

Empaattinen kohtaaminen ja luottamuksen rakentuminen etänä

20.2.2026

Teknologia avaa uusia mahdollisuuksia olla läsnä ajasta ja paikasta riippumatta, mutta samalla se haastaa tapamme luoda yhteyttä, välittää turvaa ja rakentaa luottamusta (Saari ym., 2022). Vuorovaikutuksen hienovaraiset rytmit, katseet ja eleet eivät siirry digitaalisessa muodossa yhtä vaivattomasti kuin kasvokkain, siksi empatia saa tässä muutoksessa erityisen painoarvon.

Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hanke on Metropolia ammattikorkeakoulun, Vantaan ammattiopiston ja Seinäjoen ammattikorkeakoulun yhteinen hanke, jota rahoittaa Jatkuvan oppimisen ja työllisyyden palvelukeskus (Jotpa). Seinäjoen ammattikorkeakoulun vastuulla on toteuttaa neljä opintojaksoa hankkeen kokonaisuudessa. Tässä artikkelissa syvennymme ensimmäiseen toteutetuista opintojaksoista: Empatiaa ruudun läpi – luottamuksen luominen etänä. Opintojakso keskittyy vuorovaikutus- ja kohtaamisosaamiseen ikääntyneiden etähoidossa, joka on yksi kotihoidon palvelumuodoista (Josefsson & Hammar, 2022).

Empatia vuorovaikutuksen ytimessä

Asiakaskohtaamiset tapahtuvat yhä useammin erilaisten digilaitteiden ja tietojärjestelmien välityksellä, ja teknologian roolin odotetaan edelleen kasvavan tulevaisuudessa (Kinnunen ym., 2019, s. 93). Etähoito edellyttää laaja-alaista osaamista, johon sisältyvät muun muassa vuorovaikutus- ja motivointitaidot, tekninen osaaminen, digitaalisen läsnäolon taidot sekä etähavainnointiin ja -arviointiin liittyvä ammattitaito (Varjakoski, 2025, s. 236).

Saarikivi & Wikström (2024) kuvaavat vuorovaikutuksessa tapahtuvaa rytmien ja käyttäytymisen tahdistumista, joka vahvistaa luottamusta. Verkossa eleiden vähyys, viive ja rajattu näkökenttä heikentävät tätä tahdistumista ja lisäävät kognitiivista kuormitusta, mikä tekee sujuvasta kohtaamisesta vaativampaa. Siksi empatian merkitys korostuu etäyhteydellä toteutettavassa vuorovaikutuksessa.

Empatia on keskeistä vuorovaikutustaidossa, ja se tukee yhteisöjen toimintaa sekä lisää yhteenkuuluvuutta. Digitalisaatio, sosiaalinen kuplautuminen ja yksinpärjäämisen kulttuuri heikentävät empatian toteutumista arjessa (Toppinen-Tanner ym., 2024). Empatia on suhteessa syntyvä ilmiö, eli se rakentuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja tunteiden sekä ajatusten vastavuoroisessa tarkastelussa. Empaattinen vuorovaikutus pyrkii tavoittamaan toisen kokemuksen monitasoisesti ja tuomaan tämän ymmärryksen takaisin dialogiin toista arvostaen.

Empatian välittäminen etäkontaktissa voi olla haastavaa, koska fyysinen kosketus puuttuu ja huomio keskittyy puheeseen, kuunteluun ja ohjaukseen (Varjakoski, 2025, s. 265). Teknologian käytön lisääntyessä on vaarana, että hoito näyttäytyy asiakkaalle etäisenä ja kylmänä, mikä heijastuu suoraan koettuun turvallisuuteen, osallisuuteen, hyvinvointiin ja palvelun laatuun (Kinnunen ym., 2019, s. 109). Etähoidossa näiden tekijöiden merkitys korostuu, sillä vuorovaikutus tapahtuu ilman fyysistä läsnäoloa.

Hoivatyössä empatia kytkeytyy vahvasti siihen, että asiakas kokee turvallisuutta ja kohdatuksi tulemista. Samalla se on tärkeä voimavara myös ammattilaiselle. Empaattinen kohtaaminen on hoitotyössä keskeinen voimavara, joka antaa työlle merkityksen (Ukkonen, 2022). Aito kohtaaminen ja ihmisarvon kunnioittaminen hoitotilanteessa lisäävät sekä hoitajan että asiakkaan hyvinvointia ja mahdollistavat laadukkaan hoidon.

Luottamuksen rakentaminen ilman fyysistä läsnäoloa

Luottamuksen rakentuminen on yksi onnistuneen etähoidon keskeisimmistä elementeistä – ja sitä on rakennettava tietoisesti. Etähoidossa luottamusta voidaan tarkastella sekä asiakkaan luottamuksena hoitajaan että hoitajan luottamuksena asiakkaaseen. Fyysisen läsnäolon puuttuessa hoitaja ei voi varmistaa esimerkiksi lääkkeiden ottamista tai ohjeiden noudattamista, siksi korostuvat kysymysten huolellinen muotoilu ja tarkentava keskustelu asiakkaan voinnin arvioimiseksi (Heinonen ym., 2022, s. 134).

Luottamuksen syntyä tukevat useat toisiinsa nivoutuvat tekijät. Vierulan (2019) mukaan keskeistä on, että vuorovaikutukselle varataan riittävästi aikaa ja että toista kuunnellaan aidosti. Mahdollinen epäluottamus tulee tunnistaa ja siihen on reagoitava viivyttelemättä. Avoimuus ja toiminnan sanoittaminen lisää turvallisuuden tunnetta. Kerrotaan selkeästi, mitä tehdään ja miksi. Aktiivinen kuuntelu ja vahvistavat ilmaukset, kuten ”Ymmärsin, että…”, auttavat toista kokemaan tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi. Myös ilmeet, eleet ja äänenkäyttö vaikuttavat luottamuksen rakentumiseen, ja nämä viestit välittyvät merkityksellisinä myös etäyhteyksissä. Jatkuvuus ja lupausten pitäminen ovat luottamuksen ydintä: luottamus rakentuu vähitellen ja sitä tulee vaalia jatkuvasti vastavuoroisen toiminnan kautta.

Kohtaamisosaaminen etähoidossa vaatii reflektiota

Etähoidon kohtaamisosaaminen edellyttää ammattilaiselta tietoista läsnäoloa. Katse, ääni ja eleet välittävät rauhaa, lämpöä ja arvostusta. Tasavertainen kohtaaminen syntyy, kun ikääntyneelle annetaan tilaa osallistua ja vaikuttaa ja hänen toiveitaan kuunnellaan aidosti. Teknologian käyttö voidaan yhdistää empaattiseen lähestymistapaan esimerkiksi lempeällä äänenkäytöllä tai kosketusta korvaavalla sanoittamisella.

On samalla tiedostettava, että etähoidossa osa tilannetiedosta jää väistämättä puuttumaan, siksi siinä korostuvat vahvat vuorovaikutustaidot, kärsivällisyys, rauhallinen työote ja selkeä ohjaus (Heinonen ym., 2022, s. 137). Yhteinen, merkityksellinen hetki rakentuu avoimesta vuorovaikutuksesta, jossa kysytään ikääntyneen kokemuksia ja tuntemuksia. Osallisuus omaa elämää koskevissa päätöksissä on keskeistä myös etähoidon onnistumisessa. Jo palvelun suunnittelussa varmistetaan asiakkaan aito mukanaolo. Kun asiakkaat valitaan etähoitoon harkitusti ja tarkoituksenmukaisin perustein, etähoito voi jopa vahvistaa ammattilaisen ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta (Hoffrén-Mikkola ym., 2025, s. 303).

Empatia on ammatillinen taito, jota voidaan tietoisesti harjoitella ja kehittää. Etähoito muuttaa työn luonnetta ja vuorovaikutusta, mikä edellyttää ammattilaisilta jatkuvaa reflektiota ja oman toiminnan, asenteiden ja osaamisen kriittistäkin tarkastelua. Reflektio on itsearvioinnin lisäksi syvempää työn arvon ja merkityksen tunnistamista. Kun ammattilainen näkee, mitä tekee hyvin ja miten työ auttaa asiakkaita, se vahvistaa ammatillista ylpeyttä ja jaksamista. Reflektio auttaa näkemään vuorovaikutus- ja kohtaamistaidot keskeisenä ammatillisena osaamisena, jota voidaan kehittää tietoisesti ja pitkäjänteisesti.

Kohtaamisen arvokas päätös

Lämmin ja kunnioittava lopetus vahvistaa toteutuneen kohtaamisen merkitystä. Usein juuri päätöshetki jää mieleen ja määrittää, millainen tunnekokemus kohtaamisesta jää. Siksi on tärkeää pysähtyä lopussa vielä hetkeksi, antaa tilaa vastavuoroisuudelle ja tunnistaa ikääntyneen aktiivinen rooli vuorovaikutuksessa.

Kohtaaminen on hyvä päättää arvostavasti kiittämällä. Lopuksi toivotetaan vielä lämpimästi: hyvää päivänjatkoa!

Hanna Mähönen
Geronomi (YAMK)
SEAMK

Heli Ridanpää
Geronomi (YAMK)
SEAMK

Virve Rinne
SH (AMK), TtM, AmO

SEAMK

Merja Hoffrén-Mikkola
LitT
SEAMK

Kirjoittajat työskentelevät Teknologiaosaamista ikääntyneiden kotihoitoon -hankkeen Seinäjoen ammattikorkeakoulun hanketiimissä.

Lähteet

Heinonen, T., Lindfors, P., & Nygård, C.-H. (2022). *Etäkotihoitotyön sisältö ja kuormittavuus sekä mahdollisuudet työurien pidentäjänä.* Gerontologia, 36(2), 128–142. https://doi.org/10.23989/gerontologia.109921

Josefsson, K., & Hammar, T. (2022). Kotihoidon etäpalveluissa on vielä kehittämisen varaa. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-854-5

Kinnunen, T., Parviainen, J., Haho, A., Jolkkonen, M. (2019). *Ammatillinen kosketus. Kuinka tunnetyötä tehdään.* Kirjapaja

Saari, E., Koivisto, T., Koskela, I., Känsälä, M., Rydman, V., & Turunen, J. (2022). *Enemmän aikaa empatialle? Hoivatyön teknologiavälitteinen viestintä ja työhyvinvointi.* Työterveyslaitos. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-391-022-5

Vierula, H. (2019, 15. tammikuuta). *Luottamus syntyy avoimuudesta*. Potilaan Lääkärilehti. https://www.potilaanlaakarilehti.fi/uutiset/luottamus-syntyy-avoimuudesta/

Varjakoski, H. (2025). *“Pitää osata puhua, ohjata, kuunnella ja omata pikkusen näyttelemisen taitoa” – Ikääntyneiden etäkotihoitotyön edellyttämät taidot ja osaaminen ammattilaisten kokemana.* Gerontologia, 39(3), 225-240. https://doi.org/10.23989/gerontologia.160675

Saarikivi, K. Wikström, V. (2024). *Voiko netissä synkata?* Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim 2024;140(24):2054-9 https://www.duodecimlehti.fi/duo18568

Toppinen-Tanner, S., Mauno, S., Koivunen, K., Keskinen, K. (2024). *Empatia on ihmisyyden keskeinen ominaisuus ja taito.*https://www.jyu.fi/fi/uutinen/empatia-on-ihmisyyden-keskeinen-ominaisuus-ja-taito

Ukkonen, C. (2022). *Empatialle jäätävä aikaa hoivatyössä.* Työelämän tutkimuksen ja kehittämisen verkkolehti. https://www.tsr.fi/tiedon-silta/empatialle-jaatava-aikaa-hoivatyossa/