

EMMW

PR-2 - Tehtävä A1-3

Teoreettiset moduulit

Kuunteleminen ja empatia

**Emotional Management for Migrant
Women**

PUHU R&C

Turkki

1. Johdanto aiheeseen ja alateemoihin	3
1.1. Tausta	3
1.2. Käsitteiden määrittely	31.3.
Eri kulttuurisia näkökulmia aiheeseen	4
1.4. Sukupuolinäkökulma	5
2. Kuuntele ymmärtääksesi	
6	
2.1. Tausta	6
2.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite	6
2.3. Toiminnan oppimistulokset	7
2.4. Toiminnan kuvaus	
62.5. Kirjallisuusluettelo	8
3. Empatia vs. sympatia	9
3.1. Tausta	9
3.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite	10
3.3. Toiminnan oppimistulokset	11
3.4. Toiminnan kuvaus	11
3.5. Toiminnan digitalisointi	12
3.6. Kirjallisuusluettelo	12
4. Myötätuntuupumus	13
4.1. Tausta	13
4.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite	14
4.3. Toiminnan oppimistulokset	15
4.4. Toiminnan kuvaus	15
4.5. Toiminnan digitalisointi	17
4.6. Kirjallisuusluettelo	17
5. Seuranta	18
5.1. Tausta	18
5.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite	18
5.3. Toiminnan oppimistulokset	19
5.4. Toiminnan kuvaus	19
5.5. Toiminnan digitalisointi	21
5.6. Kirjallisuusluettelo	21

1. Johdanto aiheeseen ja alateemoihin

1.1. Tausta

EMMW on koulutussuunnitelma, jonka tarkoituksena on kehittää ja hallita tunteita maahanmuuton yhteydessä. Se on suunnattu naispuolisille maahanmuuttajille sekä sosiaalityöntekijöille ja kansalaisjärjestöille. Sen tavoitteena on parantaa heidän kykyään selviytyä uuteen maahan sopeutumiseen ja kotoutumiseen liittyvistä haasteista, mikä viime kädessä edistää psykologista hyvinvointia ja osallisuutta maassa, jossa he alkavat asua. Koulutusjärjestelmää on tarkoitus kehittää näiden kahden linjan mukaisesti toisiaan täydentävällä tavalla ottaen huomioon kunkin kohderyhmän erilaiset tarpeet ja lähestymistavat, joita tarvitaan pehmeiden perustaitojen kehittämiseksi.

Sen jälkeen kun konsortio oli suorittanut PR1-toiminnan ensimmäisenä toimenä tilannekatsauksen, se siirtyi toiseen toimeen, jonka tavoitteena oli saada yksityiskohtaisempia kvalitatiivisia tuloksia. Tätä varten kumppanit järjestivät useita ryhmä- ja yksilöhaastatteluja, joissa haastateltiin maahanmuuton asiantuntijoita, joilla on kokemusta kohderyhmästä. Tulosten analyysin perusteella maahanmuuttajanaisten sosiaalisen integroitumisen esteiksi määriteltiin seuraavat tekijät:

- Kielitaidon puute
- Kulttuurierot
- Kaksinkertainen syrjintä
- Lasten ja vanhusten ensisijaisena hoitajana toimiminen
- Rajoitettu pääsy työmarkkinoille ja vain matalapalkka-aloille
- Tietämättömyys etuuksista ja oikeuksista (kuten neuvonta- ja tukiryhmistä sekä terveyspalveluista)
- Psykologiset haasteet

Sosiaalityöntekijöiden valmentamiseksi ja tukemiseksi heidän suhteissaan maahanmuuttajanaisten kanssa määritetään 6 aihealuetta:

- Kuunteleminen ja empatia
- Kärsivällisyys
- Tunteiden hallinta / itsehillintä
- Sensitiivisyys
- Avun pyytäminen
- Positiivinen asenne

Tässä teoreettisessa moduulissa keskitytään kuuntelemiseen ja empatiaan.

1.2. Käsitteiden määrittely

Tässä moduulissa keskitytään kuuntelemisen kognitiivisiin ja laadullisiin lähestymistapoihin sekä kuuntelemiseen liittyviin kysymyksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että neljää alateemaa tuetaan kielen ja kommunikaation teorioilla, mutta samalla käytetään kvalitatiivista metodologiaa. Alateemojen ja toimintojen järjestys ei ole sattumanvarainen, sillä se noudattaa ihmissuhdeviestinnän ja raportoitujen asioiden järjestystä viestinnän aikana.

Kuunteleminen on monimutkainen prosessi, jota ei voi täysin ymmärtää, ellei omaksu kokonaisvaltaista näkökulmaa. Se on fysiologista, kognitiivista, sosiaalista ja kulttuurista. On tärkeää ymmärtää kuuntelemisen perusteet, koska se on ensimmäinen toiminto, joka yhdistää ihmisiä. Kuunteleminen on avain toisten ymmärtämiseen. Näihin ominaisuuksiin sisältyy kuitenkin myös ristiriitojen riski. Niinpä kuuntelemisen mahdollisuudet ja riskit olisi esiteltävä, jotta välttyttäisiin väärinymmärrykseltä.

Empatia edustaa kuuntelemisen myönteisiä puolia. Toiminta ja kyky *"ymmärtää, tiedostaa, tuntea ja kokea toisen ihmisen tunteita, ajatuksia ja kokemuksia joko menneisyydessä tai nykyisyydessä ilman, että nämä tunteet, ajatukset ja kokemukset on täysin ilmaistu objektiivisesti ja yksiselitteisesti"*¹. Empatia kattaa laajemman joukon sosiaalisia ja psykologisia prosesseja.

Termiä "empatia" on käsitteellistetty monilla tieteenaloilla, kuten sosiologiassa, sosiaalipsykologiassa, filosofiassa ja kognitiotieteissä. Yleisessä kielenkäytössä empatian sijasta käytetään usein termiä sympatia. Nämä kaksi käsitettä ovat määritelmiltään varsin erilaisia, ja siksi niiden käyttäminen vaihtelevasti luo riskitekijän alalla työskenteleville.

Kun empatiaa koetaan syvällisesti ja jatkuvasti ja erityisesti traumojen ja kärsimyksen yhteydessä, se kiteyttää kuulijoihin kohdistuvia riskejä. Siksi kuunteleminen ei ole vain väärinkäsitys, joka sisältää riskin. Jopa silloin, kun kuuntelutoimintaan liittyy aitoa viestintää, täydellistä ymmärrystä ja empatiaa, kuuntelijalle aiheutuu riski, joka määritellään "empatiaväsymykseksi". Riippumatta siitä, onko kyseessä sekundaarinen trauma vai triggeröityvätkö omat haavat, myötätuntuupumus on ymmärrettävä sekä kuuntelijan että puhujan hyvinvoinnin vuoksi.

Seuranta on prosessi, jossa toiset kuuntelevat ja havainnoivat sinua, jotta sinua voidaan reflektoida ja joissain tapauksissa ohjata. Kuuntelevien ammattilaisten, kuten valmentajien ja sosiaalityöntekijöiden, kohdalla seuranta täydentää kuuntelemisen sykliä, sillä jokainen kuuntelutoiminta herättää kuuntelijassa ajatuksia ja tunteita, jotka

¹ Merriam-Webster. (n.d.). *Empathy definition & meaning*. Merriam-Webster. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>.

lisäävät tarvetta tulla kuulluksi. Lisäksi seuranta on merkittävää eettisten sääntöjen kannalta, jotka olisi otettava huomioon ammatillisessa kuuntelutoiminnassa.

1.3. Eri kulttuurisia näkökulmia aiheeseen

Kieli on jokaisen kulttuurin ydin. Tämä tarkoittaa, että viestintä ja kuuntelu ympäröivät tätä ydintä. Sanoihin, käsitteisiin ja lausekkeisiin sisältyy kulttuurin antama merkitys. Näin yhteisön jäsenet kommunikoivat keskenään. Kun kyse on kuuntelemisesta käsitteenä, kulttuuriset arvot olisi otettava huomioon, jotta voidaan ymmärtää, arvostetaanko kuuntelemista vai aliarvostetaanko sitä. Lisäksi olisi otettava huomioon kuuntelutoimintaan osallistuvien osapuolten välinen hierarkia, koska se voi olla ominaista tutkittavassa kulttuurissa.

Koska kuuntelemisen oletetaan olevan passiivista toimintaa, olisi otettava huomioon, että joissakin tapauksissa ja kulttuureissa sitä saatetaan aliarvioida puhumiseen verrattuna. Ammattilaisten olisi otettava huomioon, että myös kuuntelun kohteena olevat aiheet voivat olla arvostettuja tai aliarvostettuja. Joissakin tapauksissa ja kulttuureissa arkipäiväisiä ja tavallisia aiheita pidetään "arvottomina" kuuntelutoiminnassa. Toisissa tapauksissa yhteiskunnan kulttuurinen järjestäytyminen saattaa vaikuttaa kuuntelutoimintaan ja kuuntelijoihin. Esimerkiksi useimmissa kulttuureissa ja tapauksissa aikuisia pidetään kuuntelemisen arvoisina, kun taas lapset jätetään huomiotta.

Vaikka yhteisön jäsenten oletetaan antavan samankaltaisia merkityksiä tietyille sanoille ja ilmauksille, psykologiset skeemat voivat vaihdella yksilöstä toiseen. Kun tutkitaan kuuntelemista, voidaan olettaa, että jopa saman yhteisön jäsenet antavat samoille sanoille, käsitteille tai lausekkeille erilaisia merkityksiä kokemustensa vuoksi. Tämän vuoksi ammattilaisten tulisi harkita itsensä asettamista "vieraiksi" tai jopa "muukalaisiksi", jotka yrittävät käsitteellistää toisten sanomaa.

1.4. Sukupuolinäkökulma

Koska kuuntelutoiminnan osapuolten välillä voi olla hierarkia, ammattilaisten olisi otettava huomioon myös sukupuolierot. Feministisestä näkökulmasta katsottuna julkista aluetta hallitsevat miehet, mikä saa puhumisen näyttämään "miehisemmältä" toiminnalta. Viime vuosina uudesta sanasta "mansplaining" on tullut suosittu tapa määritellä, kun mies selittää naiselle jotakin alentuvalla tavalla olettaen, että naisella ei ole tietoa aiheesta ja että hänen pitäisi todellakin kuunnella.² Näin ollen kuunteleminen nähdään passiivisena toimintana, johon kuuluu totteleminen, jota pidetään naisen ominaisuutena. Toisaalta naisille kuuluva yksityinen alue tarjoaa tilaa naisille puhumiselle, kun taas kuunteleminen nähdään jälleen passiivisena toimintana, joka on osoitettu lapsille.

² Merriam-Webster. (n.d.-b). *Mansplain definition & meaning*. Merriam-Webster. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/mansplain>.

2. Kuuntele ymmärtääksesi

2.1. Tausta

Yksilöiden on jaettava muiden kanssa, jotta he voivat kokoontua yhteen ja tulla ryhmäksi ja yhteisöksi. Jakaminen tapahtuu viestinnän kautta. Viestintä määritellään "prosesiksi, jossa tietoa vaihdetaan yksilöiden välillä yhteisen symboli-, merkki- tai käyttäytymisjärjestelmän avulla"³. Ensimmäinen tapa, joka tulee mieleen viestinnästä ja tärkein piirre, joka erottaa ihmisen muista elävistä olennoista, on suullisen kielen käyttö. Viestimme puhumalla ja kuuntelemalla. Käytämme erilaisia menetelmiä ymmärtääksemme toisten ihmisten tunteita, ajatuksia ja tietoja. Ymmärrämmekö me todella toisiamme? Tämän koulutuksen tavoitteena on lisätä tietoisuutta olemassa olevista esteistä ja ongelmista suullisen kielen käytössä ja viestinnässä. Koulutuksen päätavoitteena on kuuntelemisen ja ymmärtämisen syventäminen laadullisten tutkimusmenetelmien periaatteiden valossa.

2.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite

Toiminnan kohderyhmänä ovat maahanmuuttajanaisten parissa työskentelevät ammattilaiset, kuten:

- Kääntäjät
- Humanitaarisen avun työntekijät
- Kansanterveyden asiantuntijat
- Kansalaisjärjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset
- Opettajat
- Lastensuojelun työntekijät
- Mielenterveysalan työntekijät (psykologit, psykiatrit)
- Leirien ja yömajojen työntekijät
- Valmentajat

Toiminnan tavoitteena on:

- Asettaa kuuntelija etnografiksi, jotta kuunteleminen olisi suhteellisen objektiivista
- Kouluttaa kuuntelijaa valmentajana ymmärtämään kuuntelutoiminnan aikana esiin nousevien identiteettien läsnäoloa
- Esittää viitekehys
- Tarjota suuntaviivat toisten kuuntelemiselle

³ Merriam-Webster. (n.d.-a). *Communication definition & meaning*. Merriam-Webster. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

2.3. Toiminnan oppimistulokset

Tämän koulutuksen suorittaneiden henkilöiden odotetaan osaavan:

- Olla tietoinen esteistä ja ennakkoluuloista kuuntelutoiminnassa
- Pystyä tunnistamaan nykyisiin menetelmiin liittyvät ongelmat
- Kontekstin sisällyttäminen arviointiprosessiin
- Dynaamisempi lähestymistapa mukauttamalla ehdotettu menetelmä yksilöihin ja laitoksiin

2.4. Toiminnan kuvaus

Toiminnan/käytännön/työkalun nimi

Tutustumiskierros

Toiminnalliset tarpeet/logistiikka

- Sekä verkossa että paikan päällä
- Yksi kouluttaja ja apukouluttaja tai ilman apukouluttajaa
- Kolmen tai neljän hengen ryhmät (yksi haastattelija, yksi haastateltava, yksi tai kaksi tarkkailijaa)
- Muistilappuja ja kyniä
- Esitys (Powerpoint tai Flipchart)

Toiminnan kulku

N.	Toiminta	Yksityiskohdat	Kesto
1	Tervetuloa	EMMW-projektin esittely	10 min.
		Toiminnan pääpiirteet (alateema 1)	
		Istuntosopimus & suostumus	
		Osallistujien esittely	
		Odotukset	
2	Jäänmurtaja/ Lämmittely- aktiviteetti	Muukalainen, joka löytää ihmisten maailman kielen avulla (Elokuvat: PK, Arrival jne.)	10 min.

3	Yhteysprosessi	Huolestuneisuus: (Epävarmuus) Miksi haluatte kuunnella minua? Kuuntelijan motivaatio	8 min.
4		Tutkimus: Teenkö tämän "oikein"? Annanko "oikeita" vastauksia?	8 min.
5		Yhteistyö: Anna minun auttaa sinua ymmärtämään minua todella	8 min.
6		Osallistuminen: Osallistuminen: Tehdään se yhdessä	8 min.
7	Kysymysten laatiminen	• 3-4 henkeä per ryhmä • Kunkin ryhmän haastattelijoiden yhdistäminen • Teemojen, aiheiden ja tapausten määrittely • Kysymysten laatiminen haastattelijoiden kanssa	15 min.
8	Kahvitauko		15 min.
9	Ryhmäistunnot	• 3-4 henkeä per ryhmä • Haastattelun ja kuuntelun dynamiikka • Havaintomerkinnät	20 min.
10	Avoin keskustelu	• Haastattelijan läsnäolo • Haastateltavan läsnäolo • Tarkkailijan läsnäolo	15 min.
11	Toiminnan arviointi		10 min.

2.6. Kirjallisuusluettelo

Spradley, J. P. (2016). The ethnographic interview. Waveland Press, Inc.

Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Free Press.

The gold standard in coaching: ICF - Core Competencies. International Coaching Federation. (2023, 30. tammikuuta 2023). Haettu 20. helmikuuta 2023 osoitteesta <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>.

3. Empatia vs. sympatia

3.1. Tausta

Empatia on dynaaminen, monimutkainen ja monikerroksinen käsite, jota on käsitteellistetty monilla tieteenaloilla, kuten kognitiotieteissä, psykologiassa, filosofiassa ja lääketieteessä. Vaikka empatiaa on tutkittu eri tieteenaloilla, arkikielessä käytetään empatian sijasta erilaisia termejä, kuten sympatiaa, myötätuntoa tai sääliä. Tässä moduulin osassa määritellään yksityiskohtaisesti empatian ja sympatian käsitteet semanttisen sekaannuksen poistamiseksi ja käsitteellisen selkeyden luomiseksi.

Theodor Lipps otti sanan empatia käyttöön saksankielisestä sanasta Einfühlung (tunne). Englantilainen psykologi Titchener käänsi einfühlungin muotoon empatia⁴. Encyclopedia of Social Psychology -teoksen mukaan "*Empatia määritellään usein 'toisen ihmisen kokemuksen ymmärtämiseksi kuvittelemalla itsensä tämän toisen ihmisen tilanteeseen': Ymmärtää toisen henkilön kokemuksen ikään kuin se olisi hänen itsensä kokemaa, mutta ilman, että hän itse kokee sitä. Itsen ja toisen välinen ero säilyy.*"⁵

Termi sympatia juontaa juurensa muinaiskreikan sanoista sym- (yhdessä) ja pathos (tunne/tunne). Sympatia voidaan määritellä "toisten tunteiden jakamiseksi". Empatia tarkoittaa kykyä ymmärtää, "miten muut saattavat tuntea tai ajatella" ("What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'?", 2019,).⁶ Yhteenvetona voidaan todeta, että kun sympatia tarkoittaa toisten tunteiden jakamista, empatia tarkoittaa ymmärtämistä. Empaattinen lähestymistapa aiheeseen/ihmisiin on:

- Aktiivinen kuuntelu
- Toisen näkökulman ymmärtäminen
- Sekä emotionaalisen että kognitiivisen empatian käyttö
- Kulttuurinen tai ehdollinen tietoisuus
- Kyky tuottaa ratkaisu
- Burnoutin tai sijaistraumatisoitumisen ehkäiseminen

⁴ Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of the thought processes*. Ayer Company Pub.

⁵ Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. Teoksessa R. F. Baumeister & K. D. Vohns (toim.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

⁶ What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, 19. kesäkuuta). *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

Sympaattinen lähestymistapa aiheeseen/ihmisiin on:

- Kuunteleminen kapeasta näkökulmasta
- Itsekeskeisen näkökulman käyttäminen
- Sääli tai pahoittelun tunne toista henkilöä kohtaan
- Tuomitseminen ilman ymmärrystä
- Sijaistraumatisoitumisen riski

Työskennellessämme pakolaisten kanssa me työntekijät reagoimme usein tunteella heidän tarinoihinsa. Se, mitä ajattelemme ihmisistä, kuinka läheisiä tunnemme olevamme heille tai emme, mitä henkilö on käynyt läpi ja aiemmat kokemuksemme muokkaavat tunnereaktioitamme. Näiden kahden termin ero saattaa olla ratkaiseva työskenneltäessä sellaisten ihmisten kanssa, joilla on traumahistoria. Maahanmuuton yhteydessä kaikkien sosiaalityöntekijöiden tulisi olla tietoisia siitä, miten he asettavat emotionaalisen etäisyyden ryhmänsä ja itsensä välille.

3.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite

Toiminnan kohderyhmänä ovat maahanmuuttajanaisten parissa työskentelevät ammattilaiset, kuten:

- Kääntäjät
- Humanitaarisen avun työntekijät
- Kansanterveyden asiantuntijat
- Kansalaisjärjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset
- Opettajat
- Lastensuojelun työntekijät
- Mielenterveysalan työntekijät (psykologit, psykiatrit).
- Leirien ja yömajojen työntekijät
- Valmentajat

Toiminnan tavoitteena on:

- Toisen henkilön tilanteen syvälinen ymmärtäminen
- "Kognitiivisen empatian tai empaattisen tarkkuuden" kehittäminen ("täydellisempi ja tarkempi tietämys toisen henkilön mielen sisällöstä, mukaan lukien siitä, miltä henkilöstä tuntuu").⁷

3.3 Toiminnan oppimistulokset

- Annetaan työntekijöille mahdollisuus tehdä ero empatian ja myötätunnon käsitteiden välillä.

⁷ Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. Teoksessa R. F. Baumeister & K. D. Vohns (toim.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

- Aktiivisen kuuntelun ja viestintätaitojen parantaminen.
- osallistujat pystyvät näkemään toisen näkökulman eri tilanteissa.

3.4. Toiminnan kuvaus

Toiminnan/käytännön/työkalun nimi

Kävele kilometrin verran jonkun toisen kengissä: Lauseen rakentaminen

Toiminnalliset tarpeet/logistiikka

- Vaikka toiminta on suunniteltu paikan päällä tapahtuvaksi, se voidaan muuntaa verkkotoiminnaksi digitaalisten työkalujen avulla.
- Yksi kouluttaja riittää toiminnan toteuttamiseen, mutta osallistujien määrän vuoksi yksi apukouluttaja voi olla tarpeen.
- Enintään 10 harjoittelijaa voisi olla sopiva määrä keskustelun lisäämiseksi.

Materiaalit: roolileikkikortit (6 erilaista tapaustutkimusta)

Toiminnan kulku

N.	Toiminta	Yksityiskohdat	Kesto
1	Tervetuloa	EMMW-projektin esittely	10 min.
		Toiminnan pääpiirteet (alateema 1)	
		Istuntosopimus & suostumus	
		Osallistujien esittely	
		Odotukset	5 min.
2	Jäänmurtaja/ lämmittely- toiminta	Toiminnan esittely	3 min.
		Tunteiden "nimeäminen"	10 min.
3	Parien muodostaminen	Osallistujat jaetaan 2 hengen ryhmiin	2 min.
4	Skenaarioiden	Kukin ryhmä valitsee 4 skenaariokorttia	5 min.

	jakaminen	skenaariokokoelmasta ja lukee ne	
5	Kahvitauko		15 min.
6	Luettelo lauseista	Osallistujat lukevat lauseet ja keskusteleivat niistä	10 min.
		Osallistujat luokittelevat empatian ja myötätunnon	
7	Lauseiden uudelleen-rakentaminen	Osallistujat rakentavat lauseet uudelleen	10 min.
8	Avoin keskustelu	Kukin ryhmä esittää lauseensa	5 min.
		Miltä sinusta tuntuisi, jos olisit tuo henkilö?	10 min.
9	Toiminnan arviointi	Osallistujien palaute	10 min.

Toiminnan kulku

1. Osallistujat jaetaan 2 hengen ryhmiin arpomalla.
2. Jokaista ryhmää pyydetään valitsemaan joukkueen nimi.
3. Kukin ryhmä valitsee 4 korttia skenaariokokoelmasta.
4. Ryhmät saavat 5 minuuttia aikaa lukea skenaariot ja keskustella niistä.
5. Tämän jälkeen kuulijan näkökulmasta annetaan luettelo lauseita kustakin skenaariosta.
6. Kutakin ryhmää pyydetään päättelemään, annetaanko heille annetut lauseet empaattisesti vai keskittyen sympatiaan.
7. Kun vastaukset on ryhmitelty, ryhmän jäseniltä kysytään, miten he rekonstruoisivat empaattisesti "sympaattisesti" annetut vastaukset.
8. Kun ryhmät ovat tehneet sen keskenään, he esittävät, miten he tekivät "sympaattiset" lauseet empaattisiksi toisilleen.
9. Jos olisit henkilö, joka kuulee lauseet, miten nämä kaksi erilaista lähestymistapaa vaikuttaisivat sinuun?
10. Kumman valitsisit mieluummin?

3.6. Kirjallisuusluettelo

Hodges, S. D., & Myers, M. W. (2007). Empathy. Teoksessa R. F. Baumeister & K. D. Vohns (toim.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of thought processes*. Ayer Company Pub.

What's the difference between 'sympathy' and 'empathy'? (2019, 19. kesäkuuta). In *Dictionary by Merriam-Webster: America's most-trusted online dictionary*.
<https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>.
<https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>.

4. Myötätuntuupumus

4.1. Tausta

Myötätuntuupumus on traumakirjallisuudessa sijaistraumatisoitumisen muunnelma. Yksinkertaisesti sanottuna myötätuntuupumus on ammatillista loppuun palamista. Kumulatiivinen emotionaalinen ja fyysinen uupumus voi aiheuttaa kokemuksen burnoutista. "myötätuntuupumus johtuu emotionaalisen, henkisen, fyysisen ja ammatillisen uupumuksen tilasta, joka syntyy, kun asiakkaan elämäntarinat kroonisesta sairaudesta, vammaisuudesta, traumasta, surusta ja menetyksestä palaavat jatkuvasti uudelleen neuvojan omiin haavoihin."⁸ Psykologi Susan Albersin mukaan myötätuntuupumuksen emotionaaliset ja fyysiset oireet voidaan todeta seuraavasti:

- Eristäytyminen muista
- Tunnottomuuden tai irrallisuuden tunne
- Ei jaksa välittää muista asioista ympärillä
- Ylikuormittumisen, voimattomuuden tai toivottomuuden tunne
- Ei kykene samaistumaan toisiin ihmisiin
- Vihainen, surullinen tai masentunut olo
- Pakkomielleiset ajatukset toisten kärsimyksestä
- Jännittynyt tai kiihtynyt olo
- Tuntee itsensä sanattomaksi tai kykenemättömäksi reagoimaan asianmukaisesti siihen, mitä ympärillä tapahtuu
- Itsesyytökset
- Kyvyttömyys keskittyä, olla tuottava tai suorittaa päivittäisiä tehtäviä
- Päänsärky
- Pahoinvointi tai vatsavaivat
- Univaikeudet tai jatkuvasti kiertävät ajatukset
- Itsehoito huumeilla tai alkoholilla
- Ristiriidat ihmissuhteissa
- Muutokset ruokahalussa

⁸ Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338.
<https://doi.org/10.1080/15487760701680570> <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

- Uupunut olo koko ajan
- Työn tai muun toiminnan välttäminen⁹

Traumatisoituneiden ihmisten kanssa työskentelevät ammattilaiset, jotka altistuvat heidän traumaattisille kokemuksilleen, ovat suurimmassa vaarassa sairastua myötätuntouupumukseen. Ammatit, kuten lääkärit, traumatyöntekijät, mielenterveysalan ammattilaiset ja maahanmuuttotyöntekijät, ovat ryhmä, jolla on riski myötätuntouupumukseen.

Maahanmuuttajien kanssa työskentely saattaa merkitä monien traumaattisten muistojen ja monimutkaisten elämäntapahtumien vaikutusten todistamista. Tämä tilanne tuo mukanaan monia tunteita, kuten avuttomuutta, vihaa, surua, toivottomuutta, syyllisyyttä, ahdistusta, loppuunpalamista jne. Maahanmuuttoalalla työskentelevien asiantuntijoiden on kyettävä käsittelemään näitä tunteita terveellä tavalla suojellakseen sekä itseään että asiakkaitaan ja tehdäkseen työstään kestävää. Työskennellessämme maahanmuuttajien kanssa, kuunnellessamme heidän kokemuksiaan ja ongelmiaan, annamme empatiataitojemme avulla heidän kokemuksiaan vastaavia tunnereaktioita. Toisaalta tunnereaktiomme helpottavat muiden ihmisten kokemusta siitä, mitä he käyvät läpi, ja toisaalta ne saavat työntekijät tuntemaan näiden tunteiden taakan. On normaalia kokea samanlaisia tunteita kuunnellessamme ihmisiä ja heidän tarinoitaan, koska tunteet ovat muuttuvia.¹⁰

4.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite

Toiminnan kohderyhmänä ovat maahanmuuttajanaisten parissa työskentelevät ammattilaiset, kuten:

- Kääntäjät
- Humanitaarisen avun työntekijät
- Kansanterveyden asiantuntijat
- Kansalaisjärjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset
- Opettajat
- Lastensuojelun työntekijät
- Mielenterveysalan työntekijät (psykologit, psykiatrit)
- Leirien ja yömajojen työntekijät
- Valmentajat

Toiminnan tavoitteena on:

- Varmistaa, että alalla työskentelevät asiantuntijat suojautuvat sijaistraumatisoitumiselta ja emotionaaliselta väsymykseltä.
- Pienentää maahanmuuton parissa työskentelevien riskialttiutta.

⁹ *Empathy fatigue: How it takes a toll on you.* (2021, 29. elokuuta). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

¹⁰ *Mültecilerle Çalışmak.* (2017). The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants.

- Lisätä maahanmuuton asiantuntijoiden tietoisuutta psykologisesta ensiavusta.
- Varmistaa, että maahanmuuton parissa työskentelevät luovat tasapainon stressitekijöiden ja suojaavien resurssien välille.
- Antaa alalla työskenteleville asiantuntijoille mahdollisuus kehittää terveitä selviytymiskeinoja.

4.3. Toiminnan oppimistulokset

Ammattilaiset, jotka hyötyvät toiminnasta:

- Tapaavat ja saavat tietoa traumakirjallisuuden käsitteistä.
- Oppivat empatian ja myötätuntouupumuksen käsitteet.
- Osaavat luetella stressitekijät, joille he altistuvat kentällä.
- Erottelevat selviytymiskeinot stressistä ja siltä suojaavat keinot.
- Kykenevät havainnoimaan stressitekijöiden ja suojaavien keinojen välistä tasapainoa/epätasapainoa.
- Kehittävät tietoisuutta terveistä ja epäterveistä selviytymiskeinoista.
- Heidän toiminnastaan tulee kestävämpää säilyttämällä heidän emotionaalinen ja psyykkinen hyvinvointinsa.
- Toiminnan päätteeksi he pystyvät siirtämään oppimansa asiat kentällä työskenteleville kollegoilleen.

4.4. Toiminnan kuvaus

Toiminnan/käytännön/työkalun nimi:

Pöytämetafora

Toiminnalliset tarpeet/logistiikka

- Vaikka toiminta suunniteltiin paikan päällä tapahtuvaksi, se voidaan muuntaa verkkotoiminnaksi digitaalisten välineiden avulla.
- Yksi kouluttaja riittää toiminnan toteuttamiseen, mutta osallistujien määrän vuoksi yksi apukouluttaja saattaa olla tarpeen.
- Enintään 10 harjoittelijaa voisi olla sopiva määrä keskustelun lisäämiseksi.

Materiaalit: Värillistä paperia, värikyniä, liimaa, sakset ja lyijykyniä.

Paikan päällä tapahtuvaa toimintaa varten riittää yksi huone, jossa on esityslaitteet.

Menettely:

1. Kouluttaja pitää lyhyen esityksen myötätuntouupumuksesta ja traumaan liittyvistä toissijaisista käsitteistä.
2. Esityksen jälkeen osallistujia pyydetään valitsemaan pöydistä materiaaleja "pöydän" rakentamiseksi.

3. Kouluttaja pyytää osallistujia luomaan taulukon, joka edustaa heitä itseään yksilönä. Taulukon muoto voi olla mikä tahansa: ympyrä, suorakulmio, neliö ja niin edelleen.
4. Sen jälkeen kun osallistujat ovat luoneet pohjan pöydälleen, kouluttaja antaa toisen vihjeen toiminnasta.
5. Koulutettavia pyydetään piirtämään stressitekijänsä (jokin stressiä aiheuttava asia) pöydän yläosaan ja suojaavat voimavaransa pöydän jalkoihin.
6. Stressitekijät voivat aiheuttaa painetta pöytään (henkilöön), ja suojaavat voimavarat pitävät pöydän pystyssä.
7. Piirtämisen jälkeen osallistujat tarkastelevat omaa pöytänsä, luovuttavat piirustukset ja jakavat kommentteja keskenään.
8. Osallistujat arvioivat stressitekijöiden ja voimavarojen välistä tasapainoa/epätasapainoa ja luovat taulukkometaforasta työkalun, jota he voivat käyttää, kun he tuntevat työhön liittyvän stressin olevan liian voimakasta.

Toiminnan kulku

N.	Toiminta	Yksityiskohdat	Kesto
1	Tervetuloa	EMMW-projektin esittely	10 min.
		Toiminnan pääpiirteet (Pöytämetafora)	
		Istuntosopimus & suostumus	
		Osallistujien esittely	
		Odotukset	5 min.
2	Jäänmurtaja/ lämmittely- aktiviteetti	Jos olisit pöytä, mitä materiaalia olisit, minkä muotoinen ja väriinen?	3 min.
		Miksi? Määrittele itsesi pöytänä ja jaa se muiden kanssa	10 min.
3	Lyhyt esittely	Kouluttaja pitää lyhyen esityksen myötätuntouupumuksesta	15 min.
		Oppimista vahvistetaan kyselytuokion avulla	5 min.
KAHVITAUKO			10 min.

4	Pöytämetafora	Pöydän luominen (kuvittele itsesi pöydäksi)	5 min.
		Osallistujat jakavat näkemyksiä luomistaan pöytämalleista	5 min.
		Luettelo stressitekijöistä, jotka aiheuttavat painetta pöytään	5 min.
		Luettelo resursseista pöydän jalkoina, jotka pitävät pöydän pystyssä	5 min.
5	Avoin keskustelu	Mitkä ovat selviytymiskeinosi?	10 min.
		Mitä voit tehdä ylläpitääksesi tasapainoa stressitekijöiden ja voimavarojen välillä?	10 min.
		Millaisia selviytymiskeinoja käytät (terveellisiä/epäterveellisiä)?	10 min.
8	Toiminnan arviointi	Osallistujien palaute	5 min.

4.6. Kirjallisuusluettelo

Empathy fatigue: How it takes a toll on you. (2021, 29. elokuuta). Cleveland Clinic.
<https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

Mültecilerle Çalışmak. (2017). The Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants.

Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue: Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338.
<https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

5. Seuranta

5.1. Tausta

"Englannin sana "supervision", seuranta, muodostuu kahden latinankielisen sanan rinnakkain asettamisesta: "super", joka on käännetty "yläpuolella", "päällä", "yli", ja sana "videre", joka on käännetty "nähdä" tai "katsoa". Näistä kahdesta sanasta muodostettiin termi supervision, seuranta, jolla tarkoitetaan alan koulutuksen saaneen asiantuntijan toimintaa työn tehokkaassa organisoinnissa, erityisesti sellaisten työntekijöiden kohdalla, joilla on vähäinen koulutus tai jotka ovat vastavalmistuneita sosiaalialojen työntekijöitä" (Bara, 2022).¹¹

"Valmennuksen ohjaus on muodollinen ammatillisen tuen prosessi, jolla varmistetaan valmentajan jatkuva kehittyminen ja hänen valmennuskäytäntönsä tehokkuus vuorovaikutteisen reflektion, tulkitsevan arvioinnin ja asiantuntemuksen jakamisen avulla" (Bachkirova, Stevens & Willis, 2005).¹²

"Valmennuksen ohjaus on yhteistyöprosessi, jonka avulla valmentajat (ja valmentajien ohjaajat) voivat kasvattaa reflektiivistä käytäntöään, jotta he voivat jatkuvasti kehittyä ammatillisesti, parantaa asiakasturvallisuutta ja vahvistaa ammatti-identiteettiä." Valmennuksen ohjauksen tavoitteena on, että valmentajat ja valmentajien ohjaajat voivat kehittyä jatkuvasti. Prosessi ottaa huomioon koko järjestelmän, joka ympäröi valmentajaa ja hänen asiakastyötään, ja pyrkii tuomaan lisäarvoa kaikille niille sidosryhmille, jotka ovat yhteydessä tähän työhön" (Clutterbuck, Whitaker & Lucas, 2016).¹³

5.2. Kohderyhmä ja toiminnan tavoite

Toiminnan kohderyhmänä ovat maahanmuuttajanaisten parissa työskentelevät ammattilaiset, kuten:

- Kääntäjät
- Humanitaarisen avun työntekijät
- Kansanterveyden asiantuntijat
- Kansalaisjärjestöjen työntekijät ja vapaaehtoiset
- Opettajat
- Lastensuojelun työntekijät

¹¹ Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangea21.10.

¹² Association for coaching. (n.d.). Haettu 20. helmikuuta 2023 osoitteesta <https://associationforcoaching.com/>.

¹³ Association for coaching. (n.d.). Haettu 20. helmikuuta 2023 osoitteesta <https://associationforcoaching.com/>.

- Mielenterveysalan työntekijät (psykologit, psykiatrit)
- Leirien ja yömajojen työntekijät
- Valmentajat

Toiminnan tavoitteena on:

- Lisätä tietoisuutta seurannan käsitteestä
- Korostaa kohderyhmän avun ja tuen tarvetta
- Esitellä yksilö- tai ryhmäohjauksen muodot
- Edistää ohjattuja tukiryhmiä

5.3 Toiminnan oppimistulokset

Tämän koulutuksen suorittaneiden henkilöiden odotetaan

- Ymmärtävän ohjauksen merkitys
- Erottelevan yksilö- tai ryhmäohjauksen tarpeen

5.4. Toiminnan kuvaus

Toiminnan/käytännön/työkalun nimi

Eettinen dilemma

Toiminnalliset tarpeet/logistiikka

Verkossa tai paikan päällä

Yksi kouluttaja ja apukouluttaja tai ilman apukouluttajaa

Kuinka monta osallistujaa/koulutettavaa?

Tarvittavat materiaalit

Esitys (Powerpoint? Flipchart?)

Toiminnan kulku

Tämä on muunneltu ja yhdistetty versio seuraavista aktiviteeteista

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5847/tool6.pdf>

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5866/tool25.pdf>

N.	Toiminta	Yksityiskohdat	Kesto
1	Tervetuloa	EMMW-projektin esittely	10 min.
		Toiminnan pääpiirteet (alateema 1)	
		Istuntosopimus & suostumus	

		Osallistujien esittely	
		Odotukset	
2	Jään- murtaja/ Lämmittely- aktiviteetti		10 min.
3		• Jaa 3-4 hengen ryhmiin • Vaihtelee kunkin ryhmän ohjaajia • Määrittele tilanne/tilanteet	5 min.
4	Kokemus ja pohdinta	3 tilannetta Kysymykset • Mitä uskomuksia minulla on tällaisesta tilanteesta? • Minkä etiikan ja arvojen kanssa tämä tilanne sopi yhteen? • Minkä etiikan ja arvojen kanssa tämä tilanne oli ristiriidassa? • Mitä muita kokemuksia elämässäni tämä muistuttaa minua? • Mitä ajattelin muista ihmisistä? • Miten minä vaikutin tilanteeseen?	35 min.
5	Kahvitauko		15 min.
6	Analysoi ja Suunnittele & Toteuta	Kysymykset • Mitä luulen, että muille ihmisille tapahtui? • Mitä tiedän todisteiden perusteella tällaisesta tilanteesta? • Mitä toinen työntekijä voisi tehdä? • Mitä lisätietoja tarvitsen? • Mitä muuta minun pitäisi ottaa huomioon? • Mitä teen nyt? • Mitä tukea tarvitsen?	20 min.
7	Avoin keskustelu		20 min.

8	Toiminnan arviointi	Osallistujien palaute	20 min.
---	---------------------	-----------------------	---------

5.6. Kirjallisuusluettelo

Association for coaching. (n.d.). Haettu 20. helmikuuta 2023 osoitteesta <https://associationforcoaching.com/>.

Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). SUPERVISION IN SOCIAL WORK. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

Supervisor development programme: Supervisor development programme. Research in Practice. (n.d.). Haettu 29. huhtikuuta 2023 osoitteesta <https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>