeästä asiasta tai tekijästä, joilla työntekijä voi luoda toimivan suhteen asiakkaaseen ja pohjan empaattiselle ilmapiirille. Keskustelu polveili aluksi ja puhuttiin miten eri tavalla tätäkin aihetta voi lähestyä. Tärkeimmiksi kuitenkin nousi, että työntekijä on läsnä hetkessä, siihen sisältyy pysähtyminen ja hengittäminen. Toisena kiireettömyys, että luodaan kiireetön ilmapiiri, jossa ei ole oikeaa ja väärää, kunhan on läsnä. Kolmantena tunteet, niiden tunnistaminen ja sanoittaminen sekä rehellisyys.

Haastattelussa, kuten myös kyselyssä nousi esille erittäin vahvasti näkökulma, että empatiaa tarvitaan kohtauksissa. Siitä oltiin täysin yksimielisiä. Samoin kuin siitä, että empatia on rakenteena Apple Tree Ranchin toiminnassa mukana jo vahvasti.

### **6.3 Kehitysehdotukset**

Yhtenä kehittämisehdotuksena syntyi ajatus työmuotojen kehittamisestä ja pohtimisesta erillisinä osina kuitenkin niin, että yrityksen punainen lanka säilyy. Nyt työmuodot ovat jakautuneet omiksi erillisiksi osiksi osittain työntekijöiden koulutuksen ja mielenkiinnon sekä osaamisen myötä, mutta vielä voisi olla hyödyllistä pohtia miten Apple Tree Ranchin arvot ja sisällöt näytetään kussakin toiminnassa. Haastattelun ja kyselyiden sisältä pystyi poimimaan sen, että jokaisen kunnioittava tasavertainen kohtaaminen, joka pitää sisälttää sen, että jokainen on sopiva juuri sellaisena kuin hän on ja hänet kohdataan juuri sellaisenaan, on minimi, joka tulisi toteutua jokaisen asiakkaan kohdalla riippumatta siitä, mitä hän tulee Apple Tree Ranchille tekemään. Kunnioittava tasavertainen kohtaaminen toteutuu toiminnassa jo nyt. Kehitysehdotuksena olisi viedä ajatusta pidemmälle ja pohtia työn muotoilua, joka toisi esiin eri työmuotojen yhdistävät tekijät ja myös jokaisen työmuodon omat erityispiirteet.

Puro (2020) kuvaa työn muotoilua webinaarimateriaalissa; “työn uudelleen muotoilu”. Hän viittaa Tims, Bakker ja Derks (2012) jotka määrittivät työn muotoilun olevan monitahoinen, jossa yhdistyy työntekijän vapaaehtoinen toiminta, joka ottaa huomioon työn vaatimukset ja työn voimavarat. Tässä tavoitteluna on henkilökohtaisten työhön kuuluvien päämäärien saavut-

taminen ja parantaminen, joita olisivat esimerkiksi työn strukturoitujen voimavarojen lisääminen, työn sosiaalisten voimavarojen lisääminen, työn vaativuuden lisääminen ja työn haitallisten vaatimusten vähentäminen. Toisaalta asiaa voi katsoa myös Wrzesniewski, LoBuglio, Dutton ja Berg (2013) näkemyksen kautta, jossa he määrittävät työn muotoilun pitävän sisällään muutoksen mahdollistamisen tai alulle laittamisen työssä, jotta työ ei olisi vain muutoksiin vastaamista tai niiden toteamista. Lisäksi nousee kysymys työtehtävien suorittamisesta mm. ajan ja paikan muokkaamisesta. Kysymys kuuluu; mitä, miten, milloin ja kuinka paljon? Toisaalta tähän liittyy myös vuorovaikutussuhteiden muotoilu kysymykset; miten tiiviisti ja kenen kanssa? Sekä kognitiivinen muotoilu, joka pitää sisällään asioiden katsomista toisesta perspektiivistä suhteessa työhön kysymyksiin; mikä on merkityksellistä ja miksi? Voisi ajatella, että yllä olevilla kysymyksillä ja ajatuksilla löytyisi myös Apple Tree Ranchin toimintaan pohjaa työn muotoilulle. Kiteytettynä työnmuotoilu voi tuoda uusia näkemyksiä ja kokemuksia. Kun työn muotoilua lähtee toteuttamaan pelottomasti kokeilemalla, sopimalla ja tukeutumalla laadukkaaseen vuorovaikutukseen toisten kanssa. Sitä voi olla arjen pienet teot ja rutiinien ravis-telu. Työn muotoilu edellyttää, että kaikki osallistuvat ja sitoutuvat toiminnan uudelleen katso-miseen. Pienessä perheyriyksessä asiat ja tieto kulkee helpommin toisille kuin suurissa yrityk-sissä, koska tekijöitä on vähemmän. Haasteena voi toisaalta olla aikaresurssi, joka pienessä yrityksessä haastaa yrittäjää. Kuitenkin esimerkiksi yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien kanssa toimiessa erillisistä työn muotoilun kuvauksista voisi olla hyötyä. Tämän seurauksena yhteistyön tekeminen jo olemassa olevien kumppaneiden kanssa voi vahvistua ja uusia on hel-pompi saada mukaan, niin halutessaan. Mikäli tästä ei seuraa muuta, niin ainahan voi palata vanhaan tapaan.

Kyselyn yhteydessä nousi esille, millä keinoin empatia näkyy Apple Tree Ranchin toiminnassa. Tässäkin kohtaa osoittautui vahvana empatian näkyminen toiminnassa. Kuitenkin jatkokehittä-misajatuksena kysymyksestä voisi poimia “erillisyyks toisesta” ja “oletusten välttäminen”. Nämä jäivät selkeästi heikoimmille vastauksille listassa, jossa kaikki asiat edistävät tai vahvis-tavat empatiaa. Kuitenkin nämä edellä mainitut voisivat olla joitain, joihin kiinnittää vielä huo-miota tulevaisuudessa. Jo pelkkä tieto tuloksesta voi pitää asian mielessä.

## 6.4 Yhteenveto

Aineiston pohjalta voi todeta, että empatia on selkeä osa Apple Tree Ranchin työssä ja tavassa kohdata asiakkaat. Se nousi monissa vastauksissa esille. Kaiken kaikkiaan ihmiset olivat tyytyväisiä ja kokivat empatian näkyvän asiakaskohtaamisissa ja kaikki olivat samaa mieltä, että empatialla on merkitystä ihmisten välisissä vuorovaikutteisissa kohtaamisissa. Ilman empatiaa kohtaamisten uskottiin jäävän pintapuoliseksi ja myös, että se välittyisi tunteiden välityksellä työntekijältä asiakkaalle. Aineiston yhteenvetona voi todeta, että ihmiset tarvitsevat aina huomioimista, jos ei suoranaista vahvistusta ja siitä Apple Tree Ranchin työssä on kyse. Apple Tree Ranch on osana luomassa asiakkailleen hyvinvointia, turvallisuuden tuntua, yhteyttä toiseen, tunnetaitojen ja vuorovaikutustaitojen vahvistumista, itsensä kuuntelemista ja hyväksymistä, pysähtymistä sekä hengittämistä jne. Empatiaa tarvitaan ihan jokaisen ihmisen hyvinvoinnin kannalta, oli roolina asiakas tai työntekijä. Ilman nähdyksi ja kuulluksi tulemista ei ole empatiaa. Kyseessä ovat ihmisen perustarpeet.

Aineiston pohjalta voi koota yhteenvetona, että empatia oli tuttu sana ja siihen osattiin liittää asioita ja tunteita. Kuitenkin monia asioita jäi ulkopuolelle, jotka kuuluvat empatiaan. Aineistoa analysoidessa käytin hyväksi Webropolin tarjoamia raportointityökaluja. Kirjoitin myös paljon asioita ylös, vertailin kysymyksiä sekä etsin punaista lankaa, joka näkyisi vastauksissa ja myös vastausten eroavaisuuksia. Kyselyyn vastaajien määrä oli kuitenkin sen verran suppea, että haajontaa olisi voinut syntyä paljonkin. Nyt vastaukset olivat kuitenkin samansuuntaisia. Koen, että aineiston laajuus oli riittävä ja kokonaisuudessaan opinnäytetyön materiaali nivoutui hyvin yhteen.

Kiteytyksenä tähän kaikkeen aineiston koontiin voi todeta, että ihmiset eivät muista mitä teemme tai sanomme, vaan he muistavat sen tunteen, jonka olemme heissä herättäneet.

Oli hieno huomata, että kyselyyn vastanneet halusivat antaa kiitosta ja positiivista palautetta Apple Tree Ranchin omistajalle, hänelle, joka tekee suurimman osan asiakastyöskentelystä. Palaute on viety eteenpäin.

## 7 ARVIOINTI JA POHDINTA

Empatiana tarkastellessa tulee ajatus, että aihe on kovin arkinen, inhimillinen ja samalla aivot räjäyttävän laaja. Mitä enemmän empatiaa tutkii, sitä enemmän ymmärtää, että kaikki ei ole simppeleitä ja mustavalkoista. Ymmärrettävää ja oivallettavaa olisi vielä niin paljon lisää. Voi ymmärtää, että empatialla olisi paljon tilaa tässä maailmassa. Sanotaankin, että se on ihmisyyden supervoima, silloin kun sitä käyttää hyvään. Ikävä kyllä sitä voi käyttää myös vastakkainasetteluun. Uutisista saa lukea, että ihmisille ja kansakunnille syötetään tarinoita, uskomuksia ja väittämiä, jotta he eivät kokisi empatiaa kaikkia kohtaan ja jotta hirmuteot olisi helpompi perustella. Toisen epäinhimillistäminen vähentää empatiaa, se helpottaa omaa oloa ja antaa mielipiteille sekä teoille oikeutuksen. Sodankäynnissä käytetään monia keinoja empatian kokemisen laskuun. Näitä ovat muun muassa toiseuttaminen, eli tapa saada toinen näyttämään alempiarvoiselta tai syylliseltä ja saada itselle oikeutus ja kokemus, että toinen ansaitsee huonon kohtelun tai on itse aiheuttanut asemansa. Samat ilmiöt toimivat, vaikka ei oltaisi sodassakaan. Nykyaikaan liittyy monia ilmiöitä, jotka haastavat empatiaa. Puhutaan, disinformaation aikakaudesta, eli valheellisen informaation levittämisestä, kuten esimerkiksi vale uutiset, tekoälyn luomat kuvat jne. Ne ovat tulleet haastamaan aiempaa enemmän ihmisten mahdollisuutta tunnistaa oikea tieto väärästä tai vääristellystä tiedosta. Tämä taas luo muun muassa epävarmuutta, turvattomuutta, pelkoa ja on vaikea luottaa. Tieto on valtaa. Myös disinformaation käyttö on vallankäytön ja vastakkainasettelun väline. Tänä päivänä ihminen tarvitsee keinoja ja ohjeita tunnistaa vale uutisointi. (Nykysuomi 2024.) Tuntuu, että epäluuloisuus ja epävarmuus vahvistuvat myös ihmisten välillä ja ihmiset tarvitsisivat hetkiä hengähtää.

On hyvä muistaa, että empatia pohjimmiltaan on sitä, että ihmisellä on kyky olla toiseen ihmiseen yhteydessä ja tunnistaa toisen kärsimys sekä halua helpottaa sitä. Siksi mielestäni opinäytetyöni aihevalinta liittyy vahvasti humanistiseen ihmiskäsitykseen ja yhteisöpedagogien toimialaan. Yhteisöpedagogin työssä kohtaamisen taidot ovat tärkeitä. Niihin kuuluu mm. empaattinen työote. Yhteisöpedagogin työ on pitkälti ihmistyötä, sijoittuu se sitten sosiaali- tai kasvatusalalle, nuoriso-ohjaukseen tai vaikkapa järjestötyöhön. Näissä kaikissa vuorovaikutustaidot ovat oleelliset ja empatiakyky sekä empaattinen työote ovat osa hyviä vuorovaikutustaitoja. Aiheena opinäytetyö on myös ajankohtainen. Empatia on polarisaation lisääntyneenä entistäkin oleellisempi ja tärkeämpi taito kaikille ihmisille. Toisaalta eri tieteenalat haastavat empatiaa, sen perimmäisiä tarkoituksia ja sitä, onko empatia kuitenkin kaikkea pelastava. Touko

Vaahtera lähestyy artikkelissaan empatiaa kulttuuripolitiikan näkökulmasta, eli hyvin erilaisesta näkökulmasta tähän opinnäytetyöhön verrattuna. Hän sai minut pysähtymään artikkelinsa äärelle ja tarkastelemaan ajatuksiani sekä näkökulmiani, joita pidin empatiaan liittyen tärkeinä ja ymmärrettävinä. Artikkelissa hän pohtii empatiaa kykynä valtasuhteiden verkossa. Lähestytään asiaa niin, että empatian tarkoitus on olla keino, jolla edistetään oikeudenmukaisempaa elämää ja maailmaa kaikille. Tämä on meillä yhtenevä ajatus. Mutta keitä tällöin ovat ne, kehen empatiaa kohdistetaan ja ketkä ovat ne, jotka käyttävät empatiaa näkökulmanaan. Millä tavoin etuoikeudet silloin määrittyvät ja ajaako empatia ihmisiä kauemmas toisistaan edelleen polarisaatioon. Tarkoittaako se silloin sitä, että jos empatia on kyky, onko sen myös kehityttävä koko ajan ja onko sen tarkoitus palvella yhteiskuntaa niin, että se toimii halutulla tavalla. (Vaahtera 2020, 189.) Tämän jälkeen jäljellä on enemmän kysymyksiä kuin vastauksia. Kaikki ne asiat empatiasta, jotka olivat tuntuneet itselle selkeiltä, olivat nyt haastettuina. Palaan kuitenkin takaisin lähtötilanteeseen. Empatiaa voi lähestyä eri tulokulmista ja eri tieteen alojen kautta, tällöin näkemykset voivat olla eroavaisia. Ehkä voikin ajatella, että mitä enemmän empatiaan ja siihen liittyviin tekijöihin paneutuu, sitä laajemmin ymmärryksen siitä voi saada. Myös se näkökulma voi vahvistua, että empatia on puolueellista ja tunnesidonnaista. Tässä ajassa, jossa on monenlaisia haasteita, on tärkeä pysähtyä siihen, mikä empatiaa haastaa. Ihmisillä on hyvin erilaiset lähtökohdat elämään. Jos ei ole päässyt harjoittamaan empatiaa toisten kanssa, on se jo yksi haaste tai jos elämässä on kohdannut mieltä horjuttavia, pitkäkestoisia haasteita, luo se mukanaan omanlaisia haasteita.

Opinnäytetyöni on rajattu omaan aiheeseensa ja tässä kohtaa voidaan yksimielisesti todeta kyselyn sekä haastattelun vahvistavan sitä, että empatia on ajattelutaito muiden joukossa. Se on kokoelma useita taitoja, joilla ymmärretään toista, tunnistetaan tunteita ja voidaan kokea myötätuntoa toista ja itseä kohtaan sekä se on kaiken yhteistyön perusta. Ihminen tarvitsee toisia ihmisiä ja yhteyttä heihin. Ihminen tarvitsee myös turvan tuntua. Monesti puhutaan turvallisesta tilasta tai turvallisemmasta tilasta, kiusaamisvapaasta vyöhykkeestä. Turvallisempi tila tuo riittävää turvan kokemusta, jota tarvitaan, että voidaan päästä rohkeampaan tilaan. Rohkeammassa tilassa voi luoda itselleen tilaa, jossa voi rohkeasti tuoda esiin ajatuksiaan ja mielipiteitään, siellä voi käsitellä turvallisesti erimielisyyksiä ja olla oma itsensä niin, että voi luottaa siihen, että tulee hyväksytyksi ja nähdyksi omana itsenään. Tämä on tärkeä suunta empatiassa, jossa tarkoitus on vahvistuminen hyvässä. Aihe vaatii aikaa ja tilaa pohtimiselle ja ajattelulle sekä

sisäistämiselle. Valinta ja vastuu sekä niiden mukaan ottaminen empatiaan olisi oma opinnäytetyön aihe.

Opinnäytetyön aineistosta nousi mielestäni esiin se, ettei vastaajilla ollut tietoa empatian täydestä laajuudesta ja syvyydestä tai sitä ei ollut pysähdetty miettimään tai kaikkea esillä olevaa ei osattu yhdistää empatian osiksi tai muodoiksi. Empatiaa haastavat erilaiset tunteet ja asiat, kuten häpeä, pelko, väsymys, ahtaat roolit ja hierarkiat, kiire sekä stressi. Lisäksi nostan tähän myös opinnäytetyön haastatteluaineistosta esiin nousseen suorittamisen. Löysimme sille myös selityksen siitä, että suorittaminen on sekoitus häpeää, kiirettä ja väsymystä. Näistä yhdessä kehittyä suorittaminen. Suorittaminen sanana nostetaan monessa kohtaa esille. Ihmiset elävät monessa kohtaa elämäänsä tilanteissa, joissa tehdään asioita, koska koetaan, että on pakko tai näin saan kunnioitusta, hyväksyntää jne. Listaa voisi varmasti jatkaa pidemmällekin. Mielestäni tässä on kyse siitä, että oma sisäinen motivaatiota tai tahtoa ei ole valjastettu omaan käyttöön, jolloin elämästä muodostuu suorittamista. Siksi pitäisikin välillä pysähtyä ja kysyä itseltä, miksi tätä teen?

Uskon, että opinnäytetyötä pystyy hyödyntämään ja soveltamaan laajempaankin käyttöön. Teoriatiedosta saa perustietoa ja liitteinä olevista materiaaleista voi ottaa vinkkejä. Haastattelussa virikeosiossa mukana olleet empatiakortit voivat toimia sellaisenaan keskustelun herättäjänä. Siellä viimeisenä korttina on myös itsemyötätuntehtävä/-ohjeistus. Myös kysely on hyödynnettävissä. Lähteistä saa lisää luettavaa, mikäli intoutuu.

Opinnäytetyön matka on ollut monella tapaa mielenkiintoinen ja opettavainen. Omia haasteita siihen on luonut aikataulujen yhteensovittaminen ja tiedon rajaaminen sekä ajatusten saaminen kirjalliseksi tekstiksi. Aika on tuntunut pitkältä, vaikka nyt kun katsoo taaksepäin varsinainen opinnäytetyön tekeminen ja koostaminen on ollut varsin lyhyt ajan jakso. Olisin voinut tehdä muutamia asioita paremmin, kuten esimerkiksi kirjoittaa materiaalien muistiinpanot selkeämmin, nyt välillä omista lippulapuista ja vihkoon kasatusta materiaalista oli vaikea saada viikkojen päästä kiinni. Tiedän, että olen pääkohdat pystynyt säilyttämään luotettavan. Opinnäytetyön aikataulutaminen ja varattu aika sen tekoon oli riittävä ja siinä oli riittävästi väljyyttä. Olen erittäin kiitollinen yhteistyökumppanilleni Kati Riesenille ja Apple Tree Ranchin toiminnalle sekä asiakkaille, että sain mahdollisuuden toteuttaa opinnäytetyöni heidän kanssaan. Eikä oppilaitostakaan, HUMAK, pidä unohtaa. Myös oppilaitoksella on ollut oma osuutensa koko koulutaipaleella ja opinnäytetyöhön asti pääsyllä.

Minun oma empatiamatkani jatkuu. Ymmärrystä ja tietoa on saatavilla paljon lisää. Toivon, että opinnäyteyöni tarjosi joillekin osallistuneista mahdollisuuden pysähtyä ja hengittää, olla läsnä sekä saada jokin uusi näkökulma empatian saralla. Itselläni on vahva usko empatian voimaan ja urhoollisesti teen siinä oman osani. Välillä saan itseni kiinni oletuksista, sekin on hyväksyttävä osoitus siitä, että olen vain inhimillinen ihminen. Oletuksia emme voi kokonaan hävittää sillä ne luovat pohjaa tavalle hahmottaa maailmaa ja luoda omaa ymmärrystä. Oletukset eivät kuitenkaan saa satuttaa ketään. Empatiaan liittyy myös itsemyötätunto, jolloin voin myöntää vajavaisuuteni ja heikkouteni. Kuten tiedämme taistelua hyvän ja inhimillisyyden puolella on ollut aina ja tulee olemaankin. Minä olen valinnut hyvän puolella pysymisen ja toivon, että omalla kohdallani voin vaalia empatiaa tietoisesti ja tuoda sen merkitystä esille ammatillisesti yhteisöpedagogina ja henkilökohtaisessa elämässäni monissa rooleissa. Uskon että, empatian tietoisien käytön voi valita osaksi työkalupakkiaan ja omaa elämää. Pyrin löytämään erilaisia tapoja konkretisoida sitä työelämäni, suhteessa asiakkaisiin, työkavereihin ja läheisiini.

Loppusanoiksi “Tuetaan solidaarisuutta ja positiivista aktivismia sekä ollaan uteliaita, avoimia ihmisiä kohtaan.” Sillä päästään eteenpäin ja pitkälle.

Meidän on tiedettävä, missä me lopumme ja missä toiset alkavat, jos todella haluamme auttaa ja tukea heitä empaattisesti. (Bren’e Brown, 185.)

## LÄHTEET

- Aaltola, Elisa 2018. Teoksessa Aaltola, Elisa & Keto, Sami 2018. Empatia. Myötäelämisen tiede. Helsinki: Into, 11–142.
- Aaltola, Elisa & Keto, Sami 2017. Podcast “Myötä elämisen tiedettä”. Yle Areena. Viitattu 4.4.2025. <https://areena.yle.fi/podcastit/1-4242671>
- Agenda 2030. Kestävähelyitys: kestävän kehityksen globaali toimintaohjelma. <https://um.fi/agenda-2030-kestavan-kehityksen-tavoitteet>
- Apple Tree Ranch. Viitattu 1.4.2025. <http://www.appletreeranch.com>
- Brown, Bren’e 2018. Dear to lead, 185.
- Coleman, Daniel 2007. Sosiaalinen äly. Otava
- Elovaara, Tina 2023. Twiter nykyinen X. Viitattu 16.4.2023. <https://twitter.com/TiinaElovaara/status/1647530314296688642>
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2007. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa (toim.) Aaltola, J. & Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 25–43.
- Huotilainen, Minna 2020. Artikkel: “Aivosi kiittävät, kun teet toiselle hyvää”. Yle, Tiede. Viitattu 4.4.2025 <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2020/11/07/aivosi-kiittavat-kun-teet-hyvaa-toiselle>
- Hyvärinen Matti & Suoninen, Eero 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Viitattu 18.4.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto Viitattu 18.4.2025. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus>
- Karjalainen, Tomi & Nummenmaa, Lauri 2017. Media tiedote “Empatia perustuu aivojen opioidijärjestelmään”. Turun Yliopisto. Viitattu 4.4.2025 <https://www.utu.fi/fi/ajankoh-taista/mediatiedote/empatia-perustuu-aivojen-opioidijarjestelmaan>
- Kauppi, Antti & Takatalo, Ari 2014. Mentalisaation Psykoanalyttiset juuret. Teoksessa Viinikka, Anne (toim.) Mentalisaatio perheiden kohtaamisessa. Tampere. Mannerheimin Lastensuojeluliitto.
- Kuusela, Sari 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Microsoft Copilot 2025. Viitattu 6.4.2025 <https://copilot.microsoft.com/>
- Myllyviita, Katja 2020. Häpeän hoito. Duodecim.

- Mönkkönen, Kaarina 2022. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Nykysuomi 2024. Nettiartikkeli. Viitattu 6.5.2025. <https://nykysuomi.com/2024/09/20/disinformaation-aikakausi-mista-valeuutiset-tunnistaa/>
- Ojanen, Ville 2022. Artikkelijä kertoo miksi”. Viitattu 16.4.2025 <https://www.hyvaterveys.fi/artikkeli/mieli/mentalisaatio-yksi-tutkituimmista-mielen-teorioista-nyt-aivotutkija-kertoo-miksi>
- Opetushallitus 2021. Vuorovaikutusosaaminen LOPS2021-perusteet. Viitattu 16.4.2025 <https://www.oph.fi/fi/koulutus-ja-tutkinnot/vuorovaikutusosaaminen-lops2021-perusteet>
- Puro Anne 2020. Webinaari. Työn uudelleen muotoilu. Lapin AMK. Viitattu 19.4.2025. <https://blogi.eoppimispalvelut.fi/etasote/files/2020/09/Ty%C3%B6n-uudelleen-muotoilu-Webinaarin-materiaali-15.9.2020.pdf>
- Raatikainen, Eija, Rauhala, Leight Anne, & Mäenpää, Seija 2017. Qualified Empathy A key element for an empowerment professional. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. vol 18. <https://doi.org/10.30675/sa.65404> 113–121.
- Tims Maria, Bakker Arnold B, & Derks Daantje (2012). Julkaisu. Development and validation of the job crafting scale. Journal of Vocational Behavior, 80, 173–186. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>
- TSL Helsinki 2024. Artikkelijä: “Tunneällyn voima: Miten se vaikuttaa jokapäiväiseen elämäämme?” Viitattu 13.4.2025. <https://tsl-helsinki.fi/tunnealyn-voima-miten-se-vaikuttaa-jokapavaiseen-elamaamme/>
- Tuomaala, Tapio 2023. Uusi Suomi, Blogi, puheenvuoro. Viitattu 22.6.2023. <https://puheenvuoro.uusisuomi.fi/tapio-tuomaala/riikka-purran-mukaan-empatia-ei-kuulu-politiikkaan-ja-se-nakyi-jaakylmyytana-ylen-a-studiossa/>
- Törrönen, Jukka 2017. Virikehaastattelu. Teoksessa Matti Hyvärinen & Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvoori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 233–255.
- Vaahtera Tuomas, Artikkelijä. Aikuiskoulutus 3/2020, 189. Viitattu 7.5.2025. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/98365/56202>
- Viljamaa, Janne 2018. Hirveä Häpeä: Suomalainen häpeä ja miten siitä pääsee eroon. Atena.
- Webropol 2025. Sovelluksen internetsivusto. Viitattu 19.4.2025. <https://www.webropol.fi>
- Wrzesniewski Amy, LoBuglio Nicholas, Dutton Jane E. & Berg Justin M. (2013). Job Crafting and Cultivating Positive Meaning and Identity in Work Series. Teoksessa Bakker Arnold B. 2013. Advances in Positive Organizational Psychology, Vol. 1 [https://doi.org/10.1108/S2046-410X\(2013\)0000001015](https://doi.org/10.1108/S2046-410X(2013)0000001015)

# LIITTEET

## 1. Apple Tree Ranchin kysely asiakkaille

### Apple Tree Ranch

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (\*)

Hei! Kiva kun tulit mukaan.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötä, joka tehdään yhteistyössä Apple Tree Ranchin kanssa Humanistiseen ammattikorkeakouluun, HUMAK, jossa opiskelen yhteisöpedagogiksi AMK. Opinnäytetyön aiheena on "Empatian merkitys kohtaamisessa – Apple Tree Ranchin vuorovaikutteiset asiakaskohtaukset".

Mikäli osallistut opinnäytetyön aineiston tuottamiseen, vastaamalla kyselyyn tai osallistumalla haastatteluun, kerätään aineisto luottamuksellisesti ja käsitellään anonyymisti, niin ettei yksittäistä vastaajaa voida tekstistä tunnistaa.

Kyselyyn vastaaminen vie n 10-20 min, riippuen avointen vastausten laajuudesta.

Haastatteluun osallistuvat vastaavat kyselyn ensimmäisiin kysymyksiin.

Kiitos ajastasi!

**1. Olen lukenut saatekirjeen ja ymmärrän osallistumisen vapaaehtoisuuden sekä suostumuksen. Mikäli valitset ei vastauksia ei voi käyttää materiaalina. \***

- Kyllä  
 Ei

**2. Haluan osallistua haastatteluun. \***

- Kyllä  
 En, jatkan vastaamalla tähän kyselyyn

**4. Olen iältäni... \***

- 18-29 -vuotias  
 yli 30 -vuotias

### 5. Mitä empatia mielestäsi on? \*

---



---



---



---

### 6. Mitkä asiat mielestäsi estävät empatian? Voit valita useita vaihtoehtoja \*

- Ei mikään, empatia on samanlaista aina
- Väsymys
- Pelko
- Ahtaat roolit ja hierarkia
- Kiire
- Häpeä
- Stressi
- Haasteet itsetunnessa
- Stereotyyppiat
- Epävarmuus
- Yhteyden kokemuksen puute
- Jokin muu tai muut \_\_\_\_\_

### 7. Kuinka helppoa sinun on tunkea empatiaa itseäsi kohtaan?\*



### 8. Kuinka helpoksi koet empatian tarjoamisen muille?\*



**9. Kuinka helppoa sinun on vastaanottaa empatiaa muilta? \***



**10. Miksi mielestäsi empatiaa tarvitaan? \***

---



---



---



---

**11. Onko mielestäsi empatialla merkitystä ihmisten välisessä kanssakäymisessä?\***

- On  
 Ei

**12. Halutessasi voit kirjoittaa ajatuksiasi edellä olleista kysymyksistä tähän.**

---



---



---



---

**13. Miten empatia mielestäsi näkyy Apple Tree Rancin toiminnassa? Voit valita useita vaihtoehtoja. \***

- En osaa sanoa  
 Ei mielestäni mitenkään  
 Kohtaamisessa  
 Tavassa olla

- Erillisyyss toisesta
- Pyrkimys ymmärrykseen
- Kunnioittava vuoro vaikutus
- Halussa tutustua
- Oletusten välttäminen
- Kysyminen
- Kannustaminen
- Rauhasa olo
- Tunnetaidot
- Tapa puhua
- Tukeminen
- Jokin muu \_\_\_\_\_

**14. Koetko, että Apple Tree Rancin toiminnassa jokin alla olevista vaihtoehdoista tarvitsisi lisää vahvistamista? Voit valita useita vaihtoehtoja. \***

- En osaa sanoa
- Ei mielestäni mitenkään
- Kohtaamisessa
- Tavassa olla
- Erillisyyss toisesta
- Pyrkimys ymmärrykseen
- Kunnioittava vuoro vaikutus
- Halussa tutustua
- Oletusten välttäminen
- Kysyminen
- Kannustaminen
- Rauhasa olo
- Tunnetaidot
- Tapa puhua
- Tukeminen
- Jokin muu \_\_\_\_\_

15. Mitkä ovat kolme (3) tärkeintä asiaa, joilla työntekijä voi luoda toimivan suhteen asiakkaaseen ja pohjan empaattiselle ilmapiirille? \*

---

---

---

---

---

16. Kuinka tyytyväinen olet Apple Tree Ranchin toiminnan empatian tasoon? \*

	1	2	3	4	5	
Erittäin tyytymätön	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Erittäin tyytyväinen

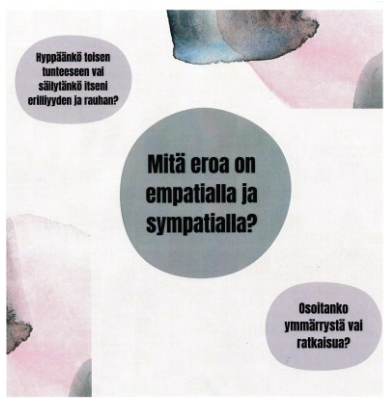
17. Voit halutessasi jakaa tähän jonkin oman vinkin esim., miten itse ylläpidät ja vahvistat empatiaa, jokin keino vahvistaa itsemyötätuntoa tai jonkin hetken, joka on jäänyt toiminnassa mieleen, jolloin olet kokenut empatian olleen vahvasti läsnä tms...

18. Haluatko vielä sanoa jotakin? Sana on vapaa.

## 2. Empatiakortit;

1. Mitä empatia on? 2. Mikä estää empatian? 3. Miten voi vahvistaa empatiaa? 4. Mitä eroa on sympatialla ja empatialla? 5. Itsemyötätunto teko





3. Liitteenä piirretty kuva asiakkaan ja hevosen/työparin/ohjaajan keskinäisen vuorovaikutuksen synnystä.

LIITE

