



**”MYÖTÄTUNTOUPUMISEN RISKI  
ON AINA OLEMASSA KUN TEH-  
DÄÄN SYDÄMELLÄ”**

Työntekijöiden jaksaminen sosiaalialalla

Petteri Aarnio

Kati Lepistö

Opinnäytetyö  
Kesäkuu 2014  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalinen kuntoutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

AARNIO, PETTERI & LEPISTÖ, KATI:

”Myötätuntouppumisen riski on olemassa aina kun tehdään suurella sydämellä” Työntekijöiden jaksaminen sosiaalialalla

Opinnäytetyö 65 sivua

Kesäkuu 2014

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää termin myötätuntouppuminen tunnettavuutta sosiaalialan työntekijöiden keskuudessa ja tutkia, mitkä tekijät uuvuttavat työntekijöitä ja mitkä asiat auttavat työntekijöitä jaksamaan työssä sekä irtautumaan työn kuormittavuudesta. Opinnäytetyössä vastattiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka termiä myötätuntouppuminen tunnistetaan ja kuvaillaan työntekijöiden keskuudessa sosiaalialalla? 2. Mitkä asiat auttavat työntekijöitä jaksamaan ja irtautumaan työstään sosiaalialalla? 3. Mitkä asiat kuormittavat ja uuvuttavat työntekijöitä sosiaalialalla?

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla kolmen Pirkanmaalla toimivan sosiaalialan työpaikan työntekijöitä. Tutkimustulosten arkaluontoisuuden vuoksi työpaikkojen tietoja ei julkaista. Haastattelut toteutettiin tutkimuskyselynä. Haastateltavia työntekijöitä oli yhteensä kolmetoista.

Tutkimuksen tulosten perusteella myötätuntouppuminen terminä oli tunnettu. Siihen liitettiin empatia ja tunteet. Työssä jaksamista tukevinä asioina nousivat esille työnohjaus ja mahdollisuus purkaa kuormittavia asioita. Keskustelut työyhteisössä joko esimiehen tai työkavereiden kanssa koettiin myös tärkeinä.

Työstä irtautumisessa auttoivat sosiaaliset suhteet, esimerkiksi perhe, sekä erilaiset harrastukset. Kuormittavina tekijöinä nousi esille työyhteisöön liittyviä asioita. Myös asiakkuuksiin liittyvät asiat koettiin kuormittavina.

Tulokset kertovat, että työyhteisöissä pitää panostaa monipuolisesti työntekijän jaksamiseen ja oman yhteisön rakentavaan tarkasteluun. Vuorovaikutteisuus on tärkeänä osana tätä kehitystä.

Jatkotutkimuksena voisi kehittää työpaikkakohtaisia kyselyitä, joilla selvitetään työssä jaksamista yksittäisissä yksiköissä, tai vastaavan tutkimuksen tekemistä siten, että saadaan isompi ja laajempi otos, jonka yleistettävyyden on parempi.

Työhyvinvoinnin ilmiöitä olisi jatkossakin tärkeää tutkia niin yksilötasolla, kuin laajemmassa mittakaavassa, jotta työssä jaksamista voitaisiin parantaa. Tällä kehittämisellä on positiivisia vaikutuksia niin asiakastyöhön kuin koko organisaation hyvinvointiin.

Asiasanat: myötätuntouppuminen, työhyvinvointi, työssä jaksaminen tunteet, empatia

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Option of Social Rehabilitation

AARNIO, PETTERI & LEPISTÖ, KATI

"There is Always a Risk of a Compassion Fatigue When You Are Doing Your Work with Full Heart". Workers` welfare in the Social Services

Bachelor`s thesis 65 pages  
June 2014

---

The purpose was to study how well a term compassion fatigue was known and how it was defined amongst the workers in the field of social services. The aim was to find out the issues which helps to cope with and which burdened the workers.

The data were collected from three working places in Pirkanmaa region that operate in the field of social services. Because the information is delicate the name of the places of are not mentioned. The data were collected by using questionnaire. The total number of respondents was thirteen.

The results showed that compassion fatigue was known as a term and respondents described that empathy and feelings belong to compassion fatigue. The issues that helped to cope at work were professional guidance and possibilities to ease the burdens of work. Conversations between workers and superiors were also described as important.

The best ways to detach oneself from work were hobbies and social intercourse with people. The family was one of the most used examples of social intercourse in these results. The issues that burdened the respondents were related to the working community and the ones connected with customers in social services.

*Further research is required to create surveys that involve a greater number of respondents to make survey more generalized or concentrate solely on a certain working place. It is important to continue research on job welfare as phenomenon. Improving job welfare has a positive effect on individual workers, working with customers and on the whole organization.*

---

Key words: compassion fatigue, job welfare, empathy, emotions

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2.	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA AINEISTO .....	6
2.1.	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	6
2.2.	Opinnäytetyön tehtävä ja tutkimuskysymykset.....	7
2.3.	Aineistonkeruumenetelmät.....	8
3.	TYÖN MERKITYS JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN.....	9
3.1	Työhyvinvointi .....	11
4.	MYÖTÄTUNTOUUPUMINEN .....	15
4.1	Myötätuntouppumisen historiaa .....	15
4.2	Myötätuntostressi .....	16
4.3	Myötätuntouppuminen .....	17
4.4	Tukitoimet ja ennaltaehkäisy.....	19
4.5	Myötätuntotytydytys.....	23
5.	TUNTEET JA NIIDEN MERKITYS .....	25
5.1	Tunteet ennen ja nykyään .....	25
5.2	Työntekijän tunteet.....	27
5.3	Työntekijän vastatunteet.....	30
5.4	Työntekijän vastatunteet ja vuorovaikutus.....	31
5.5	Työntekijän kokema empatia .....	33
6	TIEDON HANKINTATAPA JA AINEISTON KERUU.....	35
6.1	Aineiston keruu .....	35
6.2	Vastaajien käsitykset myötätuntouppumisesta .....	37
6.4	Vastaajien näkemys työssä kuormittavista asioista.....	43
6.5	Vastaajien näkemys työssä jaksamista tukevista asioista.....	44
6.6	Työstä irtautuminen, vastaajien mainintoja.....	46
6.7	Vastaajien kehittämissesitykset .....	48
7.	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	52
8.	POHDINTA .....	58

## 1 JOHDANTO

Myötätuntouupuminen ja myötätuntostressi ovat käsitteitä, jotka kuvaavat työn henkistä uuvuttavuutta. Näitä termejä käytetään erityisesti ammattialoilla, joissa todistetaan usein inhimillisiä tragedioita ja joiden perustehtäväkuvaan kuuluu päivittäinen tekemisissä oleminen inhimillisen kärsimyksen kanssa sekä niistä kärsivien ihmisten auttaminen. Tämä ilmiö koskee niin sosiaali- ja terveysalalla työskenteleviä, kuin alalla opiskelevia tai vapaaehtoistyössä olevia. (Nissinen 2012, 3.)

Aloitamme asiaan perehtymisen työn näkökulmasta. Minkälainen rooli työllä on elämässämme ja kulttuurissa. Mitkä ovat vaikuttaneet tapaamme tehdä työtä ja miten se on muuttunut historian saatossa. Työhyvinvoinnin, jonka voidaan ajatella olevan perustalle, miten työn ympäristöön ja olosuhteisiin voidaan vaikuttaa, jotta työntekijät jaksavat työelämässä sekä mitkä asiat on oltava kunnossa, jotta työssä viihdytään.

Myötätuntouupumisen syntyyn vaikuttavat myös työntekijöiden kokemat tunteet ja empatia, ja lopuksi selvitämme myötätuntouupumisesta selviytymistä ja miten siihen voidaan ennaltaehkäisevästi vaikuttaa. Opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa on haastateltu Pirkanmaalla toimivien sosiaalialan työpaikkojen työntekijöitä.

Työntekijöille teetimme kyselyn, jolla selvitimme termin myötätuntouupuminen tunnettavuutta ja sitä, miten vastaajat määrittelivät termin mielestään tarkoittavan. Kyselyn tehtävänä oli myös selvittää asioita, jotka vaikuttavat työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin. Kyselyssä selvitimme myös mitkä asiat auttavat irtautumaan työstä ja mitkä tekijät työyhteisössä kuormittavat työntekijöitä.

## 2. OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA AINEISTO

### 2.1. Opinnäytetyön lähtökohdat

Opinnäytetyömme sai alkusysäyksen, kun pohdimme, että voisimme tutkia sosiaali- ja terveysalalla olevien asiakkaiden kokemia traumoja ja niiden vaikutuksia heidän hyvinvointiinsa. Asiakastapauksista keskusteltuamme saimme kuitenkin mielestämme toteuttavamman idean. Lähtisimme tutkimaan työntekijöiden kokemia traumoja ja vaikeuksia raskaan työn parissa.

Omien aikaisempien työkokemusten ja alalla olevien muiden ihmisten kanssa käydyistä keskusteluista lähti idea tutkia työssä kuormittavia asioita. Päätimme lähteä perehtymään tarkemmin työntekijän näkökulmaan asiasta. Tutkiessamme traumoja ja työn traumatisoivaa vaikutusta ja asiaan tarkemmin perehdyttyämme löysimme termin myötätuntouupuminen.

Ensi askeleet opinnäytetyön rakentumiselle oli otettu. Lopulta löysimme Leena Nissisen myötätuntouupumista käsittelevän kirjallisuuden. Kun perehdyimme syvällisemmin kyseiseen kirjallisuuteen, löysimme molempia kiinnostavan aiheen ja lähdimme laajemmin tutustumaan, mistä on kyse.

Termi ei aluksi ollut kummallekaan tuttu. Tutustuttuamme aineistoon tarkemmin, löysimme siihen liittyvistä ilmiöistä asioita, joita olimme nähneet ja kuulleet kun puhutaan sosiaali- ja terveysalalla tapahtuvasta työuupumisesta. Teksti puhutteli vahvasti ja pystyimme tunnistamaan joitakin asioita, mitä oli tapahtunut työympäristöissä.

Lähdimme laajemmin pohtimaan omia kokemuksiamme työntekijöinä sosiaali – ja terveysalalla. Keskustelimme työstä, sen uuvuttavuudesta ja raskaista kokemuksista työn arjessa. Samalla pohdimme, mitkä asiat vaikuttavat siihen miksi työssä uuvutaan ja mitä asialle olisi tehtävissä. Tärkeäksi koimme alusta alkaen sen, että miten pystyisimme ennaltaehkäisemään ja vaikuttamaan asioihin siten, ettei uupumista tapahtuisi. Vaikkakin ihmissuhdetyössä kuormittavuus ja tietty määrä stressiä ovatkin osana työtä.

Aiheemme oli siis valikoitunut. Opinnäytetyön prosessi lähti liikkeelle siitä, että perehdyimme tutkittavaan aiheeseen ja teoriaan. Vahvana teoreettisena pohjana oli Charles Figleyn kehittämä myötätuntouupumisen käsite ja Leena Nissisen samasta aiheesta kirjoittama kirjallisuus. Sen lisäksi, että aihe kiinnosti meitä ja aihe valikoitui pohdinnan jälkeen, oli meillä myös ajatus siitä, että työ hyödyttäisi meitä ammatillisesti.

Oli tärkeää tiedostaa ja ymmärtää tämä työhön kuuluva kuormittava tekijä sekä saada mahdollisimman paljon tietoa asiasta. Samalla kun perehtyisimme itse asiaa ja tekisimme siihen liittyvän kyselyn, pystyisimme välittämään tietoa asiasta myös työpaikoille. Kyselyiden lisäksi voisimme lopullisesta opinnäytetyön valmistuttua käydä kertomassa kyselyiden tuloksista ja samalla lisätä tietoisuutta myötätuntouupumisesta ja herättää työntekijöitä pohtimaan aihetta laajemmin ja ehkä lisäämään ymmärrystä tärkeästä asiasta.

## 2.2. Opinnäytetyön tehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tutkii termin myötätuntouupuminen tunnettavuutta sosiaalialalla työntekijöiden keskuudessa. Samalla tutkimme työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, mitä asioita työntekijät kokevat työssä kuormittavina ja uuvuttavina. Tutkimme myös mitkä asiat auttavat työntekijöitä jaksamaan ja irtautumaan työstä sosiaalialalla. Tutkimuksemme tavoitteena on saada konkreettista työntekijöiltä lähtöisin olevaa tietoa sosiaalialan työn kuormittavista tekijöistä ja työssä jaksamisesta sekä selvittää erilaisten työhyvinvointiin kuuluvien osa-alueiden vaikutuksia työssä viihtymiseen ja jaksamiseen.

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme on *Kuinka termiä myötätuntouupuminen tunnistetaan ja kuvaillaan työntekijöiden keskuudessa sosiaalialalla?*

Toinen tutkimuskysymys on *Mitkä asiat auttavat jaksamaan ja irtautumaan työntekijöitä työstään sosiaalialalla?*

Tutkimuksemme kolmas tutkimuskysymys on *Mitkä asiat kuormittavat ja uuvuttavat työntekijöitä sosiaalialalla?*

### 2.3. Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimusmenetelmä oli kysely. Kyselylomakkeessa oli sekä avoimia, että monivalintakysymyksiä. Yhdessä kyselylomakkeen osiossa käytimme myös asteikkoihin eli skaaloihin perustuvaa kysymystyyppiä, mallina Likertin-asteikko. Survey tarkoittaa kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, jossa aineistoa kerätään standardoidusti ja jossa kohderyhmä muodostaa otoksen jostain joukosta. Aineisto joka on kerätty Surveyn avulla, käsitellään yleensä kvantitatiivisesti (määrällisesti). (Hirsjärvi 2009, 193-194.)

Kyselytutkimuksen etuna pidetään yleisesti ottaen sen avulla kerättävää laajaa tutkimusaineistoa. Tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä vastaajiksi ja menetelmä on tehokas, koska se säästää tutkijan aikaa. Kyselytutkimukseen liittyy myös heikkouksia. Tavallisimmin aineistoa pidetään pinnallisina ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Myös seuraavia haittoja voi löytyä.

1. Ei ole mahdollista varmistua, miten vakavasti vastaajat ovat vastanneet, ovatko he pyrkineet vastaamaan rehellisesti ja huolellisesti
2. Miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajan näkökulmasta. Väärin ymmärryksiä on vaikea kontrolloida
3. Ei tiedetä ylipäänsä, kuinka selvillä vastaajat ovat selvillä siitä alueesta ja miten ovat perehtyneet kysytyyn asiaan
4. Hyvän lomakkeen laatiminen vaatii aikaa ja monenlaista tietoa ja taitoa
5. Vastaamattomuus voi nousta suureksi

(Hirsjärvi 2009, 195.)

Lomakkeessamme olevilla avoimilla kysymyksillä tarkoitamme kysymyksiä, joissa esitetään kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. Monivalintakysymysten kohdalla tarkoitimme kysymyksiä, joissa tutkija on laatinut valmiit numeroidut vastausvaihtoehdot ja vastaaja merkitsee rastin valmiisiin vastausvaihtoehtoihin.

Kolmantena kysymystyyppinä lomakkeessa oli skaaloihin perustavia kysymyksiä, joissa esitetään väittämiä ja joihin vastaajat valitsee niistä sen, miten voimakkaasti hän on saamaa tai erimieltä esitetyn väittämän kanssa. Käytimme Likertin asteikkoa, jonka vastausvaihtoehto oli 6-portainen. (Hirsjärvi 2009, 198-200.)



### 3. TYÖN MERKITYS JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Kun mietitään työtä ja sen määritelmiä voidaan yhtenä määritelmänä pitää, että se on jonkin tehtävän suorittamiseen tähtäävää toimintaa, työntekoa ja työskentelyä. Sitä voidaan mieltää myös ankarana ponnisteluna, urakkana ja uurastuksena. Työn yhteyteen liittyväksi voidaan mieltää myös termit ja määritelmät palkkatyö, toimi ja virka. (Parikka 1999, 7.)

Työ pitää sisällään itse työn tekemisen, sitä määrittää myös haastavuus, työstä oppiminen ja siinä kehittyminen. Työssä on mahdollista toteuttaa itseään, siitä ja sen kautta on myös mahdollista voimaantua. Työ on useimmiten myös välttämätöntä toimeentulomme kannalta. Sillä on vaikutus identiteettiimme ja se mahdollistaa meidän saavuttaa asioita sekä työn kautta meillä on paikka laajemmassa yhteisössä ja mahdollisuus olla jäsenenä ja vaikuttajana yhteisössä. Työtä antaa meille mahdollisuuden kokemuksiin ja erilaisiin tunteisiin kuten esimerkiksi ilo, suru, onnistuminen ja epäonnistuminen sekä tyytyväisyys. (Leiviskä 2011, 115.)

Jos työtä tarkastellaan historiallisesta näkökulmasta, päädytään jossain vaiheessa Antiikin ajan kulttuuriin. Siellä ei työtä tunnettu sellaisena käsitteenä, joka olisi sisältänyt raadannan elämän ylläpitämiseksi tai jollakin tasolla itsensä toteuttamiseksi. Työ (ponos/labor) merkitsi ihmisille ponnisteluja, vaivannäköä ja taakkaa sekä vaikeutta.

Työn katsottiin orjuuttavan tekijänsä toisen tahdon alle ja vaikeuttavan ihmisen tavoittelimesta korkeampia tarkoituksia. Esimerkiksi saada tunnustusta persoonalleen. Antiikin aikoina arvostettua toimintaa oli joko mietiskely tai Agoralla (tori) vapaiden miesten politikointi. (Siltala 2004, 23-24.)

Nämä etuoikeutetut ja vapaat miehet eivät tehneet ollenkaan työtä. Jos tästä näkökulmasta tarkastelisi nykyihmistä, olisi jokainen työtä tekevä ihminen orja. Vapaita ja hyveellisiä olisivat työttömät. (Cronberg 2010, 13.)

1500-luvulla vaikuttaneen Martti Lutherin väitetään sanoneen työn edistävän terveyttä ja hyvinvointia ja samalla se estää ihmistä tekemästä syntiä. Verrattuna Antiikin ajan ajattelumaailmaan työn tekeminen oli muuttunut ikään kuin moraaliseksi velvollisuudeksi. Antiikin ajattelu totuuden etsimisestä ja joutilaisuudesta ei enää ollut ihanne,

vaan sen, joka ei tehnyt työtä, voitiin pakottaa työhön, jotta hän pystyisi tulemaan paremmaksi ihmiseksi. (Cronberg 2010, 13-14.)

Suomessa työllä ja sen tekemisellä on aina ollut suuri merkitys, ei pelkästään ihmisen toimeentulona vaan myös osana sosiaalista ja kulttuurista hyvinvointia. Tekemällä työtä ihmiset ovat kasvaneet tasapainoisiksi yhteisönsä jäseniksi. Työn tekeminen on kulumoinut kahteen asiaan. Meillä kaikilla on oikeus sekä velvollisuus tehdä työtä. Suomalaista työn tekemistä on kuvailtu mm. seuraavilla sananlaskuilla ja sanonnoilla: ”Jos et tee työtä, ei sinun pidä syömänkään” ja ”Otsasi hiessä pitää sinun leipäsi syödä”. (Laaksonen & Junnila & Nirkko 1995, 9.)

Voidaan ajatella, että 1990-luvulla Suomessa koettiin ensimmäisiä kertoja maailmantalouden raaemman ja kasvottomamman puolen vaikutuksia. Varmoksi mielletty työpaiikat hävisivät hetkessä alta. Epävarmuus ja arvaamattomuus loivat työntekijöihin epäluottamusta ja usko jatkuvuuteen heikkeni. Työpaikoista haluttiin pitää kiinni ja oltiin valmiita uhrautumaan eri tavoin työpaikan säilymisen puolesta. (Kaivola & Launila 2007, 12-13.)

Muutosten myötä tajuttiin, ettei paluuta entiseen ollut. Vaikka Euroopan unioniin liittymisen myötä kaupanteko ja yhteistyö muiden maiden kanssa oli helpottunut, toi se myös mukanaan kilpailun markkinoille. Pärjätäkseen oli pystyttävä tehokkuuteen ja sitä kautta luoda tuotteet kilpailukykyisiksi. 2000-luvulla globalisoituminen lisäsi tehokkuusajattelua ja vauhtia. Samalla moni yritys siirsi toimintonsa pois kotimaanmarkkinoilta ja se johti esim. tehtaiden sulkemisiin ja laajoihin joukkoirtisanomisiin. (Kaivola & Launila 2007, 14.)

Julkinen sektori on myös joutunut muuttuman tämän muutosten seurauksena. Tämän muutoksen seurauksena on myös seurannut sitä, että otetaan yritysten käyttämät mallit ja ajatusmaailmat sellaisenaan käyttöön. Tuottavuuden lisääminen on noussut tärkeäksi kehityskohteeksi ja tärkeää ei ole ollut se, mikä on lopputulos vaan kaikki pitää tehdä mahdollisimman halvalla. (Kaivola & Launila 2007, 15.)

Kaivola ja Launila (2007, 15) toteavat, että julkinen sektori on oman byrokratiensa vuoksi jälkijunassa. Mikä muualla on havaittu toimimattomaksi, yritetään saada väkisin läpi muun muassa sosiaali – ja terveydenhuollossa. Kuitenkin osaa palvelutehtävistä ei

voida mitata yksiselitteisesti jollakin tunnusluvulla. Ei varsinkaan sellaisissa töissä, joiden keskiössä on ihminen.

Työelämässä tapahtuneet muutokset ovat tarkoittaneet, että tuottavuus on kasvanut ja kilpailukyky on parantunut, mutta samanaikaisesti ne ovat tuoneet mukanaan ilmiöitä kuten: kiire, stressi, työuupumus ja masennus. Työelämän muutokset vaikuttavat laajasti koko hyvinvointiin ja tässä hetkessä työelämää negatiivisesti leimaavia ominaisuuksia on kiire ja epävarmuus. Työsuhteiden vakaus on harvinaista. Pätkätyöt ovat nousseet voimakkaasti esille lamavuosien jälkeen, sen tarkoitus on ollut korvata määräaikaaisia ja vakinaisia suhteita.

Käsitys yleisestä palkkatyöstä on muuttunut. Ennen mielikuva normaalista palkkatyöstä oli elämänmittainen työpaikka tai työsuhde. Kun 14-15-vuotiaana käveli tehtaan portista sisään, käveli 60-65-vuotiaana ulos samasta portista. Tietenkään kaikki palkkatyö ei ennen ollut sellaista ja toisaalta tämänkaltaisia työuria voi olla vielä tänäkin päivänä. (Kaivola & Launila 2007, 15-17.)

Kuilu sukupolvien välillä on myös kasvanut. Työelämänsä 1980-90-luvulla aloittaneet, saivat työhön ja työntekoon varsin puritaanisen suhtautumisen. Työurat rakennettiin pitkällä tähtäimellä ja lyhyitä työsuhteita kohtaan ei arvostusta juuri löytynyt. Kun taas 1990-2000-luvulla uransa aloittaneiden työntekijöiden asetelma on muuttunut. Työuran kehitys ei perustu lineaariseen ja nousevaan kehitykseen, vaan uran suhteen ollaan valmiita tekemään isoja muutoksia, esimerkiksi kouluttautumalla useaan tai uuteen ammattiin sekä vaihtamalla työpaikkaa moneenkin otteeseen. (Kaivola & Launila 2007, 19.)

Kylliäiseltä (2009, 152) löytyy ajatus, jonka toivoisi iskostuvan ajattelumalliksi laajemminkin. Hänen mukaansa työn ei pitäisi missään nimessä olla taakka, eikä kirous. Sen pitäisi olla jotain päinvastaista. Työn itsessään pitäisi tuottaa tekijälleen hyviä asioita. Näitä asioita ovat mm. kohtuullinen toimeentulo, onnistumisen kokemukset, kasvu ihmisinä, elämään mielekkyyttä ja hyviä ihmissuhteita.

### **3.1 Työhyvinvointi**

Siltala (Siltala 2004, 31-33) määrittelee Sosiaali – ja terveystieteiden työntekijät ihmisiksi ja diakoniksi. Sosiaali- ja terveystieteiden työntekijät

ihmiset raatavat muiden hyväksi pyytämättä itse mitään. Työntekijät kokevat auttamistyön olevan tarpeellista ja merkityksellistä muille, jonka negatiivisena kääntöpuolena on, että kutsumusammattilaisten tulee uhrautua. Tämä kutsumustyö usein mielletään sellaiseksi, ettei siihen voi liittyä uupumista. Jos tunnustetaan, että siihen liittyy uupumista, siitä ei voi tai sovi puhua.

Suonsivu (2008, 5) toteaa, että hyvinvoinnin määritelmiä on useita, mutta nykyisen näkökulman mukaan se on yksilön kokemus omasta voinnistaan ja jaksamisesta. Se muodostuu ihmisen harmonisesta tasapainosta työn ja vapaa-ajan välillä. Työ hyvinvoinnin käsite on myöskin laajentunut yksittäisen yksilön tasolta koskemaan myös työympäristötekijöitä.

Yksilön kannalta työhyvinvointi määrittyy ja sen kokemukseen sisältyy terveyden ja turvallisuuden ulottuvuudet. Samaten tähän kokemukseen liittyy yksityiselämän ja työelämän laatu. Ihmisen hyvinvointi muodostuu tyytyväisyydestä omaan elämään ja tasapainosta arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä. Se muodostuu myös osallisuudesta ja omasta mahdollisuudesta vaikuttaa ympärillä tapahtuviin asioihin, oli kyseessä sitten työelämä tai oma arki. Työn, jotta se lisäisi hyvinvointia, pitää vastata yksilön edellytyksiä, kokemusta aikaansaamisesta ja oppimisesta sekä kehittymisestä. (Suonsivu 2008, 5.)

Työn merkitys yksilölle on usein koko elämäänsä keskeisesti vaikuttava tekijä. Se määrittelee yksilön suuntautumista ja identiteettiä, jatkuen läpi koko elämän. Tämä rakentuminen alkaa kouluttautumisesta. Yksilön elämänkaaren kehityksessä työllä on vaikutuksensa ammatti minän ja persoonallisuuden kehittymiseen. Työ on useille keino vaikuttaa elämänlaatuun – ja hallintaan. Ihmiset usein myös tunnustavat oman minuutensa työn kautta, kuten vanha sanonta ”työ on miehen mitta”- kuvastaa. (Manninen 2008, 221-222.)

Työhyvinvointi on kokonaisuus. Mannisen (2008, 219) mukaan työhyvinvointi voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen, joita ovat johtaminen, osaaminen, motivaatio, toimiva työyhteisö sekä terveys ja terveellinen ympäristö. Näiden lisäksi Manninen tuo esille myös työyhteisön vallitsevan luottamuksen merkityksen tärkeänä työhyvinvointia ajatellen.

Johtajuus on työhyvinvoinnin kannalta tärkeä asia. Hyvä johtaminen luo edellytykset toiminnan sujuvuudelle ja samaten henkilöstön hyvinvoinnille. Tärkeää on ymmärtää,

että jokainen yksilö, oli se sitten johtaja tai työntekijä vaikuttaa työyhteisön toimintaan. (Manninen 2008, 219)

Nissisen mukaan (2012, 106-107) esimerkiksi yhä ajatellaan, että konkreettinen resurssointi on riittävää työhyvinvoinnin edistämistä. Työntekijän fyysinen työturvallisuus hoidetaan kontrollilla, valvonnalla sekä muilla fyysisillä turvajärjestelmillä että oikealla ergonomialla, mutta samalla sivuutetaan työntekijän henkinen ja sosiaalinen työhyvinvointi.

Työntekijä tarvitsee fyysisen työturvallisuuden lisäksi nähdäksi ja kuulluksi tulemista, koska työntekijälle on tärkeää työnsä arvostus ja työn tulosten mittaaminen sekä kuvaaminen. Johdolta vaaditaan hyvää kontaktia henkilöstöön ja kokonaisvaltainen näkemys työarjesta.

Toinen alue on osaaminen. Osaaminen määrittyy ja muodostuu siitä, kun työpaikalla on kehittämismyönteinen asenne, kehittämisen tarpeet tunnistetaan ja näihin tarpeisiin vastataan. Osaamista ja tietoa hyödynnetään ja sitä jaetaan työntekijöiden kesken. (Manninen 2008, 219-220.) Kolmas Mannisen määrittelemistä alueista on toimiva työyhteisö. Kun työyhteisössä on sujuva toiminta ja me-henki, silloin työyhteisön tiedonkulku ja vuorovaikutus toimivat avoimesti ja yhteisiksi koetut ongelmat uskalletaan ottaa puheeksi. Johtaminen on osallistuvaa ja tasapuolisesti työntekijöitä kuuntelevaa. Työntekijän ja johdon välinen palaute ja keskustelu on rakentavaa dialogia sekä työnjako on oikeudenmukaista. Johtaminen itsessään on tasapuolista ja osallistuvaa. (Manninen 2008, 220.)

Motivaatio rakentaa työhyvinvointia ja sen merkitys on suuri. Työstä saatava palaute ja mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin työssä lisäävät motivaatiota ja sitä kautta jaksamista sekä viihtymistä työssä. Työyhteisön toimivuudesta on luonnollisesti vastuussa työpaikan jokainen työntekijä. Työyhteisössä esille tulevat ristiriidat pitäisi tunnistaa, niistä pitäisi uskaltaa puhua ja ne olisi selvitettävä silloin kun ne ovat ajankohtaisia. Selvittämättömät ongelmat aiheuttavat stressiä ja ovat kuluttavia työyhteisön jäsenille. (Manninen 2008, 220.)

Nissisen (2012, 113-114) mukaan organisaation kehittäminen työntekijää emotionaalisesti tukevaksi on mahdollista rakentaa organisaation johdon tutustumalla myötätunto-stressiin, tunnustamalla sen olemassaolo normaalina työilmiönä ja siitä keskustelemalla avoimesti.

Myötätuntostressin käsittely vaatii johtajilta yhteistyötä henkilöstön ja asiantuntijoiden kanssa kuten työterveyshuolto, työnohjaajat, henkilöstökouluttajat ja psykoterapeutit, jotka tuntevat yhteisöllisen ja yksilötason traumaattisen stressin ilmiöitä. Tärkeätä on organisaation johtajien tunnistaa myös myötätuntostressin myönteiset vaikutukset, jotka voimistavat koko työyhteisöä. Organisaation johto, työyhteisö ja työntekijä voivat vaikuttaa dialogisuuteen miten ne toimivat ja keskusteluun arjessa rakentavalla tavalla. (Nissinen 2012, 114.)

Edellä mainittujen asioiden lisäksi on työpaikalla vallitseva luottamus yksi merkittävimpiä asioita. Yhteisö, missä vallitsee luottamus, usein vuorovaikutus toimii ja työpaikalla vallitsee avoin ilmapiiri. Luottamukseen pohjautuva ilmapiiri lisää rohkeutta olla luova, joka taas johtaa siihen, että innovatiivisuus ja työn tulos paranevat. (Manninen 2008, 220.)

Jaksaminen yksilötekijöiden lisäksi riippuu myös monista yhteisöllisistä ja konkreettisista työ- ja työympäristöperäisistä tekijöistä. Esimerkiksi huonoissa oloissa väärin työtä tekemällä nopeutamme ja taas päinvastaisessa tilanteessa hidastamme työssä tapahtuvaa työ – ja toimintakykymme heikkenemistä. (Manninen 2008, 235.) Suonsivun (2008, 5) mukaan ihmisen työhyvinvoinnin lopputulos pitäisi olla kokemus fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnista työssä.

## 4 MYÖTÄTUNTOUUPUMINEN

### 4.1 Myötätuntouupumisen historiaa

Myötätuntouupuminen ei ole uusi ilmiö, vaan kautta historian ihmiset ovat tarvinneet sijaiskärsijöitä sekä myötäeläjiä. Sijaiskärsijöille ja myötäeläjille on ollut eri yhteisöissä oma roolinsa ja tehtävänsä. Yhteistä näille kaikille on se, että sijaiskärsijät ja myötäeläjät ovat ottaneet tehtäväkseen kantaa toisten hätää ja tätä kautta vähentäneet yhteisönsä ja siellä olevien ihmisten murheita. (Nissinen 2007, 53.)

Tarinoiden mukaan keski-ajalla Walesissa on ollut ihmisiä, jotka tunnettiin nimellä synninsyöjät. Näiden ihmisten tehtävä oli vapauttaa talonpojat omista synneistään heidän kuoltuaan. Synninsyöjät söivät talonpoikien tilalla olleita tuotteita ja tätä kautta ikään kuin söivät heidän syntinsä. Tämä edesauttoi sitä, että vainaja pelastettiin helvetiltä (Nissinen 2007, 53.)

Yhteisölle nämä synninsyöjät olivat sekä tarpeellisia, että vieroksuttuja. Synninsyöjien ajateltiin tämän syömisrituaalin seurauksena tartuttavan synti muihin ihmisiin ja siksi synninsyöjät oli pidettävä erillään muista. Tarpeen vaatiessa synninsyöjien oli taas oltava käytettävissä ja saatavilla. Nissisen (2007, 53) mukaan modernissa ammattiauttamisessa käytetään eri sanoja, mutta silti on kyse samantapaisesta asiasta.

Yhtenä myötätuntouupumisen tutkijana ja käsitteen laajentajana Nissinen (2007, 53) mainitsee Charles Figleyn, joka on amerikkalainen perheterapeutti ja psykotraumatologi. 1970-luvulla hoitaessaan Vietnamin sodan veteraaneja, Figley teki ensimmäiset havaintonsa ilmiöstä. Figleyn huomio kiinnittyi siihen miten hoidettavien sotaveteraanien omaisilla oli samanlaisia kriisireaktioita ja ongelmallisia toimintatapoja kuin itse hoidettavilla. Samankaltaisia reaktioita ja toimintatapoja oli havaittavissa myös näiden sotaveteraanien ammattiauttajilla.

Figley alkoi etsiä selitystä ja erityispiirteitä auttajan ja autettavan vuorovaikutuksesta, joka selittäisi miksi auttaja kantaa autettavan kärsimyksen seurauksia itsessään. Ennen termin selkeää muodostumista Figley kuvasi ilmiötä psyykkisen trauman siirtymisenä. Auttajat eivät kuitenkaan pitäneet Figleyn selityksestä ilmiölle. Auttajat pitivät selityksiä patologisoivina lähestymistapoina uupumisen kuvaamisessa. (Nissinen 2007, 53.)

Edellä mainitusta selityksestä herää, inhimillisten tunteiden sijaan, mielikuva lopullisesta ja vakavasta häiriöstä, jolloin herkästi herää suojautumisen tarve ja haluttomuus keskustella omista reaktioistaan ja tuntemuksistaan. Figley toivoi muuttavansa tätä ajatusmallia, koska useimpien auttajien kohdalla ei kuitenkaan ole kyse psyykkisestä vauriosta. Huomioitava on, että psykososiaalisilla ongelmilla ja ilmiöillä on keskeinen merkitys myötätuntouppumisessa. Figley alkoi pyrkiä irti patologisoivasta asenteesta ja täten valitsi käsitteen myötätuntouppuminen (compassion fatigue). (Nissinen 2007, 54.)

## 4.2 Myötätuntostressi

Työntekijät, jotka tekevät ihmissuhdetyötä, ovat jatkuvasti tekemisissä myötätunnon kanssa. Myötätuntoisuudella on positiiviset ja negatiiviset seuraukset, jotka ovat työntekijällä jatkuvasti vuorovaikutuksessa. (Nissinen 2012, 28.) Ihmissuhdetyön emotionaalista stressiä on perinteisesti kuvattu käsitteillä: loppuunpalaminen, sekundäärinen traumaattinen stressi, sijaistraumatisoituminen, vastatransferenssi (vastatunteet) ja myötätuntouppuminen. Myötätuntouppumisen voi ajatella edellä mainittujen kuvattujen käsitteiden kokoavaksi käsitteeksi. Loppuunpalaminen, sekundäärinen traumaattinen stressi, sijaistraumatisoituminen ja vastatunteet syventävät sitä ilmiötä, mitä työntekijän kokemuksissa ja työyhteisössä tapahtuu. (Nissinen 2007, 53.)

Myötätuntostressi (compassion stress, emotional stress) vaikuttaa jokaiseen ihmissuhdetyöntekijään ja jokaiseen, joka työroolissaan kohtaa inhimillisiä tragedioita. Myötätuntostressi (työperäinen emotionaalinen stressi) on seurausta asiakkaiden raskaista emotionaalisten tilanteiden toistuvista todistamisista. (Nissinen 2007, 30.) Myötätuntostressi on työntekijän kuormittumista, joka syntyy emotionaalisesta altistumisesta kärsivän auttamisessa.

Myötätuntostressin vahvuuteen vaikuttavat työntekijän kokemus työn tyydyttävyydestä ja siitä kuinka työntekijä pystyy asettumaan erilleen asiakkaan kokemuksesta sekä arvioimaan tilannetta ulkopuolisena. Työntekijän on mahdollista toimia tehokkaasti sekä empaattisesti, jos hän pystyy näkemään työn mielekkyyden ja tulokset. Tärkeää on myös, että työntekijä pystyy asettumaan asiakkaan psyykkisten prosessien ulkopuolelle. (Nissinen 2007, 59.)



Huomioitava on, että myötätuntostressi on työperäinen olotila ja myötätuntuupumus yhteisöllinen ilmiö. Myötätuntostressi on seurausta ensisijaisesti työn sisällöstä. Myötätuntostressi ei muodostu työntekijöiden persoonallisista piirteistä tai epäammattillisesta toiminnasta kuten monta kertaa luullaan. Myötätuntostressin syvyyteen vaikuttaa sen sijaan työntekijän henkilökohtaiset ja työyhteisöön liittyvät tekijät, koska ne ohjaavat emotionaalisen stressin käsittelyä stressiä lisäten tai vähentäen. (Nissinen 2012, 31.)

Työntekijän omat ja työyhteisön toimintatavat voivat joko torjua henkisen paineen kieltämällä sen kuulumisen työntekijän ammatilliseen toimintaan tai työyhteisö toimintatavat voivat tukea työntekijää emotionaalisen paineen käsittelyssä työpaikalla. Toisin sanoen työntekijät ja työnjohto voivat vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti myötätuntostressin kehittymisessä työntekijän myötätuntuupumiseksi, mutta työntekijät ja työnjohto eivät voi estää työntekijän emotioita inhimillisessä kanssakäymisessä. (Nissinen 2012, 31.)

### **4.3 Myötätuntuupuminen**

Myötätuntuupumus (compassion fatigue) on Nissisen (2012, 31-32) mukaan työuupumusta, jossa kehittyvä stressi etenee ja voimistuu vähitellen lähes huomaamatta. Myötätuntuupuminen liittyy työn emotionaalisiin haasteisiin, jotka koskettavat jokaista työntekijää ammatillisista taitoista, henkilöhistoriasta ja luonteesta riippumatta. Myötätuntuupumus on kokonaisvaltainen ja syvä väsymystila, joka on kokonaisvaltaisempi kuin loppuunpalaminen. (Nissinen 2012, 31-32.)

Myötätuntuupumus on seurausta toistuvasta, empaattisesta toisen ihmisen kärsimysten jakamisesta tai todistamisesta. Myötätuntuupumus on psykofyysinen jännittyneisyyden tila, jossa asiakkaiden kertomukset täyttävät työntekijän tietoista ja alitajuisia mieltä. Myötätuntuupumus ilmenee emotionaalisesti kuormittavien auttamissuhteiden että tilanteiden sekä niistä muistuttavien asioiden tietoisena ja alitajuisena torjuntana. Myötätuntuupumiselle ovat ominaisia fyysiset stressireaktiot, sisäinen turtuneisuus, kyynisyys, ammatillisen itsetunnon heikkeneminen sekä ihmissuhdeongelmat työssä että yksityiselämässä. (Nissinen 2012, 54-55.)

Loppuunpalamisessa kuten myös myötätuntouupumisessa työntekijän kokemuksia alkaa pikkuhiljaa hallita riittämättömyyden tunteet ja työntekijän ammatillinen itsetunto alkaa heiketä. Työntekijä on pettynyt kykyynsä säädellä henkisiä paineita ja tuntee asiasta sekä syyllisyyttä, että häpeää. Työntekijä voi syyttää itseään huonosta ammatillisuudesta ja puutteellisesta kyvystään huolehtia itsestään. Itsekriittisyyden vahvistuessa saattaa kielteisyys kohdistua myös omaan ammattiin ja työnalaaan. Ammatti ja työnala vaikuttavat epätarkoituksenmukaiselta ja vääränlaiselta. Työntekijän toiveikkuus vähenee ja näköalattomuus lisääntyy eikä työntekijä pidä työn kehittämistä mielekkäänä. (Nissinen 2012, 35.)

Työntekijän havainto omasta olostaan saattaa muuttua synkemmäksi ja kuva omasta elämästä supistuneemmaksi. Kontaktit ihmisiin saattavat vähentyvät ja muuttua hämmennyneellä tavalla hankaliksi. Koska myötätuntouupumisen alku on usein huomaamaton, kokee työntekijä elämänsä muuttuneen harmaammaksi. Työntekijä ei välttämättä osaa heti tunnistaa myötätuntouupumisen yhteyttä työn sisältöön tai emotionaalisen stressin hallitsemattomuuteen. Myötätuntouupumisen vaikutukset ulottuvat laajasti työntekijän ja hänen yhteisönsä kohdalla. Uupumisen merkkejä voi havaita useilla elämänalueilla. (Nissinen 2012, 35.)

Myötätuntouupuminen tunnistetaan aluksi usein fyysisinä stressioireina. Fyysisten stressioireiden lisäksi alkaa ilmestyä myös psyykkisiä oireita ja ihmissuhdeongelmia. Psykofyysiset oireet ja sosiaaliset seuraukset ovat samankaltaisia kuin loppuunpalamisessa, joihin kuuluu asioiden ja ihmisten torjunta, elämäntapahtumien merkitysten kieltäminen sekä torjunta ja kyynistyminen. (Nissinen 2012, 35.)

Työntekijä menettää vähitellen myötäelämisen kykynsä tai halunsa ja pyrkii minimoimaan myötäelämisen kyvyn tai halun, jotta työntekijä jaksaisi vastaanottaa lisää asiakkaiden ongelmia ja yleensäkin elämän haasteita. Hoitamaton myötätuntouupuminen johtaa psykofyysisiin stressisairauksiin, sosiaalisen elämän supistumiseen, yksinäistymiseen työssä ja työntekijän muussa elämässä yleisesti. Samankaltaisia oireita löytyy loppuunpalamisesta että myötätuntouupumisesta. Myötätuntouupuneelle oma työnala on yhä mielekäs ja merkittävä, vaikka aiemmin mainittu kriittisyys korostuukin. (Nissinen 2012, 36.)

Myötätunnon uuvuttamanakin työntekijä haluaa tehdä työtään, kun taas loppuunpalaaneelle työ ei ole merkittävässä asemassa eikä sen tekeminen. Työntekijälle työn tekemiseen ja tulokseen vaikuttavat asiat ovat merkityksettömiä ja työn motivaatio ja mielekyys ovat hävinneet. Näin voi käydä myös myötätuntouupuneelle työntekijälle, mutta moni ihmissuhdetyön ammatikseen valinnut työntekijä näkee väsyneenäkin työnsä merkittävyyden ja haluaa uupumuksesta huolimatta sitoutua siihen. (Nissinen 2012, 36.)

Nissisen mukaan uupumista aiheuttavia tekijöitä löytyy niin ympäristöstä (kulttuuri, yhteiskunta, uskonto, politiikka ja historia) kuten myös yksilöissä, auttamisyhteisöissä ja työyhteisöissä. Myötätuntouupumisen hoitoon käytetään samoja menetelmiä, kuin työuupumiseen yleensä. Näitä hoitomenetelmiä ovat työnohjaus, koulutus ja työyhteisön kehittämispäivät. Osana myötätuntouupumisen hallintaa kuuluvat virkistystoiminta, levon ja toiminnan mielekäs vaihtelu ja työtehtävien määrään sekä sisällön kuormittavuuteen vaikuttaminen. (Nissinen 2007, 184.)

#### **4.4 Tukitoimet ja ennaltaehkäisy**

Jos auttajan tekemässä työssä on myötätuntouupumisen riski, tukitoimilla on tärkeä kiinnittää huomio erityisesti työntekijän kokemuksellisuuteen ja uupumisen seurauksiin yksilö – ja yhteisötasolla. (Nissinen 2007, 185). Työtä tehdään työntekijän persoonalla ja siksi tuen kysymykset suuntautuvat siihen, miten emotionaalisesti työ uuvuttaa työntekijää ja mitä työntekijä tarvitsee tuekseen. (Nissinen 2007, 186).

Tämän vuoksi työyhteisöissä tulee lisätä tietoa henkisen kuormittumisen dynamiikasta ja sen vaikutuksista yhteisöllisyyteen, koska myötätuntostressitiedon lisääntyessä työyhteisöistä voi kehittyä työntekijöille merkittävämpiä tukirakenteita. Kantava työyhteisö tarjoaa työntekijälle, jolla on asiakastyöstä raskas yksilökokemus, kestävyyttä ja tukea raskaissa työvaiheissa. Olemassa olevasta kokemuksesta huolimatta työntekijöitä veloitetaan työskentelemään yksilösuorittajina samalla velvoittaen heitä kantamaan vastuu yksin. (Nissinen 2012, 102.)

Oman jaksamisen pohdiskeluun ja henkisen kuormittumisen ajattelemiseen työntekijä tarvitsee rauhallista vapaa-aikaa, luovaa mieltä ja halua pohtia omaa työ- ja elämäntilannettaan. Työntekijän pysähtyminen ja rauhoittavien asioiden tekeminen yksityiselämässä lisää mielenrauhaa, joka mahdollistaa tilan ajatuksille. (Nissinen 2012, 148.)

Myötätuntouppumuksen prosessissa on paljon hiljaista ja sanatonta kokemusta. Työntekijän on uskallettava ottaa vastaan kokemuksia ja mielen toimintoja, joita ei käynnistetä ja hallita rationaalisella ajattelulla. (Nissinen 2012, 216.)

Työntekijä on vuorovaikutuksessa työyhteisön ja ryhmän kanssa, jolloin ryhmä ja yksilö vaikuttavat toisiinsa vuorovaikutteisesti. Tässä vuorovaikutustilanteessa työyhteisö vaikuttaa työntekijän kokemukseen joko uuvuttamalla tai tukemalla. Ennaltaehkäisyä mietittäessä on pohdittava työntekijän kokemuksia auttamistyössä ja työyhteisön vaikutuksia siinä työskenteleviin työntekijöihin. (Nissinen 2007, 186.)

Myötätuntouppumisen ennaltaehkäisyssä ja hoitamisessa ei vaikuteta pelkästään yksittäiseen työntekijään vaan siinä tuodaan käsiteltäväksi työpaikkakohtaisia ja yhteiskunnallisia tekijöitä havainnoitaviksi ja vaikuttamisen kohteiksi. (Nissinen 2012, 102.)

Työntekijän ja työyhteisön asenteiden vaikutuksella on merkittävä osa myötätuntouppumisen ehkäisyssä. Myötätuntostressin ehkäisyä vaikeuttaa, jos sen riskeistä vaietaan tai sitä vähätellään ammattiin kuulumattomana. Tämä on tuhoisaa sekä yksilö että yhteisötasolla. Tuloksellinen myötätuntouppumisen ennaltaehkäisy tai hoito vaatii, että näihin suhtaudutaan myönteisellä asenteella. Työyhteisön on haluttava etsiä aktiivisesti voimavaroja, joilla emotionaalista uuvuttavuutta hallitaan. (Nissinen 2007, 186.)

On tärkeää tiedostaa, että työntekijän tuki ei voi koostua yksittäisistä toimenpiteistä. On myös tiedostettava, että myötätuntouppumisen riski kuuluu jokaisen ammattiauttajan työnkuvaan, jonka tulee tiedostaa koko työyhteisö. Tukitoimien pitäisi näkyä monipuolisesti toiminnan rakenteissa. Työyhteisöissä olisi oltava tukevia ja pysyviä rakenteita, jotka antavat työntekijöille henkistä taustatukea ja varmuuden, että heidän työnsä haasteet otetaan vakavasti. (Nissinen 2007, 186.)

Nissisen (2007, 188) mukaan auttajille tarkoitetun tuen suunnittelua tulisi ohjata kolme periaatetta, jotka ovat tiedostaminen ja tunnistaminen, toisena on tasapaino sekä kolmantena periaatteena yhteys muihin ihmisiin, omaan itseensä ja elämän kannatteleviin tekijöihin. Jos myötätuntouppumiseen halutaan vaikuttaa, on näiden mainitun kolmen

kohdan vahvistuttava ja niiden esteitä on tutkittava ammatillisesti työyhteisössä sekä henkilökohtaisessa elämässä. (Nissinen 2007, 188.)

Tiedostaminen ja tunnistaminen ohjaavat Nissisen (2007, 187) mukaan tarkastelemaan rajoja ja tarpeita, jotka koskevat työyhteisöä ja työntekijää. Tämä auttaa työntekijää ymmärtämään omia tunteitaan ja voimavarojaan. Sisäinen tasapaino tukee työntekijän tietoisuutta omasta itsestä ja ympäröivästä maailmasta. Omat arvot, voimavarat ja henkilökohtaiset prioriteetit ovat osa työntekijää ja hänen on muistutettava niistä itseään, ammattiroolistaan riippumatta.

Työntekijän sisäisen tasapainon hallinta toimii vastavoimana työn kuormittaville tekijöille ja tukee kokemuksia työn haasteiden hallinnasta. (Nissinen 2007, 187).

Työntekijän yhteys itseensä, muihin ihmisiin ja kannatteleviin tekijöihin tarkoittaa ihmisen ihmissuhteiden merkitystä ja vaikutusta, jos työntekijä on riskialtis myötätuntuupumiselle. Nissinen (2007, 187) näkee tärkeänä, että työntekijän käytöksessä kiinnitetään erityisesti huomiota eristäytymisen merkkeihin ja samalla tuetaan työntekijän yhteyttä omaan itseensä, muihin ihmisiin ja työntekijää itseään kannattelevaan suurempaan voimaan. (Nissinen 2007, 187.)

Tiedostaminen ja tunnistaminen, tasapaino ja yhteys itseensä on vahvistettava ja tutkittava niiden esteitä, oli sitten kyseessä työntekijän oma henkilökohtainen elämä tai työyhteisö. Näillä asioilla on iso merkitys, kun halutaan vaikuttaa myötätuntuupumiseen. On tärkeä huomioida uupumista analysoidessa pystyykö työntekijä erottamaan ne auttamisjärjestelmän prosessit, joihin voi vaikuttaa niistä prosesseista joille yksittäinen työntekijä ei voi mitään. Jossakin määrin työntekijän on pystyttävä sopeutumaan rakenteisiin, vaikka näkisikin niiden tuhoavat vaikuttimet. Työntekijän tulisi tunnistaa, mitä asioita arjessa voi muuttaa ja mitkä asiat taas ovat seurausta rakenteiden toimimattomuudesta. (Nissinen 2007, 189).

Kun puhutaan myötätuntuupumisesta prosessina ja mietitään sen ennaltaehkäisyä, nouse esiin kaksi näkökulmaa; auttamisen uuvuttavuus ja sen merkitys auttajan kehittymiselle. Tämä kokemus Nissisen mukaan läpäisee myötätuntuupumisen prosessin sen synnystä ennaltaehkäisyyn asti. Uuvuttavuuden ja ammatillisen kehittymisen vuorovai-

kutus näyttäytyy siinä, että työn sisältö on sinänsä keskeinen uupumista ehkäisevä tekijä. (Nissinen 2007, 190).

Uuvuttavien ilmiöiden vastavoimana on kokemus työn mielekkyydestä ja työntekijän motivaatio kehittyä emotionaalisten haasteiden avulla. Uuvuttavuuteen vaikuttaminen perustuu henkisesti raskaiden töiden analysointiin ja siihen, että tietoisuus työn merkityksellisyydestä vahvistuu. Jos ymmärretään tunnerasitteiden kuuluvan auttamiseen ja sitä kautta tajutaan uupumisoireiden olevan pyrkimys sopeutua, niitä aletaan myös tulkitella työn kysymyksinä. Näin rasitteet muuttuvat voimavaraksi. (Nissinen 2007, 190.)

Työntekijän on tärkeä tutkia elämää ja tarkkailla ympäristöä ja sen muutoksia. Miten muutokset vaikuttavat työntekijän elämään ja millaisesta elämäkulusta se kertoo. Millaiset arvot ja asenteet ohjaavat elämää yleisesti ja miten yhteiskunnalliset olosuhteet muuttuvat eri päätösten seurauksena. Julkinen keskustelu ja kulttuuri eri muodoissaan ovat yhteydessä työntekijän elämän ongelmiin sekä niiden ratkaisemiseen. (Nissinen 2007, 190).

Historian ymmärtäminen ja tulevaisuuden näköalat antavat aineksia työntekijälle oman paikkansa hahmottamiseen ja tätä kautta työntekijä voi löytää paikkansa ja hahmottaa itsensä osana laajempaa kokonaisuutta. Työntekijän olisi tärkeää pystyä olemaan siinä todellisuudessa, missä autettavat elävät ja ovat. (Nissinen 2007, 190.)

Kun päästään vaiheeseen, missä mietitään tukitoimia, nousee Nissisen mukaan kolme näkökulmaa.

Ensimmäisenä työntekijän on selvitettävä itsellensä se, miten hän pitää huolen omasta itsestä yksityiselämässään. Tämän lisäksi on selvitettävä, miten työntekijä käyttää ammatillista tukea ja mitä apua työntekijä tarvitsisi lisää. Toiseksi näkökulmaksi muodostuu se, että työntekijän on kehitettävä omia stressinhallinta menetelmiä niin työajalla kuin vapaa-ajalla. On tärkeää tiedostaa omat rajat liittyen stressiin (normaali ja uuvuttava) sekä miten stressiä pystyy säätelemään. Kolmas näkökulma on käsitys itsestä, elämästä ja ihmisestä. Näiden asioiden on muodostuttava ennaltaehkäisyn ja hoidon keskeisiksi kysymyksiksi, koska ne vaikuttavat keskeisesti myötätuntouupumiseen. (Nissinen 2007, 193.)

Auttamisorganisaatiot ovat tekemisissä kärsimyksen kanssa, eivätkä ongelman ratkaisuvaihtoehdot ole aina yksiselitteisiä. Auttamistyö tavoittelee ja saavuttaa, hyviä tuloksia, mutta ne voivat jäädä usein vaillinaisiksi ja kärsivän kohtaaminen sekä auttaminen ovat aina keskeneräistä ja rajallista. Tähän liittyy työntekijän ja yhteisön emotionaalinen uupuminen. Myötätuntouupumiseen vaikuttamisen peruslähtökohta on, että tiedostaa uupumisen riskin kuuluvan ammattiauttamiseen. (Nissinen 2007, 237.)

Myötätuntouupumisesta puhumisen tavoitteena on palauttaa auttamistyöntekijät omaan ihmisyyteensä sekä läsnä oleviksi yksityiselämässä ja työssä. Tämä ei ole dramaattinen asia, joka ymmärretään pitkien oppimäärien avulla, vaan tavallisen elämän tulkitseminen riittää. Myötätuntouupumisen ymmärtämisen tavoite on vapauttaa työntekijät uuttavista työelämän ajatuskierteistä käyttämään tehokkaasti henkilökohtaisia kykyjään ja saamaan työstään iloa ja tyydytystä. (Nissinen 2007, 241.)

#### **4.5 Myötätuntotyydytys**

Myötätuntotyydytys (compassion satisfaction) on ammatillisen kasvun osatekijä. Ihmissuhdetyön asiakassuhteissa syntyvät raskaat tunteet ja ajatukset ovat osa vuorovaikutusta, jota voi kehittää. Kasvun ja uupumisen potentiaalit ovat jatkuvasti vuorovaikutuksessa keskenään. Henkinen kuormittuminen on osa työtä. On tärkeää, että työntekijä pysyy näkemään kuormittumisen syyn olevan myötätuntoisuudessa ja että myötätuntoisuus takaa työn laadun asiakkaalle ja työn tyydyttävyyden työntekijälle. (Nissinen 2012, 30.)

Myötätuntotyydytys on ammatillinen kokemus osallisuudesta asiakkaan tragedian jakamiseen ja auttamiseen. Työntekijälle syntyy kokemus, että työntekijä pystyy riittävästi tukemaan asiakkaan voimavaroja sekä elämän eheytymistä. Työntekijä tiedostaa, että työntekijä ei pysty pelastamaan asiakasta. Työntekijä kokee silti työpanoksensa riittäväksi asiakkaan selviytymiskamppailussa. (Nissinen 2012, 28-29.)

Myötätuntotyydytys syntyy tarkoituksenmukaisesta ammatillisesta toiminnasta ja antoisasta vuorovaikutuksesta asiakkaan kanssa. Myötätuntotyydytys on iloitsemista että suremista sekä katseen luomista positiiviseen muutokseen yhdessä asiakkaan kanssa.

Samalla työntekijä sekä asiakas kokevat toiveikkuutta ja ratkaisun mahdollisuuksia silloinkin kun mahdollisuudet tuntuvat lähes olemattomilta. (Nissinen 2012, 29.)



## 5. TUNTEET JA NIIDEN MERKITYS

### 5.1 Tunteet ennen ja nykyään

Ruumis ja tunteet ovat olleet historiassa arvoasteikossa alempana kuin sielu ja järki. Tunteet on katsottu haittaavan järkeä samoin kuin ruumiin tarpeet sielulle, jonka vuoksi tunteita tulee hillittävä samaan tapaan kuin ruumista hallittava. Platon ja uuden ajan filosofian perustajahahmo René Descartes pitivät järkeä ihmisen korkeimpana kykynä, jonka ääntä tuli kuunnella. Heidän mielestään tunteet sokeuttivat järjellisen ajattelun, jonka vuoksi piti varoa joutumasta sen valtaan.

Platonin mielestä ihmisellä oli into- ja halusielu. Hänen mielestään järki ohjasi ja tunteet antoivat voiman. Järkisielun tehtävä oli etsiä viisautta ja laittaa into- ja halusielu kuriin. Intosielun piti kehittää rohkeutta ja halusielun taas kohtuullisuutta. Platon sijoitti järjen päähän, innon rintaan ja halun alavatsaan. Täydellinen sopusointu sielunosien välillä oli ihmisen korkein hyvä, joka oli ihmisruumiin sisällä ja muodosti kolmiosainen sielun. (Molander 2003, 13-14.)

1600-luvulla René Descartes loi dualistisen tunneteorian, sillä uudet tekniset keksinnöt ja 30-vuotinen sota sekä siihen liittynyt väkivalta herättivät hänessä mielenkääntymyksen renessanssihumanismista rationalismiin. Maailma tarvitsi järjestystä kaaokseen. (Molander 15.)

Descarten mukaan tunteet olivat sielun ja ruumiin yhteenliittymän seuraamuksia. Hänestä käpylisäke oli sielun asumus ja samalla ruumiin ja sielun eli aineen ja hengen vuorovaikutuspaikka, koska käpylisäke oli vaivojen pariton elin. Descarte teki havaintojensa pohjalta yhteenvedon, että käpylisäkkeen tehtävä oli oltava parillisten aistinelinten erikseen tuottamien havaintojen yhteen liittäminen. Hänen mielestään perustunteita oli kuusi: ihmettely, rakkaus, viha, halu, ilo ja suru ja muut tunteet olivat näiden johdannaisia. (Molander 2003, 5.)

1880-luvulla William James ja Carl Lange esittivät teorian tunteiden ruumiillisesta perustasta. Teoria muistutti Descartesin ajatuksia. Jamesin ja Langen teorialla on yhä tänä päivänä vaikutusvaltaa varsinkin neurofysiologian ja kokeellisen psykologian piirissä. (Molander 2003, 15.)

Suomalainen elämäntutkija Jeje Pekka Roos on lanseerannut sisäisen elämänhallinnan käsitteen. Roosin ja Lazaruksen käsitykset elämänhallinnasta ovat pitkälti yhteneviä toistensa kanssa. Roosin mukaan sisäinen elämänhallinta on ihmisen kykyä sopeutua katsomaan tapahtuvia asioita parhain päin ja sisällyttämään elämäänsä myös dramaattisia tapahtumia. Hänen mielestään sisäisen elämänhallinnan opetteleminen on aloitettava lapsuudessa ja jatkettava läpi elämän. Kielteisten tunteiden ylikorostumista Roos näkee kulttuurisidonnaisena ilmiönä. (Molander 2003, 16.)

Pietiäinen määrittelee tunteiden olevan voimakkaampia ja vähemmän opittuja kuin työntekijän ajatukset ja äly. Hänen mielestään tunteet ovat rikkaampia ja lähempänä elämän ydintä, sen olemusta, tarkoitusta sekä arvoa kuin äly. Työntekijän kyky ajatella, tiedostaa ja arvostaa asioita on tunnesidonnaista, koska tunteet ohjaavat työntekijää ja kulttuuriamme. Työntekijällä voi olla lukkiutuneita tunteita tai muita kehossa muistissa olevia tunteita sukunsa tunneperimästä, lapsuudesta ja eletystä elämästä tulleita traumoja, joihin työntekijällä voi liittyä outoja ja pelottavia tunteita. Näiden tunteiden kanssa työntekijä on varuillaan. Nämä tunteet voivat muodostaa työntekijän kehoon ”möykyn”, joka voi esimerkiksi tuntua fyysisessä kehossa rinnassa tai kurkussa. Työntekijän tiedostaessa tunteen ja sen mikä tapahtuma sen on nostanut, hän vapauttaa oivalluksensa kautta itsensä lukkiutuneesta tunteesta. (Pietiäinen 2004, 25-26.)

Tämän hetken aikaamme luonnehditaan tunnekorosteiseksi. Tunteita käsitellään, herätetään ja niihin vedotaan yhteiskunnan eri aluilla, jolloin valtakoneisto on alkanut käyttää niitä välineinään toteuttamaan omia järjestelmiään. Näin siksi koska tunteet myyvät ja niiden kokijoilla on ostovoimaa. Esimerkiksi ihmisten henkilökohtaisista asioista ja julkisesta nolaamisesta on tehty viihdettä. (Molander 2003, 19.)

Tunteet tarjotaan katselijoiden kulutettaviksi. Tunteina jaetaan myös väkivaltaviihdettä ja televisiokärsimystä, joihin katsoja vähitellen turtuu. Tämä tunneärsykepommitus haalistaa elämyksiä ja tuottaa rokotteen tavoin immuniteetin tunnevaikutuksille, jolloin tunteet ovat menettämässä ihmisillä makunsa. Tunteiden esittämisen korostumista ja niiden irtaantumista ihmisten todellisesta elämysmaailmasta on sanottu postemotionaalisuudeksi eli jälkitunteellisuudeksi. (Molander 2003, 19.)

Tunteiden sosiaalinen merkitsevyys on lisääntynyt, koska ne ovat siirtyneet ihmisten sisältä ihmisten välille. Työmarkkinoille on nostettu yhdeksi painotus alueeksi henkilösuhteet, joihin viitataan tunneosaamisella. Lahjakkuuden kriteeriksi ei riitä enää ajateluälykkyys vaan työntekijältä on löydettävä tunneälyä, joka on määritelty itsetunteumuksen ja sosiaalisten taitojen yläkäsitteeksi. (Molander 2003, 20.)

## 5.2 Työntekijän tunteet

Nissisen (2012, 86) mukaan tunteiden käsittely ja ilmaiseminen on ylipäätänsä ihmissuhteissa haastavaa. Esimerkiksi työntekijän on vaativaa löytää työn lomassa oikea tapa, aika ja paikka omien tunteidensa ilmaisemiseen. Varsinkin jos tunteet ovat negatiivisia kuten suru, viha tai turhautuminen. Työntekijän tunteet tarvitsevat toisen työntekijän kuulemaan tunteitaan, jota toiset työntekijät eivät välttämättä huomaa antaa.

Pietiäinen toteaa, että työntekijän aidolla tunteella on aina kohde ja ne ovat intentionaalisia. Hänen mukaansa ihminen pelkää tai vihaa jotain tai työntekijä on syyllinen johonkin tai hän häpeää jotakin. Kohtaamattomana nämä tunteet voivat muuttua eikohteelliseksi ja hämärtyä, jolloin esimerkiksi työntekijälle kehittyy tunteen kieltämisestä syntyvä tila ja siihen liittyvä toimintamalli. Pietiäisen mukaan rehellisesti ilmaistu viha on positiivinen tunne, jolloin positiivisen tunteen tilassa oleva työntekijä vaikuttaa myönteisesti myös ympäristöönsä. Esimerkiksi lapsi, jolla on purkautumismahdollisuus tunteilleen, muuttaa kokemansa tunteet myönteiseksi voimaksi omassa elämässään. Näiden vaikutuksesta lapsi uskaltaa ilmaista mielipiteensä, sanoa ei ja suuttua jouduttuaan väärin kohdelluksi. (Pietiäinen 2004, 29-30.)

Työntekijä, joka on empaattinen, samaistuu asiakkaan neuvottomuuteen tunteiden ilmaisussa ja pyrkimykseen tunteiden torjuntaan. Asiakkaan tunteiden torjunta voi työntekijän myötäelämisen seurauksena toistuvana aiheuttaa työntekijälle tunteettomuutta ikään kuin niitä ei enää olisi ollenkaan. Työntekijä ei kykene kantamaan henkistä kuormaa kauaa vaan se alkaa suureta vähitellen ylivoimaiseksi, josta seuraa kontrolloimat-

tomia tunteenpurkauksia. Työntekijän tunteenpurkauksen voi aiheuttaa työntekijän kokemana pienikin ärsyke. (Nissinen 2012, 87.)

Tunteen kieltäminen ja patouttaminen alkaa kerääntyä työntekijälle ja aiheuttaa jossain vaiheessa niin kovan henkisen paineen, että seurauksena työntekijälle on muun muassa tunnemyrskyt. Esimerkiksi työntekijän pitkään kontrolloima ja käsittelemätön vihan tunne purkautuu joko sisäisesti, ulkoisesti tai molemmilla tavoilla työntekijän estämisyriksistä huolimatta. Pietiäinen on määritellyt tunnemyrskyt toivottaviksi ja terveiksi ilmiöiksi, koska se auttaa työntekijää tunteiden purkamisessa. Työntekijän tunnemyrsky on lievempi kuin tunneräjähdys, joka on purkautuessaan voimakas, hallitsematon ja siksi vaarallinen. (Pietiäinen 2004, 38-39.)

Työtä ajatellessa tunteet ovat eriarvoisia. Työntekijän oletetaan hallitsevansa tunteensa tietyllä tavalla ollakseen hyvä työntekijä. Työyhteisössä on olemassa toivottuja, vähemmän toivottuja ja ei-toivottuja työtunteita. Kielteisten työtunteiden käsittely on saanut vähän huomiota, sillä työpsykologiassa on puhuttu ensisijaisesti toivotuista tunteista. (Molander 2003, 29.)

Kielteisiä tunteita ei ole tuotu esiin, koska työntekijän ei kuulu tuntea niin. Toisaalta kielteisesti tuntevaa työntekijää aletaan leimata yhteistyökyvyttömäksi ja hankalaksi. Negatiivisilla tunteilla tiedetään olevan keskeinen osa ihmisten arjessa ja ne pilaavat tunnelman eivätkä sovi työpaikan hillittyyn ilmapiiriin. Sopimattomia tunteita ei haluta paljastaa. Sopimattomiin tunteisiin lukeutuu muun muassa inho, kateus, mustasukkaisuus ja viha. (Molander 2003, 29.)

Työntekijän kaikki tunteet ovat arvokkaita kuten viha, joka on arvokas ja tarpeellinen tunne. Pitkittyessään se alkaa kääntyä työntekijää vastaan, koska käsittelemätön vihan tunne nousee esiin aina uudelleen ja uudelleen vuosien ja vuosikymmentenkin jälkeen. Oleellista on työntekijän ottaa tunteensa hallintaan muun muassa kuuntelemalla niitä hautaamisen ja ohittamisen sijasta. Työntekijän on hyvä työskennellä tunteidensa kanssa, jotta hän hallitsee tunteensa eikä tunteet häntä. (Kylliäinen 2009, 92-93.)

Vaativissa työtehtävissä tunteita puskuroidaan. Ihmisen hoitaminen voidaan osittaa erilaisiksi toimenpiteiksi ja potilas pilkkoa eri tavalla tutkittaviin ja hoidettaviin osiin, jolloin häivytetään mielikuva kokonaisesta kanssaihmisestä ja laimennetaan tuskallista ajatusta ”minä voisin olla hänen asemassaan” -tunnetta. Organisaatioissa luodaan myös puskurihenkilörooleja, joille ominaista on, että etulinjan työntekijöiden tulee vastaanottaa asiakkaan tunteet. Näin he mahdollistavat taustatoimijoille tunnevapaan vyöhykkeen, jolloin heillä on mahdollisuus tehdä asiakkaiden kannalta myös epäedullisia päätöksiä huolehtiessaan töiden järjestelyyn liittyvistä asioista. (Molander 2003, 30.)

Työntekijöiden tunnekäyttäytymistä pyritään säätelemään organisaation puolesta siten, että sen ja asiakkaiden odotuksen kohtaisivat tavoitteensa. Tällöin tunteiden esittämiseksi muokkautuu sääntöjä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Työntekijät sosiaalisuivat huomaamaan, millaiset tunteet kuuluvat asiaan, millä tavalla ne pitää tuoda esiin ja mitkä tunteet kuuluu peittää. (Molander 2003, 31.)

Työyhteisön tulee ryhtyä tunnetasapainoa normalisoiviin toimiin tunnevakaan tilanteen takaisin palauttamiseksi. Vastatoimet tarkentavat tunteiden esittämisen rajoja ja erottelevat asiallisen käytöstävän asiaankuulumattomuutta. Esimerkiksi tahditon käytös vaimennetaan paheksumalla normien rikkojia ja tunneilyöntiin syyllistyneet leimataan välinpitämättömiksi ja heidän vaikutusvaltaansa vähennetään. (Molander 2003, 31.)

Tällä hetkellä kulttuurissamme tunteet ja niihin liittyvät tunneräjähdykset eristetään pois ihmisten silmistä kuten esimerkiksi kuoleman pelko sairaaloihin, viha vankiloihin ja syyllisyys tuomioistuimiin. Työntekijöillekään ei anneta kaikkiin tunteisiin purku mahdollisuutta, koska yhteiskunnassamme turvaudutaan ihmisten eristämiseen kohtaamisen sijasta. Näin toimittaessa yhteiskunnassamme ei ole valmiuksia kohdata omia tunteitaan, koska niitä pelätään eikä tiedetä mitä niille pitäisi tehdä. (Pietiäinen 2004, 41.)

Työkulttuurin ja koko yhteiskunnan kulttuurin tulee muuttua tunteensa kohtaaviksi, jotta tunneräjähdykset voidaan ehkäistä. Mitä tiukemmin järjellä kontrolloidaan tunteita

sitä kovempi on tunteiden räjähdys. Kulttuurimme yrittää väkivaltaisoin keinoin estää yhteiskuntamme väkivallan tekoja, minkä vuoksi ne lisääntyvät. Kontrollin, valvonnan ja rangaistusten lisääminen luo ihmisille suurempia ja hallitsemattomampia tunneräjähdyksiä, koska kulttuurissamme ei kohdata aidosti ihmisten kokemia tunteita. (Pietiäinen 2004, 42-43.)

### **5.3 Työntekijän vastatunteet**

Transferenssi ja vastatransferenssi tarkoittavat vastatunteita. Vastatunteet kuvaavat reaktioiden ja tunteiden syntyä työntekijässä ja niiden vaikutusta työntekijään itseensä, asiakkaaseen ja työntekijän sekä asiakkaan suhteen vuorovaikutukseen. Tunteet herättävät työntekijässä automaattisia selviytymistapoja, joilla on keskeinen merkitys työntekijän uupumisprosessissa. (Nissinen 2007, 52.)

Transferenssi ja vastatransferenssi pohjautuvat työntekijän ja asiakkaiden varhaisten ihmissuhteiden vastavuoroisiin asetelmiin, koska työntekijän ja asiakkaan peruskokemukset luottamuksesta, kunnioituksesta, hoivasta ja vallasta kehittyvät suhteissa lähellä oleviin tärkeisiin ihmisiin. Työntekijän ja asiakkaan peruskokemukset muodostuvat positiivisista ja negatiivisista kokemuksista, jotka liittyvät käyttäytymiseen kasvettaessa lapsesta aikuiseksi. (Nissinen 2007, 121.)

Vastatunteita on joissakin koulukunnissa pidetty aiemmin kielteisinä ilmiöinä työntekijän auttamissuhteissa, minkä vuoksi niiden syntymistä on pyritty estämään. Psykologisen ja vuorovaikutusdynamiikan tietämyksen laajentumisen ansioista vastatunteiden havaittiin kuuluvan ihmissuhteisiin. Näitä tietoja alettiin käyttää asiakkaiden hyödyksi, sillä vastatunteet kertovat asiakkaasta jotain. Sen vuoksi vastatunteita pidetään keskeisenä lähteenä asiakkaan ymmärtämisessä. (Nissinen 2007, 121.)

Viime aikoina vastatunteita on alettu tarkastelemaan myös työntekijän näkökulmasta. On huomattu, että vastatunteet voivat olla työntekijälle haavoittavampia kuin asiakkaan kärsimyksien kohtaaminen. Vastatunteet saattavat aktivoida työntekijällä kivuliaita kokemuksia, jotka ovat painuneet työntekijän tietoisesta muistin ulkopuolelle. Työntekijä, joka ei tunnista vastatunteista johtuvia tunnereaktioita, voi haavoittua tiedostamattomista muistoistaan uudestaan. (Nissinen 2007, 122.)

#### 5.4 Työntekijän vastatunteet ja vuorovaikutus

Vuorovaikutus muodostuu työntekijöiden välisistä merkityksistä ja tunteiden vaihdosta. Kehitymme työntekijöinä toistemme kanssa toimiessa saadessamme toisiltamme tunnustusta ja antamalla sitä vastavuoroisesti takaisin. Toimivan vuorovaikutuksen perusta on työntekijän itsetuntemus. (Paasivaara 2009, 28.) Vuorovaikutuksen tärkein työväline on oma persoonamme, jolla viestimme vahvemmin kuin se mitä sanomme tai teemme. (Hämäläinen 2005, 95).

On tärkeä tunnistaa itsensä mahdollisimman hyvin, erityisesti tunteemme, koska työntekijän ollessa syvästi kosketuksissa omiin tunteisiinsa hän ei ole omien tunteidensa armoilla. Hyvä vuorovaikutus vaatii vaivannäköä, mutta toimiessaan on suuri voimavara työntekijälle, asiakkaalle ja koko työyhteisölle. Huonosti toimiva vuorovaikutus työntekijällä aiheuttaa paljon pahaa oloa työyhteisölle, asiakkaalle ja työntekijälle itselleen. (Hämäläinen 2005, 95.)

Vuorovaikutuksen muodostumista vahvistaa työn kiireettömyys, yhteiset taukotilat, tapaamistilanteet ja – mahdollisuudet kuten kopiokoneiden ja tulostimien sijoittaminen sellaisiin paikkoihin, jotka mahdollistavat työkavereiden tapaamisen luontevasti. Vuorovaikutustilanteet vahvistavat työntekijöiden kommunikointia ja alkavat synnyttämään yhteistä dialogia, johon kuuluvat erilaiset tunteet. (Hämäläinen 2005, 30-31.) Työntekijän ollessa myötätuntouupunut dialogisuuteen tulee mukaan tiedostamattomat vastatunteet, jotka saattavat ohjata työntekijää käyttämään tilanteeseen sopimattomia vuorovaikutuskeinoja ja selviytymistapoja. Tiedostamattomat vastatunteet jarruttavat vuorovaikutusta ja estävät työntekijältä mahdollisten ulospääsytien tutkimisen. Tarkoituksenmukaiset ja tilanteeseen sopivat selviytymistavat suojaavat työntekijää ja auttavat tukea hakevaa asiakasta. (Nissinen 2007, 126.)

Selviytymisstrategiat voivat muodostaa monia erilaisia yhdistelmiä esimerkiksi pelastaminen-kiinnittyminen, määrätietoisuus-sopeutuminen, taistelu-pako ja kilpailu-

yhteistyö. Vuorovaikutuksessa ne tulevat esiin niin, että työntekijä ja asiakas käyttävät heille tuttuja selviytymistapojaan tai samaistuvat toistensa selviytymistapoihin. Selviytymisstrategiat voivat olla ongelman ratkaisua edistäviä tai niitä häiritseviä. Työntekijän uupuminen voi kehittyä työntekijän samaistumisesta vahvasti asiakkaan toimimattomiin selviytymistapoihin tai työntekijän omat selviytymistavat ovat sopimattomat kyseiseen tilanteeseen. (Nissinen 2007, 126-127.)

Vastatunteet voivat esiintyä positiivisesti tai negatiivisesti, ja ne kehittyvät työntekijän ja asiakkaan välisessä kohtaamisessa. Esimerkiksi selviytymistavassa kilpailu-yhteistyö työyhteisössä voi olla työntekijä joka pyrkii ottamaan itselleen asiakkaat, jotka tuottavat työntekijälle onnistumisen ilon. Asiakas joutuu kilpailutilanteen syyttömäksi uhriksi työntekijöiden ja tiimien välisessä kilpailussa. Kilpailutilanne johtaa työntekijöiden ja tiimien yhteistyön epäonnistumiseen, jolloin työntekijät alkavat kokea petetyksi tulemisen ja epäonnistumisen tunteita. Työntekijät eivät tee yhteistyötä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi, jolloin myös he jäävät ilman luottamuksellista kumppanuutta toisten työntekijöiden kanssa. (Nissinen 2007, 130-131.)

Myötätuntuupumus pääsee kehittymään nimenomaan, jos työntekijä jää yksin saamatta toisten työntekijöiden tukea. Esimerkiksi vääristynyt kilpailu-yhteistyö tilanne johtaa työyhteisön huonovointisuuteen ja mahdollistaa tilanteen, jossa työntekijä nostetaan tavallista tärkeämmäksi suhteessa toisiin työntekijöihin. Tilanne luo puitteet työyhteisön kilpailulle, joka murentaa työntekijöiden välistä yhteistyötä ja luottamuksellisuutta. (Nissinen 2007, 131.)

Työyhteisön toimintatavoissa tulee siksi kiinnittää huomiota työntekijöiden vuorovaikutukseen ja heidän keskinäiseen kunnioitukseen. Työntekijöille on tärkeä tuoda esiin miten suojautua työstä aiheutuvaa emotionaalista stressiä vastaan, koska vastatunteet kuuluvat työhön ja muuttuvat jatkuvasti asiakastilanteiden ja käsiteltävänä olevien asioiden mukaan. Työntekijää auttaa jäsentämään muuntuvia tunteitaan ja toimintatapojaan, kun hän tiedostaa niiden kuulumisesta yhtenä osana työntekijän ammatillista vuorovaikutusta. (Nissinen 2007, 13, 131.)



Emotionaalista stressiä purkaa työntekijän tunneherkkyys tulkita omia vastatunteitaan ja selviytymistapojaan. Näiden kehittyminen työntekijällä on joko omassa, toisen työntekijän tai työyhteisön historiassa. Näiden ymmärtäminen osittainkin helpottaa työn aiheuttamaa emotionaalista painetta. Ymmärtämistä kehittää työntekijän pohdinta työnohjauksessa tai toisten työntekijöiden kanssa käytävissä keskusteluissa. (Nissinen 2007, 137.)

### **5.5 Työntekijän kokema empatia**

Empatia tarkoittaa myötäelämistä. Työntekijä eläytyy asiakkaan tunteisiin tai asiakkaan elämän tilanteisiin ja samaistuu hetkellisesti asiakkaan kokemuksiin kuin työntekijä eläisi asiakkaan asian itse. (Nissinen 2012, 38-39).

Työntekijä tarvitsee empatiaa ymmärtääkseen mitä asiakas tarvitsee kyseisellä hetkellä ja kyetäkseen tuottamaan asiakkaalle uusia näkökulmia asiakkaan tilanteeseen. Särkelä (2001) toteaa empatian olevan tunteiden ja ajattelun dialogia sekä samanaikaista dialogia itsen että toisen ihmisen kanssa. Kyseisen dialogin avulla tuotettu tieto on yhdistynyttä tietoa, joka muodostuu dialogissa. (Särkelä 2001, 72-73.)

Ammatillisesti empaattinen työntekijä pystyy antamaan itselleen luvan tuntea empatiaa, jolloin työntekijällä ei ilmene fyysisiä stressireaktioita. Tunteiden kontrollointi ja kieltäminen on elimistölle suurempi rasite kuin empaattisuus, koska empatian ylikontrollointi on automaattisesti syntyvän empatian torjuntaa ja aivojen tasapainopyrkimyksen vastustamista. Työntekijän tilan antaminen ammatilliselle empatialle on realistista suhtautumista itseensä kokevana ihmisenä, jossa työntekijä suhtautuu normaalisti hämmentäviin ajatuksiinsa ja normaaleihin tunnereaktioihinsa. Työntekijän realismia tukee dialogisuus, jossa tilanteita voidaan käsitellä yhdessä toisten työntekijöiden kanssa ammatillisesti ja asiallisesti. (Nissinen 2012, 44.)

Avoimella asennoitumisella omiin tunteisiinsa ja reaktioihinsa työntekijä pääsee omiin ajatuksiin vaikuttavista työtilanteista nopeammin irti, jolloin ne eivät vaikuta elämään liian voimakkaasti ja pitkään. Jos työntekijä torjuu empatian nostattamat ajatukset ja tunteet, kyse on empatian torjunnasta. Silloin työntekijä haluaa piilottaa hämmennystä herättävät ajatukset ja voimakkaat tunteet, vaikka työntekijä voisi antaa niille tilaa ja

kertoa niistä. Esteenä työntekijän vaitonaisuuteen voi olla myös työyhteisössä vallitseva kulttuuri, johon ei kuulu tunteista puhuminen työhön liittyvinä reaktioina. (Nissinen 2012, 41.) Työntekijän tulee myös ymmärtää, että työyhteisössä tilan antaminen empatialle ei tarkoita jatkuvaa tunteissa vellomista. (Nissinen 2012, 44).

Työntekijän antaessa itselleen luvan tuntea empatiaa hän antaa luvan samalla fyysisille stressireaktioilleen, jolloin hän antaa aivoilleen mahdollisuuden tasapainottaa neurologista systeemiä luonnollisesti. Työntekijän avoimella asenteella työntekijän aivot saavat mahdollisuuden säädellä stressistä johtuvia fysiologisia prosesseja, koska sekä empatian että tunteiden liiallinen kontrollointi ja kieltäminen ovat elimistölle suurempi rasite kuin empaattisuus. Työntekijän vastustaessa edellä mainittuja prosesseja hän itse asiassa ylikontrolloi automaattisesti syntyvän empatian torjuntaa ja aivojen tasapainopyrkimystä. (Nissinen 2012, 45.)

Huomioitava on, että työntekijän empatia ja myötäeläminen muokkaavat asiakkaan kertomista tarinoista mielikuvia, joita työntekijän aivot alkavat prosessoida. Näin työntekijä pyrkii jäsentämään asiakkaan järkytystä ja ajatuskaaoksen hallintaa. Työntekijän kokemukseen vaikuttaa oma ajattelutapa, hänen henkilökohtaiset merkityssysteeminsä ja tulkintatapansa, joten työntekijän kokemus asiakkaan tilanteesta syntyy hänen havaintojensa perusteella, ja mitä merkityksiä hän antaa asiakkaan kertomille asioille tietoisesti tai alitajuisesti. (Nissinen 2012, 42.)

Vaarana on, että työntekijä alkaa tulkita asiakkaan tilannetta negatiivisesti, jolloin työntekijälle voi tulla kokemus asiakkaan tilanteen vaikeasta hallinnasta. Työntekijän tekemä tulkinta voi toisaalta suuntautua myönteisesti, jolloin työntekijä kokee asiakkaan tilanteen mahdollisuuksiksi rakentaa asiakkaan kanssa asiakkaalle parempi elämä ja paremmat ratkaisut. (Nissinen 2012, 42.)

Työntekijällä on aina oma persoonallinen tapa kokea empatiaa ja tuoda esiin myötätunto esimerkiksi asiakasta kohtaan. Ei ole olemassa valmista kaavaa, jonka ohjeiden mukaan työntekijän tulisi ilmaista empatiaansa työyhteisössä ja asiakkaan kanssa. Oleellisinta työntekijän on itse oivaltaa miten oma empaattisuus ja myötätuntoisuus ilmenevät ja kuinka se vaikuttaa omaan työhön ja hyvinvointiin. (Nissinen 2012, 45.)

## 6 TIEDON HANKINTATAPA JA AINEISTON KERUU

### 6.1 Aineiston keruu

Lähdimme keräämään tutkimukseemme aineistoa siten, että aluksi otimme yhteyttä kolmeen Pirkanmaalla toimivaan sosiaalialan työyksikköön. Olimme mietineet etukäteen ne tahot joihin ottaisimme yhteyttä.

Lähestyimme kahta paikkaa puhelimitse ja kerroimme tehtävästä tutkimuksesta ja lähetimme sähköisesti tarkemmat tiedot, jotta yhteisöt voisivat pohtia haluaan osallistua tutkimukseemme. Yhteen paikkaan teimme henkilökohtaisen käynnin, jossa kerroimme tutkimuksesta ja esittelimme tutkimuksen taustat ja tarkoituksen.

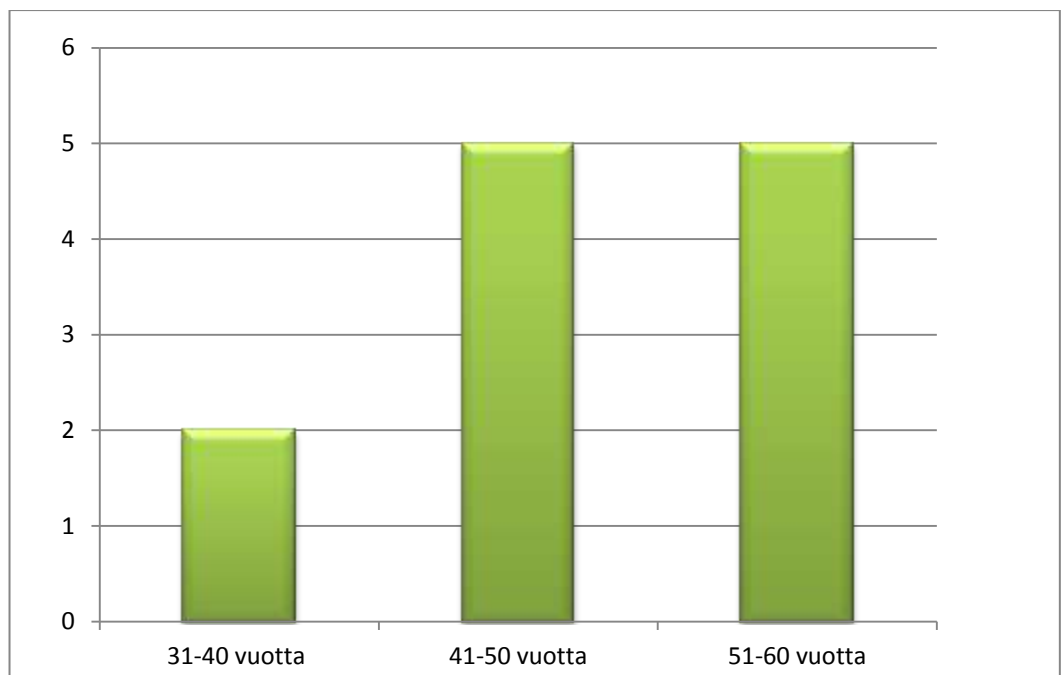
Näistä kolmesta työpaikasta kaikki osoittivat kiinnostusta osallistua tutkimukseen. Tämän jälkeen haimme paikoilta tutkimukseen luvat. Sovimme myös kyselyn toteuttamisesta. Kahteen paikkaan menimme henkilökohtaisesti paikalle, jaoimme kyselylomakkeet työntekijöille ja keräsimme ne kun kaikki olivat valmiita. Yhteen paikkaan lähetimme kyselylomakkeet sähköisesti ja ne palautettiin myös sähköisesti. Yhdestä paikasta eivät kaikki työntekijät halunneet osallistua kyselyyn. Tämä oli tietenkin sallittua.

Kyselylomakkeessa käytimme monivalintakysymyksiä, joissa oli valmiit vastausvaihtoehdot. Käytimme vastausvalinnassa rastitusmenetelmää, koska rastittaminen on osoittautunut helpommaksi vastausmenetelmäksi kyselyyn vastaajilla (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 199) mukaan. Neljässä kysymyksessä käytimme avoimia kysymyksiä, joissa oli tilaa kolmelle vastaukselle. Lomakkeessa oli kaksi kysymystä, jotka olivat täysin avoimia.

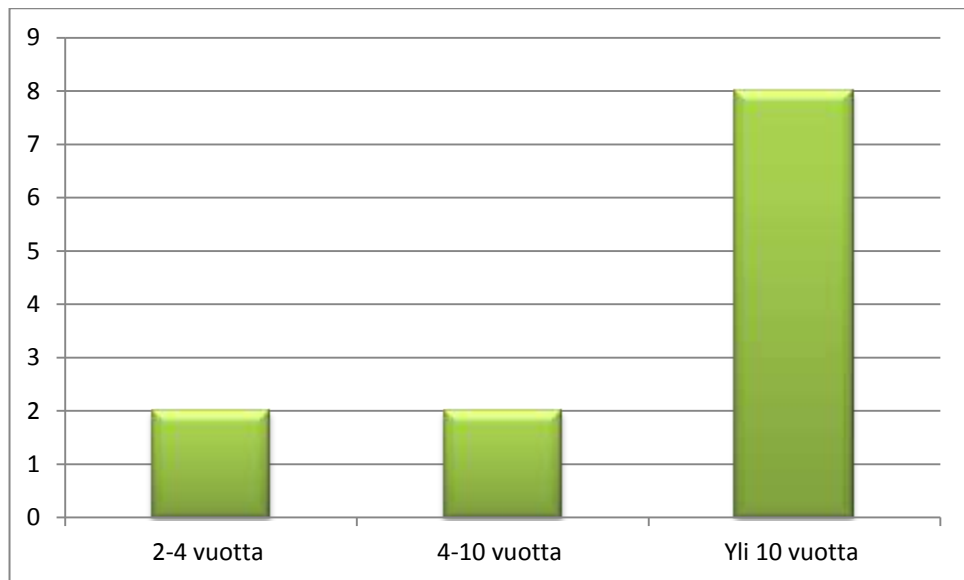
Tavoitteena oli kerätä 15 kyselylomaketta, joihin saimme vastauksia 13 kappaletta. Yksi oli täytetty puutteellisesti. Puutteellisuuden vuoksi jätimme tämän kyseisen lomakkeen pois lopullisesta analysoinnista. Kolmesta lomakkeesta puuttui yhdestä kysymyksestä vastaus, mutta muuten lomakkeet olivat täytetty asianmukaisesti ja kaikkiin kohtiin oli vastattu.

Näin ollen tarkastelumme tuli 12 lomaketta jonka oli täyttänyt kaksitoista henkilöä. Viisi oli miehiä ja seitsemän vastaajaa naisia. Vastaajista kymmenen oli yli 40-vuotiaita. Kaksi vastaajista oli iältään alle 40-vuotiaita. Kahdeksalla vastaajista oli takanaan työkokemusta sosiaali- ja terveysalalta yli 10 vuotta. Neljä vastaajaa ilmoitti työkokemusta olevan alle kymmenen vuotta, joista kahdella työkokemusta oli alle neljä vuotta.

KUVIO 1. Kyselylomakkeeseen vastanneiden henkilöiden iät pylväsdiagrammeina (yhteensä 12 henkilöä)



KUVIO 2. Kyselylomakkeeseen vastanneiden henkilöiden työkokemuksen pituus pylväsdiagrammeina (yhteensä 12 henkilöä)

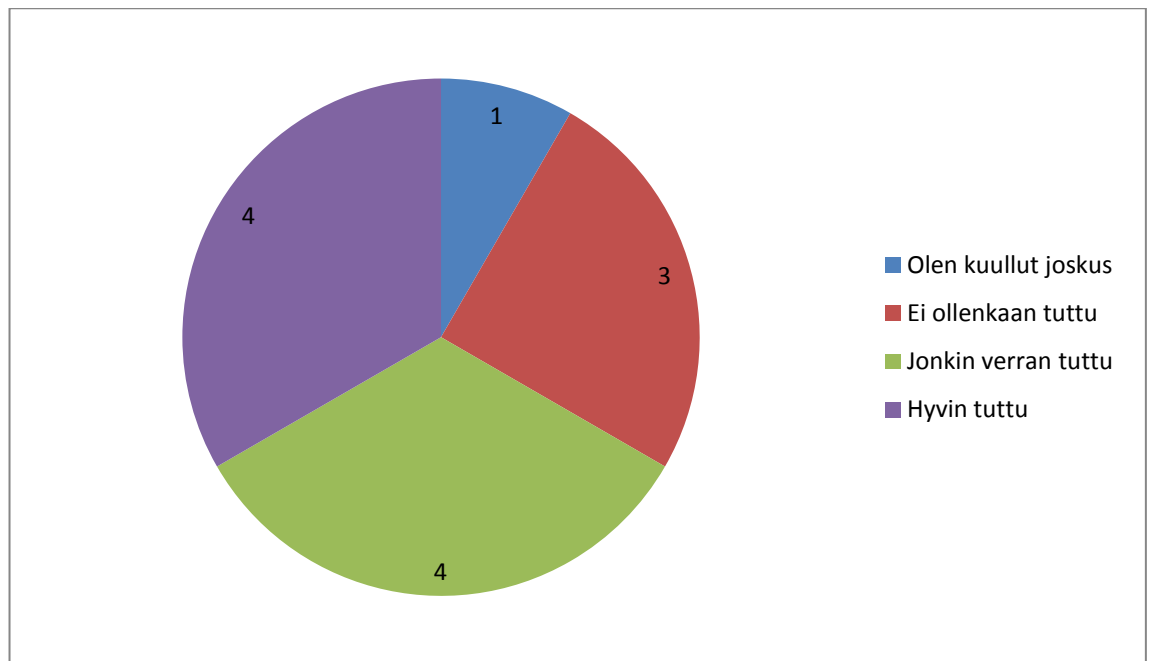


## 6.2 Vastaajien käsitykset myötätuntouupumisesta

Kyselylomakkeen kaksi ensimmäistä kyselyn kysymystä käsittelivät termin myötätuntouupuminen tunnettavuutta ja sitä miten vastaajat olivat määritelleet myötätuntouupumisen. Kysymyksissä kysyttiin mitä vastaajat tietävät myötätuntouupumuksen käsitteestä ja lisäksi heitä pyydettiin kuvaamaan sitä.

Vastauksista ei voi päätellä kuvaavatko vastaajat ilmiötä omakohtaisesti tai työtoverin tai tuttavien kokemana. Vai onko kyseessä se että he ovat lukeneet ilmiöstä jostakin alan kirjasta ja/tai olleet alaan liittyvässä koulutuksessa. Tällaisessa tilanteessa he ovat kuulleet määritelmän, jonka nyt toistavat tässä kyselylomakkeessa.

KUVIO 3. Myötätuntouupumisen tunnettavuus kyselylomakkeeseen vastanneiden henkilöiden kohdalla ympyräkaaviona (yhteensä 12 henkilöä)



Ympyräkaaviosta voidaan päätellä, että termi myötätuntouupuminen on alalla tuttu, vaikka joukossa olikin kolme henkilöä, jotka vastasivat, ettei termi ole ollenkaan tuttu.

Seuraavassa kysymyksessä kysyimme mitä termi myötätuntouupuminen tarkoittaa. Ne kolme vastaajaa, jotka ilmoittivat, ettei termi ole ollenkaan tuttu, olivat jättäneet tämän kohdan vastaamatta.

Eräs vastanneista kuvaa myötätuntouupumista seuraavasti.

*Myötätuntouupumisen riski on olemassa aina kun tehdään suurella sydämellä ja omalla persoonalla ihmissuhdetyötä, missä toistuvasti työntekijä altistuu autettavan traumaattisille kokemuksille.*

*Jokainen työntekijä, joka tekee empaattisesti ihmissuhdetyötä kuormittuu varmasti jollain tasolla, mutta jos työntekijä myötätuntouupuu, ei ammatillinen identiteetti useinkaan ole riittävän vahva ja työntekijä on mennyt liian lähelle asiakasta, jolloin hän ei pysty irrottautumaan asiakkaan asioista ja ne kuormittavat vapaa-aikanakin.*

*Työntekijä voi kokea, ettei hän pysty auttamaan asiakasta tarpeeksi, pyrkii tekemään paljon puolesta ja hän haluaisi olla ehkä ns. kaikkivoipa ja hoitaa asiat kuntoon. Kun tämä ei onnistu, niin jatkuva kuormitus käy liialli-*

*seksi ja työntekijä saa sekä fyysisiä että psyykkisiä oireita, esim. unihäiriöt, väsymys, burn out – oireet.*

Jotkut vastaajista sanoivat, etteivät tunteneet termiä laajasti. He kuitenkin tiivistivät termin merkityksen ja tarkoituksen lyhyesti. Yksi haastatelluista kuvasi termin tarkoittavan seuraavaa:

*Menee liikaa tunteineen mm. asiakkaan kokemuksiin.*

Toinen haastatelluista tiivisti termin tarkoittavan seuraavaa.

*Syvälle toisen asemaan menemistä ja siihen jumittumista.*

Nissisen (2007, 57) mukaan myötätuntouupumisen käsitteessä korostuu uupumisen työperäisyys, jossa työntekijän reaktiot tulee aina liittää sekä työntekijän työrooliin ja -tehtäviin että osaksi työyhteisön dynamiikkaa. Traumatisoitumisen riskille altistaville tilanteille on yhteistä se, että uhkaavat ärsykkeet menevät yli työntekijän käsityskyvyn tavalla, jota työntekijä ei enää pysty hallitsemaan. Asiakkaiden järkyttävät kertomukset uhkaavat myös työntekijän omia suojamuuria, koska asiakkaan trauma vaikuttaa myös työntekijään (Nissinen 2007, 107-108).

Eräs haastateltavista kuvasi ilmiötä seuraavasti:

*Myötätuntouupuminen voi syntyä silloin kun on pitkä asiakkuus tai asiakasprosessi, jossa työntekijä altistuu jatkuvasti traumaattiselle asialle.*

*Traumaattinen asia voi olla väkivaltaa, ihmiskauppaa, asiakkaan toivottoman tuntuinen elämäntilanne. Myötätuntouupumus voi syntyä myös yhteiskunnassa vallitsevasta tilanteesta, arvoista tai suhtautumisesta asiakaskuntaan. Tällöin työntekijällä on työssään jatkuvasti vastassa negatiivista energiaa.*

Nissinen (2007, 70) kuvaa, että empaattisessa prosessissa työntekijä samastuu hetkellisesti asiakkaan rooliin, jolloin työntekijä ja asiakas jakavat ajatuksia, tunteita ja elämyksiä. Samalla tavalla asiaa kuvaa eräs vastaajista. Hän kirjoittaa:

*Empatiavarastojen hiipuminen, uupuminen kun voimavarat vähenee, eikä kerkiä palautumaan riittävästi. Tarpeeksi kun kuulee murheita, niin tarvitsee tilaa toipua niistä, vaikka miten jaloillaan olisi omassa elämässä.*

Nissinen (2007, 72) normittaa seuraavasti. Työntekijän tulee kyetä asettumaan asiakkaan tunneilmapiiristä erilleen, jotta hän kykenee ammatilliseen tilanneanalyysiin ja toimintatapojen valintaan. Työntekijän on opittava tiedostamaan asiakkaan tunneilmapiiriin kiinni jääminen, jotta työntekijä pystyy irrottautumaan asiakkaan siirtämästä kyvyttömyyden tilasta omaksi ammatilliseksi itsekseen. Eräs haastateltu pohtii asiaa voimavarojen näkökulmasta seuraavasti:

*Asiakkaan asioihin samaistuminen liiaksi/meneminen ihon alle. Vievät voimavaroja työstä. Raskasta asiakastyötä tekevillä suurempi riski.*

Vastaajat pohtivat myötätuntouupumista monipuolisesti ja laajasti. Termiä oli analysoitu työn, tunteiden, empatian ja asiakkuuksien kautta. Kuudesta vastauksesta nousi esiin tunteiden ja empatian merkitys, kun määriteltiin termiä myötätuntouupuminen. Nämä vastaukset noudattavat Nissisen (2007, 55-56.) määritelmää, jossa hän toteaa termin myötätuntouupuminen olevan seurausta toistuvista, empaattisesta toisen ihmisen kärsimyksen jakamisesta tai todistamisesta. Nissinen (2007, 185) toteaa, että uupumista aiheuttavia tekijöitä on niin ympäristössä (historia, kulttuuri, yhteiskunta, uskonto, politiikka) kuin myös auttamisyhteisöissä, työyhteisöissä ja yksilöissäkin.

*Asiakkaiden rankkojen ja vaikeiden asioiden ja tuntemusten/tunteiden tiedostamaton omiminen itselle kannettavaksi, joskin usein tiedostaa em. vaikeudet jne. olevan asiakkaan omia – ei minun, mutta kannettavana oleva painolasti niin suuri, jotta sen kokee uuvuttavana.*

*Eli työntekijä tuntee niin paljon myötätuntoa asiakasta ja hänen asioitaan kohtaan, jotta ne uuvuttavat/väsyttävät työntekijän itsensä. Työntekijä joko turhautuu, kokee avuttomuutta tai tms. tai jopa kokee fyysisiä oireita.*

*Esimerkiksi sosiaali- ja terveysaloilla työntekijät ja vapaaehtoiset kohtaavat ihmisiä, joilla on vaikeita ongelmia tai heidän elämässään on ollut jokin vakava trauma. Myötätuntouupunut työntekijä on tunneperäisesti rasittunut eläytyttyään empaattisesti asiakkaansa kokemuksiin. Asiakkaan vaikeat kokemukset ikään kuin siirtyvät työntekijän kannettaviksi.*

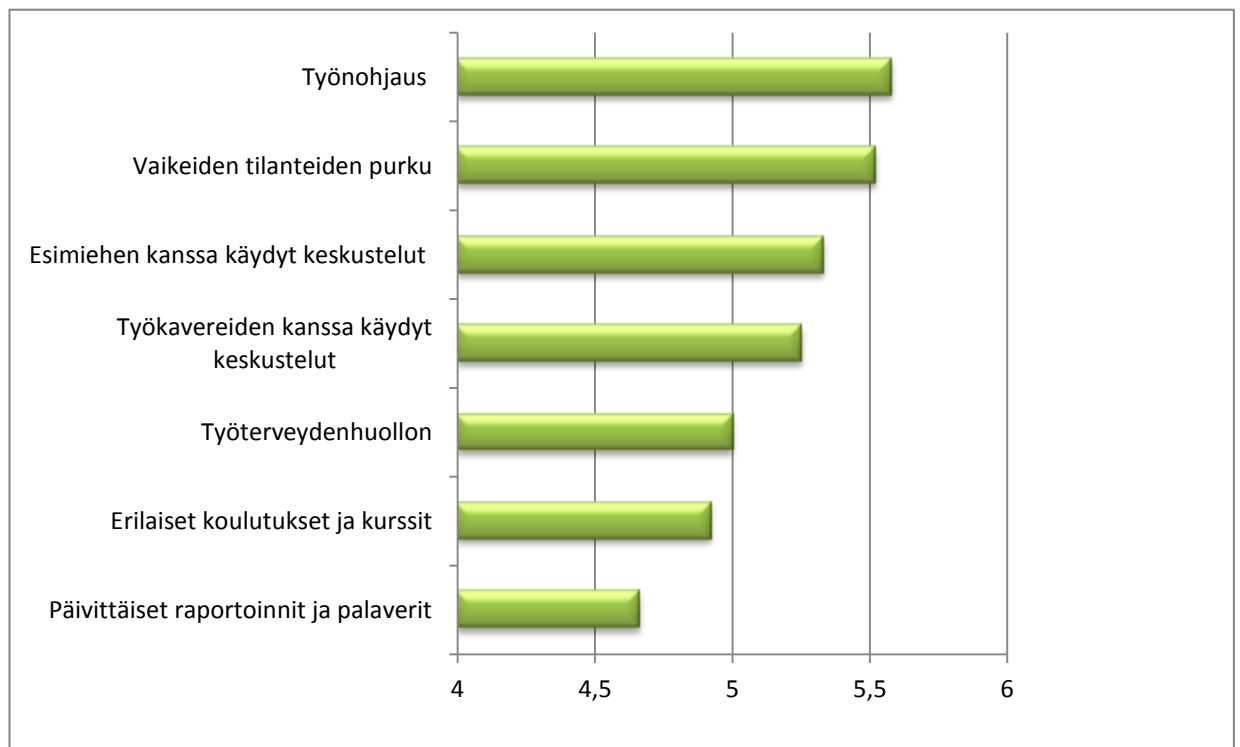


### 6.3 Vastaajien käsitykset työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista

Halusimme tutkia kuinka tärkeänä työntekijä koki työssä jaksamisensa ja työhyvinvointinsa kannalta erilaisten työtä tukevien asioiden tärkeyden. Tätä asiaa tutkimme Likertin asteikolla, jossa tiedusteltiin kuinka tärkeänä kunkin kohdan vastaaja koki. Asteikkoväli oli 1-6.

Vastausvaihtoehtoja oli 7: työnohjaus, vaikeiden tilanteiden purku, erilaiset koulutukset ja kurssit, päivittäiset raportoinnit ja palaverit, työterveydenhuolto ja työkavereiden sekä esimiesten kanssa käytävät keskustelut. Vastauksista nostamme esille kunkin vastauksen keskiarvon ja sen mitkä kysymykset saivat eniten vastauksia asteikolla kohtaan 6 eli erittäin tärkeä.

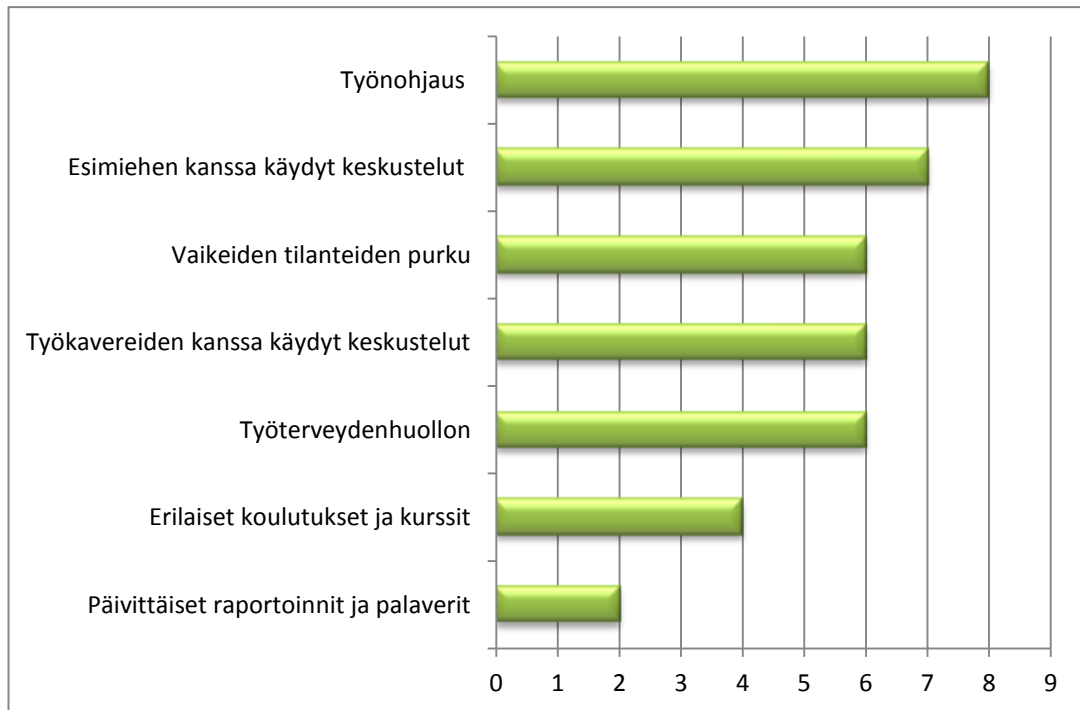
KUVIO 4. Annettujen vastausten keskiarvo jokaisen kysymyksen kohdalla pylväsdia-grammeina



Vastauksista tärkeimmäksi ja merkityksellisimmäksi nousi työnohjaus. Nissinen (VII-TE; 184) toteaa myös työnohjauksen olevan yksi tärkeimmistä asioista kun mietitään työntekijän jaksamista ja ennaltaehkäisemistä myötätuntouupumisen synnyssä. Seuraavaksi tärkeimmäksi nostettiin keskustelut niin työkavereiden kanssa kuin esimiehenkin kanssa. Ymmärtävä ja kuunteleva työyhteisö on tärkeä perusta työssä jaksamiselle ja

samoin se, että kommunikointi toimii myös esimiestasolle asti ja on vuorovaikutteista. Kommunikoinnin lisäksi vaikeiden tilanteiden purku koettiin myös lähes yhtä tärkeänä. Vähiten tärkeiksi nousivat päivittäiset raportoinnit ja koulutukset ja kurssit.

KUVIO 5. Väittämät, jotka saivat eniten erittäin tärkeä vastauksia pylväsdiagrammeina



Työnohjaus nousi tärkeimmäksi seikaksi myös silloin kun tutkimusaineistoa analysoitiin sillä perusteella, mikä kohta sai eniten erittäin tärkeä vastauksia. Kahdeksan haastateltua antoi työnohjauksen arvioksi erittäin tärkeä. Toisena nousi esille esimiehen kanssa käydyt keskustelut, jotka seitsemän vastaajaa nosti erittäin tärkeäksi. Vaikeiden tilanteiden purku, työkavereiden kanssa käydyt keskustelut ja työterveyshuollon nosti erittäin tärkeäksi kuusi vastaajaa. Keskiarvolla mitatessa ja myös tämän analyysin mukaan erilaiset koulutukset ja kurssit sekä päivittäiset raportoinnit jäivät vähiten tärkeiksi asioiksi vastaajien mielestä.

Tutkimuksen tekijät pohtivat, että joissakin työyhteisöissä päivittäinen raportointi on ja kuuluu olla osana arkea. Päivittäinen raportointi parhaimmillaan kertoo tiivistetysti mitä on tapahtunut tiettyinä ajankohtana ja se pitää työyhteisön ajan tasalla. Siinä voidaan tuoda esille muutokset ja yksittäiset tapahtumat. Tämän asian merkitys on varmasti hyvin työsidonnaista. Joissakin paikoissa tarvitaan ja on osana esimerkiksi vuorojen vaihtoa ja rutiinia, mutta joissain paikoissa ei suurempaa merkitystä asialla ole.

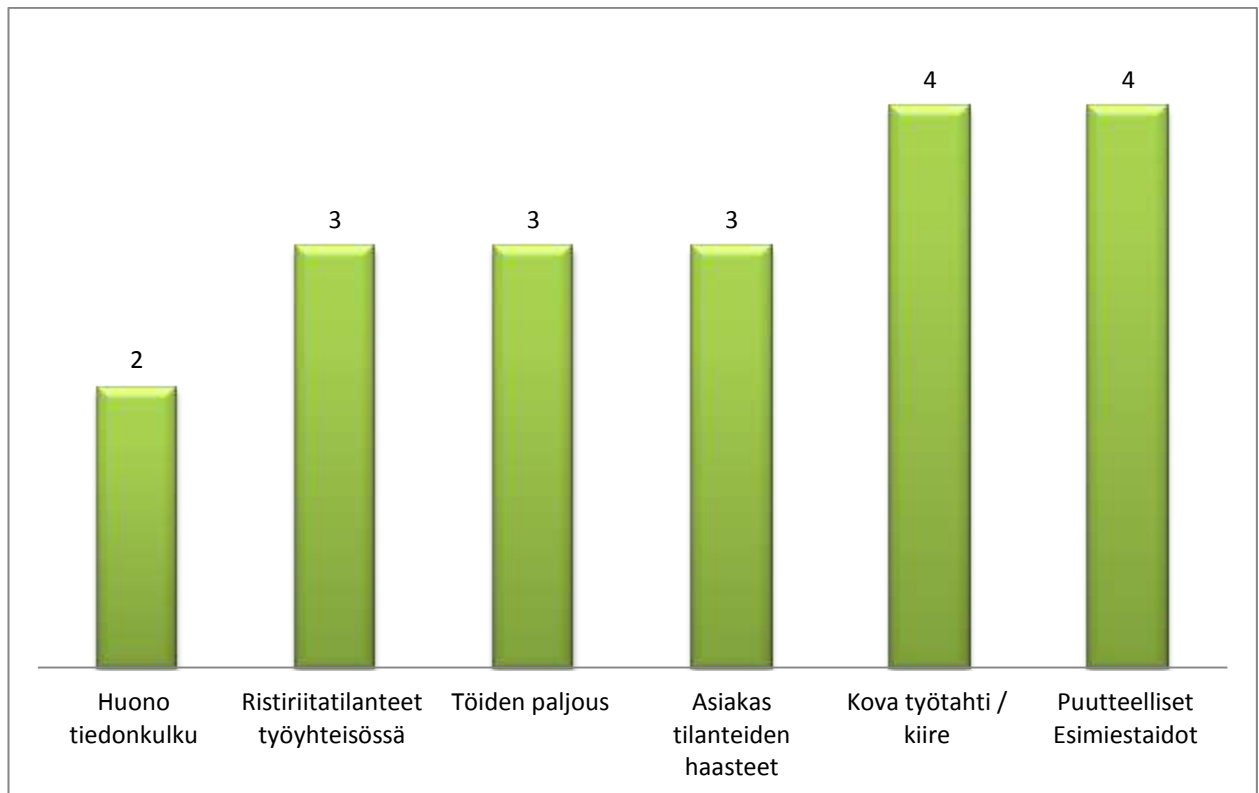
Koulutusten ja kurssien merkitys nouseminen vähäiseksi voisi ajatella johtuvan siitä, että niiden sisältö ei välttämättä aina ole hyvin räätälöity työn tarpeeseen tai sen merkitysvähäinentyöyhteisön oman jaksamisen kannalta. Kaikissa työyhteisöissä ei myöskään

aina ole koulutuksia tarjolla ja siksi niiden merkitys voi olla hyvin vähäinen tai olematon.

#### 6.4 Vastaajien näkemys työssä kuormittavista asioista

Kysymyksessä neljä pyydettiin vastaajaa mainitsemaan kolme asiaa, jotka kuormittivat vastaajaa eniten työssä. Kysymys oli avoin. Siinä oli kolme numeroitua kohtaa, johon jokainen vastaaja sai laittaa kolme asiaa, jotka halusi nostaa esille. Teimme vastauksista kaksi taulukkoa. Ensimmäiseen kuvioon laitoimme vastaukset, jotka nousivat useimmin esille kyselyistä (kuvio 6).

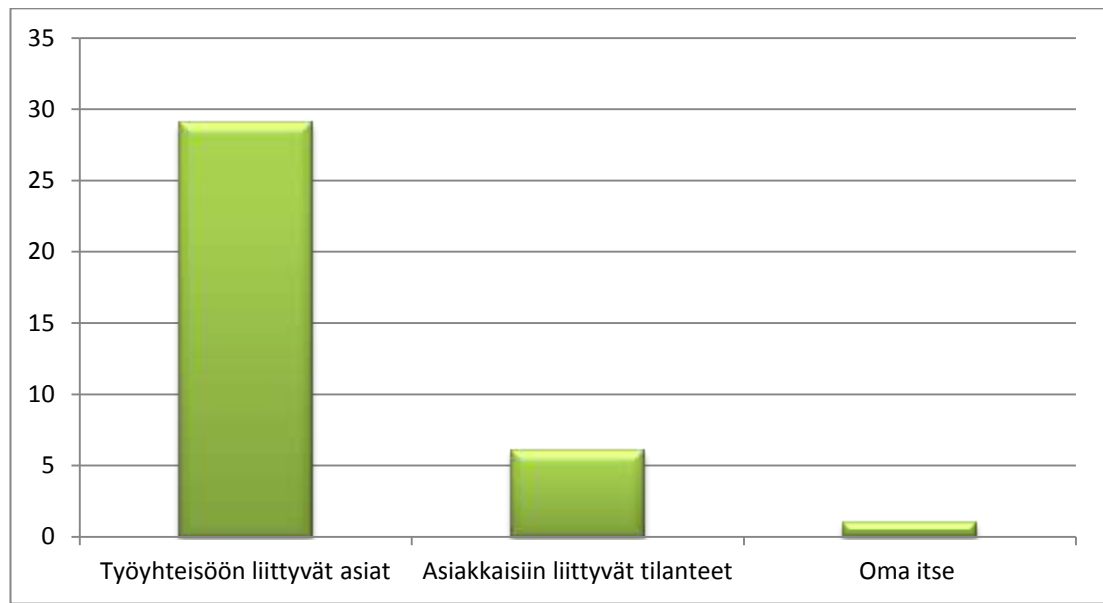
KUVIO 6. Mainintojen lukumäärät kunkin mainitun seikan kohdalla (vastaajien lukumäärä 12).



Kuviosta 6 ilmenee että neljä vastaajaa oli maininnut kuormittaviksi tekijöiksi kiireen ja/tai puutteelliset esimiestaidot. Kolme vastaajista koki kuormittaviksi asiakastilanteet, töiden paljouden, ja työyhteisön ristiriitatilanteet. Kaksi mainitsi huonon tiedonkulun haasteelliseksi.

Yhteenvetona voi todeta että kolme (3) vastaajaa mainitsi asiakastilanteiden kuormittavuuden. Yhdeksän (9) vastaajaa piti jotakin muuta asiaa kuormittavana.

KUVIO 7. Yhteenveto työssä kuormittavista asioista. Tulos esitetty kategorioiden avulla (vastaajien lukumäärä 12).

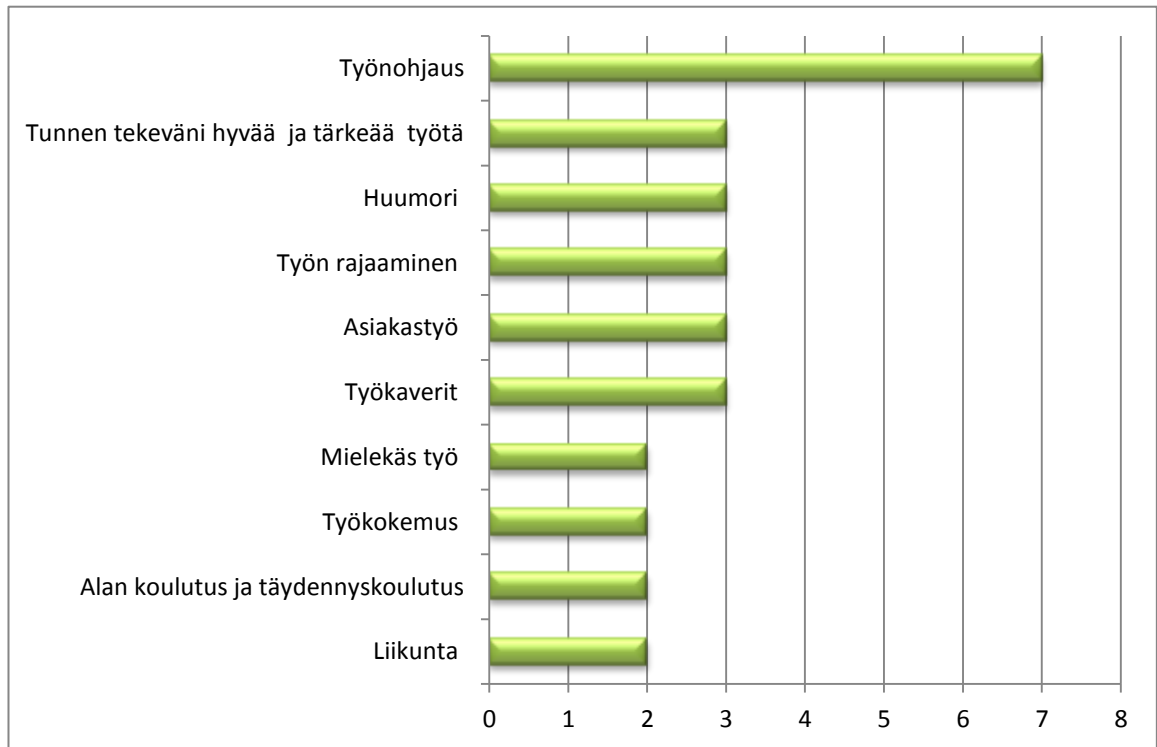


Tämän jälkeen tarkastelimme tulosta. Teimme yhteenvedon siten että laitoimme yhden kategorian johon sisällytimme kaikki työyhteisöön liittyvät vastaukset, toiseen kategoriin sisällytimme kaikki asiakastilanteiden haasteellisuuteen liittyvät vastaukset ja kolmanteen kaikki omaan itseensä liittyvät maininnat. Tulos on kuvattu kuviossa 7.

### 6.5 Vastaajien näkemys työssä jaksamista tukevista asioista

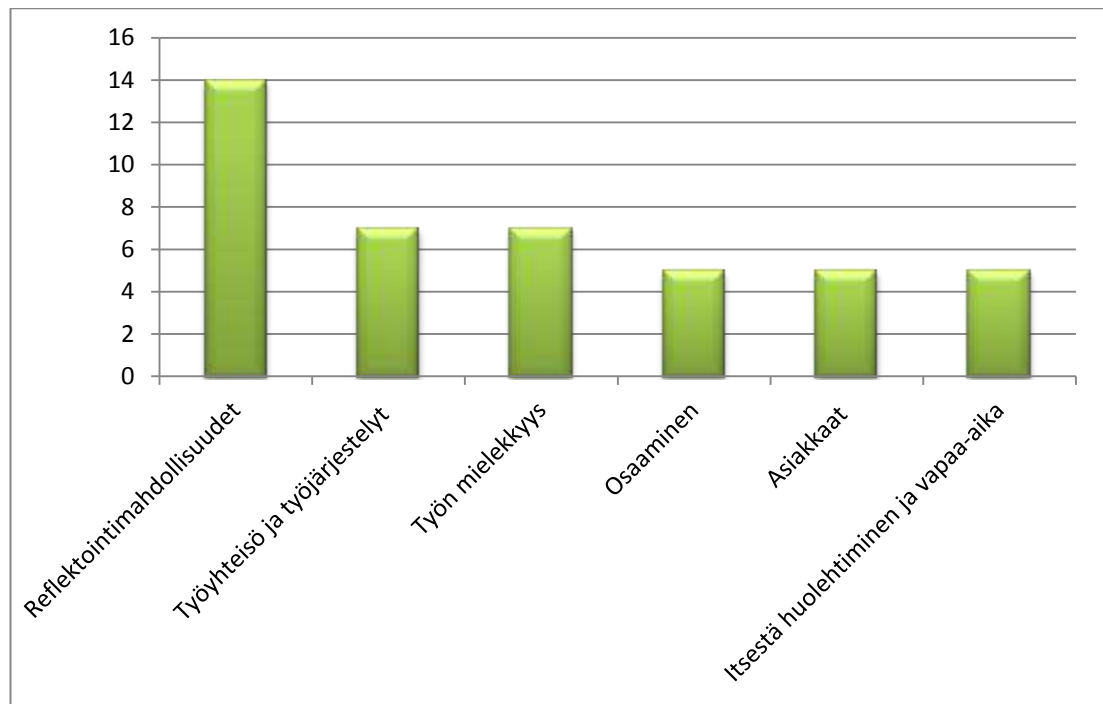
Kysymyksessä viisi pyydettiin vastaajaa mainitsemaan kolme asiaa, jotka auttoivat vastaajaa eniten jaksamaan työssä. Kysymys oli avoin. Siinä oli kolme numeroitua kohtaa, johon jokainen vastaaja sai laittaa kolme asiaa, jotka halusi nostaa esille. Teimme vastauksista kaksi taulukkoa. Ensimmäiseen kuvioon laitoimme vastaukset, jotka nousivat useimmin esille kyselyistä (kuvio 8).

KUVIO 8. Vastaajien näkemys työssä jaksamista tukevista asioista (vastaajien lukumäärä 12).



Kuviosta 8 ilmenee, että työnohjaus on merkityksellisin työssä jaksamista vahvistava tekijä, jonka seitsemän (7) vastaajaa nosti tärkeäksi. Toiseksi eniten vastaajat nostivat esiin seuraavia asioita: tunne tekevänsä asiakkaiden elämälle hyviä asioita ja sitä kautta tärkeää työtä, huumori, työn rajaaminen, asiakastyö ja työkavereiden merkitys. Vastauksia jokaiseen kohtaan kolme (3). Kolmantena vastaajat toivat esiin mielekkään työn, työkokemuksen, alan koulutukset ja täydennyskoulutukset sekä liikunnan merkitykset. Vastauksia jokaiseen kohtaan kolme (3).

KUVIO 9. Yhteenveto jaksamista tukevista asioista. Tulos esitetty kategorioiden avulla (vastaajien lukumäärä 12).

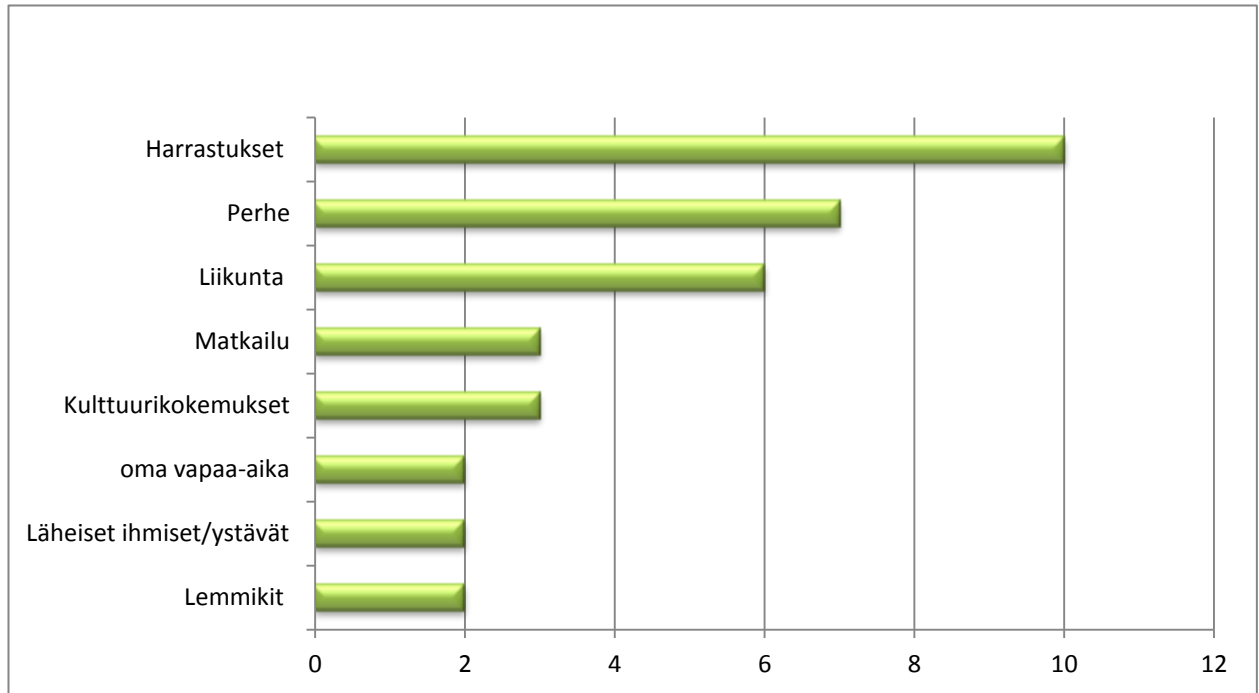


Tämän jälkeen tarkastelimme tulosta. Teimme yhteenvedon siten, että laitoimme yhden kategorian johon sisällytimme kaikki reflektointimahdollisuuteen liittyvät vastaukset, toiseen kategoriaan sisällytimme kaikki työyhteisöön ja työjärjestelyihin liittyvät vastaukset, kolmanteen kategoriaan sisällytimme kaikki työn mielekkyyteen liittyvät vastaukset, neljäs kategoria sisälsi osaamiseen liittyvät vastaukset, viides kategoria asiakkaisiin liittyvät vastaukset ja kuudenteen kategoriaan itsestä huolehtimiseen ja vapaa-aikaan liittyvät vastaukset. Tulos on kuvattu kuviossa 9.

### 6.6 Työstä irtautuminen, vastaajien mainintoja

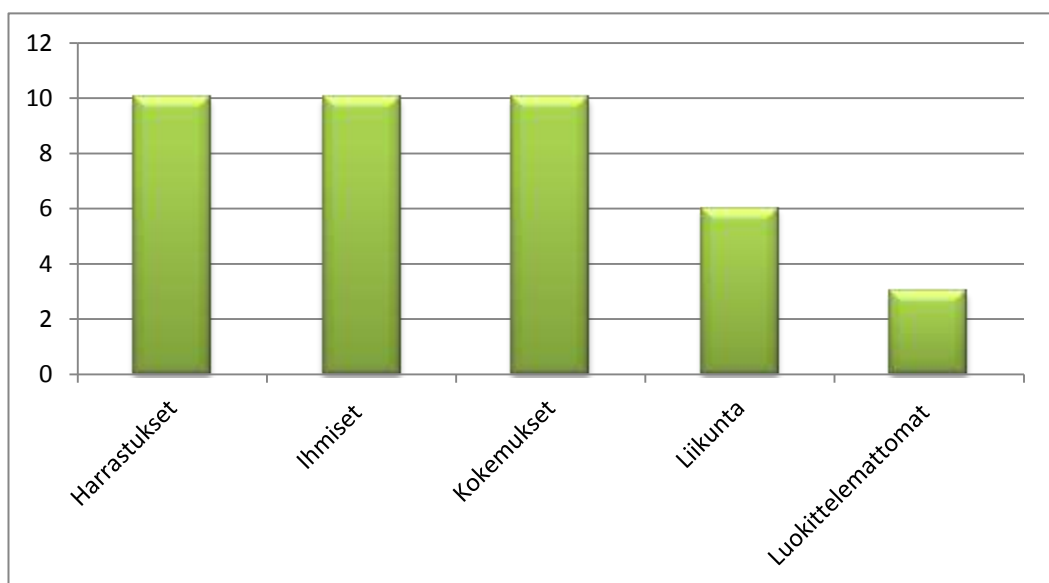
Kysymyksessä kuusi pyydettiin vastaajaa mainitsemaan kolme asiaa, jotka auttavat irtautumaan työstä. Kysymys oli avoin. Siinä oli kolme numeroitua kohtaa, johon jokainen vastaaja sai laittaa kolme asiaa, jotka halusi nostaa esille. Teimme vastauksista kaksi taulukkoa. Ensimmäiseen kuvioon laitoimme vastaukset, jotka nousivat useimmin esille kyselyistä (kuvio 10).

KUVIO 10. Vastaajien näkemys asioista, jotka auttavat irtautumaan työstä



Kuviosta 10 ilmenee, että tärkeimmäksi vastaajien yksittäiseksi näkemykseksi nousivat harrastukset, joka mainitaan kymmenessä (10) vastauksessa. Toiseksi yleisempänä asiana vastaajat nostivat perheen ja sen merkityksen kahdeksassa (8) vastauksessa. Kolmanneksi vastaajat toivat esille liikunnan merkityksen kuusi vastausta (6). Näiden vastausten jälkeen löytyvät työstä irtautumiseen matkailu ja kulttuuri kokemukset.

KUVIO 11. Yhteenveto asioista, jotka auttavat irtautumaan työstä. Tulos esitetty kategorioiden avulla (vastaajien lukumäärä 12).

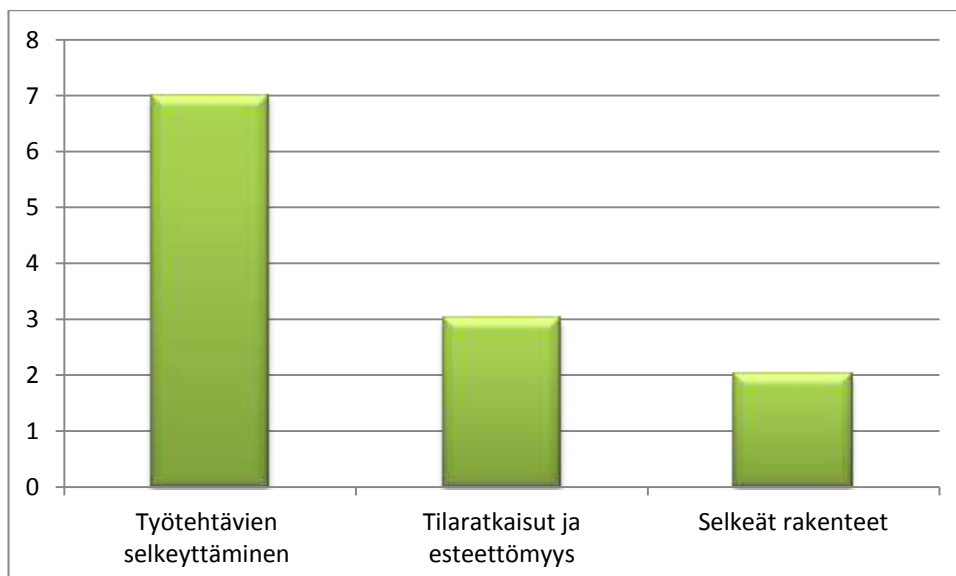


Tämän jälkeen tarkastelimme tulosta. Teimme yhteenvedon siten että laitoimme yhden kategorian johon sisällytimme harrastuksiin liittyvät vastaukset, toiseen kategoriaan sisällytimme Ihmisiin liittyvät vastaukset, kolmanteen kategoriaan sisällytimme kokemuksiin liittyvät vastaukset, neljänteen kategoriaan liikuntaan liittyvät vastaukset ja viidenteen kategoriaan luokittelemattomat vastaukset. Luokittelemattomia vastauksia on kolme kappaletta. Näistä yksi on tyhjä ja kaksi muuta vastausta ovat ”itsensä palkitseminen” ja ”vapaa-aika”. Tulos on kuvattu kuviossa 11.

### 6.7 Vastaajien kehittämissesitykset

Kysymyksessä seitsemän pyydettiin vastaajaa mainitsemaan kolme asiaa, joita vastaajat kehittäisivät työssään. Kysymys oli avoin. Siinä oli kolme numeroitua kohtaa, johon jokainen vastaaja sai laittaa kolme asiaa, jotka halusi nostaa esille. Teimme vastauksista kaksi taulukkoa. Ensimmäiseen kuvioon laitoimme vastaukset, jotka nousivat useimmin esille kyselyistä (kuvio 12).

KUVIO 12. Vastaajien kokemus kehitettävistä asioista työssä

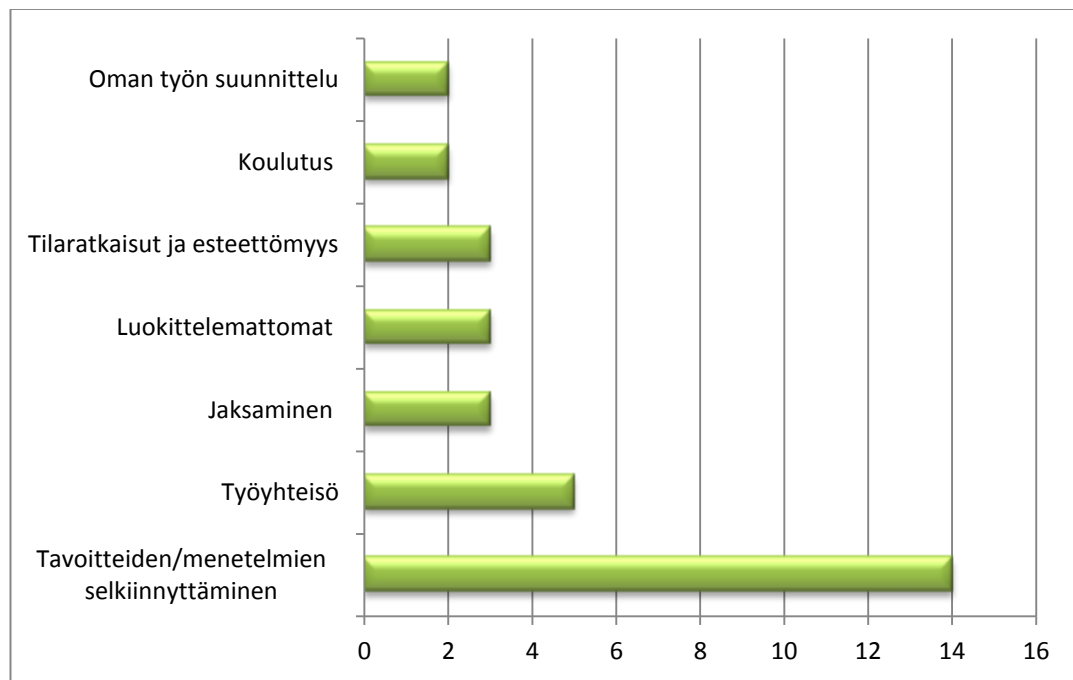




Kuviosta 12 ilmenee, että työtehtävien selkeyttäminen nousee seitsemässä (7) vastauksessa tärkeimmäksi. Tilaratkaisut ja esteettömyys on kolmen (3) vastaajan mielestä tärkeimpiä. Selkeät rakenteet nousivat kahden (2) vastaajan mielestä tärkeimmäksi.

Tämän jälkeen tarkastelimme tulosta. Teimme yhteenvedon siten että laitoimme yhden kategorian johon sisällytimme tavoitteiden ja menetelmien selkeyttämiseen liittyvät vastaukset, toiseen kategoriaan sisällytimme kaikki työyhteisöön liittyvät vastaukset ja kolmanteen kaikki tilaratkaisuihin ja esteettömyyteen liittyvät vastaukset, neljänteen kategoriaan sisällytimme kaikki koulutukseen liittyvät vastaukset, viidenteen kategoriaan sisällytimme oman työn suunnitteluun liittyvät vastaukset ja kuudenteen luokittelemattomat vastaukset. Luokittelemattomia vastauksia on kolme. Näistä yksi on palkkataso suhteutettuna koulutukseen ja kaksi muuta vastausta ovat työkenttä ja en osaa sanoa. Tulos on kuvattu kuviossa 13.

KUVIO 13. Yhteenvedo kehittämissesityksistä työssä. Tulos esitetty kategorioiden avulla (vastaajia yhteensä 12).



Myötätuntuupumina käsitteenä oli suurimalle osalle vastaajista jollain tavalla tuttu. Ilmiötä oli osattu kuvailla ja ne vastaajat, jotka tunsivat käsitteen, liittivät siihen kuuluvaksi tunteet ja empatia. Samasta asiasta voi vastaajasta riippuen olla hyvinkin erilaisia

tulkintoja, mutta vastaajat olivat liittäneet tunteiden ja empatian merkityksen kuuluvan myötätuntopuomiseen ja se oli vastauksia yhdistyvä tekijä.

Työssä jaksamisen kannalta tärkeimmiksi tekijöiksi nousivat työnohjauksen merkitys ja työkavereiden sekä esimiesten kanssa käyty keskustelut. Vaikeiden tilanteiden läpikäyminen nostettiin myös esiin tärkeänä asiana.. Keskustelut ja keskusteleva ilmapiiri työyhteisössä myös edesauttaa työssä jaksamista.

Nämä kaikki antavat mahdollisuuden reflektoida asioita ja sitä kautta ne eivät ainoastaan jää vain tunnetasolle.

Kun vastaajat pohtivat työn kuormittavia asioita, esille nousi määrällisesti eniten työyhteisöön liittyvät asiat, jotka liittyivät työyhteisönjohtamiseen, työtehtävien määrään ja kiireeseen. Vastausten perusteella voi todeta, ristiriidat ja epäselvyydet työyhteisössä voivat olla yhtä kuormittavia työntekijälle kuin haastavat asiakastilanteetkin.

Vastaajat nostivat työssä jaksamiseen liittyväksi tärkeimmäksi yksittäiseksi tekijäksi työnohjauksen. Kokemus työn mielekkyydestä ja merkittävydestä nousi myös esille ja samaten työkaverit nousivat tärkeäksi kun vastaajat miettivät työn jaksamiseen liittyviä asioita.

Työnohjaus nousee tärkeäksi tekijäksi, kun mietitään jaksamiseen liittyvien ongelmatilanteiden selvittämistä ja uusien näkökulmien kehittämistä työyhteisössä. Jaksamisen kannalta on merkityksellistä, että työ koetaan tärkeäksi. Tärkeä ja merkityksellinen työ on jaksamisen kannalta erittäin tärkeää. Työkavereilta saatu tuki on myös ensiarvoisen tärkeää työssä jaksamisen kannalta. Työssä olevat sosiaaliset suhteet kannattelevat työntekijöitä ja auttavat jaksamaan.

Työstä irtautumisessa vastaajien mielestä parhaiten auttaa sosiaaliset suhteet esim. perhe, erilaiset harrastukset ja mielekäs tekeminen vapaa-ajalla. Joidenkin vastaajien vastauksissa liikunta nousi myös esille yhtenä merkittävänä tekijänä työstä irtautumisessa.

Kun vastaajia pyydettiin pohtimaan työssä kehitettäviä ja muutettavia asioita, toivat vastaajat esille työtehtävien selkeyttämiseen ja rakenteisiin liittyvät muuttamisen tarpeet. Tärkeäksi koettiin myös työyhteisön fyysisten tilojen kehittäminen



## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyömme tutki myötätuntouupumista terminä ja tutki myötätuntouupumistermin tunnettavuutta. Samalla opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalialan työn kuormittavia ja uuvuttavia tekijöitä työntekijän näkökulmasta. Tutkimus myös selvitti asioita, jotka auttavat työntekijöitä jaksamaan ja irtautumaan työstä sosiaalialalla.

Ensimmäinen tutkimuskysymys oli *Kuinka termiä myötätuntouupuminen tunnistetaan ja kuvaillaan työntekijöiden keskuudessa sosiaalialalla?*

Myötätuntouupumisen tunnettavuutta tutkiessamme, meillä ei ollut käytössä verrattavissa olevaa tutkimusmateriaalia siitä, miten tunnettu termi myötätuntouupuminen on sosiaalialalla. Tutkimuksesta ei myöskään käy ilmi kuvaavatko vastaajat ilmiötä omakohtaisesti tai työtoverin tai tuttavien kokemana. Siitä ei myöskään selviä, että ovatko vastaajat lukeneet ilmiöstä jostakin alan kirjallisuudesta tai ovatko vastaajat olleet alaan liittyvässä koulutuksessa ja kuulleet siitä tätä kautta. Tällaisessa tilanteessa vastaajat ovat saattaneet kuulla määritelmän, jonka nyt toistavat tässä kyselylomakkeessa.

Kaksi kolmasosaa vastaajista vastasi tuntevansa termin myötätuntouupuminen joko jonkin verran tai hyvin tuttuna. Termin myötätuntouupuminen tunnistamisen voidaan ajatella olevan tärkeää, jotta työntekijä pystyy löytämään syitä ja kuvailemaan uupumiseen liittyviä tekijöitä. Kun työntekijä tunnistaa ja osaa nimetä asioita ja ilmiöitä, voidaan sillä ajatella olevan merkitystä myös myötätuntouupumisen ennaltaehkäisyssä.

Nissinen (2007, 241) kuvaa termin myötätuntouupumisen ymmärtämisen tärkeyttä siten, että sen tavoite on vapauttaa työntekijät uuvuttavista työelämän ajatuskierteistä ja vapauttaa työntekijät käyttämään tehokkaasti henkilökohtaisia kykyjään ja saamaan työstään iloa ja tyydytystä. Myötätuntouupumisen termin puhumisen tavoitteena on palauttaa auttamistyöntekijät omaan ihmisyyteensä sekä läsnä oleviksi yksityiselämässä ja työssä.

Tässä puolet tutkimukseen vastaajista kuvailivat termin siten, että siihen liittyy työntekijöiden tunteet ja empatia.

Nissisen (2012, 38) mukaan myötätuntouupumista ja myötätuntostressiä tarkastellessa voidaan havaita siihen liittyvän mm. empatian. Empatia tarkoittaa myötälämistä, jossa työntekijä eläytyy asiakkaan tunteisiin ja samaistuu hetkellisesti asiakkaan kokemuksiin.

Empatialla on merkitys työntekijän ammatillisuuteen ja siihen kuinka hän suhtautuu asiakkaaseen ja miten hän pystyy auttamaan asiakasta. Sen merkitys nousee esille, koska se näyttää tutkimuksen mukaan olevan työntekijän yksi merkittävimmistä työvälaineistä. Samalla tämä näyttää vaikuttavan työntekijän työssä jaksamiseen.

Empatia voi olla sekä voimavara, että uuvuttamista aiheuttava tekijä. Työntekijän on hyvä tunnistaa ja tiedostaa riski jäädä kiinni raskaisiin tunnelmiin, jotta työntekijän työn laatu ja työssä jaksaminen ei kärsi ja vähene. Työntekijän tulee oppia suojaamaan henkisesti itseään ihon alle menevältä empatialta, mutta ole-malla silti inhimillisesti tunteva ja toimiva työntekijä. (Nissinen 2012, 43).

Toinen tutkimuskysymys oli *Mitkä asiat auttavat jaksamaan ja irtautumaan työntekijöitä työstään sosiaalialalla?*

Tässä tutkimuksessa näyttää siltä, että työnohjaus nousee merkittävämmäksi tekijäksi työntekijän työssä jaksamisessa. Tämän tutkimuksen mukaan myös keskustelut esimiesten ja työkavereiden kanssa, työasioista nousevat merkittävään osaan työntekijän työssä jaksamisessa ja työhyvinvoinnissa.

Nissisen mukaan (2007, 120) työnohjauksessa itsetarkoitus ei ole tutkia työntekijän menneisyyttä vaan työntekijän esiin tuomia työtilanteita. Työnohjauksessa käsitellään työntekijän työkokemuksiin perustuvia asioita. Työnohjauksen tärkeys korostuu hankalissa ja kuormittavissa tilanteissa. Niissä pohditaan työssä esille tuomia ongelmatilanteita ja yritetään selvittää niitä.

Tämän tutkimuksen mukaan voidaan päätellä, että työntekijöiden keskenään tai esimiehen kanssa käydyt keskustelut nousevat tärkeään asemaan, mutta tästä tutkimuksesta emme voi päätellä mitkä keskustelunaiheet tai asiat koetaan tärkeiksi tai voimaannuttaviksi. Keskustelut, liittyivät ne sitten töihin, asiakkaisiin tai täysin muihin asioihin, ovat kuitenkin tärkeä osa työssä jaksamista ja työssä viihtymistä. Vuorovaikutuksen toimiminen työyhteisössä on tärkeää.

Joissakin työyhteisöissä päivittäinen raportointi on ja kuuluu osaksi arkea. Päivittäinen raportointi parhaimmillaan kertoo tiivistetysti mitä on tapahtunut tietynä ajankohtana ja se pitää työyhteisön ajan tasalla. Siinä voidaan tuoda esille muutokset ja yksittäiset tapahtumat. Tämän asian merkitys voi olla hyvin työsi-donnaista. Joissakin paikoissa sitä tarvitaan ja se on osana esimerkiksi vuorojen vaihtoa ja rutiinia, mutta toisissa työpaikoissa voi olla, että sillä ei ole isoa merkitystä.

Koulutusten ja kurssien merkityksen nouseminen vähäiseksi, voisi ajatella joh-tuvan siitä, että niiden sisältö ei välttämättä aina ole hyvin räätälöity työn tarpee-seen tai sen merkitys voi olla vähäinen työyhteisön oman jaksamisen kannalta. Kaikissa työyhteisöissä ei välttämättä aina ole koulutuksia tarjolla ja siksi niiden merkitys voi olla hyvin vähäinen tai olematon.

Tämän tutkimuksen mukaan työn reflektointimahdollisuudet nousivat tärkeänä esille. Sosiaalialan työ on henkisesti kuormittavaa ihmissuhdetyötä, jossa tuntei-den ja kokemusten reflektointi nousee tärkeään rooliin työn jaksamisen kannalta. Työntekijä on vuorovaikutuksessa asiakkaiden kokemusten kanssa. Työntekijän näkökulmasta, nämä asiakkaan kokemukset ja ongelmat tarvitsevat paikan, jossa näitä voi reflektoida ja purkaa.

Vastaajat tämän tutkimuksen mukaan nostivat seuraavaksi tärkeimmiksi asioiksi työhön liittyviä asioita, työyhteisön, työjärjestelyt ja työn mielekkyyden. Työn puitteet tarjoavat työnkentän jossa työntekijän pitää pystyä toimimaan. Työyh-teisö parhaimmillaan tarjoaa vuorovaikutteisen ympäristön, jossa on mahdollista toteuttaa itseään ja tehdä sitä merkityksellistä työtä, jotka vaikuttavat positiivi-esti työhön.

Nissisen (2012, 102) mukaan kantava työyhteisö tarjoaa työntekijälle, jolla on asiakastyöstä raskas yksilökokemus, kestävyyttä ja tukea raskaissa työvaiheissa.

Työstä irtautumisessa tämän tutkimuksen mukaan parhaiten auttavat harrastukset ja perhe. Harrastukset ja itsensä toteuttaminen luovat hyvää vastapainoa työlle ja tuovat sisältöä vapaa-aikaa. Tämän lisäksi harrastuksilla on voimaannuttava vaikutus ja lisäävät työkykyä sekä jaksamista työssä. Se luo myös sopivan vastapainon työlle. Perhe ja kaikki positiiviset sosiaaliset kontaktit tasapainottavat työntekijän vapaa-aikaa ja luo erilaisia positiivisia sekä rakentavia merkityksiä työntekijän elämään.

Nissisen (2012, 228) mukaan työntekijän tulee suoda itsellensä riittävästi pysähdyshetkiä, jotta työelämän innovatiivisuus ja emotionaalisen vastaanottokyvyn ylläpitäminen on mahdollista ilman työntekijän henkistä stressiä ja myötätuntopuupumista. Pysähdyshetkiä työntekijä voi tarjota itselleen henkisyiden lisäksi esimerkiksi luonnon ja kulttuurin avulla. Nissisen mainitsemia pysähdyshetkiä voi tarjota myös tässä tutkimuksessa esille tulleet liikunta, matkailu ja erilaiset harrastukset, harrastettiin niitä sitten yksin tai yhdessä.

Tutkimuksemme kolmas tutkimuskysymys on *Mitkä asiat kuormittavat ja uuvuttavat työntekijöitä sosiaalialalla?*

Tutkimuksessamme tuli esiin sosiaalialan kuormittavuutta ja uupumusta tutkies-  
samme puutteelliset esimiehen taidot ja liian kova työtahti sekä työssä esiintyvä  
kiire. Tutkimuksessamme ei tullut esiin syitä, jotka vaikuttavat esimiehen taito-  
jen riittämättömyyteen ja puutteisiin. Tutkimuksessamme teoria kuitenkin an-  
taa viitteitä vastaajien ajatuksiin, joita nousi kysymyslomakkeesta esille. Tutki-  
muksessamme ilmenneiden yhtäläisyyksien myötä näyttää siltä, että työntekijän  
työssä viihtyvyyden sosiaalialalla vaikuttaa esimiehen riittävät valmiudet johtaa  
työntekijöitä, työntekijöiden ammattitaito ja riittävä työntekijöiden määrä.

Tutkimuksemme mukaan sosiaalialan työssä työntekijöiden kuormittavuutta ja  
uupumusta lisäävät lisäksi haasteelliset asiakastilanteet, töiden paljous ja ristirii-

tatilanteet työyhteisössä sekä huono tiedonkulku. Tutkimuksemme mukaan haasteelliset asiakastilanteet viittaavat asiakkaiden moninaisiin ongelmiin. Tutkimuksemme mukaan näyttää siltä, että työntekijän on kohdattava asiakkaan yhden ongelman tai vaikeuden sijasta useampia ongelmia ja vaikeuksia. Työntekijän työn haasteellisuutta ja uupumusta lisää, jos työyhteisössä ilmenee ristiriitaja.

Huomioitava on, että työyhteisö voi valinnoillaan luoda mahdollisuudet toimivalle työyhteisölle ja yksittäiselle työntekijän sosiaaliselle tuelle tai jättää työyhteisön ja työntekijän tarpeet huomioimatta. Työntekijän myötätuntuupumiseen vaikuttaa työntekijän henkisesti raskaiden tilanteiden vakavuus, yleisyys, voimakkuus, kesto ja yksilölliset tekijät kuten työntekijän oma persoonallisuus ja selviytymiskeinot sekä sen hetkinen elämäntilanne. Työyhteisön on tarkoitus tukea työntekijää, jotta se on sisällöltään ja toteutustavaltaan tarkoituksenmukainen. Työyhteisön uuvuttavuus syntyy muun muassa johtajuuden puutteista. (Nissinen 2012, 110-112.)

Tästä tutkimuksesta voidaan tehdä johtopäätökset siten, että työntekijän työssä kuormittavuutta ja uupumusta aiheuttaa ensisijaisesti työyhteisöön liittyvät asiat. Toiseksi kuormittavampina tekijöinä työntekijän työssä kuormittavuutta ja uupumusta aiheuttaa asiakkaisiin liittyvät tilanteet. Työntekijään itseensä liittyvät tekijät tulevat vasta työyhteisöön liittyvien asioiden ja asiakkaisiin liittyvien tilanteiden jälkeen.

Organisaation kehittäminen työntekijää emotionaalisesti tukeväksi voidaan rakentaa organisaation johdon tutustumalla myötätuntostressiin, tunnustamalla sen olemassaolo normaalina työilmiönä ja siitä keskustelemalla avoimesti. Tunnistettava on myös myötätuntostressin myönteiset vaikutukset, jotka voimistavat koko työyhteisöä. Työyhteisön yhteisöllisyys ja dialogisuus ovat perusta myötätuntostressiin vaikuttamisessa. (Nissinen 2012, 113-114.)

Huomioitava on, että myötätuntuupumisen ja työssä jaksamisen syytä voivat olla myös muut tekijät, joille löytyy jokin muu näkemys tai selitys. Tutkimuksessa käyttämämme lähdemateriaalin ja aineiston perusteella nousi aineistostamme esiin edellä kerrotut asiat, mutta se ei välttämättä edusta lopullista totuutta. Yk-



sittäisen tutkimuksen arvo tutkimusnäyttönä ei ole riittävä, joten työssämme tulee huomioida myös aiheisiimme liittyvät aiemmat tutkimustulokset, sekä aihepiiriin liittyvä alan kirjallisuus.

## 8. POHDINTA

### Opinnäytetyön tekeminen

Tutkimuksen tekeminen oli molemmille kirjoittajille uusi asia. Koska aikaisempaa kokemusta ei ollut, tehtävästä muodostui haasteellinen ja kehittävä kokemus. Koko koulutuksen ajan teimme erilaisia tehtäviä, joista osa sisälsi laajempia kokonaisuuksia, olimme silti mielestämme uuden opin edessä aloittaessamme opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä ja sen lopullisessa muotoutumisessa tuli esiin opinnäytetyön tekemisen haasteet.

Esimerkiksi alkuperäinen aiheemme ei ollut lopullinen opinnäytetyön aihe ja kun mietimme lopullista työtä, huomasimme, että se oli matkan varrella muuttunut ja rakentunut lopulliseen muotoonsa ajan kanssa. Kirjallinen osuus tuotti myös omat haasteensa, koska esimerkiksi aineistoa oli tarjolla paljon ja siitä piti löytää oleellisimmat asiat. Olimme halunneet myös sisällyttää monia muita asioita opinnäytetyöhön mukaan, mutta ”punaisen langan” säilymisen vuoksi emme voineet näin tehdä.

Aika oli toinen haasteellinen tekijä opinnäytetyössä tai oikeastaan sen oikeanlainen käyttö. On aihe mikä hyvänsä, on tärkeää pitää sitä koko ajan mukana, koska pitkät tauot tekevät hahmottamisesta vaikeaa. Opinnäytetyötä ei silti luonnollisestikaan kannata jatkuvasti miettiä. Siihen on silti hyvä tietyin väliajoin palata, koska opinnäytetyön kohdalla pitkä tauko aiheuttaa sen, että on ikään kuin aloitettava alusta, joka taas on haasteellinen tehtävä.

Paljon haasteita liittyi myös pieniin yksityiskohtiin ja siihen, että mitkä kaikkia asiat piti ottaa huomioon ja mitä asioita kirjoittaa ja millä tavalla. Onneksi olemassa oli kuitenkin hyvät ohjeet ja ohjaavat opettajat apuna, joiden avulla tässäkin asiassa pääsi eteenpäin ja isoja ongelmia ei tullut.

Tärkeä asia oli myös, että molemmilla kirjoittajilla oli kiinnostusta aiheeseen. Se näkyi tekemisen meininkinä, jo varhaisessa vaiheessa. Opinnäytetyön aihe oli usein esillä puheen tasolla ja pohdimme paljon työelämää, siinä jaksamista ja siihen liittyviä ilmiöitä. Pehdyimme aiheeseen sekä haimme paljon siitä tietoa, mutta aluksi meiltä puuttui selkeä ”punainen lanka”. Kirjoittajilla oli kova halu saada asiasta tietoa ja oppia lisää, mutta enemmän johdonmukaisuutta ja selkeämpää rajaamista olisi tarvittu alusta alkaen.

Opinnäytetyön onnistumisena, kun kirjoittajia on kaksi, nousee tärkeäksi tekijäksi se, että kirjoittajien kemiat pelaavat ja molemmilla on samanlainen visio työstä ja sen toteuttamisesta. Opinnäytetyömme kohdalla kirjoittajilla oli molemmilla samanlaiset visiot työstä ja sen lopullisesta muodosta, joten ongelmia ei tullut. Asioista löydettiin sopu ja tehtävät jakaantuivat hyvin ja yhteistyö pelasi.

Parityöskentelyssä on myös se hyvä puoli, että molemmat ”potkivat toisiaan eteenpäin”, kun sen tarve ilmenee ja samalla myös asiat on helpompi käydä läpi ja pohtia opinnäytetyötä yhdessä, kun ollaan ikään kuin samassa veneessä. esimerkiksi toinen tietää mistä puhutaan ja mikä juuri on se ongelmakohta. Yhteisössä tai pienemmissäkin yksiköissä toimiminen on sosionomeilla (AMK) yleistä ja paljon sosionomit (AMK) tekevät töitä parin tai isomman yhteisön jäsenenä, joten kasvamista opinnäytetyön aikana tapahtui myös siinä suhteessa.

Loppua kohden alkoi tulla kiire ja sen kiireen vaikutus saattaa näkyä lopullisessa työssä, vaikka se ei merkittävästi mielestämme haitannut kokonaisprosessissa tapahtunutta oppimista. Tärkeätä on myös huomata, että tehdyistä virheistä saa ja pitää oppia ja niitä tehdessä ymmärtää taas joitakin puolia itsessään ja pystyy kehittymään niissä. On hyvä myös pitää mielessä ajatus, että ”ei virheettömyys ole täydellistä”.

### **Kyselyt ja analysointi**

Itse kyselyjen tekeminen oli mielenkiintoinen kokemus. Kyselyiden tekemiseen liittyviä ajatuksia olivat muun muassa miten meidät otettaisiin vastaan, kiinnostaisiko aihe oleenkaan, herättäisikö aihe hyviä tai vaikeita kysymyksiä että keskusteluja. Vastaanotto oli hyvää, rakentavaa ja saimme kriittistä palautetta koskien kyselyä. Kävimme monta hyvää keskustelua opinnäytetyömme aiheesta. Näitä keskusteluja ja pohdintoja ei olisi välttämättä ollut mahdollista käydä, jos emme olisi konkreettisesti menneet paikan päälle ja tehneet siellä kyselyjä.

Kuten opinnäytetyökin, vaati kyselylomake ja analysointi oman aikansa, jotta se muotoutui valmiiksi. Kyselylomakkeeseen laitoimme erikseen vielä oman osionsa palautteelle, koska meistä oli mielenkiintoista kuulla mitä ajatuksia se herättäisi ja mitä voisi tehdä toisin. Kun kävimme teettämässä kyselyjä, huomasimme, että haastattelujen tekeminen oli mielenkiintoista ja paljon keskustelua herättävää työtä. Hyvät keskustelut

haastateltavien kanssa toivat esille sitä kuinka tärkeästä ja monia koskettavasta aiheesta on kysymys.

Tämä ei sinänsä tullut uutena asiana esille, mutta kun konkreettisesti ”jalkaudut” asian äären, pois kirjojen sivuilta, löytyy asiaan yksi todella tärkeä ja arvokas näkökulma. Konkreettinen tieto ja kommentit asiasta niiltä jotka ovat itse ”kentällä”. Heillä on se arvokas kokemus ja tieto minkälaista työ on ja mitä eri asioita kunkin omaan työhön kuuluu. Tämä ”jalkautuminen” toi hyvän lisän ja syvensi opinnäytetyön pelkästä kirjallisesta työstä oppimisesta teoriasta käytäntöön.

### **Prosessin analysointi**

Ennen valmista kyselylomaketta, kyselyn tekemistä, analysointia ja lopullista opinnäytetyötä olimme perehtyneet laajaan, mutta mielenkiintoiseen kokonaisuuteen. Tähän kokonaisuuteen kuului ensimmäiseksi työ itsessään ja sen historiaan perehtyminen sekä eri historiallisten vaiheiden ymmärtäminen. Siitä miten meidän työn tekeminen on muuttunut omavaraisesta kansainväliseksi. Historian kautta oppi ymmärtämään nykyisyyttä. Samalla hahmottui asioiden merkityksiä esimerkiksi 1990-luvun laman ja toisaalta kansainvälistymisen merkitykset meidän työelämän historiassa.

Opinnäytetyössä selvitimme myös työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen merkitystä. Tämäkin aihe on laaja ja vaatii selvittelyä, ennen kuin se täysin aukeaa, mistä on kyse ja minkälaisesta ilmiöstä puhutaan. Asia itsessään on erittäin tärkeä ja merkittävässä osassa, jotta ihminen kokonaisvaltaisesti viihtyy työssään.

Nämä olivat meille jo osittain tuttuja aiheita ja näitä olimme pohtineet paljon. Silti aiheeseen liittyvää termistöä oli paljon ja sen jäsentäminen oli jonkin verran työlästä, ja olisi ollut yksinkertaista niputtaa kaikki yhden termin alle ja pitää niitä osana ilmiötä, mutta syvällisempi termien avaaminen oli kuitenkin paikallaan, ainakin selkeyden vuoksi.

Myötätuntouupuminen aiheena oli mielenkiintoinen ja perehtyminen syvällisemmin avasi uusia näkökulmia työn jaksamiseen ja työuupumiseen liittyvissä asioissa. Myötätuntouupuminen ei ollut aikaisemmin kirjoittajille kovinkaan tuttu. Omien työkokemus-

ten kautta, olimme kyllä törmänneet ilmiöön ja pohtineet asioita, mutta ehkä oikeat sanat ja termit puuttuivat sekä niin sanottu syvempi ymmärrys asiasta.

Opinnäytetyön kautta avautui myös laajempi ymmärrys sen ilmiön taustoista mistä myötätuntouupumisesta puhutaan. Toinen näkökulma asiaan oli myös se, jos oikein kärjistetään, niin onko auttamisen kannalta väliä puhutaanko liiallisesta stressistä vai uupumisesta. Toki ymmärrys on tärkeää, mutta kaikista tärkeintä kuitenkin on se miten pystytään auttamaan ja se, että on valmius toimia työn kuormittavissa tilanteissa.

Opinnäytetyössämme keskityimme tutkimaan Nissisen näkökulmasta käsitettä myötätuntouupumus. Myötätuntouupumus käsitteenä on Suomessa suhteellisen uusi, vaikka sen on luonut ja määritellyt Figley Charles jo 1960-luvulla. Jokaisena aikakautena lanseerataan jokin ”uusi” käsite, jonka äärelle työyhteisöt pysähtyvät pohtimaan eri näkökulmista tehtävää työtä. Niin näyttäneen olevan myös tämän käsitteen suhteen.

Lähteitä käsitteestä löytyi muitakin, mutta emme halunneet keskittyä tutkimaan eri myötätuntouupumus-käsitteen määrittelemistä vaan halusimme pysähtyä tutkimaan käsitettä yhden tutkijan teorian mukaan. Tarkoituksenamme oli selventää käsitettä Nissisen mukaan, joka työssämme onnistuneesti toteutuukin.

Törmäsimme prosessin aikana ajatukseen opinnäytetyön merkityksestä kokonaiskuvaan ja siitä, miten sosiaali – ja terveysalalla puhutaan ja keskustellaan työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista. Opinnäytetyön merkitys on kokonaisuudessaan varmasti pieni, eikä sillä muuteta ongelmia, mutta kun asioista keskustellaan, kirjoitetaan, tutkitaan ja herätetään ajatuksia, voidaan puhua vertauskuvallisesti pienestä purosta. Monesta pienestä asiasta ja rakentuu kuitenkin moni isompi kokonaisuus.

Sama asia on työpaikoilla, jos lähtökohtainen ajatus on, että asioihin ei pystytä vaikuttamaan tai asioita ei voi ihmetellä, saati kyseenalaistaa, niin ollaan väärillä raiteilla. Jokaisen asian takia ei tarvitse lähteä protestoimaan, mutta rakentava ja avoin keskusteluympäristö pitää työpaikoilla olla. Jaksamisessa on myös kyse itsensä toteuttamisesta ja siitä, että pystyt vaikuttamaan asioihin. Asiat joihin et pysty vaikuttamaan ja asiat, mistä ei saada aikaiseksi rakentavaa keskustelua tai ratkaisuja, voi myös altistaa uupumiselle.

Kun mietitään yleisesti työssä jaksamista, voidaan ajatella, että uupuminen ja raskas työ tunnustetaan, mutta ei tunnusteta. Asioille tai tapahtuneille tilanteille ei aina ole ”oikeita” sanoja tai niistä puhutaan termeillä ”jäi mieleen”, ”tuli uniin” tai näiden tilalla

käytetään joitakin vastaavia kommentteja. Samalla voi olla myös niin, että tälle uupumiselle ei anneta mitään merkitystä tai sitä jopa vähätellään.

On tärkeää löytää muun muassa näille sanoille sisältö ja sen merkitys, koska se auttaa ehkäisemään ongelmia ja toimimaan tilanteissa, joissa uupuminen on läsnä ja jaksaminen koetuksella. Myötätuntouupumisen ymmärtäminen, ei tee luonnollisestikaan ketään immuuniksi uupumiselle tai 100-prosenttisesti estä sitä tapahtumasta, mutta se auttaa näkemään pintaa syvemmälle, lisää ymmärrystä ja pitkässä juoksussa tekee asiasta näkyvämmän sekä poistaa turhia ennakkoluuloja.

On myös tärkeää huomioida, että kun asia tehdään näkyväksi ja olevaksi, poistuu vaietusta ja osittain ”ei ole olemassa”-ilmiöstä sen mystisyys. Osittain työhyvinvointiin ja uupumiseen on alettu kiinnittää huomiota ja miettiä keinoja vaikuttaa, mutta kuinka usein ne siirtyvät sanoista teoiksi ja koska ne jäävät vain merkinnöiksi papereihin tai osana toimintasuunnitelmaa, jota ei koskaan toteuteta.

Jos ajatellaan sosiaali- ja terveysalan töitä, yleisellä tasolla, niin on hyvä huomioida työhön kuuluvan tietty määrä stressiä ja uuvuttavia tilanteita. Englantilaista sananlaskua mukaillen, *ei tyyni meri taitavaa merimiestä tee*. Työhön siis kuuluu tietty määrä vaikeita ja uuvuttavia tilanteita ja työn kuormittavuus tekee siitä omanlaisensa haasteensa. Se ei silti tarkoita, että työssä olisi vain myrskyjä ja ei ollenkaan tyynä.

Kaikkia uuvuttavia ja raskaita tilanteita ei voi sivuttaa ja väistää, vain valitsemalla tietyt mukavat ja miellyttävät työt. Vastaan tulee mitä erilaisimpia kohtaloita ja elämäntarinoita, jotka vaikuttavan meihin kaikkiin eri tavoin. Toiset työntekijät tuntevat ne voimakkaammin kuin toiset ja toisilla työntekijöillä on kokemusten kautta jo paljon näkemystä ja toimintamalleja muuttuviin tilanteisiin.

Tärkeintä kuitenkin on, että niin työntekijällä itsellä kuin työyhteisöllä ja kaikilla sen jäsenillä olisi keinoja purkaa tilanteita ja tukea työntekijää hänen prosesseissaan. On tärkeää myös löytää ymmärrystä, että miksi jokin asia kuormittaa ja miten olla apuna ja tukena tässä prosessissa. Jos työntekijänä koet, että sinua kuullaan, otetaan huomioon ja

tarvittaessa autetaan, pystyt paremmin myös toimimaan jatkossa ja jaksat työssäsi paremmin.

Työntekijä pääsee pitkälle kun hänellä on rakentavia ja positiivisia keinoja purkaa työssä olevaa stressiä ja ymmärrys myös nauttia siitä matkasta ja löytää ne positiiviset asiat, joiden kautta on myös mahdollista voimaantua ja löytää omalle työlle syvä ja tärkeä merkitys. Nihil fieri non potest nobiscum.

**LÄHTEET:**

Cronberg, T. 2010 Uuden työn politiikka. Vilna: Balto print.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, Paula. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ilmarinen, J. 2005. Työtoveri toista sukupolvea. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kaivola, T. & Launila, H. 2007. Hyvä työpaikka. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes print.

Kasvio, A. & Tjäder, J. 2007. Työ murroksessa. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Klemelä, R. 2006. Henkinen hyvinvointi työpaikalla. Yhteinen etu. Suomen Mielenterveysseura. Lieto: Painoprisma Oy.

Kylliäinen, A. 2009. Armoa työhön. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Laaksonen, P., Junnila L & Nirikko, J. 1995. Leivän tähden, suomalaisen työn historia. Pieksämäki: Kirjapaino Raamattutalo.

Leiviskä, E. 2011. Työ täynnä elämää. Tallinna: As Pakett.

Manninen, O. 2008. Työelämäosaamisen käsikirja. Tampere: Domus print Oy.

Molander, G. 2003. Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Nissinen, L. 2007. Auttamisen rajoilla. Myötätuntouppumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nissinen, L. 2012. Rajansa kaikella. Miten estää myötätuntouppuminen? Helsinki: Edita Prima Oy.

Parikka, R. 1999. Suomalaisen työn historia korvesta konttoriin. Hämeenlinna: Karisto Oy

Pietiäinen, A. 2004. Tunne, antitunne, perimä - Johdanto tunteiden dynamiikkaan. 3. painos. Huhmari: Karprint Ky.



Saarinen, M. 2001. Tunne älysi, älyä tuntevasi. Juva: WS Bookwell Oy.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Suonsivu, K. 2008. Katsaus henkilöstön työhyvinvointiin ja sen johtamiseen. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy